

JAARVERSLAG 2020



KNGF Geleidehonden

18 mei 2021

Stichting Koninklijk Nederlands Geleidehondenfonds

Amsteldijk Noord 42

1184 TD AMSTELVEEN

mazars

Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor
identificatiedoeleinden
RH | 18-05-2021

Inhoud

Verslag van de directie	3
Verslag van de raad van toezicht	5
De belangrijkste resultaten in 2020	6
Sociale paragraaf	9
Missie, visie en strategie	12
De resultaten in 2020 in cijfers.....	13
Financiële resultaten	14
Vooruitblik 2021	15
Verantwoording	16
Verantwoordingsverklaring.....	17
Organisatieschema per 31 december 2020	28
Raad van toezicht	28
Bestuur	30
Colofon	30
JAARREKENING	31
Balans	31
Staat van baten en lasten	32
Kasstroomoverzicht.....	33
Toelichting behorende bij de jaarrekening	34
Toelichting op de balans.....	39
Toelichting op de staat van baten en lasten	49
Resultaatbestemming	59
Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	61

KNGF opent werelden!

In een jaar, dat we ons tot in de verre toekomst zullen herinneren vanwege de corona-crisis, lanceerden we dit hoopvolle en impactvolle campagnestatement. *KNGF opent werelden*: een statement dat maar al te waar is en dat we prachtig konden onderbouwen door ontroerende verhalen van cliënten wiens levens meer inhoud en mogelijkheden kregen door de inzet van een KNGF-geleidehond. Een bijbehorende tv-campagne ging in het najaar van start met een indringende animatiefilm over de impact van een assistentiehond op het leven van een cliënt én haar partner. De verhalen van cliënten, het zien van onze honden die met zo veel liefde en enthousiasme aan de zijde van hun baasjes staan en zo hun leven mooier maken – dat vervult mij met eindeloos veel trots. Zeker ook na het jaar 2020; waarin we ondanks de corona-uitdagingen 117 nieuwe combinaties afleverden. Voor deze cliënten werd in 2020 een nieuwe wereld geopend, met een KNGF-hond aan hun zijde. Eind 2020 waren er in totaal 727 combinaties (cliënt & hond) actief.

Corona: aanpassen en bijleren!

Corona drukte een stevig stempel op onze bedrijfsvoering. Eind februari kwam het Corona Crisisteam (bestaande uit MT en interne communicatie) voor het eerst bij elkaar, om na te denken over de mogelijke scenario's als het virus Nederland zou bereiken. Enkele weken later was het ondenkbare gebeurd: vanwege de lockdown besloten we al onze honden uit de kennel te halen en bij onze trainers en instructeurs thuis te huisvesten, zodat vanuit die thuissituatie de training zo goed en kwaad als dat ging, door kon gaan.

Noodgedwongen maakte KNGF Geleidehonden een razendsnelle digitaliserings-slag. Binnen korte tijd was de organisatie gewend aan het thuiswerken en het communiceren via digitale kanalen. Waar mogelijk kozen we voor digitale contacten met onze fokgastgezinnen, pleeggezinnen en cliënten. Hoewel persoonlijk natuurlijk altijd beter is, kwamen we erachter dat digitale instructies en gesprekken ook zinvol kunnen zijn en ook na corona een optie kunnen blijven. Gedurende de rest van 2020 bleef het kantoorpersoneel nagenoeg volledig thuiswerken.

Tijdens de tweede lockdown in het najaar wisten we beter wat mogelijk was en konden de honden in de kennel blijven. Ze werden vanuit de basis in Amstelveen getraind, alles onder strenge corona-maatregelen. De thuiswerkende kantoorcollega's maakten het mogelijk dat de trainers, instructeurs en kennelpersoneel op de locatie in Amstelveen makkelijker de anderhalve meter afstand konden houden. We hebben daarbij telkens het gevoel gehad dat we het echt sámen deden.

Ik ben buitengewoon trots op de flexibiliteit van de organisatie in dit moeilijke jaar, waarin we ons telkens moesten aanpassen aan nieuwe maatregelen. Het feit dat we ondanks alles toch meer honden dan in 2019 konden afleveren aan blijde cliënten, is bijzonder te noemen.

De impact van Corona zullen we nog wel even voelen.

Tijdens de voorjaars-lockdown konden we minder nestjes fokken. Dit dreunt door in de komende twee jaren. Ook merken we dat door de voortdurende maatregelen onze pups in de pleeggezinnen moeilijker wennen aan drukte op straat of alleen thuis zijn. Het trainen op een druk station of de markt is ook lastiger in deze periode. We kunnen nog niet inschatten welke gevolgen deze beperkingen op de langere termijn zullen hebben voor de generatie honden die in 2020 is geboren, gesocialiseerd of getraind. Met elkaar zetten we alles op alles om de gevolgen te minimaliseren.

KNGF 85 jaar!

In september vierden we ons 85-jarig jubileum. Hadden we aanvankelijk een mooi feest op ons eigen terrein in gedachten, uiteindelijk moesten we dit bijzondere feit vieren tijdens een online evenement, waar door de feestcommissie echt iets leuks van gemaakt was. Onze positioneringscampagne *KNGF opent werelden* werd tijdens deze bijeenkomst voor het personeel, onze trainingspartners, raad van toezicht en vrijwilligers onthuld; iedereen had hier ook een inspirerend boekje voor in huis gekregen.

Financieel

Met de coronamaatregelen was het lastiger fondsen te werven. De succesvolle straatwerving werd twee maal stopgezet, dit zorgde aanvankelijk voor vertraging in het werven van nieuwe donateurs. Het is een prestatie te noemen dat uiteindelijk het aantal beoogde donateurs wel werd bereikt. Doordat zij later werden ingeschreven als donateur, leverde dat per saldo minder donateursopbrengsten op, maar het betekent tegelijkertijd dat we in 2021 goed van start gaan. We zijn heel erg blij dat onzedonateurs ons niet in de steek hebben gelaten. Daarnaast kwam er in 2020 een mooi bedrag aan nalatenschappen binnen. Het zorgt er alles bij elkaar voor dat we ondanks alles een goed financieel resultaat hadden, waardoor we met vertrouwen ons werk kunnen voortzetten. Uiteindelijk sluiten we het jaar boven begroting af en kunnen we een mooi bedrag aan onze reserves voor de toekomst toevoegen.

Strategie

Nauwgezet volgen we de stappen en doelstellingen die benoemd worden in onze vierjarenstrategie 2019-2021. Na de wijziging in de organisatiestructuur in 2019, zijn we in 2020 verder gegaan met het goed inbedden van die structuur. Het beschrijven van de processen die hierbij behoren, waarin taken en verantwoordelijkheden goed zijn aangegeven, kreeg in de tweede helft van het jaar zijn beslag. In het voorjaar van 2021 zullen de processen verder geïmplementeerd worden. Daarbij krijgen samenwerkingsaspecten en communicatie-uitdagingen ook in 2021 nog de volle aandacht, onder meer door trainingen en coaching aan teams en individuele collega's. We investeren volop in de doorontwikkeling van de organisatie en de medewerkers.

In 2020 is intensief nagedacht over de ambities voor de langere termijn. Daarbij gaan we uit van groei: de wachtlijsten zijn lang, er is in toenemende mate behoefte aan onze professioneel getrainde honden. Dat geldt voor zowel blindengeleidehonden als assistentiehonden en buddy's. Groei kent een lange aanlooptijd bij KNGF: willen we in het volgende meerjarenplan (vanaf 2022) meer cliënten helpen met een professioneel opgeleide hond, dan moeten we nu al beginnen met de voorbereidingen daarvoor. Er is gekozen voor een ambitie die verder reikt dan het volgende meerjarenplan: we kijken tot 2030. Medio 2020 presenteerden we aan de raad van toezicht het toekomstscenario *Horizon2030*, waarin gesproken wordt van een stapsgewijze groei in al onze disciplines honden, toewerkend naar een verdubbeling van het aantal nieuwe combinaties (cliënt & hond). We hebben besloten hierop in te zetten. Dat betekent dat we de komende jaren zullen investeren in personeel en randvoorwaarden om deze groei mogelijk te maken. Met de lang aanhoudende coronacrisis hebben we in het najaar moeten concluderen dat de groeicurve anders zal lopen dan aanvankelijk bedacht, maar daarmee wijzigt de groei-ambitie geenszins.

Door corona konden we onze belangrijke stakeholders minder vaak écht ontmoeten. Belangrijke fondsenwerf-acties, donateursdagen, beurzen en andere activiteiten konden niet doorgaan. Ook de echte ontmoetingen met onze cliënten en pleeg- en gastgezinnen kwamen in het gedrang. We missen allemaal het echte en regelmatige contact.

Ik dank uit de grond van mijn hart onze fokgast- en puppypleeggezinnen, voor hun doorzettingsvermogen in deze lastige tijd, waarin onze hulp, aanwijzingen en betrokkenheid grotendeels op afstand moesten plaatsvinden. Gelukkig kan er weer meer en wennen we ook aan de situatie, maar het was niet altijd makkelijk! Ik ben ook al onze andere vrijwilligers buitengewoon erkentelijk voor hun hulp en bijdrage. Ook wanneer het fysieke werk niet door kon gaan, bleven zij betrokken bij ons mooie werk!

Mijn dank gaat uit naar de raad van toezicht. We zagen elkaar nagenoeg niet live dit jaar, maar de besprekingen over toekomst en strategie waren buitengewoon constructief, ook via het computerscherm.

Ik dank onze trainingspartners, die toen we tijdens de eerste lockdown onze honden elders moesten plaatsen, flexibel bij sprongen om ons uit de brand te helpen en van de ene op de andere dag 24/7 extra honden voor ons te verzorgen en trainen.

En ik dank alle collega's. We kijken terug op een jaar waarin we elkaar vooral via digitale wegen moesten vinden. Vergaderingen, gesprekken, teammeetings en trainingssessies: we deden het allemaal online. Als organisatie hebben we ons hier heel erg goed doorheen geslagen, ook door het organiseren van verbindende bijeenkomsten, online borrels, inspiratiesessies en digitale koffiegesprekken. Met vereende kracht en een grote mate van flexibiliteit hebben we samen een prachtig resultaat bereikt. Daar mogen we buitengewoon trots op zijn.

Meta Neeleman
Directeur KNGF Geleidehonden

Verslag van de raad van toezicht

De raad van toezicht kijkt terug op een bewogen KNGF-jaar, waarin natuurlijk veel aandacht uitging naar de corona-crisis. Ook op KNGF Geleidehonden heeft deze crisis grote impact gehad. Niet zozeer financieel, maar met name op de wijze waarop het werk moest worden verricht. De coronamaatregelen leverden voor de organisatie de nodige uitdagingen op. De socialisatie en training van de honden zorgden voor de nodige hoofdbrekens; daarnaast moest er thuisgewerkt worden en zagen veel medewerkers elkaar niet of nauwelijks meer in levende lijve. Wij zijn onder de indruk hoe de organisatie onder leiding van directie en MT op een lovenswaardige wijze de crisis het hoofd heeft geboden. Er is op velerlei manieren gewerkt aan onderlinge verbinding, weliswaar digitaal maar zeer creatief en effectief. Met niet aflatende energie en een positieve insteek is hier tijd en aandacht in gestoken. De raad van toezicht heeft hier herhaaldelijk haar waardering over uitgesproken en was regelmatig aanwezig bij digitale ontmoetingsmomenten met de organisatie.

Gedurende het jaar 2020 hebben er nagenoeg geen fysieke vergaderingen van de raad van toezicht op de locatie in Amstelveen plaatsgevonden; de vergaderingen verliepen digitaal en dat ging uitstekend.

Een belangrijk deel van de aandacht ging in 2020 uit naar de toekomstambitie van de organisatie. Vanuit de wetenschap dat de behoefte aan KNGF-honden groot is en er middelen zijn om méér te doen, zijn in het voorjaar verschillende groeiscenario's bekeken. De raad van toezicht ondersteunde de keuze om het scenario 'Geleidelijke groei voor alle disciplines' verder uit te werken. Onder de titel Horizon2030 is dit scenario in de oktobervergadering door de raad van toezicht goedgekeurd als leidend scenario voor de komende jaren. Daarbij gaan we uit van een verdubbeling van het aantal nieuwe combinaties in een periode van tien jaar. Wij zijn ons ervan bewust dat in dit scenario de kosten voor de baten uit gaan. KNGF Geleidehonden leidt haar eigen personeel op tot het ambacht van trainer of instructeur, en die opleiding duurt meerdere jaren. Ook de periode van fok tot afgeleverde hond kost tijd: pas over enkele jaren zullen we daadwerkelijk groei kunnen laten zien. Daar komt nog bij dat door corona de organisatie iets langzamer uit de startblokken komt. Maar de raad van toezicht heeft er veel vertrouwen in dat dit gaat lukken.

Na de structuurwijziging in 2019 is de organisatie ook in 2020 nog druk doende geweest met het aanpassen van de bijbehorende processen en de daarmee gepaard gaande cultuurverandering. De raad van toezicht heeft zich in haar vergaderingen vergewist van de uitdagingen en zorgen binnen de organisatie die dit met zich meebrengt. Twee maal heeft de raad apart gesproken met de ondernemingsraad, om over de situatie in de organisatie te spreken. Op grond hiervan zijn wij van mening dat directie en MT heel zorgvuldig omgaan met de organisatiekansen en –uitdagingen.

Naast strategie en organisatieontwikkelingen stonden onder meer financiële rapportages, de fondsenwerving, risicomanagement, vermogensbeheer, jaarverslag en begroting op de agenda van de raad van toezicht.

De raad kent een financiële auditcommissie, een beleggingsadviescommissie en een remuneratiecommissie. De beleggingsadviescommissie heeft in 2020 middels een gestructureerd selectieproces twee nieuwe vermogensbeheerders geselecteerd. De financiële auditcommissie kwam telkens voorafgaand aan de bijeenkomsten van de raad van toezicht bijeen om de financiële onderwerpen te bespreken. In het najaar heeft de raad van toezicht een evaluatie van haar eigen functioneren gedaan, volgens de systematiek van de Stichting Cultuur+Ondernemen. De evaluatie is positief verlopen; er zijn een aantal goede aandachtspunten uit naar voren gekomen.

De raad van toezicht heeft in 2020 haar taak om toezicht te houden op directie en de gang van zaken in de organisatie op een prettige en constructieve wijze kunnen uitvoeren. De vergaderingen vonden in de regel plaats met de directie en één of meer MT-leden, éénmaal werd vergaderd met het voltallige MT. De vergaderingen verliepen op transparante wijze, waarin openhartig over vraagstukken gesproken kon worden. De diverse samenstelling van de raad, zowel wat ervaring en achtergrond betreft als leeftijd en sekse, heeft hieraan bijgedragen. Ondanks alle corona zorgen en de beperkte mogelijkheden voor fysiek contact/overleg kijkt de raad van toezicht alles overziend met veel tevredenheid terug op de wijze waarop zij in 2020 haar taken heeft kunnen vervullen.

De samenstelling van de leden van de raad van toezicht is afgelopen jaar niet gewijzigd. Tot ons genoegen heeft onze collega Hans Dekker na het aflopen van zijn benoemingstermijn toegestemd in een verlenging van zijn termijn met 4 jaar.

De raad van toezicht dankt directie, MT en medewerkers van KNGF Geleidehonden voor hun enorme inzet, flexibiliteit en prestaties in dit bijzondere jaar. Ondanks alle belemmeringen heeft KNGF Geleidehonden toch 117 cliënten blij kunnen maken met een professioneel opgeleide hond. Wij kijken met vertrouwen naar de toekomst, waarin de ambitie om méér mensen met een beperking te helpen met een professioneel opgeleide hond, centraal staat.

Doede Vierstra

Voorzitter raad van toezicht KNGF Geleidehonden

De belangrijkste resultaten in 2020

De corona-crisis heeft in 2020 diverse resultaten negatief beïnvloed. Door de corona-maatregelen in het voorjaar waren we bijvoorbeeld genooddakt een aantal dekkingen over te slaan, waardoor uiteindelijk 3 nestjes minder geboren zijn. De levering van honden lag in deze periode stil waardoor vertraging is opgelopen en we de verwachte 130 geleverde honden in 2020 niet hebben kunnen halen. Ook konden we minder workshops geven omdat fysieke bijeenkomsten niet konden doorgaan. In financiële zin was er vooral negatieve impact op de inkomsten vanuit particuliere donateurs: omdat we door corona onze straatwerving grotendeels moesten stoppen. Ondanks een vertraging met name in het eerste halfjaar van 2020 hebben we vervolgens hard gewerkt om deze impact zoveel mogelijk te beperken.

In 2020 steeg het aantal actief lopende combinaties naar 727, iets meer dan het jaar ervoor. In totaal vonden 117 geleidehonden in 2020 hun weg naar een nieuwe baas. Dat zijn er 5 meer dan in 2019.

De cliënten met hond wachtten in 2020 gemiddeld 5,29 maanden op een vervangende hond en nieuwe cliënten wachtten gemiddeld 6,56 maanden voordat we ze konden koppelen aan een geleidehond.

De gemiddelde trainingstijd van onze honden liep iets op, in 2019 bedroeg deze 6,9 maanden en in 2020 7,5 maanden. Het totaal aantal afkeuringen in alle fases van de hond (vanaf geboorte tot aan aflevering) kwam in 2020 uit op een totaal van 43 voor alle disciplines, 14 minder dan vooraf gedacht. Door de coronacrisis stroomden er minder honden de opleiding in, dit kan een reden zijn voor het lagere aantal afkeuringen. Van de 43 afkeuringen werden 20 honden om medische reden afgekeurd, 22 om gedragsredenen; daarnaast overleed 1 hond.

In 2020 fokten we 19 nesten met een totaal van 147 pups en werden er 6 pups aangekocht. Vanwege de coronacrisis konden we minder nesten fokken dan vooraf begroot. In totaal scheelt dat 23 pups ten opzichte van de begroting; dit zullen we de komende jaren gaan merken (minder honden in opleiding en uiteindelijk minder geleverde honden in 2022/23).

In totaal volgden 90 cursisten 9 PAWS-workshops. In deze workshop leren mensen hoe ze hun huishond kunnen inzetten bij hun kind met autisme, of als voorbereiding op de komst van een autismegeleidehond. De PAWS-workshops moesten we voor een groot deel digitaal organiseren.

In 2020 werden er 4 buddyhond PTSS-workshops georganiseerd. Deze workshops zijn verplicht voor de mensen die op de wachtlijst voor een buddyhond PTSS staan. Ook worden de workshops gevolgd door mensen voor wie een buddyhond geen optie is, maar die wel willen leren hoe ze een huishond kunnen inzetten bij hun PTSS-klachten.

Donatiecampagne met als thema: 'lockdown'

KNGF Geleidehonden startte in het voorjaar met de donatiecampagne 'lockdown'. Tijdens de eerste lockdown werden de geleidehonden in opleiding vanuit huis getraind door de trainers. Het was onder deze omstandigheden niet mogelijk om het normale trainingsprogramma af te werken. Trainen op een drukke markt of in een winkelcentrum kon bijvoorbeeld niet. Een geleidehond en een cliënt leren samenwerken tijdens de eindinstructie was niet mogelijk door de coronamaatregelen die toen van kracht waren. Extra financiering was en is nodig om de achterstand in te lopen.

Gekozen werd voor het thema 'lockdown', omdat de meeste mensen een lockdown in het voorjaar voor het eerst ervoeren. Maar voor mensen met een beperking is het gevoel van minder vrijheid allesbehalve nieuw. Een geleidehond helpt hen uit hun 'persoonlijke lockdown', want met een geleidehond kunnen zij zich zelfverzekerder en vrijer door het leven bewegen.

Schoenzolen vs. hondenpoten

Een hond mee naar binnen, dat is toch vies? Aan hulphonden wordt om hygiënische redenen nog regelmatig de toegang tot restaurants of ziekenhuizen ontzegd. Is dit wel eerlijk, als mensen met hun schoenen, waarmee ze ook buiten hebben gelopen, wél naar binnen mogen? Dat vroeg studente diergeneeskunde Jasmijn Vos zich af. Voor haar master besloot ze daarom onderzoek te doen naar de 'poothygiëne' van assistentiehonden. Dit onderzoek werd uitgevoerd aan de Faculteit Diergeneeskunde, Universiteit Utrecht, onder begeleiding van dierenarts dr. Joris Wijnker. Verschillende cliënten met hun KNGF-hond deden aan het onderzoek mee. In 2020 presenteerde Jasmijn haar resultaten.

Voor het onderzoek werd de deelnemende cliënten gevraagd om 15 tot 30 minuten te wandelen met hun hond over een route die ze normaal ook zouden nemen. Daarna werden de voorpoten van de hond en de schoenzolen van de mens bemonsterd met speciale sponsjes. In het lab werden deze sponsjes dezelfde dag nog onderzocht op de aanwezigheid van poepbacteriën en specifiek *Clostridium difficile*, een bacterie die in ziekenhuizen vaak diarree veroorzaakt. Wat bleek? Het labonderzoek toont aan dat poten van huishonden in het algemeen schoner zijn dan de schoenzolen van mensen. Er werden minder poepbacteriën gevonden op de hondenpoten dan op de schoenzolen. Het argument om hulphonden te weigeren in publieke locaties vanwege slechte hygiëne is daarmee weerlegd.

