

Jaarverslag 2011



Met elkaar
voor elkaar



Nationale Vereniging

DE ZONNEBLOEM

Inhoudsopgave

1. Met een missie	3
1.1. Waarom de Zonnebloem?	5
1.2. Wat doen we?	6
1.3. Waar willen we naar toe?	7
1.4. Sterkten, zwakten, kansen en bedreigingen	8
1.5. Beleid en strategie	9
2. Met gasten	11
2.1. Gasten in 2011: groei	12
2.2. Gasten in 2011: differentiatie	14
2.3. Gasten in 2011: kwaliteitsverbetering	15
2.4. Effect voor gasten	16
2.5. Plannen 2012	19
3. Met vrijwilligers	20
3.1. Vrijwilligers in 2011: groei	21
3.2. Vrijwilligers in 2011: differentiatie	22
3.3. Vrijwilligers in 2011: kwaliteitsverbetering	23
3.4. Effect voor vrijwilligers	25
3.5. Plannen 2012	28
4. Met donateurs, bedrijven en fondsen	29
4.1. Donateurs, bedrijven en fondsen in 2011: groei	30
4.2. Donateurs, bedrijven en fondsen in 2011: differentiatie	31
4.3. Donateurs, bedrijven en fondsen in 2011: kwaliteitsverbetering	32
4.4. Effect voor donateurs, bedrijven en fondsen	33
4.5. Plannen 2012	36
5. Met het publiek	37
5.1. Het publiek in 2011: groei	38
5.2. Het publiek in 2011: differentiatie	39
5.3. Het publiek in 2011: kwaliteitsverbetering	40
5.4. Effect voor de Nederlandse samenleving	41
5.5. Plannen 2012	44
6. Met beleid	45
6.1. Organisatie	46
6.2. Bestuur en toezicht houden	48
6.3. Verantwoordingsverklaring	51
6.4. Omgang met belanghebbenden	52
6.5. Duurzaamheid	55
6.6. Samenwerking	56
7. Met cijfers	57
7.1. Financieel beleid	58
7.2. Jaarrekening 2011	61
7.2.1. Balans	66
7.2.2. Staat van baten en lasten	67
7.2.3. Kasstroomoverzicht	68
7.2.4. Algemene toelichting jaarrekening	69
7.2.5. Waarderingsgrondslagen en grondslagen voor resultaatbepaling	71
7.2.6. Toelichting op de balans	74
7.2.7. Toelichting op de staat van baten en lasten	83
7.2.8. Toelichting kostenverdeling (Model C.)	93
7.3. Meerjarenbegroting 2012-2013	94
7.4. Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	96
8. Met bijlagen	97
8.1. Uitgangspunten fondsenwerving donateurs	98
8.2. Samenstelling Nationale Vergadering	99
8.3. Samenstelling Nationaal Bestuur	100
8.4. Samenstelling directie	102
8.5. Belanghebbendenreglement	103

1. Met een missie



Met elkaar
voor elkaar

Welkom bij ons jaarverslag 2011

In tijden van crisis kan het snel gebeuren dat mensen meer op zichzelf terug geworpen worden. Mensen zijn bezorgd over hun eigen lot en de overheid moet fors bezuinigen. Juist in dat soort omstandigheden is het zo goed en belangrijk dat de Zonnebloem er is. Misschien juist wel, omdat we staan voor betrokkenheid, warmte en persoonlijke aandacht. Voor samen in plaats van alleen. Wij kiezen ervoor om mensen die aan de zijlijn staan volwaardig mee te laten doen aan de maatschappij. Mensen met én zonder handicap, jong en oud, man en vrouw, autochtoon en allochtoon. Want zonder elkaar is iedereen alleen.

Met elkaar hebben we in 2011 weer heel wat voor elkaar gekregen. Zo leverden onze huisbezoeken, dagjes uit en aangepaste vakanties tal van betekenisvolle ontmoetingen op tussen onze 41.937 vrijwilligers en vele tienduizenden mensen met een fysieke beperking. Ontmoetingen die van doorslaggevend belang zijn voor het mee kunnen blijven doen aan onze maatschappij. Voor onze gasten én onze vrijwilligers. Onze huisbezoeken, dagjes uit en vakanties helpen sociaal isolement te voorkomen, geven het gevoel erbij te horen, bieden iets om naar uit te kijken en versterken op die manier de sociale samenhang, waar geen enkele gezonde samenleving zonder kan.

Met de inzet, steun en vooral bevoegenheid van heel veel vrijwilligers, donateurs, bedrijven en fondsen hebben we in 2011 verder gebouwd aan een socialer en zorgzamer Nederland. Met succes. U leest er alles over in dit jaarverslag. Veel lees- en kijkplezier!

Marleen Barth,
voorzitter



1.1. Waarom de Zonnebloem?

Voorwaarde voor een gezonde samenleving is dat iedereen er op een volwaardige manier aan mee kan doen. Veel mensen met lichamelijke beperkingen kunnen dat niet. Door hun beperkte mobiliteit wordt werken, sporten en uitgaan vaak ernstig belemmerd en verliezen zij steeds meer het contact met de buitenwereld. Sociaal isolement ligt dan op de loer.

Al sinds de oprichting in 1949 door radiopresentator Alex van Wayenburg proberen we als Zonnebloem daar concreet en dichtbij wat aan te doen. Onze vrijwilligers gaan op bezoek bij fysiek beperkte mensen die niet gemakkelijk zelfstandig de deur uit kunnen en bieden ze de mogelijkheid om er tussenuit te gaan. Achterliggende gedachte is dat iemand pas mee kan doen aan de samenleving als hij er toe doet voor een ander en hij iets heeft om naar uit te kijken. Zo maken we niet alleen het leven van onze gasten én vrijwilligers aangenamer en leefbaarder, maar ook de Nederlandse samenleving in zijn geheel.

Missie

De Zonnebloem bevordert de sociale samenhang:

- Door het leveren van een positieve bijdrage aan het leven van mensen die door ziekte, handicap of gevorderde leeftijd lichamelijke beperkingen hebben en voor wie als gevolg daarvan sociaal isolement dreigt.
- En door mensen in staat te stellen extra betekenis aan hun leven te geven door er, als vrijwilliger, te zijn voor medemensen.

De wisselwerking verhoogt de kwaliteit van leven van beide groepen.

1.2 Wat doen we?

We zorgen voor betekenisvolle ontmoetingen tussen vrijwilligers en mensen met een fysieke beperking. Zo kunnen tienduizenden mensen, met én zonder handicap, jong én oud, mee blijven doen aan onze maatschappij en helpen we sociaal isolement te voorkomen. Samen bouwen we aan een zorgzame samenleving, want zonder elkaar is iedereen alleen.

Huisbezoeken

Met hun regelmatige huisbezoeken brengen onze vrijwilligers de wereld binnen bij mensen met een fysieke beperking, jong en oud. Gezelschap en een goed gesprek staan centraal. Maar de bezoeken leiden soms ook tot ondernemende initiatieven. Samen naar de film, het theater, een eindje wandelen, winkelen en noem maar op.

Dagjes uit

Of je nu wel of niet fysiek beperkt bent, je wilt dezelfde dingen doen als anderen. Een middagje shoppen, een concert, museum of bioscoop bezoeken, een dagje uit of een avondje stappen. Er is maar één verschil: voor mensen met een fysieke beperking zijn dit soort alledaagse vrijetijdsbestedingen vaak verbazingwekkend lastig. Onze afdelingen organiseren daarom tal van dagjes uit, waarmee ze mensen met een fysieke beperking naar de wereld toe brengen. Dagjes uit voor jong en oud. Dicht bij huis of wat verder weg. In een grote groep, een klein gezelschap of één op één. En altijd met veel persoonlijke aandacht, begeleiding en gezelligheid. Ze maken daarbij gebruik van landelijk aangeboden activiteiten en arrangementen, zoals bootdagtochten, rondvaarttochten door Amsterdam, een voorstelling van de Zonnebloem Theater Tournee en een dagje natuur op landgoed de Mariahoeve. Ook nemen zij zelf het initiatief voor uitstapjes naar bijvoorbeeld een museum, pretpark, dierentuin, bioscoop, strand, restaurant, terras, sportevenement of concert.

Vakanties

Voor fysiek beperkte mensen vanaf 18 jaar, die afhankelijk zijn van intensieve zorg, organiseren we bus-, vaar-, watersport-, camper- en vliegvakanties in binnen- en buitenland. Van een paar dagen weg in eigen land tot een stedentrip of een weekje naar de zon.

1.3 Waar willen we naar toe?

Nederland vergrijst, de individualisering neemt toe en de zorg verschaalt. In zo'n entourage is zorg en aandacht voor elkaar, zeker voor mensen die door een fysieke beperking buiten de boot dreigen te vallen, erg belangrijk. Samen met onze vrijwilligers, donateurs en bedrijven willen we daarom voorzien in de toenemende vraag naar betekenisvolle ontmoetingen tussen mensen met en zonder fysieke beperking.

Om onze betekenisvolle rol te kunnen blijven vervullen en verder uit te breiden, is het belangrijk dat we onze maatschappelijke relevantie nog meer uitdragen en diverse (nieuwe) doelgroepen inspireren om een bijdrage aan ons werk te leveren. Dwars door de samenleving heen. Op dit moment missen we echter de aansluiting met de doorsnee van de Nederlandse bevolking. Het eenzijdige beeld overheerst dat de Zonnebloem vakanties en tripjes voor oude mensen organiseert. Onze grootste uitdaging is ervoor te zorgen dat ook jonge mensen de Zonnebloem leren kennen en weten waar we voor staan. Te meer omdat de dreiging van sociaal isolement niet leeftijdgebonden is en juist ook jonge mensen hard raakt in deze tijd. Daarom willen we naast de bestaande doelgroep die we al bedienen ook voor jongere mensen met een fysieke beperking van betekenis zijn en blijven. Met betekenisvolle ontmoetingen en activiteiten die nog meer zijn afgestemd op de verschillende leeftijden, leefstijlen en interesses. Met jonge(re) vrijwilligers en donateurs ook. Alleen dan kunnen we als Zonnebloem de sociale samenhang dwars door de Nederlandse bevolking met succes blijven bevorderen.

Visie

Door de maatschappelijke ontwikkelingen nemen de vraag naar Zonnebloemwerk en de behoefte aan sociale samenhang onder mensen met een fysieke beperking toe. De Zonnebloem wil daar in voorzien, zowel voor haar doelgroep als voor haar vrijwilligers. Door een nieuw sociaal netwerk te zijn, vormt ze een tegenkracht van formaat tegen individualisering en vereenzaming.

1.4 Sterkten, zwakten, kansen en bedreigingen

Wat is onze kracht?

Waarin zijn we het meest onderscheidend en moeilijk te imiteren?

- We zijn goed bereikbaar, doordat we een professionele organisatie zijn, een landelijke spreiding hebben en decentraal gestructureerd zijn (dichtbij mensen/doelgroep).
- We zijn één van de grootste vrijwilligersorganisaties, hebben een netwerk van 41.937 vrijwilligers en onderscheiden ons met een omvangrijk aanbod van huisbezoeken en een brede diversiteit aan dagjes uit en aangepaste vakanties.
- We hebben een sterke financiële positie, doordat we niet afhankelijk zijn van één grote financier. Ook hebben we voldoende vermogen om moeilijke jaren op te vangen en diensten te continueren.

Waar zijn we kwetsbaar?

Welke aandachtsgebieden maken het realiseren van onze doelstellingen een uitdaging?

- Onze sterk decentrale structuur maakt het mogelijk om een sterke lokale identiteit en karakter te ontwikkelen. Een gevestigd sterk lokaal karakter maakt het echter soms moeilijk om tijdig te vernieuwen of lokaal te groeien.
- Onze organisatie biedt soms weinig mogelijkheden voor vrijwilligers die zich met een beperkt takenpakket of in een afgebakend tijdsbestek in willen zetten. Dat remt de aanwas van jongeren.
- Het binden van jongere vrijwilligers is een grote uitdaging.

Waar liggen onze mogelijkheden?

Welke kansen liggen er die onze ontwikkeling positief kunnen beïnvloeden?

- Er is veel aandacht vanuit politiek en gemeenschap voor de Civil Society (de burgermaatschappij), waardoor de bewustwording over de maatschappelijke rol onder bedrijven en burgers groter is geworden. De huidige economische ontwikkelingen versterken dat.
- Door vergrijzing en individualisering stijgt de vraag naar welzijn bevorderende diensten en activiteiten. De vraag is groter dan het aanbod.
- De continue groei en ontwikkeling van social media en de voortzettende digitalisering van de samenleving maakt nieuwe vormen van zorg en aandacht, vrijwilligerswerk en fondsenwerving mogelijk.

Welke gevaren liggen op de loer?

Welke bedreigingen zijn er voor ons werk en het resultaat?

- De behoeften van potentiële deelnemers en vrijwilligers veranderen, waardoor het huidig aanbod minder aanspreekt. Deelnemers zijn op zoek naar vakanties en activiteiten die aansluiten bij hun levensstijl. Potentiële vrijwilligers hebben behoefte aan een takenpakket op maat, dat aansluit bij hun levensstijl en mogelijkheden.
- Door werkdruk en personeelstekorten in de zorg dreigt schaarste te ontstaan aan verpleegvrijwilligers. Ook dreigen steeds meer betaalde zorgtaken te worden afgewenteld op vrijwilligers(organisaties).
- Door voortschrijdende en beperkende regulering kunnen succesvolle fondsenwervingsmethoden in korte tijd onbruikbaar worden. Hierdoor is een continue ontwikkeling van nieuwe methoden noodzakelijk. Dat brengt hogere kosten met zich mee.

1.5 Beleid en strategie

De Zonnebloem werkt met vijfjarige beleidsplannen waarin concrete doelstellingen worden geformuleerd. Zowel deeldoelstellingen per jaar, als einddoelstellingen. Kern van het eerste Meerjarenbeleidsplan 2004-2008 was groeien en differentiëren naar leeftijd en leefstijl. Het beleidsplan heeft ervoor gezorgd dat ons dienstenpakket beter aansluit op de groeiende vraag en op de veranderende behoeften van de doelgroep. Toch bleef er nog volop groeipotentie over, zowel kwantitatief als kwalitatief. Daarom ging het Meerjarenbeleidsplan 2009-2013 op de ingeslagen weg door.

Meerjarenbeleidsplan 2009-2013

Als Zonnebloem willen we een maatschappelijke kracht van formaat blijven in de Nederlandse samenleving. Door onze omvang en door onze werkelijke bijdrage aan de samenleving. We creëren een sociaal netwerk dat gekenmerkt wordt door betekenisvolle ontmoetingen en optimisme. Ultieme doelstelling is het geven van aandacht en zorg aan fysiek beperkte mensen, jong en oud, voor wie sociaal isolement dreigt.

Doelstellingen

Het Meerjarenbeleidsplan 2009-2013 gaat verder op de door zijn voorganger (2004-2008) ingeslagen weg. Meer en een grotere variatie aan diensten creëren staan voorop. Om de huidige gasten en vrijwilligers beter van dienst te kunnen zijn en om een grotere verscheidenheid aan doelgroepen aan te spreken. Daarbij wordt benadrukt dat de inzet van de vrijwilligers voor de gasten ook betekenisvol is voor henzelf. Twee doelstellingen staan centraal:

- Verdere groei en differentiatie van diensten.
- Bevorderen van wederkerigheid tussen gast en vrijwilliger.

Speerpunten

Om deze doelstellingen te kunnen realiseren, krijgen vijf speerpunten extra aandacht:

- Werving, binding en differentiatie van vrijwilligers.
- Groei en differentiatie van fondsenwerving.
- Versterking plaatselijke besturen.
- Bevorderen interne saamhorigheid.
- Extern versterken van het gewenste beeld.

Jaarplan 2011

In opdracht van de Zonnebloem heeft Zest Marketing BV in 2010 kwantitatief onderzoek gedaan om inzicht te krijgen in de profielen, motivatie, behoeften en tevredenheid van diverse groepen belanghebbenden. De centrale vraag was: Hoe kan de Zonnebloem huidige en nieuwe relaties (beter) aan zich binden? Aan het onderzoek met als titel 'Wat Wilt U?' deden 130 jongeren van Zonnebloem LinQ, 1.784 afdelingsvrijwilligers, 924 vakantievrijwilligers, 3.031 donateurs, 3.095 afdelingsgasten en 1.660 vakantiegasten mee.

In het strategisch beleidsplan 2011 kregen vier resultaatgebieden uit het onderzoek extra aandacht:

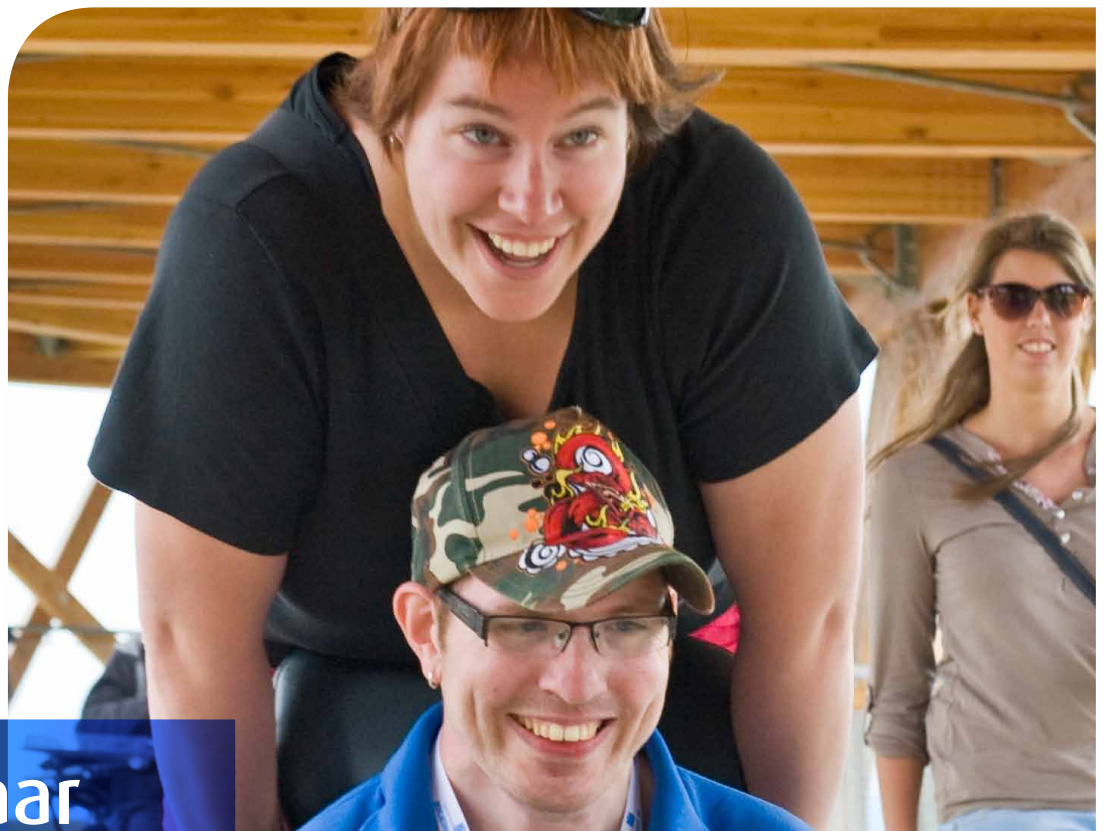
- Vrijwilligers willen zich meer gehoord voelen, meer begrip voor hun werk aan de basis krijgen en meer invloed uit kunnen oefenen.
- Vrijwilligers en donateurs onderscheiden zich in twee clusters: mensen die in verhouding meer Zonnebloem-loyaal zijn en zij die kritisch zijn. De vraag is of deze twee clusters verschillend moeten worden ondersteund.
- De tevredenheid onder LinQ-vrijwilligers en -gasten ligt lager dan bij andere doelgroepen.
- Behalve gasten hebben alle doelgroepen behoefte aan digitale communicatie.

Daarnaast worden in het jaarplan nog twee belangrijke accenten gelegd:

- Verder versterken van de plaatselijke besturen. Door hen maximaal te ondersteunen, kunnen zij de doelstellingen op plaatselijk niveau bewerkstelligen.
- Fondsenwervende activiteiten, in lijn met de doelstelling groei en differentiatie, verder intensiveren om de effecten van de recessie, het Bel-me-niet Register en het postfilter op te vangen.

2. Met gasten

Als Zonnebloem zorgen we voor betekenisvolle ontmoetingen tussen onze 41.937 vrijwilligers en 151.500 mensen met een fysieke beperking. Zo brengen we de wereld binnen bij mensen die niet zo gemakkelijk meer de deur uit komen via regelmatige huisbezoeken. Daarnaast organiseren we tal van dagjes uit, waarmee we mensen met een fysieke beperking naar de wereld toe brengen. Dagjes uit voor jong en oud. Dichtbij huis of wat verder weg. In een grote groep, een klein gezelschap of één op één. En altijd met veel persoonlijke aandacht, begeleiding en gezelligheid. Want of je nu wel of niet fysiek beperkt bent, je wilt dezelfde dingen doen als anderen. En dan zijn er nog onze bus-, vaar-, watersport-, camper en vliegreizen voor mensen die zonder intensieve zorg en begeleiding niet op vakantie kunnen. Van een paar dagen weg in eigen land tot een stedentrip of een weekje naar de zon.



Met elkaar
voor elkaar

2.1 Gasten in 2011: groei

Doelstellingen

- Uitbreiding van het aantal mensen dat bezoek krijgt met 2%.
- Kwantitatieve stabilisatie aantal dagjes uit en het aantal deelnemers eraan (2010: respectievelijk 312.500 en 150.591).
- Kwantitatieve stabilisatie aantal vakantie deelnemers (2010: 7.854).

Wat ging goed?

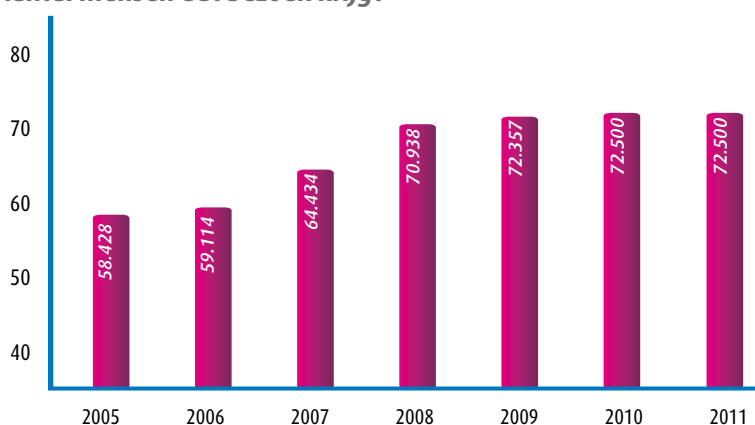
- Voor 151.500* deelnemers werden 317.500* dagjes uit georganiseerd. Respectievelijk 909 en 5.000 meer dan in 2010.
- Het aantal deelnemers aan de landelijk aangeboden activiteiten steeg met bijna 6% van 77.772 naar 82.345.
- Het aantal deelnemers aan de arrangementen daalde met 31,5% van 19.000 naar 13.000. De oorzaak is onbekend en wordt in 2012 onderzocht.
- Aan door de afdelingen zelf geïnitieerde activiteiten namen 227.000 mensen deel, 6.000 meer dan in 2010.
- Het aantal vakantie deelnemers steeg licht, van 7.854 naar 7.878. Vanwege de onzekerheid over de gevolgen van de economische crisis was gekozen voor stabilisatie. Dat het aantal toch gestegen is, komt doordat het bezettingspercentage met 98,7% hoger was dan in 2010 (98,1%).

Wat ging niet goed?

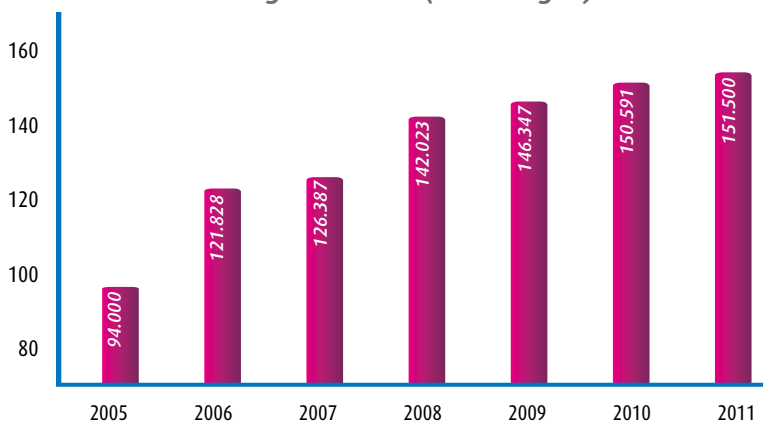
- 72.500* mensen ontvingen regelmatig Zonnebloembezoek, evenveel als in 2010.

*Genoemde cijfers zijn gebaseerd op door de afdelingen aangedragen gegevens. We zijn bezig de registratie hiervan te verbeteren, zodat in de toekomst preciezere aantallen kunnen worden gecommuniceerd.

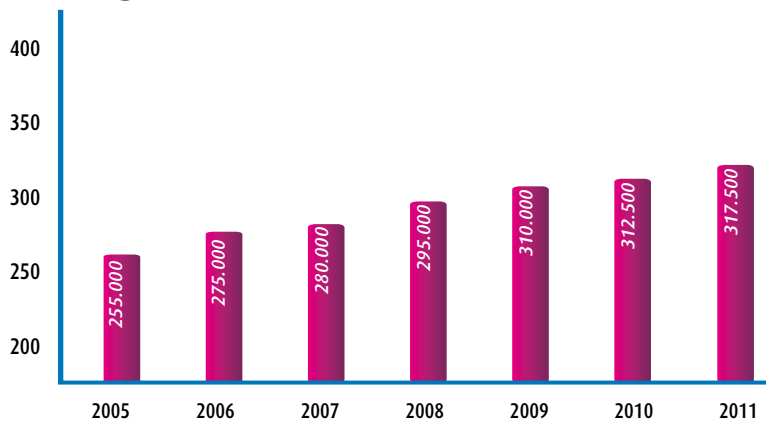
Aantal mensen dat bezoek krijgt



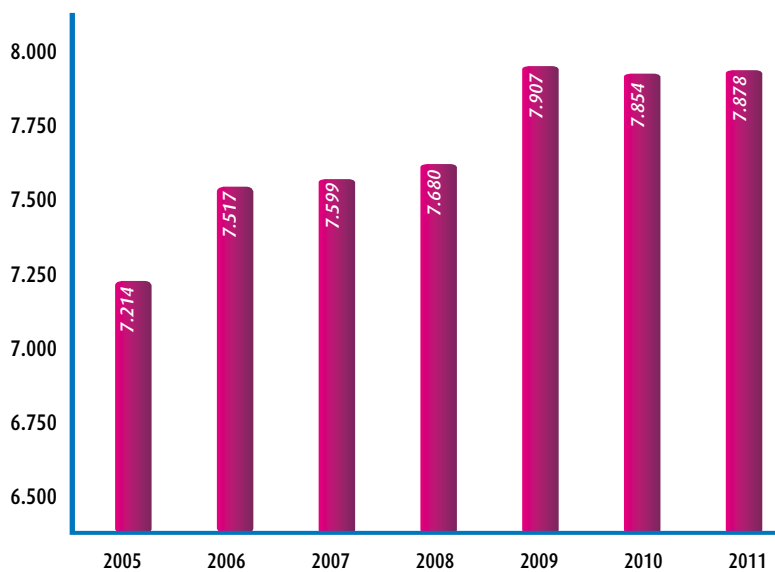
Aantal deelnemers dagactiviteiten (Zonedagen)



Aantal dagactiviteiten



Aantal vakantie deelnemers



2.2 Gasten in 2011: differentiatie

Doelstellingen

- Gasten stimuleren om actieve rol te spelen in uitbreiden eigen sociale netwerk.
- Uitbreiden leeftijdsgebonden dagactiviteiten en vakanties voor deelnemers van 18 tot 45 jaar (Zonnebloem LinQ) en 40 tot 65 jaar.
- Meer diversiteit in activiteiten- en vakantieaanbod, zowel qua bestemming en programma als qua duur en groepsgrootte.

Wat ging goed?

- Er is extra aandacht besteed aan het faciliteren van onderling contact tussen gasten, door dagjes uit in kleine groepjes te organiseren en te stimuleren dat kleine groepjes gasten samen met één of twee vrijwilligers regelmatig bij elkaar komen.
- Het aantal activiteiten en vakanties voor deelnemers van 18 tot 45 jaar (LinQ) nam toe:
 - Aan de dagjes uit namen 1.122 jongeren deel, 77 meer dan in 2010. Een bescheiden stijging, die mede wordt veroorzaakt door een nationale financiering van € 50,- per gast en vrijwilliger, waarmee deze activiteiten in 2011 voor het eerst werden gestimuleerd.
 - Aan de vakanties namen 323 jongeren deel, vrijwel evenveel als in 2010 (316). De Zonnebloemvakanties zijn bij deze doelgroep nog onvoldoende bekend.
 - Het landelijk LinQ Event in Tiel trok 420 bezoekers.
- De extra diversiteit in het dagactiviteiten- en vakantieaanbod kreeg gestalte via:
 - Van de 8.250 afdelingsactiviteiten waren er 2.550 kleinschalig (maximaal 10 deelnemers).
 - Ontwikkeling één op één activiteiten en arrangementen voor deelnemers van 18 tot 45 jaar.
 - Twee nieuwe vakantiebestemmingen.

Wat ging niet goed?

- De ontwikkeling van dagactiviteiten en vakanties voor deelnemers van 40 tot 65 jaar bleef achter bij de verwachtingen.
 - Ondanks een financiële stimulans organiseerden slechts 54 afdelingen een activiteit voor deze leeftijdsgroep.
 - Aan de vakanties namen 220 mensen deel, ongeveer 90 minder dan in 2010. De bekendheid/populariteit van Zonnebloemvakanties onder 40- tot 65-jarigen bleek in 2010 niet voldoende om de drie geplande vaarvakanties vol te krijgen. Daarom stond in 2011 slechts één vaarvakantie voor deze doelgroep op de agenda en werden in plaats van de andere twee vaarvakanties twee extra regionale vakanties (met een geringer aantal deelnemers) georganiseerd.
- De geplande stijging van het aantal vakanties naar het buitenland, werd een lichte daling ten gunste van vakanties in eigen land. Vakantieschip Ms de Zonnebloem moest noodgedwongen door lage waterstanden 12 van haar 34 geplande reizen naar Duitsland omzetten in Nederlandse reizen.

