

STICHTING VIER HET LEVEN

JAARVERSLAG

2012 -2013



Vier het Leven verbindt mensen van hoge leeftijd weer met de maatschappij door regelmatig samen uit te gaan!

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord

1.	Het doel en de geschiedenis van Vier het Leven.....	3
2.	De impact van Vier het Leven	5
3.	Doelstellingen en Resultaten 2012-2013	7
4.	De organisatie	9
5.	Communicatie	16
6.	Vier het Leven als werkgever	18
7.	Financieel beleid en verslag	20
8.	Risico Management	26
9.	Kwaliteit van dienstverlening.....	28
10.	Begroting 2014	31

Voorwoord

In het afgelopen jaar is Vier het Leven uitgegroeid tot een landelijke stichting. Een heugelijke constatering voor alle mensen met wie we werken en samenwerken.

Met trots presenteren wij het jaarverslag van Stichting Vier het Leven over de periode 2012-2013. Dit verslag start met een korte toelichting op wie we zijn en waarom dat wat wij doen van belang is voor de maatschappij. We beschrijven daarna de activiteiten en resultaten van het afgelopen jaar. Ook komen aan bod de trends en ontwikkelingen ten aanzien van onze doelgroep en de markt waarin wij opereren en lichten we toe wat ons doel is voor het komende jaar. Met dit verslag geven wij u graag een beeld van de Vier het Leven-organisatie en hoe wij met de inzet van onze 1500 vrijwilligers dit jaar 12.000 ouderen weer de kans hebben geboden om te genieten van een avond uit.

De directie,

Helma van Heerikhuize & Annerieke Vonk



1 Het doel en geschiedenis van Vier het Leven

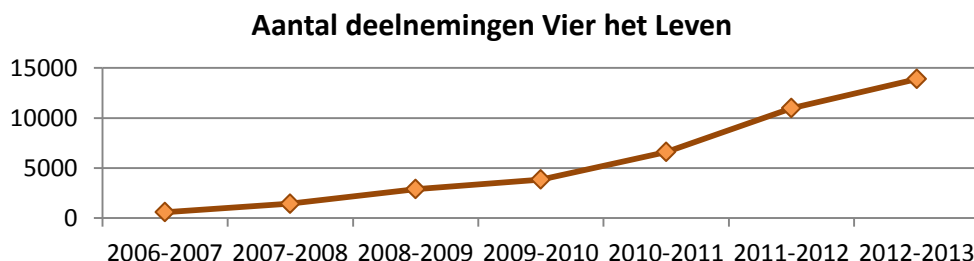
"Een geweldige avond uit voor mensen op hoge leeftijd. Even zelf in de spotlights. Opgehaald door een eigen gastvrouw of gastheer. Naar een concert, een theatervoorstelling of een museum. Kaartje ligt klaar, koffie vooraf, drankje in de pauze. En na afloop weer veilig thuis gebracht. Alles perfect geregeld, zodat je alleen nog maar hoeft te genieten."

1.1 Wat doet Stichting Vier het Leven?

Stichting Vier het Leven brengt ouderen in contact met ervaringen die het leven weer de moeite waard maken. Je wordt ondergedompeld in een andere belevingswereld die je confronteert, verleidt, verrast en ontroert. Je ontmoet bekende en nieuwe mensen en voelt je weer even verbonden met het 'echte' leven.

Mensen die een hoge leeftijd bereiken, zitten veelal thuis. Veel ouderen verliezen zo gaandeweg het contact met anderen, met de maatschappij, met het leven. Stichting Vier het Leven zet zich in om die verbinding te herstellen. Dit doen we door ouderen persoonlijk te begeleiden naar film-, concert- en theatervoorstellingen. Wij nemen de drempels weg die oudere mensen tegenhouden om de deur uit te gaan.

Dat hier grote behoefte aan is, blijkt wel uit de explosieve groei van onze stichting. Sinds de oprichting in 2005 is het aantal gasten van Vier het Leven gegroeid tot twaalfduizend ouderen in 2012-2013, verspreid over het hele land (zie grafiek). Onze gasten werden dit jaar begeleid door 1500 vrijwilligers in 120 gemeenten.



De kracht van Vier het Leven zit in de menselijke aanpak, de persoonlijke aandacht en het wegnemen van drempels. Gasten worden persoonlijk opgehaald en weer thuisgebracht. Begeleiding, vervoer, entree en consumpties zijn allemaal inbegrepen bij het arrangement. Onze vrijwilligers zijn zelf cultuurliefhebbers. Zij bieden individuele aandacht en als nodig de ondersteunende arm om samen te kunnen genieten.

Stichting Vier Het Leven is een ANBI (Algemeen Nut Beoogde Instelling) en heeft dan ook geen winstoogmerk. Vier het Leven is voor de realisatie van haar activiteiten afhankelijk van de bijdragen van derden. Deelnemende ouderen betalen slechts een deel van de arrangementskosten. Zo houden we het voor hen betaalbaar. Naast de inzet van een fantastische ploeg vrijwilligers kan Vier het Leven rekenen op de waardevolle steun van onze culturele partners, sponsors en donateurs. Samen helpen we ouderen weer op weg naar nieuwe belevenissen om naar uit te kijken, mee te maken en nog lang van na te genieten.



1.2 Hoe is Stichting Vier het Leven ontstaan?

Vier het Leven startte ruim acht jaar geleden als een mooi idee van twee gepassioneerde vrijwilligers; Helma van Heerikhuize en Annerieke Vonk. De enorme kracht van het concept en de grote behoefte onder 'kwetsbare ouderen' om te blijven participeren aan de samenleving zorgden ervoor dat Vier het Leven de eerste twee jaar snel en organisch groeide. De twee initiatiefnemers wilden graag aan de behoefte van alle kwetsbare ouderen in Nederland tegemoetkomen.

Met haar deelname in december 2007 aan het Oranje Fonds Groeiprogramma kreeg Vier het Leven de kans het lokale vrijwilligersproject te vertalen naar een plan voor een landelijke organisatie. Op 8 december 2008 werd het plan dat zij hiertoe schreef beloond met de prijs voor het 'meest innovatief en communicatief krachtige plan' van het groeiprogramma. Onderdeel van dit plan was het realiseren van een web-based reserveringssysteem. Sinds het realiseren van deze mijlpalen heeft Vier het Leven een enorme groei doorgemaakt en ondertussen een landelijke dekking bereikt.



2 De impact van Vier het Leven

Een aantal reacties van onze deelnemers

'Mijn leven heeft een andere wending gekregen na mijn eerste theaterbezoek.' *'Een concept met een gouden randje, ik voel me een koningin en blijf absoluut meegaan tot ik dood ga.'*

'Ik vind het echt heel fijn dat iemand de deur achter me dicht doet als ik mee geweest ben met een uitje van jullie.'

'Ik ben al 25 jaar niet meer uit geweest, dit is echt fantastisch.'

'De weg ernaar toe is ook al zo leuk, het is een heerlijke avond en altijd zo gezellig.'

2.1 Het maatschappelijk belang van Stichting Vier het Leven

Sociaal isolement onder ouderen is een maatschappelijk probleem van deze tijd. Doordat deze vaak 'kwetsbare' ouderen niet meer in staat zijn om er zelfstandig op uit te gaan, worden ze afhankelijk van anderen en wordt de drempel om iets te ondernemen steeds hoger. Deze groep ouderen kan niet altijd terugvallen op familie of vrienden.

