



# Johanniter Hulpverlening



# Jaarverslag 2015



## **Inhoudsopgave**

<b>Voorwoord</b>	<b>2</b>
<b>Johanniter Hulpverlening</b>	<b>3</b>
<b>De mensen</b>	<b>4</b>
<b>Het werk</b>	<b>6</b>
<b>Samenwerkingsverbanden</b>	<b>8</b>
<b>Wat willen wij in 2016 bereiken</b>	<b>9</b>
<b>Financiën</b>	<b>10</b>
<b>Balans per 31 december 2015</b>	<b>11</b>
<b>Staat van baten en lasten</b>	<b>12</b>
<b>Verantwoordingsverklaring 2015/2016</b>	<b>13</b>



## Voorwoord

Met trots presenteert Stichting Johanniter Hulpverlening u het jaarverslag 2015. De stichting is tevreden over de resultaten van dit jaar.

Het jaar 2015 is een jaar van grote veranderingen binnen Johanniter Hulpverlening geweest. Een jaar waarin vernieuwing centraal stond, maar met behoud van tradities en met dezelfde doelen voor ogen als voorheen. In 2014 werd gestart met een grondige reorganisatie die in 2015 verder werd uitgerold. Aanleiding was dat de organisatorische structuur van Johanniter Hulpverlening niet helder was. De Johanniter Orde en Johanniter Hulpverlening waren nauw verbonden, maar opereerden deels apart en hadden ieder een eigen bestuur. Meer duidelijkheid, kortere lijnen en daarmee meer slagkracht waren wenselijk. Om dat mogelijk te maken is er sinds mei 2015 nog maar één bestuur. Het Kapittel (bestuur) van de Johanniter Orde is nu tevens het bestuur van Johanniter Hulpverlening, aangevuld met één bestuurder namens de RDO (Ridderlijke Duitse Orde). In het najaar van 2015 werd het team van Johanniter Hulpverlening versterkt met twee nieuwe medewerkers.

De veranderingen binnen Johanniter Hulpverlening hebben het uitvoeren van onze werkzaamheden niet in de weg gestaan, integendeel. Wij zijn er wederom in geslaagd onze doelstellingen te behalen. Nog altijd weten wij ons gesteund door vele vrijwilligers die wij veel dank zijn verschuldigd. Hun betrokkenheid is enorm, hun inzet geweldig.

Wij waarderen het zeer dat fondsen ons vaak al geruime tijd steunen en dat wij daarnaast elk jaar nieuwe fondsen bereid vinden om in ons werk te investeren.

Voor het jaar 2016 staan ook wat nieuwe ontwikkelingen op stapel. In het voorjaar zal niet alleen een nieuwe website worden gelanceerd, ook wordt onze nieuwe naam geïntroduceerd; Johanniter Nederland.

In de afgelopen periode hebben wij bemerkt dat de naam Johanniter Hulpverlening niet meer aansluit bij onze werkzaamheden en op verwarring stuit. Daarnaast willen wij met de nieuwe naam uiting geven aan het feit dat wij een landelijk opererende organisatie zijn en daarnaast onderdeel vormen van een internationaal netwerk, Johanniter International.



# Johanniter Hulpverlening

## Onze missie

Johanniter Hulpverlening biedt hulp en zorg aan mensen die door ziekte, een beperking, ouderdom of sociale omstandigheden benadeeld zijn. Duizenden vrijwilligers, verspreid door Nederland, zetten zich hiervoor in. Zij zijn actief in zorgcentra, inloophuizen, hospitijs en bij onze vakantieactiviteiten. Ons doel is mensen plezier te geven en leed te verzachten.

## Waar we voor staan

Johanniter Hulpverlening werkt mét en vóór mensen. Onze vrijwilligers zijn stuk voor stuk mensen die tijd vrij maken om anderen te helpen. Waarom? Omdat het nodig is. Onze samenleving kan niet zonder mensen die iets doen voor een ander. Want die 'ander' gaat iedereen aan. Wij willen allemaal dat er hulp is voor onze moeder, buurman of kind, mocht dat nodig zijn. Die 'ander' kun je uiteindelijk ook zelf zijn. Zoals een vrijwilliger zei: 'Als ik later oud ben, hoop ik dat er ook iemand is die mijn rolstoel duwt.'