2.3 Gasten in 2011: kwaliteitsverbetering

Doelstellingen

- De vakantieprogramma's nog beter afstemmen op de wensen van de deelnemers.

Wat ging goed?

- Aan boord van vakantieschip Ms de Zonnebloem is een begin gemaakt met het vergroten van de keuzemogelijkheden van activiteiten tijdens de vaarvakanties. In 2012 wordt dit afgerond. Ook de andere accommodaties komen dan aan bod voor flexibilisering van het vakantieprogramma.
- Voor het entertainmentprogramma van de vakanties werden artiesten van hoger niveau gecontracteerd.

2.4 Effect voor gasten

Onderzoek Coalitie Erbij

In 2011 hebben 162 LinQ-gasten (18 tot 45 jaar) en 306 fysiek beperkte vakantie deelnemers van de Zonnebloem deelgenomen aan een onderzoek naar de effectiviteit van activiteiten om eenzaamheid te bestrijden. Het onderzoek van de Coalitie Erbij werd uitgevoerd door de Vrije Universiteit van Amsterdam en is onderdeel van een proefschrift dat in 2013 wordt verdedigd. De eerste resultaten wijzen uit dat:

- De Zonnebloem erin slaagt de bedoelde mensen te bereiken.
- De ondervraagden tevreden zijn over de activiteit waaraan ze deelnemen.
- De ondervraagden de activiteit als belangrijk voor henzelf ervaren en zich door deelname minder eenzaam voelen.

Wat Wilt U?-onderzoek

Afdelings- en vakantiegasten beoordelen de Zonnebloem in het Wat Wilt U?-onderzoek uit 2010 met respectievelijk een 8,2 en 8,5.

- Belangrijkste reden voor afdelingsgasten om de Zonnebloem te benaderen, is om mee te kunnen gaan met uitstapjes en/of vakanties. Gezelligheid en een 'luisterend oor' worden als belangrijkste factoren in het contact met de vrijwilligers genoemd.
- Ook voor vakantiegasten is de hang naar gezelligheid de belangrijkste reden om met ons mee te gaan. Zij vinden het contact met de vrijwilligers en andere gasten belangrijker dan de kwaliteit van de accommodatie of het programma. Gezien de tevredenheidsscores lijken we aan die behoefte te voldoen

Tevredenheidscijfer

In 2011 gaven de gasten hun vakantie na afloop gemiddeld het volgende cijfer:

- Tevredenheid nationale vakantie deelnemers: 8,67.
- Tevredenheid regionale vakantie deelnemers: 9,01.

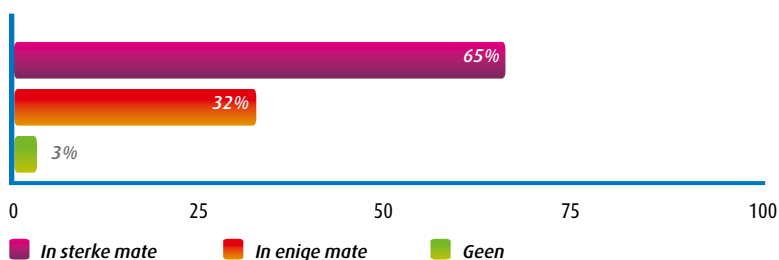
TNS NIPO onderzoek betekenis Zonnebloemwerk

In 2009 deed TNS NIPO onderzoek naar de betekenis van het Zonnebloemwerk voor gasten:

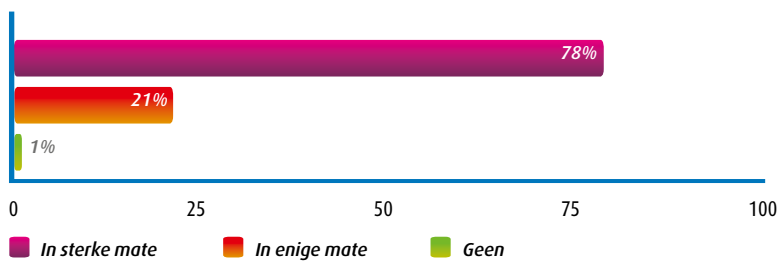
- Voor bijna 97% van de gasten draagt de Zonnebloem bij aan het vormen van een sociaal netwerk. Voor tweederde van hen zelfs in sterke mate.
- 78% van de gasten geeft aan dat het Zonnebloemwerk in hoge mate bijdraagt aan de kwaliteit van hun leven. De Zonnebloem biedt iets om naar uit te kijken, neemt zorgen voor even weg en geeft het gevoel erbij te horen en de moed om door te gaan.
- 96% van de gasten vindt dat Zonnebloemvrijwilligers de familie en de betaalde zorg ontlasten. De helft tot driekwart zegt dat dat in hoge mate het geval is.
- Volgens 97% van de gasten draagt de Zonnebloem bij aan de betrokkenheid binnen de maatschappij en aan het behoud van normen en waarden.
- Gasten geven de Zonnebloem het rapportcijfer 9,1.

Effect Zonnebloemwerk voor gasten

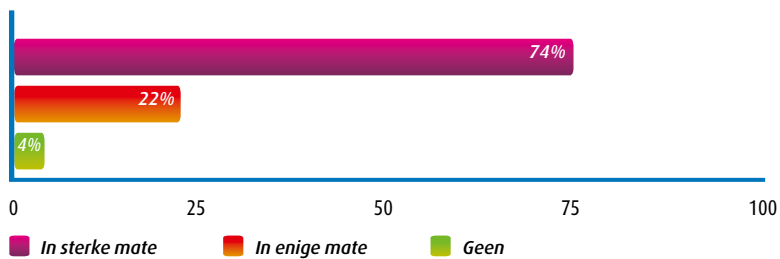
Bijdrage aan sociaal netwerk (%)



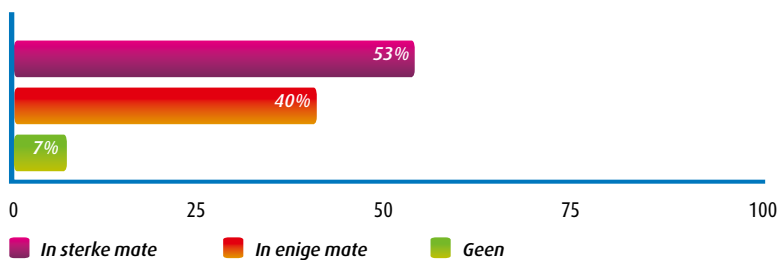
Bijdrage aan kwaliteit leven (%)



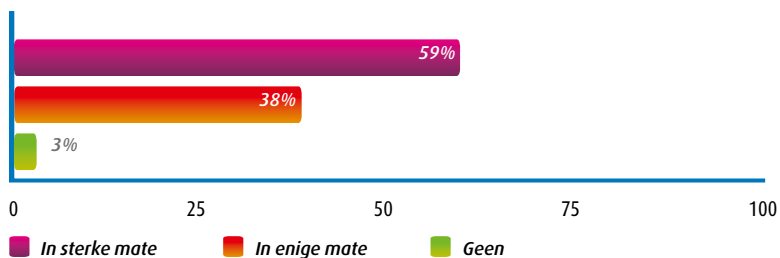
Bijdrage aan zorgtaak/ontlasting familie (%)



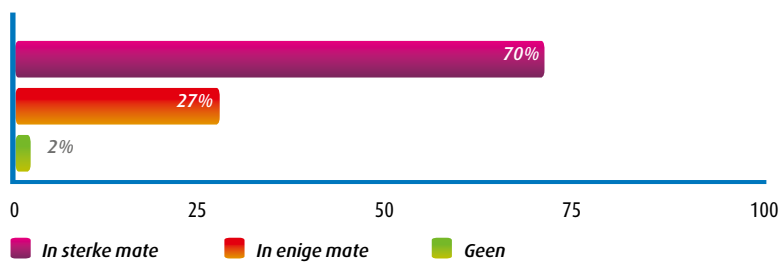
Bijdrage aan vermindering druk op betaalde zorg (%)



Bijdrage aan betrokkenheid binnen de maatschappij (%)



Bijdrage aan behoud normen en waarden (%)



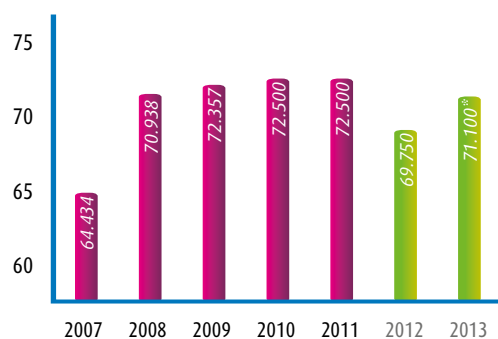
Belang Zonnebloem voor samenleving

	gasten	vrijwilligers	donateurs	samenleving
Belang ZB voor samenleving? (schaal 1-10)	9,1	8,6	8,0	7,3
Rapportcijfer (1-10) voor de Zonnebloem	9,1	8,2	8,1	7,5
Persoonlijk belang ZB (schaal 1-10)	8,8	7,6	6,4	5,0

2.5 Plannen 2012

- Ontwikkelen nieuwe strategie gasten.
- Uitbreiding van het aantal mensen dat bezoek krijgt met 2%.
- Groei deelnemers landelijk aangeboden activiteiten met 5%, inclusief landelijk Zonnebloemarrangement naar de Floriade in Venlo.
- Uitbreiding aantal vakantie deelnemers naar 8.300.
- Herijken en differentiëren aanbod dagactiviteiten naar leeftijd en leefstijl. Onder meer door het inkopen van plaatsen bij bestaande evenementen, festivals, schouwburgen en theaters.
- Differentiatie vakantieaanbod: meer bestemmingen, meer leeftijdsgebonden vakanties, meer thematische vakanties, meer variatie in de groepsgrootte en meer variatie in de vakantie duur.

Geplande groei aantal bezoekers



* De doelstelling voor 2013 uit het Meerjarenbeleidsplan 2009-2013 is al gehaald. In 2012 wordt bekeken of en hoe de doelstelling zal worden bijgesteld.

Geplande groei aantal deelnemers dagactiviteiten (Zonnedagen)



* De doelstelling voor 2013 uit het Meerjarenbeleidsplan 2009-2013 is al gehaald. In 2012 wordt bekeken of en hoe de doelstelling zal worden bijgesteld.

Geplande groei aantal dagactiviteiten (Zonnedagen)



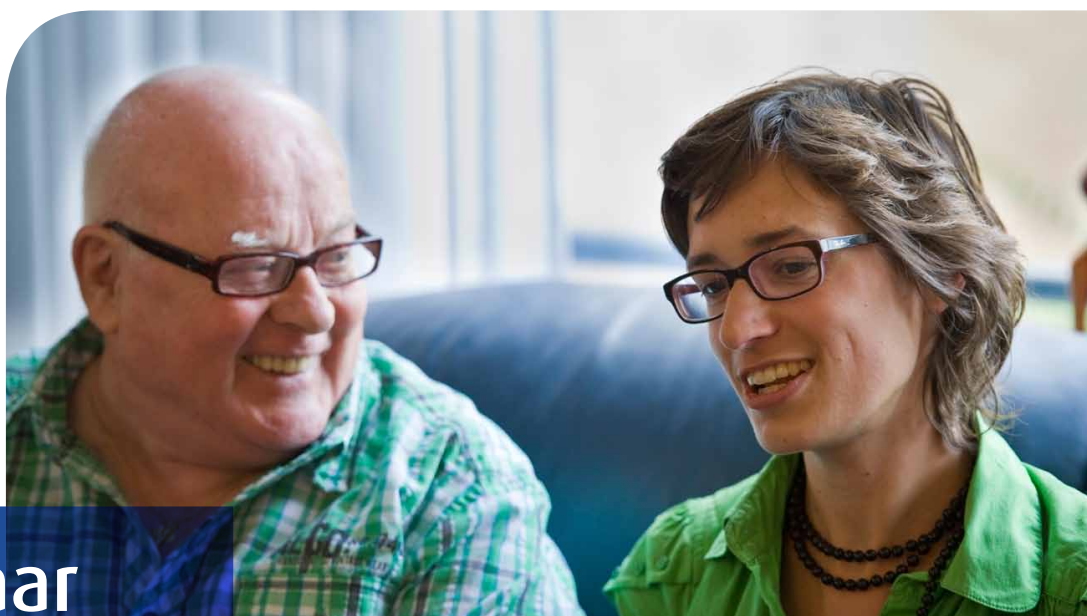
Geplande groei aantal vakantie deelnemers



3. Met vrijwilligers

Zonder vrijwilligers geen Zonnebloem. Zo simpel is het. Zij doen het uitvoerende werk. Ze geven kleur aan het leven van talloze mensen met fysieke beperkingen, door bij ze op bezoek te gaan en dagjes uit en vakanties te organiseren. Zij zijn het ook die de vereniging besturen en het beleid bepalen.

We onderscheiden twee groepen vrijwilligers: afdelingsvrijwilligers, die bij een afdeling in hun wijk of woonplaats aangesloten zijn, en vakantievrijwilligers, die een of meer weken van hun vrije tijd geven om als vrijwilliger met een Zonnebloemvakantie mee te gaan. Binnen deze twee groepen zijn ook weer verschillende soorten vrijwilligers actief: bezoekers, activiteiten- en vakantie-begeleiders, chauffeurs, verpleegkundigen, artsen, websitebouwers en -beheerders en bestuursvrijwilligers, zoals voorzitters, secretarissen, penningmeesters en bestuursleden bezoekwerk. Verwacht wordt dat in de toekomst meer mensen met een fysieke beperking, jong en oud, een beroep op onze persoonlijke aandacht doen en bovendien om een grotere verscheidenheid aan diensten vragen. Dus zullen ook meer verschillende vrijwilligers nodig zijn. Zo kan ook beter tegemoet worden gekomen aan de individuele wensen van de vrijwilligers.



Met elkaar
voor elkaar



Nationale Vereniging

DE ZONNEBLOEM

3.1 Vrijwilligers in 2011: groei

Doelstellingen

- Het aantal afdelingsvrijwilligers uitbreiden van 35.593 naar 36.000 en het aantal vakantievrijwilligers van 7.639 naar 7.700.
- Werven 300 extra verpleegkundigen voor de vakanties.

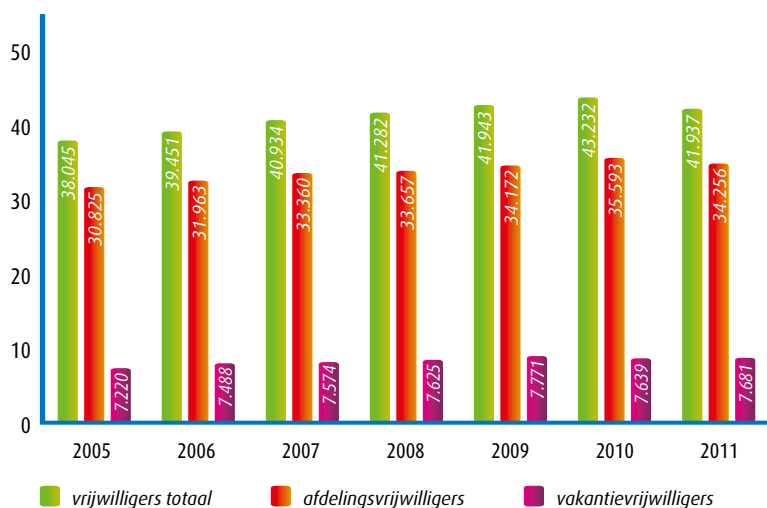
Wat ging goed?

- Er werden 380 nieuwe verpleegkundigen geworven. Van de verpleegkundigen die zich het jaar ervoor hebben ingezet, hebben 229 personen zich niet opnieuw aangemeld. In totaal werden 2812 verpleegkundigen tijdens de vakanties ingezet.

Wat ging niet goed?

- Het aantal afdelingsvrijwilligers daalde met 1.337 tot 34.256 en het aantal vakantievrijwilligers steeg licht met 42 tot 7.681. Het totaal aantal vrijwilligers kwam daarmee uit op 41.937.
- De beschikbaarheid van het aantal verpleegkundige vrijwilligers voor de vakanties blijft een knelpunt.

Aantal vrijwilligers



3.2 Vrijwilligers in 2011: differentiatie

Doelstellingen

- Vinden en binden nieuwe vrijwilligers uit verschillende leeftijdsgroepen en met verschillende leefstijlen:
 - Daling van de gemiddelde leeftijd door extra aandacht voor werving vrijwilligers uit de leeftijdsgroepen 18 tot 45 en 40 tot 65 jaar.
 - Uitbreiding aantal scholieren die een maatschappelijke stage bij de Zonnebloem volgen van 759 naar 1.000.
 - MVO-desk breder inzetten om nog meer medewerkers van bedrijven het Zonnebloemwerk van dichtbij te leren kennen.

Wat ging goed?

- Vinden en binden nieuwe vrijwilligers uit verschillende leeftijdsgroepen en met verschillende leefstijlen:
 - In totaal hebben 1.294 scholieren een maatschappelijke stage gevolgd, 535 meer dan in 2010.
 - Via de MVO-desk, die Zonnebloemafdelingen aan bedrijven koppelt en ondersteuning geeft bij de activiteiten die zij samen voor gasten organiseren, werden 32 activiteiten voor 758 gasten georganiseerd. Tegen respectievelijk 12 en 456 in 2010. 758 bedrijfsmedewerkers leerden het Zonnebloemwerk van dichtbij kennen, 59 meer dan in 2010.

Wat ging niet goed?

- Vinden en binden nieuwe vrijwilligers uit verschillende leeftijdsgroepen en met verschillende leefstijlen:
 - De gemiddelde leeftijd van de vrijwilligers steeg van 60,5 jaar naar 61,1 jaar. De trouwe achterban is een jaar ouder geworden en dat hebben we onvoldoende weten te compenseren met de aanwas van jongere vrijwilligers.

3.3 Vrijwilligers in 2011: kwaliteitsverbetering

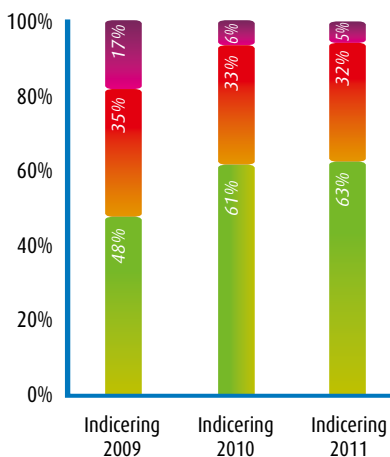
Doelstellingen

- Aantal afdelingen zonder verbeterpunten uitbreiden door onder andere één van de 11 daarvoor ontwikkelde werkmethodeën in te zetten.
- Ontwikkelen en implementeren gedragscode.
- Opvang nieuwe vrijwilligers verbeteren.
- Ondersteuning afdelingen en vrijwilligers verbeteren via uitbreiding digitale communicatie en hulpmiddelen (mijnzonnebloem.nl, gestandaardiseerde afdelingsadministratie, digitale aanmelding voor vakantievrijwilligers).
- De hoeveelheid (soorten) cursussen en workshops en het aantal deelnemende vrijwilligers uitbreiden.

Wat ging goed?

- Het aantal afdelingen zonder verbeterpunten nam toe van 822 tot 847, het aantal afdelingen met één verbeterpunt bleef met 437 vrijwel gelijk (435 in 2010) en het aantal afdelingen met veel verbeterpunten daalde van 82 naar 72. Bij 188 afdelingen werd één van de 11 werkmethodeën gebruikt om een knelpunt op te lossen.

Temperatuur van de vereniging



	Indicering 2009	Indicering 2010	Indicering 2011
Green	650	822	847
Orange	480	435	437
Purple	230	82	72

- De opvang van nieuwe vrijwilligers is onder de loep genomen. Onder de mensen die zich in 2010 via landelijke kanalen aanmeldden, maar uiteindelijk toch geen vrijwilliger werden, is een onderzoek gehouden. Daaruit bleek dat de helft niet of te laat door een afdeling was benaderd. Besloten is om de aanmeldingen te gaan screenen op interesse en de opvang en begeleiding te verbeteren en te monitoren.
- Daar waar mogelijk is tegemoet gekomen aan de behoefte van vrijwilligers om digitaal te worden geïnformeerd, te beginnen met de bestuursleden.
- Aan de 318 cursussen (2010: 298) namen 5.320 vrijwilligers deel (2010: 5.097). De twee nieuwe workshops 'De gast en ik' en 'Rouw en verlies' werden 275 maal aangevraagd. Bovendien werd 'In balans', een nieuwe workshop over wederkerigheid, ontwikkeld en als pilot uitgevoerd. De cursussen en workshops werden gewaardeerd met een 8,2.

Wat ging niet goed?

- De gedragscode is in ontwikkeling en wordt in 2012 geïmplementeerd. Er was meer tijd nodig om samen met afdelingen, vrijwilligers en betaalde krachten een code op te stellen en aan Nationaal Bestuur en Nationale Vergadering voor te leggen.
- Verschillende initiatieven om afdelingen en vrijwilligers beter (digitaal) te ondersteunen zijn in gang gezet, maar hebben of vertraging opgelopen of zijn voor verbetering vatbaar:
 - Het nieuwe extranet voor vrijwilligers, mijnzonnebloem.nl, liep door technische tegenslagen en de onvoorziene overgang naar een nieuwe leverancier vertraging op. Daardoor moest de implementatie worden uitgesteld tot 2012.
 - Omdat de gestandaardiseerde afdelingsadministratie is gebaseerd op de techniek van mijnzonnebloem.nl, is ook deze nog niet klaar.
 - Het digitale aanmeldingssysteem voor nationale vakantievrijwilligers was op tijd klaar, maar vertoonde (technische) kinderziektes. Mede hierdoor viel het aantal digitale aanmeldingen tegen: 1.438 van de 4.657.

3.4 Effect voor vrijwilligers

Wat Wilt U?-onderzoek

Aan het Wat Wilt U?-onderzoek van 2010 namen 812 afdelings-, 869 bestuurs- en 924 vakantievrijwilligers deel.

- De afdelings- en bestuursvrijwilligers staan positief tegenover de Zonnebloem (94%), maar niet kritiekloos. 11% twijfelt in meer of mindere mate aan continuering van de relatie. Onder vrijwilligers jonger dan 35 jaar is dit met 35% een stuk hoger. Alhoewel het om een kleine steekproef ging, is de indicatie duidelijk. Het gemiddelde rapportcijfer is een 7,7. Bij de belangrijkste reden om vrijwilliger te worden, doet zich een opmerkelijk verschil voor: ouderen willen iets betekenen voor iemand anders en jongeren willen meewerken aan een betere samenleving.
- Van de vakantievrijwilligers staat 96% positief ten opzichte van de Zonnebloem en wil 92% graag vrijwilliger blijven. Vakantievrijwilligers jonger dan 35 jaar twifelen echter over continuering van de relatie. Het gemiddelde rapportcijfer is 8,1. Belangrijkste reden voor vakantievrijwilligers om vrijwilliger te worden is dat zij iets willen betekenen voor anderen. Verpleegvrijwilligers willen daarnaast hun kennis en/of vaardigheden inzetten voor het goede doel en de jongeren onder hen willen vooral ervaring opdoen.

Tevredenheidscijfer

In 2011 gaven de vrijwilligers hun vakantie na afloop gemiddeld het volgende cijfer:

- Algemeen tevredenheidscijfer regionale vakantievrijwilligers: 8,36
- Algemeen tevredenheidscijfer nationale vakantievrijwilligers: 8,21

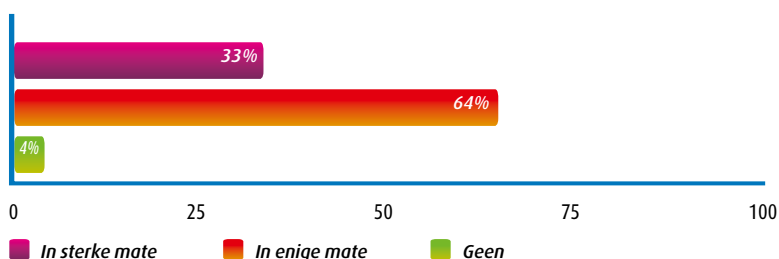
TNS NIPO onderzoek betekenis Zonnebloemwerk

In 2009 deed TNS NIPO onderzoek naar de betekenis van het Zonnebloemwerk voor vrijwilligers:

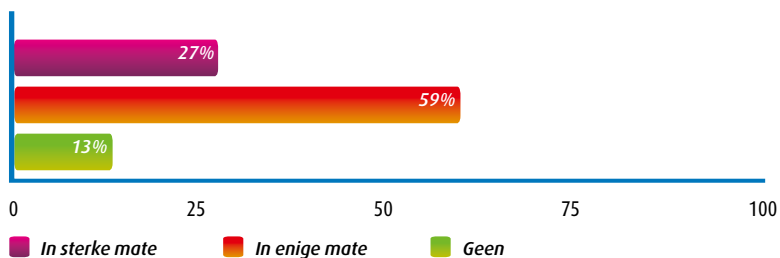
- Voor bijna 96% van de vrijwilligers draagt de Zonnebloem bij aan het vormen van een sociaal netwerk. Voor eenderde van hen zelfs in sterke mate.
- Van de vrijwilligers ervaart 86% een positieve invloed van het Zonnebloemwerk op de kwaliteit van hun leven; 27% zelfs in hoge mate. Het biedt ze de kans om iets te doen voor anderen. Dat geeft voldoening. Daarnaast zegt driekwart dat het werk een sociale rol vervult. Het biedt de mogelijkheid tot contact met anderen en tot het delen van kennis en ervaring en draagt zo bij aan het gevoel van eigenwaarde.
- Van de gasten, donateurs en het Nederlands publiek vindt bijna 100% dat Zonnebloemvrijwilligers de familie en de betaalde zorg ontlasten. Vrijwilligers zelf schatten hun eigen rol veel lager in. Slechts 20% tot 34% denkt dat zij in hoge mate familie en betaalde zorg ontlasten. Kennelijk vinden zij hun werk niets bijzonders. Dat doe je gewoon en je laat je er niet op voorstaan.
- Volgens 95% van de vrijwilligers draagt de Zonnebloem bij aan de betrokkenheid binnen de maatschappij en aan het behoud van normen en waarden.
- Vrijwilligers geven de Zonnebloem het rapportcijfer 8,2.

Effect Zonnebloemwerk voor vrijwilligers

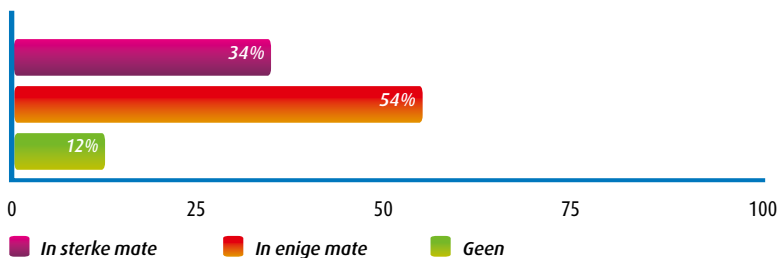
Bijdrage aan sociaal netwerk (%)



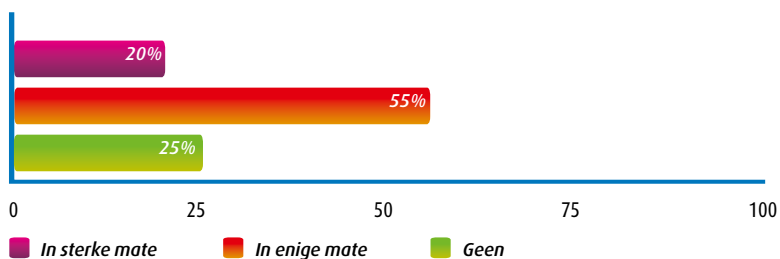
Bijdrage aan kwaliteit leven (%)



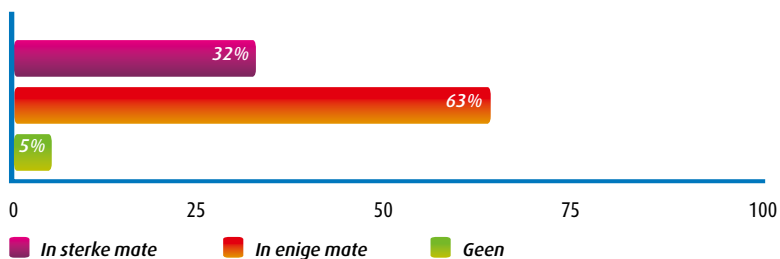
Bijdrage aan zorgtaak/ontlasting familie (%)



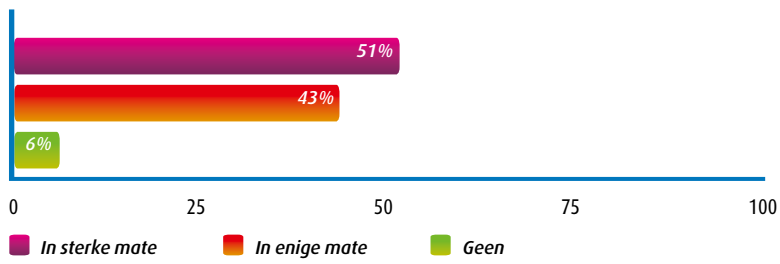
Bijdrage aan vermindering druk op betaalde zorg (%)



Bijdrage aan betrokkenheid binnen de maatschappij (%)



Bijdrage aan behoud normen en waarden (%)



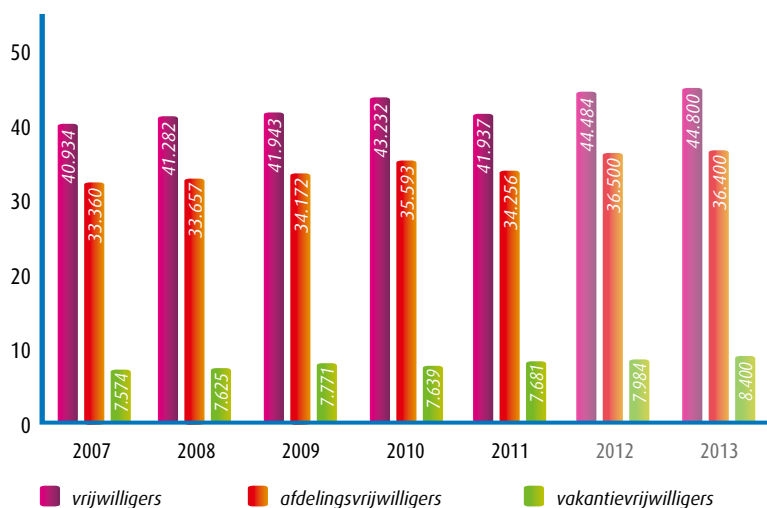
Belang Zonnebloem voor samenleving

	gasten	vrijwilligers	donateurs	samenleving
Belang ZB voor samenleving? (schaal 1-10)	9,1	8,6	8,0	7,3
Rapportcijfer (1-10) voor de Zonnebloem	9,1	8,2	8,1	7,5
Persoonlijk belang ZB (schaal 1-10)	8,8	7,6	6,4	5,0

3.5 Plannen 2012

- Groei aantal afdelingsvrijwilligers naar 36.500 en aantal vakantievrijwilligers naar 7.984 (onder andere 150 extra verpleegkundigen).
- Verdere differentiatie vrijwilligersbestand naar leeftijd, achtergrond en leefstijl.
- Implementatie gedragscode.
- Verdere verbetering ondersteuning afdelingen en vrijwilligers.
- Implementeren mijnzonnebloem.nl.
- Verbeteren communicatie met vakantievrijwilligers.
- Ontwikkelen nieuw vakantievrijwilligers-beleid.