Onderzoek naar de impact van een geleidehond

KNGF Geleidehonden onderzocht in 2020 de impact van een speciaal opgeleide hond op het leven van haar cliënten. De kwaliteit van leven mét hulphond scoort gemiddeld een 8,2 onder de geïnterviewden. Dit versus een 4,7 zonder hulphond. De ondervraagde cliënten waren mensen met een visuele beperking, een lichamelijke functiebeperking, (oud-)geüniformeerden met PTSS (posttraumatische stressstoornis) of ouders van jonge kinderen met autisme. Ervaringen van mensen uit de naaste omgeving van de ondervraagden werden ook meegenomen in dit kwalitatieve onderzoek.

Alle cliënten voelen zich met hulphond zelfstandiger en beter in staat om sociale contacten te onderhouden en aan te gaan. Men was zonder hond 100% afhankelijk van anderen om ergens te komen. Twee derde van de cliënten heeft door de hulphond een grotere rol in de maatschappij. Voor de één betekent dit vrijwilligerswerk, voor de ander een betaalde baan of een studie. De helft van de

ondervraagden is werkzaam, meerdere ondervraagden hadden dit zonder geleidehond niet kunnen (blijven) doen.

KNGF opent werelden

De resultaten van het impact-onderzoek, uitgevoerd door onderzoeksbureau Markteffect, gaven voeding aan de nieuwe campagne *KNGF opent werelden*. Doel van deze campagne is Nederland laten zien dat geleidehonden een buitengewoon grote bijdrage leveren aan de kwaliteit van het leven van hun baasjes. In veel gevallen maken zij het verschil tussen een beperkt en een vrijer en zelfstandiger leven. Met impactvolle verhalen in toonaangevende media maakten wij duidelijk wat onze honden betekenen voor hun baas en hoe zij bijdragen aan een grotere wereld voor onze cliënten. Naast een website met indrukwekkende verhalen wijdde Radio 10 een speciale actieweek aan *KNGF opent werelden*. Omdat mensen die een hulphond hebben zelf het beste kunnen vertellen wat de impact is, gingen we een samenwerking aan met LINDA. Op het veel bezochte platform LINDA.NL vertelden diverse cliënten over de impact van hun geleidehond. In 2021 gaan we door met de campagne *KNGF opent werelden*.

KNGF in De Nalatenschap

KNGF Geleidehonden was in 2020 wederom te zien in een aflevering van het SBS-programma *De Nalatenschap*. De tv-serie richt zich op de persoonlijke verhalen die schuilgaan achter de keuze om na te laten aan een goed doel. In de aflevering van zaterdag 12 december stond het verhaal van de 70-jarige Hennie van Eck centraal, die al sinds haar twintiger jaren niet meer zonder blindengeleidehond door het leven wil gaan. Voor haar was het dan ook een logische keuze om haar nalatenschap te schenken aan KNGF Geleidehonden.

Medische detectiehonden

In het najaar van 2018 werd het project waarbij het team medische detectiehonden (MDH) van KNGF Geleidehonden in samenwerking met VUmc onderzocht of honden darmkanker in ontlasting kunnen detecteren, succesvol afgesloten. De resultaten van het onderzoek staan beschreven in een wetenschappelijke publicatie, die begin 2020 werd gepubliceerd in de *Journal of Veterinary Behaviour*, een internationaal tijdschrift waarin veel wordt gepubliceerd over toegepast werkhonden onderzoek. Patrick Hilverink, die eind 2019 plotseling overleed, en Danielle de Jonge voerden het onderzoek uit. Adeë Schoon van Animal Detection Consultancy was vanuit haar wetenschappelijke achtergrond bij het project betrokken. Samen schreven zij de publicatie.

De eerste opbrengst van dit onderzoek is de ervaring die is opgedaan door met een beperkt aantal monsters zoveel mogelijk te leren over de manier waarop honden geuren detecteren. Dat delen met de wetenschap en de wereld kan andere onderzoeken helpen. De tweede opbrengst is de trainingsservaring, dus de opzet met de carroussel en de protocollen die nodig zijn, waardoor een tweede onderzoek sneller kan verlopen.

Op dit moment liggen de projecten en de training van de medische detectiehonden stil door het plotselinge overlijden van projectleider Patrick Hilverink eind 2019. Hij was enorm bevlogen en werkte met ziel en zaligheid aan dit project. Hij laat daardoor een leegte achter die moeilijk is op te vullen. Over de toekomst van Medische Detectiehonden wordt nog nagedacht.

Door corona geen Invictus Games en Halloween Hondentocht

De voorbereidingen waren al in volle gang: KNGF Geleidehonden zou samen met Hulphond Nederland aanwezig zijn op de Invictus Games om voorlichting te geven over buddyhonden. De Invictus Games gebruikt de kracht van sport om herstel te stimuleren, revalidatie te ondersteunen en meer begrip te creëren voor 'gewonde' militairen. Aan de Invictus Games zouden 500 deelnemers meedoen uit twintig verschillende landen aan tien sporten: atletiek, gewichtheffen, handboogschieten, indoorroeien, JLR Driving Challenge, rolstoelbasketbal, rolstoelrugby, wielrennen, zitvolleybal en zwemmen. Rond de Invictus Games zouden de KNGF en Hulphond Nederland gezamenlijk campagne voeren om meer aandacht te vragen voor de toegankelijkheid van hulphonden voor niet-zichtbare beperkingen zoals chronische PTSS. Door de coronamaatregelen konden de Invictus Games helaas niet doorgaan.

Ook moesten we de jaarlijkse Halloween Hondentocht in het Amsterdamse Bos afblazen. Tijdens dit evenement kunnen deelnemers hun eigen huishond laten sponsoren en samen een spannende

wandeltocht afleggen door een schemerig bos. Gezien de situatie in oktober en de daarbij geldende coronamaatregelen, was het niet verantwoord een dergelijke sponsorwandeling te organiseren.

Werkgroep Welzijn Hond

De Werkgroep Welzijn Hond, die in 2019 van start ging, leverde in 2020 een doorwrochte visie op het welzijn van onze honden op. In de visie wordt ieder aspect van welzijn op drie niveaus uitgewerkt: lichamelijk, psychisch en sociaal. Deze denkwijze doet recht aan de erkenning dat onze honden voelende individuen zijn die als partner geplaatst worden en niet werken voor, maar samenwerken met onze cliënten. Deze visie werd gedeeld met een aantal van onze branchegeenoten, onder meer in het kader van de gedeelde wens om te komen tot een branchekoepel waarin speciale aandacht gaat naar de borging van het welzijn van dieren in de zorg. In 2021 gaan we in samenwerking met de branche verder verdiepen.

Flexibiliteit in coronatijd

Normaliter rijden de puppy- en pleeggezinneninstructeurs stad en land af om de pups te bezoeken die hun eerste levensjaar bij pleeggezinnen doorbrengen. Zo kunnen zij de vorderingen van de opvoeding van onze jonge honden bijhouden en de pleeggezinnen van tips en adviezen voorzien. De begeleiding moest in 2020 voor het grootste gedeelte op afstand gebeuren vanwege de coronacrisis. Bezoeken werden veelal vervangen door telefonisch contact en videobellen. Om de ontwikkeling op afstand zo goed mogelijk te volgen en waar nodig bij te sturen, werd veel gewerkt met filmpjes. Zowel door de instructeurs om iets uit te leggen als door de pleeggezinnen om gedrag van de hond te laten zien. Alleen noodzakelijke of urgente bezoeken vonden doorgang, bij voorkeur buiten. Deze nieuwe situatie vroeg best wat van de instructeurs die normaal gesproken hele dagen op pad zijn en opeens zoveel mogelijk vanuit huis moesten werken.

Puppyleeggezinnen zijn een belangrijke schakel in het opleidingsproces van onze hulphonden. Het aantrekken van voldoende, nieuwe en geschikte puppyleeggezinnen is, met het oog op de geplande groei in de toekomst, een grote uitdaging. Daarom ging in het derde kwartaal een multidisciplinair projectteam aan de slag om hiervoor de basis te leggen en de bestaande werkwijzen onder de loop te nemen. Uiteindelijk is het doel een succesvolle werving en selectie van puppyleeggezinnen op gang te brengen en te houden, zodat we voor een continue instroom van nieuwe en behoud van ervaren pleeggezinnen zorgen, om zo onze toekomstige groei te realiseren. De benodigde verbeterpunten worden in 2021 geprioriteerd en vastgelegd in een jaarplanning.

Sociale paragraaf

Medewerkers

Ultimo 2020 had KNGF Geleidehonden 110 medewerkers in dienst (94,15 fte). Gemiddeld over 2019 waren dat 105 medewerkers (90,7 fte). In het afgelopen jaar traden er 15 nieuwe collega's in dienst en namen we afscheid van 4 medewerkers. Het verloop kwam hiermee uit op 3,8 %, het laagste percentage sinds acht jaar.

Verzuimmeldingen

Het verzuim in 2020 kwam gemiddeld uit op 6,7%. Dit was lager ten opzichte van het voorgaande jaar (7,93%). Het korte verzuim daalde in 2020 verder naar 0.95%. Dit is gezond te noemen. Ook de verzuimfrequentie was laag: in 2020 was elke medewerker gemiddeld 0.95 keer ziek. Dit lag onder het landelijk gemiddelde. Het grootste deel van het verzuim werd veroorzaakt door lang verzuim. In 2020 kwam het lang verzuim uit op 5.76 %.

Corona

2020 stond in het teken van Corona. Vanaf februari werd het Corona Crisisteam actief. Eerst kwam dit team dagelijks (digitaal) samen en vanaf de zomer twee keer per week.

Vanaf half maart werkte bijna iedereen vanuit huis. Dit leidde ertoe dat we in een snel tempo thuiswerken gingen faciliteren. Laptops, beeldschermen, toetsenborden, muizen en bureaustoelen werden in bruikleen gegeven om een goede en verantwoorde thuiswerkplek in te richten.

Medewerkers werden versneld "opgeleid" om in TEAMS te werken. Om op afstand toch in contact te blijven met elkaar werden er door KNGF en door de feestcommissie met grote regelmaat online

activiteiten georganiseerd, zoals webinars (met onderwerpen als werkgeluk en werkdruk), een online bingo en pub-quiz, online work-outs, online borrels en personeelslunches en multidisciplinaire koffie-onder-onsjes. Op het intranet werden vaste rubrieken opgestart als “Thuiswerkroulines” en “Aan de slag met...” om elkaars persoonlijke verhaal mee te krijgen. Met tips voor je mentale gezondheid in coronatijd werd ook aandacht besteed aan de belasting die deze onzekere periode kan hebben op eenieder. In 2020 werd samen met de OR een start gemaakt om na te denken over het thuiswerkbeleid na de coronaperiode, omdat we daar voor zowel werkgever als werknemer voordelen in zien.

Leren en ontwikkelen

Als gevolg van de coronacrisis kwamen veel leeractiviteiten later dan gepland op gang. Trainingen die live gepland en voorbereid waren, werden omgezet in online trainingen. In 2020 was er een training voor een deel van de begeleiders die andere collega's begeleiden en opleiden. Dit was de eerste keer dat deze training bij KNGF gegeven werd. Toen het duidelijk werd dat corona nog wel even bij ons zou blijven, werd deze training omgezet naar een online training. Ook werd in 2020 weer een 5-daagse training gegeven door Bartiméus voor iedereen die met cliënten met een visuele beperking te maken heeft.

Integriteitsbeleid

KNGF hanteert een integriteitsbeleid. Belangrijk daarbij is de gehanteerde integriteitsgedragscode, met een duidelijke meldregeling voor ongewenst gedrag en (vermoedens van) misstanden. Alle vormen van (seksueel) grensoverschrijdend gedrag en machtsmisbruik zijn en blijven onacceptabel. Integer gedrag staat aan de basis van alles wat wij doen, om zo recht te doen aan alle mensen voor en met wie wij werken. Uitgangspunt is dat KNGF Geleidehonden streeft naar een open bedrijfscultuur waarin collega's zowel elkaar als het management kunnen aanspreken op (ongewenst) gedrag, waarin problemen bespreekbaar zijn en waarin werknemers zicht gesteund weten. Hierbij wordt uitgegaan van gewenst gedrag, respect voor elkaar en fatsoenlijke omgangsvormen. Via intranet is voor iedere medewerker inzichtelijk wat hij/zij kan doen bij constatering van ongewenst gedrag. Er is een heldere meldregeling voor ongewenst gedrag en (vermoedens) van misstanden, waarbij ook de hulp ingeroepen kan worden van een externe vertrouwenspersoon.

Het morele leerproces is onderdeel van ons integriteitssysteem. In 2020 is voor het eerst een training morele oordeelsvorming gehouden met 7 collega's onder leiding van een externe begeleider. Een zinvolle training die voorziet in een behoefte, zo ook de discussies over dit onderwerp achteraf in het MT.

Introductieprogramma voor nieuwe collega's

Naast het inwerkprogramma heeft KNGF Geleidehonden ook een introductieprogramma dat in de eerste 100 dagen van het dienstverband specifieke momenten kent, zoals een lunch met de directeur, lunchmomenten met P&O, een introductie door de afdeling Fondsenwerving & Communicatie en speciale aandacht voor de omgang met onze honden. Tijdens die eerste 100 dagen word je ook uitgenodigd voor een DISC-analyse. DISC is een instrument dat KNGF-breed wordt ingezet en inzicht geeft in je eigen persoonlijkheidsstijl en in die van anderen. De DISC-beschrijvingen geven in begrijpelijke taal zicht op gedrag en communicatie. Ook ervaar op een loopband met behulp van een virtual reality bril hoe het is om zonder zicht je te laten leiden door een blindengeleidehond. Sinds het afgelopen jaar ontvangt elke nieuwe medewerker de introductiewaaijer met daarin gebundeld informatie voor nieuwe KNGF'ers en een introductiewerkboekje om de eerste reflecties en ervaringen in op te schrijven. Nieuwe collega's sluiten hun eerste 100 dagen ceremonieel af in een leidinggevend overleg en koppelen daar hun bevindingen terug.

Risico Inventarisatie & Evaluatie personeel

In 2019 werd de RI&E gehouden. Een van de aandachtspunten was het met regelmaat informeren van medewerkers over onderwerpen die gaan over veilig en gezond werken. In 2020 plaatsten we aan de hand van een communicatiekalender met regelmaat op het intranet artikelen over gezond & veilig werken. In 2020 kwamen de volgende onderwerpen aan bod: blootstelling aan schadelijke UV-straling (op een zonnige werkdag), alleen werken, duurzame oplossingen, week van de werkstress en een gezonde werkhouding.

Ook werd in 2020 het vitaliteitsteam actief; een paar enthousiaste collega's die laagdrempelige activiteiten bedenken die motiveren en positieve energie geven. Dit om op een leuke manier het welzijn en de vitaliteit van eenieder te bevorderen. In 2020 kwamen de volgende acties voorbij: vitaal de zomer door, mediteren kun je leren, thuis fit blijven, tips voor gezond en productief thuiswerken en de week van het werkgeluk.

Jubilea

In 2020 bestond KNGF Geleidehonden 85 jaar. Dat vierden we met de medewerkers via een online evenement waarin ook een jubileumlied ten gehore werd gebracht. Naast de jubilea van meerdere collega's hadden we ook nog een bijzondere jubilaris: Frans Heitz was in 2020 maar liefst 45 jaar in dienst. Dat vierden we door allemaal een persoonlijk kaartje te sturen naar het huisadres van Frans en we vernoemden voor de gelegenheid een KNGF-pup naar hem: Fransie.

Functiewaarderingsmethodiek

In 2020 stapte KNGF Geleidehonden, na instemming van de OR, over naar de Bakkenist functiewaarderingsmethodiek. Bij de methodiek Bakkenist wordt iedere functie op diverse gezichtspunten gewogen en gewaardeerd met behulp van een in het systeem opgenomen waarderingstabel. De som van de afzonderlijke waarderingen per gezichtspunt levert vervolgens de totale waarde van de functie uitgedrukt in punten. Deze puntenscore brengt de relatieve zwaarte van een functie ten opzichte van andere functies tot uitdrukking. Alle functiebeschrijvingen werden in 2020 door de Human Capital Group 'gewogen' volgens deze nieuwe methodiek. Dus niet alleen de nieuwe of gewijzigde functiebeschrijvingen als gevolg van organisatiestructuurwijziging van april 2019. Aan elke functie werd een zwaarte toegekend, waarna de functie werd ingedeeld in onze huidige functiegroepenstructuur (op basis van de nieuwe Bakkenist-punten). Aan elke functiegroep werd een minimum en maximum aantal Bakkenist-punten gekoppeld. Naar aanleiding van deze functiewaardering en -indeling ontving een bezwarencommissie, die speciaal was opgetuigd voor deze functiewaarderingsronde, acht bezwaren uit de organisatie. De commissie bracht daarop een met redenen omkleed advies uit aan de directie. De directie nam op hoofdlijnen dit advies over en stuurde alle bezwaarmakers persoonlijk een brief waarin het directiebesluit werd toegelicht. Over het geheel genomen kijken we met een positief gevoel terug op dit proces en nemen we de verbeterpunten uit de evaluatie mee naar een volgende waarderingsronde.

Werkplekinstructies

Vanaf 2016 worden er om het jaar werkplekinstructies gegeven aan de kantoormedewerkers. In 2020 hebben we dit voor alle functies ingezet. Werkplekinstructies zorgen ervoor dat medewerkers hun werk op een verantwoorde en gezonde manier kunnen uitvoeren. Ze werken preventief om verzuim te voorkomen en dragen bij aan duurzame inzetbaarheid. Werkplekinstructies bestaan normaal gesproken uit team-workshops in combinatie met een korte instructie op de werkplek en het aanbieden van een individueel consult waarin je lichaamsgericht advies krijgt van een oefentherapeut van Mensendieck. De coronacrisis vroeg om een aanpassing in de planning. De teamworkshops werden uitgesteld, maar we gingen wel van start met de individuele consulten. Achttien collega's kregen een consult in 2020. Daarnaast gaven we in de teams collega's meer achtergrondinformatie mee, zodat zij op de werkvloer andere collega's tips konden geven.

De ondernemingsraad

Het personeel wordt bij de directie vertegenwoordigd door de ondernemingsraad (OR). De OR bestond in 2020 uit vijf leden. OR en directie ontmoetten elkaar twaalf keer (waarvan zes keer formeel en zes keer informeel) of vaker wanneer nodig. In 2020 volgden de OR-leden trainingen, zowel collectief als individueel. De OR bracht een jaarverslag uit, kaartte diverse zaken vanuit de achterban aan bij de bestuurder en boog zich over diverse instemmings- en adviesaanvragen. Ook had de OR twee keer overleg met de raad van toezicht.

Missie, visie en strategie

Het jaar 2020 was het tweede jaar van het meerjarenplan 2019-2022. Dit meerjarenplan spitst zich in belangrijke mate toe op het realiseren van een stabiele organisatie waarin verdere groei mogelijk is voor al onze disciplines honden.

Daarbij blijft onze missie leidend:

KNGF Geleidehonden geeft mensen met een beperking een beter leven met een professioneel opgeleide hond.

Daarbij houden wij het volgende beeld voor ogen (visie):

KNGF Geleidehonden is er voor de cliënt met een lichamelijke en/of psychische beperking. We trainen honden met als doel deze cliënten te helpen en we ontwikkelen onze kennis en expertise op dat vlak voortdurend door.

Door onze creatieve en verrassende manier van communiceren voelen steeds meer mensen binding met ons merk. Wij hebben verstand van zaken en gebruiken onze kennis om onszelf verder te verbeteren en (daardoor) de cliënt verder te helpen. We zijn een actieve en gewaardeerde speler in de (inter)nationale geleidehondenwereld.

Om dit alles te realiseren transformeren we tot een moderne, zichzelf voortdurend ontwikkelende organisatie met ruimte en kansen voor de werknemer. Een professionele en flexibele organisatie met een open en innovatief karakter, waarin gepassioneerd en resultaatgericht wordt samengewerkt aan hetzelfde doel.

Strategie

Onze strategie is weergegeven in een strategiekaart met succesfactoren. Elk van deze succesfactoren kent heldere doelstellingen en een actieplan.

STRATEGIEKAART KNGF GELEIDEHONDEN 2019-2022



Succes factoren cliënt / markt	Positie in geefmarkt versterken		Huidig aanbod honden handhaven en versterken		Innoveren en telkens verbeteren	
	Band en dialoog met belanghebbenden (stakeholders) versterken		Kennis houden, opbouwen en ten behoeve van missie inzetten		Lobby en collectieve belangenbehartiging versterken	
Succes factoren interne processen	Klant centraal in bedrijfsprocessen		Ondersteunende processen aanpassen aan ambities		Ontwikkelen eenduidig en gedragen beleid m.b.t. welzijn honden	
	Resultaat gericht werken		Duurzaam en maatschappelijk bewust werken			
Organisatie	Moderne bedrijfsstructuur realiseren		Binden en boeien van medewerkers		Open en transparante cultuur realiseren	
Financieel	Duurzame exploitatie realiseren / handhaven		Actief zoeken naar optimale vergoedingen voor onze honden		Investeren in <u>missiegebonden</u> vernieuwing / innovatie	

Kernwaarden

Kernwaarden zijn belangrijk binnen een organisatie. Ze geven richting aan de cultuur, onze manier van werken en de manier waarop we door de buitenwereld gezien willen worden. Van iedere medewerker wordt verwacht dat hij/zij de kernwaarden als leidraad voor het dagelijks werk ziet. Dat zorgt voor verbinding en herkenning.