Johanniter Hulpverlening is een organisatie die tussen de mensen staat en niet erboven. Kenmerkend voor onze werkwijze is dan ook de vraaggerichte aanpak en een persoonlijke benadering. Elk mens is uniek en verdient zorg en hulp op maat. Daarom starten wij regelmatig nieuwe projecten op het moment dat een nieuw type hulpvraag zich aandient.

Johanniter Hulpverlening is van oudsher een protestants christelijke organisatie met wortels die bijna duizend jaar terug in de geschiedenis liggen. Met respect voor het verleden, de blik op de toekomst en verankerd in het heden hebben wij acht kernwoorden geformuleerd die onze organisatie typeren: hulp, zorg, bescheidenheid, rechtvaardigheid, medeleven, betrouwbaarheid, geloof, vrede. Deze kernwoorden vormen de pijlers onder de identiteit van de Johanniter Hulpverlening.



## De mensen

### Onze vrijwilligers

Wij kunnen ons werk doen dankzij de inzet van vrijwilligers. Sinds de oprichting van Johanniter Hulpverlening in 1974 is hun aantal gestaag blijven groeien. Gelukkig zijn er altijd mensen die zich realiseren dat hun hulp veel voor anderen kan betekenen. Vrijwilligers worden niet voor hun werk betaald, maar krijgen wel op andere manieren veel voor hun inzet terug. Werken met mensen is uitdagend, inspirerend en verrijkend. Je krijgt er waardering voor en het geeft voldoening.

Onze vrijwilligers worden ondersteund en begeleid door ons bureau in Den Haag. De vrijwilligers ontvangen ons Contactblad, met daarin nieuws, informatie, ervaringsverhalen en achtergrondinformatie.

Onze vrijwilligers vormen de kracht van onze organisatie. Een belangrijke taak van Johanniter Hulpverlening is daarom: ervoor zorgen dat vrijwilligers hun werk optimaal kunnen doen. Scholing van onze vrijwilligers achten wij dan ook van groot belang. Kennis en kunde maken de vrijwilliger sterker en versterken de onderlinge band. Daarnaast is het uiten van waardering van groot belang. Dit doen wij door middel van spelduitreikingen en het organiseren van vrijwilligersdagen.

### Onze medewerkers

In 2015 werkten op het kantoor in Den Haag vier medewerkers. Aan het eind van 2015 werd het kantoor versterkt met twee nieuwe medewerkers. Het gemiddelde aantal FTE in 2015 was 3,0.

De medewerkers zijn verantwoordelijk voor de begeleiding en ondersteuning van de vrijwilligers, de organisatie van de vakantieweken, fondsenwerving, communicatie en voor het aansturen van de projecten.

### Bestuur

Het bestuur van Johanniter Hulpverlening is verantwoordelijk voor het beleid en de strategie van de organisatie. Tot 18 mei 2015 had Johanniter Hulpverlening een apart bestuur, bestaande uit: Pavien Beelaerts van Blokland (voorzitter), Otto Bentinck (namens de RDO), Tim op ten Noort (penningmeester), Marian Geurds en Hettie de Savornin Lohman. Middels een statutenwijziging is het Kapittel (bestuur) van de Johanniter Orde sinds 18 mei tevens bestuur van Johanniter Hulpverlening. Het bestuur bestond uit: Aernout van Citters (voorzitter), Pavien Beelaerts van Blokland, Jan Willem Storm van 's-Gravesande, Willem van Lawick van Pabst, Eilko Sickinghe, Daphne thoe Schwartzenberg en Hohenlansberg, Anna Melissant-van de Poll en Coert van Beijma thoe Kingma. Otto Bentinck heeft namens de Ridderlijke Deutsche Orde, Balije van Utrecht (RDO) zitting in het bestuur. In juni 2015 werd Pavien Beelaerts van Blokland opgevolgd door Dieneke van Haften.



## Het werk

De activiteiten van Johanniter Hulpverlening zijn onder te verdelen in drie groepen: vakantie-activiteiten, werk in Johanniter hulpgroepen en overige projecten. Bij al deze activiteiten worden vrijwilligers ingezet.