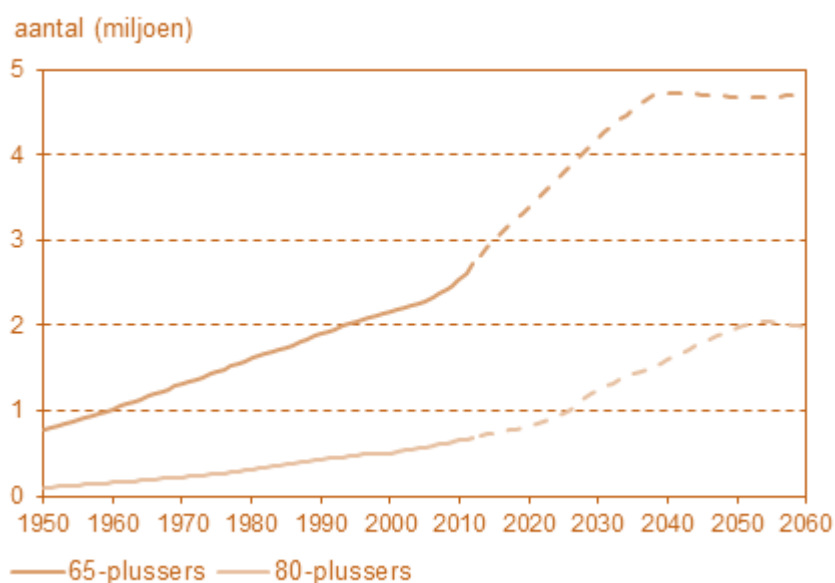
Het beleid in de zorgsector is erop gericht dat mensen langer zelfstandig blijven wonen. Uit onderzoek van het CBS blijkt dat het aantal zelfstandig wonende ouderen groeit, maar dat ook de eenzaamheid onder ouderen groeit en dat meer dan 30% van de 65+-ers aangeeft zich eenzaam te voelen. Uit verschillende onderzoeken, onder andere uit een enquête van TNS NIPO, blijkt dat deelname aan sociaal culturele activiteiten een van de beste manieren is om iets te doen aan gevoelens van eenzaamheid. 73% van de respondenten gaf aan dat deelname aan sociaal culturele activiteiten mensen helpt zich minder eenzaam te voelen. Dit wordt bevestigd door de evaluatie onder ouderen die meegaan met Vier het Leven. Zij geven aan dat zij naar de activiteiten uitkijken, het gevoel hebben er weer bij te horen en daardoor minder eenzaam zijn.

Bron: CBS Bevolkingsstatistiek 2013-2060; TNS NIPO juli 2012 'Kom de deur uit'

2.2 Ontwikkelingen ten aanzien van onze doelgroep

Door de vergrijzing van de babyboomgeneratie en de langere levensverwachting wordt in de komende jaren een sterke groei van onze doelgroep verwacht. Het CBS voorspelt zelfs een verdubbeling van het aantal ouderen in de komende 30 jaar.

Grijze druk 1950-2012 (meetpunt 1 januari 2012) en prognose grijze druk, 2013-2060 (Bron: CBS Bevolkingsstatistiek; CBS Bevolkingsprognose voor 2013-2060).



De verwachting is dat eenzaamheid onder ouderen de komende jaren niet zal afnemen. In dit kader zijn de volgende ontwikkelingen van belang:

- ✓ Ouderen zullen in de komende jaren een steeds groter deel van de samenleving vormen. Een prognose van het CBS laat zien dat de grijze druk in 2040 gegroeid is naar maar liefst 51%.
- ✓ De welvaartsstaat is echter niet meer houdbaar. In 2020 zal elk werkende persoon twee niet-werkenden moeten onderhouden. Dit is niet houdbaar met de huidige levensstandaard. De overheid zal hierdoor minder zorg en aandacht kunnen besteden aan de grotere groep ouderen.
- ✓ Er is sprake van een terugtrekkende overheid door de aanhoudende economische crisis.

3 **Doelstelling en resultaten**

	2012-2013	2011-2012
Aantal aanmeldingen	14.624	10.665
Aantal uitjes sinds oprichting	40.000	
Aantal unieke ouders in bestand	7.000	5.000
Aantal vrijwilligers	1.500	800
Aantal deelnemende gemeenten	120	90
Aantal evenementen	1.830	1.487

- ✓ De doelstelling voor 2012-2013 was 12.000 deelnames. Dit aantal ouders dat daadwerkelijk mee is geweest betreft 11.686.
- ✓ Het aantal aanmeldingen van 1 juli 2012 tot en met 30 juni 2013 is 14.624. Het aantal gasten dat daadwerkelijk de voorstellingen heeft bezocht is 11.686. Ouders zijn een kwetsbare groep en moeten vanwege gezondheid relatief vaak de voorstelling afzeggen. Tevens kunnen ouders tot twee weken voor de voorstelling kosteloos annuleren.
- ✓ Het aantal evenementen is gegroeid van 1487 evenementen in 2011-2012 naar 1800 evenementen in 2012-2013. De groei van het aantal evenementen is het gevolg van de toename van het aantal nieuwe regio's.
- ✓ Het aantal actieve vrijwilligers blijft groeien. Dit jaar van 800 naar 1500.
- ✓ Vier het Leven is sinds juni 2013 actief in alle provincies van Nederland.
- ✓ Het aantal gemeenten groeit als gevolg van de opstart van nieuwe gebieden, maar ook door groei van bestaande regio's waarbij de olievlek 'Vier het Leven' zich uitbreidt naar nieuwe gemeenten in reeds actieve gebieden.
- ✓ In het seizoen 2012-2013 zijn diverse grote evenementen georganiseerd exclusief voor gasten van Vier het Leven. Vier het Leven zorgt voor het programma, de locatie en het publiek.
 - 2 voorstellingen van Tour de Toon, speciaal voor 300 Vier het Leven gasten
 - 6 voorstellingen van liedjes van Louis Davids, totaal meer dan 500 gasten
 - 2 voorstellingen van Opera Familia, met 300 gasten
- ✓ 69 filmvoorstellingen op diverse locaties alleen voor Vier het Leven, totaal 969 gasten.
- ✓ Het eerste museumbezoek vond plaats op 11 juni 2013 met 15 gasten van Vier het Leven en medewerkers van ABN Amro in de rol van vrijwilliger. Samen brachten ze een bezoek aan de Hermitage in Amsterdam.

Totaal aantal deelnames per provincie 2012-2013

Provincies	Evenementen	Aantal aanmeldingen	2011-2012 Aanmeldingen (evenementen)
Provincie Noord Holland	594	4286	3225 (436)
Provincie Gooi en Eemland	342	3470	3339 (433)
Provincie Utrecht	106	536	374 (41)
Provincie Zuid Holland	338	3104	1250 (180)
Provincie Gelderland	197	1591	1084 (148)
Provincie Overijssel	130	840	723 (187)
Provincie Zeeland	12	100	
Provincie Limburg	48	262	34 (4)
Provincie Drenthe *	23	24	
Provincie Noord Brabant	40	111	34 (1)
Overig....		300	140
Totaal	1830	14624	10665

** bij een aantal evenementen zijn geen aanmeldingen van gasten*

Bron: Reserveringssysteem James

Wij verwachten voor het komende jaar 2014 verder door te groeien naar 18.000 aanmeldingen en 15.500 werkelijke deelnemers aan Vier het Leven evenementen.

4 De organisatie

4.1 Stakeholders

Bij Vier Het Leven zijn verschillende partijen betrokken. Zij worden hieronder kort beschreven.