Onze kernwaarden zijn:

- Samenwerken

Samen sterker: we hebben de neuzen dezelfde kant op. Alles wat we doen draagt bij aan één gezamenlijk doel. Dat doel bereiken we samen, in prachtige combinaties.

- Klantgericht

Clïent op één: we stellen de cliënt centraal in al onze bedrijfsprocessen en passen onze werkwijze aan in het belang van de cliënt. We streven ernaar verwachtingen te overtreffen. Het welzijn van de hond is daarbij randvoorwaardelijk.

- Resultaatgericht

Passie voor resultaten: we werken aan concrete doelen en maken heldere en meetbare afspraken over de resultaten en een passend kwaliteitsniveau waar we samen aan werken. We leren van onze fouten en we vieren onze successen.

De resultaten in 2020 in cijfers

	2020	2019	2018
Puppy- en pleeggezinnenzorg			
Fokteven	36	37	41
Dekreuen	13	14	15
Geboren nesten	19	22	22
Zelfgefokte pups	141	163	156
Aangekochte pups	6	6	9
Totaalaantal pups	147	169	165
<u>Zelfgefokte pups per ras</u>			
Labrador retriever	97	102	89
Kruising labrador en golden retriever	17	30	47
Kruising Duitse herder en labrador retriever	0	8	0
Golden retriever	0	8	11
Kruising Duitse herder en golden retriever	16	0	1
Kruising Duitse herder en labrador-golden retriever	0	8	8
Duitse herder	11	7	0
<u>Bezoeken</u>			
Bij pleeggezin voor adoptie hond	23	59	64
Begeleiding fokgastgezin	23	111	31
Kennismaking aspirant-puppypleeggezin/ adoptiegezin	449	319	361
Halfjaarbezoek medische-detectiehonden	1	7	8
Reguliere bezoeken bij puppypleeggezin	1.814	1.716	2.274
Nestbezoeken bij fokgastgezin	152	138	154
Kennismaking aspirant-fokgastgezin	15*		
Training & cliëntenzorg			
Honden in opleiding genomen	114	131	142

Afleveringen

Blindengeleidehonden	80	75	92
Autismegeleidehonden	3	4	8
Assistentiehonden	10	9	11
Buddyhonden PTSS	9	13	15
Buddyhonden kinderen	15	11	10
Totaal afgeleverde combinaties	117	112	136

Aantal actieve combinaties	727	724	718
Aantal afgestudeerde instructeurs	1	1	1

Bezoeken aan cliënten

Bezoeken voor intake en matching	312	318	343
Afleveringen, instructies en thuisinstructies	836	583	730
Nazorgbezoeken actieve combinaties baas & hond	1.064	1.123	1.192

PAWS (Parents Autism Workshops & Support)

Aantal workshops	9	9	8
Aantal gezinnen/deelnemers tijdens workshops	90	120	89
Terugkomdagen	1	2	0
Aantal gezinnen/deelnemers terugkomdagen	11	15	0

Workshop Buddyhond voor (oud-)geüniformeerden met PTSS

Aantal workshops	4	3	4
Aantal deelnemers	16	17	21

* Is in voorgaande jaren niet opgenomen, maar wel van belang.

Financiële resultaten

KNGF heeft het jaar 2020 met een positief resultaat ad € 267.000 afgesloten, terwijl een negatief resultaat ad € 2.164.000 begroot was. Redenen zijn € 1,7 mln hogere baten dan begroot en € 1,0 mln. lager dan begrote lasten. Het saldo financiële baten en lasten viel € 0,4 mln. lager uit dan begroot. Hieronder volgt een overzicht (bedragen x € 1.000):

	2020		
	realisatie	begroting	verschil
Baten	11.833	10.092	1.741
Lasten	11.723	12.763	-1.040
Saldo financiële baten en lasten	157	507	-350
Resultaat	267	-2.164	2.431

De ontvangst van hoger dan begrote nalatenschappen (+ € 2,3 mln.) valt gedeeltelijk weg tegen de lager dan begrote baten van bedrijven en bijdragen van zorgverzekeraars. De lasten besteed aan de doelstelling vallen € 0,9 mln. lager uit dan begroot en de lasten besteed aan werving vallen € 0,1 mln. lager uit dan begroot. In de jaarrekening wordt onder Toelichting op de staat van baten en lasten

nader op deze ontwikkelingen ingegaan. Het positieve resultaat draagt ertoe bij dat dotaties aan de bestemmingsreserves kunnen worden gedaan om de toekomstplannen van KNGF Geleidehonden te kunnen realiseren.

Een vergelijking met de gerealiseerde cijfers in 2019 levert het volgende overzicht op (bedragen x € 1.000):

	Realisatie		
	2020	2019	verschil
Baten	11.833	12.067	-234
Lasten	11.723	11.215	508
Saldo financiële baten en lasten	157	2.065	-1.908
Resultaat	267	2.917	-2.650

De lagere baten worden met name veroorzaakt door de lagere baten van bedrijven. De lasten zijn over de hele linie licht hoger dan in 2019.

	Realisatie 2020	Begroting 2020	Realisatie 2019
Bestedingen aan doelstellingen/totale baten	72,5	94,2	69,9
Bestedingen aan doelstellingen/totale lasten	73,1	74,5	75,2

De wervingskosten als percentage van de geworven baten zijn voor 2020 begroot op 28,5%. Door lagere uitgaven aan fondsenwerving vanwege de coronacrisis is het percentage in 2020 uitgekomen op 22,2%.

Vooruitblik 2021

Het jaar 2021 is het derde jaar van het meerjarenplan 2019-2022. In dit jaar pakken we een belangrijke kernproject op: het in een volwaardig programma neerzetten van de disciplines assistentiehond en buddyhond (waaronder ook autismegeleidehonden). Het project, genaamd *Assistentie- en Buddyhond*, heeft als doelstelling om eind 2021 alle voorwaarden gecreëerd te hebben om geleidelijke, structurele groei van deze disciplines mogelijk te maken, passend bij onze meerjarenambitie *Horizon2030*.

Op het moment van schrijven houdt corona Nederland nog steeds in haar ban. We kunnen niet voorzien hoe het jaar 2021 verder beïnvloed zal worden door deze pandemie. We zullen, ondanks de maatregelen, ook in dit jaar ons uiterste best blijven doen om onze honden optimaal te blijven opvoeden en trainen, onze cliënten zo goed mogelijk van dienst te zijn en de puppypleeggezinnen en fokgastgezinnen naar beste kunnen te ondersteunen. Dat we dat kunnen, hebben we in 2020 bewezen. Of de maatregelen nadat iedereen gevaccineerd is, versoepeld zullen worden, is waarschijnlijk – maar nog niet 100% zeker. Wel houden we er rekening mee dat we in de tweede helft van dit jaar last krijgen van de nasleep van de maatregelen. Het lastiger socialiseren in een minder drukke samenleving, de verminderde mogelijkheden voor training, wellicht levert het extra trainingstijd of hogere omscholings- en afkeurcijfers op. We zullen er alles aan doen om de risico's te temperen.

Tegelijkertijd gaan we door met de uitvoer van onze plannen. In 2021 zal KNGF zich nadrukkelijker op de kaart zetten. Onze campagne *KNGF opent werelden* zal gedurende dit jaar doorgezet worden, ook zullen we een campagne rondom de toegankelijkheid van geleidehonden (in publieke gelegenheden) opstarten, samen met Hulphond Nederland. Onze lobby zullen we in dat opzicht ook versterken, samen met de lobby voor betere vergoedingen voor onze honden vanuit zorgverzekeraar of Gemeenten (WMO). We gaan een *economic health study* uitvoeren naar de financiële en maatschappelijke meerwaarde van onze honden, om ons verhaal hierover te ondersteunen.

We realiseren een nieuw cliënt- en hond-volgsysteem, dat het mogelijk maakt om onze cliënten beter van dienst te zijn en leerlingen en honden in hun ontwikkeling beter te volgen en tegelijkertijd zorgt voor efficiëntere werkwijzen. We zullen inzetten op innovatie en verbetertrajecten. En begin 2021 ronden we – met de implementatie van nieuwe werkprocessen – de organisatiewijziging van 2019 af. Daarbij blijven we scherp op het arbeidsplezier van onze medewerkers. Goede samenwerking, goede communicatie, een fijne werksfeer: ook in 2021 houden we expliciete aandacht voor verdere optimalisering van onze organisatiecultuur, in samenhang met onze ambities.

Verantwoording

In 2020 kwam de raad van toezicht vijf keer bijeen voor de reguliere vergaderingen en vond regelmatig overleg plaats met de ondernemingsraad (OR). De verantwoording van de directie en de controle van de raad van toezicht op de directie richtten zich onder andere op de vraag of:

- de activiteiten van de stichting gericht zijn op realisatie van de doelstelling van de stichting;
- de beschikbare middelen efficiënt en effectief worden besteed;
- de methoden ter verkrijging van middelen voor de doelstelling efficiënt, effectief en verantwoord zijn;
- zorgvuldig wordt omgegaan met vrijwilligers die hun diensten aanbieden;
- de gehele stichtingsorganisatie professioneel functioneert en adequaat wordt beheerd.

Dit jaar is door de raad van toezicht specifiek veel aandacht besteed aan:

- de activiteiten van de stichting gericht op realisatie van de doelstelling van de stichting;
- de impact van de corona-maatregelen op de bedrijfsvoering en de effecten daarvan;
- het bespreken en vaststellen van de nieuwe begroting, gerelateerd;
- bespreking en vaststelling van de toekomststrategie Horizon 2030;
- de overstap naar twee nieuwe vermogensbeheerders;
- werkwijze en effectiviteit van de fondsenwerving.

De accountant (Mazars Paardekooper Hoffman N.V.) is benoemd door de raad van toezicht en kan over zijn verklaring betreffende de getrouwheid van de jaarrekening worden bevraagd door de raad van toezicht. De accountant woont de vergadering van de raad van toezicht bij waarin over de vaststelling/goedkeuring van de jaarrekening wordt besloten. De accountant rapporteert zijn bevindingen betreffende de jaarrekening aan de directie en de raad van toezicht.

KNGF Geleidehonden legt op een zo transparant mogelijke wijze verantwoording af over de besteding van de middelen. De organisatie heeft ook in 2020 haar werkzaamheden uitgevoerd en verantwoord conform de eisen van Goede Doelen Nederland, respectievelijk de CBF Erkenningsregeling. De externe audit heeft plaatsgevonden voor onze kwaliteitscertificering voor ISO voor Zorg & Welzijn NEN-EN 15224:2017 en de ISO 9001:2015. KNGF Geleidehonden heeft de audit met lof doorstaan en kan de twee kwaliteitscertificaten met trots behouden.

Ten aanzien van de algehele financiële verantwoording van de organisatie gelden de regels van de jaarverslaggeving voor fondsenwervende instellingen (RJ 650) en aanvullend de bepalingen van Goede Doelen Nederland. Daarnaast gelden de lidmaatschapseisen van de International Guide Dog Federation (IGDF) en van Assistance Dogs International (ADI), die periodiek worden getoetst.

Verantwoordingsverklaring

KNGF Geleidehonden onderschrijft de drie principes van de Code Goed Bestuur voor Goede Doelen, te weten een scheiding van toezicht houden en besturen, de optimale besteding van middelen, en omgang met belanghebbenden. Per principe wordt hierna uitgewerkt hoe dit binnen KNGF Geleidehonden is verankerd.

1. Scheiding van toezicht houden en besturen

Taak en werkwijze van de directie

De eenhoofdige statutaire directie is verantwoordelijk voor het bepalen van het beleid en de strategie, en het vaststellen van de begrotingen. Daarnaast is de directie verantwoordelijk voor de dagelijkse leiding die deels is gedelegeerd aan de leden van het managementteam. De directeur legt verantwoording af aan de raad van toezicht. In 2020 bestond de directie uit Meta Neeleman, directeur.

- De directie heeft in het bijzonder tot taak het strategisch beleid, de algemene coördinatie en de externe representatie op te zetten. Daarnaast is zij verantwoordelijk voor de inhoudelijke en administratieve kwaliteitsbewaking en het personeelsbeleid.
- De directie presenteert maandelijks de kengetallen van de organisatie aan de raad van toezicht en brengt elk kwartaal een financieel verslag uit aan de raad van toezicht.
- De directie vergadert regelmatig met het managementteam waaraan de afdelingsmanagers deelnemen. Besluiten van de directie worden zoveel mogelijk in het managementoverleg genomen en vervolgens als zodanig vastgelegd.

De directie ontvangt een bezoldiging conform de richtlijn die door Goede Doelen Nederland is opgesteld en voortvloeit uit de Code Goed Bestuur voor Goede Doelen.

Taak en werkwijze van de raad van toezicht

De raad van toezicht heeft tot taak toezicht te houden op het beleid en de strategie van de directie en het financiële bestuur, en op de algemene gang van zaken bij KNGF Geleidehonden.

- Het toezicht strekt zich uit tot:
 - a. de realisatie van de doelstellingen van KNGF Geleidehonden;
 - b. de strategie en de risico's die verbonden zijn aan de activiteiten;
 - c. de opzet/werking van de interne systemen voor risicobeheersing en -controle;
 - d. de financiële verslaglegging.
- De raad van toezicht vergadert ten minste eenmaal per kwartaal. De directie legt tijdens deze vergaderingen verantwoording af aan de raad van toezicht.
- Tot de jaarstukken van de stichting behoort een verslag van de raad van toezicht waarin opgave wordt gedaan van de werkzaamheden in het boekjaar in overeenstemming met de bepalingen van de Code Goed Bestuur voor Goede Doelen. In het verslag worden van alle leden de relevante gegevens vermeld (personalia, beroep, nevenfuncties, tijdstip van eerste benoeming en de bijbehorende termijn).
- De raad van toezicht bespreekt ten minste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van de directeur het eigen functioneren (als geheel en dat van de individuele leden).
- De raad van toezicht treedt op als werkgever van de directie. De raad van toezicht is verantwoordelijk voor de benoeming, het vaststellen van de arbeidsvoorwaarden en de schorsing en het ontslag van de directie en houdt toezicht op het functioneren. Jaarlijks wordt dit functioneren van de directie door de raad van toezicht geëvalueerd.

- De leden van de raad van toezicht genieten geen bezoldiging. De leden kunnen de gemaakte onkosten vergoed krijgen.
- In 2020 zijn er geen wisselingen geweest in de samenstelling van de raad van toezicht. Een overzicht van alle leden van de raad van toezicht is te vinden op pagina 26. Ultimo 2020 bestaat de raad van toezicht van KNGF Geleidehonden uit de heer Doede Vierstra, de heer Jan Sebel, mevrouw Jeltje Schraeverus, de heer Roland Zegger, de heer Hans Dekker en mevrouw Mijntje Lückcrath-Rovers.

Taak en werkwijze van de beleggingsadviescommissie

De directie is verantwoordelijk voor het opstellen van het strategisch beleggingsbeleid. Als klankbord en voor advies is de beleggingsadviescommissie ingesteld. De commissie heeft tot taak:

- adviseren bij het opstellen van het beleid;
- vooraf adviseren van de raad van toezicht bij het toezicht houden op de uitvoering van het beleggingsbeleid;
- adviseren bij aankopen of het verkopen van aandelen, obligaties en onroerende zaken;
- toezien op de naleving van het beleggingsbeleid zoals vastgesteld door de directie;
- achteraf controleren van het toezicht op het beleggingsbeleid door de raad van toezicht;
- het volgen van de prestaties van de externe vermogensbeheerder.

De beleggingsadviescommissie bestond in 2020 uit de directeur van KNGF Geleidehonden (als voorzitter), twee vertegenwoordigers uit de raad van toezicht, de manager Bedrijfsvoering en een externe adviseur. De financieel controller van KNGF Geleidehonden neemt regelmatig deel aan de vergaderingen van deze commissie als uitvoerder van het beleggingsbeleid.

De leden van de beleggingsadviescommissie hebben in 2020 regelmatig een Beleggingsrapportage ontvangen, waarin de beleggingsresultaten en de ontwikkeling in de omvang van (delen van) het belegde vermogen zijn gerapporteerd.

In 2020 is de commissie vijf keer bijeengekomen (waarvan één keer samen met de financiële commissie). In deze, voornamelijk extra, bijeenkomsten is op een zorgvuldige wijze gesproken over het gewenste beleggingsprofiel voor KNGF Geleidehonden en de uitdrukkelijke wens om (nog) meer duurzaam te beleggen.

In 2020 is besloten een uitvraag te doen onder een aantal vermogensbeheerder(s), teneinde ons vermogen onder te brengen bij een of mogelijk twee nieuwe vermogensbeheerders. Met de beleggingsadviescommissie en de raad van toezicht is hiervoor een helder stappenplan overeengekomen, dat ook nauwgezet gevolgd is. Allereerst heeft de beleggingsadviescommissie haar goedkeuring gegeven aan de herziening van het beleggingsstatuut en de opgestelde RFP voor het selectieproces van vermogensbeheerders voor KNGF Geleidehonden. Vervolgens is met de BAC een longlist van tien mogelijk geschikte vermogensbeheerders vastgesteld. Op basis van beantwoording van onze RFP hebben met deze tien beheerders verkennende gesprekken plaatsgevonden door de organisatie, samen met een onafhankelijk beleggingsadviseur. Tijdens deze gesprekken is stilgestaan bij o.a. de motivatie voor KNGF, visie op duurzaam beleggen, het ingediende beleggingsvoorstel, parate kennis en relatie/netwerkmogelijkheden. Hieruit volgde een shortlist van vier voorkeurskandidaten, met wie de voltallige BAC, de onafhankelijk beleggingsadviseur en de beheerorganisatie diepgaander gesprekken hebben gevoerd (november). Hieruit zijn uiteindelijk twee kandidaten geselecteerd, met wie eindgesprekken zijn gevoerd op basis van hun beleggingsplan en offerte. Begin december heeft de beleggingsadviescommissie aan de raad van toezicht voorgedragen als nieuwe vermogensbeheerders: IBS Capital Allies en Van Lanschot Kempen. De raad van toezicht heeft hiermee ingestemd. Het te beleggen vermogen zal worden verdeeld over deze twee partijen. De twee nieuwe vermogensbeheerders sluiten onder meer aan op strikte duurzaamheidsprincipes waar KNGF Geleidehonden als goed doel aan wil voldoen.

Definitieve contractering van deze partijen en transitie naar beide nieuwe beheerders heeft plaatsgevonden in het voorjaar van 2021.

Een overzicht van alle leden van de beleggingsadviescommissie in 2020 is in de volgende paragraaf opgenomen.

Taak en werkwijze van de financiële commissie

De financiële commissie is een vaste commissie binnen de raad van toezicht die uit ten minste twee leden van de raad van toezicht bestaat. De commissie is belast met het houden van toezicht op de financiële gang van zaken binnen de stichting en met de toetsing van de werking van de administratieve organisatie en interne controle, in het bijzonder de betalingsorganisatie en werking van de interne risicobeheersing- en controlesystemen. Belangrijke aandachtspunten voor de financiële commissie zijn het toetsen van:

- de naleving van wet- en regelgeving;
- de werking van de beginselen van goed bestuur;
- de financiële informatieverschaffing door de directeur;
- de naleving van aanbevelingen en de opvolging van opmerkingen van de externe accountant;
- het beleid van de directeur met betrekking tot fondsenwerving;
- de relatie met de externe accountant.

Ook heeft deze commissie tot taak het uitbrengen van advies aan de raad van toezicht over de jaarrekening, de (meerjaren)begroting, het beleidsplan en belangrijke kapitaalinvesteringen van de stichting.

Deze commissie is in 2020 vijf keer bijeen geweest (waarvan één keer samen met de beleggingsadviescommissie). De commissie bestond in 2020 uit twee leden van de raad van toezicht, één van hen is tevens voorzitter. Aan de bijeenkomsten van deze commissie hebben in 2020 ook deelgenomen: de directeur, de manager bedrijfsvoering en met regelmaat de financieel controller. De vergadering van 4 mei 2020 stond in het teken van het jaarverslag 2019, waaraan ook de externe accountant deelnam. Tijdens deze vergadering is ook een aantal 'corona-scenario's besproken, met daarin doorgerekend de mogelijke financiële gevolgen van de coronacrisis. Tijdens de vergaderingen in het najaar is nadrukkelijk aandacht besteed aan de meerjarenraming in relatie tot de groeistrategie *Horizon2030*.

Een overzicht van alle leden van de auditcommissie in 2020 is in de volgende paragraaf opgenomen.

Rolverdeling commissies KNGF Geleidehonden

Onderstaand treft u de huidige samenstelling van de diverse commissies van KNGF Geleidehonden en bijgaand de daarbij behorende reglementen.

Beleggingsadviescommissie:

- | | |
|-----------------------------------|-----------------------|
| - de heer drs. Jan Sebel | lid raad van toezicht |
| - mevrouw drs. Jeltje Schraeverus | lid raad van toezicht |
| - de heer Lex van der Sommen | extern adviseur |

Financiële auditcommissie

- | | |
|------------------------------|---|
| - de heer drs. Jan Sebel | voorzitter en lid van raad van toezicht |
| - de heer drs. Roland Zegger | lid raad van toezicht |

Remuneratiecommissie

- | | |
|--|------------------------------|
| - de heer drs. Doede Vierstra | voorzitter raad van toezicht |
| - mevrouw prof. dr. Mijntje Lückcrath-Rovers | lid raad van toezicht |

Risicobeleid

Ondernemen is ook risico nemen. KNGF Geleidehonden besteedt veel aandacht aan het beheersen van risico's en heeft recent (2019) het risicobeleid opnieuw onder de loep genomen. In het geactualiseerde risicobeleid zijn onder meer opgenomen:

- risico's op het gebied van interne processen;
- risico's op organisatieniveau;
- imago-risico's;
- algemeen bedrijfsmatige risico's; hierbij was in 2020 specifiek aandacht voor corona;
- financiële risico's, onder meer ten aanzien van de interne processen (bijvoorbeeld procuratie en fraude).