### Vakanties

De Johanniter vakanties bestaan al sinds 1957 en zijn daarmee de oudste activiteit van Johanniter Hulpverlening. Deze vakanties zijn bedoeld voor mensen met een fysieke beperking. De vakanties zijn uniek door een hoge mate van zorg en aandacht. Wij kunnen dit hoge kwaliteitsniveau bieden omdat de verhouding gast-vrijwilliger bij ons één op één is. Jaar in jaar uit kunnen wij op deze manier veel mensen een onvergetelijke week bezorgen. Maar een Johanniter vakantie gaat verder dan een week genieten. Door het uitgebreide voor- en natraject, met onder meer bezoeken, informatie, een Kerst- en een Paasgroet, een vakantiekrant, zorgt een Johanniter vakantie voor plezierige momenten gedurende het gehele jaar.

In 2015 werden er op drie locaties in totaal vijf vakantieweken georganiseerd voor mensen met een lichamelijke beperking. Er vond één jongerenweekend plaats. Wij mogen ons verheugen op een toenemend aantal mantelzorgers die samen met hun verzorgde naaste van onze vakanties genieten. De komende jaren zal het vakantie-aanbod verder worden gediversifieerd.

De vakanties worden begeleid door vrijwilligers. In elke vakantieweek gaat, naast een arts, fysiotherapeut, verpleegkundigen en verzorgenden, een dominee mee voor de 'geestelijke begeleiding' van onze gasten, allen op vrijwillige basis. Hoewel wij een protestants christelijke organisatie zijn, zien wij de invulling van de geestelijke begeleiding breder. Onze doelgroep is door leeftijd, aandoening of levensomstandigheden vaak bezig met allerlei levensvragen. Tijdens de vakantieweek vinden de gasten in de dominee een persoon waarmee in alle rust en vrijheid gesproken kan worden, onafhankelijk van hun al dan niet religieuze achtergrond. Gasten geven aan de aanwezigheid van een dominee als zeer waardevol te ervaren.

### Hulpgroepen

De meeste Johanniter vrijwilligers zijn actief in één van de drieëndertig Johanniter hulpgroepen. Dit zijn lokale groepen, doorgaans gevestigd in een zorg- of welzijnsinstelling zoals een ziekenhuis, verzorgingshuis, inloophuis of een hospice. De hulpgroepen worden aangestuurd door een lokale coördinator.

De Johanniter hulpgroepen maken regelmatig gebruik van Premieplan. Premieplan, een initiatief van Vereniging NOV, geeft kleine activiteiten en projecten voor het welzijn van ouderen meer slagkracht door de opbrengst van actieve geldinzamelacties te verdubbelen met een bedrag van maximaal € 2.000. Onze medewerkers ondersteunen waar nodig de



hulpgroepen met een aanvraag. In 2015 werd acht keer een beroep gedaan op Premieplan voor een totaalbedrag van € 12.616,85

Johanniter Hulpgroepen kunnen een aanvraag voor een training/workshop indienen. Johanniter Hulpverlening beslist vervolgens op basis van de vraag en de kosten of de aanvraag wordt gehonoreerd. Ook in 2015 werden weer diverse trainingen door Johanniter Hulpverlening gefaciliteerd.

Het Contactblad verscheen zoals gebruikelijk drie keer in 2015. Belangrijke thema's die dit jaar aan bod kwamen waren Levensvreugde, vrijwilligerswerk in de Islamitische cultuur, Premieplan, de inzet van JOIN-leden bij de vluchtelingenopvang, maar ook een artikel met de vraag waar je aan moet denken bij rolstoelvervoer. Daarnaast was er onder meer aandacht voor de hulpgroepen van Huis ter Leede, het IJssellandziekenhuis, Hulpgroep Delft en Solo Plus.

Vrijwilligers die zich minstens een jaar hebben ingezet, kunnen beloond worden met een Johanniter hulpspeld. Veelal worden deze spelden uitgereikt op de jaarlijkse vrijwilligersdag van de hulpgroep. De spelden worden traditiegetrouw uitgereikt door een lid van het Kapittel (bestuur) van de Johanniter Orde. In 2015 hebben zestien spelduitreikingen plaatsgevonden waarbij honderdzeventig vrijwilligers de Johanniter hulpspeld ontvingen en twaalf vrijwilligers de 25-jaarsspeld.