Geplande groei aantal vrijwilligers



4. Met donateurs, bedrijven en fondsen

Zonnebloemgasten betalen voor activiteiten een marktconforme prijs. Dezelfde prijs dus als iemand zonder fysieke beperking bij een reguliere aanbieder betaalt. Vanwege alle extra voorzieningen en de begeleiding door vrijwilligers (die financieel vrijgehouden worden), dekt deze bijdrage echter de kosten niet. Gelukkig kan de Zonnebloem rekenen op de financiële steun van 571.777 donateurs. En op de ondersteuning van tal van bedrijven en vermogensfondsen die het Zonnebloemwerk mogelijk maken.

Om de komende jaren meer (verschillende) diensten aan te kunnen bieden, is uiteraard meer geld nodig. Daarom wil de Zonnebloem bestaande fondsenwervende activiteiten uitbouwen en nieuwe fondsenwervende producten, methoden en middelen/kanalen introduceren.



Met elkaar
voor elkaar

4.1 Donateurs, bedrijven en fondsen in 2011: groei

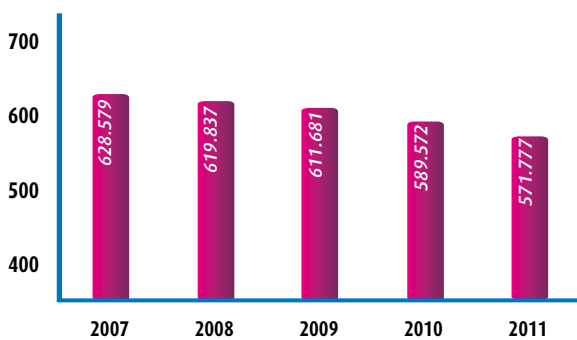
Doelstellingen

- Groei resultaat eigen fondsenwerving van € 19.153.000,- naar € 20.200.000,-.
- Aantal actieve donateurs stabiliseren op 589.572.
- Ontwikkeling marketingdatabase om de effectiviteit en de efficiëntie te verbeteren van het behouden (binden) van donateurs.
- Corporate website inrichten voor het werven en behouden (binden) van donateurs.
- Nalaten aan de Zonnebloem impuls geven door deelname aan het tv-programma 'De Nalatenschap'.

Wat ging goed?

- Het resultaat eigen fondsenwerving steeg van € 19.153.000,- naar € 21.432.000,-. De groei wordt voornamelijk veroorzaakt door hogere inkomsten uit nalatenschappen.
- Er is een marketingdatabase ontwikkeld en in gebruik genomen, waarmee efficiënter en effectiever met (potentiële) donateurs kan worden gecommuniceerd.
- Er keken 210.000 mensen naar de Zonnebloemuitzending van het tv-programma 'De Nalatenschap'. Of het programma een impuls heeft gegeven aan nalaten aan de Zonnebloem is moeilijk te meten. Dat de inkomsten uit nalatenschappen zeer sterk stegen van € 2.014.000,- naar € 3.849.000,- is te danken aan een uitzonderlijk hoge nalatenschap van € 1.500.000,-.

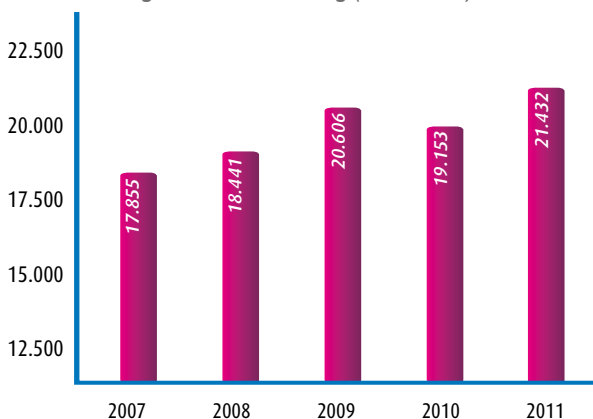
Aantal actieve donateurs



Wat ging niet goed?

- Het aantal actieve donateurs daalde van 589.572 naar 571.777. Door het Bel-me-niet Register stond de instroom van nieuwe donateurs onder druk. Bovendien zijn er minder giftverzoeken gedaan dan waarop in de begroting was gerekend.
- Doordat de ontwikkeling van de nieuwe website vertraging heeft opgelopen, kon dit kanaal nog niet voor de werving van en communicatie met donateurs worden ingezet.

Resultaat eigen fondsenwerving (x € 1.000)



Kijk voor onze uitgangspunten fondsenwerving in bijlage 8.1.

4.2 Donateurs, bedrijven en fondsen in 2011: differentiatie

Doelstellingen

- Uitbreiden aantal MVO-activiteiten met bedrijven.
- Ontwikkelen alternatieve wervingsmethoden en donateursprogramma's waarin een gedifferentieerde benadering centraal staat:
- Concepten ontwikkelen en testen met betrekking tot acties met derden en/of samenwerkingsverbanden om gegevens over potentiële donateurs te verkrijgen.
- Concept ontwikkelen voor het vergroten van de naamsbekendheid en positief laden van het merk.

Wat ging goed?

- De MVO-desk was volledig operationeel. Met 22 bedrijven werden MVO-activiteiten georganiseerd. Onder het motto 'Vrijwilliger voor één dag' werden 32 activiteiten georganiseerd, waarbij in totaal 758 medewerkers van bedrijven en organisaties zich een dag voor de Zonnebloem hebben ingezet. Dit MVO-project verenigt veel voordelen. Het biedt extra activiteiten voor gasten, stelt de Zonnebloem in staat om bedrijven aan zich te binden en laat medewerkers van die bedrijven, die we anders niet bereiken, kennismaken met vrijwilligerswerk.

Wat ging niet goed?

- Er is een straatwervingstest uitgevoerd. De reacties van het publiek en de resultaten waren positief. Vanwege onvoldoende capaciteit is echter besloten deze wervingsmethode vooralsnog niet verder in te zetten.

4.3 Donateurs, bedrijven en fondsen in 2011: kwaliteitsverbetering

Doelstellingen

- Verbeteren kwaliteit van de contactgegevensbestanden.
- Realisatie van een e-mailinstrument om digitale informatievoorziening aan en binding met onder andere donateurs en bedrijven te verbeteren.

Wat ging goed?

- Er is een tijdelijke oplossing ontwikkeld om vervuiling van de contactgegevensbestanden op te sporen en tegen te gaan.

Wat ging niet goed?

- Een permanente oplossing voor het tegengaan van vervuiling van de contactgegevensbestanden kan pas in 2012 worden afgerond.
- Eind 2011 werd weliswaar een nieuw email-instrument aangeschaft, maar dat kan pas in 2012 worden ingezet.

4.4 Effect voor donateurs, bedrijven en fondsen

Waarom steunen donateurs de Zonnebloem?

- Donateurs hebben in hun directe omgeving gezien welke gevolgen een fysieke beperking kan hebben op de kwaliteit van leven en sociale participatie.
- Donateurs zijn zich bewust van de toegevoegde waarde van het Zonnebloemwerk.
- Donateurs vinden het belangrijk om deel uit te maken van en een bijdrage te leveren aan een zorgzame samenleving.

Waarom steunen bedrijven de Zonnebloem?

- Het bedrijf en de Zonnebloem bedienen dezelfde of een vergelijkbare doelgroep. Naast de normale bedrijfsvoering wil het bedrijf zich daarom ook op een andere manier voor de doelgroep inzetten.
- Het bedrijf wil in haar verzorgingsgebied een positieve bijdrage leveren aan de lokale gemeenschap.
- Het bedrijf wil een bijdrage leveren aan het bevorderen van sociale participatie en het verbeteren van de kwaliteit van leven voor mensen met een fysieke beperking.

Waarom steunen fondsen de Zonnebloem?

Fondsen die als doelstelling hebben 'bevorderen sociale participatie' en 'verbeteren van kwaliteit van leven' voor mensen met een fysieke beperking vinden aansluiting bij het Zonnebloemwerk. Datzelfde geldt voor fondsen die zich richten op het welzijn van ouderen.

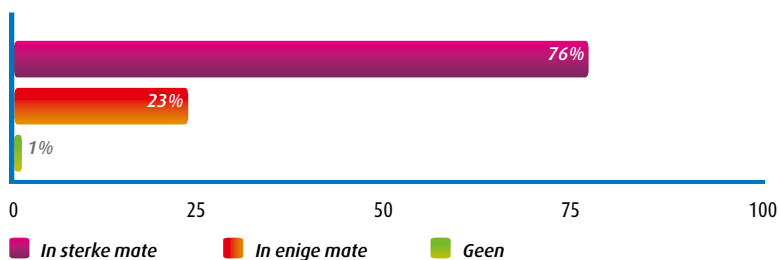
TNS NIPO onderzoek betekenis Zonnebloemwerk

In 2009 deed TNS NIPO onderzoek naar de betekenis van het Zonnebloemwerk voor donateurs:

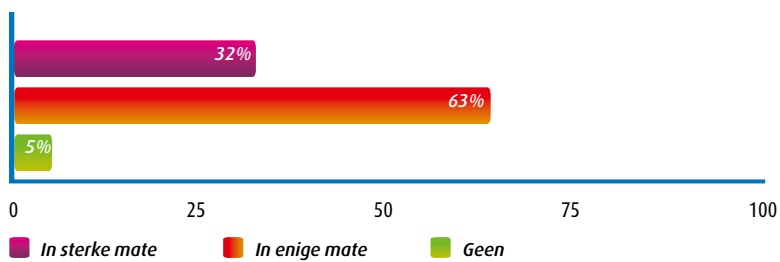
- 99% van de donateurs denkt dat het Zonnebloemwerk een positieve invloed heeft op het leven van gasten; 76% denkt zelfs in hoge mate. Volgens 95% heeft het ook een positieve invloed op het leven van de vrijwilligers; 32% denkt zelfs in sterke mate.
- Bijna alle donateurs (99%) vinden dat Zonnebloemvrijwilligers de familie en de betaalde zorg ontlasten.
- Volgens 98% van de donateurs draagt de Zonnebloem bij aan de betrokkenheid binnen de maatschappij en volgens 96% ook aan het behoud van normen en waarden.
- Donateurs geven de Zonnebloem het rapportcijfer 8,1.
- Gevraagd naar het persoonlijk belang van de Zonnebloem voor hun eigen leven, geven de donateurs het rapportcijfer 6,4.

Effect Zonnebloemwerk voor donateurs

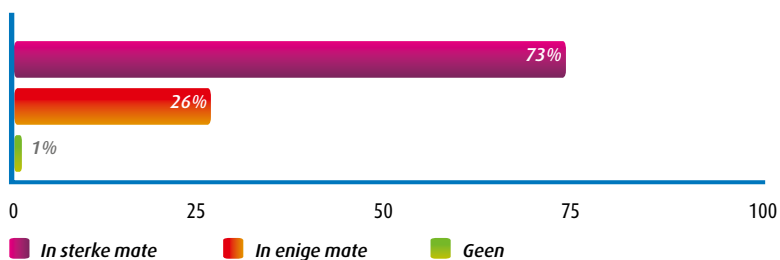
Bijdrage aan kwaliteit leven gasten (%)



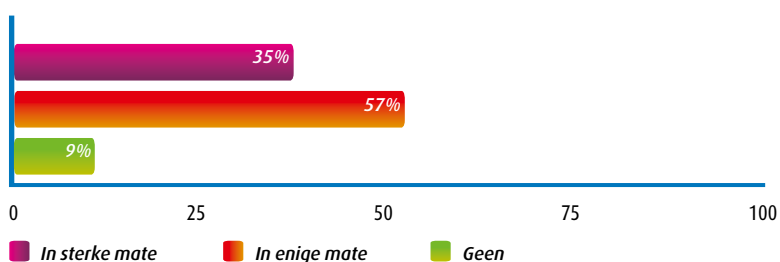
Bijdrage aan kwaliteit leven vrijwilligers (%)



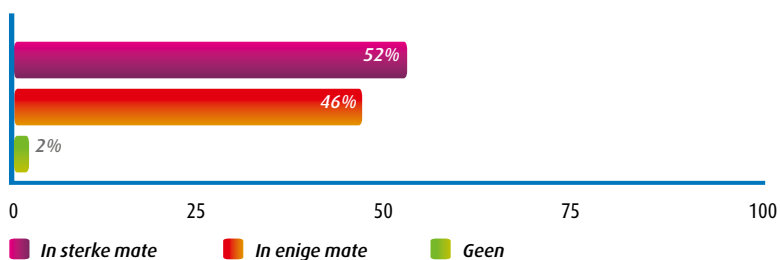
Bijdrage aan zorgtaak/ontlasting familie (%)



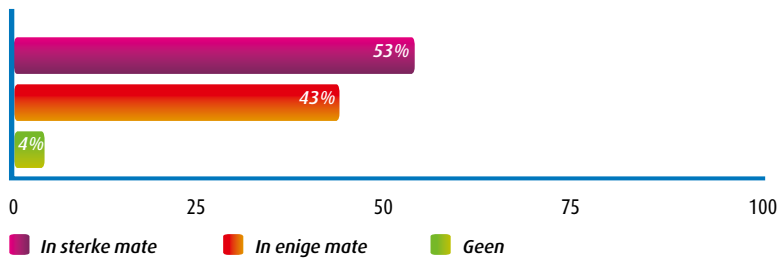
Bijdrage aan vermindering druk op betaalde zorg (%)



Bijdrage aan betrokkenheid binnen de maatschappij (%)



Bijdrage aan behoud normen en waarden (%)



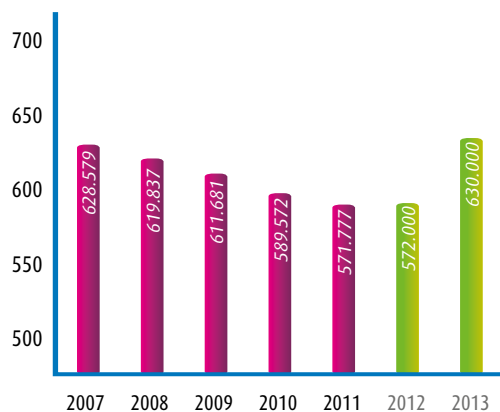
Belang Zonnebloem voor samenleving

	gasten	vrijwilligers	donateurs	samenleving
Belang ZB voor samenleving? (schaal 1-10)	9,1	8,6	8,0	7,3
Rapportcijfer (1-10) voor de Zonnebloem	9,1	8,2	8,1	7,5
Persoonlijk belang ZB (schaal 1-10)	8,8	7,6	6,4	5,0

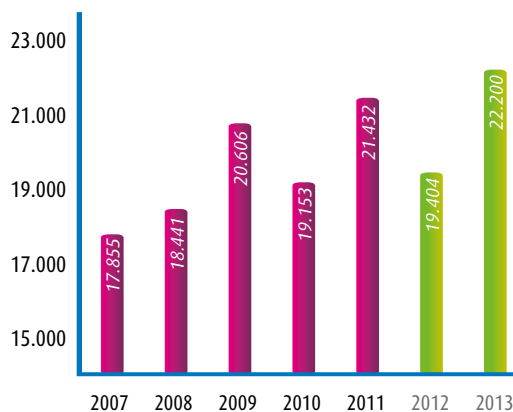
4.5 Plannen 2012

- Resultaat eigen fondsenwerving € 19.404.000,-. (voor 2011 was € 18.819.000 begroot).
- Aantal actieve donateurs stabiliseren op 572.000.
- MVO-activiteiten uitbreiden van 32 naar 60.

Geplande ontwikkeling aantal actieve donateurs



Geplande groei resultaat eigen fondsenwerving (x € 1.000)



5. Met het publiek

Veel mensen kennen de Zonnebloem. Maar slechts een beperkt deel daarvan weet ook daadwerkelijk wat we doen en waarom. Het eenzijdige beeld overheerst dat we er zijn voor echt oude mensen en dat onze vrijwilligers vakanties en tripjes organiseren, vooral op het schip. Als men al een associatie heeft, gaat het vooral om een verouderd beeld.

Het grote publiek is dus onvoldoende bekend met de maatschappelijke relevantie van de Zonnebloem en met de noodzaak, het belang en de impact/betekenis van ons werk voor mensen met een fysieke beperking, jong en oud. Men weet onvoldoende dat we zorg dragen voor en concreet bijdragen aan de sociale samenhang in Nederland, doordat we een netwerk vormen én faciliteren van vrijwilligers en mensen voor wie vanwege fysieke beperkingen sociaal isolement dreigt. Met ontmoetingen en activiteiten die steeds meer afgestemd zijn op hun behoeften en interesses.

Om de continuïteit van ons werk te waarborgen en onze betekenisvolle rol in de maatschappij te kunnen blijven vervullen, is het onze uitdaging om juist jongere doelgroepen te bereiken, te 'raken' met datgene waarvoor we staan en waarin we geloven, te inspireren en bij hen het gevoel van 'erbij willen horen' op te roepen.



Met elkaar
voor elkaar



Nationale Vereniging

DE ZONNEBLOEM

5.1 Het publiek in 2011: groei

Doelstellingen

- Extern versterken gewenst beeld via o.a. massamediale campagne 'Doe mee':
 - Handhaving top 10 positie landelijke imago-rangorde.
 - Stijging top-of-mind spontane bekendheid.

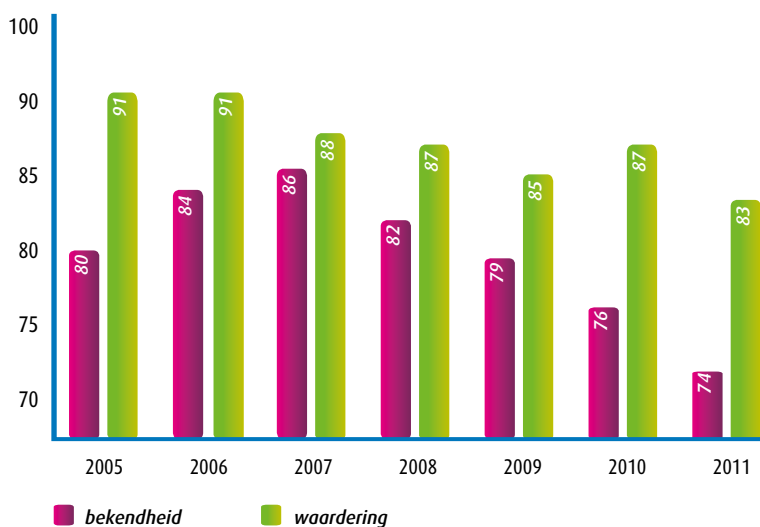
Wat ging er goed?

- In de top-of-mind van spontane bekendheid steeg de Zonnebloem van de 14e naar de 12e plaats.

Wat ging er niet goed?

- Op de landelijke imago-rangorde van de Charibarometer zakte de Zonnebloem van plaats 9 naar plaats 11.

Bekendheid en waardering



5.2 Het publiek in 2011: differentiatie

Doelstellingen

- Daling percentage mensen dat de Zonnebloem met ouderen associeert.
- Externe communicatie(kanalen) beter aan laten sluiten bij de (wensen van) de verschillende doelgroepen.

Wat ging er goed?

- In de diverse externe communicatiekanalen werden meer impactvolle verhalen van met name ook jongere doelgroepen ingezet.
- Per doelgroep is gekeken naar een goede mix van off- en online middelen en kanalen. In 2012 wordt dit verder uitgewerkt.

Wat ging er niet goed?

- Het percentage mensen dat de Zonnebloem met ouderen associeert steeg juist van 52% naar 65%.

	Frequentie	Oplage	Gasten	Bestuurs-vrijwilligers	Overige vrijwilligers	Donateurs	Bedrijven en sponsors	Nederlands publiek	Mede-werkers Nationaal Bureau
Tijdschrift Zonnebloem	4 x pj	160.000	•						
De Vrijwilliger	4 x pj	45.000		•	•				
Zonnebloem Nieuws	4 x pj	575.000				•			
Infobrief	8 x pj	1.750		•					
Internetsite	continu	747.125 unieke bezoekers	•	•	•	•	•	•	
www.zonnebloemlinq.nl	continu	24.264 unieke bezoekers	•	•	•	•	•	•	
Afdelings-sites	continu	230	•	•	•	•		•	
Extranetsite	continu	23.545 unieke bezoekers		•	•				
Intranetsite	continu	Nvt							•
Folders	continu	onbekend	•	•	•	•	•	•	
Brochures	continu	onbekend	•	•	•	•	•	•	
Televisie en radio	campagne-matig	onbekend	•	•	•	•		•	
(stopper)-advertenties	campagne-matig	onbekend	•	•	•	•		•	

5.3 Het publiek in 2011: kwaliteitsverbetering

Doelstellingen

- Verder ontwikkelen digitale communicatie in de vorm van een nieuwe corporate site en e-mail nieuwsbrieven.
- Met verschillende activiteiten en middelen inspelen op het Europees Jaar van de Vrijwilliger.

Wat ging er goed?

- Op 12 september openden Zonnebloemdirecteur Marijke van Eck en ambassadeur Danny de Munk op uitnodiging van NYSE Euronext de beurs in Amsterdam met de bekende gongslag. Zij deden dat in het begin van de Week van het Applaus, onderdeel van het Europees jaar van het vrijwilligerswerk en in het leven geroepen om applaus te vragen voor de inzet van alle vrijwilligers in Nederland.
- Het landelijk LinQ Event in Tiel trok 420 bezoekers en verliep succesvol, met onder andere een ludieke en geslaagde poging om in het Guinness Book of Records te komen met de langste polonaise ter wereld.

Wat ging niet goed?

- Met de ontwikkeling van een nieuwe corporate website (www.zonnebloem.nl) is gewacht totdat er een gedegen strategische online-visie lag. De live-gang moest daardoor tot maart 2012 worden uitgesteld.

5.4 Effect voor de Nederlandse samenleving

Onderzoek 'Kosten en baten van welzijn en maatschappelijke dienstverlening'

In opdracht van MOgroep Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening heeft SEO Economisch Onderzoek in 2010 onderzoek gedaan naar 'Kosten en baten van welzijn en maatschappelijke dienstverlening'. Onderdeel was een berekening van de kosten en baten van huisbezoek bij ouderen. Ouderen die vier jaar lang huisbezoeken hadden ontvangen, bleken minder thuiszorg te gebruiken, maakten minder gebruik van acute huisartszorg en leverden een besparing op de ziekenhuiskosten op. Wel haalden zij meer grieprikken en lagen bij hen de curatieve zorgkosten naar schatting hoger, doordat zij als gevolg van het huisbezoek langer leven. Voor de samenleving als geheel zijn de totale baten groter dan de kosten. Met name ouderen en gemeenten (besparing op thuiszorg) gaan erop vooruit als meer ouderen huisbezoek krijgen. In dit onderzoek werden de ouderen bezocht door betaalde krachten en bestond 80% van de kosten uit salarisuitbetalingen.

Onderzoek economische waarde vrijwilligerswerk

Hoewel vrijwilligerswerk onbetaalbaar is, heeft de Zonnebloem de Erasmus Universiteit in 2009 gevraagd de economische waarde van vrijwilligerswerk te berekenen. Drie verschillende benaderingen zijn mogelijk om vrijwilligerswerk in geld te waarderen:

- Bij de vervangingswaarde wordt gekeken naar wat de organisatie zou moeten betalen als de vrijwilligers beroepskrachten zouden zijn.
- De investeringswaarde is wat de vrijwilliger had kunnen verdienen als hij zijn eigen betaald werk verricht had.
- Bij de marktwaarde gaat het erom hoeveel de klant bereid zou zijn te betalen.

Als deze drie methoden worden losgelaten op de 4,2 miljoen uren vrijwilligerswerk die de Zonnebloemvrijwilligers per jaar verrichten, komen daar bedragen uit die variëren van 21,5 miljoen euro (uitgaande van een vergoeding voor informeel werk van € 5,- per uur) tot 87 miljoen euro (uitgaande van de marktwaarde van de diensten). Daarbij is nog geen rekening gehouden met de economische effecten van het zich ontwikkelen van de vrijwilligers, de gezondheidswinst voor de doelgroep en de economische waarde van het onderhouden van sociaal kapitaal en vertrouwen.

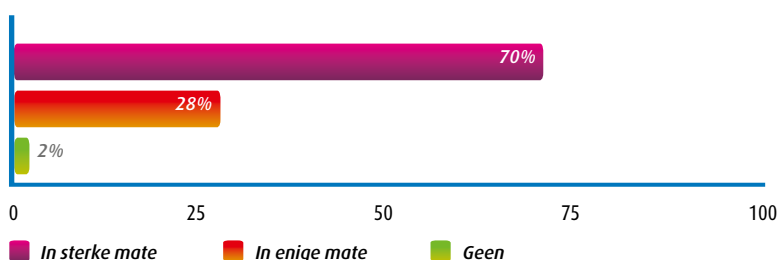
TNS NIPO onderzoek betekenis Zonnebloemwerk

In 2009 deed TNS NIPO onderzoek naar de betekenis van het Zonnebloemwerk voor de Nederlandse samenleving:

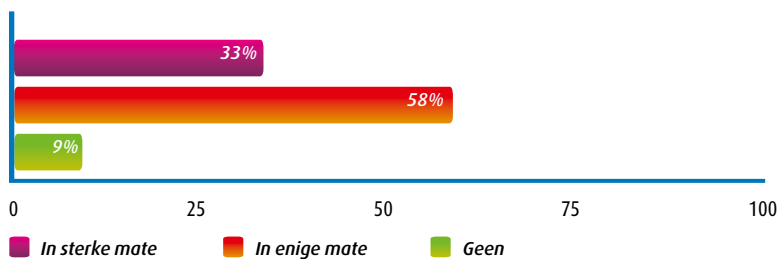
- 98% van het Nederlands publiek denkt dat het Zonnebloemwerk een positieve invloed heeft op het leven van gasten; 70% denkt zelfs in hoge mate. Volgens 91% heeft het ook een positieve invloed op het leven van de vrijwilligers; 33% denkt zelfs in sterke mate.
- 98% van het Nederlands publiek vindt dat Zonnebloemvrijwilligers de familie en de betaalde zorg ontlasten.
- Volgens 95% van het Nederlands publiek draagt de Zonnebloem bij aan de betrokkenheid binnen de maatschappij en volgens 92% ook aan het behoud van normen en waarden.
- Het Nederlands publiek geeft de Zonnebloem het rapportcijfer 7,5.