De directie is goed op de hoogte van de belangrijkste risico's en onzekerheden in de branche en is van mening dat de interne risicomanagement- en controlesystemen waarmee de organisatie-brede risico's worden beheerst, adequaat hebben gewerkt.

Risico's op organisatieniveau

De invoering van een nieuwe organisatiestructuur in 2019 en de daarmee gepaard gaande wens tot cultuurverandering en andere manieren van samenwerking en communicatie, waren ingrijpend voor de medewerkers. Het management was zich hier terdege van bewust. Ook in 2020 is hieraan veel aandacht besteed. Juist ook vanwege het vele thuiswerken was dit een extra uitdaging. Benoemde risico's ten aanzien van mogelijk 'afhaken' van medewerkers of interne weerstand zijn in de risico-inventarisatie meegenomen en zijn actief beheerst of verbeterd. Er is in 2020 veel geïnvesteerd in verbindende (online) activiteiten.

Financieel

Door een goede inrichting van processen en aanvullende richtlijnen wordt zorg gedragen voor het maximaal besteden van de ons toevertrouwde middelen aan onze doelstelling. In het bijzonder letten we op risico's bij contante geldstromen en op juiste, doelmatige en doeltreffende uitgaven en bestedingen. Een specifieke risico-inventarisatie op dit gebied is in 2019 opgesteld, en wordt regelmatig in de financiële auditcommissie besproken.

Imago

Onze reputatie is van groot belang voor de continuïteit van ons werk. De risicobereidheid ten aanzien van imagoschade is zeer laag, aangezien dit kan leiden tot het verlies aan vertrouwen en als gevolg daarvan een afname van absoluut noodzakelijke donateurs en vrijwilligers. Daardoor zouden we minder tijd en middelen kunnen besteden aan de realisatie van onze missie. We zijn ons zeer bewust van onze maatschappelijke verantwoordelijkheid, we onderhouden goede relaties met onze stakeholders en zijn transparant over wat we doen. De afdeling Fondsenwerving & Communicatie heeft hierbij een adviserende rol richting het managementteam en alle medewerkers en vrijwilligers.

Fraude-inventarisatie

De risico's van mogelijke fraude worden frequent geïnventariseerd en beoordeeld op de mate van waarschijnlijkheid waarmee ze zich kunnen voordoen en welke impact dat kan hebben. De fraude-inventarisatie maakt deel uit van de risico-inventarisatie van KNGF Geleidehonden, die met regelmaat door het management wordt besproken en geactualiseerd. Uit de inventarisatie is gebleken dat de risico's in dit opzicht klein zijn. Er zijn geen indicaties dat zich in het verslagjaar 2020 fraudegevallen hebben voorgedaan.

Bezoldigings- en vergoedingenbeleid

De bezoldiging van de directeur-bestuurder is gebaseerd op en valt binnen de richtlijnen zoals omschreven in de regeling 'Beloning directeuren' van de brancheorganisatie Goede Doelen Nederland. De bezoldiging bestaat daarnaast uitsluitend uit vaste componenten. Van dit beleid is in 2020 niet afgeweken.

De toezichthouders van KNGF Geleidehonden ontvangen geen bezoldiging voor hun werkzaamheden. Van dit beleid is in 2020 niet afgeweken.

2. Optimale besteding van middelen

De stichting streeft naar een goede balans tussen efficiëntie (doelmatigheid) en effectiviteit (doeltreffendheid). Naast de hoofddoelstelling houdt KNGF Geleidehonden zich bezig met het werven van fondsen om alle activiteiten te kunnen financieren. Uitgangspunt voor de fondsenwerving zijn de richtlijnen van Goede Doelen Nederland en de CBF Erkenningregeling.

Meerjarenbeleidsplan geeft richting

Er is een meerjarenbeleidsplan (inclusief meerjarenraming) dat de beleidsdoelen en de financiële kaders aangeeft voor de komende jaren. Deze activiteiten vertalen zich in afdeling overstijgende organisatiedoelstellingen voor ieder kalenderjaar en in werkplannen voor de afdelingen. Op financieel gebied krijgen de plannen vorm in een nauwkeurig vastgelegde jaarbegroting. De raad van toezicht keurt deze (financiële) plannen goed.

De begrote doelstelling voor het jaar 2021 is als volgt:

Aantal af te leveren geleidehonden:

Blindengeleidehonden	80
Herplaatste geleidehonden	7
Autismegeleidehonden	2
Assistentiehonden	10
Buddyhonden PTSS	11
Buddyhonden overig	9
Herplaatste buddyhonden overig	1
Totaal aantal afleveringen	<u>120</u>

Aantal pups

Aantal pups uit eigen fok	180
Aantal pups van derden	0
Totaal aantal pups	<u>180</u>

Aantal fokhonden

- Fokteven	37
- Dekreuen	13
Totaal aantal fokhonden	<u>50</u>

	Begroting 2021
Baten	
Som van de geworven baten	9.562
Bijdragen van zorgverzekeraars	1.955
Overige baten	0
Som der baten	11.517
Lasten	
Besteed aan doelstelling	10.114
Wervingskosten	2.799
Kosten beheer en administratie	836
Som van de lasten	13.750
Saldo voor financiële baten en lasten	-2.233
Saldo financiële baten en lasten	507
Saldo van baten en lasten	-1.726
Verhoudingsgetallen	
Doelbestedingen als percentage van totale lasten	73,6
Beheer- en administratiekosten als percentage van totale lasten	6,1

Beleid ten aanzien van continuïteitsreserve

De continuïteitsreserve is bedoeld voor de situatie dat de inkomsten onverhoopt terugvallen, terwijl de vaste kosten nog voor een bepaalde periode zullen doorlopen vanwege bestaande verplichtingen. Door op dat moment gebruik te maken van de continuïteitsreserve is het mogelijk een periode te overbruggen om de terugval in inkomsten te herstellen of de bedrijfsvoering aan te passen. De gewenste omvang is berekend conform de rekenmethodiek uit de richtlijn van het Centraal Bureau Fondsenwerving (CBF).

Herschikking eigen vermogen

De financiële auditcommissie heeft in september ingestemd met het overzichtelijker inrichten van de reserves. Besloten is om het aantal reserves te reduceren; we zullen ons voortaan – naast de continuïteitsreserve – beperken tot een *Innovatiereserve*, een reserve ten behoeve van *Organisatie-ontwikkeling*, de reserve *Doorgaande levering honden* (t.b.v. vervangende honden voor onze cliënten) en de reserve *Financiering vaste activa*.

Beleggingsbeleid

De jaarlijkse inkomsten uit fondsenwerving en vergoedingen van de zorgverzekeraars per afgeleverde hond zijn niet voldoende om de jaarlijkse kosten te dekken. Het vermogen dat niet is vastgelegd in materiële vaste activa wordt belegd om rendement te genereren ter aanvulling van dit exploitatietekort. Het rendement van deze beleggingen wordt jaarlijks besteed aan de doelstelling. Het uitgangspunt van het beleggingsbeleid is dat het belegde vermogen op peil blijft. Er is gekozen voor een defensief beleggingsbeleid waarbij de risico's zoveel mogelijk worden gespreid over verschillende beleggingsvormen. Er wordt een open, transparant, duurzaam en maatschappelijk verantwoord beleggingsbeleid gevoerd waarbij de vermogensbeheerder veiligheid en continuïteit zo goed mogelijk combineert met een goed rendement. KNGF Geleidehonden heeft het beheer van het vermogen uitbesteed aan een vermogensbeheerder.

De gebruikte verhoudingen tussen de verschillende beleggingsvormen, waaronder aandelen en obligaties, vloeien voort uit het afgesproken profiel. Het vermogen dat de vermogensbeheerder beheert is in twee portefeuilles verdeeld. De een is het vastrentende mandaat met een behoudend profiel en de ander is het aandelenmandaat met een offensief profiel. Daarbij heeft de normweging een bandbreedte van 10%-punt in de plus en in de min.

De gewenste verdeling tussen de verschillende portefeuilles is als volgt:

Portefeuille	Minimaal	Maximaal	Strategisch
Obligaties	60,0%	80,0%	70,0%
Aandelen	20,0%	40,0%	30,0%

In het beleggingsbeleid wordt voldaan aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving en er wordt rekening gehouden met internationaal aanvaarde principes en internationale verdragen. Centraal binnen het Verantwoord Beleggingsbeleid staan de tien UN Global Compact Principles die worden toegepast op de directe beleggingen in effecten. Op basis hiervan zijn er concrete 'non compliant criteria' geformuleerd. Op kwartaalbasis wordt op deze criteria getoetst door het bureau Sustainalytics.

Bij de keuze van vermogensbestanddelen worden ethische en maatschappelijke uitgangspunten gehanteerd volgens de Richtlijn Financieel Beheer van Goede Doelen Nederland.

Een overzicht van de beleggingen exclusief de liquide middelen behorende bij de effectenportefeuilles:

<u>Vermogensbestanddelen</u>	31-12-2020		31-12-2019	
	x € 1.000,-	%	x € 1.000,-	%
Aandelen	8.023	48	8.168	52
Obligaties	7.993	47	6.690	43
Onroerend goed	841	5	814	5
Totaal	16.856	100	15.672	100

Tot de beleggingsportefeuille worden ook de liquide middelen gerekend behorende bij de aandelen- en obligatieportefeuilles en de bedragen die op de geldmarkt worden uitgezet (daggeldleningen, deposito's, etc.). In totaal is dit € 13,5 mln. aan liquide middelen. Hiervan zit € 0,7 mln. in de aandelenportefeuille en € 7,7 mln. in de obligatieportefeuille en staat € 5,1 mln. op de geldmarkt.

Rekening houdend met deze liquide middelen heeft de effectenportefeuille, die beheerd wordt door onze vermogensbeheerder, een vermogensverdeling met een gewenste norm in de twee portefeuilles (66/34) en ziet er voor 2020 als volgt uit:

	31-12-2020	
	x € 1.000,-	%
Obligatieportefeuille:		
- Obligaties	7.968	34
- Liquide middelen	7.694	32
Aandelenportefeuille:		
- Aandelen	7.416	31
- Liquide middelen	693	3
Stand 31 december	23.771	100

3. Omgang met belanghebbenden

KNGF Geleidehonden streeft naar tevreden belanghebbenden (stakeholders). Personeel, cliënten, vrijwilligers en donateurs nemen daarbij een belangrijke plaats in. KNGF Geleidehonden beschikt over meerdere instrumenten om de tevredenheid van haar belanghebbenden te peilen. Periodiek voert de stichting tevredenheidsonderzoeken uit onder medewerkers, vrijwilligers, donateurs en andere partners. Cliënten en pleeggezinnen worden jaarlijks structureel bevraagd over hun bevindingen en opvattingen omtrent de kwaliteit van de dienstverlening. Ook in 2020 vroegen we de puppypleeggezinnen en cliënten hoe de ondersteuning vanuit KNGF werd ervaren op een schaal van 1 tot 10. Er rolde een prachtige score uit van 8,3. De uitvraag naar cliënten leverde een nog iets hogere score op, namelijk een 8,5. Natuurlijk kwamen uit beide onderzoeken ook verbetertips naar voren waar we mee aan de slag gaan. Zo zijn we in 2020 gestart met nieuwsbrieven voor cliënten en pleeggezinnen. Ook gingen we in 2020 opnieuw in gesprek met klankbordgroepen die bestaan uit onze belangrijkste stakeholders.

Fokgastgezinnen en puppypleeggezinnen

De vrijwillige inzet van onze puppypleeggezinnen en fokgastgezinnen is voor KNGF Geleidehonden onmisbaar. Zonder overdrijving kan worden gesteld dat zonder deze honderden vrijwilligers geen geleidehonden kunnen worden opgeleid. We onderhouden goed contact met deze gezinnen. De puppypleeggezinnen krijgen voordat ze 'hun' pup voor het eerst in hun armen sluiten, een uitgebreide uitleg over de opvoeding en verzorging van jonge pups. Dit vindt normaal gesproken plaats op het terrein bij KNGF. In 2020 moesten we deze informatieoverdracht overwegend via een online evenement laten plaatsvinden. Zoals ieder jaar organiseerden we in 2020 weer nestreünies op het terrein bij KNGF Geleidehonden; dit jaar moesten we dat iets anders organiseren dan normaal. Door de coronacrisis kon alleen begin 2020 een nestreunie op het terrein in Amstelveen plaatsvinden. De andere nestreünies organiseerden we digitaal, dit waren er negentien. Deze bijeenkomsten zijn voor de fokgastgezinnen een mooie gelegenheid om 'hun' pups te zien als volwassen honden. Voor de pleeggezinnen is het een prettig weerzien waarbij nestgenoten met elkaar worden vergeleken, ervaringen uitgewisseld en waarbij de pups alvast kunnen kennismaken met het terrein waar ze hun schooltijd zullen gaan doorbrengen. De nestreünies worden altijd goed bezocht en bijzonder gewaardeerd door de pleeggezinnen. Het was fijn dat we de gezinnen in ieder geval digitaal met elkaar in contact konden brengen.

Erkenning en waardering

Om hen te helpen hun taak goed te doen, worden puppypleeggezinnen en fokgastgezinnen intensief begeleid. De begeleiding moesten we in 2020 grotendeels uitstellen of op afstand via een videocall laten plaatsvinden. Toch konden deze vrijwilligers blijven rekenen op onze steun. Op ieder moment van de dag, in noodgevallen zelfs 24/7, kunnen zij naar het Servicebureau of buiten kantooruren naar het noodnummer bellen bij vragen of problemen. Dat was in 2020 niet anders. KNGF Geleidehonden doet haar uiterste best een goede relatie met hen op te bouwen en te onderhouden, waardoor vrijwilligers zich betrokken en gewaardeerd voelen. Bij speciale gelegenheden, zoals Kerstmis of Dierendag, ontvangen de vrijwilligers een attentie.

Ambassadeurs vertellen hun persoonlijk verhaal en ons verhaal

Veel van de voorlichting over ons werk wordt gegeven door ambassadeurs van KNGF Geleidehonden. De ambassadeurs – geleidehondenbazen en puppypleeggezinnen – geven op vrijwillige basis overal in het land lezingen over het fenomeen geleidehond. Daarnaast helpen zij de stands te bemannen op beurzen en evenementen en verzorgen zij gastcolleges. De ambassadeurs zijn ervaringsdeskundigen. Dat maakt dat hun verhaal recht uit het hart komt. Zij kunnen als geen ander voor het voetlicht brengen wat het betekent om een geleidehond te hebben of een pup op te voeden. In 2020 waren er 133 ambassadeurs voor ons actief. Zij verzorgden in totaal 102 ambassadeursactiviteiten. Tot half maart waren dat 'live' gastlessen en voorlichtingen. Ook in de zomer konden ambassadeurs nog een paar keer 'live' hun verhaal delen, met inachtneming van de toen geldende coronamaatregelen. In het najaar werd een aantal gastlessen online gegeven. Bijvoorbeeld op de Hogeschool Rotterdam aan de

studenten Ergotherapie. Een aantal ambassadeurs werkte mee aan de nieuwe campagne *KNGF opent werelden*.

Online verrassing in plaats van Ambassadeursdag

Omdat live optredens voorlopig niet mogelijk zijn, werd een aantal ambassadeurs in het najaar getraind om online voorlichting te geven. In 2021 zullen we daarmee doorgaan. Ook namen we de tijd om alle ambassadeurs uitgebreid te spreken over hun ambassadeurstaken. Omdat de jaarlijkse Ambassadeursdag niet door kon gaan in november, trakteerden we deze groep vrijwilligers op een videoboodschap van Meta Neeleman, een speciaal geschreven lied dat door de maakster was ingezongen op een online video en we stuurden per post een feestelijk pakketje met daarin iets lekkers voor baas en hond. Zo konden we deze groep vrijwilligers toch in het zonnetje zetten en bedanken voor hun inzet voor de organisatie.

Workshop voor leergierige pleeggezinnen en cliënten

In 2019 gaven we voor het eerst workshops aan pleeggezinnen. De workshops zijn niet verplicht. Omdat de eerste workshops met veel enthousiasme werden ontvangen, wilden we daar hoe dan ook in 2020 een vervolg aan geven. Dat deden we in 2020 noodgedwongen digitaal. Voor puppypleeggezinnen en fokgastgezinnen werden er in 2020 vier digitale workshops georganiseerd omtrent het onderwerp leerprincipes. Tweemaal stond de digitale workshop in het teken van houding en gedrag. Deze workshop bestond uit twee delen en vond in totaal dus vier keer plaats. En er werd een workshop georganiseerd voor cliënten over houding, gedrag en leerprincipes bij hulphonden. De workshops voor pleeggezinnen en fokgastgezinnen werden ondanks dat deze digitaal moesten plaatsvinden, goed ontvangen.

De workshop voor cliënten zijn ook goed ontvangen, ook al is het voor veel cliënten lastiger om workshops via het beeldscherm bij te wonen. Daar komt bij dat de workshop voor meerdere deelnemers vanwege hun beperking als erg intensief is ervaren. Ze vonden de workshop wel leuk en interessant. De verbeterpunten nemen we mee naar volgende edities.

Assisteren in de kennel of op kantoor

Er zijn vrijwilligers die het professionele kennelpersoneel assisteren bij de verzorging van de honden. Ook nemen zij kleine onderhoudsklussen voor hun rekening, assisteren het kantoorpersoneel en verzorgen vervoersdiensten, bijvoorbeeld voor het halen of brengen van honden van en naar de dierenkliniek. Doordat er tijdens de coronacrisis overwegend thuis moest worden gewerkt door de kantoormedewerkers en de kennel zelfs op slot ging in het voorjaar, konden we deze groep vrijwilligers dit jaar minder inzetten dan voorgaande jaren.

Doppen inzamelen voor KNGF Geleidehonden

Verspreid door het hele land zetten enthousiaste spaarders zich in voor de doppeninzameling voor KNGF Geleidehonden. In 2020 werd er voor € 51.017,03 met deze actie opgehaald. Doppenspaarders brengen hun doppen zelf naar een 'doppendepot'. In 2020 waren er zes depots. De depots, verspreid over Nederland, werken zelfstandig en hanteren een eigen werkwijze en innamebeleid voor wat betreft de doppen.

Fondsenwerving

Er was zorg over de impact die de coronacrisis zou hebben op de geefbereidheid van onze donateurs. Gelukkig bleven veel donateurs ons steunen en lukte het zelfs om met bijna 4.000 donateurs te groeien. Een oproep die we deden aan onze achterban tijdens de eerste lockdown, leverde veel hartverwarmende reacties op en ook veel extra donaties. We waren beperkt in het werven van nieuwe donateurs gedurende zestien weken tijdens de eerste lockdown en tijdens de laatste weken van het jaar. Toch lukte het om zo'n 7.500 nieuwe donateurs aan ons te binden. Er werden ook nieuwe werfmethoden getest om online donateurs te werven en daar werd veel van geleerd. De komende jaren is de online werving heel belangrijk om de achterban te laten groeien. Er waren ook tegenvallers. Fondsenwervende evenementen zoals de Halloween Hondentocht konden niet doorgaan. Ook vielen de inkomsten van de nieuwe donateurs lager uit dan begroot, omdat zij later in het jaar instroomden (met hun maandelijkse bijdragen).

Bijzondere opsteker daarentegen was dat veel grote gevers KNGF bleven steunen in het crisisjaar, waardoor deze inkomsten 10 procent boven de begroting uitkwamen. Ondanks de moeilijke omstandigheden, groeiden de donaties met 440.000 euro ten opzichte van 2019.

Een kijkje in onze keuken

Normaal gesproken zijn bezoekers twee dagdelen per week welkom op ons opleidingscentrum om via onze unieke geleidehondenbeleving te ervaren hoe het is om 'blind' met een geleidehond door hartje Amsterdam te lopen. Daarnaast worden de bezoekers rondgeleid over het terrein en krijgen ze uit eerste hand van onze ambassadeurs te horen wat een geleidehond allemaal betekent voor iemand met een beperking. De Beleving werd in 2020 door 39 mensen bezocht. Dat was voordat de coronacrisis uitbrak. Daarna moesten we deze activiteit op het terrein helaas opschorten.

Relatiedagen

Na succesvolle edities in voorgaande jaren stonden er ook in 2020 relatiedagen gepland. Vanwege de coronacrisis konden deze niet doorgaan.

Communicatie met stakeholders

KNGF Geleidehonden besteedt veel aandacht aan een goede communicatie met iedereen die het mogelijk maakt de doelstellingen te realiseren: medewerkers, cliënten, vrijwilligers, donateurs en sponsors. Voor het personeel hebben we het intranet 'Sunny'. Donateurs worden op de hoogte gehouden door middel van nieuwsbrieven en het relatiemagazine 'Uitgelaten', dat in 2020 twee keer verscheen. Daarnaast ontvingen donateurs, cliënten en puppypleeggezinnen – zoals ieder jaar – een verkorte versie van het jaarverslag, het zogenaamde jaarbericht. Verder vond veelvuldig communicatie plaats via de websites, social media, persberichten en overige media. Voor cliënten en puppypleeggezinnen is er het extranet 'MijnKNGF'. Via dit digitale platform kunnen wij makkelijk en snel met onze vrijwilligers en cliënten communiceren. Hiermee houden we hen op de hoogte van actuele zaken en betrekken ze dichter bij onze organisatie.