Er werden twee landelijk vrijwilligersdagen gehouden. Dit is een blijk van waardering en biedt de mogelijkheid tot ontmoeting. Het werken in Johanniterverband geeft een bijzondere verbondenheid waardoor het samenzijn met collega-vrijwilligers uit andere Johanniter verbanden gezellig en dierbaar is.

De Voorjaarsdag vond in 2015 op 30 mei plaats in het Prinsenhof in Delft. Op deze dag werden onze vrijwilligers door ons in het zonnetje gezet, met rondleidingen een lunch en een workshop, alles met een Delfts blauw tintje.

De Najaarsdag vond plaats op 24 oktober in de Geertekerk te Utrecht. De Najaarsdag heeft een meer bezinnend karakter. Ook deze dag werd weer door een groep trouwe vrijwilligers bezocht. De dag stond in het teken van het afscheid van Johanniterpastor Casper van Dongen. Rienk Lanooy is onze nieuwe Johanniterpastor.

## **Projecten**

Projecten zijn voor Johanniter Hulpverlening een mogelijkheid om voor korte of langere tijd extra aandacht te geven aan een bepaald thema.

De laatste jaren hebben zorg- en welzijnsinstellingen door een terugtrekkende overheid steeds minder financiële en organisatorische armslag. Johanniter Hulpverlening probeert leemtes die zo ontstaan op te vullen.





### *Levensvreugde*

Een paar jaar geleden zijn wij in Rotterdam het project Levensvreugde gestart. Hierbij organiseren wij kleinschalige activiteiten voor kwetsbare groepen in de samenleving. Wij richten ons hierbij onder andere op cliënten uit de jeugdzorg, GGZ en ouderzorg. De activiteiten worden georganiseerd met behulp van vrijwilligers en vinden plaats op een mooie locatie die ons door of via de Johanniter Orde om niet ter beschikking wordt gesteld. De kosten blijven hierdoor tot een minimum beperkt.

Het doel van Levensvreugde is om kwetsbare groepen in de samenleving een paar gezellige uren te geven waarin zij even niet worden geconfronteerd met dagelijkse problemen en beperkingen en daarbij nieuwe mensen ontmoeten. Met Levensvreugde beogen wij op een 'ontzorgende' manier mensen weer deel te laten nemen aan de samenleving en een grote diversiteit aan ontmoetingen mogelijk te maken.

In 2015 vonden op zeven locaties, te weten in Utrecht, Delft, Arnhem, Sneek, Rotterdam, Voorschoten en Den Haag Levensvreugde-activiteiten plaats. De activiteiten waren zeer divers; Amerikaanse avonden, beauty-middagen, High Tea's, cupcakes-bakken, bingo's, broodmaaltijden, Sinterklaas, etc.

### *Teylingereind*

Een groep jonge Johanniter vrijwilligers biedt huiswerkbegeleiding bij Forensisch Centrum Teylingereind. Dit is een justitiële jeugdinrichting in Sassenheim, waar ongeveer negentig jongens verblijven. Zij zijn op last van de kinderrechter in een gesloten omgeving geplaatst en worden behandeld op één van de kort- of langverblijfgroepen. Ze krijgen structuur, leren vaardigheden en werken aan een succesvolle terugkeer in de samenleving. Het volgen van een schoolopleiding is daar een belangrijk onderdeel van. Onze vrijwilligers helpen bij het huiswerk, maar hun bezoek betekent meer dan dat. Voor de jongeren is het prettig om even contact te hebben met iemand die geen familie of behandelaar is en die in leeftijd dicht bij ze staat

### *Jansdag*

Met het project Jansdag organiseren we twee keer per jaar een aantrekkelijk dagje uit voor mensen die leven onder de armoedegrens, in een sociaal isolement verkeren of om een andere reden steun verdienen. Dit doen we in samenwerking met de Maltezer Orde. In 2015 vond er een Jansdag in het voor- en najaar plaats.