Effect Zonnebloemwerk voor de samenleving

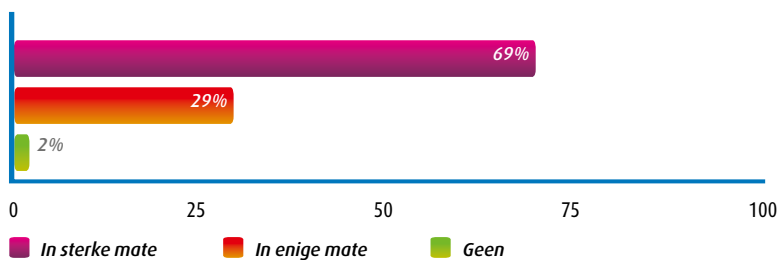
Bijdrage aan kwaliteit leven gasten (%)



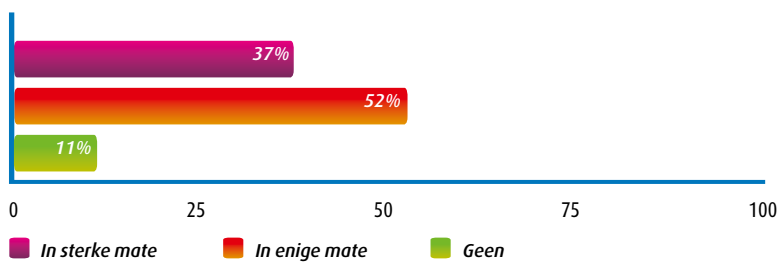
Bijdrage aan kwaliteit leven vrijwilligers (%)



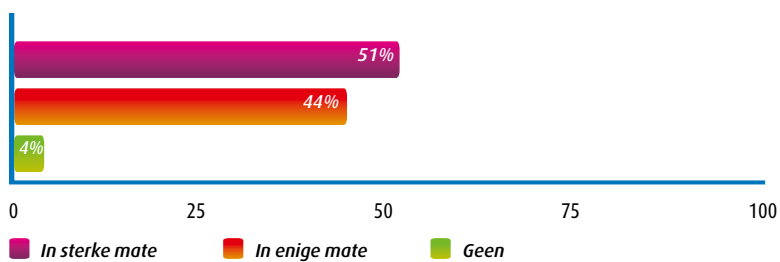
Bijdrage aan zorgtaak/ontlasting familie (%)



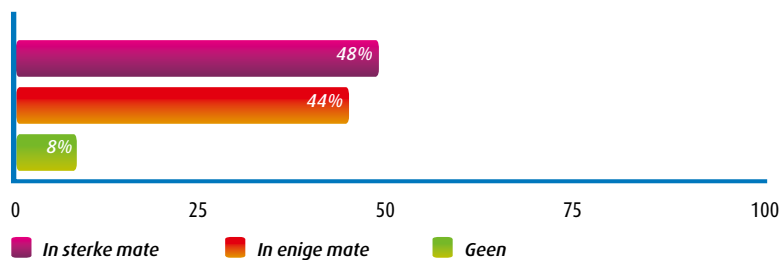
Bijdrage aan vermindering druk op betaalde zorg (%)



Bijdrage aan betrokkenheid binnen de maatschappij (%)



Bijdrage aan behoud normen en waarden (%)



Belang Zonnebloem voor samenleving

	gasten	vrijwilligers	donateurs	samenleving
Belang ZB voor samenleving? (schaal 1-10)	9,1	8,6	8,0	7,3
Rapportcijfer (1-10) voor de Zonnebloem	9,1	8,2	8,1	7,5
Persoonlijk belang ZB (schaal 1-10)	8,8	7,6	6,4	5,0

5.5 Plannen 2012

- Implementeren nieuwe corporate site (www.zonnebloem.nl)
- Ontwikkelen geïntegreerd strategisch mediaplan en massamediale campagne, die in tegenstelling tot eerdere campagnes niet zozeer laat zien wat we doen, maar vooral waarom we ze doen.
- Heroveren top 10 positie landelijke imago-rangorde.
 - Stijging top-of-mind spontane bekendheid.
 - Stijging bekendheid, waardering en betrouwbaarheid ranglijst meest bekende fondsenwervende instellingen.

6. Met beleid

Een goede organisatie is voorwaarde om zoveel mogelijk gasten, vrijwilligers, donateurs, bedrijven en fondsen met ons mee te kunnen laten doen. Als op en top vrijwilligersorganisatie wordt de Zonnebloem van onder tot boven door vrijwilligers bestuurd in een democratische structuur die recht doet aan de lokale worteling en menselijke maat van de vereniging. De Zonnebloem heeft aandacht voor goed bestuur en toezicht, een efficiënte en effectieve besteding van de middelen aan de doelstelling (vastgelegd in een meerjarenplan en jaarplannen) en een zorgvuldige omgang met belanghebbenden. Daarbij streven we naar openheid en transparantie.



Met elkaar
voor elkaar

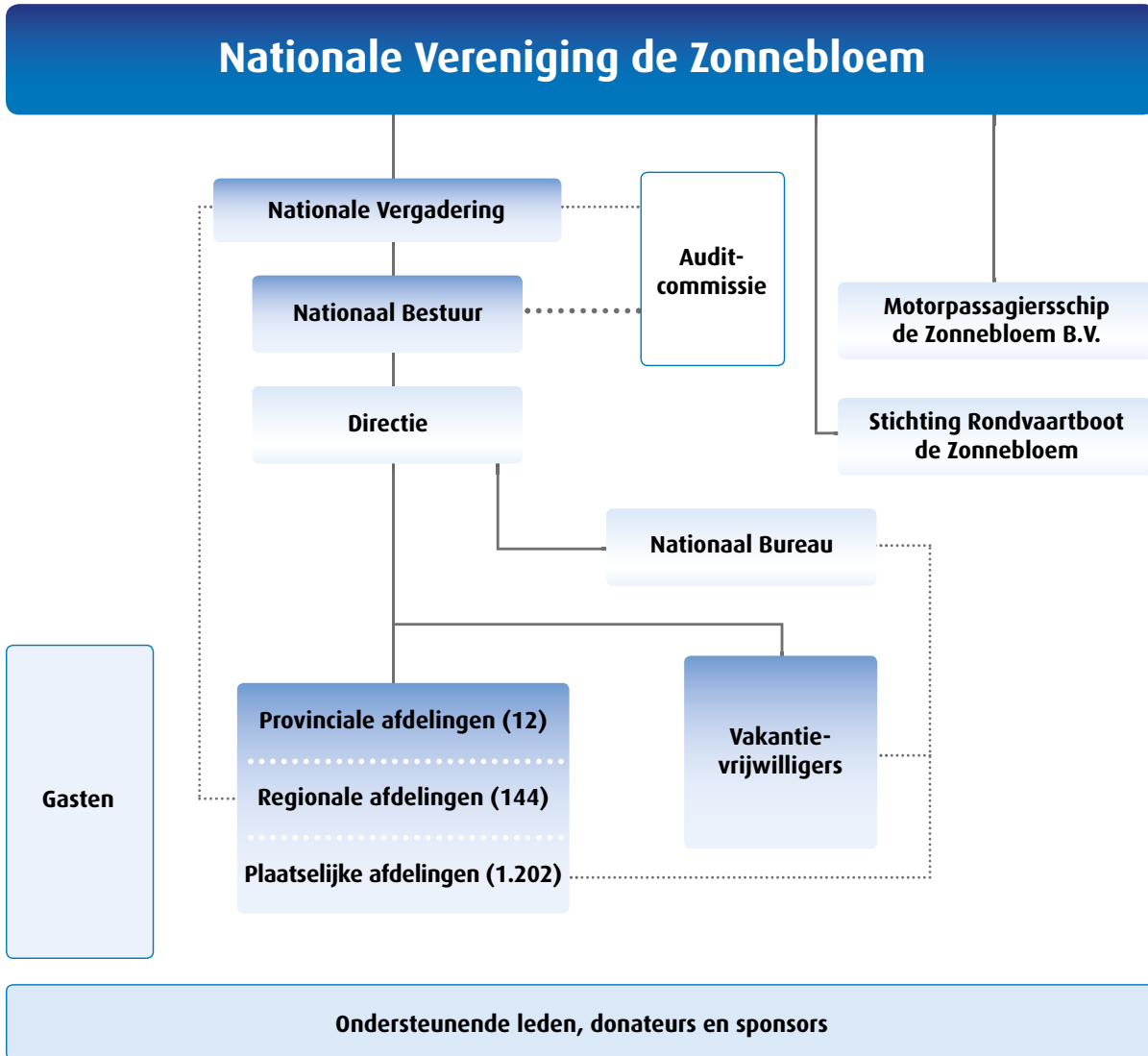


Nationale Vereniging

DE ZONNEBLOEM

6.1 Organisatie

De Zonnebloem is een op en top vrijwilligersorganisatie en wordt helemaal door vrijwilligers bestuurd. Dat geldt niet alleen voor de plaatselijke, regionale en provinciale afdelingen, waar het Zonnebloemwerk gebeurt. Ook het hoogste toezichthoudende en besluitvormende orgaan, de Nationale Vergadering, en het door haar benoemde Nationaal Bestuur bestaan uit vrijwilligers. Het bestuur wordt bij de voorbereidingen en implementatie van beleid ondersteund door een betaalde directie en een Nationaal Bureau met betaalde krachten.



Plaatselijke, regionale en provinciale afdelingen

De 41.937 vrijwilligers vormen de basis van de Zonnebloem. Daarvan zijn er 7.681 als vakantievrijwilliger werkzaam. De overige vrijwilligers zijn georganiseerd in 1.202 plaatselijke afdelingen, die op hun beurt verenigd zijn in 144 regionale afdelingen en tot slot worden overkoepeld door 12 provinciale afdelingen. Elke afdeling heeft een bestuur en vaardigt kandidaten af naar het hoger gelegen verenigingsorgaan:

- Plaatselijke afdelingen naar regionale afdelingen.
- Regionale afdelingen naar provinciale afdelingen.
- Provinciale afdelingen (drie per provincie) naar de Nationale Vergadering.

De ondersteunende leden, donateurs en gasten maken geen deel uit van de verenigingsstructuur.

Andere entiteiten

Behalve de Nationale Vereniging heeft de Zonnebloem nog twee entiteiten:

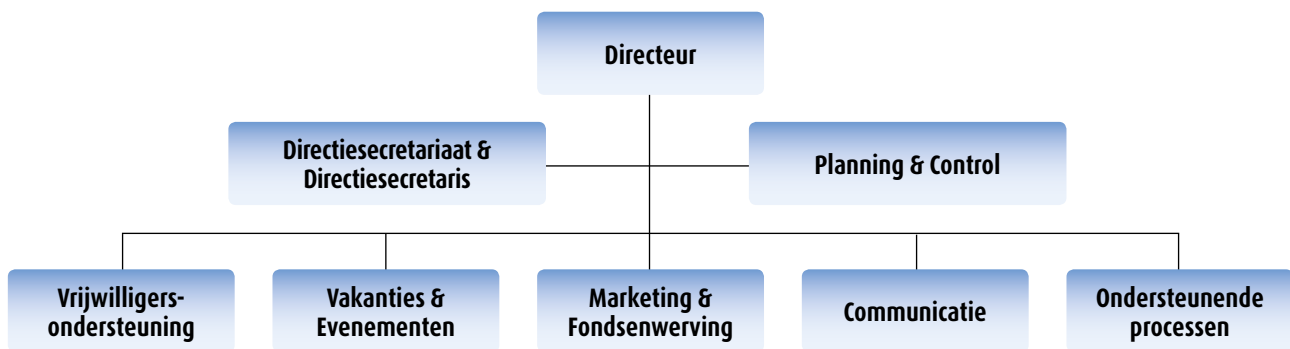
- Motorpassagiersschip de Zonnebloem B.V., die het vakantieschip van de Zonnebloem exploiteert. De vereniging is enige aandeelhouder. Op het vakantieschip van de Zonnebloem zijn 11 bemanningsleden werkzaam (9,75 voltijdbanen).
- Stichting Rondvaartboot de Zonnebloem, die de Amsterdamse grachtencruiser van de Zonnebloem exploiteert. De vereniging vormt het bestuur van de stichting. Er is geen personeel in dienst van de Stichting Rondvaartboot.

De jaarverslagen (en jaarrekeningen) van deze entiteiten, die statutair in Breda zijn gevestigd, zijn via het Nationaal Bureau op te vragen.

Ondersteuning Nationaal Bureau

De afdelingen en vrijwilligers van de Zonnebloem krijgen ondersteuning van een betaalde organisatie: het Nationaal Bureau in Breda.

Organigram Nationaal Bureau



Nationaal Bureau in 2011

Eind 2011 waren er op het Nationaal Bureau 110 medewerkers in dienst (85,43 voltijdbanen).

In 2011 is het huidige nieuwe Dienstencentrum van start gegaan, een samenvoeging van verschillende ondersteunende diensten. Via dit 'loket' kunnen gasten, vrijwilligers, donateurs en anderen sneller en beter worden geholpen.

- Het Dienstencentrum verwerkte circa 110.000 (aan)vragen per telefoon en e-mail.
- Om de kwaliteit van de dienstverlening te meten, is een onderzoek gedaan onder een aantal afdelingsbestuurders. Verbeterpunten waren het nakomen van gemaakte afspraken, de kennis van zaken en de mate waarin wordt meegedacht.
- Aan deze verbeterpunten is gewerkt door de medewerkers trainingen te laten volgen om kennisniveau en klantgerichtheid op peil te houden
- In 2012 wordt een contact- en kennismanagementsysteem ingevoerd om de medewerkers te ondersteunen in het nakomen van afspraken en om kennis vast te leggen.

6.2 Bestuur en toezicht houden

Persoonlijke aandacht, hét handelsmerk van de Zonnebloem, speelt ook een sleutelrol in de wijze waarop de vereniging is gestructureerd en wordt bestuurd. De fijnmazige, getrapte structuur maakt in alle lagen dialoog en werkelijk contact mogelijk. Mensen kennen elkaar en dat zorgt voor binding en sociale controle. Bovendien is het erg belangrijk om draagvlak te creëren, want het zijn per slot van rekening de vrijwilligers zelf die het beleid uitvoeren. Soms levert dat ook een spanningsveld op, want er zijn regels waaraan de Zonnebloem dient te voldoen en die kunnen niet altijd op begrip en instemming van de vrijwilligers rekenen. Dat maakt de dialoog en het menselijk contact in de verschillende lagen nog belangrijker, zodat bestuurders het hoe en waarom van beleid door kunnen communiceren naar de afdelingen.

Het Nationaal Bestuur stelt de koers en de hoofdlijnen van het beleid vast en legt deze ter goedkeuring voor aan de ledenraad, de Nationale Vergadering. De directie bereidt dat beleid voor, voert het uit en geeft dagelijkse leiding aan de organisatie.

Nationale Vergadering (ledenraad)

In elke provincie kiezen leden drie afgevaardigden. De 36 afgevaardigden vormen de Nationale Vergadering. Die zorgt ervoor dat de stem van leden doorklinkt in de koers van de vereniging. Het hoogste besluitvormende orgaan houdt toezicht op het werk van de vereniging. Ze besluit over de hoofdlijnen van het beleid, keurt onder meer jaarrekening, jaarverslag, jaarplan en begroting goed en benoemt de leden van het Nationaal Bestuur.

Nationale Vergadering in 2011

Conform planning is de Nationale Vergadering in 2011 vier keer bijeen gekomen. Behalve de hierboven genoemde onderwerpen uit de reguliere cyclus, is onder andere de benoeming van de nieuwe directeur besproken. Drie leden hebben een gesprek met de uiteindelijke kandidaat gevoerd. Daarvan hebben zij verslag uitgebracht aan het Nationaal Bestuur, dat daarna tot benoeming is overgegaan.

De Nationale Vergadering verleende decharge over het gevoerde beleid.

Kijk voor de samenstelling van de Nationale Vergadering in 2011 in bijlage 8.2.

Nationaal Bestuur

Het Nationaal Bestuur bestuurt de vereniging. De bestuursleden zijn vrijwilligers en ontvangen dus geen salaris en/of vergoeding. Het Nationaal Bestuur heeft het gros van haar bestuurlijke taken overgedragen aan een betaalde directie. Het bestuur bestuurt op hoofdlijnen en houdt toezicht op de directie. Het Nationaal Bestuur legt verantwoording af aan de Nationale Vergadering.

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?

De verantwoording aan de Nationale Vergadering vindt halverwege het boekjaar plaats via een halfjaarrapportage en aan het einde van het jaar via de jaarrekening. In de halfjaarrapportage wordt ook aandacht besteed aan de contouren van de plannen voor het volgende jaar, die daarna verder worden uitgewerkt in een jaarplan en begroting. 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.

Nationaal Bestuur in 2011

Het Nationaal Bestuur vergaderde in 2011 negen keer en is verder geheel of gedeeltelijk betrokken geweest bij de selectie en benoeming van een nieuwe directeur per 1 januari 2012. In de formele vergadercyclus werden de jaarrekening en het jaarverslag van 2010, de halfjaarrapportage 2011 en het jaarplan en de (meerjaren)begroting 2012 besproken. Daarnaast kwamen de hoofdaccenten van het jaarplan 2011 aan de orde:

- Vertaling van de uitkomsten van het onderzoek 'Wat Wilt U?', dat de Zonnebloem in 2010 onder al haar doelgroepen heeft laten doen. Met name op het punt van het verbeteren van de dialoog met de vrijwilligers ziet het bestuur een rol voor zichzelf, zowel via de Nationale Vergadering als tijdens de bezoeken aan de provinciale vergaderingen.
- Verder versterken van plaatselijke besturen. Zij zijn de sleutel tot het succes voor het realiseren van de doelstellingen en speerpunten van het Meerjarenbeleidsplan 2009-2013. Het bestuur constateert met tevredenheid dat volgens de accountant de interne beheersing van de afdelingen sterk is verbeterd.
- Opvangen effecten recessie, Bel-me-niet Register en postfilter op fondsenwerving. Het bestuur toetst de actualiteit van de uitgewerkte scenario's in geval van sterk teruglopende inkomsten. Daarnaast laat zij zich informeren over het beoogde marketingplan en denkt zij mee in de uiteindelijke strategische keuzes.

Kijk voor de samenstelling van het Nationaal Bestuur in 2011 in bijlage 8.3.

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.

Voor specifieke onderdelen laten het Nationaal Bestuur en/of de directie zich adviseren door, eveneens uit vrijwilligers bestaande, commissies:

- De Auditcommissie, die het Nationaal Bestuur en de Nationale Vergadering bij staat in de uitoefening van het financiële toezicht.
- De Commissie Solidariteitsfonds, die het Nationaal Bestuur adviseert over ingediende aanvragen voor het Solidariteitsfonds.
- De Vakantie Advies Commissie (VAC), die het Nationaal Bestuur via de directie adviseert over vakantie zaken.

Directie in 2011

Veel aandacht van de directie ging 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, een betere datakwaliteit en een efficiëntere informatievoorziening aan de afdelingen.

Directeur M.J. van Eck nam op 7 december afscheid met een werkconferentie voor vrijwilligers over hoe de vereniging toekomstbestendig kan worden gemaakt. Verder was er een symposium met gastsprekers voor vrijwilligers en genodigden met als thema 'Hoe houden we vrijwilligerswerk vrijwillig?' A.P.R. van Rooij, directeur per 1 januari 2012, is op 1 november begonnen aan een inwerkprogramma.

Kijk voor de samenstelling van de directie in 2011 in bijlage 8.4.

Evaluatie Nationaal Bestuur en directie

Het Nationaal Bestuur heeft zichzelf onder andere op de volgende punten geëvalueerd:

- Zijn de doelstellingen in 2011 behaald?
- Wat is de stand van zaken van het Meerjarenbeleidsplan 2009-2013?
- Was het toezicht op de directie adequaat?
- Is de Nationale Vergadering (ledenraad) voldoende geïnformeerd en is op juiste wijze verantwoording afgelegd over haar toezichthoudende rol?
- Hoe is omgegaan met adviezen van de verschillende commissies?
- Waren de verschillende deskundigheden die nodig zijn voor een goed bestuur in voldoende mate aanwezig?

Het Nationaal Bestuur constateert dat de onderlinge samenwerking goed is. Omdat het bestuur intensief is bezig geweest met de wisseling van de directie en er nog wordt gezocht naar nieuwe bestuursleden, volgt pas in augustus 2012 nadere evaluatie over het eigen functioneren, de verdeling van de aandachtsvelden en de verwachtingen tussen bestuur en directie.

Het bestuur heeft het functioneren van de directeur geëvalueerd aan de hand van de functieomschrijving en de afgesproken doelstellingen in het jaarplan 2011. Door grote werkdruk is het functioneringsgesprek over 2010 samengevallen met het exitgesprek. Conclusie was dat de directeur goed heeft gefunctioneerd. Besloten is om het salaris met 3% te verhogen, met terugwerkende kracht over 2011.

Accountant

Na een offertetraject heeft het Nationaal Bestuur in 1999 de huidige accountant opdracht verleend om de Zonnebloem te controleren. Deze opdracht is doorlopend en wordt jaarlijks door het Nationaal Bestuur geëvalueerd.

6.3 Verantwoordingsverklaring

De Code Goed Bestuur voor Goede Doelen (Code Wijffels) is vervlochten met het CBF-Keur: de principes voor goed bestuur zijn opgenomen in het toetsingskader van het CBF-Keur.

Het bestuur onderschrijft de principes van goed bestuur en legt op basis van de toetsingsystematiek van het nieuwe CBF-Keur verantwoording af over drie principes:

- Besturen en toezicht houden.
- Besteding van de middelen (interne beheersing).
- Omgang met belanghebbenden.

Daaruit blijkt dat de Zonnebloem anno 2011 voldoet aan de principes van de Code voor Goed Bestuur.

6.4 Omgang met belanghebbenden

Informerende van en verantwoording afleggen aan belanghebbenden is een wezenlijk onderdeel van goed bestuur. Belanghebbenden zijn: fysiek beperkte gasten/deelnemers, vrijwilligers, donateurs, personeel, subsidieverstrekkers, sponsors, loterijen, 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. In een belanghebbendenreglement is vastgelegd hoe we met die inbreng en klachten omgaan.

Kijk voor het belanghebbendenreglement in bijlage 8.5.

Communicatiemiddelenmix 2011

Doelstellingen 2011

- Ontwikkelen communicatiestrategie gericht op de verhouding tussen online en offline communicatie en de invulling op inhoud en middelen van nieuwe online communicatie per doelgroep.
- Ontwikkelen en implementeren mijnzonnebloem.nl voor vrijwilligers.
- Ontwikkelen en implementeren mijnzonnebloem.nl voor donateurs.
- Opzetten 'nazorg-communicatie' met vakantiegasten en vakantievrijwilligers.
- Aanpassen informatievoorziening afdelingen aan het ritme van de vereniging.
- Gerichte communicatie over de regelvrijheid van afdelingen, het waarom van besluiten en de besteding/verdeling van gelden.
- Realisatie e-mailinstrument als aanvulling op de informatievoorziening en daar waar mogelijk digitaal versturen van informatie per doelgroep, te beginnen met bestuursvrijwilligers.

Resultaten 2011

- Per doelgroep is nagedacht over een evenwichtige inzet van online en offline kanalen.
- Vanwege technische tegenvallers en een onvoorziene overgang naar een nieuwe leverancier is de live-gang van mijnzonnebloem.nl voor vrijwilligers uitgesteld tot 2012.
- Door de vertraging bij mijnzonnebloem.nl voor vrijwilligers is ook de ontwikkeling en implementatie van mijnzonnebloem.nl voor donateurs vertraagd en doorgeschoven.
- Voor vakantiegasten en -vrijwilligers is per bestemming een 'nazorgkaartje' ontwikkeld, dat de week na hun vakantie op de mat valt. Het kaartje roept warme vakantieherinneringen op en biedt diverse extra servicemogelijkheden aan.
- Het verzenden van informatie aan afdelingen is beperkt tot 8 vaste postmomenten, die qua planning zijn afgestemd op het ritme van de vereniging.
- De Infobrief veranderde van vorm en inhoud om meer een spreekbuis van het Nationaal Bestuur aan de afdelingsbesturen te worden.
- Een nieuw email-instrument werd aangeschaft, maar kan pas in 2012 worden ingezet.

	Frequentie	Oplage	Gasten	Bestuurs-vrijwilligers	Overige vrijwilligers	Donateurs	Bedrijven en sponsors	Nederlands publiek	Mede-werkers Nationaal Bureau
Tijdschrift Zonnebloem	4 x pj	160.000	•						
De Vrijwilliger	4 x pj	45.000		•	•				
Zonnebloem Nieuws	4 x pj	575.000				•			
Infobrief	8 x pj	1.750		•					
Internetsite	continu	747.125 unieke bezoekers	•	•	•	•	•	•	
www.zonnebloemlinq.nl	continu	24.264 unieke bezoekers	•	•	•	•	•	•	
Afdelings-sites	continu	230	•	•	•	•		•	
Extranetsite	continu	23.545 unieke bezoekers		•	•				
Intranetsite	continu	Nvt							•
Folders	continu	onbekend	•	•	•	•	•	•	
Brochures	continu	onbekend	•	•	•	•	•	•	
Televisie en radio	campagne-matig	onbekend	•	•	•	•		•	
(stopper)-advertenties	campagne-matig	onbekend	•	•	•	•		•	

Plannen 2012

- Ontwikkelen structurele communicatie met vakantievrijwilligers.
- Opzetten social media beleid.
- Implementeren nieuwe corporate site (www.zonnebloem.nl)
- Implementeren mijnzonnebloem.nl voor vrijwilligers.
- Ontwikkelen en implementeren mijnzonnebloem.nl voor donateurs.
- Verjongen en verfrissen huisstijl.

Uitgangspunten mediabeleid

Profilering

De Zonnebloem wil zich profileren op de thema's:

- Vrijwilligerswerk.
- Vrijtijdsbesteding met een handicap.
- Sociale samenhang.
- Eenzaamheid.

De media worden regelmatig met onderwerpen op een van deze vier gebieden benaderd en er wordt pro-actief gereageerd als deze onderwerpen in het nieuws zijn/komen.

Issues

Daarnaast zijn er onderwerpen op maatschappelijk, politiek-bestuurlijk of wettelijk gebied die onze reputatie/ons imago of ons functioneren kunnen beïnvloeden. Deze issues zijn in kaart gebracht en worden via allerlei (media)kanalen gevolgd.

Belangrijke issues zijn:

- Transparantie over besteding opbrengsten.
- Beleggingsbeleid voor goede doelen.
- Directiesalarissen bij goed doelen.
- Gedragscode voor fondsenwerving.
- Overheadkosten goede doelen.
- Bezuinigingen in de zorg.
- Sociale integratie van de doelgroep.
- Vergoedingen voor vrijwilligers.
- Gedragscode voor vrijwilligers.

Woordvoering

De directeur is het boegbeeld en doet de woordvoering in de landelijke media. Bij kleine en/of meer regionaal gebonden onderwerpen en afwezigheid van de directeur is het hoofd Communicatie woordvoerder.

Offline/online en social media

De wereld, de communicatiewereld voorop, verandert. Voor een zo effectief mogelijk mediabeleid is het noodzakelijk die ontwikkelingen op de voet te blijven volgen. Afhankelijk van de wijze waarop onze (potentiële) doelgroepen en het Nederlands publiek benaderd willen worden, proberen we een efficiënte mix van offline, online en social media in te zetten.

Klachtenafhandeling

Klachten die een schriftelijk antwoord behoeven worden in relatiebeheersysteem Navision ingevoerd. Dat geldt 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 2011 werden 210 klachten geregistreerd. Het gros daarvan was van vrijwilligers en een kleinere groep van gasten. Vrijwilligers klaagden onder andere over de ondersteuning door het Nationaal Bureau en de opvang als nieuwe vrijwilliger bij een afdeling. Gasten klaagden over het niet mee kunnen met een vaarvakantie en over bezoek willen maar niet krijgen.

De registratie van klachten verloopt nog niet optimaal, vooral ook omdat het nog teveel als tijdrovend wordt gezien. Gezocht wordt naar een systeem waarmee klachten sneller en eenvoudiger kunnen worden geregistreerd. Voor klachten van vakantievrijwilligers werd al een nieuw managementsysteem ontwikkeld en ingevoerd.

6.5 Duurzaamheid

De Zonnebloem vertaalt haar grote maatschappelijke betrokkenheid in een milieuvriendelijke en duurzame bedrijfsvoering. Dat geldt zowel voor het Nationaal Bureau in Breda en vakantieschip Ms de Zonnebloem als voor de vrijwilligersafdelingen in het land.

Maatschappelijk verantwoord ondernemen

De Zonnebloem denkt goed na over de effecten die haar (bedrijfs)activiteiten hebben op mens en milieu. We willen een goede balans bereiken tussen de drie dimensies 'people', 'planet' en 'profit', door keuzes te maken die bij ons passen én tegelijkertijd winst opleveren. Met winst bedoelen we dan niet alleen wat er onderaan de streep overblijft, maar ook vertrouwen, transparantie, betrokkenheid, binding, kwaliteit en het aanspreken van een steeds groter wordende groep klanten en organisaties die om duurzame producten of diensten vragen. Daarom houdt de Zonnebloem bijvoorbeeld bij de inkoop van drukwerk, stroom, kantormaterialen, (aangepast) vervoer, vakanties en dagactiviteiten, et cetera rekening met sociale en milieu-aspecten.

Maatschappelijk verantwoord ondernemen is een continue proces en geen eindbestemming. Doelen veranderen in de tijd en we zoeken als Zonnebloem doorlopend naar haalbare stappen om MVO vorm te geven.

MVO in 2011

Wat heeft de Zonnebloem in 2011 zoal op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen gedaan?

- Bij de ontwikkeling van een nieuwe vrijwilligerspas voor alle vrijwilligers is gekozen voor een biologisch afbreekbare pas.
- Bij de ontwikkeling van een plastic draagtas is voor een milieuvriendelijke tas gekozen.
- Voor ons drukwerk hebben we gekozen voor drukkerijen met CO2-compensatie en een FSC-keurmerk (keurmerk dat garandeert dat de papiergrondstoffen afkomstig zijn uit verantwoord beheerde bossen).
- We hebben groene stroom gebruikt.
- 1.294 scholieren hebben bij de Zonnebloem een maatschappelijke stage gevolgd.
- Evenals voorgaande jaren hebben we samengewerkt met mytyschool de Schalm in Breda. Twee stagiaires hebben bij het Nationaal Bureau ervaring opgedaan op het gebied van verwerking van inkomende en uitgaande post en bestellingen, catering, en onderhoud van het pand.
- Enkele leerlingen met een beperking hebben stage gelopen op het Nationaal Bureau, terwijl enkele inpakwerkzaamheden aan Schalm-leerlingen werden uitbesteed.
- In samenwerking met MVO Nederland, de Vereniging van Fondsenwervende Instellingen (VFI) en een aantal andere goede doelen hebben we een stappenplan voor maatschappelijk verantwoord inkopen (MVI) opgesteld.

Maatschappelijk verantwoord beleggen

Ook in het beleggingsbeleid laat de Zonnebloem haar maatschappelijke verantwoordelijkheid doorklinken. Gekozen is voor een duurzaam beleggingsproces, waarin naast financiële data, ook niet-financiële (duurzame) data worden meegewogen. Dit duurzame beleggingsproces wordt uitbesteed aan Kempen Capital Management. Voor de inrichting ervan zijn de bepalingen van de UN Global Compact en UN Principles for Responsible Investment (PRI) gevolgd. Deze algemene externe richtlijnen richten zich niet alleen op thema's als mensenrechten, arbeidsrechten, milieu, corruptie en omkoping, maar ook op porno, nucleaire energie, dierenwelzijn (inclusief bont) en tabak. In aanvulling daarop heeft Kempen Capital Management ook het thema wapens toegevoegd. De screening op deze thema's wordt uitgevoerd door een onafhankelijke consultant. De Zonnebloem kiest nadrukkelijk voor een engagementstrategie (dialog met bedrijven/fondsmanagers) en niet voor de veel gebruikte negatieve of positieve screening. Wij hebben inmiddels ervaren dat engagement eerder tot veranderingen in het bedrijfsbeleid zal leiden dan uitsluiting.