Klankbordgroepen

In 2019 gingen we van start met klankbordgroepen waarin we in gesprek gaan met vertegenwoordigers van onze cliënten, puppypleeg-/fokgastgezinnen en vrijwilligers. Deze klankbordgroepen komen sindsdien jaarlijks enkele keren bij elkaar. Ook in 2020, maar dan uitsluitend digitaal. Tijdens deze bijeenkomsten bespreken we wat er speelt en welke vragen, zorgen en ideeën er zijn. Ook gaan we in gesprek over onze plannen voor de toekomst. We leggen ideeën voor, maar vragen ook om verbeterpunten of advies. De informatie, adviezen en ideeën die we via de klankbordgroep vergaren, gebruiken we om onze dienstverlening verder te verbeteren. Na een jaar zoeken we weer nieuwe deelnemers, zodat ook andere belanghebbenden de kans krijgen om hun mening te geven via deze klankbordgroepen. Uit de klankbordgroepen kwam naar voren dat er behoefte is aan meer informatievoorziening. Daarom startten we in het voorjaar van 2020 met een speciale nieuwsbrief voor cliënten. In 2021 komt er ook een nieuwsbrief gericht op de pleeggezinnen en fokgastgezinnen.

Communicatie via online kanalen:

In het afgelopen jaar kwam door corona onze online communicatie in een stroomversnelling voor wat betreft het aantrekken van en communiceren met donateurs.

Onze belangrijkste website, geleidehond.nl, zag een stijging van ruim 15% in bezoeken, van 450.000 naar 525.000. De lockdowncampagne en blogs van onze directeur Meta Neeleman over hoe KNGF deze periode met onze honden aanpakten, mochten rekenen op grote interesse.

Ook de in het najaar gestarte campagne 'KNGF opent werelden' zorgde voor pieken in bezoekcijfers, mede dankzij de aandacht van samenwerkingspartners LINDA.nl en Radio 10. Uiteraard zetten wij ook onze social media kanalen in om verhalen te delen over de impact van een hulphond op het leven van onze cliënten. Met kleine aanpassingen op de website past deze beter bij deze nieuwe positionering en de informatiebehoefte van onze bezoekers. Zo vertellen we nu meer over onze hulphonden, laten we op de homepage de nieuwe commercial zien, creëren we een aparte plek voor achtergrondinformatie en hebben we de website vriendelijker in gebruik gemaakt.

Sponsoreenpup.nl is ons grootste donateursplatform, zeker in maart en april zagen we een toename van meer dan 50% in donateurs. Het afgelopen jaar werden er allerlei technische zaken opgelost die tijd en werk besparen in de toekomst en die ervoor zorgen dat donateurs nu nog vaker updates via de e-mail ontvangen. Via de *spupdates* delen we tegenwoordig ook meer informatie over het werk dat KNGF Geleidehonden doet, hoe we dat doen en waarom het zo belangrijk is. Hiermee willen we de band met onze donateurs verder versterken. Om ook onze trouwe achterban te belonen voor hun geduld en sterkte tijdens deze moeilijke tijden, boden wij alle thuiszitters in april en mei een gratis inkijkje in het leven van een blindengeleidehond in spé, namelijk Goochem. Binnen vier weken lieten we 6.000 geïnteresseerden in de geboorte, opleiding en het werk van Goochem duiken.

In het voorjaar werd de vernieuwde actiepagina van KNGF Geleidehonden actief. De website is overzichtelijker en gebruiksvriendelijker doordat we minder tekst gebruiken en doordat de actiewebsite meer structuur heeft. We spreken de verschillende doelgroepen direct aan waardoor zij makkelijker hun weg vinden op het actieplatform en nog simpeler hun actie kunnen optuigen. De KNGF-campagnes die we zelf starten op het platform, hebben nu een eigen plek waardoor het voor donateurs makkelijker is om aan te haken. We hopen dat deze campagnes donateurs stimuleren om vervolgens met een eigen actie aan de slag te gaan.

Voor online communicatie gebruiken wij onze tweemaandelijks nieuwsbrief; we zagen een mooi stijgend resultaat in het percentage abonnees wat de online nieuwsbrieven opent en verder klikt. Daarnaast waren wij aanwezig op de belangrijkste social media; en bestond onze online achterban in totaal uit ruim 77.000 mensen. De grootste groei was te zien op Facebook en Instagram.

Contact met breder werkveld (nationaal)

We besteden veel aandacht aan de communicatie en samenwerking met het bredere werkveld, zoals revalidatie-instellingen, zorgverzekeraars, relevante koepelorganisaties, nevenorganisaties, politici, zorginstellingen en andere betrokkenen. Er is nauwe samenwerking met Stichting De Basis over de toewijzing van buddyhonden aan (oud-)geüniformeerden met een posttraumatische stressstoornis (PTSS). KNGF Geleidehonden is geregeld aanwezig op relevante beurzen en evenementen en verzorgt lezingen in het werkveld. Helaas konden deze activiteiten in 2020 grotendeels niet doorgaan. Om mensen met een beperking of stoornis en hun omgeving te wijzen op wat KNGF Geleidehonden door middel van een professioneel opgeleide hond kan bijdragen aan de kwaliteit van hun leven, organiseren we ook open dagen. Door de coronacrisis vonden er minder open dagen plaats dan voorgaande jaren.

Internationaal netwerk

KNGF Geleidehonden is ook internationaal actief in diverse brancheorganisaties en netwerken. De organisatie is lid van de International Association of Human-Animal Interaction Organizations (IAHAIO), de International Society for Anthrozoology (ISAZ), Assistance Dogs International (ADI), Assistance Dogs Europe (ADEu) en van de International Guide Dog Federation (IGDF).

KNGF Geleidehonden heeft een actieve rol in het Europese initiatief om een officiële standaard te ontwikkelen voor assistentiehonden – de parapluterm voor alle honden die in een een-op-een combinatie worden geplaatst bij de cliënt. Het betreft hier onder meer blindengeleidehonden, ADL-honden, buddyhonden en medische signaalhonden. Therapiehonden zijn voor het moment nog niet opgenomen in de standaard. De werkzaamheden vinden plaats in de Europese, technische commissie 'CEN TC 452'. De standaarden worden geschreven door zes werkgroepen, bestaande uit experts uit 20 verschillende landen en diverse stakeholders zoals aanbieders van assistentiehonden, normeringsinstituten, brancheverenigingen, belangenverenigingen en de overheden. Sinds januari 2019 is KNGF Geleidehonden voorzitter van de werkgroep 'definities en terminologie' die ervoor zorgt dat alle landen 'dezelfde taal' spreken. Het schrijven van de standaarden maakt langzaam maar zeker vordering. Als gevolg van de coronacrisis kwamen de Europese experts uitsluitend online samen in een aantal bijeenkomsten. Dit gold ook voor het overleg van de Nederlandse normcommissie die in het najaar samenkwam onder aanvoering van het Nederlandse Normeringsinstituut NEN in Delft. In Nederland worden de kosten voor het project gefinancierd door de leden van de Nederlandse normcommissie en het ministerie van VWS.

Het beïnvloeden van de internationale, Europese en Nederlandse politiek, kennisuitwisseling en het delen van bewezen geleidehondenbloed ten behoeve van de fokkerij, zijn de belangrijkste pijlers van deze internationale samenwerkingsverbanden.

Bereikbaarheid

De organisatie streeft ernaar open en benaderbaar te zijn voor allerlei vragen, vooral via het secretariaat, de afdeling Fondsenwerving & Communicatie en natuurlijk via ons Servicebureau waar cliënten en puppypleeg-/fokgastgezinnen terecht kunnen met al hun vragen. Buiten kantooruren is het Servicebureau in noodgevallen zelfs 24/7 te bereiken voor cliënten, puppypleeg- en fokgastgezinnen.

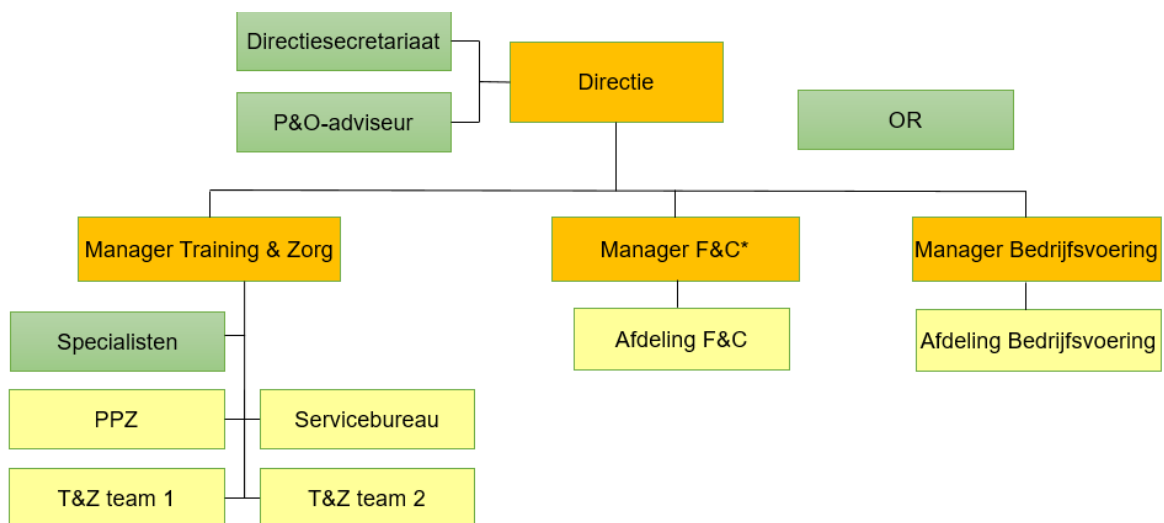
Klachtenregeling

KNGF Geleidehonden hanteert een formele klachtenregeling. Deze is telefonisch en via e-mail opvraagbaar en ook toegankelijk via de website van de organisatie. In 2020 heeft de organisatie 33 klachten en 51 uitingen van ongenoegen ontvangen. De gemiddelde doorlooptijd van afhandeling bedroeg minder dan twee werkdagen (1,3 werkdag). De meest voorkomende klachten en uitingen van ongenoegen gingen over:

- De omgang met de hond van cliënt of pleeggezin;
- Foutief handelen en/of gebrek aan alertheid door KNGF Geleidehonden;
- Gedrag van onze honden;
- TV/Radio commercials;
- Onze E-learning en MijnKNGF;
- Tuigen/halsbanden;
- De lange wachtlijst.

De overgrote meerderheid van de klachten konden we gelukkig naar volle tevredenheid oplossen.

Organisatieschema per 31 december 2020



*Fondsenwerving & Communicatie

Raad van toezicht

Voorzitter: de heer drs. Doede Vierstra

Beroep:

- Managing Director van Phoibos Finance B.V.
- Interim-bestuurder/toezichthouder op last van de Ondernemingskamer (Hof Amsterdam)

Nevenfuncties:

- Voorzitter raad van commissarissen Stedin Groep N.V.
- Lid raad van toezicht en voorzitter Audit Comité van het Leids Universitair Medisch Centrum
- Penningmeester in het Bestuur van Hermitage aan de Amstel, Amsterdam

- Voorzitter a.i. raad van commissarissen Coöperatie SURF U.A.
- Voorzitter Investeringscomité Friese Energietransitie Fonds FSFE

Algemeen lid: mevrouw prof. dr. Mijntje Lückerath-Rovers

Beroep: hoogleraar Corporate Governance Tilburg University / TIAS Business School

Nevenfuncties:

- Lid raad van commissarissen Achmea
- Lid raad van commissarissen NRC Media
- Lid raad van toezicht Diergaarde Blijdorp

Algemeen lid: de heer drs. Hans Dekker

Beroep: gezondheidszorgpsycholoog

Nevenfuncties:

- Ambassadeur KNGF Geleidehonden

Algemeen lid: de heer drs. Jan Sebel

Actief als toezichthouder

Nevenfuncties:

- Lid raad van toezicht en voorzitter auditcommissie Stichting Wilde Ganzen
- Voorzitter raad van toezicht Stichting HandicapNL
- Voorzitter bestuur Stichting Fair Capital Impact Fund
- lid raad van toezicht Hospice Huizen

Algemeen lid: mevrouw drs. Jeltje Schraeverus MHA

Beroep: interim-bestuurder en organisatieadviseur

Nevenfunctie:

- Voorzitter raad van toezicht Rijndam Revalidatie

Algemeen lid: de heer drs. Roland Zegger

Beroep: Venture Partner NLC bv

Nevenfuncties:

- Mentor bij O3.nl
- Adviseur CTcue bv

Rooster van benoeming en aftreden

Naam	Benoemd per	Eerste herbenoeming	Tweede herbenoeming en laatste keer
Mijntje Lückerath-Rovers	2 december 2013	31 december 2017	31 december 2021
Hans Dekker	1 januari 2017	1 januari 2021	1 januari 2025
Doede Vierstra	1 juli 2018	1 juli 2022	1 juli 2026
Jan Sebel	1 juli 2018	1 juli 2022	1 juli 2026
Jeltje Schraeverus	15 oktober 2018	15 oktober 2022	15 oktober 2026
Roland Zegger	15 oktober 2018	15 oktober 2022	15 oktober 2026

Bestuur

directeur-bestuurder: mevrouw Meta Neeleman
Beroep: directeur-bestuurder

Colofon

KANTOOR EN OPLEIDINGSCENTRUM
Amsteldijk Noord 42
1184 TD Amstelveen
Postadres: Postbus 544
1180 AM Amstelveen
Telefoon: 020 - 496 93 33
E-mail: info@geleidehond.nl
Internet: www.geleidehond.nl

Bank:
Rabobank: NL62 RABO 0354 1860 00
ING: NL81 INGB 0000 2754 00

Kamer van Koophandel: 41200230

KNGF Geleidehonden is:

- houder van door DNV-GL toegekende certificaten ISO 9001:2015 en NEN-EN 15224:2012 voor Zorg en Welzijn;
- een erkend goed doel volgens de Erkenningregeling van het Centraal Bureau Fondsenwerving;
- lid van International Guide Dog Federation (IGDF);
- lid van Assistance Dogs International (ADI);
- lid van International Association of Human Animal Interaction Organizations (IAHAIO);
- lid van The International Society for Anthrozoology (ISAZ);
- lid van de brancheorganisatie Goede Doelen Nederland;
- een Algemeen Nut Beogende Instelling (ANBI) en als zodanig vrijgesteld van schenk- en erfbelasting.

Keurmerken:

CBF erkend goed doel
IGDF-keurmerk
ISO-keurmerken – ISO-norm voor Zorg en Welzijn (officieel NEN-EN 15224:2012) en de ISO 9001:2015-norm)

JAARREKENING

Balans

(na resultaatbestemming)
(bedragen x € 1.000,-)

	31-12-2020	31-12-2019
<u>ACTIVA</u>		
Immateriële vaste activa	116	146
Materiële vaste activa	2.922	3.386
Financiële vaste activa	72	85
	3.110	3.617
Vorraden	80	100
Vorderingen en overlopende activa	1.453	1.641
Effecten	16.856	15.672
Liquide middelen	15.118	15.330
	33.507	32.743
Totaal activa	36.617	36.360
<u>PASSIVA</u>		
<u>Reserves en fondsen</u>		
Continuïteitsreserve	9.370	9.220
Bestemmingsreserves	21.951	22.153
Bestemmingsfondsen	3.708	3.390
	35.029	34.763
Voorzieningen	481	456
Kortlopende schulden	1.107	1.141
Totaal passiva	36.617	36.360

Staat van baten en lasten

(bedragen x € 1.000)

	Realisatie 2020	Begroting 2020	Realisatie 2019
Baten			
Baten van particulieren	9.755	7.480	9.787
Baten van bedrijven	301	500	538
Baten van loterijorganisaties	3	0	4
Baten van andere organisaties zonder winststreven	247	290	314
Som van de geworven baten	10.307	8.270	10.643
Bijdragen van zorgverzekeraars	1.516	1.810	1.409
Overige baten	11	14	15
Som der baten	11.833	10.093	12.067
Lasten			
Besteed aan doelstelling	8.575	9.508	8.436
Wervingskosten	2.284	2.356	2.077
Kosten beheer en administratie	864	898	702
Som van de lasten	11.723	12.763	11.215
Saldo voor financiële baten en lasten	110	-2.670	852
Saldo financiële baten en lasten	157	507	2.065
Saldo van baten en lasten	267	-2.163	2.917
Bestemming saldo van baten en lasten:			
- Continuïteitsreserve	150	0	300
- Bestemmingsreserves	-201	-1.844	725
- Bestemmingsfondsen	318	-319	1.892
Totaal	267	-2.163	2.917

Negatieve bedragen duiden op een onttrekking, positieve op een toevoeging c.q. een dotatie aan een reserve c.q. een fonds.

De verdeling van het resultaat is goedgekeurd door de raad van toezicht en verwerkt in de jaarrekening.

Kasstroomoverzicht

Een kasstroomoverzicht is een overzicht van de kasstroom, ofwel de feitelijke geldstromen die in de organisatie in de loop van een boekjaar binnenkomen en uitgaan. Voor 2020 ziet het overzicht er als volgt uit (bedragen x € 1.000):

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Resultaat	267	2.918
<u>Kasstroom uit operationele activiteiten</u>		
Aanpassingen:		
- Afschrijvingen	602	662
- Mutatie voorraden/vorderingen	208	-512
- Mutatie schulden kortlopend	-35	36
- Mutatie voorzieningen	25	-13
- Ongerealiseerd resultaat beleggingen	<u>-210</u>	<u>-861</u>
Kasstroom uit operationele activiteiten	590	-688
<u>Kasstroom uit investeringsactiviteiten</u>		
Mutaties:		
- Investerings	-218	-498
- Desinvesterings	<u>112</u>	<u>0</u>
Kasstroom uit investeringsactiviteiten	-106	-498
<u>Kasstroom uit financieringsactiviteiten</u>		
- Gerealiseerd resultaat beleggingen	-975	-551
- Aflossing financiële vaste activa	<u>12</u>	<u>13</u>
	<u>-963</u>	<u>-538</u>
Mutatie liquide middelen	<u>-212</u>	<u>1.194</u>

Toelichting behorende bij de jaarrekening

Algemeen

Stichting Koninklijk Nederlands Geleidehondenfonds is gevestigd te Amsterdam en kantoorhoudende te (1184 TD) Amstelveen, Amsteldijk Noord 42 en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 41200230. De jaarrekening is opgesteld conform de algemeen geldende richtlijnen voor het opstellen van jaarverslagen, de Richtlijnen voor de Jaarverslaglegging voor Fondsenwervende Instellingen (RJ 650) alsmede de Richtlijnen en Erkenningsregeling van het Centraal Bureau Fondsenwerving (CBF).

Het jaarverslag is mede opgesteld op basis van de richtlijnen van de Vereniging Goede Doelen Nederland inzake de beloning van de directie.

Verslaggevingsperiode

Het boekjaar valt samen met het kalenderjaar.

Covid-19

De coronacrisis duurt voort en in 2021 gaat KNGF Geleidehonden door op de weg die in 2020 is gevolgd. Waar in 2020 twee nesten minder geboren zijn, zal in 2021 het aantal pups naar het geplande niveau van voor de coronacrisis worden teruggebracht.

Onzeker is wat het voortduren van de coronacrisis voor effect zal hebben op de inkomsten. De waarde van de beleggingen nam eind 2020 toe en de ontwikkelingen in 2021 zullen uitwijzen of deze lijn zich doortrekt. De geworven donateurs in 2020 dragen in 2021 gedurende het hele jaar bij aan de inkomsten. Afhankelijk van de toegestane mogelijkheden zullen we de straatwerving zo spoedig mogelijk weer oppakken. Met betrekking tot de kosten is de verwachting dat we op begroting uit zullen komen. Het is noodzakelijk de voorgenomen (IT) investeringen te realiseren om de geplande groei op langere termijn te kunnen realiseren. Daarnaast moeten we investeren in het aannemen en opleiden van personeel om op de langere termijn de gekwalificeerde capaciteit te hebben om onze honden te kunnen trainen.

KNGF Geleidehonden heeft voldoende reserves en liquide middelen om mogelijke tegenvallers op te vangen. De spreiding van de inkomstenbronnen zorgen ervoor dat er minder afhankelijkheid van één specifieke bron is.

Grondslagen voor de waardering van activa en passiva en de resultaatbepaling

Algemeen

De grondslagen die worden toegepast voor de waardering van activa en passiva en de resultaatbepaling zijn gebaseerd op historische kosten en continuïteitsveronderstelling. Voor zover niet anders is vermeld, worden activa en passiva opgenomen tegen geamortiseerde kostprijs (nominale waarde). Ontvangsten en uitgaven worden toegerekend aan de periode waarop zij betrekking hebben.