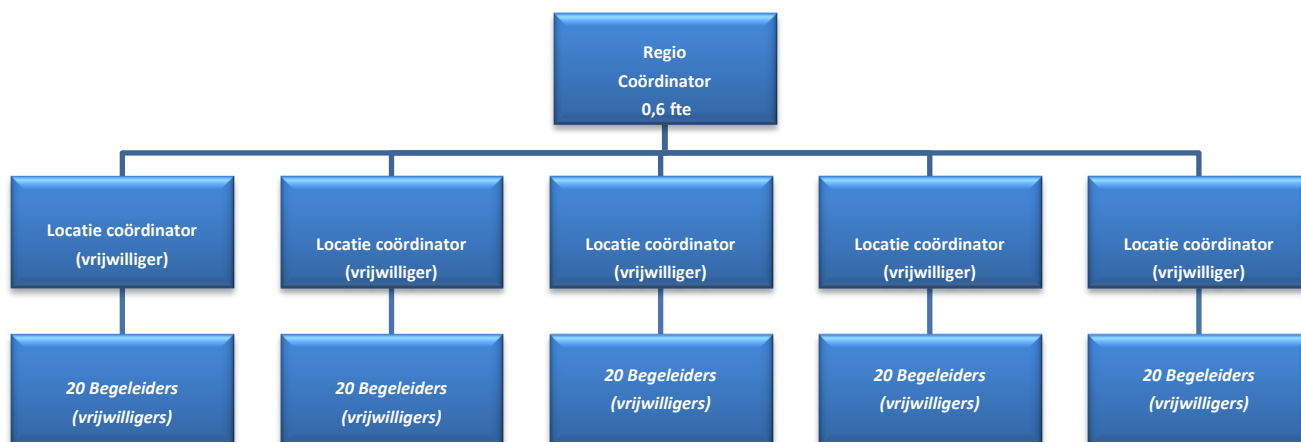


Onze doelgroep

Onze doelgroep wordt gevormd door ouderen die fysiek beperkt zijn, eenzaam zijn (weinig sociale contacten hebben) of zich 's avonds buiten de deur niet meer veilig voelen en niet in staat zijn uitstapjes voor zichzelf te organiseren.

1. De gemiddelde leeftijd van onze doelgroep is 80+ (ouderen welkom vanaf 65+)
2. 75% van onze deelnemers zijn zelfstandig wonende ouderen.
3. 25% van onze deelnemers zijn woonachtig in zorgcentra.
4. De ouderen die deelnemen aan onze activiteiten zijn geïnteresseerd in culturele activiteiten.
5. Het persoonlijk beschikbare budget voor deze activiteiten varieert. Eenzaamheid is echter niet budgetafhankelijk.

Onze organisatie



Vrijwilligers

Gastvrouwen en gastheren

De vrijwilligers die zich aanmelden bij Vier Het Leven hebben affiniteit met ouderen en culturele activiteiten. Vrijwilligers worden gevraagd om minimaal 5x per jaar op stap te gaan met Vier Het Leven. Op dit moment zijn er 1500 actieve vrijwilligers aangesloten bij Stichting Vier Het Leven. Daarnaast zitten er nog 1250 vrijwilligers in het bestand die nog niet actief zijn.

Locatie-coördinator

Per gemeente heeft Vier Het Leven een vrijwillige coördinator. Op dit moment zijn er 60 vrijwillige gemeente-coördinatoren die de uitjes per gemeente op maat maken, ervoor zorgen dat vrijwilligers worden ingeschakeld, passend vervoer regelen en verdere praktische afspraken maken met regionale samenwerkingspartners.

Backoffice

Vier het Leven heeft een vrijwilligersteam van 20 personen in de backoffice werkzaam als telefonistes, bij invoer reserveringen en ten behoeve van de administratie.

Het telefoonteam bestaat uit tien vrijwilligers die ruim de tijd nemen voor ouderen die bellen met Vier het Leven. Hiermee kunnen wij ook via telefonisch contact een luisterend oor bieden en persoonlijke aandacht geven aan ouderen en dragen we bij aan onze doelstelling om een positieve bijdrage te leveren aan het beperken van sociaal isolement.

Medewerkers

Regio-coördinator

Per regio heeft Vier het Leven een regio-coördinator (medewerker 0.4-0.8 fte) die wordt ondersteund door 8-10 vrijwillige locatie-coördinatoren. In provincies waar voor Vier Het Leven meerdere regio-coördinatoren actief zijn, is een van deze coördinatoren aangesteld als strategisch coördinator.

De 13 regiocoördinatoren sturen de locatiecoördinatoren aan en zijn verantwoordelijk voor het contact met de culturele instellingen, het realiseren van een programma en het aantrekken van lokale financiering. Voor de strategisch coördinator ligt de focus op het contact met de culturele instellingen (één contactpersoon per instelling), lokale financiering en coaching van de operationele regiocoördinatoren.

Backoffice & administratieve medewerkers

Alle reserveringen van deelnemers worden centraal verwerkt door onze administratieve medewerkers. Deze medewerkers versturen uitnodigingen en bevestigingen, verwerken reserveringen, handelen eventuele klachten af en voeren de financiële administratie.

Het backoffice-team is verantwoordelijk voor alle gastencontacten. De afdeling wordt deels bemand door medewerkers (3) en deels door vrijwilligers (16).

Directie

Helma van Heerikhuize en Annerieke Vonk hebben samen Stichting Vier het Leven opgericht en voeren gezamenlijk de directie van Vier het Leven.

De directie (duo-functie is 1 fte) is verantwoordelijk voor het algemene management en financieel management. Beide directeuren hebben daarnaast ook 0,6 fte fondsenwerving, pr-communicatie en ict op zich genomen.

De directie heeft de werkzaamheden zo ingericht dat zij te allen tijde elkaars werkzaamheden kunnen overnemen.

Onze samenwerkingspartners✓ *Theaters, musea en bioscopen*

Met deze partijen maken wij afspraken over de selectie van voorstellingen en over de prijzen voor kaarten die wij afnemen.

✓ *Welzijnsorganisaties, zorgcentra & ouderenorganisaties*

Via deze organisaties nodigen wij ouderen uit en zorgen we ervoor dat onze activiteiten in hun activiteitenplanning worden opgenomen.

✓ *Vrijwilligerscentrale*

Via de vrijwilligerscentrale zetten wij vacatures uit voor werving van vrijwilligers.

✓ *Vervoersbedrijven*

Via hen regelen wij gepast vervoer, bijvoorbeeld gebruik van rolstoelbus. Hierover maken we prijsafspraken.

✓ *Huisartsen en thuiszorgorganisaties*

Zij kunnen ouderen die eenzaam zijn wijzen op Vier het Leven.

✓ *Bedrijven*

Via hun 'maatschappelijk verantwoord ondernemen programma's' leveren bedrijven vrijwilligers en financiering voor onze uitjes.

✓ *Media*

De media kunnen bijdragen aan het vergroten van de landelijke bekendheid van Vier het Leven. Lokale media worden hiertoe al regelmatig ingezet.

Onze financiers

✓ *Donateurs (particulier)*

Wij nodigen jaarlijks onze deelnemers, hun familie en ons netwerk uit om Vier Het Leven te steunen met een vrijwillige bijdrage. Daarnaast werven wij door middel van een jaarlijkse campagne particuliere donateurs.

✓ *Ambassadeurs (particulier)*

Particulieren worden uitgenodigd om vriend te worden en Vier het Leven te steunen voor een periode van minimaal vijf jaar. De minimale bijdrage is 1000 euro per jaar. De families van onze doelgroep dragen onze stichting een warm hart toe en zijn mogelijke (particuliere) financiers van onze stichting.

✓ *Gemeenten*

Diverse gemeenten ondersteunen onze activiteiten door middel van opstart-subsidies, waarderingssubsidies en structurele subsidies. Vier het Leven past uitstekend binnen de ontwikkeling van 'Welzijn nieuwe stijl' als ondernemende maatschappelijke organisatie die naast een bijdrage van de gemeenten ook andere inkomsten genereert om haar kosten te dekken.

✓ *Landelijke Fondsen*

Om de opstart van de stichting te bekostigen zijn duurzame relaties opgebouwd met een aantal grote landelijke fondsen, waaronder Fonds Sluyterman van Loo, Stichting RCOAK, VSBfonds, Oranje Fonds, Adessium Foundation en Skanfondsen.