6.6 Samenwerking

Omdat de Zonnebloem middenin de samenleving wil staan, stimuleren we de samenwerking met andere maatschappelijke organisaties en bedrijven. Samenwerking op zowel plaatselijk, regionaal, provinciaal als nationaal niveau.

De Zonnebloem is lid van

- Vereniging van Fondsenwervende Instellingen (VFI)
- Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk (NOV)
- Nederlandse Branchevereniging Aangepaste Vakanties (NBAV)
- Algemeen Nederlands Verbond van Reisonderningen (ANVR)

De Zonnebloem werkt samen in/met

- Coalitie Erbij, om eenzaamheid onder de aandacht te brengen, te voorkomen en te verminderen.
- KRAS.NL, om mensen die vanwege een te geringe zorgbehoefte niet in aanmerking komen voor een Zonnebloemvakantie door te verwijzen naar de reizen met extra verzorging van KRAS.NL.
- Stichting Samenwerkende Non-profit Loterijen (SNL), voor het gezamenlijk exploiteren van een meerjarige loterijvergunning.
- De Vriendenloterij, om opbrengsten te genereren door zoveel mogelijk deelnemers te werven die geormerkt voor de Zonnebloem meespelen.

Analyse samenwerking in 2011

We zijn ons ervan bewust dat het doel telt, niet de organisatie. Daar waar organisaties eenzelfde doel nastreven, is samenwerking een logisch gevolg. Samen kunnen we meer dan alleen.

- Zo proberen we met onze partners in de Coalitie Erbij eenzaamheid in Nederland te bestrijden. De effectiviteit van de interventies is in 2011 in opdracht van de Coalitie Erbij onderzocht door de Vrije Universiteit Amsterdam. De resultaten worden in 2012 gepubliceerd.
- Ruim 1.000 mensen namen deel aan de reizen met extra verzorging van KRAS.NL.
- De samenwerking met andere non-profit loterijen in SNL leverde een semipermanente vergunning voor vijf jaar op, verlenging van de verkoopperiode en voordelen op het gebied van gezamenlijke inkoop van materiaal.
- In 2011 werd in de Vriendenloterij met 5.822 geormerkte loten voor de Zonnebloem meegespeeld, ruim 400 meer dan het jaar ervoor.

7. Met cijfers

Hoeveel geld heeft de Zonnebloem in 2011 uitgegeven en waaraan precies? En welke inkomsten kwamen er binnen? Alles over het financiële reilen en zeilen van de Zonnebloem in 2011.



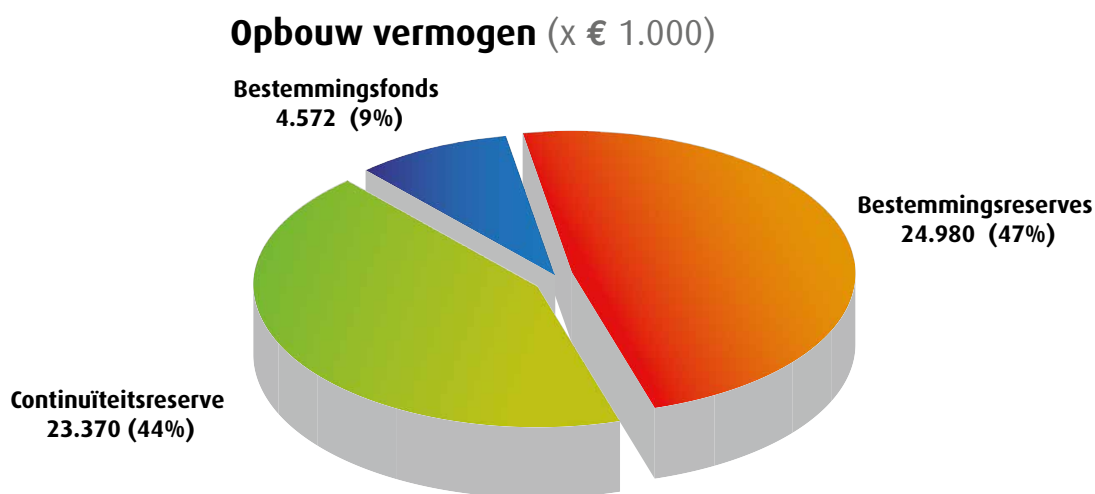
Met elkaar
voor elkaar

7.1 Financieel beleid

Financieel beheer is een van de randvoorwaarden voor het beleid van de Zonnebloem. Uitgangspunten voor het financieel beheer zijn transparantie, verantwoording en verantwoordelijkheid en zorg voor continuïteit. Het financieel beleid van de Zonnebloem bestaat uit vermogensbeleid, beleggingsbeleid en prijsbeleid en interne financiering. De kaders hiervoor zijn in het Meerjarenbeleidsplan 2009-2013 beschreven en vastgelegd.

Vermogensbeleid en risicoanalyse

Vermogensvorming en vermogensbeleid door goede doelen is en blijft de laatste jaren onderwerp van publiciteit. Instellingen met een CBF-Keur zijn via het reglement CBF-Keur gehouden aan de 'Richtlijn Financieel Beheer Goede Doelen' van de Vereniging voor Fondsenwervende instellingen (VFI). Conform deze richtlijn vormt de Zonnebloem alleen reserves met een vooraf bepaalde bestemming. Daarnaast mag ze een continuïteitsreserve hebben van maximaal anderhalf maal de jaarlijkse kosten van de werkorganisatie



Voor het Meerjarenbeleidsplan 2009-2013 is een risicoanalyse uitgevoerd. Met deze analyse is de omvang van de (benodigde) continuïteitsreserve bepaald en het overig vermogen onderbouwd. De risicoanalyse is van boven naar onder (top-down) in de organisatie uitgevoerd en bestond uit:

- Een omgevingsanalyse.
- Een analyse van de marktpositie van de Zonnebloem
- Een verdieping van de interne analyse voor strategische en operationele risico's met een directe financiële impact.

Samen met een externe adviseur zijn de strategische en operationele risico's in kaart gebracht. De strategische risico's zijn:

- Er is een kloof tussen de groeiende vraag en het voornamelijk door het beschikbare aantal vrijwilligers bepaalde aanbod.
- De huidige groep vrijwilligers wordt vitaler en is langer beschikbaar, maar besteedt minder tijd aan vrijwilligerswerk.
- De concurrentie op de fondsenwervingsmarkt is groot.
- Reputatieschade.

De eerste drie risico's laten zich niet direct vertalen in een financieel risico. De komende tijd is echter wel extra (financiële) inzet nodig om onderzoek te doen naar de werving van vrijwilligers en fondsen en naar onze dienstverlening aan gasten en vrijwilligers. In 2010 is kwantitatief onderzoek uitgevoerd onder tien doelgroepen van de Zonnebloem. De resultaten zijn in 2011 verder uitgewerkt en hebben geresulteerd in een verbeterd aanbod aan gasten en een verbeterde dienstverlening richting vrijwilligers.

Reputatieschade heeft wel financiële impact. Het kan direct leiden tot inkomstendaling. Dat geldt zowel voor reputatieschade aan het imago van de Zonnebloem, als voor reputatieschade aan het imago van de fondsenwervende sector in zijn geheel. Het risico van claims of aansprakelijkheidsstellingen door onzorgvuldig handelen van vrijwilligers met gasten wordt beperkt door verzekeringen. De mogelijke reputatieschade door onzorgvuldig handelen is wel van invloed op de inkomsten.

De operationele risico's zijn:

- Door de sterke concurrentie op de fondsenwervingsmarkt en de veranderende wet- en regelgeving bestaat het risico dat begrote inkomsten niet worden gehaald.
- De exploitatie van de activiteiten is niet kosten dekkend.

Er is vastgelegd welke maatregelen worden genomen om deze risico's te beheersen of uit te sluiten. Daarnaast is een deel van het vermogen bestemd om deze risico's financieel af te dekken. Het vermogen is dus bedoeld als buffer voor het opvangen van risico's en het garanderen van de continuïteit van de organisatie.

Verantwoord beleggingsbeleid

Tussen de ontvangst van middelen en de daadwerkelijke besteding ervan verstrijkt enige tijd. In de tussenliggende periode wil de Zonnebloem deze middelen zorgvuldig en transparant beheren. Als ze langere tijd ter beschikking staan, worden ze risicomijdend belegd door een vermogensbeheerder met langjarige beleggingservaring. Zo kan een beter rendement worden behaald dan met het passief volgen van een strategische asset-mix mogelijk is. De beleggingshorizon bedraagt langer dan tien jaar, waarbij in totaal niet meer dan 20% in zakelijke waarden (aandelen) mag worden belegd.

De Zonnebloem heeft een maatschappelijke verantwoordelijkheid en die dient ook in het beleggingsbeleid van de vereniging zichtbaar te zijn. In 2010 heeft de Zonnebloem verantwoord beleggen ingevoerd in het totale vermogensbeheer. Dit beheer wordt uitbesteed aan Kempen Capital Management (met ingang van 2012 is Kempen Capital Management opgegaan in Van Lanschot Private Office).

Gekozen is voor een duurzaam beleggingsproces, waarin naast financiële data, ook niet-financiële duurzame data worden meegewogen. De niet-financiële data zijn gebaseerd op de bepalingen van de UN Global Compact en UN Principles for Responsible Investment (PRI) gevold. Deze algemene externe richtlijnen richten zich niet alleen op thema's als mensenrechten, arbeidsrechten, milieu, corruptie en omkoping, maar ook op nucleaire energie, dierenwelzijn (inclusief bont) en tabak. In aanvulling daarop heeft Kempen Capital Management ook het thema wapens toegevoegd. De screening op deze thema's wordt uitgevoerd door een onafhankelijke consultant.

De Zonnebloem kiest nadrukkelijk voor een engagementstrategie (dialogoog met bedrijven/fondsmanagers) en niet voor de veel gebruikte negatieve of positieve screening. Wij hebben inmiddels duidelijk ervaren dat engagement eerder tot veranderingen in het bedrijfsbeleid zal leiden dan uitsluiting. In sommige gevallen is de invloed van engagement beperkt en worden bedrijven uitgesloten. In 2011 zijn dertien bedrijven op de uitsluitingslijst geplaatst.

De afspraken over beheer, asset-mix en richtlijnen met betrekking tot de aandelen en vastrentende waarden waarin mag worden belegd, zijn per entiteit vastgelegd in een vermogensbeheerovereenkomst. Periodiek vindt overleg plaats, waarbij de beheerder verantwoording aflegt over het naleven van de afspraken en de performance van de portefeuilles.

Prijsbeleid en interne financiering

De Zonnebloem voert een uniform prijsbeleid. Gasten betalen marktconforme prijzen voor de deelname aan Zonnebloemactiviteiten. En vrijwilligers worden niet financieel belast. Ze betalen zelf geen bijdragen voor deelname aan activiteiten en worden gestimuleerd om gemaakte onkosten te declareren.

De interne financiering beschrijft de regelingen op het gebied van de geldstromen en administratieve processen tussen de afdelingen onderling en tussen de afdelingen en de vereniging nationaal. Het gaat dan over de verdeling van ledengeld, de opbrengsten van de loterij, de kosten en bijdrage voor cursussen, de verzekeringen en dergelijke. Het is van belang dat de hoeveelheid geldstromen tussen alle verenigingsorganen zo klein mogelijk is. Ook is het belangrijk dat de regelingen die daarbij horen niet ingewikkelder zijn dan nodig en zoveel mogelijk gestroomlijnd worden.

Auditcommissie

De Auditcommissie staat het Nationaal Bestuur en de Nationale Vergadering bij in de uitoefening van het financiële toezicht. De commissie bestaat uit twee leden van het Nationaal Bestuur, waaronder het bestuurslid met het aandachtsgebied financiën, drie leden van de Nationale Vergadering en twee externe leden. Rol en taak van de commissie zijn opgenomen in een reglement. De Auditcommissie kwam in 2011 vier keer bijeen.

Solidariteit

Afdelingen die, ondanks veel inspanningen, te weinig inkomsten hebben om voldoende activiteiten te organiseren kunnen een beroep doen op het Solidariteitsfonds van de Zonnebloem. Dat geldt ook voor afdelingen die willen groeien door het aanbod verder uit te breiden met vernieuwende activiteiten en/of nieuwe gasten te bereiken, maar daarvoor niet voldoende geld hebben. Het Solidariteitsfonds wordt beheerd door de Commissie Solidariteitsfonds. Deze commissie bestaat uit zeven bestuursleden van afdelingen en adviseert het Nationaal Bestuur over ingediende aanvragen voor het Solidariteitsfonds. Ze heeft een reglement en een procedure opgesteld, zodat afdelingen via een praktische handleiding kunnen beoordelen of en zo ja hoe zij in aanmerking komen voor een bijdrage uit het fonds. In 2011 kwam de commissie een keer bijeen en werden twee aanvragen behandeld. Afdelingen kunnen echter het hele jaar door aanvragen indienen. Het Solidariteitsfonds vloeit voort uit het vermogensbeleid.

7.2 Jaarrekening 2011

Vanuit het oogpunt van transparantie presenteert de Zonnebloem een samengevoegde jaarrekening, waarin alle Zonnebloementiteiten zijn verenigd. Alle entiteiten zijn statutair gevestigd in Breda. De jaarrekening van de Zonnebloem is opgesteld volgens Richtlijnen voor de Jaarverslaglegging voor Fondsenwervende Instellingen (RJ 650).

De volgende rechtspersonen zijn in de samenvoeging opgenomen:

- Nationale Vereniging de Zonnebloem.
- Motorpassagiersschip de Zonnebloem B.V.
- Stichting Rondvaartboot de Zonnebloem.

Saldo van de baten en lasten

Het saldo van baten en lasten was met € 1.385.000 ruim € 2.174.000 hoger dan begroot. Het resultaat per entiteit is als volgt:

(x € 1.000)	Resultaat 2011	
Nationaal Bureau	1.529	
Afdelingen	342	
Nationale Vereniging de Zonnebloem		1.871
Motorpassagiersschip de Zonnebloem B.V.		-457
Stichting Rondvaartboot de Zonnebloem		-29
Saldo van baten en lasten		1.385

Kwalitatieve analyse van het resultaat

(x € 1.000)	Werkelijk 2011	Werkelijk 2010	Verskil
Som van de baten	23.247	22.013	1.234
Som besteed aan doelstelling	16.574	15.780	794
	6.673	6.233	440
Som van de kosten werving baten	4.163	3.913	250
Kosten beheer en administratie	1.125	1.079	46
Saldo van baten en lasten	1.385	1.241	144

Het saldo van baten en lasten is € 144.000 hoger dan in 2010. De baten zijn sterker gestegen dan de bestedingen.

Baten

(x € 1.000)	Werkelijk 2011	Werkelijk 2010	Vershil
Baten uit eigen fondsenwerving	21.432	19.153	2.279
Baten uit acties derden	760	499	261
Subsidies van overheden	616	711	-95
Baten uit beleggingen	390	1.617	-1.227
Overige baten	49	33	16
	23.247	22.013	1.234

De totale baten zijn € 1.422.000 hoger dan begroot en € 1.234.000 hoger dan in 2010. Deze stijging wordt grotendeels veroorzaakt door de baten uit eigen fondsenwerving.

Baten uit eigen fondsenwerving

De totale baten uit eigen fondsenwerving zijn € 2.613.000 hoger dan begroot en € 2.279.000 hoger dan in 2010. Ondanks een daling van het aantal donateurs zijn de baten uit contributie/lidmaatschap met € 8.896.000 nagenoeg gelijk aan de begroting (€ 8.900.000) en aan de realisatie van 2010 (€ 8.876.000).

Hoewel de mailings in 2011 minder succesvol waren, zijn de totale baten uit giften € 325.000 hoger dan in 2010. Dat komt door een toename van de bijdragen van vermogensfondsen, bedrijfssponsoring en een incidentele gift.

De nalatenschappen leverden € 1.835.000 meer op dan in 2010 en € 2.549.000 meer dan begroot. Het aantal nalatenschappen steeg licht (+5), maar voornaamste oorzaak voor de stijging is één omvangrijke nalatenschap

(x € 1.000)

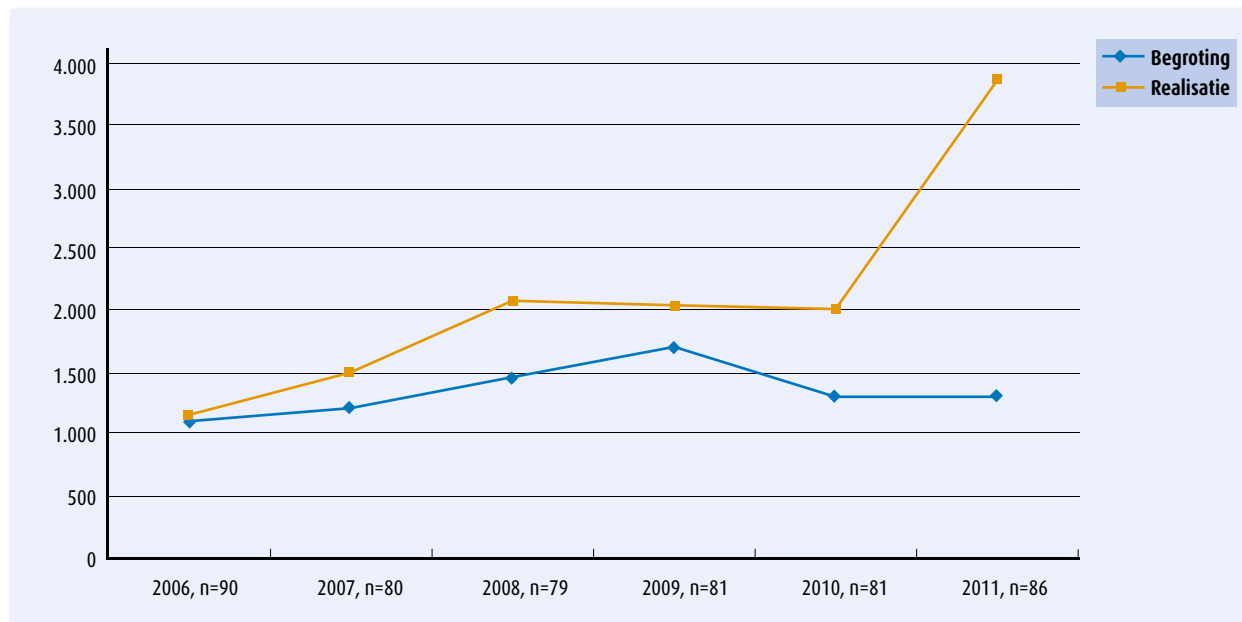


Fig. 1. jaarlijkse ontwikkeling baten uit nalatenschappen en jaarlijks aantal ontvangen nalatenschappen

Beleggingen

In de begroting is een verwacht rendement opgenomen van 7%, inclusief rentebaten en dividenden. Het gerealiseerde rendement bedraagt 0%. De bestaande portefeuilles zijn in 2010 omgezet in fondsen die vallen onder het verantwoorde beleggingsbeheer van Kempen Capital Management. Ze bevatten voornamelijk staatsobligaties. De koersen hiervan stonden in 2011 onder druk door de economische crisis en financieringsproblemen van de Zuid-Europese landen.

(x € 1.000)

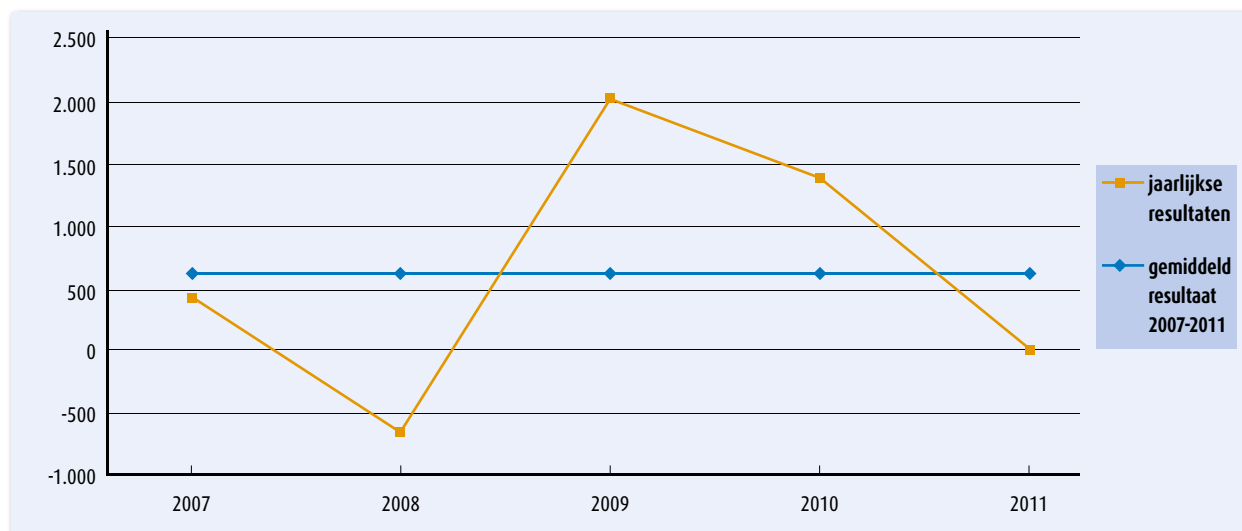


Fig. 2 ontwikkeling van beleggingsresultaten en gemiddeld rendement

Het beleggingsresultaat (baten minus kosten) is € 1.406.000 lager dan begroot. Het gemiddelde rendement over de periode 2007-2011 bedraagt 2,84 %.

(x € 1.000)

	2007	2008	2009	2010	2011
Resultaat spaar- en beleggingsvormen					
Beleggingen					
Obligatierente	816	786	737	641	275
Dividend	100	152	148	113	426
Vergoeding huisfondsen	-	-	-	-	126
Gerealiseerd koersresultaat	131	-167	-423	990	-478
Ongerealiseerd koersresultaat	-539	-1.397	1.564	-315	-131
Bruto beleggingsresultaat	508	-626	2.026	1.429	218
Kosten beleggingen	107	56	57	53	43
Netto beleggingsresultaat	401	-682	1.969	1.376	175
Rendement beleggingen					
Gemiddeld rendement 2007 - 2011 (in %): 2,85%	2,07%	-3,24%	9,04%	6,09%	0,22%
Gemiddeld rendement 2007 - 2011 (Bedrag): 648					
Netto resultaat liquide middelen (spaar- en depositorekeningen)	263	290	267	188	172

Bestedingen

De totale lasten zijn € 1.090.000 hoger dan in 2010 en € 752.000 lager dan begroot. De stijging ten opzichte van 2010 wordt grotendeels veroorzaakt door de toegenomen bestedingen aan de doelstelling met € 794.000. Ook de kosten werving baten en kosten beheer en administratie zijn gestegen.

Bestedingen aan de doelstelling

De bestedingen aan de doelstelling zijn € 794.000 hoger dan in 2010. Met uitzondering van Evenementen (nasleep Jubileum Theater Tournee in 2010) stijgend e bestedingen aan de doelstellingen.

(x € 1.000)	Werkelijk 2011	Werkelijk 2010	Vershil
Voorlichting, bewustwording en eigen activiteiten	2.716	2.593	123
Vrijwilligersondersteuning, bezoekwerk en activiteitenbegeleiding	5.071	4.536	535
Vakanties	5.042	4.646	396
Evenementen	3.745	4.005	-260
	16.574	15.780	794

De bestedingen aan voorlichting, bewustwording en eigen activiteiten zijn € 39.000 lager dan begroot en € 123.000 hoger dan in 2010. Dat komt doordat er in 2010 twee massamediale campagnemomenten werden gehouden en vanwege de vernieuwing en ontwikkeling van de corporate website en het extranet (mijnzonnbloem.nl)

De bestedingen bij vrijwilligersondersteuning blijven € 134.000 achter bij de begroting. Het aantal cursisten steeg met 223 naar 5.320. De trend van 2010, kortere cursussen en andere locaties, heeft ook in 2011 tot besparingen geleid. De bestedingen aan Zonnebloem LinQ (18 tot 45 jaar) zijn met € 148.000 toegenomen. Naast het jaarlijkse LinQ-Event zijn afdelingen gestimuleerd om extra activiteiten voor deze leeftijdsgroep te organiseren. In het kader van het Europees Jaar van de Vrijwilliger konden Zonnebloemvrijwilligers gebruik maken van gratis toegangskarten voor de Tuinen van Appeltern of een bloemenbon. Door de verlate oplevering van het vernieuwde extranet (mijnzonnebloem.nl) is ook het implementatietraject vertraagd en grotendeels verschoven naar 2012.

Door de lage waterstanden op de Rijn moesten 12 van de 34 geplande vaarvakanties naar Duitsland worden omgezet naar Nederlandse reizen. Dit heeft noodgedwongen geleid tot hogere ontspanningskosten. Een andere oorzaak voor een stijging van deze kosten is het beter inspelen op de wensen van gasten en vrijwilligers om een gedifferentieerd ontspanningsprogramma aan te bieden. Dit is ook zichtbaar in de toegenomen bestedingen bij de overige vakanties.

De bestedingen aan Evenementen zijn lager dan begroot. De afdelingen hebben € 183.000 minder besteed aan dagactiviteiten en € 50.000 aan activiteiten uit de arrangementengids.

Totaal kosten werving baten

De totale kosten van werving baten zijn ruim € 544.000 lager dan begroot. Dit wordt vooral veroorzaakt door de lagere kosten van eigen fondsenwerving. De nadruk lag op het behoud van het aantal leden. De vanwege het bel-me-niet register geïntensiveerde telefonische werving, leverde een minder groot bereik op dan waarmee in de begroting op was gerekend. Van de geplande alternatieve wervingsacties werd een aantal niet gerealiseerd. Ook waren er minder giftverzoeken dan waarop in de begroting was gerekend. Het percentage kosten fondsenwerving (kosten eigen fondsenwerving gedeeld door baten eigen fondsenwerving) bedroeg 18,5%. Onder de CBF-norm van 25% dus. Het gemiddelde percentage over de afgelopen drie jaar was 18,6%.

Kosten beheer en administratie

Hieronder vallen alle kosten die de organisatie maakt voor de (interne) beheersing en administratie, die niet toe te rekenen zijn aan de doelstelling of aan de werving van baten. De kosten beheer en administratie zijn € 77.000 lager dan begroot. Het percentage van 5,1% is 0,2% lager dan begroot en 0,1% lager dan in 2010. Hiermee blijft het percentage (kosten beheer en administratie gedeeld door totale kosten) onder de door de Zonnebloem vastgestelde norm van 8%.

De personeelskosten stegen met € 374.000 ten opzichte van 2010. Het verhogen van de kwaliteit van de dienstverlening heeft ook invloed gehad op het personeelsbestand. Het aantal fte steeg van 92,24 naar 95,18. De indirecte kosten zijn gedaald. De in 2010 ingezette kostenbesparing als gevolg van verbeterde contracten met leveranciers op het gebied van telefonie, kopieermachines en energie heeft ook nog effect gehad in 2011. Niet alle voorgenomen investeringen zijn gerealiseerd en een aantal activa (motorpassagiersschip) zijn in 2011 volledig afgeschreven, waardoor de afschrijvingskosten lager zijn.

Bestedingsratio

De bestedingsratio bestaat uit twee ratio's:

- Bestedingsratio I (totale bestedingen doelstelling in % totale baten)
- Bestedingsratio II (totale bestedingen doelstelling in % totale lasten)

Bestedingsratio I bedroeg 71,3%. De grote incidentele baten konden niet worden omgezet in extra verantwoorde bestedingen. Daardoor viel de bestedingsratio 5,2% lager uit dan begroot. De ratio kwam hiermee onder de door de Zonnebloem vastgestelde norm van 75%.

Doordat de bestedingen aan de doelstelling nagenoeg gelijk waren aan de begroting en de bestedingen aan werving baten en beheer en administratie lager zijn dan begroot, is bestedingsratio II met 75,8% 1,9% hoger dan begroot.

Overige gegevens

Beloning directie

Het bestuur heeft het beloningsbeleid, de hoogte van het directiesalaris en de hoogte van andere beloningscomponenten vastgesteld. Het beleid wordt periodiek geactualiseerd.

Bij de bepaling van het beloningsbeleid en de vaststelling van het salaris volgt de Zonnebloem de Adviesregeling Beloning Directeuren van Goede Doelen van de VFI en de Code Wijffels (zie www.vfi.nl). Deze adviesregeling geeft aan de hand van zwaartecriteria een maximumnorm voor het jaarinkomen. Na weging door het bestuur is de directeur van de Zonnebloem ingedeeld in functiegroep J van de zogenaamde BSD-score met een minimaal jaarinkomen van € 124.234 en een maximaal jaarinkomen van € 140.046. Het werkelijke jaarinkomen van directeur M.J. van Eck (1 fte/12 mnd) bedroeg in 2011 € 135.502. Deze beloning blijft daarmee onder de VFI-maxima. Het jaarinkomen van de nieuwe directeur A.P.R. van Rooij is ook vastgesteld conform deze richtlijn.

De kosten van de inwerkperiode van A.P.R. van Rooij in 2011 zijn voor de volledigheid en transparantie opgenomen, maar tellen niet mee bij het bepalen van de BSD-score conform de VFI beloningsregeling. De heer Van Rooij is per 1 januari 2012 benoemd als directeur. De hoogte en samenstelling van de beloning worden in de jaarrekening toegelicht in de toelichting op de staat van baten en lasten. Naast het jaarinkomen maken ook betaalde sociale verzekerings- en pensioenpremies en belaste vergoedingen deel uit van het salaris.

Meerjarenbegroting

Als aanvulling op het Meerjarenbeleidsplan 2009-2013 is een meerjarenbegroting gemaakt. Conform het beleidsplan gaat deze meerjarenbegroting uit van groei van activiteiten en fondsenwerving en een jaarlijkse inflatie. Naast de reguliere staat van baten en lasten is de meerjarenbegroting ook toegerekend aan de in het meerjarenbeleidsplan gedefinieerde doelstellingen en speerpunten. Daardoor zijn de begrote kosten en opbrengsten per speerpunt voor de komende jaren inzichtelijk geworden.