Transacties in vreemde valuta

Transacties luidend in vreemde valuta worden omgerekend tegen de geldende wisselkoers per transactiedatum. In vreemde valuta luidende monetaire activa en verplichtingen worden per balansdatum in de functionele valuta omgerekend tegen de op die datum geldende wisselkoers. Niet-monetaire activa en passiva in vreemde valuta die tegen historische kostprijs worden opgenomen, worden naar euro's omgerekend tegen de geldende wisselkoersen per transactiedatum. De bij omrekening optredende valutakoersverschillen worden in de staat van baten en lasten opgenomen.

Gebruik van schattingen

De opstelling van de jaarrekening vereist dat de directie zich oordelen vormt en schattingen en veronderstellingen maakt die van invloed zijn op de toepassing van grondslagen en de gerapporteerde waarde van activa en verplichtingen en van baten en lasten. De daadwerkelijke uitkomsten kunnen afwijken van deze schattingen. De schattingen en onderliggende veronderstellingen worden voortdurend beoordeeld. Herzieningen van schattingen worden opgenomen in de periode waarin de schatting wordt herzien en in toekomstige perioden waarvoor de herziening gevolgen heeft.

Financiële instrumenten

Financiële instrumenten omvatten investeringen in aandelen en obligaties, handels- en overige vorderingen, geldmiddelen, leningen en overige financieringsverplichtingen, handelsschulden en overige te betalen posten. In de jaarrekening zijn de volgende categorieën financiële instrumenten opgenomen: handelsportefeuille, gekochte aandelen en obligaties, verstrekte leningen en overige vorderingen. KNGF Geleidehonden maakt in de bedrijfsuitoefening gebruik van uiteenlopende financiële instrumenten die de organisatie blootstellen aan markt-, valuta-, rente-, kasstroom-, krediet- en liquiditeitsrisico's. Om deze risico's te beheersen heeft de stichting een defensief beleid, inclusief een stelsel van limieten en procedures, opgesteld om de risico's van onvoorspelbare ongunstige ontwikkelingen op de financiële markten en daarmee de financiële prestaties van de stichting zoveel mogelijk te beperken. Om valutarisico's te beheersen kan KNGF Geleidehonden gebruikmaken van termijntransacties met een looptijd van maximaal een jaar, waarbij ultimo elk boekjaar alle termijntransacties aflopen. Deze transacties worden niet ingezet voor handelsdoeleinden, maar slechts ter afdekking van valutarisico's.

De vorderingen uit hoofde van handelsdebiteuren zijn voor het grootste deel geconcentreerd bij grote zorgverzekeraars in Nederland. Het renterisico is beperkt tot eventuele veranderingen in de marktwaarde van opgenomen en uitgegeven leningen. Bij deze leningen is sprake van een vast rentepercentage over de gehele looptijd. De leningen worden aangehouden tot het einde van de looptijd. De stichting heeft derhalve als beleid om geen afgeleide financiële instrumenten te gebruiken om (tussentijdse) rentefluctuaties te beheersen.

Grondslagen voor waardering van activa en passiva

Materiële vaste activa

De gebouwen en terreinen, machines en installaties, andere vaste bedrijfsmiddelen en materiële vaste bedrijfsactiva in uitvoering en vooruitbetalingen op materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen verkrijgings- of vervaardigingsprijs verminderd met de cumulatieve afschrijvingen.

Onderhoudsuitgaven worden slechts geactiveerd indien zij de economische gebruiksduur van het object verlengen. De afschrijvingen worden berekend als een percentage over de aanschafprijs volgens de lineaire methode op basis van de verwachte economische levensduur. Op terreinen (grond), dienstwoningen en op materiële vaste bedrijfsactiva in uitvoering en vooruitbetalingen op materiële vaste activa wordt niet afgeschreven.

	percentages	
	afschrijving	restwaarde
- Hoofdgebouw	5	0
- Kennel	7	0
- Infrastructuur	10	0
- Bedrijfswagens	15-25	0
- Inrichting/inventaris	20	0
- Machines, hard- en software	33	0

Financiële vaste activa

Leningen worden opgenomen tegen geamortiseerde kostprijs (nominale waarde) onder aftrek van noodzakelijk geachte waardeverminderingen.

Vorraden

Vorraden worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs. De verkrijgingsprijs omvat de inkoopprijs en bijkomende kosten, zoals transportkosten en andere kosten die direct kunnen worden toegerekend aan de verwerving van voorraden. Bij de waardering van de voorraden wordt rekening gehouden met de eventueel op balansdatum opgetreden waardeverminderingen.

Vorderingen en overlopende activa

Vorderingen worden gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs (nominale waarde) onder aftrek van een voorziening voor oninbaarheid. Voorzieningen worden bepaald op basis van individuele beoordeling van de inbaarheid van de vorderingen.

Effecten

De op de beurs genoteerde effecten worden gewaardeerd tegen reële waarde (marktwaaarde). Alle gerealiseerde en niet-gerealiseerde waardeveranderingen van de beursgenoteerde effecten worden verantwoord in de staat van baten en lasten.

Continuïteitsreserve

De continuïteitsreserve is gevormd om de continuïteit op de korte termijn te waarborgen in geval van (tijdelijk) sterk tegenvallende opbrengsten uit fondsenwerving en beleggingen.

Bestemmingsreserves

De beperkte bestedingsmogelijkheid van de bestemmingsreserves is door de directie met goedkeuring van de raad van toezicht bepaald en betreft geen formele verplichting. De directie kan deze beperking met toestemming van de raad van toezicht opheffen.

Bestemmingsfonds(en)

Bestemmingsfonds(en) betreft/betreffen middelen die zijn verkregen van derden (schenkers) met een door die derden aangegeven specifieke bestemming.

Voorzieningen

Voor verwachte kosten inzake groot onderhoud van panden, installaties e.d. is een voorziening gevormd, gebaseerd op een meerjarig onderhoudsplan. Tevens is een voorziening gevormd voor verwachte jubileumuitkeringen aan personeel. Voorzieningen worden opgenomen in geval sprake is van een feitelijke dan wel wettelijke verplichting. De omvang is op betrouwbare wijze te schatten en de post leidt waarschijnlijk tot uitstroom van middelen.

Pensioenregeling

De stichting heeft aan haar werknemers een 'toegezegde bijdrageregeling' toegekend. In overeenstemming met de Richtlijn voor de Jaarverslaggeving RJ 271.302 wordt deze regeling in de jaarrekening verwerkt als een toegezegde bijdrageregeling. De stichting heeft in het geval van een tekort bij het bedrijfstakpensioenfonds geen verplichtingen tot het voldoen van aanvullende bijdragen, anders dan hogere toekomstige premies. Voor zover bekend zijn er per balansdatum geen tekorten of overschotten bij het bedrijfstakpensioenfonds die van invloed kunnen zijn op de omvang van de in de toekomst te betalen premies.

Kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht is opgesteld op basis van de indirecte methode. Kasstromen in buitenlandse valuta zijn herleid naar euro's met gebruikmaking van de gewogen gemiddelde omrekeningskoersen voor de desbetreffende periodes.

Grondslagen voor de resultaatbepaling

Baten uit fondsenwerving

Donaties en giften zonder specifieke bestemming (algemene bijdragen) worden verantwoord in het jaar waarin zij worden ontvangen. Donaties en giften met een specifieke bestemming worden in het jaar verantwoord waarin de kosten van de bestemming worden gemaakt. Giften van een zaak in natura worden gewaardeerd tegen de reële waarde in Nederland. De inzet van vrijwilligers wordt niet in geld gewaardeerd.

Baten uit nalatenschappen

De opbrengst uit nalatenschappen wordt opgenomen in het boekjaar waarin de omvang betrouwbaar kan worden vastgesteld, tenzij de opbrengst een legaat betreft. De opbrengsten uit legaten worden in principe verantwoord in het jaar waarin het legaat aan KNGF Geleidehonden is gemeld. Uitzondering op deze regel vormt de situatie waarin op voorhand kan worden ingeschat dat het legaat mogelijk niet kan worden uitgekeerd. Voor nalatenschappen waarin KNGF Geleidehonden is benoemd als (mede)erfgenaar geldt dat in principe op het moment waarop de eindafrekening is ontvangen de vordering in de administratie wordt opgenomen. Voorlopige uitbetalingen, in de vorm van voorschotten, worden verantwoord in het boekjaar waarin ze worden ontvangen.

Verkoop van artikelen

Opbrengsten uit de verkoop van artikelen worden onder de baten tegen de brutowinst opgenomen. De brutowinst is de netto-omzet verminderd met de kostprijs van de verkochte artikelen. Onder de netto-omzet wordt verstaan de opbrengst onder aftrek van kortingen en over de omzet geheven belastingen. Onder de kostprijs wordt verstaan de inkoopwaarde van de goederen, verhoogd met de op de inkoop en verkoop drukkende directe (aan derden betaalde) verwervingskosten. De door de stichting in dit verband gemaakte eigen kosten worden als kosten van fondsenwerving verantwoord.

Kostentoerekening

Kosten worden toegerekend aan 'doelstelling', 'werving baten', 'beleggingen' en 'beheer en administratie'. Direct aan vorenstaande hoofdstukken toerekenbare kosten worden direct daaraan toegerekend. Door de organisatiewijzigingen en het invoeren van een nieuwe structuur in 2019 vallen onder de afdeling Training & Zorg, die volledig wordt toegerekend aan de doelstelling, de volgende onderdelen: Puppyleeggezinnenzorg (ppz); Fok; het Servicebureau voor puppyleeggezinnen en cliënten; de Trainingsteams die zich bezighouden met het opleiden van geleidehonden met trainers, instructeurs en kennelmedewerkers; en Training & Zorg algemeen met specialisten en ondersteunend personeel.

De directe kosten van fondsenwerving en werving nalatenschappen worden toegerekend aan de 'wervingskosten van de baten'. Beleggingskosten worden direct toegerekend aan 'financiële baten en lasten'. En de kosten van de Directie, Beheer & Administratie, de Ondernemingsraad en de Raad van Toezicht worden toegerekend aan 'beheer en administratie'.

Niet direct toerekenbare kosten worden in eerste instantie toegerekend aan het bedrijfsonderdeel waarop deze kosten betrekking hebben. Bij deze toerekening heeft er op de afdeling Fondsenwerving & Communicatie bij de kostenverdeling van fondsenwerving en communicatie/voorlichting voor de personeelskosten een inzichtwijziging plaatsgevonden per 1 juli 2019. De kostenverdeling is tot 1 juli 2019: 45% fondsenwerving en 55% doelstelling volgens voorgaand jaar, en na 1 juli worden de

personeelskosten direct voor 100% toegerekend aan het onderdeel waarvoor men werkzaam is: fondsenwerving is 100% ´werving baten´ en communicatie/voorlichting is 100% ´besteed aan de doelstelling´.

De overige niet direct toerekenbare kosten worden aan de hand van de volgende uitgangspunten toegerekend:

- Kosten ICT, waaronder de afschrijvingen van (algemene) hard- en software, worden toegerekend op basis van het aantal werkplekken.
- Kosten P&O, Salarisadministratie en Facilitaire Zaken worden toegerekend op basis van de personele bezetting van de afdelingen.
- De huisvestingskosten worden toegerekend op basis van het aantal m2; de afschrijvingslasten van de gebouwen worden overeenkomstig de sleutel van huisvesting toegerekend.

Rentetoerekening is niet van toepassing

Toelichting op de balans

Immateriële vaste activa

Onder de immateriële vaste activa vallen de investeringen in software. Het verloop van deze investeringen in 2020 is als volgt (bedragen x € 1.000):

Aanschafwaarde

Saldo 1 januari	1.148
Investeringen	84
Desinvesteringen	
Saldo 31 december	<u>1.232</u>

Afschrijvingen

Saldo 1 januari	1.002
Afschrijvingen	114
Desinvesteringen	
Saldo 31 december	<u>1.116</u>

Boekwaarde per

31-12-2020	<u>116</u>
------------	------------

In het afgelopen jaar is PowerBI geïmplementeerd, een softwaretool voor rapportages. Daarnaast is een digitaal declaratieformulier ontwikkeld en uitgerold binnen de organisatie. Ook is ons programma Salesforce (waarin alle donateurs en sponsors staan geregistreerd) verder geoptimaliseerd en de investering in de omzetting van het CMS van ons online platform 'Sponsor een Pup' naar Laravel CMS is in 2020 afgerond.

Materiële vaste activa

Het verloop van de materiële vaste activa in 2020 is als volgt weer te geven (bedragen x € 1.000,-):

	Gebouwen, terreinen en infrastructuur	Vervoer- middelen	Hardware	Overige investeringen	Projecten in uitvoering	Totaal
<i>Aanschafwaarde</i>						
Saldo 1 januari	8.737	1.291	337	1.481	27	11.873
Investeringen		8	48	55	22	133
Desinvesteringen		86			27	113
Saldo 31 december	<u>8.737</u>	<u>1.213</u>	<u>385</u>	<u>1.536</u>	<u>22</u>	<u>11.893</u>
<i>Afschrijvingen</i>						
Saldo 1 januari	6.355	692	282	1.159		8.488
Afschrijvingen	236	153	39	141		569
Desinvesteringen		86				86
Saldo 31 december	<u>6.592</u>	<u>759</u>	<u>321</u>	<u>1.300</u>	<u>0</u>	<u>8.971</u>
<i>Boekwaarde per</i>						
31-12-2020	<u>2.146</u>	<u>454</u>	<u>64</u>	<u>236</u>	<u>22</u>	<u>2.922</u>

Gebouwen, terreinen en infrastructuur

De aanschafwaarde van € 8,7 mln. heeft betrekking op de aankoopwaarde van grond aan de Amsteldijk Noord 41/42 te Amstelveen, alsmede op drie dienstwoningen, een nieuw kennelgebouw, investeringen in het hoofdgebouw en het oude kennelgebouw aldaar dat volledig is gerenoveerd en in gebruik is genomen als kantoorpand, investeringen in zonnepanelen en lichtmasten op het terrein. Op grond en dienstwoningen wordt niet afgeschreven. De WOZ-waarde van het onroerend goed per peildatum 1-1-2020 is vastgesteld op € 5,5 mln. en is verzekerd voor € 7,2 mln.

Vervoermiddelen

De investering betreft de herbestickering van zes bussen. In 2020 zijn vijf personenauto's verkocht in verband met ouderdom van 10 jaar. Daarnaast zijn twee personenauto's verkocht vanwege ouderdom van 8 jaar en voorziene hoge reparatiekosten. Voorts is er één personenauto uit het wagenpark gehaald in verband met ouderdom van 10 jaar en niet meer te repareren. Het totale wagenpark per 31 december 2020 bestaat uit 10 personenauto's, 2 aanhangers, 7 bestelauto's, 13 trainingsbussen en 2 cliëntenbussen.

Hardware

In hardware een bedrag van € 49.000 geïnvesteerd, zoals laptops, iPhones, een werkstation en in een additioneel serverplatform.

Overige investeringen

Hieronder zijn opgenomen de investeringen in inrichting, inventaris en machines. In 2020 is LED verlichting aangebracht in de kennels voor een bedrag van € 34.000. Naast diverse kleinere investeringen is een systeem voor brand & inbraakbeveiliging aangeschaft en deels vervangen voor een bedrag van € 12.000.

Projecten in uitvoering

Eind december is een factuur ontvangen voor een aanbetaling van een Ford Transit trainersbus ad € 22.000. Deze bus wordt in 2021 geleverd.

Van de materiële activa wordt ultimo 2020 ruim € 0,3 mln. aangehouden voor de bedrijfsvoering en € 2,7 mln. voor de directe aanwending in het kader van de doelstelling.

Financiële vaste activa

Het verloop van de financiële vaste activa is als volgt weer te geven (bedragen x € 1.000):

Leningen u/g

Stand per 1 januari

Mutaties:

- Verstrekte geldlening

- Aflossing

Stand per 31 december

	31-12-2020	31-12-2019
Stand per 1 januari	85	97
Mutaties:		
- Verstrekte geldlening	-	-
- Aflossing	13	12
Stand per 31 december	72	85

De stand per 31 december 2020 heeft betrekking op twee geldleningen, beide in het kader van de doelstelling. Deze leningen zijn verstrekt aan toeleveranciers ter financiering van de uitbreiding van hun productiecapaciteit. Eén geldlening eindigt in 2025 na een looptijd van 9,5 jaar, de jongste lening kent een looptijd van 10 jaar en eindigt in 2028. De rentevergoedingen variëren van 2 tot 2,9%.

Vorraden

De voorraden zijn beschikbaar voor de doelstelling en bestaan uit accessoires voor de honden (bedragen x € 1.000):

	31-12-2020	31-12-2019
Voorraad per 31 december	80	100

De voorraad is in 2020 gedaald, omdat er minder voorraad wordt aangehouden. In plaats van voorraad aan te houden worden de benodigdheden, waar mogelijk, just-in-time via de leverancier afgenomen. Eveneens zijn verouderde tuigen afgeschreven van de voorraad.

Vorderingen en overlopende activa

(bedragen x € 1.000)

	31-12-2020	31-12-2019
Debiteuren	553	517
Te vorderen uit nalatenschappen	475	751
Te vorderen omzetbelasting (voorheffing)	253	206
Te vorderen uit beleggingen (couponrente, dividend en rente)	63	76
Voorschotten, vooruitbetaalde en nog te ontvangen bedragen	109	91
Totaal vorderingen	1.453	1.641

Het bedrag verantwoord onder debiteuren is inclusief de vorderingen op zorgverzekeraars. Het bedrag aan te vorderen nalatenschappen is afhankelijk van de toegezegde, maar nog niet afgewikkelde nalatenschappen. De voorschotten, vooruitbetaalde en nog te ontvangen bedragen betreffen voornamelijk de vooruitbetaalde autoverzekering voor het eerste kwartaal en nog te ontvangen bijdragen voor geleidehonden. Alle vorderingen hebben een looptijd korter dan een jaar.

Effecten

	31-12-2020		31-12-2019	
	x € 1.000,--	%	x € 1.000,--	%
Aandelen	8.023	48	8.168	52
Obligaties	7.993	47	6.690	43
Onroerend goed	840	5	814	5
Stand 31 december	16.856	100	15.672	100

Een groot deel van de aandelen en de obligaties behoort tot de beleggingsportefeuille die in 2020 beheerd wordt door onze vermogensbeheerder en een klein deel behoort tot het bestemmingsfonds J.C. Bloemenfonds. Tot de beleggingsportefeuille van onze vermogensbeheerder worden naast bovenstaande effecten ook gerekend de liquide middelen behorende bij de aandelen- en obligatieportefeuilles. Deze liquide middelen zijn direct opeisbaar en worden verantwoord onder de liquide middelen.

Binnen de rubriek Onroerend goed is in 2020 één appartement in Den Haag verkocht. Dit appartement stond voor € 52.000 op de balans en is verkocht voor een bedrag van € 203.000. De stijging van de WOZ-waarde van het overige onroerend goed zorgt voor een toename van de balanswaarde van € 78.000.

Liquide middelen

Hieronder volgt een overzicht van de liquide middelen (bedragen x € 1.000):

Specificatie:	31-12-2020	31-12-2019
ABN AMRO Bank	1.341	338
ING Bank	3.069	1.854
Caseis Kas Bank	1.544	1.062
Handelsbanken	6.597	6.373
Rabobank	2.565	5.700
Kas	2	3
Totaal liquide middelen	15.118	15.330

Van de liquide middelen behoort ultimo 2020 een bedrag van € 8,9 mln. tot de beleggingsportefeuille. De liquide middelen zijn vrij besteedbaar. Vanwege de introductie van een negatieve rente op banksaldi groter dan € 1,0 mln. door de Rabobank hebben in 2020 verplaatsingen van gelden plaatsgevonden. Hieronder is een overzicht van deze verplaatsingen opgenomen (bedragen x € 1.000):

	verplaatsingen in 2020		
Rabobank	-1.000	-1.000	-1.300
ABN AMRO Bank	1.000		
ING Bank		1.000	
Handelsbanken			1.300

Bij de ABN AMRO Bank wordt een vermogensspaarrekening aangehouden (= onderdeel van het vermogen van het bestemmingsfonds J.C. Bloemenfonds) met een waarde per 31 december 2020 van ruim € 0,3 mln. en een rentevergoeding van 0,01% tot april 2020. Ook is een nieuwe bankspaarrekening geopend, waarop een bedrag van € 1,0 mln. vanaf de Rabobank is gestort.

Vanwege een negatief rentepercentage bij de ING Bank heeft een verschuiving van gelden plaatsgevonden. De ING bankspaarrekening met een saldo van € 1,4 mln. is afgeroomd naar een saldo van € 958.000. De overige € 400.000 is overgeboekt naar een bestaande ING betaalrekening. Op het saldodeel op de spaarrekening boven de € 1,0 mln. bedroeg de rente vanaf april -0,05% en vanaf oktober gold dit rentepercentage voor het saldodeel boven € 250.000. Voorts is een bedrag van € 1,0 mln. overgeboekt vanaf de Rabobank (hieronder meer).

De liquide middelen bij de Caseis Kas Bank en € 4,4 mln. van het saldo op de Handelsbanken maken deel uit van de effectenportefeuille. In 2020 is een bedrag van € 1,3 mln. gestort vanaf de Rabobank (hieronder meer). De overige € 2,2 mln. dat bij de Handelsbanken staat, rendeert op een spaarrekening met een rente van 0,08%. Dit bedrag betreft het vermogen uit een nalatenschap dat is ondergebracht in het bestemmingsfonds Van Benthem Opleidingen Fonds.

