

Verantwoordingsverklaring



Met elkaar
voor elkaar



Nationale Vereniging

DE ZONNEBLOEM

Verantwoordingsverklaring

Vastgesteld in de bestuursvergadering van 23 mei 2012.

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

- De functie 'toezicht houden' (vaststellen of goedkeuren van plannen en het kritisch volgen van de organisatie en haar resultaten) is duidelijk gescheiden van het 'besturen' dan wel van de 'uitvoering'.
- Er wordt continu gewerkt aan een optimale besteding van middelen, zodat de doelstelling zo effectief en doelmatig mogelijk kan worden gerealiseerd.
- Er wordt gestreefd naar optimale relaties met belanghebbenden, met gerichte aandacht voor de informatieverschaffing en de inname en verwerking van wensen, vragen en klachten.

1. Scheiden toezicht houden en bestuur

Binnen het Nationaal Bestuur is goed nagedacht over de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van alle organen binnen de vereniging. Uitgangspunt hierbij is dat de Zonnebloem een vereniging is van vrijwilligers. Zij zijn het die het doel van de vereniging ook daadwerkelijk realiseren. De vrijwilligers doen het uitvoerend werk, ondersteund door betaalde krachten. De Zonnebloem kent een democratische structuur van afvaardiging (Nationale Vergadering), waarbij door de Provinciale Vergadering gekozen afgevaardigden (drie per provincie) indirect invloed kunnen uitoefenen op het beleid. Dit democratische gehalte dient behouden te blijven zodat de besturing in handen blijft van vrijwilligers.

Het Nationaal Bestuur, dat zelf ook uit vrijwilligers bestaat, legt aan de Nationale Vergadering verantwoording af. Het Nationaal Bestuur realiseert zich dat veel beslissingen op nationaal niveau te tijdrovend zijn om als vrijwillig bestuurslid zonder ondersteuning en voorbereiding te kunnen nemen. Daarom zijn de meeste bestuurlijke taken gemandateerd aan een bezoldigde directie. Het Nationaal Bestuur kan dus taken en bevoegdheden laten uitoefenen door de directie (mandatering), waarbij het Nationaal Bestuur een toezichhoudende rol heeft ten opzichte van de directie.

Nationaal Bestuur

Het Nationaal Bestuur houdt toezicht op de directie en functioneert dus feitelijk als een toezichhoudend bestuur. (bestuursmodel III van de Code Wijffels d.w.z. het model met een Algemene Ledenvergadering/Ledenraad, bestuur, titulaire directie en leidinggevende medewerkers). De verantwoording van het Nationaal Bestuur aan de Nationale Vergadering en het toezicht van het Nationaal Bureau op de directie richten zich op de vragen:

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

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

• **Auditcommissie**

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

• **Commissie Solidariteitsfonds**

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

• **Vakantie Advies Commissie**

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

Nationaal Bestuur in 2011

Het Nationaal Bestuur vergaderde in 2011 negen keer en is verder betrokken geweest bij de selectie en benoeming van een nieuwe directeur per 1 januari 2012. In de formele vergadercyclus werden onder andere de jaarrekening en het jaarverslag van 2010, de halfjaarrapportage 2011 en het jaarplan en de (meerjaren)begroting 2012 besproken. Daarnaast kwamen vooral de drie 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 dialoog en invloed ziet het bestuur een rol voor zichzelf in de verdere communicatie en implementatie van de resultaten.
- 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.

Nationale Vergadering

De taken van de Nationale Vergadering zijn:

- Het bevorderen van de doelstelling van de vereniging waar en wanneer dat mogelijk is, eventueel in samenwerking of in overleg met andere organisaties.
- Het houden van toezicht via uitoefening van de haar bij deze statuten en de wet toekomende (goedkeurende) bevoegdheden, waaronder in ieder geval:
 - Goedkeuring van het meerjarenbeleidsplan, de begroting en de jaarrekening.
 - Besluitvorming over benoeming, schorsing en ontslag van leden van het Nationaal Bestuur.
 - Vaststelling welk gedeelte van de door het Nationaal Bestuur vastgestelde bijdrage van de leden als bedoeld in artikel 5 is bestemd voor de provinciale en regionale afdelingen.
 - De besluitvorming over statutenwijziging, juridische fusie, splitsing en ontbinding van de vereniging.

Nationale Vergadering in 2011

Conform de planning is de Nationale Vergadering in 2011 vier keer bijeen gekomen. Behalve de hierboven genoemde onderwerpen uit de reguliere cyclus, zijn onder meer de volgende onderwerpen besproken:

- Marketingplan 2011-2013.
- Resultaten en conclusies uit onderzoek onder Zonnebloemgasten en -vrijwilligers.
- Wervings- en selectietraject nieuwe directeur.

De Nationale Vergadering verleende decharge over het gevoerde beleid.

Directie

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

Directie in 2011

Veel aandacht van de directie ging in 2011 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 van de vereniging 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?' Na een inwerk periode van twee maanden is M.J. van Eck op 1 januari 2012 opgevolgd door A.P.R van Rooij.

Samenstelling en evaluatie

Nationale Vergadering

De Nationale Vergadering bestaat uit door de Provinciale Vergadering gekozen afgevaardigden. Zij worden gekozen voor drie jaar en kunnen daarna maximaal drie keer voor een zelfde periode herkozen worden. Iedere afgevaardigde kan te allen tijde worden ontslagen door de Provinciale Vergadering. In 2009 zijn profielen opgesteld waaraan afgevaardigden dienen te voldoen.

Nationaal Bestuur

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

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

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

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

Evaluatie

Het Nationaal Bestuur constateert in haar evaluatie dat de onderlinge samenwerking goed is. Omdat het bestuur in 2011 zeer intensief bezig is geweest met de wisseling van de directie en er nog wordt gezocht naar nieuwe bestuursleden, volgt in augustus 2012 nadere evaluatie over het eigen functioneren, de verdeling van de aandachtsvelden en de verwachtingen tussen bestuur en directie.

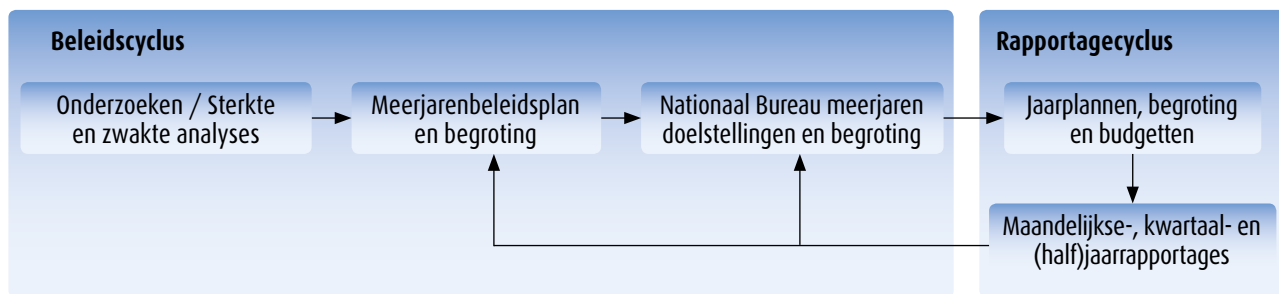
Het bestuur heeft het functioneren van de directeur geëvalueerd aan de hand van de functieomschrijving en de afgesproken doelstellingen in het jaarplan 2011. Conclusie was dat de directeur goed heeft gefunctioneerd.

2. Optimale Besteding van Middelen

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

Beleidscyclus

Het Meerjarenbeleidsplan is tot stand gekomen na uitvoerig in- en extern onderzoek. Want wie zichzelf wil verbeteren, moet de stand van zaken kennen. De sterke en zwakke kanten van de vereniging zijn geanalyseerd en er is onderzoek gedaan naar de kansen en bedreigingen die van buiten de organisatie komen. Het resultaat: een totaalbeeld van de Zonnebloem in haar omgeving. Het Meerjarenbeleidsplan geeft de beleidsdoelen en de financiële begroting aan van de vrijwilligersorganisatie voor de komende jaren. De beleidsdoelen zijn vertaald naar meerjarendoelstellingen en een meerjarenbegroting voor het Nationaal Bureau. Uitvoering van het Meerjarenbeleidsplan en de afgeleide jaarplannen kan pas na goedkeuring door de Nationale Vergadering (respectievelijk om de vijf jaar en jaarlijks).



Rapportagecyclus

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

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

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

Verantwoording

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

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

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

3. Omgang met belanghebbenden

Informereren van en verantwoording afleggen aan belanghebbenden is een wezenlijk onderdeel van goed bestuur. Belanghebbenden van de Zonnebloem zijn onder andere: gasten, vrijwilligers, donateurs, personeel, subsidieverstrekkers, sponsors, loterijen en maatschappelijke fondsen en samenwerkingspartners. Zij hebben belang bij het functioneren van de Zonnebloem en/of zijn belangrijk om haar publieke en maatschappelijke rol te kunnen vervullen. Het Nationaal Bestuur informeert ze daarom op een relevante, eenduidige en toegankelijke manier over het functioneren van de vereniging in het algemeen, het besturen daarvan en het toezicht houden daarop. Ook worden de belanghebbenden geïnformeerd over hoe en waar zij met hun ideeën, opmerkingen, wensen en klachten terecht kunnen. Om de belanghebbenden optimaal te ondersteunen is er één aanspreekpunt, waar zij met al hun vragen terecht kunnen. Door het samenvoegen van verschillende organisatieonderdelen in één organisatorische eenheid (Dienstencentrum) is de ondersteuning voor alle klantgroepen verder verbeterd.

	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	•	•	•	•		•	

Naast communicatie via de hierboven genoemde middelen en kanalen zijn er op verschillende niveaus in de organisatie bijeenkomsten en telefonische contacten. Zo wordt het Nationaal Bureau iedere week bezocht door een groep vrijwilligers. Zij worden tijdens dit bezoek geïnformeerd over actuele onderwerpen binnen de vereniging.

Districtshoofden bezoeken afdelingen om ze te ondersteunen bij de uitvoering van het meerjarenbeleidsplan en medewerkers van het Nationaal Bureau bezoeken regelmatig regionale en provinciale bijeenkomsten om ze te informeren over voor de vereniging relevante ontwikkelingen op hun vakgebied, zoals bezoekwerk en financieel beleid. De communicatiemiddelen worden periodiek onderzocht op hun effect en bereik. Door middel van lezersonderzoeken wordt het pakket regelmatig geëvalueerd en nog beter afgestemd op de wensen van de doelgroepen.

Klachtenafhandeling

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

In 2011 werden in totaal 210 klachten geregistreerd. Het gros daarvan was van vrijwilligers of gasten en een (veel) kleinere groep van donateurs.

Verantwoordingsverklaring vastgesteld in de bestuursvergadering van 23 mei 2012