Bestemming resultaat

Het resultaat van € 1.385.000 is ten gunste gebracht van de reserves en fondsen.

7.2.1. Balans

	2011	2010
ACTIVA (x € 1.000, na bestemming saldo van baten en lasten)		
1 Materiële vaste activa		
Bedrijfsmiddelen	2.105	2.406
Direct in gebruik voor de doelstelling	10.578	10.502
	12.683	12.908
2 Voorraad direct beschikbaar voor de doelstelling	35	38
3 Vorderingen en overlopende activa	3.813	3.323
4 Effecten	20.202	22.587
5 Liquide middelen	18.210	14.468
Totaal	54.943	53.324

	2011	2010
PASSIVA (x € 1.000, na bestemming saldo van baten en lasten)		
6 Reserves en fondsen		
Reserves		
- Bestemmingsreserves	24.980	24.830
- Continuïteitsreserve	23.370	22.147
	48.350	46.977
Fondsen		
- Bestemmingsfondsen	4.572	4.560
Totaal reserves en fondsen	52.922	51.537
7 Voorzieningen	111	55
8 Kortlopende schulden	1.910	1.732
Totaal	54.943	53.324

7.2.2. Staat van baten en lasten

(x € 1.000)

Baten

- 9. Baten uit eigen fondsenwerving
- 10. Baten uit acties derden
- 11. Subsidies van overheden
- 12. Rentebaten en baten uit beleggingen
- 13. Overige baten

Som van de baten

Besteed aan doelstelling

- 14. Voorlichting bewustwording, eigen activiteiten
- 15. Vrijwilligersondersteuning, bezoekwerk en activiteitenbegeleiding
- 16. Vakanties
- 17. Evenementen

Som besteed aan doelstelling

Kosten werving baten

- 18. Kosten eigen fondsenwerving
- 19. Kosten acties derden
- 20. Kosten verkrijgen subsidies van overheden
- 21. Kosten beleggingen

Som van de kosten werving baten

Kosten beheer en administratie

Kosten beheer en administratie

Som van de lasten

Saldo van baten en lasten

Bestemming saldo

Toevoeging / onttrokken aan:

Reserves

- Bestemmingsreserves
- Continuïteitsreserve

Fondsen

- Bestemmingsfondsen

Saldo van baten en lasten

Kengetallen

Kosten eigen fondsenwerving in % van baten eigen fondsenwerving

Kosten beheer en administratie in % van de totale lasten

Bestedingsratio I (totale bestedingen doelstelling in % van de totale baten)

Bestedingsratio II (totale bestedingen doelstelling in % van de totale lasten)

	Begroting 2012	Werkelijk 2011	Begroting 2011	Werkelijk 2010
Baten				
9. Baten uit eigen fondsenwerving	19.404	21.432	18.819	19.153
10. Baten uit acties derden	500	760	500	499
11. Subsidies van overheden	695	616	675	711
12. Rentebaten en baten uit beleggingen	1.664	390	1.746	1.617
13. Overige baten	90	49	85	33
Som van de baten	22.353	23.247	21.825	22.013
Besteed aan doelstelling				
14. Voorlichting bewustwording, eigen activiteiten	3.135	2.716	2.755	2.593
15. Vrijwilligersondersteuning, bezoekwerk en activiteitenbegeleiding	5.216	5.071	5.205	4.536
16. Vakanties	5.139	5.042	4.798	4.646
17. Evenementen	4.198	3.745	3.949	4.005
Som besteed aan doelstelling	17.688	16.574	16.707	15.780
Kosten werving baten				
18. Kosten eigen fondsenwerving	4.511	3.961	4.505	3.716
19. Kosten acties derden	112	133	113	111
20. Kosten verkrijgen subsidies van overheden	24	26	27	33
21. Kosten beleggingen	51	43	60	53
Som van de kosten werving baten	4.698	4.163	4.705	3.913
Kosten beheer en administratie				
Kosten beheer en administratie	1.126	1.125	1.202	1.079
Som van de lasten	23.512	21.862	22.614	20.772
Saldo van baten en lasten	- 1.159	1.385	- 789	1.241
Bestemming saldo				
Toevoeging / onttrokken aan:				
Reserves				
- Bestemmingsreserves	- 158	150	- 225	- 328
- Continuïteitsreserve	- 584	1.223	- 391	2.085
Fondsen				
- Bestemmingsfondsen	- 417	12	- 173	- 516
Saldo van baten en lasten	- 1.159	1.385	- 789	1.241
Kengetallen				
Kosten eigen fondsenwerving in % van baten eigen fondsenwerving	23,2%	18,5%	23,9%	19,4%
Kosten beheer en administratie in % van de totale lasten	4,8%	5,1%	5,3%	5,2%
Bestedingsratio I (totale bestedingen doelstelling in % van de totale baten)	79,1%	71,3%	76,5%	71,7%
Bestedingsratio II (totale bestedingen doelstelling in % van de totale lasten)	75,2%	75,8%	73,9%	76,0%

7.2.3. Kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht is een overzicht van de geldmiddelen die in de verslagperiode beschikbaar zijn gekomen en van het gebruik dat van deze geldmiddelen is gemaakt. De kasstromen hebben betrekking op zowel de balans als de staat van baten en lasten. Door salderingen binnen de staat van baten en lasten en de samenhang tussen posten van de balans en de staat van baten en lasten is de aansluiting van dit overzicht met de balans en de staat van baten en lasten niet direct zichtbaar.

(x € 1.000)	2011	2010
Kasstroom uit fondsenwervende activiteiten		
Ontvangsten uit eigen fondsenwerving	22.437	20.180
Ontvangsten uit verkoop artikelen	797	452
Betalingen aan leveranciers en werknemers	-4.099	-3.823
	19.135	16.809
Kasstroom uit operationele activiteiten		
Ontvangsten uit hoofde van activiteiten doelgroep	4.144	3.958
Betalingen aan leveranciers en werknemers	-21.101	-20.647
Buitengewone lasten	354	311
	-16.603	-16.378
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		
Investeringen in materiële vaste activa	-1.030	-421
Kasstroom uit beleggingsactiviteiten		
Aankoop beleggingen	-3.645	-35.827
Aflossingen/verkopten beleggingen	5.419	36.488
Koersresultaat	-350	990
Ontvangen interest/dividend	872	941
Betaalde rente/kosten effecten	-56	-56
	2.240	2.536
Mutatie geldmiddelen	3.742	2.546

De kasstroom uit fondsenwervende en operationele activiteiten zijn hoger dan in 2010. Dit vloeit voort uit de hogere ontvangsten en bestedingen in 2011.

De Zonnebloem heeft in 2011 voor € 1.030.000 geïnvesteerd. Deze investeringen zijn direct ten laste van de liquide middelen gedaan en hebben voornamelijk betrekking op de renovatie van Motorpassagiersschip de Zonnebloem, de ontwikkeling van diverse websites en digitale ondersteuning van vrijwilligers.

De kasstroom uit beleggingsactiviteiten bestaat uit aankopen, verkopen, dividend/rente, kosten en gerealiseerde koersresultaten. De portefeuilles bevatten voornamelijk staatsobligaties. De koersen hiervan stonden in 2011 onder druk door de economische crisis en de financieringsproblemen van de Zuid-Europese landen.

7.2.4. Algemene toelichting jaarrekening

Algemeen

De jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de voorschriften van de Richtlijn voor de Jaarverslaggeving voor Fondsenwervende Instellingen (RJ650). Deze richtlijn is opgenomen in de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving, gepubliceerd door de Raad voor de Jaarverslaggeving.

Grondslagen voor consolidatie

In de consolidatie worden de financiële gegevens van Nationale Vereniging de Zonnebloem opgenomen, samen met haar groepsmaatschappijen en andere rechtspersonen waarop zij een overheersende zeggenschap kan uitoefenen of waarover zij de centrale leiding heeft. Groepsmaatschappijen zijn rechtspersonen waarin Nationale Vereniging de Zonnebloem direct of indirect overheersende zeggenschap kan uitoefenen, doordat zij beschikt over de meerderheid van de stemrechten of op enige andere wijze de financiële en operationele activiteiten kan beheersen. Hierbij wordt ook rekening gehouden met potentiële stemrechten die direct kunnen worden uitgeoefend op balansdatum.

De groepsmaatschappijen en andere rechtspersonen waarop zij een overheersende zeggenschap kan uitoefenen of waarover zij de centrale leiding heeft, worden voor 100% in de consolidatie betrokken. Het aandeel van derden in het groepsvermogen en in het groepsresultaat wordt afzonderlijk vermeld.

Onderlinge transacties, winsten, vorderingen en schulden tussen groepsmaatschappijen en andere in de consolidatie opgenomen rechtspersonen worden geëlimineerd, voor zover de resultaten niet door transacties met derden buiten de groep zijn gerealiseerd. Ongerealiseerde verliezen op onderlinge transacties worden ook geëlimineerd, tenzij er sprake is van een bijzondere waardevermindering. Waarderingsgrondslagen van groepsmaatschappijen en andere in de consolidatie opgenomen rechtspersonen zijn waar nodig gewijzigd om aansluiting te krijgen bij de geldende waarderingsgrondslagen voor de groep.

De volgende rechtspersonen zijn in de consolidatie opgenomen:

- Nationale Vereniging de Zonnebloem (100%).
- Motorpassagiersschip de Zonnebloem B.V. (110%).
- Stichting Rondvaartboot de Zonnebloem (100%).

Stelselwijzigingen

Er waren geen stelselwijzigingen in 2011.

Schattingswijzigingen

De grondslagen voor de waardering en resultaatbepaling zijn ongewijzigd ten opzichte van voorgaand jaar.

Kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht geeft de feitelijke geldstromen weer die in de loop van het boekjaar hebben plaatsgevonden. Het is opgesteld volgens de indirecte methode.

Toelichting kostenverdeling (model C)

Het is belangrijk dat bij de toerekening van de kosten een consistente methodiek wordt gehanteerd. Bij de toerekening van de kosten wordt de VFI-aanbeveling 'Kosten toerekening Beheer en Administratie' gevolgd.

De Zonnebloem rekent de directe kosten direct toe aan de doelstellingen en aan fondsenwerving. De direct toe te rekenen personeelskosten worden op basis van onderbouwde inschattingen direct toegerekend aan de doelstellingen en aan fondsenwerving.

De indirecte kosten worden aan de hand van verdeelsleutels toegerekend aan de doelstellingen, fondsenwerving en beheer en administratie. De indirecte kosten bestaan uit:

- Indirecte personeelskosten.
- Huisvestingskosten.
- Kantoorkosten.
- Afschrijvingen en rente.
- Kosten bestuur en toezicht.

De indirecte kosten worden verdeeld op basis van de volgende verdeelsleutels:

- De indirecte personeelskosten van de directie en planning & control worden voor 100% toegerekend aan beheer en administratie.
- De overige indirecte personeelskosten worden toegerekend aan de betreffende afdeling op basis van het aandeel van deze afdeling in het totaal van de verdeelsleutel (salariskosten). Daarbij zijn de salariskosten van directie, planning & control en ondersteunende processen de basis voor het aandeel in de kosten van beheer en administratie.
- De huisvestingskosten worden toegerekend op basis van het aantal m² dat een afdeling in gebruik heeft. Hierbij geldt het aantal m² van directie, planning & control en ondersteunende processen als basis voor het aandeel van de kosten van beheer en administratie.
- De kantoorkosten worden toegerekend op basis van het aantal werkplekken dat een afdeling in gebruik heeft. Hierbij geldt het aantal werkplekken van directie, planning & control en ondersteunende processen als basis voor het aandeel van de kosten van beheer en administratie.
- De afschrijvingen worden toegerekend aan de doelstelling waarop de activa betrekking hebben. De algemene afschrijvingen worden verdeeld conform de verdeelsleutels van huisvestingskosten en kantoorkosten.
- De kosten van toezicht en bestuur vallen volledig onder de kosten van beheer en administratie.

Kosten beheer en administratie

Doel van kosten beheer en administratie is om inzicht te geven in de kosten die de organisatie maakt in het kader van de (interne) beheersing en administratie en die dus niet kunnen worden toegerekend aan de doelstelling of werving van baten. Als percentage worden de kosten van beheer en administratie uitgedrukt in een percentage van de totale lasten. De Zonnebloem hanteert een norm van maximaal 8%. Bij het bepalen van de norm is gekeken naar het verleden en is rekening gehouden met de aard van de organisatie. In 2011 was het percentage beheer en administratie 5,1%. Dit is iets lager dan het begrote percentage van 5,3%.

Kosten eigen fondsenwerving

Het percentage kosten eigen fondsenwerving ontstaat door de kosten van eigen fondsenwerving te delen door de baten uit eigen fondsenwerving. De Zonnebloem hanteert daarbij de CBF-norm van maximaal 25%. In 2011 bedroeg het percentage 18,5 %.

Bestedingsratio's

Deze ratio's geven de verhouding weer tussen de bestedingen aan de doelstelling en de baten en lasten. De Zonnebloem streeft naar een zo hoog mogelijke bestedingsratio, maar met een minimale omvang van 75%. Het minimum percentage is gebaseerd op een analyse van de huidige kostenstructuur en historische cijfers. In 2011 bedroeg de bestedingsratio I (totale bestedingen doelstelling in % totale baten) 71,3%. Als gevolg van de hogere (incidentele) baten is dit percentage lager dan de vastgestelde norm en lager dan het begrote percentage. Bestedingsratio II (totale bestedingen doelstelling in % totale lasten) bedroeg 75,8% Dit is 0,8% hoger dan de vastgestelde norm en 1,9% hoger dan het begrote percentage.

7.2.5. Waarderingsgrondslagen en grondslagen voor resultaatbepaling

De activa en verplichtingen van de Zonnebloem worden over het algemeen gewaardeerd tegen de verkrijgings- of vervaardigingsprijs of de actuele waarde. Als er geen specifieke waarderingsgrondslag is vermeld, vindt waardering plaats tegen de verkrijgingsprijs.

Voor zover niet anders is vermeld, worden baten en lasten toegerekend aan de periode waarop deze betrekking hebben. Bij deze toerekening wordt een bestendige gedragslijn gevolgd. In de balans wordt rekening gehouden met de aan een periode toe te rekenen bedragen, die in een andere periode zijn of worden ontvangen/betaald. Verliezen worden verantwoord als deze voorzienbaar zijn. Baten worden verantwoord als ze gerealiseerd zijn.

Nalatenschappen en giften worden verantwoord in het jaar waarin de omvang voldoende betrouwbaar kan worden vastgesteld. De eigen bijdragen van de deelnemers aan activiteiten en vakanties e.d. zijn gesaldeerd met de kosten van deze activiteiten (netto bestedingen in het kader van de doelstelling).

Schattingen

Bij toepassing van de grondslagen en regels voor het opstellen van de jaarrekening vormt de leiding zich verschillende oordelen en maakt ze schattingen die essentieel kunnen zijn voor de in de jaarrekening opgenomen bedragen. Als het voor het geven van inzicht noodzakelijk is, zijn deze oordelen en schattingen inclusief de bijbehorende veronderstellingen opgenomen bij de toelichting op de betreffende jaarrekeningposten.

Materiële vaste activa

De materiële vaste activa zijn gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs, verminderd met de cumulatieve jaarlijkse lineaire afschrijvingen op basis van de geschatte levensduur. Afschrijving vindt plaats vanaf het moment van ingebruikname. De volgende afschrijvingspercentages worden gehanteerd:

• Casco motorpassagiersschip	3,3%; 7,0%; 10,0%
• Inventaris en meubilair motorpassagiersschip	10,0%; 12,0%; 20,0%
• Dek- en vloerbedekking, hard- en software motorpassagiersschip	20,0%
• Casco rondvaartboot	5,0%
• Installaties rondvaartboot	10,0%
• Inrichting/inventaris rondvaartboot	25,0%
• Pand	2,5 %
• Kantoorinventaris	10,0%; 20,0%
• Hard- en software	20%; 25,0%
• Vakantiemateriaal	12,0%; 20,0%
• Promotiemateriaal	20,0%

Gezien het huidige economische klimaat is het van belang na te gaan of de boekwaarde van de activa niet hoger is dan de marktwaarde. In dat geval zou een impairment moeten plaatsvinden. Er is echter geen aanleiding gevonden om een impairment uit te voeren.

Voorraden

Voorraden worden gewaardeerd tegen de verkrijgingsprijs.

Vorderingen

Vorderingen worden bij eerste verwerking gewaardeerd tegen de reële waarde van de tegenprestatie. Handelsvorderingen worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. Als de ontvangst van de vordering is uitgesteld op grond van een verlengde overeengekomen betalingstermijn, wordt de reële waarde bepaald aan de hand van de contante waarde van de verwachte ontvangsten. En op basis van de effectieve rente worden er rente-inkomsten ten gunste van de staat van baten en lasten gebracht. Voorzieningen wegens oninbaarheid worden in mindering gebracht op de boekwaarde van de vordering.

Effecten

Effecten bestaan uit fondsen in vastrentende waarden en zakelijke waarden. Waardering vindt plaats tegen beurswaarde. Waardeveranderingen (gerealiseerd en ongerealiseerd) worden rechtstreeks in de staat van baten en lasten verwerkt. Transactiekosten die zijn toe te rekenen aan effecten worden ook rechtstreeks in de staat van baten en lasten verwerkt.

Liquide middelen

Liquide middelen bestaan uit kas, banktegoeden en direct opeisbare deposito's met een looptijd korter dan twaalf maanden. Rekening-courant schulden bij banken zijn opgenomen onder schulden aan kredietinstellingen onder kortlopende schulden. Liquide middelen worden gewaardeerd tegen de nominale waarde.

Voorzieningen

Voorzieningen worden gevormd voor in rechte afdwingbare of feitelijke verplichtingen die per balansdatum bestaan. Waarschijnlijk is daarbij een uitstroom van middelen noodzakelijk, waarvan de omvang op betrouwbare wijze is te schatten. De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om de verplichtingen per balansdatum af te wikkelen.

Baten en lasten

Baten uit vermogensfondsen en bedrijfssponsoring worden verantwoord in het jaar waarin de gerelateerde activiteiten worden gerealiseerd. De overige baten worden verantwoord in het jaar waarin ze zijn ontvangen.

Lasten worden verantwoord in het jaar waarop ze betrekking hebben. De eigen bijdragen van de gasten wordt in mindering gebracht op de kosten van de betreffende activiteit.

Nalatenschappen

Nalatenschappen worden als baten verantwoord in het jaar waarin de omvang betrouwbaar kan worden vastgesteld. Daarbij wordt echter 31 maart 2012 als peildatum gehanteerd voor nalatenschappen waarvan de eerste melding in 2011 is ontvangen.

Aandeel in acties derden

De Zonnebloem is zowel geormerkt als regulier beneficiënt van de Vriendenloterij. De geormerkte inkomsten worden verantwoord in het jaar waarover ze betrekking hebben. De reguliere inkomsten worden verantwoord in het jaar waarin ze door de Vriendenloterij zijn toegezegd.

Subsidies

Subsidies worden als baten verantwoord in de periode waarin de gerelateerde activiteiten worden uitgevoerd.

Operationele leasing

Leasecontracten waarbij een groot deel van de voor- en nadelen verbonden aan de eigendom niet bij de organisatie ligt, worden verantwoord als operationele leasing. Verplichtingen uit hoofde van operationele leasing worden, rekening houdend met ontvangen vergoedingen van de lessor, op lineaire basis verwerkt in de staat van baten en lasten over de looptijd van het contract.

Personeelsbeloningen

Lonen, salarissen en sociale lasten worden op grond van de arbeidsvoorwaarden verwerkt in de staat van baten en lasten voor zover ze verschuldigd zijn aan werknemers.

Afdelingen

De liquide middelen van de afdelingen zijn opgenomen tegen nominale waarde. Overige activa en passiva zijn in beginsel niet gewaardeerd. Deze activa en passiva hebben geen materiële betekenis voor de jaarrekening van de Nationale Vereniging als geheel.

Alle opbrengsten van de afdelingen worden verantwoord in het jaar waarin deze ontvangen worden. Uitzondering vormen de bijdragen van de Nationale Vereniging over het boekjaar. Het gaat dan om de afdracht van de lidmaatschapsgelden. Deze bijdragen worden in het volgende boekjaar door de Nationale Vereniging aan de afdelingen betaald. In de jaarrekening zijn deze bijdragen verantwoord in het jaar dat de Nationale Vereniging deze bijdragen vaststelt. De hieruit volgende schuld aan de afdelingen is opgenomen onder lidmaatschapsbijdragen boekjaar bij de bestemmingsreserve door activiteiten landelijk (2011: € 1.459.000; 2010 € 1.456.000), minus de vorderingen op de afdelingen (2011: € 15.000). De door de afdelingen gemaakte kosten van activiteiten en overige kosten worden verantwoord in het jaar dat deze tot uitgaven hebben geleid.

Pensioenen

De Zonnebloem heeft haar pensioenregeling ondergebracht bij pensioenfonds Zorg en Welzijn (voorheen PGGM). Hiervoor in aanmerking komen werknemers die op de pensioengerechtigde leeftijd recht hebben op pensioen. Dat is afhankelijk van leeftijd, salaris en dienstjaren. Op de pensioenregeling zijn de bepalingen van de Nederlandse Pensioenwet van toepassing en worden door de Zonnebloem op verplichte, contractuele of vrijwillige basis premies aan het pensioenfonds betaald.

De Zonnebloem heeft haar pensioenregeling verwerkt volgens de verplichtingenbenadering. De premies worden verantwoord als personeelskosten zodra deze verschuldigd zijn. Vooruitbetaalde premies worden opgenomen als overlopende activa als dit tot een terugstorting leidt of tot een vermindering van toekomstige betalingen. Nog niet betaalde premies worden als verplichting op de balans opgenomen.

Per balansdatum is geen sprake van:

- Een bestaande verplichting (anders dan de te betalen premies) aan de pensioenuitvoerder en/of werknemers.
- Een vordering voor toegezegde restituties als gevolg van een hoge dekkingsgraad van het pensioenfonds.
- Overrente of winstdeling die overeenkomstig de bepalingen in een verzekeringscontract ter beschikking komen voor de Zonnebloem.
- Voordelen van individuele waardeoverdrachten die ten gunste komen van de Zonnebloem.

Belastingen

De belasting over het resultaat wordt berekend over het resultaat voor belastingen in de winst- en verliesrekening. Rekening houdend met beschikbare, fiscaal compensabele, verliezen uit voorgaande boekjaren (voor zover niet opgenomen in de latente belastingvorderingen) en vrijgestelde winstbestanddelen. En na bijtelling van niet-aftrekbare kosten. Ook wordt rekening gehouden met wijzigingen die optreden in de latente belastingvorderingen en latente belastingschulden uit hoofde van wijzigingen in het te hanteren belastingtarief (geldt alleen voor Motorpassagierschip de Zonnebloem B.V.).

7.2.6. Toelichting op de balans

1. Materiële vaste activa

(x € 1.000)	Bedrijfs- middelen	Direct in gebruik voor doelstelling	Totaal 2011	Totaal 2010
Aanschafwaarde per 1 januari	5.383	15.434	20.817	20.779
Bij: investeringen	59	971	1.030	421
Af: desinvesteringen	-	35	35	383
Aanschafwaarde per 31 december	5.442	16.370	21.812	20.817
Afschrijvingen per 1 januari	2.977	4.932	7.909	6.865
Bij: ten laste van boekjaar	360	883	1.243	1.427
Af: desinvesteringen	-	23	23	383
Afschrijvingen per 31 december	3.337	5.792	9.129	7.909
Boekwaarde per 31 december	2.105	10.578	12.683	12.908

De materiële vaste activa zijn gewaardeerd tegen aanschafwaarde onder vermindering van de op de economische levensduur gebaseerde lineaire afschrijvingen. Onder de bedrijfsmiddelen is het kantoorpand in Breda, de kantoorinventaris en de kantoorautomatisering begrepen. De verzekerde waarde van het pand bedraagt € 3.848.500. De investeringen in bedrijfsmiddelen bestaan vooral uit hardware en software.

De activa direct in gebruik voor de doelstelling hebben met name betrekking op Motorpassagierschip de Zonnebloem en Rondvaartboot de Zonnebloem. De verzekerde waarde van het vakantieschip bedraagt € 14.750.000 en van de rondvaartboot € 930.200.

De investeringen voor de doelstelling bestaan in 2011 uit investeringen ten behoeve van de renovatie van Motorpassagierschip de Zonnebloem, de ontwikkeling van diverse websites en digitale ondersteuning van vrijwilligers. De desinvesteringen hebben betrekking op vervangingen van activa op Motorpassagierschip de Zonnebloem.

2. Voorraad direct beschikbaar voor de doelstelling

De voorraad bestaat uit artikelen voor verkoop en promotiedoeleinden op Motorpassagiersschip de Zonnebloem. De voorraad is gewaardeerd tegen de laatst bekende inkooprijzen. De voorraad bij de vereniging, die bestond uit artikelen voor de verkoop, is volledig afgeboekt.

3. Vorderingen en overlopende activa

(x € 1.000)	2011	2010
Nalatenschappen	2.414	2.032
Debiteuren	28	64
Te vorderen omzetbelasting	37	60
Te vorderen pensioenpremie	1	-
Te vorderen dividendbelasting	36	9
Vooruitbetaalde kosten	570	560
Overige vorderingen	727	598
Totaal	3.813	3.323

De post nalatenschappen heeft betrekking op nalatenschappen, waarvan de eerste correspondentie in of voor 2011 is ontvangen en waarvan de omvang per 31 maart 2012 betrouwbaar is in te schatten. De looptijd van de opgenomen vorderingen en overlopende activa is korter dan één jaar.

4. Effecten

(x € 1.000)	Obligaties 2011	Aandelen 2011	Totaal 2011	Totaal 2010
Balans per 1 januari	17.230	5.356	22.586	22.574
Bij: aankopen	2.988	656	3.644	35.827
Af: verkopen en uitlotingen/aflossingen	20.218	6.012	26.230	58.401
Gerealiseerd koersresultaat	2.705	2.714	5.419	36.488
Mutatatie ongerealiseerd koersresultaat	17.513	3.298	20.811	21.913
	-47	-431	-478	990
	17.466	2.867	20.333	22.903
	11	-142	-131	-316
Totaal	17.477	2.725	20.202	22.587

De effectenportefeuille bestaat uit aandelen in fondsen met zakelijke waarden (aandelen) en vastrentende waarden (obligaties). Het beheer van de portefeuille is ondergebracht bij een vermogensbeheerder, die het beheer voert op basis van een beleggingsmandaat. Het gevoerde beleid is risicomijdend, waarbij de normverhouding zakelijk-vastrentend met een beperkte bandbreedte 20%-80% is. Eind 2011 is de werkelijke verhouding 86,51%-13,49%. Gerealiseerde en ongerealiseerde koersresultaten worden conform de Richtlijn voor de Jaarverslaggeving voor Fondsenwervende Instellingen rechtstreeks verwerkt in de staat van baten en lasten.

De obligaties en aandelen zijn in de volgende fondsen verworven:

- Kempen Global High Dividend Fund
- Kempen European High Dividend Fund
- Kempen SeNSe Fund
- Kempen Euro High Grade Pool

De koersresultaten zijn negatief als gevolg van de koersen van staatsobligaties, die in 2011 onder druk stonden door de economische crisis en de financieringsproblemen van de Zuid-Europese landen.

5. Liquide middelen

(x € 1.000)	2011	2010
Spaarrekeningen	7.987	4.978
Rekeningen-courant	833	440
Kassen	3	5
	8.823	5.423
Afdelingen	9.387	9.045
Totaal	18.210	14.468

De middelen op spaarrekeningen zijn op korte termijn opvraagbaar. De gemiddelde rentevergoeding over 2011 bedroeg 1,5%. De toename op spaarrekeningen is het gevolg van het besluit van onze vermogensbeheerder om vanwege de onzekere situatie op de effectenmarkt een deel van de effectenportefeuille voorlopig om te zetten in liquide middelen. De geldmiddelen van de afdelingen bestaan uit de geconsolideerde saldi van de afdelingen van de Nationale Vereniging. Ze staan niet ter vrije beschikking van het Nationaal Bestuur van de vereniging. Het bestuur van een afdeling is in beginsel, binnen het kader van de doelstelling, zelf verantwoordelijk voor het beheer en de besteding van de eigen geldmiddelen.

6. Reserves en fondsen

Het vermogen wordt op grond van de Richtlijn voor de Jaarverslaggeving voor Fondsenwervende Instellingen gesplitst in reserves en fondsen, waarbij rekening is gehouden met de 'Richtlijn Financieel Beheer Goede Doelen' van de Vereniging van Fondsenwervende Instellingen (VFI).

Verloopoverzicht reserves en fondsen

(x € 1.000)	Reserves	Fondsen	Totaal reserves en fondsen
Stand per 1 januari	46.977	4.560	51.537
Onttrekking bestemmingsreserve activiteiten landelijk	-2.536	-	-2.536
Toevoeging bestemmingsreserve activiteiten landelijk	2.326	-	2.326
Onttrekking bestemmingsreserve activiteiten afdelingen	-82	-	-82
Toevoeging bestemmingsreserve activiteiten afdelingen	442	-	442
Onttrekking continuïteitsreserve	-17	-	-17
Toevoeging continuïteitsreserve	1.240	-	1.240
Onttrekking bestemmingsfonds	-	-1.379	-1.379
Toevoeging bestemmingsfonds	-	1.391	1.391
Saldo van baten en lasten 2011	1.373	12	1.385
Stand per 31 december	48.350	4.572	52.922

Reserves

Bestemmingsreserve activiteiten landelijk

(x € 1.000)	Stand per 1 januari	Onttrekkingen	Toevoegingen	Stand per 31 december
Lidmaatschapsbijdragen boekjaar	1.456	1.456	1.459	1.459
Solidariteitsreserve	115	3	9	121
Activa doelstelling	10.541	-	73	10.614
Exploitatiereserve rondvaartboot	-	-	120	120
Vervanging Ms de Zonnebloem	7.742	377	-	7.365
Vervanging rondvaartboot de Zonnebloem	726	-	56	782
Onderzoeken Meerjarenbeleidsplan 2009-2013	332	91	-	241
Beleggingsreserve	1.200	609	609	1.200
Totaal	22.112	2.536	2.326	21.902

Aan een deel van de reserves is door het Nationaal Bestuur zelf een bestemming gegeven. De bestemmingsreserves (Onderzoeken Meerjarenbeleidsplan 2009-2013 en beleggingsreserve) zijn het gevolg van de risicoanalyse, zoals die eind 2008 heeft plaatsgevonden.

Lidmaatschapsbijdragen boekjaar

De afdelingen ontvangen aan het begin van ieder jaar een gedeelte van de inkomsten uit het ondersteunend lidmaatschap van het voorgaande boekjaar. Deze middelen vormen een structurele inkomstenbron voor de afdelingen ter financiering van hun activiteiten. Omdat de afdelingen in het betreffende boekjaar niet over deze middelen kunnen beschikken, is deze post verantwoord als bestemmingsreserve. Vanaf 2008 is hier ook het uit te betalen ledengeld LinQ verantwoord.

Solidariteitsreserve

Door de Nationale Vergadering is besloten om een solidariteitsreserve in te stellen. Zo kan gezamenlijk uiting worden gegeven aan de solidariteitsgedachte binnen de Zonnebloem. Het doel van deze reserve is om afdelingen financieel te ondersteunen als zij ondanks veel inspanningen niet in staat zijn om een minimum activiteitenpakket aan te bieden. Daarnaast kunnen ook afdelingen die streven naar meer groei en differentiatie qua gasten en activiteiten, maar daarvoor onvoldoende financiële middelen hebben, een beroep op deze reserve doen. In 2011 hebben twee afdelingen een bijdrage uit deze reserve ontvangen.

Activa doelstelling

Dit deel geeft aan in hoeverre de activa in het kader van de doelstelling uit eigen middelen zijn gefinancierd. De hoogte is gelijk aan de boekwaarde van de materiële vaste activa in het kader van de doelstelling, de leningen en de voorraden.

Exploitatiereserve rondvaartboot

In 2011 is het bestemmingsfonds voor de rondvaartboot geheel benut. De exploitatie van de rondvaartboot wordt gefinancierd vanuit de vereniging. Hiervoor wordt voor komend jaar een reserve gevormd.

Vervanging Ms de Zonnebloem

Conform de risicoanalyse wordt een deel van het eigen vermogen bij Ms de Zonnebloem, bestemd ter vervanging van het huidige vakantieschip.

Vervanging rondvaartboot de Zonnebloem

Conform de risicoanalyse wordt een deel van het eigen vermogen bij rondvaartboot de Zonnebloem, bestemd ter vervanging van de huidige rondvaartboot.

Onderzoeken Meerjarenbeleidsplan 2009-2013

De komende periode is extra (financiële) inzet nodig om de mogelijke omvang van de strategische risico's te verkleinen. Deze inzet is bepaald op € 500.000 voor onderzoek naar de werving van vrijwilligers (met name verpleegkundigen), nieuwe methoden van fondsenwerving en naar de dienstverlening van de Zonnebloem aan gasten en vrijwilligers. In 2011 zijn onderzoeken uitgevoerd. Hiervoor is € 91.000 onttrokken aan deze reserve.

Beleggingsreserve

Om koersverschillen in de toekomst op te vangen, wordt een beleggingsreserve gevormd:

- 10% van de waarde van de aandelen op 31-12-2008 (ca. € 4.000.000).
- 5% van de waarde van de obligaties op 31-12-2008 (ca. € 16.000.000).

Maximale omvang van de totale reserve is € 1.200.000. Gezien de marktontwikkeling, stijging van de koersen en positieve koersresultaten is in 2011 een bedrag onttrokken en is de reserve weer aangevuld.

Bestemmingsreserves afdelingen

(x € 1.000)	Stand per 1 januari	Onttrekkingen	Toevoegingen	Stand per 31 december
Eenmalige/niet-jaarlijkse activiteiten	456	-	188	644
Jubileum (afdelingen)	356	-	30	386
Gericht op groei/differentiatie	134	67	-	67
Doelbestemde nalatenschappen	217	-	2	219
Activiteiten afdelingen	1.555	15	222	1.762
Totaal	2.718	82	442	3.078

Conform de implementatie van het vermogensbeleid dient het vermogen van de afdelingen boven de continuïteitsreserve door de afdelingen bestemd te worden. Dat deel waar geen bestemming aan is gegeven, wordt door het Nationaal Bestuur bestempeld als reserve voor de activiteiten van de afdelingen.

Eenmalige/niet-jaarlijkse activiteiten

Deze reservering kan alleen worden gemaakt met een realistisch plan dat is voorzien van een planning en een begroting. In aanmerking komen alleen eenmalige of niet-jaarlijkse activiteiten voor gasten en/of vrijwilligers, volgens een bestendige gedragslijn. Andere voorwaarden zijn dat de begroting 'Zonnebloemwaardig' is, oftewel eenvoudig maar compleet, en dat de middelen binnen drie jaar na reservering worden besteed.

Jubileum (afdelingen)

Voor de viering van afdelingsjubilea, zoals een lustrum en kroonjaren (12,5; 25; 40; 50; 60; 75; 100 jaar) mogen middelen worden gereserveerd. Om de uniformiteit te waarborgen mogen hiervoor standaardbedragen worden gereserveerd. Voorwaarde is dat de middelen binnen vijf jaar na reservering worden besteed.

Gericht op groei/differentiatie

Ook deze reserve kan alleen worden gemaakt met een realistisch plan dat is voorzien van een planning en een begroting. In aanmerking komen activiteiten die zijn afgeleid van het meerjarenbeleidsplan en zijn gericht op:

- Gasten (inclusief jongeren).
- Vrijwilligers (inclusief jongeren).
- Diensten.
- Fondsenwerving.
- Samenwerking met andere partners.

Voorwaarde is dat de middelen binnen drie jaar na reservering worden besteed.

Doelbestemde nalatenschappen

Er zijn afdelingen die middelen (hebben) ontvangen uit nalatenschappen. In het testament is dan door de erflater bepaald dat de middelen ten goede dienen te komen aan een bepaalde afdeling. Uiteraard wordt die wens gerespecteerd.

Activiteiten afdelingen

Door een deel van de afdelingen is aan het vermogen boven de continuïteitsreserve nog geen specifieke bestemming gegeven. In 2012 blijft de opbouw van het vermogen een aandachtspunt voor de besturen van de afdelingen.

Continuïteitsreserve

(x € 1.000)	Stand per 1 januari	Onttrekkingen	Toevoegingen	Stand per 31 december
Afdelingen	6.326	17	-	6.309
Vereniging (exclusief afdelingen)	15.821	-	1.240	17.061
Totaal	22.147	17	1.240	23.370

Conform de 'Richtlijn Financieel Beheer Goede Doelen' van de VFI en het in de Nationale Vergadering vastgestelde vermogensbeleid wordt een continuïteitsreserve aangehouden die maximaal 1,5 keer de kosten van de werkorganisatie (inclusief kosten fondsenwerving) bedraagt. Op grond van dit beleid mag de reserve voor de vereniging ruim € 16.733.000 bedragen. Door de incidentele baten is de continuïteitsreserve € 328.000 hoger dan de richtlijn. De reserve wordt in 2012 weer afgebouwd.

De continuïteitsreserve van de afdelingen valt niet onder de definitie uit de 'Richtlijn Financieel Beheer Goede Doelen'. Gezien de specifieke aard van de Zonnebloemorganisatie geldt voor de afdelingen dat tot de kosten van de werkorganisatie de gemiddelde totale (netto) jaaruitgaven van de afgelopen drie jaar worden gerekend. Zo zorgen we ervoor dat de afdelingen ook in de toekomst aan hun verplichtingen aan de gasten kunnen voldoen.

Fondsen

Bestemmingsfondsen

(x € 1.000)	Stand per 1 januari	Ontvangen uit acties	Bestedingen	Stand per 31 december
Ms de Zonnebloem	4.443	1.345	1.216	4.572
Rondvaartboot de Zonnebloem	117	46	163	-
Totaal	4.560	1.391	1.379	4.572

Ms de Zonnebloem

Door de fusie van Nationale Vereniging de Zonnebloem met Stichting Motorpassagierschip de Zonnebloem en Rondvaartboot de Zonnebloem is het bestemmingsfonds Ms de Zonnebloem bij de vereniging opgenomen. Het fonds is gevormd uit de giften, die uit de acties voor bouw en exploitatie van het schip zijn ontvangen. Jaarlijks worden de specifieke bijdragen (aandeel Actie Zonnebloemvakanties, Scheepsmaatjes, specifieke giften en de aan dit fonds toe te rekenen beleggingsopbrengsten) toegevoegd. Dit fonds dient om de exploitatie van motorpassagierschip de Zonnebloem te waarborgen. In 2011 is per saldo € 129.000 aan het bestemmingsfonds toegevoegd als gevolg van de bijdragen van vermogensfondsen aan de renovatie van het schip.

Rondvaartboot de Zonnebloem

Door de fusie van Nationale Vereniging de Zonnebloem met Stichting Motorpassagiersschip de Zonnebloem en Rondvaartboot de Zonnebloem is ook het bestemmingsfonds rondvaartboot hier opgenomen. Het gaat om giften voor een jubileumwens (50-jarig jubileum) voor de bouw en exploitatie van een rondvaartboot ten behoeve van de doelgroep. Het geld dat naar aanleiding van deze wens is ontvangen, is in de loop van 2000 en 2001 overgeheveld naar dit bestemmingsfonds. Ook hieraan worden jaarlijks de specifieke bijdragen toegevoegd. Het bedrag wordt aangewend voor de exploitatie van de rondvaartboot. Hieruit wordt jaarlijks een exploitatiesubsidie verstrekt aan de Stichting Rondvaartboot. In 2011 is € 117.000 aan het bestemmingsfonds onttrokken. Hiermee kwam het bestemmingsfonds in 2011 op € 0 uit.

7. Voorzieningen

(x € 1.000)	Stand per 1 januari	Onttrekkingen	Toevoegingen	Stand per 31 december
Jubilea	55	4	-	51
Actie jaar van de vrijwilliger (Appeltern)	-	-	60	60
Totaal	55	4	60	111

De voorziening voor jubileumuitkeringen aan personeel is op individuele grondslag berekend, waarbij rekening is gehouden met salaris, blijfkans en sterftkans. De voorziening wordt tijdsevenredig opgebouwd gedurende het dienstverband van de medewerkers.

De voorziening voor actie jaar van de vrijwilliger is een schatting van het aantal vrijwilligers dat in 2012 nog gebruik gaan maken van de in 2011 uitgereikte tegoedbon voor een bezoek aan de Tuinen van Appeltern.

8. Kortlopende schulden

(x € 1.000)	2011	2010
Crediteuren	1.008	800
Loonbelasting en premieheffing	140	142
Omzetbelasting	-	-
Reservering vakantietoeslag	380	400
Overige	382	390
Totaal	1.910	1.732

De looptijd van de opgenomen schulden is korter dan één jaar.

Niet uit de balans blijvende verplichtingen

(x € 1.000)	< 1 jaar	> 1 jaar	> 5 jaar	Totaal
Vereniging de Zonnebloem	4.746	3.334	-	8.080
MPS de Zonnebloem B.V.	451	13	-	464
Stichting Rondvaartboot de Zonnebloem	126	-	-	126
Totaal	5.323	3.347	-	8.670

De aangegane verplichtingen hebben met name betrekking op vakantieaccommodaties, materiaalvoorziening en onderhoudscontracten. Hiermee is eind 2011 een bedrag van € 8.670.000 gemoeid. Daarvan heeft € 5.323.000 betrekking op kortlopende (korter dan één jaar) en € 3.347.000 op langlopende verplichtingen.

Ten behoeve van de Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR) is een bankgarantie verstrekt van € 55.000. De contracten voor leaseauto's hebben een looptijd tussen 36 en 48 maanden. De totale verplichting bedroeg op 31 december 2011 € 448.000. Voor 2012 is er een leaseverplichting (leaseauto's) van € 189.000.

Gezien hun relevantie zijn in de niet uit de balans blijvende verplichtingen niet de verplichtingen van de afdelingen begrepen.

In de lopende nalatenschappen zitten acht nalatenschappen met vruchtgebruik, waarvan de waarde niet betrouwbaar is vast te stellen.

7.2.7 Toelichting op de staat van baten en lasten

9. Baten uit eigen fondsenwerving

Baten contributie/lidmaatschap

(x € 1.000)	Begroting 2012	Werkelijk 2011	Begroting 2011	Werkelijk 2010
Baten contributie / lidmaatschap	8.900	8.896	8.900	8.876

Het resultaat van de baten uit contributie/lidmaatschap was nagenoeg gelijk aan de begrote opbrengst. Ten opzichte van 2010 zijn de baten met € 20.000 toegenomen.

Baten uit giften

(x € 1.000)	Begroting 2012	Werkelijk 2011	Begroting 2011	Werkelijk 2010
Meimailing	1.300	1.078	1.300	1.186
Augustusmailing	850	753	850	857
Scheepsmaatje	500	431	500	426
Bedrijfssponsoring	250	128	200	189
Fondsenwerving algemeen	1.500	1.982	1.500	1.418
Vermogensfondsen	400	638	500	563
Periodieke schenkingen	100	137	100	135
Eigen acties afdelingen	550	501	550	549
Totaal baten uit giften	5.450	5.648	5.500	5.323

De baten uit mailings zijn gedaald. Er zijn minder giftverzoeken verstuurd dan waarop in de begroting was gerekend. De daling wordt gecompenseerd door hogere bijdragen van bedrijven en vermogensfondsen. Daarnaast is onder 'fondsenwerving algemeen' een incidentele gift van ruim € 500.000 verantwoord. Ondanks de mogelijkheid voor afdelingen om de baten uit nieuwe fondsenwervende activiteiten te verdubbelen met het door het RCOAK en fonds Sluyterman van Loo ingestelde premieplan, blijven de baten uit eigen acties afdelingen achter bij 2010 en de begroting 2011.

Baten uit nalatenschappen

(x € 1.000)	Begroting 2012	Werkelijk 2011	Begroting 2011	Werkelijk 2010
Baten uit nalatenschappen	2.000	3.849	1.300	2.014

Nalatenschappen blijven moeilijk te begroten. Dat is in 2011 maar weer eens gebleken. Ondanks de groei van de laatste jaren is besloten de baten uit nalatenschappen in de begroting 2011 gelijk te houden met die in de begroting 2010. Nalatenschappen bestaan vaak uit onroerend goed en effecten. De opbrengst hiervan is door de economische situatie op dit moment erg onzeker. Het resultaat in 2011 is positie beïnvloed door één nalatenschap van € 1.500.000.

Baten uit loterij

(x € 1.000)	Begroting 2012	Werkelijk 2011	Begroting 2011	Werkelijk 2010
Verkoop loten	2.750	2.639	2.750	2.641
Waarde op niet afgehaalde prijzen	50	87	50	63
Overige opbrengsten	-	4	-	9
Totaal baten uit loterij	2.800	2.730	2.800	2.713

Door de inspanningen en bereidheid van duizenden Zonnebloemvrijwilligers om loten te verkopen is de opbrengst van de Zonnebloemloterij nagenoeg gelijk aan de opbrengst in 2010. De totale baten zijn gestegen, omdat steeds meer mensen het prijzengeld aan de Zonnebloem schenken.

Baten uit verkoop artikelen

(x € 1.000)	Begroting 2012	Werkelijk 2011	Begroting 2011	Werkelijk 2010
Verkoop kerstkaarten	450	470	525	390
Giften kerstkaarten	40	30	40	27
	490	500	565	417
Kostprijs verkopen kerstkaartenactie	-276	-214	-286	-169
	214	286	279	248
Verkoop promotie-artikelen	70	37	70	135
Kosten promotie-artikelen	-30	-14	-30	-156
Totaal kostprijs verkopen	40	23	40	-21
Totaal baten uit verkoop artikelen	254	309	319	227

Vanaf 2011 worden de kerstkaarten niet meer op voorraad ingekocht, maar maken we gebruik van 'printing on demand'. Dat heeft geleid tot een hogere omzet. De baten uit verkoop promotieartikelen is aanzienlijk lager dan in 2010, doordat het Nationaal Bureau met ingang van 2011 is gestopt met de verkoop ervan. Sommige lokale afdelingen verkopen nog wel promotieartikelen.

Totaal baten uit eigen fondsenwerving

(x € 1.000)	Begroting 2012	Werkelijk 2011	Begroting 2011	Werkelijk 2010
Totaal baten uit eigen fondsenwerving	19.404	21.432	18.819	19.153

10. Baten uit acties derden

(x € 1.000)	Begroting 2012	Werkelijk 2011	Begroting 2011	Werkelijk 2010
Baten Vriendenloterij	500	616	500	499
Baten overige acties derden	-	144	-	-
Totale baten acties derden	500	760	500	499

Door een extra wervingscampagne eind 2010 en begin 2011 en een extra trekking zijn de baten uit de Vriendenloterij (voorheen Sponsorloterij) ruim € 100.000 hoger dan begroot en dan voorgaand jaar. De baten uit overige acties derden (puzzelactie Telegraaf en KRO, Schoonenberg hooractie en Art of Cards) zijn begroot bij bedrijfssponsoring, maar worden verantwoord bij acties derden.

11. Subsidies van overheden

Baten

(x € 1.000)	Begroting 2012	Werkelijk 2011	Begroting 2011	Werkelijk 2010
Subsidie overheid Nationale Vereniging	395	306	365	370
Overige overheidssubsidies	300	310	310	341
Totaal baten subsidies van overheden	695	616	675	711

Naast de jaarlijkse instellingssubsidie van € 189.000 heeft de Zonnebloem in 2011 een projectsubsidie ontvangen voor deskundigheidsbevordering van vrijwilligers. Bij de afdelingen zijn de gevolgen van het subsidiebeleid van gemeenten duidelijk zichtbaar. Deze subsidies zijn met € 39.000 gedaald.

12. Rentebaten en baten uit beleggingen

(x € 1.000)	Begroting 2012	Werkelijk 2011	Begroting 2011	Werkelijk 2010
Rentebaten uit liquide middelen	223	172	231	188
Baten uit beleggingen				
Rentebaten	-	275	700	641
Dividend	654	426	140	113
Vergoeding huisfondsen	-	126	-	-
Gerealiseerde koersverschillen	196	-478	170	990
Ongerealiseerde koersverschillen	591	-131	505	-315
Totale baten uit beleggingen	1.441	218	1.515	1.429
Totale rentebaten en baten uit beleggingen	1.664	390	1.746	1.617

In de begroting is een verwacht rendement opgenomen van 7%, inclusief rentebaten en dividenden.. Het gerealiseerde rendement bedraagt 0%. De portefeuilles bevatten namelijk staatsobligaties. Door de economische crisis en de financieringsproblemen van de Zuid-Europese landen stonden de koersen hiervan in 2011 onder druk. Sinds eind 2010 wordt belegd in huisfondsen van Ven Kempen en daarom ontvangt de Zonnebloem hiervoor een vergoeding. De baten uit liquide middelen bestaan uit de jaarlijkse rentevergoeding. Door de lage rentestand zijn deze vergoedingen lager dan begroot en lager dan vorig jaar.

13. Overige baten

(x € 1.000)	Begroting 2012	Werkelijk 2011	Begroting 2011	Werkelijk 2010
Overige baten	90	49	85	33
Totaal overige baten	90	49	85	33

De overige baten zijn incidentele baten uit voorgaande jaren.

14. Voorlichting/bewustmaking, eigen activiteiten

(x € 1.000)	Begroting 2012	Werkelijk 2011	Begroting 2011	Werkelijk 2010
Ledenblad (Zonnebloem Nieuws)	503	470	507	474
Jaarlijkse campagne	969	602	638	464
Voorlichting en promotie	417	504	485	453
Jaartheme	423	370	420	422
Websites	314	229	184	179
Groepsbezoek	47	50	49	46
Overige activiteiten (onderzoeken)	83	91	84	168
Meerjarenbeleidsplan 2009 - 2013	49	48	48	65
60-jarig jubileum 2009	-	-	-	2
Doorbelasting indirecte kosten	330	352	340	320
Totaal voorlichting/ bewustmaking eigen activiteiten	3.135	2.716	2.755	2.593

De bestedingen aan voorlichting/bewustmaking en eigen activiteiten stijgen, nagenoeg conform de begroting, met € 123.000. In 2011 was de communicatiestrategie gericht op een nieuwe verhouding tussen online en offline communicatie. Zo werd gestart met de ontwikkeling van mijnzonnebloem.nl (het nieuwe extranet) en een nieuwe corporate website. Evenals voorgaande jaren werd in 2011 een massamediale campagne georganiseerd om de waarde en betekenisvolle rol van de Zonnebloem in de samenleving onder de aandacht te brengen. De campagne kende twee piekmomenten.

15. Vrijwilligersondersteuning, bezoekwerk en activiteitenbegeleiding

(x € 1.000)	Begroting 2012	Werkelijk 2011	Begroting 2011	Werkelijk 2010
Ondersteuning vrijwilligers en afdelingen	1.989	1.876	1.992	1.795
Cursussen	473	536	593	507
Bezoekwerk algemeen	326	321	332	329
LinQ	293	348	316	200
Tijdschrift Zonnebloem	230	211	211	193
Marketing en werving vrijwilligers	192	181	201	159
Vrijwilligerskaart	135	134	129	113
Vrijwilligersblad (Zonnebloem Vrijwilliger)	114	78	82	75
Stratgische samenwerkingen	68	72	43	63
Vrijwillige inzet migranten	72	76	76	110
Implementatie meerjarenbeleid	283	274	294	277
Implementatie Extranet	202	55	156	-
Maatschappelijke stages	126	123	136	172
Incidentele projecten VO	-	223	20	-
Doorbelasting indirecte kosten	713	563	624	543
Totaal vrijwilligersondersteuning, bezoekwerk en activiteitenbegeleiding	5.216	5.071	5.205	4.536

De totale bestedingen voor Vrijwilligersondersteuning stegen met € 535.000, maar bleven € 134.000 achter bij de begroting. Door de verlate oplevering van het nieuwe extranet (mijnzonnebloem.nl) is het implementatietraject grotendeels doorgeschoven naar 2012. De bestedingen aan ondersteuning vrijwilligers en afdelingen zijn bedoeld om vrijwilligers te ondersteunen, te begeleiden en te motiveren bij het uitvoeren van hun vrijwilligerswerk. Hieraan is minder besteed dan begroot. Het aantal cursisten steeg van 5.097 naar 5.320. De bestedingen aan strategische samenwerking hebben betrekking op de personele inzet voor de Coalitie Erbij. Daarnaast is een aantal onderzoeken gefinancierd, waarvan de uitkomsten door de Zonnebloem kunnen worden gebruikt. In het Europese Jaar van de Vrijwilliger zijn de vrijwilligers beloond met een bon voor een bezoek aan de Tuinen van Appeltoren of een bloemenbon. De bestedingen zijn verantwoord onder incidentele projecten.

16. Vakanties

(x € 1.000)	Begroting 2012	Werkelijk 2011	Begroting 2011	Werkelijk 2010
Vaarvakanties	1.124	1.157	991	910
Regionale vakanties	1.616	1.652	1.658	1.476
Nationale vakanties	787	598	592	536
Vliegvakanties	69	13	42	45
Vakanties algemeen	450	694	628	625
Vakantiegids	194	-	-	-
Doorbelasting indirecte kosten	899	928	887	1.054
Totaal vakanties	5.139	5.042	4.798	4.646

De bestedingen bij vakanties zijn toegenomen door het aanbieden van een gedifferentieerd ontspanningsprogramma, afgestemd op de wensen van de deelnemers. Bij de vaarvakanties komt de stijging ten opzichte van de begroting doordat vanwege lage waterstanden 12 Duitse reizen moesten worden omgezet naar reizen door Nederland. Dit heeft geleid tot aanpassingen in het (excursie)programma.

17. Evenementen

<i>(x € 1.000)</i>	Begroting 2012	Werkelijk 2011	Begroting 2011	Werkelijk 2010
Theater Tournee	782	581	531	306
Bootdagtochten	176	175	209	168
Eéndagsactiviteiten klein / overige dagactiviteiten	2.529	2.215	2.398	1.996
Mariahoeve Leende	72	82	78	76
Rondvaartboot	145	176	143	135
Activiteiten uit arrangementengids	203	169	219	184
60-jarig jubileum 2009	-	-	-	795
Doorbelasting indirecte kosten	291	347	371	345
Totaal evenementen	4.198	3.745	3.949	4.005

Door de stijging van het aantal ééndagsactiviteiten en kleinere dagactiviteiten als gevolg van de groei en differentiatie van diensten, zijn ook de bestedingen toegenomen. De afdelingen hebben echter minder aan deze activiteiten uitgegeven dan waarmee in de begroting rekening was gehouden.

18. Kosten eigen fondsenwerving

<i>(x € 1.000)</i>	Begroting 2012	Werkelijk 2011	Begroting 2011	Werkelijk 2010
Kosten contributie / lidmaatschap	2.371	2.125	2.434	1.985

De kosten van eigen fondsenwerving voor contributie/lidmaatschap zijn lager dan begroot. Vanwege het bel-me-niet register wilden we de telefonische wervingsacties intensiveren, maar in de praktijk bleek het bereik minder groot dan was begroot.

Kosten giften

<i>(x € 1.000)</i>	Begroting 2012	Werkelijk 2011	Begroting 2011	Werkelijk 2010
Meimailing	121	122	125	123
Augustusmailing	95	95	100	98
Scheepsmaatje	143	209	158	134
Bedrijfssponsoring	110	96	91	106
Fondsenwerving algemeen	546	277	510	129
Vermogensfondsen	57	61	65	72
Periodieke schenkingen	18	14	18	12
Kosten eigen acties afdelingen	150	64	100	168
Totaal directe wervingskosten	1.240	938	1.167	842

Als alternatief voor telefonische werving van donateurs zijn in 2011 nieuwe wervingsmethodes onderzocht en ontwikkeld. Niet alle acties zijn echter gerealiseerd. Ook zijn er minder giftverzoeken gedaan dan waarop in de begroting was gerekend.

Kosten nalatenschappen

(x € 1.000)	Begroting 2012	Werkelijk 2011	Begroting 2011	Werkelijk 2010
Kosten nalatenschappen	61	90	83	56

Door de extra kosten voor een televisie-uitzending over nalaten stegen de kosten ten opzichte van 2010. In de begroting was ook geen rekening gehouden met vervolgacties naar aanleiding van het tv-programma.

Kosten loterij

(x € 1.000)	Begroting 2012	Werkelijk 2011	Begroting 2011	Werkelijk 2010
Kosten loterij	397	387	370	390

De kosten van de loterij liggen in lijn met de kosten in 2010.

Kosten verkoop artikelen

(x € 1.000)	Begroting 2012	Werkelijk 2011	Begroting 2011	Werkelijk 2010
Kerstkaarten	36	41	40	41
Promotie-artikelen	-	-	-	19
Totaal kosten verkoop artikelen	36	41	40	60

Doorbelasting indirecte kosten

(x € 1.000)	Begroting 2012	Werkelijk 2011	Begroting 2011	Werkelijk 2010
Doorbelasting indirecte kosten	406	380	411	383

Doordat de e-mail marketingtool in 2011 niet is geïmplementeerd, waren de totale indirecte kosten lager als gevolg van lagere afschrijvingen.

Totaal kosten eigen fondsenwerving

(x € 1.000)	Begroting 2012	Werkelijk 2011	Begroting 2011	Werkelijk 2010
Totaal kosten eigen fondsenwerving	4.511	3.961	4.505	3.716

19. Kosten acties derden

(x € 1.000)	Begroting 2012	Werkelijk 2011	Begroting 2011	Werkelijk 2010
kosten Vriendenloterij	112	133	113	111
Totale kosten acties derden	112	133	113	111

In 2011 zijn meer wervingsactiviteiten uitgevoerd dan begroot om nieuwe leden mee te laten spelen voor de Zonnebloem in de Vriendenloterij.

20. Kosten verkrijging subsidie van overheden

(x € 1.000)	Begroting 2012	Werkelijk 2011	Begroting 2011	Werkelijk 2010
Kosten verkrijgen subsidies overheden	24	26	27	33

21. Kosten beleggingen

(x € 1.000)	Begroting 2012	Werkelijk 2011	Begroting 2011	Werkelijk 2010
Kosten beleggingen	51	43	60	53

De kosten van beleggingen bestaan uit de beheerkosten voor de vermogensbeheerder.

Kostentoekening

(x € 1.000)	Begroting 2012	Werkelijk 2011	Begroting 2011	Werkelijk 2010
Salarissen inclusief sociale lasten	5.179	5.056	5.065	4.894
Pensioenpremies	472	435	452	424
Overige personeelskosten (incl. Ondernemingsraad)	436	519	442	329
Reis- en verblijfkosten	466	465	489	454
Totaal personeelskosten	6.553	6.475	6.448	6.101
Waarvan direct toegerekend aan activiteiten	5.118	5.061	5.059	4.870
Totaal indirecte personeelskosten	1.435	1.414	1.389	1.231
Huisvestingskosten	133	130	142	138
Kantoorkosten	313	292	350	297
Kantoorkosten afdelingen	350	342	400	339
Afschrijvingskosten	1.254	1.255	1.284	1.435
Kosten bestuur en toezicht	83	75	80	87
Totaal indirecte kosten	3.568	3.508	3.645	3.527

De totale personeelskosten zijn hoger dan begroot. Dit wordt met name veroorzaakt door de hogere personeelskosten. Hierin is een extra premiebetaling (€ 65.000) voor de WIA-verzekering opgenomen. Het aantal FTE is gestegen van 92,24 naar 95,18.

De kantoorkosten zijn nagenoeg gelijk gebleven. De in 2010 afgesloten, verbeterde, contracten met leveranciers op het gebied van telefonie, kopieermachines en energie werkten in 2011 door.