De Rabobank heeft in 2020 een negatieve rente geïntroduceerd vanaf een banksaldo van € 1,0 mln. Om deze reden zijn gelden van rekeningen bij de Rabobank verplaatst naar andere rekeningen. De Rabobank bankspaarrekening met een saldo van € 4,3 mln. verbonden aan de beleggingsportefeuille, is afgeroomd naar een saldo van € 995.000. De overige € 3,3 mln. is naar vier andere bankrekeningen overgeboekt. Een bedrag van € 1,3 mln. is overgeboekt naar de Handelsbankrekening die verbonden is aan de obligatieportefeuille. Voorts is een bedrag van € 1,0 mln. overgeboekt naar een nieuw geopende spaarbankrekening bij ABN AMRO Bank. Een bedrag van € 500.000 is gestort op een nieuw geopende spaarbankrekening bij ING Bank en nog eens € 500.000 is overgeboekt naar een al bestaande bankrekening van ING Bank. Tevens zijn onder de liquide middelen nog twee andere Rabobank-spaarrekeningen begrepen met een saldo van € 0,5 mln. en € 0,1 mln.

Reserves en fondsen

Het vermogen van KNGF Geleidehonden is onderverdeeld in reserves en fondsen, waarbij de functie van het vermogen als leidraad wordt gebruikt. Hierdoor is dit vermogen verdeeld over reserves en fondsen met een bufferfunctie, een financieringsfunctie of een specifieke doelstelling.

Tot de categorie bufferfunctie behoren de continuïteitsreserve en de reserve 'doorgaande levering honden'.

Tot de categorie financieringsfunctie behoort de reserve ter financiering van vaste activa (zoals kennels, ICT, gebouwen, voorraden, e.d.).

Tot de categorie specifieke doelstelling behoren de overige bestemmingsreserves en -fondsen.

Het vermogen heeft tevens de functie van bron van inkomsten. Het vermogen dat niet is vastgelegd in activa wordt belegd. De opbrengsten uit de beleggingen worden jaarlijks volledig ten gunste van de exploitatie geboekt ter dekking van de kosten van het trainen en afleveren van (geleide)honden.

In deze paragraaf volgt een overzicht van en toelichting op het vermogen.

De reserves en fondsen zijn als volgt samengesteld (bedragen x € 1.000):

<u>Reserves en fondsen</u>	31-12-2020	31-12-2019
Continuïteitsreserve	9.370	9.220
Bestemmingsreserves	21.951	22.153
Bestemmingsfondsen	3.708	3.390
Totaal reserves en fondsen	35.029	34.763

In 2020 hebben de volgende mutaties in het vermogen plaatsgevonden (bedragen x € 1.000):

	Continuïteits- reserve	Bestemmings- reserves	Bestemmings- fondsen	Totaal 31-12-2020	Totaal 31-12-2019
Stand per 1 januari	9.220	22.153	3.390	34.763	31.845
Mutaties:					
- dotatie	150	498	675	1.323	3.327
- onttrekking	0	700	357	1.057	409
Stand per 31 december	9.370	21.951	3.708	35.029	34.763

Continuïteitsreserve

Het verloop van de continuïteitsreserve volgt uit onderstaande tabel (bedragen x € 1.000):

	31-12-2020	31-12-2019
Stand per 1 januari	9.220	8.920
- dotatie	150	300
- onttrekking	0	0
Stand per 31 december	9.370	9.220

De gewenste omvang van de continuïteitsreserve is berekend conform de rekenmethodiek uit de richtlijn van het Centraal Bureau Fondsenwerving (CBF). De omvang van de continuïteitsreserve ultimo 2020 is gebaseerd op de stelling dat de continuïteit van de organisatie voor de korte en middellange termijn met deze reserve kan worden gewaarborgd in geval van (tijdelijk) sterk tegenvallende opbrengsten. De opbrengsten uit fondsenwerving (waaronder begrepen de inkomsten uit nalatenschappen) en de opbrengsten van de beleggingen fluctueren sterk. Met het saldo ultimo

2020 kan gedurende tweeënhalf jaar een vermindering van die inkomsten met een derde deel worden opgevangen zonder dat de organisatie behoeft te worden aangepast.

Bestemmingsreserves

Op bestemmingsreserves rust, in tegenstelling tot bestemmingsfondsen, geen formele verplichting. De beperkte bestedingsmogelijkheid wordt bepaald door de directie.

De directie heeft in 2020 besloten om de bestemmingsreserves te clusteren in vier typen:

- innovatie:
een reserve om ICT-projecten en innovatieve projecten te financieren. Hieronder kunnen ook duurzaamheidsprojecten geschaard worden.
- organisatieontwikkeling:
een reserve om kostenpieken t.b.v. organisatieontwikkeling op te vangen.
- financiering materiële vaste activa:
een reserve ter financiering van aanschaf van gebouwen, vervoersmiddelen, inrichting, inventaris, hard- en software, voorraden en zonnepanelen.
- doorgaande levering honden:
betreft voortzetting van bestaande reserve

Hieronder volgt een overzicht van de ontwikkeling van de bestemmingsreserves in 2020. De stand van de bestemmingsreserves per 1-1-2020 is opgenomen, geclusterd over de vier nieuwe bestemmingsreserves. De cursief aangegeven bedragen vormen de uitsplitsing van de beginstand van de nieuw geformuleerde reserve erboven (bedragen x € 1.000):

	Stand per 1-1-2020	via resultaatbestemming		Stand per 31-12-2020
		dotatie	onttrekking	
Doorgaande leveringen honden	16.883	100		16.983
Innovatie	307	248	33	522
Financiering materiële vaste activa	3.816	0	523	3.293
Organisatieontwikkeling	1.147	150	144	1.153
Totaal	22.153	498	700	21.951

Bestemmingsreserve Doorgaande leveringen honden

KNGF Geleidehonden heeft als streven de huidige (geleide)hondenbazen zekerheid te geven ten aanzien van de toekomstige vervanging van hun (geleide)hond. Daarvoor is een bestemmingsreserve gevormd. De maximale omvang van deze reserve is gebaseerd op de kosten van het vervangen van (geleide)honden van het huidige cliëntenbestand in de komende acht jaar. Deze periode is gelijk aan de maximale looptijd van een (geleide)hond.

Op basis van het huidige cliëntenbestand is de verwachting dat in de komende acht jaar 887 (geleide)honden moeten worden geplaatst. Hiervoor is circa € 41,5 mln. benodigd. Indien het saldo van de continuïteitsreserve en de vrij te vallen bedragen uit bestemmingsfondsen van dit bedrag in mindering worden gebracht, dan resteert een benodigd bedrag van € 29,7 mln. Per 31 december 2020 is € 100.000 van het resultaat gedoteerd aan deze reserve en zodoende is nu € 17,0 mln. beschikbaar, een dekkingsgraad van 57%. Wij streven naar een dekkingsgraad van meer dan 80%.

Bestemmingsreserve Innovatie

Voor de vervanging van het huidige on-premises IT-registratiesysteem 'Tommy' is een reservering getroffen. Tommy is het hond-volg-systeem van alle KNGF-honden van geboorte tot en met overlijden. In 2020 heeft een inventarisatie plaats gevonden van de functionele eisen. In 2021 vindt selectie en

implementatie plaats. Hiermee zal de besteding van dit deel van deze reserve grotendeels in 2021 plaatsvinden.

Voor het online aanbieden van de leerstof voor onze cliënten, puppypleeggezinnen, fokgastgezinnen en personeel in opleiding is een reservering voor e-learning activiteiten getroffen. Doel is de hiervoor genoemde doelgroepen op een efficiënte en voor elk van deze doelgroepen aangepaste wijze de noodzakelijke kennis op te laten doen. In 2020 is € 9.000 onttrokken voor een inventarisatie en het opstellen van functionele eisen. In 2021 volgt verdere implementatie.

Naast de implementatie van een e-learning systeem en de vervanging van Tommy worden in 2021 ook de back-office applicaties vervangen dan wel nieuw geïmplementeerd (HR en incident volg systeem). Waarbij we volledig overgaan naar Cloud oplossingen.

Voor de hierboven genoemde IT implementaties is een bedrag van € 200.000 gereserveerd, welke in de komende jaren besteed zal worden.

In ons bezoekerscentrum 'De Beleving' kunnen bezoekers met behulp van virtual reality ervaren hoe het is om met een blindengeleidehond door hartje Amsterdam te lopen. De reservering die in 2014 is getroffen is in 2020 volledig verbruikt. Op termijn zullen delen van de beleving (zoals de loopband, virtual reality film en software) moeten worden vervangen. Ook het museumgedeelte moet onderhouden worden, zoals het vernieuwen van de voorlichtingsfilms en de panelen waarin een en ander is tentoongesteld. Vanuit het resultaat is € 48.000 gedoteerd aan deze reserve.

De onttrekking uit de bestemmingsreserve Innovatie betreft afschrijvingskosten van eerder gedane investeringen in e-learning en 'De Beleving'.

Bestemmingsreserve Financiering vaste activa

Voor dat deel van het vermogen dat is vastgelegd in de activa ten behoeve van de bedrijfsvoering en doelstelling, bestaande uit de boekwaarde van bedrijfsgebouwen inclusief grond, vervoermiddelen, inrichting, inventaris, hard- en software, verstrekte leningen en voorraden is een reserve gevormd.

Vanuit het resultaat van 2015 is een reserve gevormd ter financiering van de verbouwing van de oude kennel. De functie c.q. de bestemming van de oude kennel is in 2016 omgezet van opslagruimte/ kennel naar kantoren met een geïntegreerd kenneldeel. De kosten van de verbouwing werden gecalculeerd op € 750.000 en zijn geactiveerd. De werkelijke kosten bedragen € 716.000. De overige € 34.000 uit de reserve is uit deze reserve onttrokken en toegevoegd aan de reserve Organisatieontwikkeling.

Ten behoeve van het gebruik van duurzame energie is oorspronkelijk een bedrag gereserveerd van € 275.000. Hiervan is de renovatie van het oude kennelgebouw alsmede het plaatsen van zonnepanelen op het dak van dat gebouw bekostigd. Ook de daken van het hoofdgebouw en de nieuwe kennel zijn voorzien van zonnepanelen. De panelen zijn in 2018 in gebruik genomen. De jaarlijkse afschrijvingskosten worden uit deze reserve gefinancierd.

Bestemmingsreserve Organisatieontwikkeling

De bestemmingsreserve Organisatieontwikkeling is bedoeld om kostenpieken als gevolg van organisatiegroei en –verandering op te vangen. Na de herstructurering van de organisatie in 2019 zal ook de komende jaren nog geïnvesteerd moeten worden in projecten en trajecten ter ondersteuning en bestending van deze nieuwe organisatiestructuur. Daarnaast is in 2020 een langetermijnvisie met een horizon van tien jaar ontwikkeld, waarin is vastgesteld dat KNGF Geleidehonden een stapsgewijze groei zal doormaken richting verdubbeling van het aantal afgeleverde combinaties (hond/cliënt) per jaar. Hiervoor worden processen aangescherpt en nieuwe werkwijzen ontwikkeld. Deze bestemmingsreserve dient ter ondersteuning hiervan.

In 2020 is een project gestart met betrekking tot het herinrichten van de kernprocessen, verantwoordelijkheden en overlegstructuur en is een adviesproject uitgevoerd over hoe de werving en instandhouding van het aantal Puppyleeggezinnen te waarborgen en uit te breiden ten behoeve van Horizon 2030.

Bestemmingsfondsen

Een bestemmingsfonds betreft middelen die zijn afgezonderd vanwege de beperkte bestedingsmogelijkheid die door derden is aangebracht. Deze derden schenken geld voor een specifieke bestemming, waardoor de KNGF Geleidehonden niet vrijelijk over dit geld kan beschikken. De ontwikkeling in de bestemmingsfondsen is als volgt (bedragen x € 1.000):

<u>Bestemmingsfondsen</u>	Stand per 1-1-2020	via resultaatbestemming		Stand per 31-12-2020
		dotatie	onttrekking	
J.C. Bloemenfonds	892	85	13	964
Fonds T.D.M.A. Jansen	135	7	7	135
J.F. van Duijkeren	547		34	513
Van Benthem Opleidingen Fonds	1.770	590	295	2.065
Renovatie dak nieuwe kennel	46		15	31
Totaal	3.390	682	364	3.708

Bestemmingsfonds 'J.C. Bloemen'

Wijlen de heer J.C. Bloemen heeft aan KNGF Geleidehonden een erfenis nagelaten waaruit dit fonds is gevormd. Het doel hiervan is gedurende zestig jaar jaarlijks een bedrag beschikbaar te stellen ter dekking van (een deel van) de kosten van een geleidehond. De opbrengst van de beleggingen van dit fonds ad € 85.000 wordt gedoteerd en een bedrag van is € 13.000 onttrokken voor een gedeeltelijke financiering van het fokken, trainen c.q. afleveren van een blindengeleidehond.

Bestemmingsfonds 'T.D.M.A. Jansen'

Wijlen de heer T.D.M.A. Jansen heeft aan KNGF Geleidehonden een deel van zijn erfenis nagelaten van waaruit dit fonds is gevormd. Het saldo van dit fonds valt in 2041 vrij en mag dan aan de doelstelling worden besteed. De opbrengsten van dit fonds (vaste rente) mogen daarentegen wel jaarlijks worden besteed aan de doelstelling. In 2020 betreft dit een bedrag van € 7.000.

Bestemmingsfonds 'J.F. van Duijkeren'

Uit de erfenis van de heer J.F. van Duijkeren is in 2015 is een bedrag van € 600.000 ontvangen ter vorming van een fonds op naam. Dit fonds kent een looptijd van twintig jaar. Per jaar mag de renteopbrengst van dit fonds alsmede 1/20 deel van het saldo worden onttrokken ter financiering van het fokken, trainen c.q. afleveren van blindengeleidehonden dan wel het geven van nazorg aan blindengeleidehondengebruikers.

Bestemmingsfonds 'Van Benthem Opleidingen Fonds'

Mevrouw L.N. Konijnenburg-van Benthem heeft ons in 2019 een bedrag nagelaten om te besteden aan het opleiden van geleidehonden en instructeurs en onder te brengen in een fonds op naam. In 2020 is het resterende deel ontvangen en gedoteerd. Dit fonds kent een looptijd van 6 jaar. Per jaar, vanaf 2020, mag de renteopbrengst van dit fonds alsmede 1/6 deel van het saldo worden onttrokken ter financiering van het opleiden van geleidehonden en instructeurs.

Bestemmingsfonds 'Renovatie dak nieuwe kennel/zonnepanelen nieuwe kennel'

In 2016 is een bedrag ontvangen van € 75.000 met als bestemming dit bedrag aan te wenden voor de renovatie van het dak van de nieuwe kennel. In 2020 is er een bedrag van € 15.000 aan afschrijvingskosten onttrokken aan dit fonds.

Voorzieningen

De post voorzieningen betreft de onderhoudsvoorziening en de voorziening voor verwachte jubileumuitkeringen aan personeel.

De hoogte van de onderhoudsvoorziening is gebaseerd op een meerjarenonderhoudsplan. Het verloop van de voorziening was in 2020 als volgt (bedragen x € 1.000):

<u>Onderhoudsvoorziening gebouwen en terreinen</u>	31-12-2020	31-12-2019
Stand per 1 januari	394	418
- dotatie	121	127
- onttrekking	101	151
Stand per 31 december	<u>414</u>	<u>394</u>

Op basis van het meerjarenonderhoudsplan voor alle KNGF-gebouwen en -terreinen wordt jaarlijks een dotatie ten laste van de staat van baten en lasten gebracht en aan deze voorziening toegevoegd om de lasten van toekomstig groot onderhoud te kunnen dekken. Het geplande onderhoud van de ledverlichting voor het hoofdgebouw ad € 40.000 in 2020 is verschoven naar 2021. Het onderhoud in 2020 bestond onder meer uit het vervangen van de cv-ketel ad € 20.000 in het hoofdgebouw en de ledverlichting in de nieuwe kennels ad € 34.000 en herstelwerkzaamheden aan de daken van de dienstwoningen ad € 27.000.

Aan de voorziening jubilea personeel wordt jaarlijks het uitbetaalde bedrag vanwege jubilea van personeel onttrokken. De hoogte van de verwachte toekomstige uitkeringen bepaalt de jaarlijkse dotatie aan de voorziening. Het verloop van deze voorziening was in 2020 als volgt (bedragen in € x 1.000):

<u>Voorziening jubilea personeel</u>	31-12-2020	31-12-2019
Stand per 1 januari	62	51
- dotatie	10	14
- onttrekking	4	3
Stand per 31 december	<u>67</u>	<u>62</u>

Jaarlijks wordt aan deze voorziening een dotatie ten laste van de staat van baten en lasten gebracht om de lasten van toekomstige jubilea-uitkeringen te kunnen dekken. In 2020 is er een bedrag van € 4.000 aan jubilea personeel uitgekeerd.

Kortlopende schulden

De onder deze post opgenomen verplichtingen hebben een looptijd korter dan één jaar. Een overzicht per 31 december volgt hieronder (bedragen x € 1.000):

	31-12-2020	31-12-2019
Crediteuren	484	567
Nog te betalen bedragen	145	108
Belastingen, sociale en pensioenpremies	347	364
Aflossing geldlening (kortlopend)		-
Voorziening vakantiedagen	115	87
Vooruit ontvangen bedragen	2	2
Overige schulden	13	13
Totaal schulden op korte termijn	<u>1.106</u>	<u>1.141</u>

Verplichtingen die betrekking hebben op jaren gelegen na één jaar na balansdatum worden verwerkt onder de langlopende schulden. Ultimo 2020 zijn dergelijke verplichtingen niet aanwezig. De nog te

betalen bedragen hebben betrekking op posten waarvan de factuur/declaratie niet in 2020 is ontvangen.

Niet in de balans opgenomen rechten en verplichtingen

Rechten uit nalatenschappen

KNGF verantwoordt in de jaarrekening de nalatenschappen waarover rekening en verantwoording is afgelegd. Van een aantal nalatenschappen is bekend dat KNGF (mede-)erfgenaam is, het recht op een nalatenschap heeft, maar die nog niet in de jaarrekening zijn opgenomen omdat nog geen rekening & verantwoording is afgelegd.

Leaseverplichtingen

KNGF leest 36 auto's waarvan het meest recente contract in januari 2025 afloopt. De verplichting voor 2021 bedraagt € 71.000, de verplichting na 2021 bedraagt € 102.000.

Verplichtingen uit contracten op ondersteunende gebieden

Op facilitair en IT gebied zijn contracten aangegaan met betrekking tot catering, schoonmaak, onderhoud terreinen, telefonie en beheer en support van IT. Voor 2021 bedraagt de verplichting voor deze activiteiten € 327.000. Voor de periode na 2021 zijn verplichtingen vastgelegd ter grootte van € 132.000.

Productie animatiefilms

Voor de productie van animatiefilms is in 2020 een contract ad € 98.000 euro afgesloten. Deze verplichting is voor de helft in 2020 afgewikkeld. De andere helft betreft een verplichting in 2021.

Gebeurtenissen na balansdatum

Er hebben zich na balansdatum geen gebeurtenissen voorgedaan welke in dit kader genoemd dienen te worden.

Toelichting op de staat van baten en lasten

Baten

Geworven baten

(bedragen x € 1.000,-)

Geworven baten

Baten van particulieren
Nalatenschappen (particulieren)
Baten van bedrijven
Baten van loterijorganisaties
Baten van organisaties zonder winststreven
Totaal geworven baten

Realisatie 2020	Begroting 2020	Realisatie 2019
3.589	3.880	3.105
6.167	3.600	6.682
301	500	538
3	0	4
247	290	314
10.307	8.270	10.643

Baten van particulieren

De particulieren hebben € 3,6 mln. gedoneerd in 2020. Naast de impact op de straatwerving hebben de corona-maatregelen vergaande gevolgen gehad op de geplande bijeenkomsten en evenementen waardoor ook beperkt werving heeft kunnen plaatsvinden. In het vierde kwartaal van 2020 heeft straatwerving plaatsgevonden en de inkomsten tellen in 2021 een vol jaar mee. De verwachte inkomstengroei van particulieren in 2020 is hierdoor wel achtergebleven. Daar tegenover staat dat de stijging ten opzichte van 2019 voor een belangrijk deel te herleiden is naar de nieuw geworven donateurs in 2019 die ons ook in 2020 zijn blijven steunen. Deze donateurs dragen nu het gehele jaar bij waarbij dit in 2019 deels het geval was.

Nalatenschappen

De nalatenschappen worden onderscheiden in legaten en erfenissen. De onderverdeling in 2020 is als volgt (bedragen x € 1.000):

Baten als gevolg van benoeming als:

- legataris
- erfgenaam

Totaal

Realisatie 2020	Begroting 2020	Realisatie 2019
1.796	720	787
4.371	2.880	5.895
6.167	3.600	6.682

Het begrote bedrag is gebaseerd op de gemiddelde werkelijke (bruto-)opbrengst over de jaren 2010 t/m 2018, waarbij relatief grote nalatenschappen buiten de berekening zijn gelaten. Deze inkomsten blijven zeer lastig te voorspellen. De werkelijke inkomsten overstijgen de begroting met € 2,6 mln.

Baten van bedrijven

Bayer / Elanco Animal Health doneerde € 45.000 voor een exclusieve adoptiehond en algemene kosten van training en zorg. Eukanuba sponsorde een nieuwe promofilm en hondenvoer ter grootte van een bedrag van € 71.000. Enexis doneerde € 20.000 voor een exclusieve adoptiehond. Daarnaast ontving KNGF nog voor € 165.000 aan donaties van bedrijven.