## Samenwerkingsverbanden

Johanniter Hulpverlening is houder van het CBF (Centraal Bureau Fondsenwerving) keurmerk voor goede doelen. Daarnaast zijn wij lid van de Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk (NOV), de belangenorganisatie voor het vrijwilligerswerk in Nederland. Vereniging NOV treedt op als woordvoerder en lobbyist van het vrijwilligerswerk en is gesprekspartner van politiek en overheid.

Binnen de Vereniging NOV is Johanniter Hulpverlening aangesloten bij het Landelijk Overleg Vrijwilligersorganisaties in de Zorg (LOVZ), dat de belangen van vrijwilligersorganisaties verenigt in een branche waar de grenzen tussen vrijwilligers en professionals langzaam vervaagt.

Ook zijn wij aangesloten bij de NBAV, de Nederlandse Branchevereniging Aangepaste Vakanties en de Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR).

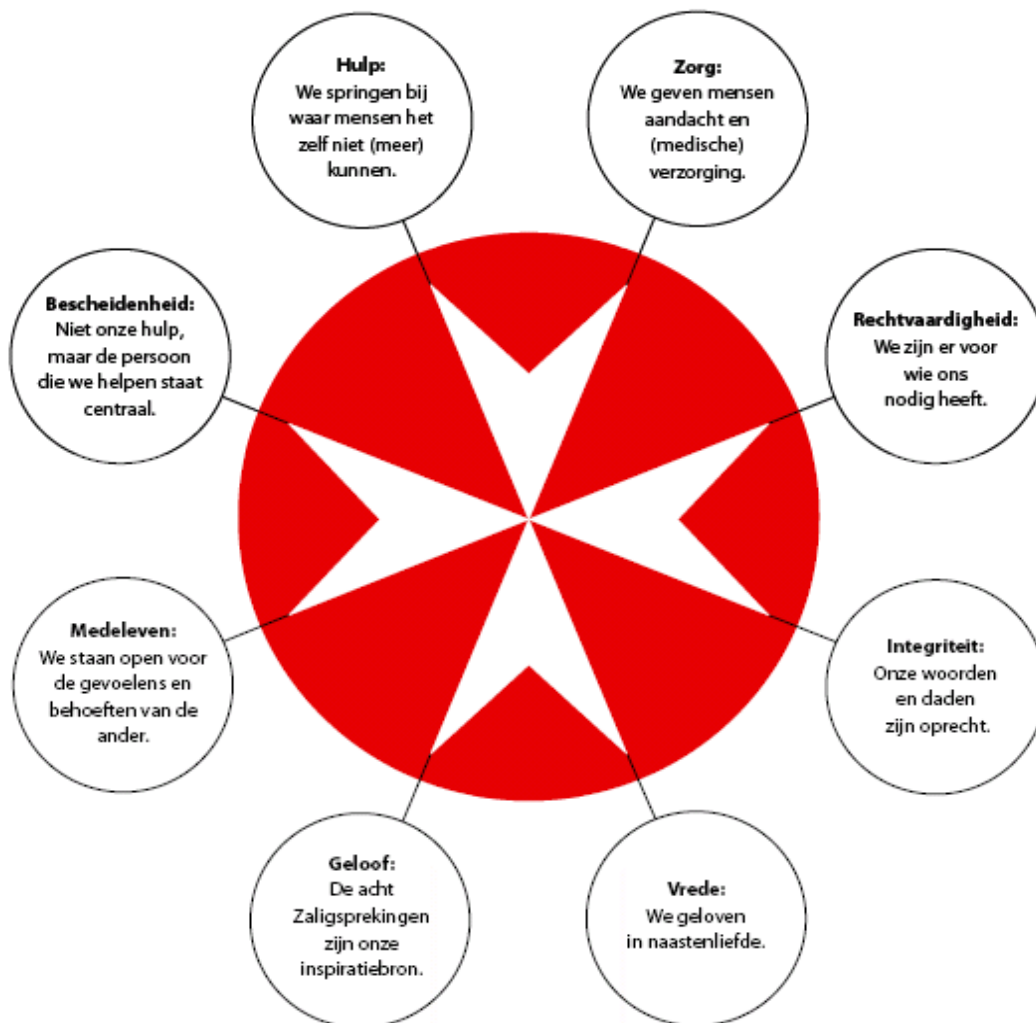
Daarnaast is Johanniter Hulpverlening aangesloten bij Johanniter International (JOIN). JOIN is het internationale samenwerkingsverband van zestien Johanniterorganisaties in Europa en het Midden Oosten, waaronder Johanniter Unfallhilfe (Duitsland), St. John Ambulance (Engeland) en het St. John Eye Hospital in Jerusalem. De leden wisselen onderling informatie uit en werken aan gezamenlijke projecten op het gebied van eerste hulp, ouderen, armen en mensen met een beperking.



## Wat willen wij in 2016 bereiken

Bestendinging vormt in 2016 het centrale woord. Na enkele roerige organisatorische jaren zullen onze lopende projecten worden bestendigd en zullen nieuwe (groei)mogelijkheden worden onderzocht.

Met een nieuwe website en nieuwe naam laten wij zien dat wij met onze tijd meegaan, echter, met behoud van tradities en met dezelfde doelen voor ogen; werken mét en vóór mensen. Dit wordt ook gesymboliseerd in ons beeldmerk; het achtpuntig kruis. Elke punt verwijst naar een van de acht Zaligsprekingen (Mattheüs 5:3-10). De essentie hiervan hebben wij samengevat in acht kernwoorden die aangeven waar Johanniter Hulpverlening in deze tijd voor staat.





## Financiën

Het werk van Johanniter Hulpverlening wordt mogelijk gemaakt door een groot aantal personen die zich vrijwillig inzetten voor hun medemens. Er zijn daarnaast natuurlijk ook fondsen nodig. Hierbij kan Johanniter Hulpverlening rekenen op de trouwe ondersteuning van de Johanniter Orde en de Ridderlijke Duitse Orde, Balije van Utrecht. Daarnaast prijzen wij ons gelukkig met een groot aantal fondsen die ons regelmatig of incidenteel financieel willen ondersteunen.

De totale inkomsten in 2015 kwamen uit op een bedrag van € 562.000. Het percentage bestedingen aan de doelstellingen ten opzichte van de totale baten bedraagt 70%. Voor een uitgebreide financiële verslaglegging verwijzen wij naar onze jaarrekening 2015, welke kan worden opgevraagd via ons kantoor.

Een overzicht van de belangrijkste financiële gegevens voor het jaar 2015 volgt hierna.

**BALANS PER 31 DECEMBER**

Na bestemming van het saldo van baten en lasten

	<u>2015</u>		<u>2014</u>	
	€	€	€	€
<b>ACTIVA</b>				
Vlottende activa				
Vorderingen en overlopende activa	64.284		89.050	
Effecten	167.942		161.119	
Liquide middelen	<u>153.488</u>		<u>110.866</u>	
<b>TOTAAL</b>		<u>385.714</u>		<u>361.035</u>
	<u>2015</u>		<u>2014</u>	
	€	€	€	€
<b>PASSIVA</b>				
Reserves en fondsen				
Reserves				
Stichtingskapitaal	45		45	
Continuïteitsreserve	-15.935		-54.562	
Bestemmingsreserve Grovestins	<u>96.800</u>		<u>96.800</u>	
		80.910		42.283
Fondsen				
Bestemmingsfonds Sociaal Plan		<u>165.448</u>		<u>165.448</u>
		246.358		207.731
Schulden				
Crediteuren	53.832		31.509	
Overige kortlopende schulden en overlopende passiva	<u>85.524</u>		<u>121.795</u>	
		139.356		153.304
<b>TOTAAL</b>		<u>385.714</u>		<u>361.035</u>



<b>STAAT VAN BATEN EN LASTEN</b>	<b>Begroting 2015</b>	<b>Realisatie 2015</b>	<b>Realisatie 2014</b>
	€	€	€
<b>BATEN</b>			
Bijdragen gelieerde organisaties	184.000	184.000	184.000
Baten uit eigen fondsenwerving	290.000	318.161	288.155
Rentebaten en opbrengsten beleggingen	8.000	7.656	25.156
Bijdragen gasten vakantieweken	55.000	51.705	55.300
Overige baten	-	-	21.936
	<hr/>	<hr/>	<hr/>
<b>SOM DER BATEN</b>	<b>537.000</b>	<b>561.522</b>	<b>574.547</b>
<b>LASTEN</b>			
<b>BESTEED AAN DOELSTELLINGEN</b>			
Johanniter Hulpgroepen en vrijwilligersondersteuning	131.000	98.450	187.201
Johanniter Vakantieweken	210.000	251.707	237.465
Project Levensvreugde	50.000	28.664	45.224
Johanniter Vakantieweekenden	7.000	572	-
Johanniter Vakantiebemiddeling	4.000	3.291	4.408
Overige activiteiten	10.000	6.790	9.582
	<hr/>	<hr/>	<hr/>
	412.000	389.474	483.880
<b>WERVING BATEN</b>			
Kosten eigen fondsenwerving	56.000	39.581	65.135
Kosten van beleggingen	2.500	3.039	2.858
	<hr/>	<hr/>	<hr/>
	58.500	42.620	67.993
<b>BEHEER EN ADMINISTRATIE</b>			
Kosten van beheer en administratie	66.500	40.544	82.203
	<hr/>	<hr/>	<hr/>
<b>SOM DER LASTEN</b>	<b>537.000</b>	<b>472.638</b>	<b>634.076</b>
<b>SALDO REGULIERE BATEN EN LASTEN</b>	<b>-</b>	<b>88.884</b>	<b>-59.529</b>
Bijzondere posten en waardemutaties	-	-50.257	-93.000
	<hr/>	<hr/>	<hr/>
<b>SALDO BATEN EN LASTEN</b>	<b>-</b>	<b>38.627</b>	<b>-152.529</b>



# Verantwoordingsverklaring 2015/2016

## Inleiding

Per 1 juli 2008 is het nieuwe reglement CBF-Keurmerk ingevoerd. Onderdeel van dit reglement is de verplichting voor keurmerkhouders om jaarlijks een verantwoordingsverklaring op te stellen, waarin ingegaan wordt op de manier waarop de organisatie omgaat met drie principes. Het gaat hierbij om:

- Organisatie van intern toezicht
- Effectiviteit van de organisatie
- Omgang met belanghebbenden

Doelstelling van het nieuwe reglement is deels een verlichting van de administratieve druk. Voor de verantwoordingsverklaring geldt geen vast format. Van de keurmerkhouders wordt verwacht de verklaring helder en in de geest van het reglement op te stellen, volgens het principe 'pas toe of leg uit.'

Stichting Johanniter Hulpverlening (JHV) beoogt met onderstaande verklaring aan bovengenoemde verplichting te voldoen.

## Statutaire doelstelling

De normen van christelijke naastenliefde in acht nemende, stelt de stichting zich ten doel de mensheid te dienen door hulp te verlenen aan gewonden, zieken en anderszins hulpbehoevenden, door mede te werken aan maatregelen waardoor menselijk leed kan worden voorkomen of verzacht en door anderen daarmee te helpen of daarvoor op te leiden.

De organisatie verricht het werk door de inzet van vrijwilligers. Per 31-12-2015 waren er circa 4.500 vrijwilligers actief.

## Organisatie van intern toezicht

De Stichting heeft een Bestuur bestaande uit vijf tot negen personen. Hoofdtaken van het Bestuur zijn het goedkeuren van de jaarrekening, het vaststellen en goedkeuren van de begroting, het vaststellen en goedkeuren van het meerjarenbeleidplan, alsmede toezicht houden op de uitvoering hiervan.

De hoofdlijnen van het beleid worden in een meerjarenplan vastgelegd. Een aantal leden van het bestuur houdt een portefeuille. Deze bestuursleden zijn verantwoordelijk voor specifieke aandachtsgebieden. De portefeuillehoudende bestuursleden bereiden het beleid voor en zien toe op de uitvoering hiervan door de medewerkers van de JHV.

Het Bestuur evalueert het eigen functioneren eenmaal per jaar. Deze evaluaties geven regelmatig aanleiding tot aanpassingen in de werkwijze. De aanpassingen worden zo snel mogelijk doch zorgvuldig doorgevoerd, zodat de organisatie slagvaardig, flexibel en adequaat blijft.

## Effectiviteit van de organisatie

Het bestuur acht een optimale inzet van middelen noodzakelijk. Dit wordt als een duidelijke verplichting naar de donateurs gezien. In 2014 en 2015 zijn alle werkzaamheden geëvalueerd. Ook is de eigen organisatie getoetst op effectief en efficiënt functioneren. Naar aanleiding van deze toetsing is besloten een aantal activiteiten anders aan te pakken en de organisatie anders in te richten. Onderdeel daarvan was het korter maken van communicatielijnen en het meer rechtstreeks aansturen van activiteiten door leden van het bestuur. De huidige organisatie is kleiner dan in 2014 maar onderneemt grosso modo nog steeds dezelfde activiteiten. Door deze efficiencyverbetering konden de eigen bijdragen van gasten voor de Johanniter vakantieweken voor 2016 worden verlaagd, hoewel dat het serviceniveau is toegenomen! Ook voor de komende jaren zal het bestuur de activiteiten kritisch volgen waarbij wordt gekozen voor focus, hoge kwaliteit en efficiënte inzet van middelen.



## Omgang met belanghebbenden

Stichting Johanniter Hulpverlening bevindt zich in een breed maatschappelijk veld, waarin de organisatie per activiteit te maken heeft met (deels) verschillende actoren. Intern is er contact met alle vrijwilligers die zijn aangesloten bij Johanniter Hulpverlening. Zij krijgen inhoudelijke en praktische informatie via het vrijwilligersblad, nieuwsbrieven en de website. Ook wordt met hen gecommuniceerd per brief en e-mail. Daarnaast worden er trainingen gegeven, waar mensen vakinhoudelijke informatie krijgen. Waar mogelijk en zinvol wordt ingespeeld op de wensen, ideeën en behoeften van de vrijwilligers. In de meeste gevallen gebeurt dit via de coördinatoren van de hulpgroepen, het eerste aanspreekpunt voor de vrijwilligers. Toch gebeurt het ook regelmatig dat vrijwilligers direct contact zoeken met het kantoor. Johanniter Hulpverlening is een open organisatie. Streven is dat vrijwilligers geen drempels ervaren in de communicatie met het kantoor. Bij trainingen en een aantal andere activiteiten krijgen vrijwilligers achteraf een evaluatieformulier, zodat nagegaan kan worden of hetgeen geboden wordt daadwerkelijk aansluit bij de wensen en behoeften van de vrijwilligers. Als dit niet het geval blijkt te zijn, wordt het aanbod aangepast.

Een tweede grote groep belanghebbenden is de groep van mensen aan wie zorg en hulp verleend wordt. Met de mensen die de organisatie bereikt via de hulpgroepen wordt vanuit het kantoor in principe niet rechtstreeks gecommuniceerd. Zij hebben immers hun relatie met de vrijwilligers die in de betreffende instelling actief zijn. De JHV ziet het uiteraard wél als taak ervoor te zorgen dat die vrijwilligers in staat zijn adequaat met deze mensen te communiceren en hen van de juiste informatie te voorzien. Met de mensen die meegaan met een van de Johanniter vakanties heeft het kantoor wel rechtstreeks contact. Als eerste stap krijgen zij informatieve folders. Schrijven ze zich in, dan volgt daarna nog een uitgebreid informatietraject als inhoudelijke en praktische voorbereiding op de vakantie. Het grootste deel daarvan gebeurt schriftelijk maar soms zijn aanvullende telefoongesprekken nodig. Na afloop van de vakantie krijgen gasten een evaluatieformulier. Er is een klachtenprocedure.

Belanghebbenden zijn ook alle instellingen waar een Johanniter Hulpgroep gevestigd is. Zij kunnen op een beroep doen op de kennis en expertise van Johanniter Hulpverlening. Dat kan telefonisch, schriftelijk of via een afspraak met een van de medewerkers.

De inkomsten van Johanniter Hulpverlening komen voor een groot deel van vermogensfondsen. Het is essentieel om hen te informeren over hoe de stichting de giften besteedt. Dit wordt gedaan met behulp van projectvoorstellen, projectevaluaties en het jaarverslag. Ook wordt aanvullende informatie gestuurd, zoals brochures, om een goed beeld te geven van de organisatie. Ook particulieren die een gift doen en bedrijven die sponsoren, worden uitgebreid geïnformeerd over de organisatie, de doelstellingen en de besteding van de giften.