De hogere afschrijvingskosten van € 44.000 bij de BV (als gevolg van snellere vervanging van activa) worden gecompenseerd door lagere afschrijvingen van € 65.000 bij de Vereniging (door vertraagde oplevering van projecten).

Onder de kosten voor bestuur en toezicht worden onder andere de accountantskosten, inhuur van derden ten behoeve van het bestuur en de directie en de bijeenkomsten van de Nationale Vergadering, Nationaal Bestuur en ingestelde commissies verantwoord. Ook de onkostenvergoeding van bestuursleden (in 2011 € 2.349) worden hieronder verantwoord.

In 2011 zijn de volgende bedragen aan accountantskosten ten laste van het resultaat gebracht:

(in €)	2011 PwC Accountants N.V.	2011 PwC Belastingadviseurs	2011 Totaal PwC
Controle van de jaarrekening	39.606	-	39.606
Andere controlewerkzaamheden	8.590	-	8.590
Fiscale advisering	-	1.050	1.050
Andere niet-controlediensten	-	-	-
	48.196	1.050	49.246

Directiesalaris

De directeur is in loondienst van de vereniging. In 2011 was het totale bruto directiesalaris € 183.693 (inclusief vakantiegeld). Door de inwerkperiode van de nieuwe directeur waren de salariskosten hoger dan in 2010. Aan de directie zijn geen leningen, voorschotten of garanties verstrekt.

Naam	M. van Eck	A. van Rooij	
Functie	directeur	directeur	
Dienstverband			
Aard (looptijd)	Beëindigd	Onbepaald	
Uren	40	40	
Part-time percentage	100	100	
Periode	1/1-31/12	1/11-31-12	
Bezoldiging (in euro's)			Totaal
Jaarinkomen			
- Bruto loon/salaris	125.465	18.520	143.985
- Vakantiegeld	10.037	1.481	11.518
- Eindejaarsuitkering, 13e/14e maand	-	-	-
- Variabel jaarinkomen	-	-	-
Totaal	135.502	20.001	155.503
SV lasten (wg deel)	7.129	1.188	8.317
Belastbare vergoedingen/bijtellings	316	1.079	1.395
Pensioenlasten (wg deel)	16.125	2.353	18.478
Overige beloningen op termijn	-	-	-
Uitkeringen beëindiging dienstverband	-	-	-
Totaal bezoldiging 2011	159.072	24.621	183.693
<i>Totaal bezoldiging 2010</i>	<i>155.046</i>	<i>-</i>	<i>155.046</i>

Het jaarinkomen van de directeur (in loondienst) blijft binnen het maximum van € 140.046 (1 FTE/12 maanden) volgens de VFI Beloningsregeling. De kosten van de inwerkperiode van A. van Rooij, die per 1 januari 2012 tot nieuwe directeur is benoemd, zijn voor de volledigheid en transparantie opgenomen, maar tellen niet mee bij het bepalen van de BSD-score conform de VFI-beloningsregeling. De bezoldiging van A. van Rooij is ook conform de VFI-beloningsregeling vastgesteld. Kijk voor een toelichting op het beleid en de uitgangspunten voor de directiebezoldiging in het financieel verslag.

7.2.8 Toelichting kostenverdeling (Model C.)

Werkelijk 2011 (x € 1.000)	Doelstellingen				Werving Baten				Beheer en Administratie	Werkelijk 2011	Begroting 2011	Werkelijk 2010
	Voorlichting bewust- wording, eigen activiteiten	Vrijwilligers- ondersteuning, bezoekwerk en activiteiten begeleiding	Vakanties	Evenementen	Eigen fondsen- werving	Acties derden	Subsidies	Beleggingen				
Uitbesteed werk		2.387	2.565	3.188	2.895	120	3	43	-	11.201	11.906	10.333
Publiciteit en communicatie	1.857	235	-	-	-	-	-	-	-	2.092	2.004	2.042
Personeelskosten	648	2.263	1.647	266	846	13	23	-	769	6.475	6.448	6.101
Huisvestingskosten	15	14	21	5	22	-	-	-	53	130	142	138
Kantoorkosten	35	31	50	19	58	-	-	-	99	292	350	297
Kantoorkosten afdelingen	17	86	17	154	68	-	-	-	-	342	400	339
Afschrijvingen en rente	144	55	742	113	72	-	-	-	129	1.255	1.284	1.435
Kosten bestuur en toezicht	-	-	-	-	-	-	-	-	75	75	80	87
	2.716	5.071	5.042	3.745	3.961	133	26	43	1.125	21.862	22.614	20.772
									5,1%			

Dit overzicht geeft weer hoe de kosten zijn verdeeld over de doelstelling, de werving baten en beheer en administratie.

Onder uitbesteed werk en publiciteit en communicatie worden de bestedingen (exclusief personeelskosten) weergegeven die direct aan de realisatie van de doelstellingen en de werving van de baten worden toegerekend.

De personeelskosten bestaan uit kosten die direct worden toegerekend aan de doelstellingen en werving baten en uit de kosten die indirect worden toegerekend aan de realisatie van de doelstelling of de werving van baten. De indirecte kosten worden op basis van verdeelsleutels toegerekend aan de doelstelling, werving baten en kosten beheer en administratie.

De overige kosten zijn indirecte kosten die op basis van een verdeelsleutel worden toegerekend aan de doelstelling, werving baten en kosten beheer en administratie. Per kostensoort worden de verdeelsleutels hieronder toegelicht.

De indirecte personeelskosten worden na rato verdeeld over de doelstellingen, werving baten en beheer en administratie. Als basis wordt de totale loonsom per afdeling genomen. De loonsom van directie, planning & control en ondersteunende processen wordt daarbij voor 100% toegerekend aan beheer en administratie.

De huisvestingskosten worden op basis van de in gebruik zijnde vierkante meter per afdeling verdeeld over de doelstellingen, fondsenwerving en beheer en administratie. De vierkante meters die in gebruik zijn bij de directie, planning & control en ondersteunende processen worden volledig toegerekend aan beheer en administratie.

De kantoorkosten worden toegerekend op basis van het aantal werkplekken dat een afdeling in gebruik heeft. Hierbij geldt het aantal werkplekken van directie, planning & control en ondersteunende processen als basis voor het aandeel van de kosten van beheer en administratie.

De kantoorkosten afdelingen worden volgens een vastgestelde verdeelsleutel verdeeld over doelstelling en fondsenwerving. Dit omdat de afdelingen 100% bezig zijn met het Zonnebloemwerk.

De afschrijvingskosten die direct verband houden met een doelstelling of eigen fondsenwerving worden hieraan toegerekend. Afschrijvingskosten, zoals pand en kantoorinventaris, worden conform de verdeelsleutel bij respectievelijk huisvestingskosten en kantoorkosten toegerekend aan de doelstelling, eigen fondsenwerving en beheer en administratie.

De kosten van bestuur en toezicht zijn 100% kosten beheer en administratie.

7.3 Meerjarenbegroting 2012-2013

(x € 1.000)

Fondsenwerving

Baten

	Realisatie	Meerjarenbegroting 2012-2013	
	2011	2012	2013
1. Baten uit eigen fondsenwerving	21.432	19.404	22.223
2. Baten uit acties derden	760	500	596
3. Subsidies van overheden	616	695	727
4. Rentebaten en baten uit beleggingen	390	1.664	800
5. Overige baten	49	90	200
Som van de baten	23.247	22.353	24.546

Besteed aan doelstelling

6. Voorlichting bewustwording	2.716	3.135	3.050
7. Vrijwilligersondersteuning, bezoekwerk en activiteitenbegeleiding	5.071	5.216	6.086
8. Vakanties	5.042	5.139	5.472
9. Evenementen	3.745	4.198	4.274
Som besteed aan doelstelling	16.574	17.688	18.882

Kosten werving baten

10. Kosten van eigen fondsenwerving	3.961	4.511	4.445
11. Kosten van acties derden	133	112	100
12. Kosten verkrijgen subsidies van overheden	26	24	60
13. Kosten van beleggingen	43	51	50
Som van de kosten werving baten	4.163	4.698	4.655

Beheer en administratie

Kosten beheer en administratie	1.125	1.126	1.502
Som van de lasten	21.862	23.512	25.039

Saldo van baten en lasten

	1.385	-1.159	-493
--	--------------	---------------	-------------

Toevoegingen/onttrekkingen aan:

Reserves	1.373	-742	107
Bestemmingsfondsen	12	-417	-600
Saldo van baten en lasten	1.385	-1.159	-493

Kengetallen

Kosten eigen fondsenwerving in % van baten eigen fondsenwerving	18,5%	23,2%	20,0%
Kosten beheer en administratie in % van de totale lasten	5,1%	4,8%	6,0%
Bestedingsratio I (totale bestedingen doelstelling in % van de totale baten)	71,3%	79,1%	76,9%
Bestedingsratio II (totale bestedingen doelstelling in % van de totale lasten)	75,8%	75,2%	75,4%

Baten uit eigen fondsenwerving

Om de groeidoelstellingen van de vereniging te kunnen financieren, is bij het opstellen van de meerjarenbegroting een stijging van de fondsenwervende inkomsten met 4,5% begroot. Deze stijging is ook noodzakelijk om de kostenverhoging van de reguliere activiteiten door inflatie te kunnen dekken.

Door de huidige economische ontwikkelingen is de groeidoelstelling voor 2012 aangepast. De groeidoelstelling voor 2013 is nog niet aangepast.

Baten uit beleggingen

Met ingang van 2010 worden de koersresultaten opgenomen in de begroting. De koersresultaten zijn wel verwerkt in de begroting van 2012, maar niet in die van 2013.

Bestedingen aan de doelstelling

De stijgende uitgaven in de meerjarenbegroting voor de doelstelling zijn in lijn met de groei- en differentiatiedoelstellingen voor de komende jaren. De Zonnebloem streeft ernaar om, ondanks de economische crisis, ook de komende jaren niet te bezuinigen op de bestedingen aan de doelstelling. Sterker nog: de Zonnebloem wil juist extra bestedingen realiseren.

Saldo van baten en lasten

Het saldo van baten en lasten van de verschillende jaren wordt negatief beïnvloed door betalingen en ontvangsten van de vereniging ten behoeve van het bestemmingsfonds schepen. Conform de richtlijnen verlopen de toevoegingen en onttrekkingen van de reserves en fondsen via het saldo van baten en lasten. Voor 2012 is echter de intentie om extra bestedingen te realiseren ten laste van de reserves.

De bedragen kunnen afwijken van de bedragen die worden genoemd in het Meerjarenbeleidsplan 2009-2013 door het toepassen van de vernieuwde Richtlijn 650 en door recente ontwikkelingen en beleidskeuzes.

7.4 Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: de Nationale Ledenvergadering van Nationale Vereniging de Zonnebloem

De in dit verslag opgenomen samengevatte jaarrekening, bestaande uit de samengevatte geconsolideerde balans per 31 december 2011 en de samengevatte geconsolideerde staat van baten en lasten over 2011 met bijbehorende toelichtingen, is ontleend aan de gecontroleerde jaarrekening van Nationale Vereniging de Zonnebloem te Breda over 2011. Wij hebben een goedkeurend oordeel verstrekt bij die jaarrekening in onze controleverklaring van 23 mei 2012. Desbetreffende jaarrekening en deze samenvatting daarvan, bevatten geen weergave van gebeurtenissen die hebben plaatsgevonden sinds de datum van onze controleverklaring van 23 mei 2012.

De samengevatte jaarrekening bevat niet alle toelichtingen die zijn vereist op basis van Richtlijn 650 voor fondsenwervende instellingen van de Nederlandse Raad voor de Jaarverslaggeving. Het kennisnemen van de samengevatte jaarrekening kan derhalve niet in de plaats treden van het kennisnemen van de gecontroleerde jaarrekening van Nationale Vereniging de Zonnebloem.

Verantwoordelijkheid van de directie

De directie van de vereniging is verantwoordelijk voor het opstellen van een samenvatting van de gecontroleerde jaarrekening in overeenstemming met de grondslagen zoals beschreven in van de toelichting.

Verantwoordelijkheid van de accountant

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel over de samengevatte jaarrekening op basis van onze werkzaamheden, uitgevoerd in overeenstemming met Nederlands Recht, waaronder Standaard 810, 'Opdrachten om te rapporteren betreffende samengevatte financiële overzichten'.

Oordeel

Naar ons oordeel is de samengevatte jaarrekening in alle van materieel belang zijnde aspecten consistent met de gecontroleerde jaarrekening van nationale Vereniging de Zonnebloem voor het jaar geëindigd op 31 december 2011 in overeenstemming met de grondslagen zoals beschreven in van de toelichting.

Utrecht, 12 juni 2012

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

Origineel getekend door: M.H.A. Bauman RA

8. Met bijlagen

- 8.1. Uitgangspunten fondsenwerving donateurs
- 8.2. Samenstelling Nationale Vergadering
- 8.3. Samenstelling Nationaal Bestuur
- 8.4. Samenstelling Directie
- 8.5. Belanghebbendenreglement



Met elkaar
voor elkaar

8.1 Uitgangspunten fondsenwerving donateurs

Bij het werven van fondsen hanteert de Zonnebloem de volgende uitgangspunten:

- Niet het 'leed' staat centraal, maar de boodschap wordt positief gebracht.
- De donateur bepaalt hoe en met welke bijdrage hij wil steunen en wordt maximaal vier keer per jaar benaderd.
- De minimale jaarbijdrages zijn laag, zodat de drempel om donateur te worden voor zoveel mogelijk mensen financieel haalbaar is. En om de kosten van relatiemanagement niet boven de opbrengsten uit te laten komen.
- Bij alle wervingsacties worden het postfilter en het bel-me-niet register gehanteerd.
- Doel is een grote loyale achterban van donateurs om inkomsten op langere termijn minder afhankelijk te maken van een kleine groep en haar onafhankelijkheid te borgen in beleidsvoornemens.
- Bij de telefonische werving wordt met de telemarketeer geen contract op het aantal geworven personen af te sluiten, maar op het aantal gepleegde telefoontjes.
- Het streven is een maximaal rendement op fondsenwervende acties en ruimschoots onder de door het Centraal Bureau Fondsenwerving (CBF) vastgestelde norm van 25% fondsenwervende kosten ten opzichte van opbrengsten blijven.
- De fondsenwerving gebeurt op basis van inspanningsverplichting en niet resultaatverplichting, zowel intern als extern.

8.2 Samenstelling Nationale Vergadering per 31 december 2011

G. van der Wal	Groningen
Vacature	Groningen
Vacature	Groningen
S.S. Flapper	Friesland
A. de Graaff	Friesland
R. Vennik	Friesland
K. ten Kate	Drenthe
H. Tiemens	Drenthe
F. Broekhuizen-Adema	Drenthe
H. Blom	Overijssel
Vacature	Overijssel
Vacature	Overijssel
W.A.M. van het Erve-Huisman	Flevoland
R.P. Tittmann	Flevoland
J. Zijlmans	Flevoland
S.P.J. Dekker	Gelderland
L.M. van der Lubbe-van der Heijden	Gelderland
J. Janse	Utrecht
W. Pakkert	Utrecht
Vacature	Utrecht
E.F. Jongmans	Noord-Holland
Vacature	Noord-Holland
R.J.F. Winter	Noord-Holland
P. Moons	Zuid-Holland
J.P. Oosterhout	Zuid-Holland
A. Timmermans-Kuiken	Zuid-Holland
P. Coolsen	Zeeland
A.A.M. van Ombergen	Zeeland
F. Vermeulen	Zeeland
M. Koster-den Hoedt	Noord-Brabant
C.A. Leenhouts	Noord-Brabant
L.M.J. Tan	Noord-Brabant
M.J.E.J. Bloemen-van der Grinten	Limburg
G.P.W. van Keulen	Limburg
H. Stollman	Limburg
M.G.M. van Berckel	Erevoorzitter

Het Nationaal Bestuur en directeur M.J. van Eck zijn bij alle vergaderingen aanwezig, evenals – voor zover relevant met het oog op de geagendeerde onderwerpen – leden van het Managementteam van het Nationaal Bureau. De voorzitter van het Nationaal Bestuur is technisch voorzitter van de Nationale Vergadering. Notuliste is M.C. van Essen-Zijlmans.

8.3 Samenstelling Nationaal Bestuur per 31 december 2011

M.A.M. Barth, voorzitter

Functie dagelijks leven: voorzitter GGZ Nederland.

- Geboortedatum: 21-03-1964
- Voorzitter sinds: 22-02-2008
- Nevenfuncties:
 - Voorzitter Eerste Kamerfractie PvdA
 - Voorzitter Raad van Toezicht Bureau Jeugdzorg Noord-Holland.
 - Lid Commissie Integriteit Publieke Omroep.
 - Lid Visitatiecommissie SPF en SPOV.
 - Lid Raad van Toezicht Nuffic.
 - Lid Raad van Advies Frans Hals Museum.
 - Lid Adviescommissie Nederland, Antillen en Suriname SKAN-fonds.
 - Voorzitter Banning Werkgemeenschap voor de PvdA.
 - Voorzitter Adviescommissie 'Muziek in ieder Kind' Fonds Cultuurparticipatie.
 - Lid bestuur Stichting 2012 Themajaar Historische Buitenplaatsen.

Secretaris: vacature

F. Penninx, penningmeester

Functie dagelijks leven: zelfstandig ondernemer.

- Geboortedatum: 05-03-1957
- Penningmeester sinds: 19-02-2010
- Nevenfuncties:
 - Voorzitter Per Saldo, Vereniging van budgethouders voor hulp en hulpmiddelen.
 - Penningmeester bestuur Vakvereniging voor Ervaringswerkers in Amsterdam.
 - Bestuurslid Vereniging Dwarslaesie Organisatie Nederland.
 - Lid Raad van Toezicht Libra Zorggroep.
 - Lid bestuur Vincentius Vereniging 's-Hertogenbosch.
 - Lid bestuur Vereniging Dwarslaesie Organisatie Nederland.

A.M.A. Kil-Albersen

Functie dagelijks leven: directeur Onderwijscoöperatie.

- Geboortedatum: 12-01-1960
- Bestuurslid sinds: 18-06-2010
- Nevenfuncties:
 - Lid Raad van Toezicht Nederland Kennisland.
 - Lid Raad van Toezicht Katholieke Pabo Zwolle.

J.M. Buiting

Functie dagelijks leven: directeur Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorginstellingen (NVTZ).

- Geboortedatum: 26-06-1960
- Bestuurslid sinds: 19-09-2008
- Nevenfuncties:
 - Senioradviseur CBO.
 - Voorzitter NKS (Nederlandse Katholieke Sportfederatie).
 - Voorzitter Beweging van Barmhartigheid.
 - Lid Provinciale Staten Utrecht.

- Fellow of the board European Society for Quality in healthcare.
- Voorzitter Federatie Medisch Laboratorium Specialismen.
- Lid algemeen bestuur Vereniging Katholieke Maatschappelijke Organisaties.
- Voorzitter WMO-platform Utrecht.

C.P.M. Schilte

Functie dagelijks leven: coach en adviseur.

- Geboortedatum: 27-08-1948
- Bestuurslid sinds: 18-06-2010
- Nevenfuncties:
 - Lid bestuur Vereniging PSO.
 - Voorzitter stichting Haarlemse Opera.
 - Voorzitter Almeerse Scholengroep.
 - Lid Raad van Commissarissen woningcoöperatie Pre Wonen.

B.H.W. Hammer-Winkelhorst

Functie dagelijks leven: docent Zorg en Welzijn VMBO.

- Geboortedatum: 05-02-1952
- Bestuurslid sinds: 16-02-2007
- Nevenfuncties:
 - Lid Seniorenraad gemeente Enschede.

G.J.M. Barnasconi

Functie dagelijks leven: Raad van Bestuur Kadaster.

- Geboortedatum: 26-09-1957
- Bestuurslid sinds: 17-06-2011
- Nevenfuncties:
 - Bestuurslid EuroGeographics Brussel.
 - Lid Businessclub Utrecht.
 - Voorzitter stichting Geo-onderwijs Nederland (Bedrijfsleven-Overheid-WO-HBO-MBO).

Rooster van aftreden

Naam	Functie	Benoemd	Herbenoeming	Jaar van aftreden
M.A.M. Barth	voorzitter	22-02-2008	2009	
Vacature	secretaris			
F. Penninx	penningmeester	19-02-2010	2011	
J.M. Buiting		19-09-2008	2009	
A.M.A. Kil-Albersen		18-06-2010		
C.P.M. Schilte		18-06-2010		
B.H.W. Hammer-Winkelhorst		16-02-2007	2008	2011
G.J.M. Barnasconi		17-06-2011		

Alle bestuursleden zijn actief op onbezoldigde basis. Aan bestuurders worden geen leningen, voorschotten en garanties verstrekt.

8.4 Samenstelling Directie per 31 december 2011

M.J. van Eck, directeur

- Geboortedatum: 20-05-1956
- Directeur sinds: 01-01-2002 (in dienst per 01-10-2001)
- Nevenfuncties:
 - Vice-voorzitter bestuur Stichting Coalitie Erbij.
 - Lid bestuur Vereniging Fondsenwervende Instellingen (VFI).
 - Lid bestuur Stichting VFI diensten.
 - Lid bestuur Stichting Socutera.
 - Voorzitter Stichting Erbij
 - Lid Raad van Toezicht Stichting Samenwerkende Non-profit Loterijen (SNL)
 - Lid Raad van Advies KRO.

Namens het Nationaal Bestuur is de directie van de Nationale Vereniging, bestaande uit M.J. van Eck, gemachtigd tot de volgende handelingen:

- Aanvaarden van nalatenschappen onder voorrecht van boedelbeschrijving.
- Verkopen en leveren van registergoederen uit nalatenschappen.
- Afsluiten van boedelvollmachten in verband met nalatenschappen.
- Aangaan van (arbeids)overeenkomsten.
- Verstrekken van leningen u/g en het aanvaarden van leningen o/g.
- Aankopen en in eigendom verwerven van roerende goederen.
- Overboeken van gelden, conform de door het bestuur verstrekte richtlijnen.
- Opgeven van wijzigingen in het bestuur aan de Kamer van Koophandel.
- Schorsen en ontslaan van personeelsleden (conform artikel 63 van de statuten).
- Aanvaarden van schenkingen zonder meer. Hiervoor is een notariële akte opgemaakt.
- Namens het Nationaal Bestuur machtigen van bestuursleden tot het openen en beheren van bank- en/of girorekeningen ten behoeve van de afdelingen (zoals bedoeld in artikelen 10 van het Huishoudelijk Reglement van de Nationale Vereniging).

Aangezien hoofd Marketing & Fondsenwerving, A. Saladin, als plaatsvervanger van directeur M.J. van Eck kan optreden, is ook hij tot deze handelingen gemachtigd.

8.5 Belanghebbendenreglement

Het Nationaal Bestuur van Nationale Vereniging de Zonnebloem (hierna: 'de Vereniging') besluit, met inachtneming van de statuten van de Vereniging ('statuten'), het volgende belanghebbendenreglement vast te stellen:

1. Algemeen

- 1.1 Het Nationaal Bestuur van de Vereniging informeert hen die belang hebben bij het functioneren van de Vereniging, of die voor de Vereniging belangrijk zijn om haar publieke en maatschappelijke rol als maatschappelijke instelling te vervullen. Het informeren van belanghebbenden heeft betrekking op het functioneren van de Vereniging in het algemeen, het besturen daarvan en het toezicht houden daarop.
- 1.2 De Vereniging kent naast het personeel van de Vereniging in ieder geval de volgende belanghebbenden:
 - bij de Vereniging betrokken vrijwilligers (leden);
 - doelgroep(en) van de Vereniging, donateurs/ondersteunende leden, subsidieverstrekkers, loterijen en maatschappelijke fondsen, samenwerkingspartners.

2. Inhoud communicatie

- 2.1 De Vereniging richt haar communicatie zo in dat de door haar, al dan niet op verzoek, te verstrekken informatie:
 - relevant is voor belanghebbenden;
 - eenduidig is en niet voor meerdere interpretaties vatbaar;
 - toegankelijk is voor belanghebbenden, zowel wat betreft de inhoud als wat betreft de ter beschikkingstelling.
- 2.2 Alle op grond van dit reglement ter beschikking te stellen en hierna te noemen informatie is in elk geval via het Nationaal Bureau in Breda opvraagbaar dan wel via de internetsite van de Vereniging raadpleegbaar. Op verzoek van een belanghebbende - al dan niet expliciet of reeds opgenomen in een subsidie- of financieringsvoorwaarde - wordt de informatie kosteloos verstrekt.
- 2.3 De Vereniging informeert belanghebbenden in elk geval over de inhoudelijke invulling van goed bestuur, door bekendmaking van de volgende zaken:
 - a. de doelstelling van de Vereniging (statuten);
 - b. de wijze waarop de doelstelling is vertaald in visie en beleid en voor zover mogelijk beoogde resultaten, alsmede de overwegingen daarachter ((meerjaren)beleidsplan en jaarverslag);
 - c. het jaarplan met in elk geval informatie over de verwachte inkomsten, de geplande besteding van middelen aan het goede doel en daarbinnen aan concrete programma's en activiteiten, de beoogde resultaten (en indien die niet kunnen worden aangegeven: de redenen daarvoor), het deel van de middelen dat wordt besteed aan fondsenwerving en aan ondersteunende functies, alsmede hoe wordt omgegaan met financiële reserves (begroting, (meerjaren)beleidsplan, alsmede eventuele intern geldende richtlijnen ten aanzien van de besteding van uit fondsenwerving verkregen middelen);
 - d. wat in de afgelopen periode de daadwerkelijke resultaten van de besteding van middelen aan het goede doel waren en wat de bestaande reserves zijn (jaarrekening en jaarverslag);
 - e. de methoden die worden gebruikt voor fondsenwerving, waar de verkregen middelen voor zullen worden ingezet, hoeveel opbrengsten nodig zijn en hoeveel van de opbrengsten voor het betreffende goede doel zijn bedoeld (beschrijving van beleid fondsenwerving in het (meerjaren)beleidsplan en de verantwoording daarover in jaarverslag en jaarrekening).
 - f. de verhouding tussen kosten en opbrengsten van fondsenwerving in de afgelopen periode en de besteding van de opbrengsten aan de bij de werving aangegeven doelen (jaarrekening en jaarverslag);
 - g. hoe wordt omgegaan met vrijwilligers en de leden, zowel het beleid als de realisatie in de afgelopen periode (meerjaren)beleidsplan en jaarverslag);
 - h. welke voorzieningen voor (financiële) (risico-)beheersing de organisatie toepast en de werking daarvan (begroting en jaarrekening, en eventueel geldend zelfstandig treasury-/ beleggingsbeleid).

2.4 Het Nationaal Bestuur legt voorts verantwoording af over de wijze waarop invulling wordt gegeven aan het scheiden van de functies bestuur en toezicht. In dat kader maakt het Nationaal Bestuur, al dan niet door middel van opname in het (meerjaren)beleidsplan en het jaarverslag, de volgende aspecten van de functies van 'besturen' en 'toezicht houden' openbaar:

- a. de wijze waarop de functies van besturen en toezicht houden zijn georganiseerd, welke organen daartoe zijn ingesteld, wie welke taken heeft en wat de werkwijze is;
- b. welke personen deel uitmaken van het Nationaal Bestuur en de directie, de relevante nevenfuncties, de datum van benoeming en benoemingstermijn en of het lid al dan niet in aanmerking komt voor herbenoeming;
- c. de bezoldiging en vergoedingen van de directie;
- d. de geldende onkostenvergoedingsregeling voor de leden van het Nationaal Bestuur en de vergoeding die in het afgelopen jaar is betaald;
- e. de profielschets en selectieprocedure voor leden van de directie en het Nationaal Bestuur, en de wijze waarop daarmee wordt omgegaan bij de (her)benoeming van leden;
- f. de belangrijkste werkzaamheden van de directie en het Nationaal Bestuur, waaronder het aantal vergaderingen en de belangrijkste behandelde onderwerpen, alsmede andere belangrijke activiteiten van het betreffende orgaan of van vertegenwoordigers daarvan;
- g. het directie- en bestuursreglement;
- i. of en in hoeverre de Vereniging de vigerende code voor goed bestuur voor goede doelen toepast ('pas toe of leg uit').

3. Inbreng individuele belanghebbenden

3.1 De directie is namens het Nationaal Bestuur belast met de kennisneming van ideeën, opmerkingen, wensen en klachten van een belanghebbende en stelt de belanghebbende binnen vier weken op de hoogte over de wijze waarop de Vereniging met de inbreng zal omgaan.

3.2 Een belanghebbende kan zijn inbreng richten aan: Nationale Vereniging de Zonnebloem T.a.v. de Directie Postbus 2100 4800 CC BREDA of mailen naar: info@zonnebloem.nl

3.3 Indien sprake is van een klacht, al dan niet zijnde een geschil tussen de Vereniging en de belanghebbende en niet zijnde een arbeidsrechtelijk conflict tussen de Vereniging en een personeelslid van de Vereniging, zal de Directie zich inzetten te zoeken naar een minnelijke oplossing met de klager. Indien de directie van mening is dat een minnelijke oplossing redelijkerwijs niet van de Vereniging kan worden verwacht, wijst zij de klacht af. De directie doet van een afwijzing terstond melding aan het Nationaal Bestuur.

3.4 De Vereniging legt jaarlijks in het jaarverslag verantwoording af over de wijze waarop zij met de inbreng van belanghebbenden is omgegaan en meldt het aantal ideeën, opmerkingen, wensen en klachten van belanghebbenden.

4. Slot

4.1 Bij de ter beschikkingstelling van informatie neemt de Vereniging de vigerende regels voor privacy en bescherming van de persoonlijke levenssfeer in acht, waaronder de in de Wet bescherming persoonsgegevens opgenomen verplichtingen.

4.2 In bijzondere omstandigheden en om het Nationaal Bestuur moverende redenen kan het Nationaal Bestuur besluiten belanghebbenden niet, dan wel slechts op aanvraag, de in dit reglement bedoelde informatie te verstrekken. Een moverende reden kan slechts gelegen zijn in de verwezenlijking van de doelstelling van de Vereniging en betrekking hebben op het belang van de Vereniging.

Aldus vastgesteld en ondertekend in de vergadering van het Nationaal Bestuur 13 mei 2009