Baten van andere organisaties zonder winststreven

NH1816 doneerde € 25.000,- voor de zonwering voor de kennel. Stichting Blindenhulp doneerde een bedrag van € 10.000,- en LSBS doneerde € 16.000,- voor een exclusieve adoptiehond. Daarnaast ontving Stichting KNGF bijdragen van velerlei organisaties.

Bijdragen van zorgverzekeraars

Een deel van de in 2020 afgeleverde honden komt in aanmerking voor een bijdrage van zorgverzekeraars. Dit geldt voor zowel de blindengeleidehond als de assistentiehond.

(bedragen x € 1.000,-)

	Realisatie 2020	Begroting 2020	Realisatie 2019
Bijdragen van zorgverzekeraars e.a.	1.515	1.810	1.409

In 2020 zijn 71 (begroot 80) blindengeleidehonden, 6 (5) assistentiehonden en 8 (5) herplaatsingen afgeleverd met licht lager dan begrote bijdrage van zorgverzekeraars. Het ontvangen bedrag bedroeg gemiddeld € 19.800, € 17.500 respectievelijk € 16.900. In totaal leverden deze 85 afleveringen een bedrag op van € 1,5 mln.

Ten opzichte van 2019 zijn per saldo 7 honden meer afgeleverd met een vergoeding van zorgverzekeraars, met een hogere bijdrage van € 0,1 mln. tot gevolg.

Naast bijdragen van zorgverzekeraars hebben we voor 5 buddyhonden PTSS een bijdrage van € 25.000 ontvangen van het Politie Diensten Centrum.

Overige baten

(bedragen x € 1.000,-)

	Realisatie 2020	Begroting 2020	Realisatie 2019
Overige baten	11	14	15

Onder overige baten zijn opgenomen de vergoedingen van de verkoop van honden die wegens diverse redenen hun weg naar een cliënt niet hebben kunnen voltooien en de opbrengst van PAWS- en PTSS-cursussen.

Lasten

Besteed aan doelstelling

De bestedingen aan de doelstelling zijn als volgt te specificeren (bedragen x € 1.000):

<u>Kosten van:</u>	Realisatie 2020	Begroting 2020	Realisatie 2019
Kosten externe basistraining bij PPG	1.167	1.163	1.305
Kosten fokken	312	365	180
Kosten training & zorg	3.639	2.963	2.456
Directe kosten opleiding/aflevering:			
- Blindengeleidehonden	935	1.434	1.357
- Autismegeleidehonden	25	73	49
- Assistentiehonden	86	116	120
- Buddyhonden	113	194	202
Kosten project PAWS	28	66	33
Innovatie/MDH	0	137	160
Voorlichting, werving cliënten en onderzoek	1.107	1.506	1.143
Aandeel in huisvesting, Secretariaat, P&O, ICT, Facilitaire dienst en salarisadministratie	1.163	1.491	1.431
Totaal besteed aan doelstelling	8.575	9.508	8.436

De bestedingen aan de doelstelling zijn ook als volgt te specificeren (bedragen x € 1.000):

<u>Kostencategorie</u>	Realisatie 2020	Begroting 2020	Realisatie 2019
Aankopen en verwervingen	1.099	1.203	1.037
Uitbesteed werk	1.160	1.044	1.144
Voorlichting	526	822	517
Personeelskosten	4.824	5.374	4.812
Huisvestingskosten	273	342	296
Kantoor- en algemene kosten	345	297	280
Afschrijvingen	348	426	350
Totaal	8.575	9.508	8.436

Hieronder volgt een toelichting op de kostencategorieën.

Aankopen en verwervingen

In de post 'aankopen en verwervingen' zijn begrepen de kosten voor het fokken van pups, de aankoopkosten van pups van derden, de kosten van de externe opleiding (de periode dat de pups ondergebracht zijn bij de puppypleeggezinnen), de kosten van verblijf van de honden in opleiding (voer, medische kosten, etc.) alsmede de autokosten.

In 2020 zijn minder honden aangekocht dan voorzien, omdat er niet of nauwelijks voldoende kwalitatief aanbod in de markt was. Daarbij is er minder gefokt (2 nesten) in verband met de eerste corona lockdown. Daar tegenover staat dat de medische kosten, in verband met een aantal operaties en ernstige zieke honden hoger lag. Deze lasten zijn niet stuurbaar.

Uitbesteed werk

De post 'uitbesteed werk' heeft voornamelijk betrekking op uitbesteed werk aan externe trainers. De lasten van de externe trainers zijn in 2020 hoger dan voorzien. Tijdens de eerste lockdown heeft KNGF Geleidehonden gebruik gemaakt van de inzet van haar partners. De honden zijn uit de kennel

ondergebracht bij onder andere de externe trainers, zodat de training van de honden ook tijdens de lockdown voortgezet is. Wel zijn hierdoor de uitgaven voor externe partners hoger dan begroot. Het stelde KNGF Geleidehonden in staat om direct na de lockdown geleidehonden te kunnen leveren. Ook hebben de externe partners extra steun geleverd bij het opleiden en begeleiden van onze instructeurs in opleiding.

Voorlichting

Het uitblijven van evenementen en het uitstellen van geplande projecten leidt tot lagere kosten van de post 'voorlichting'.

Personeelskosten

Veruit de belangrijkste post binnen de kosten van de doelstelling zijn de 'personeelskosten'. Deze post komt lager uit dan begroot. In verband met corona heeft de voorziene groei in 2020 niet kunnen plaatsvinden. KNGF Geleidehonden heeft hierop geanticipeerd in haar aannames in 2020. Geplande vacatures zijn later uitgezet en ingevuld. Om de ontwikkeling van onze startende instructeurs wel voldoende te ondersteunen is, zoals hierboven vermeld, gebruik gemaakt van de begeleiding door externe partners.

Huisvestingskosten

In 2020 is een contract met een nieuwe energieleverancier afgesloten. Door lagere prijzen en een lager verbruik zijn de 'huisvestingskosten' gedaald. Daarnaast zijn er ten tijde van de lockdown afspraken gemaakt met verschillende leveranciers waaronder de schoonmaak om deze diensten ten tijde van afwezigheid naar een lagere frequentie terug te brengen.

Kantoor- en algemene kosten

In 2019 heeft er een herstructurering plaats gevonden binnen KNGF Geleidehonden. Ook in 2020 is hier met de inzet van een externe adviseur verder aan gewerkt om processen en verantwoordelijkheden te beleggen binnen deze nieuwe structuur. Deze kosten, opgenomen onder 'Kantoor- en algemene kosten', worden onttrokken aan de bestemmingsreserve Organisatieontwikkeling.

Afschrijvingskosten

De 'afschrijvingskosten' komen lager uit dan begroot. Het planbord voor de kennel, maar ook de digitale leeromgeving zijn in 2020 niet (volledig) gerealiseerd. Deze zijn als onderdeel van het ICT-project voor 2021 in de functionele eisen meegenomen en worden volgend jaar gerealiseerd. Omdat voor de toekomst wordt gekozen voor cloud-oplossingen is er minder geïnvesteerd dan voorzien in de herstructurering/verbetering van de server. Wel is in de loop van 2020 verbinding via glasvezel gerealiseerd. Daarnaast was een verbouwing in de groepsverzorging opgenomen voor 2020. Er is besloten hiervan af te zien.

Bestedingspercentages

Hieronder zijn de totale bestedingen aan de doelstelling in relatie tot de totale baten weergegeven (bedragen x € 1.000):

	Realisatie 2020	Begroting 2020	Realisatie 2019
Totaal baten	11.833	10.092	12.067
Totaal bestedingen doelstelling	8.575	9.508	8.436
Bestedingspercentages	72,5	94,2	69,9

Het bestedingspercentage wordt zeer sterk beïnvloed door de fluctuerende baten van met name de nalatenschappen. Naarmate de baten nalatenschappen hoger uitvallen, daalt het bestedingspercentage. Reden is dat hoger dan begrote baten besteed kunnen worden na daadwerkelijke ontvangst van de gelden en niet direct in hetzelfde boekjaar worden besteed.

Wervingskosten

De wervingskosten zijn als volgt te specificeren (bedragen x € 1.000):

<u>Kostencategorie</u>	Realisatie 2020	Begroting 2020	Realisatie 2019
Aankopen en verwervingen	0	1	0
Uitbesteed werk	30	56	38
Fondsenwerving	1.553	1.616	1.414
Personeelskosten	638	602	549
Huisvestingskosten	19	26	22
Kantoor- en algemene kosten	22	21	25
Afschrijvingen	22	34	29
Totaal	2.284	2.356	2.077

Uitbesteed werk

In de kosten onder 'uitbesteed werk' zijn onder andere verantwoord de kosten van de controle op de afwikkeling van nalatenschappen. Deze activiteit is uitbesteed aan Bureau Nalatenschappen van Stichting Goede Doelen Nederland. De werkelijke kosten vallen lager uit dan begroot en licht lager dan in 2019.

Fondsenwerving

De lagere lasten van 'fondsenwerving' zijn met name te relateren aan de kosten van straatwerving. Dit type werving heeft vanwege corona een groot deel van het jaar stil gelegen.

Kosten beheer en administratie

De kosten voor beheer en administratie zijn als volgt te specificeren (bedragen x € 1.000,-):

<u>Kostencategorie</u>	Realisatie 2020	Begroting 2020	Realisatie 2019
Aankopen en verwervingen	13	12	15
Uitbesteed werk	105	167	108
Personeelskosten	594	567	449
Huisvestingskosten	30	41	34
Kantoor- en algemene kosten	81	68	57
Afschrijvingen	41	43	39
Totaal	864	898	702

Uitbesteed werk

De lager dan begrote lasten binnen de post 'uitbesteed werk' worden veroorzaakt door € 59.000 lagere uitgaven aan advieskosten door P&O. Daarnaast is er over de gehele linie minder aan advieskosten besteed. Ook is er € 43.000 minder uitgegeven aan kosten voor beleidsplanning en juridische zaken. Kosten gemaakt voor het ontwikkelen van een strategische aanpak voor het aantrekken en behouden van Puppyleegezinnen worden onttrokken uit de bestemmingsreserve Organisatieontwikkeling.

Bezoldiging directeur/bestuurder

Specificatie bezoldiging directie/bestuur 2020

Naam:	Mw. Meta Neeleman
Functie:	directeur
Dienstverband	
Aard (looptijd)	Onbepaald
Aantal uren per week	38
Parttimepercentage	100
Periode:	01-01 t/m 31-12
<u>Bezoldiging (in €)</u>	
Brutosalaris	100.172
Vakantiegeld	8.014
Eindejaarsuitkering	8.979
Jaarinkomen	117.165
Belaste vergoedingen	6.848
Pensioenlast (wg-deel)	11.916
Sociale lasten (wg-deel)	12.871
Totale bezoldiging 2020	148.800
Periode:	01-01 t/m 31-12
Totale bezoldiging 2019	139.000

De bezoldiging van de directeur/bestuurder mevrouw Meta Neeleman bedraagt in 2020 € 117.165 en is gebaseerd op salarisschaal I van de regeling 'Beloning directeuren' van de brancheorganisatie Goede Doelen Nederland. Volgens deze regeling is de BSD-eindscore vastgesteld op 470 punten en is het normbedrag voor het totaal jaarinkomen van schaal I € 141.765. Het totaal jaarinkomen van € 117.165 valt binnen dit normbedrag. De BSD-score is vastgesteld door de Raad van Toezicht. Het jaarinkomen van mevrouw Meta Neeleman valt onder deze norm. Tevens valt het totaal van het jaarinkomen, de belaste vergoedingen/bijtellingsen en het werkgeversdeel van de pensioen- en sociale lasten binnen het in de regeling opgenomen maximum van € 201.000 per jaar.

Leden van de raad van toezicht ontvangen geen bezoldiging voor hun werkzaamheden. Aan de leden van de raad van toezicht zijn geen leningen, voorschotten of garanties verstrekt.

De financiële baten en lasten (beleggingen)

(bedragen x € 1.000,-)

	Realisatie 2020	Begroting 2020	Realisatie 2019
Baten	220	577	2.127
Lasten	63	70	62
Resultaat	157	507	2.065

De opbouw van de baten uit beleggingen is als volgt (bedragen x € 1.000):

<u>Baten uit beleggingen</u>	Realisatie 2020	Begroting 2020	Realisatie 2019
- Opbrengst couponrente	-130	160	-151
- Opbrengst dividend	210	350	203
- Gerealiseerd koersresultaat effecten	158		812
- Ongerealiseerd koersresultaat effecten	-259		1.220
- Gerealiseerd koersresultaat valuta	2		2
- Ongerealiseerd koersresultaat valuta	59		-68
- Opbrengst onroerend goed	153	55	97
- Renteopbrengst liquiditeiten	27	12	12
Totaal opbrengsten	220	577	2.127

De rentestand bleef ook in 2020 op een laag niveau, waardoor de couponrente van obligaties en de rente over de liquide middelen die op spaarrekeningen wordt aangehouden, laag zijn. In onze beleggingsstrategie hanteren we een zevenjaarshorizon en beleggen we defensief. Per saldo dienen de beleggingen bij te dragen aan de dekking van de exploitatiekosten, waarbij er tevens sprake kan zijn van fluctuaties in de verschillende jaren.

Onderstaand overzicht laat de beleggingsinkomsten zien en de interne en externe kosten die wij hebben gemaakt in de afgelopen zeven jaar om de portefeuille te beheren (bedragen x € 1.000):

	Inkomsten	Kosten	Netto
2014	1.523	117	1.406
2015	488	104	384
2016	1.390	96	1.294
2017	600	75	525
2018	-386	73	-459
2019	2.127	62	2.065
2020	220	63	157
	5.962	590	5.372
<i>Gemiddeld</i>	<i>852</i>	<i>84</i>	<i>767</i>

Kosten beleggingen

De kosten van beleggingen zijn als volgt te specificeren (bedragen x € 1.000):

<u>Kostencategorie</u>	Realisatie 2020	Begroting 2020	Realisatie 2019
Uitbesteed werk	55	63	56
Kantoor- en algemene kosten	6	7	6
Totaal	61	70	62

De kosten van de beheerders van de effecten- en onroerendgoedportefeuilles en de exploitatiekosten van onroerend goed zijn verantwoord onder 'uitbesteed werk'.

Toelichting op de lastenverdeling

Specificatie en verdeling kosten naar bestemming (bedragen x € 1.000):

Bestemming	Besteed aan doelstelling	Wervingskosten	Beheer en administratie	Realisatie 2020	Begroting 2020	Realisatie 2019
Aankopen en verwervingen	1.099	0	13	1.112	1.216	1.051
Uitbesteed werk	1.160	30	105	1.295	1.267	1.290
Fondsenwerving & Voorlichting	526	1.553		2.079	2.437	1.931
Personeelskosten	4.824	638	595	6.057	6.543	5.810
Huisvestingskosten	273	19	30	322	410	352
Kantoor- en algemene kosten	345	22	81	448	388	364
Afschrijving en rente	348	22	40	410	503	418
Totaal	8.575	2.284	864	11.723	12.763	11.215

(bedragen x € 1.000,-)

Specificatie aankopen en verwervingen

	Realisatie 2020	Begroting 2020	Realisatie 2019
Autokosten	354	455	389
Kosten fokken, fokhonden	55	101	66
Kosten pups bij puppypleeggezinnen	451	467	425
Medische kosten honden in kennel	86	63	65
Voer en materialen honden in kennel	37	44	36
Overige kosten	129	86	70
Totaal	1.112	1.216	1.051

(bedragen x € 1.000,-)

Specificatie uitbestedingen

	Realisatie 2020	Begroting 2020	Realisatie 2019
Kosten training honden	1.062	836	975
Kosten onderzoek/innovatie	10	4	0
Kosten docenten (PAWS)	1	24	11
Kosten P&O (arbodienst, advisering)	108	209	184
Kosten controle afwikkeling nalatenschappen	22	39	23
Kosten accountant	39	37	38
Kosten kwaliteitsmanagement (ISO-norm) en uitbesteed	7	28	10
Kosten juridische bijstand	3	20	9
Kosten beleidsplanning	43	70	40
Totaal	1.295	1.267	1.290

(bedragen x € 1.000,-)

Specificatie fondsenwerving & voorlichting

	Realisatie 2020	Begroting 2020	Realisatie 2019
Kosten voorlichting	526	821	517
Kosten fondsenwerving	1.553	1.616	1.414
Totaal	2.079	2.437	1.931

(bedragen x € 1.000,-)

<u>Specificatie personeelskosten</u>	Realisatie 2020	Begroting 2020	Realisatie 2019
Salarissen	4.412	4.737	3.897
Sociale lasten	732	832	652
Pensioenlasten	370	395	338
Ontvangen ziekengeld	-27	0	-36
Overige personeelskosten	326	383	330
Inhuur tijdelijk personeel/uitzendkrachten	244	196	629
Kosten inzet personeel	6.057	6.543	5.810

Personeelsbestand

De fte's zijn als volgt over de verschillende afdelingen verdeeld (in fte's):

<u>Afdelingen</u>	Realisatie 2020	Begroting 2020	Realisatie 2019
- Puppy- en Pleeggezinnenzorg	10,5	10,6	9,3
- Fok	2,8	2,9	2,6
- Training & Zorg	52,5	57,9	46,4
- Fondsenwerving & Communicatie	16,4	17,3	15,4
- Facilitair Loket, Salaris en ICT	4,5	4,5	3,7
- Personeel & Organisatie	3,8	1,5	1,4
- Beheer & Administratie	3,6	3,4	3,1
- Directie	2,0	2	2,1
Totaal	96,1	100,1	83,9

In 2020 bedroeg het gemiddeld aantal fte's 90,7 (2019: 90,7).

(bedragen x € 1.000,-)

<u>Specificatie huisvestingskosten</u>	Realisatie 2020	Begroting 2020	Realisatie 2019
Dotatie aan de onderhoudsvoorziening	121	121	127
Schoonmaakkosten gebouwen	58	80	60
Energie en water	23	47	36
Onderhoudskosten (incl. terreinen)	93	132	111
Verzekeringen/belastingen/vergunning	32	38	31
Overige kosten	-5	-8	-13
Totaal	322	410	352

(bedragen x € 1.000,-)

Specificatie kantoor- en algemene kosten

Kosten ICT (onderhoud)
Kosten facilitair loket
Kosten (salaris)administratie
Kosten internationale contacten
Algemene kosten raad van toezicht
Kosten verzekeringen
Administratiekosten (w.o. betalingsverkeer)
Overige kosten PAWS
Overige kosten PPZ
Overige kosten FOK
Overige kosten Training & Zorg
Org. kosten en overige kosten MDH
Overige algemene kosten
Totaal

Realisatie	Begroting	Realisatie
2020	2020	2019
185	161	204
68	96	64
1	9	7
8	3	2
1	2	1
8	6	5
25	27	20
12	11	7
0	5	0
0	1	1
126	19	15
0	27	25
14	21	13
448	388	364

(bedragen x € 1.000,-)

Specificatie afschrijving en rente

Afschrijving gebouwen en terreinen
Afschrijving inrichting/inventaris
Afschrijving hard- en software
Afschrijving e-learning
Totaal

Realisatie	Begroting	Realisatie
2020	2020	2019
234	231	237
101	132	96
66	130	72
9	10	13
410	503	418

Resultaatbestemming

Hieronder is een overzicht van de bestemming van het resultaat opgenomen (bedragen x € 1.000):

	Realisatie 2020	Begroting 2020	Realisatie 2019
Resultaat	267	-2.163	2.917
Het resultaat is als volgt bestemd:			
Continuïteitsreserve	150	0	300
Bestemmingsreserves:			
- Doorlopende leveringen honden	100	-1.502	58
- Innovatie	215	-126	-42
- Financiering vaste activa	-524	-66	-139
- Organisatieontwikkeling	8	-150	848
Totaal	-201	-1.844	725
Bestemmingsfondsen:			
- J.C. Bloemenfonds	72	18	176
- Ceciliafonds	0	0	-5
- van Duijkerenfonds	-34	-32	-34
- van Benthem Opleidingen Fonds	295	-295	1770
- Kenneldak	-15	-10	-15
Totaal	318	-319	1.892
Totaal bestemd	267	-2.163	2.917

Negatieve bedragen duiden op een onttrekking, positieve op een toevoeging c.q. een dotatie aan een reserve c.q. een fonds. De verdeling van het resultaat is goedgekeurd door de raad van toezicht en verwerkt in de jaarrekening.

Ondertekening

Aldus opgemaakt en ondertekend door de directie van KNGF Geleidehonden te Amstelveen op 18 mei 2021



M. Neeleman
Directeur-bestuurder

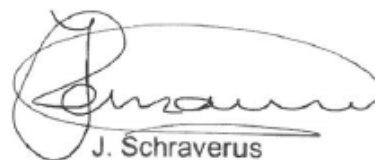
Aldus opgemaakt en ondertekend door de raad van toezicht van KNGF Geleidehonden te Amstelveen op 18 mei 2021.



D.G. Vierstra
Voorzitter raad van toezicht



M. Lückerath- Rovers
Lid raad van toezicht



J. Schraeverus
Lid raad van toezicht



J.L. Sebel
Lid raad van toezicht



J. Dekker
Lid raad van toezicht



R.A.J.M. Zegger
Lid raad van toezicht

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant