

Code Goed Bestuur

Nationale Vereniging de Zonnebloem wordt bestuurd volgens eisen die de Code Goed Bestuur stelt aan fondsenwervende instellingen. Binnen de Zonnebloem is de functie 'toezicht houden' (vaststellen of goedkeuren van plannen, en het kritisch volgen van de organisatie en haar resultaten) duidelijk gescheiden van het 'besturen' dan wel van de 'uitvoering'. In 2006 is een auditcommissie ingesteld om toezicht te houden op de financiën en de daaraan ten grondslag liggende administratieve processen.

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. Het Nationaal Bestuur, dat zelf ook uit vrijwilligers bestaat, legt verantwoording aan de Nationale Vergadering af.

Het Nationaal Bestuur realiseert zich dat veel beslissingen op nationaal niveau te tijdrovend zijn om als vrijwillig bestuurslid zonder ondersteuning en voorbereiding te kunnen nemen. In daarom is het gros van de bestuurlijke taken van het Nationaal Bestuur gemandateerd aan een bezoldigde directie. Het Nationaal Bestuur kan dus taken en bevoegdheden laten uitoefenen door de directie, waarbij het Nationaal Bestuur een toezichthoudende rol heeft ten opzichte van de directie.

Taken en verantwoordelijkheden Nationale Vergadering

De taken van de Nationale Vergadering zijn het bevorderen van de doelstelling van de Vereniging waar en wanneer dit mogelijk is en het houden van toezicht. De belangrijkste taken zijn het goedkeuren van (meerjaren)plannen, begroting en jaarrekening en besluitvorming over de samenstelling (benoeming en ontslag) van het Nationaal Bestuur.

Volgens de planning is de Nationale Vergadering in 2013 vier keer bijeen gekomen. Naast de reguliere onderwerpen is de Nationale Vergadering in 2013 betrokken bij de totstandkoming van de toekomstvisie en de uitwerking van deze visie in het meerjarenplan 2014-2018.

Taken en verantwoordelijkheden Nationaal Bestuur

Het Nationaal Bestuur houdt toezicht op de directie en functioneert dus feitelijk als een toezichthoudend bestuur. Het Nationaal Bestuur legt verantwoording af aan de Nationale Vergadering.

Voor specifieke onderdelen laten het Nationaal Bestuur en/of de directie zich adviseren door commissies. Het Nationaal Bestuur vergaderde in 2013 acht keer. In de formele vergadercyclus werden onder andere de jaarrekening en het jaarverslag van 2012, de halfjaarrapportage 2013 en het jaarplan en de begroting 2014 besproken. Het bestuur is in 2013 intensief bezig geweest met de toekomstvisie en het meerjarenplan 2014-2018.

Taken en Verantwoordelijkheden 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.

Nationale Vergadering

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

Nationaal Bestuur

Het Nationaal Bestuur bestaat uit ten minste vijf en ten hoogste negen personen, dit 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 herbenoembaar, maximaal drie keer. Een lid van het Nationaal Bestuur kan, na te zijn geschorst, worden ontslagen door de Nationale Vergadering en Nationaal Bestuur.

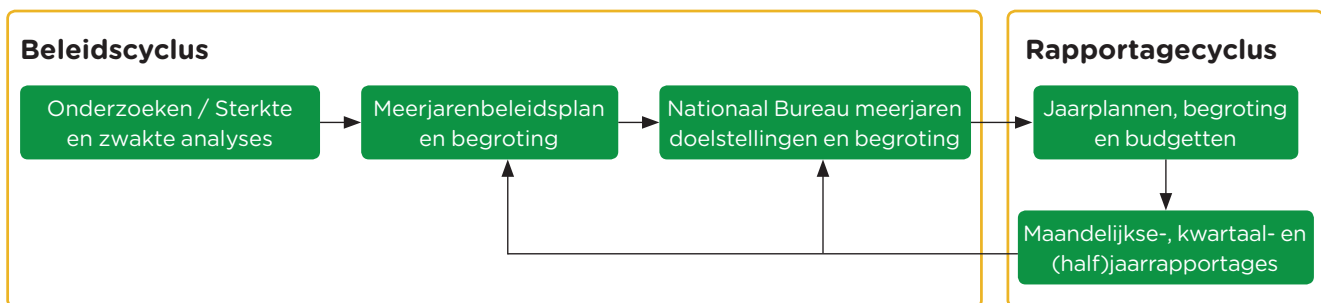
Voor leden van het Nationaal Bestuur is een profiel opgesteld waaraan de leden dienen te voldoen. Naast voorzitter, secretaris en penningmeester zijn er bestuursleden op de aandachtsgebieden vrijwilligers, doelgroep, differentiatie, fondsenwerving & marketing en werkgeverschap. Het Nationaal Bestuur is een collegiaal bestuur; d.w.z. in zijn geheel verantwoordelijk voor alle beleidsterreinen. Het Nationaal Bestuur evalueert periodiek haar eigen functioneren met inbreng vanuit de Nationale Vergadering. De leden van het Nationaal Bestuur bezoeken regelmatig (provinciale) bijeenkomsten om voeling te houden met de vrijwilligersorganisatie. In augustus heeft een evaluatie plaats gevonden over het eigen functioneren.

Directie

Het Nationaal Bestuur houdt toezicht op het functioneren van de directie, stelt de arbeidsvoorwaarden van de leden van de directie vast en evalueert jaarlijks het (onderlinge) functioneren van (de leden van) de directie. De leden van de directie worden benoemd, geschorst en ontslagen door het Nationaal Bestuur. Het bestuur heeft, eind 2013, het functioneren van de directeur geëvalueerd aan de hand van de functieomschrijving en de afgesproken doelstellingen in het jaarplan 2013. Conclusie was dat de directeur goed heeft gefunctioneerd.

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 & control-cyclus aan de orde. De planning & control-cyclus kan verdeeld worden in een beleidscyclus en een rapportagecyclus.



Figuur 1: planning & control-cyclus

Beleidscyclus

Het Meerjarenbeleidsplan 2009-2013 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.

Halfjaarrapportages

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

Meerjarenplan 2014-2018

Het jaar 2013 heeft in het teken gestaan van de voorbereiding van het meerjarenplan 2014-2018. Aan het meerjarenplan ligt wederom veel onderzoek ten grondslag. Er zijn intensieve gesprekken gevoerd met al onze doelgroepen.

De Kgotla's

In 2013 vond de grootste achterbanraadpleging plaats die de Zonnebloem ooit gedaan heeft. Ruim 2.000 vrijwilligers lieten hun stem horen op negen bijeenkomsten door heel Nederland. Ook een aantal hardnekkige misverstanden kwamen aan het licht.

Klantdialogen

We hebben in 12 sessies gesproken over de toekomst van de Zonnebloem met mensen met een fysieke beperking, mensen die vrijwilligerswerk doen en mensen die donateur van een of meer goede doelen zijn, allen niet noodzakelijk betrokken bij de Zonnebloem. Deze gesprekken hebben waardevolle informatie opgeleverd.

Onderzoek

Zo'n 6.000 vrijwilligers hebben in 2013 het verzoek gekregen om deel te nemen aan een onderzoek over hun verbondenheid met de Zonnebloem en hun communicatiebehoefte. Ruim 2.250 mensen hebben hieraan gehoor gegeven. Daardoor hebben we een goed inzicht gekregen in hoe vrijwilligers op de hoogte gehouden willen worden door de Zonnebloem.

Rapportagecyclus

De afdeling Planning & Control bewaakt de voortgang door maandelijkse analyses. De analyses worden via (financiële en niet-financiële) rapportages gerapporteerd aan het managementteam.

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 jaarrekening wordt verantwoording afgelegd over de financiële realisatie in het voorafgaande jaar. Het verantwoordingskarakter van het jaarverslag wordt versterkt doordat het inzichtelijk maakt in hoeverre de beoogde doelstellingen ook daadwerkelijk gerealiseerd zijn.

Omgang met belanghebbenden

Informerende en verantwoording afleggen aan belanghebbenden is een wezenlijk onderdeel van goed bestuur. Belanghebbenden van de Zonnebloem zijn onder andere: 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.



Om de belanghebbenden optimaal te ondersteunen is er één aanspreekpunt, waar zij met al hun vragen terecht kunnen. In 2013 is de ondersteuning van het Dienstencentrum voor alle klantgroepen verder verbeterd. Door de invoering van een klantencontact systeem worden de klantcontacten beter geregistreerd en dienstverlening aan de klanten verbeterd.

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

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 2013 is de klachtenprocedure verder verbeterd. Klachten worden bij ontvangst direct bevestigd en de voortgang wordt bewaakt. In 2013 zijn in totaal 361 klachten geregistreerd.

Verantwoordingsverklaring vastgesteld in de bestuursvergadering van 28 mei 2014.

M.A.M. Barth

F. Penninx