✓ *Regionale fondsen*

Op regionaal niveau wordt Vier het Leven ondersteund door diverse fondsen zoals Fonds 1818 (Den Haag e.o.), M.A.O.C. Gravin van Bylandt Stichting (Den Haag), Dullertsstichting (Arnhem), Sint Laurensfonds (Rotterdam), Rabobank Coöperatief Fondsen, etc. Met deze fondsen proberen wij een duurzame relatie op te bouwen zodat na de verkregen opstartsubsidies een blijvende relatie ontstaat als basis voor het toekennen van projectsubsidies.

✓ *Sponsoring bedrijven*

Vier het Leven ontvangt sponsoring in natura van diverse bedrijven, zoals de Crossmarx automatiseringsdienst, DPP drukkerij, BDO Accountancy, Plusine ICT (hardware), Voicedata (internet telefooncentrale) en Bekking & Blitz (kerstcadeau vrijwilligers).

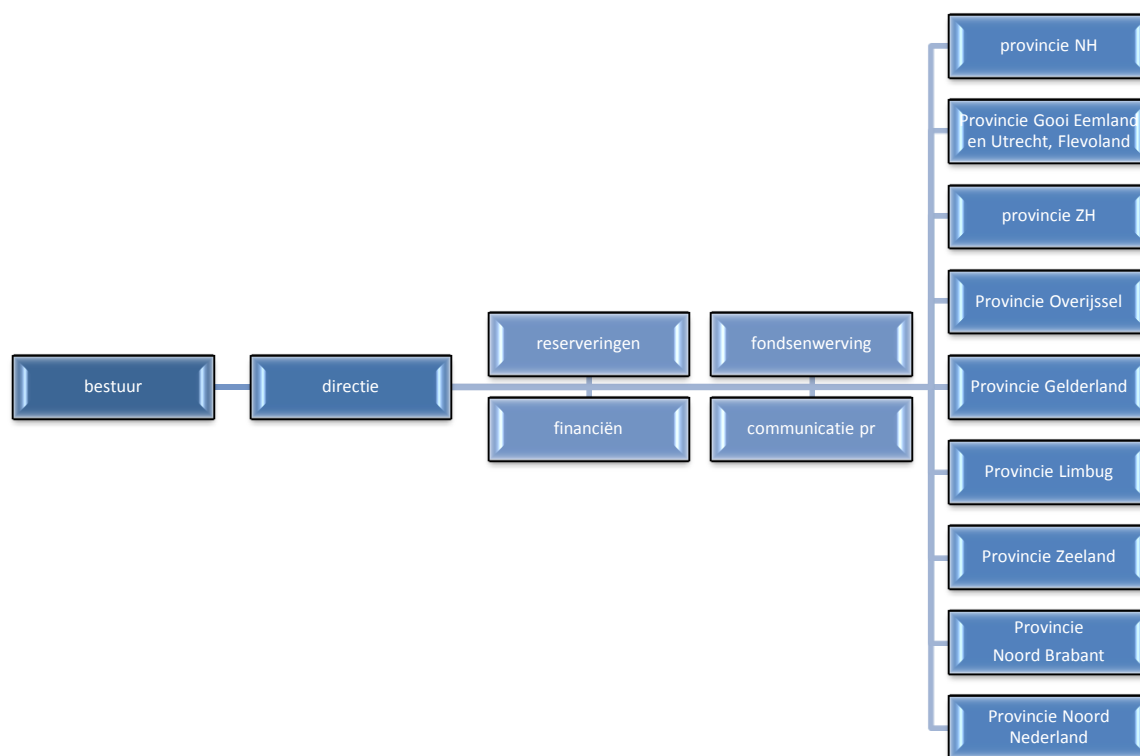
Vier het Leven is continue op zoek naar middelen voor financiering.

4.2 Andere spelers in het veld

Er ontstaan veel 'nieuwe' initiatieven die zich richten op het ondersteunen van ouderen in brede zin. Vergelijkbare initiatieven met culturele activiteiten voor ouderen bieden soms delen van het arrangement aan maar niet een volledig verzorgde avond uit met een structureel aanbod. Vier Het Leven kan voor een aantal organisaties een zeer welkomte partner zijn.

Vier het Leven onderscheidt zich ten opzichte van andere organisaties door een landelijk netwerk van vrijwilligers, een eigen betalingssysteem en een webbased reserveringssysteem met daaraan gekoppeld een database met waardevolle informatie van alle stakeholders.

Organogram Vier het Leven
2012- 2013



Hieronder een overzicht van de verdeling:

	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Directie, duo-functie	0,8 fte	0,8 fte	0,8 fte
Regiocoördinator	3,7 fte	5,7 fte	7 fte
Reserveringsmedewerker	0,8 fte	0,8 fte	1 fte
Communicatietaken	0,1 fte	0,1 fte	0,2 fte
Financieel medewerker	0,5 fte	0,5 fte	0,6 fte
ICT financieel	0,1 fte	0,1 fte	0,2 fte
Fondsenwerving			0,2 fte
Totaal fte betaald	6 fte	8 fte	10 fte
Totaal aantal personen betaald	10 personen	12 personen	19 personen
Vrijwilligers	600	800	1500
Locatiecoördinatoren	35	50	60
Inzet uren vrijwilligersbegeleiding totaal	2207 x 6 uur = 13.242 uur	3500 x 5 uur = 17.500	20.000 uur per jaar
Inzet locatie coördinatoren			10.000 uur per jaar
Telefoonteam en reserveringen			3.000 uur per jaar

Salarissen

Vier het Leven volgt bij het bepalen van de salarissen de cao welzijn. In de cao zijn taken en verantwoordelijkheden helder beschreven in functieomschrijvingen en daaraan gekoppelde salarisschalen. Momenteel zijn 6 personen in vaste dienst bij Vier het Leven. De overige functies zijn op basis van jaarcontracten.

Verslag aan het bestuur

Het bestuur kwam in 2012-2013 vier keer bijeen. Op iedere bestuursvergadering waren beleid, financiën, communicatie, fondsenwerving, activiteiten voor ouderen en personeel de vaste agendapunten. De directie bereidt de stukken inhoudelijk voor, komt met adviezen en licht deze ter vergadering toe.

Samenstelling van het bestuur

Voorzitter Peter Tabernal is directeur van Expo Amsterdam, was hiervoor directeur van marketing- & communicatiebureau voor theater en media, daarnaast o.a. werkzaam geweest bij Amsterdams Uit Buro (directie) en Endemol Entertainment (directie). **Aangetreden per 3/5/2005**

Secretaris Danielle Balen is Compliance Manager bij ABN AMRO met als aandachtsgebied corporate governance, cultuur, gedrag en ethiek. Hiervoor was ze ruim 3.5 jaar werkzaam als adjunct secretaris Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen en 9 jaar als bedrijfsjurist. Danielle heeft ruime ervaring met bestuurlijke, governance en juridische vraagstukken en is mede auteur van een boek over Effectief Bestuur. **Aangetreden per 19/3/2013**

Penningmeester Jan Willem Pieterse is van huis uit lithofotograaf en muzikant. Vervolgens heeft hij zich verder verdiept in financieel management en automatisering. Hij was o.a. hoofd Financiële Zaken en Automatisering bij Prins Bernard Cultuurfonds (inmiddels met pensioen), penningmeester FIN (8 jaar tot november 2012) en Bestuurslid stichting de Zaaier. **Aangetreden per 19/3/2013**

Bestuurslid Milou Halbesma is sectormanager Publiekszaken bij het Van Gogh Museum. Milou was o.a. directeur van de Turing Foundation, Hoofd Communicatie bij KWF kankerbestrijding, marketing manager bij Centraal Museum Utrecht. Zij was jarenlang werkzaam bij diverse goede doelenorganisaties. Daarnaast is Milou actief in besturen en adviesraden en geeft zij regelmatig lezingen over goede doelen, transparantie, governance en fondsenwerving. **Aangetreden per 1/12/2009**

Per 1/1/2012 is Ronald Moolenaar afgetreden en per 19/3/2013 is Hedwig Verhoeven afgetreden.

In 2012-2013 is de vraag naar voren gekomen om te onderzoeken welke bestuursvorm het beste past bij de gegroeide Vier het Leven-organisatie. Hieraan wordt in 2013-2014 verder vorm gegeven, waarbij uitgangspunten vanuit CBF Keurmerk worden gevolgd.

Stichting Vier het Leven is statutair gevestigd in Huizen. KVK-nr. 32108498

Vier het Leven is een Goede Doelen-organisatie en heeft een ANBIstatus.

5 Communicatie

Website

Vier het Leven heeft in 2012-2013 een nieuwe website gelanceerd. De site is gekoppeld aan het reserveringssysteem. Hiermee kunnen gasten zelf reserveren via de website. De vernieuwde website geeft donateurs de mogelijkheid om via de website een donatie te doen en de betaling met iDeal te voldoen.

Het beheer van de website is eenvoudig uit te voeren en gebeurt door vrijwilligers van Vier het Leven. De koppeling met de backoffice moet nog verder worden verbeterd. Dit wordt een speciaal project voor 2013-2014 waarvoor extra financiering nodig zal zijn.

Magazine

In Gooi en Eemland zijn ouderen 'Vier het Leven Pashouder' geworden. Met deze pas betalen ouderen een vaste jaarlijkse bijdrage ad 29,50 euro en krijgen ze voorrang op bepaalde grote Vier het Leven evenementen. In januari 2013 verscheen het eerste Vier het Leven magazine, speciaal voor pashouders van Vier het Leven.

Persmomenten

Het seizoen 2012-2013 bestond uit veel grote evenementen. Elk evenement biedt weer de mogelijkheid om de aandacht van de lokale en regionale pers te krijgen.

Op 4 oktober vond een ontmoeting plaats met Prinses Maxima en de Prinses van Qatar. De directie was uitgenodigd tijdens een koffieochtend in Amsterdam-West om uitgebreid te vertellen over Vier het Leven. Prinses Maxima vertelde vol trots over de Vier het Leven-organisatie als project-van het Oranjefonds. De ontmoeting werd vastgelegd en uitgezonden door Blauw Bloed, diverse kranten en lokale media.

RTV Noord-Holland heeft een prachtige film gemaakt over Vier het Leven. Een aantal gasten van Vier het Leven wordt geïnterviewd en gevolgd tijdens een avond uit.

In de week tegen eenzaamheid – sept 2012 - is Vier het Leven diverse keren in de media verschenen. Vier het Leven was te gast in het nieuwsprogramma van RTV Noord-Holland. Tijdens het halfuur durende programma waren een deelnemer en woordvoerder van Vier het Leven aan het woord over Eenzaamheid en de preventieve werking van Vier het Leven.

In de diverse regio's zijn ontmoetingen met acteurs/actrices georganiseerd met pr-aandacht in lokale kranten.

Sociale Media

Dit seizoen is meer ingezet op gebruik van Facebook als communicatiekanaal. Doel is om hiermee meer mensen/vrienden te bereiken in het kader van het vergroten van de naamsbekendheid van Vier het Leven.

Oranje Boven

Oranje Boven is een uitgave van het Dirk van de Broekconcern met een oplage van 240.000. Hierin is een groot artikel geplaatst over Vier het Leven.

Magazine De Oranjes

In het kader van de kroning is een speciaal magazine uitgegeven over het Koningshuis. Hierin is een uitgebreid interview meegenomen met een van onze gasten mevrouw Rubbens. Oplage 50.000

NRC Charity Award 2013

Vier het Leven heeft meegedaan aan de NRC Charity Award. Ontwerpbureau Andrews Degen, tekstschrijver Melle Schrijft en fotograaf Reinout van Roekel hebben een prachtige advertentie ontworpen.

Vier het Leven op zolder

In samenwerking met communicatiebureau Free Lancers United is op 6 juni 2013 een brainstorm georganiseerd waarbij 16 marketing- en communicatie-professionals zich hebben gebogen over de vraag; hoe met beperkte middelen meer pr en donateurs te genereren. Een projectgroep geeft hier verder vervolg aan.

Vier het leven te gast bij Buurtzorgcongressen

Eind mei en begin juni heeft Vier het Leven tijdens vijf landelijke congressen van thuiszorgorganisatie Buurtzorg workshops gegeven over eigen regie van ouderen en participatie in de maatschappij.

Eet met je hart

Op 18 mei 2013 in restaurant Mas in Utrecht is het project 'Eet met je hart' van start gegaan. Het project werd gelanceerd door burgemeester Aleid Wolfsen van Utrecht.

Met dit project gaat 1 euro per diner in een restaurant naar het goede doel: Vier het Leven.

Initiatiefnemer Babs van Geel start het komende seizoen 2013-2014 in een aantal andere gemeenten met het project.

Museum bezoek

Op 11 juni 2013 hebben gasten van Vier het Leven samen met medewerkers van ABN Amro de Hermitage bezocht. Een succesvolle aanvulling op het activiteiten aanbod van Vier het Leven. Onder begeleiding van een gids bezochten de gasten 'Peter de Grote'. Vooraf en na afloop kon men genieten van een hapje en een drankje in het museum.

Interne communicatie

De gasten ontvangen drie maal per jaar een uitnodiging van de evenementen bij hun in de regio. Bij speciale evenementen ontvangen ze nog een extra uitnodiging. Maandelijks stuurt Vier het Leven een nieuwsbrief naar al haar relaties.

6 Vier het leven als werkgever

Werving en selectie

Vinden en behouden van goede medewerkers is van essentieel belang voor Vier het Leven.

Vier het Leven selecteert medewerkers op basis van diverse competenties. Belangrijk is dat ze passie hebben voor de doelstelling van Vier het Leven en zich kunnen vinden in de kernwaarden, visie en missie.

De directie beslist over elke nieuwe aanstelling. Het aantal betaalde krachten is in 2012/2013 gegroeid van 8fte naar 10fte.

Voor de regio Limburg, Zeeland en de noordelijke provincies zijn drie regio-coördinatoren aangesteld. Voor de backoffice heeft Vier het Leven twee nieuwe medewerkers gevonden. De taken worden verdeeld tussen communicatie, PR plus aansturen telefoonteam en voor reserveringen en ICT systeem.

Voor extra ondersteuning is een boekhouder aangetrokken t.b.v. de administratieve organisatie.

Arbeidsvoorwaarden

Vier het Leven volgt voor de functieopbouw de CAO Welzijn, maar valt niet in de CAO Welzijn. Voor alle functies bij Vier het Leven zijn functieprofielen beschikbaar, die ook gebruikt worden voor de functiewaardering. Elke functie is gekoppeld aan een salarisschaal (CAO Welzijn).

Trainingen en ontwikkeling medewerkers

Door middel van een driemaandelijks regio-overleg wordt kennis en ervaring tussen de regiocoördinatoren uitgewisseld. Daarnaast vindt Vier het Leven het belangrijk te investeren in de kwaliteit en ontwikkeling van haar medewerkers. Dit seizoen door middel van een trainingen ten behoeven van de ICT-systemen.

Vier het Leven en het nieuwe werken

Vier het Leven is een organisatie die is opgestart en opgebouwd op basis van de mogelijkheden van het nieuwe werken. De regiocoördinatoren werken vanuit huis in hun eigen regio. Door middel van een webbased database systeem is dit heel goed mogelijk en kunnen zij 24 uur per dag de benodigde informatie raadplegen via internet.

Teambuilding

Teambuilding is belangrijk voor medewerkers en vrijwilligers van Vier het Leven omdat zij elkaar niet wekelijks persoonlijk ontmoeten. Drie belangrijke facetten van een teambuildingsactiviteit voor Vier het Leven zijn informeel overleg (ervaringsuitwisseling), leren van elkaar en iets leuks doen met elkaar.

Verspreid over het hele jaar worden momenten gecreëerd voor teambuilding. In juni 2013 vond een bijeenkomst plaats in het Klovenierstheater in Amsterdam voor alle regiocoördinatoren, locatiecoördinatoren en telefoonteammedewerkers.

Vrijwilligersbeleid

Vrijwilligers zijn voor Vier het Leven van groot belang. Zonder de 1500 vrijwilligers is het onmogelijk de sociaal culturele activiteiten te organiseren. Vrijwilligers zijn het visitekaartje van Vier het Leven in de theaters en moeten voldoen aan het profiel dat hiervoor is opgesteld. Om de selectie goed te kunnen doen, is de volgende aanpak opgezet. Een persoonlijk intakegesprek, een vrijwilligerscontract plus een protocol dat de vrijwilliger moet ondertekenen, een inwerkperiode, invullen van evaluatieformulier na elke avond uit, twee jaarlijkse bijeenkomsten waarin plus- en knelpunten worden besproken en waarin de kernwaarden en daaraan gekoppelde handelingen steeds worden herhaald.

Voor Vier het Leven is het van het grootste belang dat vrijwilligers en medewerkers de passie en Vier het Leven-filosofie uitstralen en meenemen in hun werkzaamheden en contact met de ouderen.

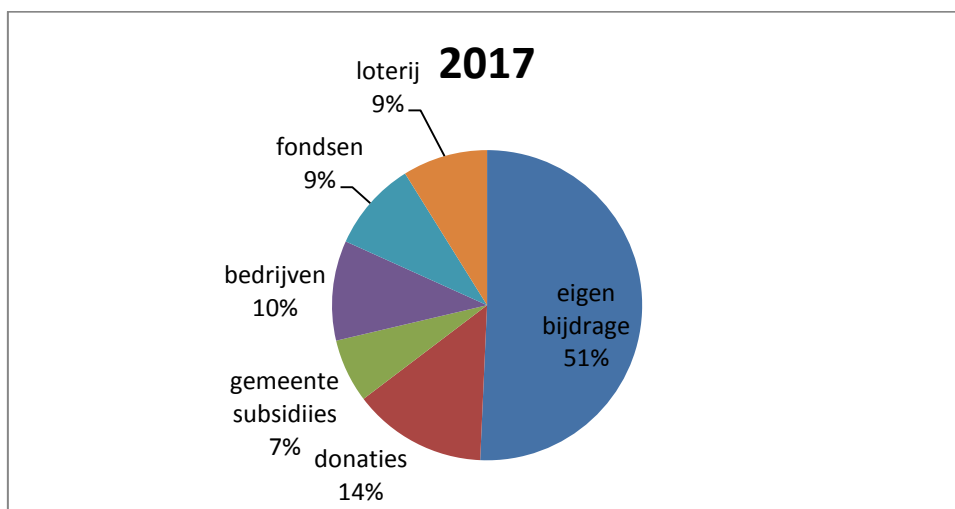
7 Financieel beleid en verslag

Financieel Model en spreiding inkomstenstromen

Uitgangspunt van Vier het Leven is dat ouderen die meegaan zelf de kosten betalen die ze ook zouden moeten betalen als ze nog wel zelfstandig konden gaan. Dit betekent dat deelnemende ouderen de kosten betalen van het kaartje, drankjes en parkeerkosten/vervoer.

De overige kosten voor coördinatie van vrijwilligers en de activiteiten worden gedekt door derden zoals bijdragen van donateurs, service-clubs, bedrijven, strategische partners, fondsen, sponsors en gemeenten.

Wij streven naar onderstaande verdeling.



Financieringsbeleid van opstart naar continuïteit

De opstart van nieuwe regio's wordt gefinancierd door een groot aantal ouderen- en welzijnsfondsen. Met deze financiering worden de opstartkosten (voor de eerste vier jaar aflopend) gedekt en worden de activiteiten van Vier het Leven opgestart.

Tijdens deze eerste vier opstartjaren wordt vanuit Vier het Leven centraal en regionaal geïnvesteerd in het opbouwen van structurele financieringsbronnen.

Per regio worden tijdens deze opstartfase structurele, lokale inkomstenbronnen opgebouwd en worden de activiteiten van Vier het Leven verankerd in de lokale gemeenschappen (samenwerkingsverbanden met welzijns- en zorgclubs). De regionale inkomsten komen via de gemeenten, particuliere donateurs (kleine en grotere) en bedrijven.

Op centraal niveau worden strategische partnerships aangegaan met landelijke bedrijven. Afgelopen jaar is samengewerkt met ABN AMRO, Anthos, Plusine ICT. Daarnaast richt Vier het Leven zich op samenwerking met de VriendenLoterij/Nationale Postcode Loterij, zorgverzekeraars en andere nationale bedrijven.

Vermogensbeleid

Het bestuur heeft het vermogensbeleid vastgesteld. Het eigen vermogen wordt jaarlijks opgebouwd (bij het behalen van positieve resultaten) uit 1%-3% van de

totale inkomsten, met een maximale uitloop naar 10%. Dit houdt in dat het jaarlijkse overschot op de exploitatierekening wordt toegevoegd aan het vermogen van Stichting Vier Het Leven tot een maximum van anderhalf keer de jaarbestedingen. Het vermogen wordt aangewend voor overbruggingsfinanciering bij het wegvallen van inkomstenstromen. In de begroting is bij de post onvoorzien/reserve een overschot opgenomen ten behoeve van het vermogen van de Stichting.

Bij de opstelling van de begroting hebben we vastgehouden aan richtlijnen die we vanuit McKinsey en het Oranje Fonds hebben gekregen: 'zorg voor een gezonde reserve ten aanzien van je personele lasten' (opbouw uit 1%-3% van de totale inkomsten met een maximale uitloop naar 10%. Eigen vermogen is max. 1,5 keer de jaarbestedingen).

Omdat Vier het Leven een jonge organisatie is (opgericht in 2005) moest ze haar reserves vanaf 0 gaan opbouwen. Dit betekent dat de bedragen die wij nu opnemen bij de post onvoorzien/reserve relatief hoog zijn, totdat wij de juiste verhouding (max. 1,5 keer de jaarbestedingen) van het vermogen van de stichting hebben bereikt. Wij streven naar continuïteit en duurzaamheid van onze activiteiten waarvoor een gezonde financiële basis een belangrijke voorwaarde is.

Op basis van de resultaten wordt elk jaar bekeken of de voorgenomen posten onvoorzien/reserve in verhouding zijn. Wanneer er ruimte over is, zullen we de begroting eventueel verder aanscherpen.

Financieel verslag 2012-2013

	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Besteding Vier het Leven	985.385	718.871	452.433
Baten	1.094.291	882.103	567.006

De groei van Vier het Leven heeft tot gevolg dat ook de kosten en opbrengsten meegroeien.

- ✓ De kosten worden voor 39% gedekt door eigen bijdrage van de ouderen.
- ✓ Dekking lokale en landelijke fondsen 34% - diverse fondsen waar VHL inmiddels goede relaties mee heeft opgebouwd.
- ✓ De bijdrage van de particuliere donateurs bedraagt 6%.
- ✓ De gemeenten dragen een deel bij, namelijk 7%.
- ✓ En overige, zoals steun van bedrijven en dergelijke, bedraagt 13%.

Het jaar 2012-2013 stond in het teken van groei naar landelijke dekking, professionalisering van backoffice-processen en opmaat naar structurele financiering.

De organisatie investeerde in 2012/2013 veel tijd in het professionaliseren van de organisatie. Vier het Leven heeft een basis gelegd in alle provincies in Nederland.

Dankzij steun van de particuliere vermogensfondsen en andere grote gevers heeft Vier het Leven dit jaar in nog drie provincies kunnen opstarten.

In 2012-2013 is geen ruimte voor opbouw van het buffervermogen. Vier het Leven heeft als gevolg van groei en professionalisering van backoffice en verbetering van processen minder tijd dan gepland kunnen steken in fondsenwerving en donateurswerving.

Opbrengsten fondsenwerving

De kosten voor fondsenwerving zijn 5% - dit is onder de normering van CBF.

In 2013-2014 zal Vier het Leven meer investeren in fondsenwerving.

Opbrengsten fondsenwerving, donaties en gemeentesubsidies

- ✓ In 2010-2011 was dit € 365.979
- ✓ In 2011- 2012 € 560.000
- ✓ En in 2012-2013 € 667.477

Grote fondsen voor Vier het Leven zijn:

- ✓ Adessium Foundation
- ✓ Janivo
- ✓ M.A.O.C. Gravin van Bylandt Stichting
- ✓ Oranje Fonds
- ✓ Rabobank Foundation

- ✓ Stichting RCOAK
- ✓ Fonds Sluyterman van Loo
- ✓ Skanfonds
- ✓ VSBfonds

De donateursbijdrage is enorm gestegen ten opzichte van de vorige jaren.

2012-2013 € 57.000 aan particuliere donaties.

2011-2012 € 23.400

2010-2011 € 11.000

2009-2010 € 4.000

Ook het aantal gemeentelijke subsidies blijft stijgen, ondanks de minder positieve berichten uit de media.

2012-2013 € 75.931

2011-2012 € 57.900

2010-2011 € 35.000

Vier het leven werkt nauw samen met het bedrijfsleven en ontvangt veel producten en diensten in de vorm van sponsoring.

- ✓ Plusine – laptops en printers voor alle medewerkers
- ✓ Bekking en Blitz verzorgt al jaren de kerstgeschenkjes voor alle vrijwilligers.
- ✓ Crossmarx sponsort de licentiekosten voor het webbased systeem 'James'.
- ✓ Voice data sponsort kosten voor de VOIP telefooncentrale van Vier het leven
- ✓ HLB Schippers sponsort ter waarde van 3.500 euro per jaar,
- ✓ Amstel aan Zee (website en advies),
- ✓ Puur Sales (vergaderlocatie),
- ✓ Oceanteam (werkplekken en laptops),
- ✓ DPP drukwerk

Enkele van de belangrijkste samenwerkingspartners zijn de theaters. Het afgelopen jaar hebben we meer dan 80 theaters bezocht waarbij we meer dan 12.000 kaarten hebben afgenomen.

Het bedrijfsconcept is dit jaar op verschillende manieren ingevuld. Tijdens 'NL Doet' in maart 2012 hebben medewerkers en ouderen samen een prachtige middag beleefd.

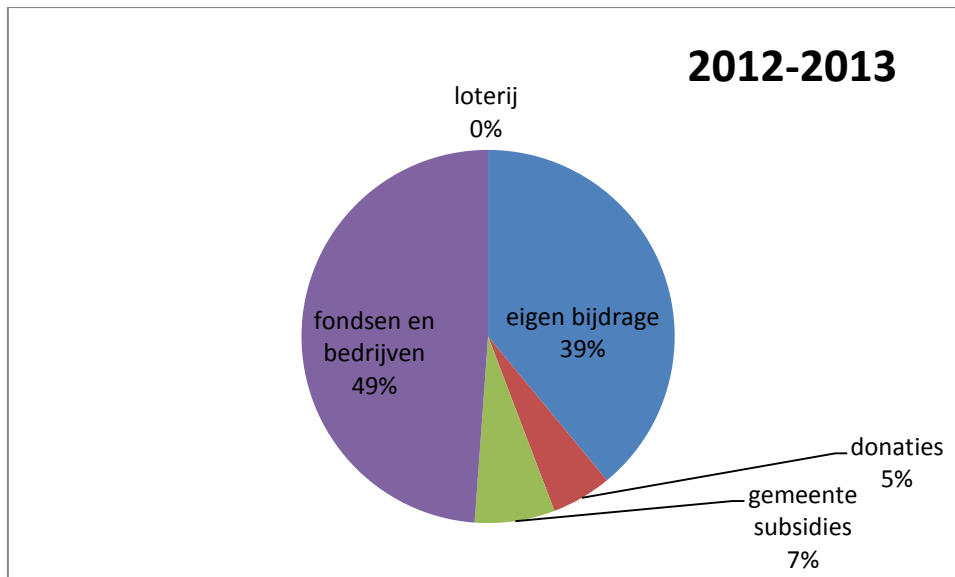
Samen met ABN Amro medewerkers heeft Vier het Leven de ouderen een aantal prachtige middagen uit bezorgd. Onder andere naar Eye Filmmuseum en de Hermitage.

De bijdrage van de ouderen aan theaterarrangementen was het afgelopen jaar

2012-2013 € 426.814

2011-2012 € 322.000

2010-2011 € 225.000



Kosten

Kosten arrangementen

Afgelopen jaar is de btw over de theaterkaartjes weer teruggebracht naar 6% in plaats van 19%. De arrangementsprijs voor de ouderen is aangepast op basis van de entreekaartprijs van het theater. De opslag voor de diensten van Vier het Leven is verder niet verhoogd. Alle samenwerkende theaters zien Vier het Leven graag als maatschappelijke samenwerkingspartner, die nieuwe gasten binnen brengt en waarmee het theater ook haar maatschappelijke betrokkenheid laat zien. Kaarten voor vrijwilligers worden veelal gesponsord.

- ✓ In 2012-2013 heeft Vier het Leven meer dan 1800 evenementen gerealiseerd. In 2011-2012 waren 1487 evenementen georganiseerd. De gemiddelde prijs is lager dan de voorgaande jaren 34 euro in plaats van 37 euro per arrangement.
- ✓ Dankzij sponsoring van fondsen en bedrijven heeft Vier het Leven goedkope uitjes kunnen aanbieden. Deze prijs ligt rond de 5 tot 25 euro. De drempel om mee te gaan met Vier het Leven is voor de ouderen heel laag.
- ✓ Het aantal afmeldingen is hoog. Gasten van Vier het Leven zijn een kwetsbare groep waardoor ze zich soms noodgedwongen moeten afmelden voor een voorstelling. Tevens kunnen zij zich tot twee weken voor de voorstelling kosteloos afmelden.

Personeelskosten

Het aantal regiocoördinatoren is verder gegroeid van 6 fte naar 8 fte. Personele lasten stijgen, onkosten voor reis- en telefoonvergoedingen groeien met het aantal medewerkers.

Huisvesting

Sinds 1 december 2012 heeft Vier het Leven een eigen kantoor op de Ceintuurbaan in Huizen. Vanuit deze locatie worden de schriftelijke reserveringen verwerkt van de ouderen. Afgelopen jaar waren dit meer dan 15.000 aanmeldingen die men verwerkt heeft.

In Broek in Waterland vindt nog steeds de administratie plaats van Vier het Leven.

Met de groei van de organisatie is er meer behoefte aan afstemming tussen de administratie, reserveringen en andere taakgebieden. Komend jaar zal een locatie moeten worden gevonden waar Vier het Leven de backoffice activiteiten kan centraliseren.

Regiocoördinatoren werken vanuit huis. Het werkgebied is in de provincie waar ze wonen.

Telefonie en ICT-kosten

De telefooncentrale bestaat uit IP-telefonie. Kosten voor bellen zijn minimaal. De centrale wordt gesponsord door Voice Data.

Vier het Leven heeft geen budget voor hard- en software. Dankzij sponsoring van het bedrijf Plusine ICT zijn alle medewerkers momenteel voorzien van een laptop.

Drukwerk en porti

Drukwerk van de uitnodigingen voor de ouderen en bevestigingen van de reserveringen naar de ouderen verloopt via de reguliere post. Voor Vier het Leven zijn het drukwerk en portokosten een grote kostenpost.

8 Risicomanagement

Vier het Leven werkt met een grote groep vrijwilligers en een kwetsbare groep gasten. Hierbij is risicomanagement van groot belang. Om risico's en calamiteiten zoveel mogelijk te beperken, is een aantal maatregelen genomen op verschillende gebieden. Omdat het aantal vrijwilligers en georganiseerde activiteiten groeit, is het van belang de opgestelde profielen en protocollen te volgen. Daarnaast zijn zorgvuldig omgaan met toegekende gelden en het opbouwen van een goede reputatie van groot belang voor de duurzaamheid en het bestaansrecht van de organisatie.

Werknemers

Vier het Leven maakt gebruik van de mogelijkheid drie keer een jaarcontract aan te bieden. Het risico van een groot personeelsbestand in vaste dienst kan nog niet worden gedragen. Vier het Leven wordt op jaarbasis gefinancierd als jonge non-profitorganisatie en heeft nog onvoldoende financiële buffers opgebouwd.

Een aandachtspunt voor Vier het Leven is het in bedwang houden van de groeiende organisatie en het bewaken van een acceptabele workload van medewerkers en vrijwilligers. Vier het Leven-medewerkers en -vrijwilligers zijn gepassioneerde medewerkers die een goede balans moeten zien te houden tussen de behoefte van de groeiende organisatie en de maximale werkbelasting die zij aankunnen. Door de groei is er een enorme workload en bestaat het risico dat mensen over hun eigen grenzen gaan. Veel medewerkers en vrijwilligers werken wekelijks vele extra (vrijwilligers)uren.

Financieel

Vier het Leven heeft haar gelden verspreid over twee Nederlandse banken. Het financieel management ligt bij de directie. Zij bewaakt nauwlettend de geldstromen. De regio's beschikken niet over eigen gelden. Voor het doen van uitgaven vragen zij toestemming aan het financieel management.

Vier het Leven zorgt ervoor niet afhankelijk te zijn van een of enkele inkomstenbronnen. Naast de inkomsten uit eigen bijdragen van de ouderen ontvangt Vier het Leven baten uit fondsenwerving, bijdragen theaters en producenten, subsidies gemeenten, particuliere donateurs en overige. Vier het Leven ontvangt ook een aantal diensten in natura van organisaties die Vier het Leven een warm hart toedragen.

Vier het Leven is een non-profitorganisatie die afhankelijk is van giften van derden. Dit brengt een grote verantwoordelijkheid met zich mee. Vier het Leven vindt het belangrijk reputatieschade te voorkomen; daarom is Vier het Leven zo open en transparant mogelijk.

Groeiende naamsbekendheid

Vier het Leven vindt het belangrijk te bouwen aan een grotere naamsbekendheid. Dit is van belang voor het vertrouwen van de ouderen die meegaan en voor het opbouwen van structurele inkomstenstromen. Met de groeiende organisatie en de grotere naamsbekendheid neemt het belang van een goede reputatie toe. Vier het Leven bouwt aan een betrouwbaar merk. Het risico beperken dat vrijwilligers 'rare

dingen gaan doen' gebeurt door zoveel mogelijk persoonlijk contact te onderhouden in de regio's.

De 'goede naam' van Vier het Leven wordt gedragen door de verschillende belangengroepen. Het meten van de tevredenheid onder ouderen en vrijwilligers en het vragen van feedback aan de belanghebbenden is daarom cruciaal.

9 Kwaliteit

Onderzoek Universiteit van Utrecht

In 2012-2013 heeft Vier het Leven opdracht gegeven aan het LESI-centrum van de universiteit van Utrecht voor het doen van een effectiviteitsonderzoek. Doel van dit onderzoeksproject is meer inzicht te krijgen in de impact en de ervaren baat van deelname aan de activiteiten van Vier het Leven voor de betrokken ouderen, en in de elementen die in hun ogen van belang zijn om de interventie succesvol te maken. Het onderzoek zal ook duidelijk maken voor welke typen ouderen de interventie het meest geschikt is. De uitkomsten en resultaten worden in het nieuwe seizoen gepresenteerd (2013-2104).

Academy van Vier het Leven

In 2012-2013 is veel tijd geïnvesteerd in het verbeteren van de kwaliteit en de efficiëntie van processen binnen de groeiende organisatie. De Vier het Leven Academy heeft handboeken verder geactualiseerd en uitgebreid. Er zijn in iedere regio trainingen gegeven voor vrijwilligers en coördinatoren. Hierbij is steeds aandacht voor de 'technische' kant en de 'zachte' kant. Kernwaarden en missie worden jaarlijks herhaald om het Vier het Leven-gevoel en de Vier het Leven-cultuur te blijven voeden.

CBF keurmerk

Naar aanleiding van een programma van Stichting La Luz wordt Vier het Leven sinds juni 2012 ondersteund door vijf medewerkers van ABN Amro. Het team had als doel om een maatschappelijke organisatie te helpen bij een project op strategisch niveau. Voor Vier het leven is het project gedefinieerd als 'maak een plan van aanpak om te komen tot het CBF keurmerk'. Het team heeft met veel plezier hieraan gewerkt en heeft besloten ook na zes maanden Vier het leven te blijven ondersteunen.

Klachtenbehandeling

Deelnemers aan de activiteiten van Vier het Leven moeten kunnen rekenen op een goede en betrouwbare organisatie. De kwaliteit van de activiteiten bepaalt het positieve effect voor de ouderen en het succes van Vier het Leven. Vier het Leven doet er alles aan om de activiteiten voor alle gasten steeds weer goed te laten verlopen. Er is veel aandacht voor een continue ontwikkeling en evaluatie. Het afgelopen seizoen is door een projectgroep 'Klachtenbehandeling' een protocol gemaakt voor het verwerken van klachten.

Kwaliteitsbewaking

Om feeling te houden met de organisatie en met het verloop van de sociaal culturele activiteiten op de avond zelf, bezoekt elke medewerker (professionals en vrijwilligers) maandelijks een activiteit. Er is veel feedback en persoonlijk contact met de coördinatoren en de begeleiders die de uitjes uitvoeren.

Wanneer er klachten binnenkomen, worden deze binnen een termijn van een week afgehandeld.

Vier het Leven krijgt weinig klachten, het zijn vaak opmerkingen van de gasten. De tevredenheid is erg hoog. In 2012-2013 kreeg Vier het Leven klachten en/of opmerkingen over; post niet ontvangen, teleurgesteld i.v.m. reserveplaats of niet meekunnen; niet gebeld door gastvrouw; teleurgesteld bij geen geld terug bij afmelding binnen termijn van twee weken; wil graag mee met een programma van een andere gemeente; de hoge arrangementsprijs.

De signalering en afhandeling van klachten is een belangrijk aandachtspunt voor Vier het Leven. Dit is opgepakt door een aparte werkgroep, samen met een externe adviseur uit het bedrijfsleven op vrijwillige basis.

Groeiprogramma Oranjefonds en McKinsey

Vier het Leven wordt sinds 2008 intensief begeleid in het kader van het Oranje Fonds Groeiprogramma. Dit programma is opgezet om de groei van succesvolle initiatieven te stimuleren. Gedurende drie jaar coachten het Oranje Fonds en McKinsey de directie van Vier het Leven bij de groei van de organisatie. 2010 was het laatste jaar van het Oranje Fonds Groeiprogramma. Vier het Leven houdt contact met McKinsey op het gebied van strategisch advies.

Vier het Leven neemt actief deel aan de workshops en netwerkbijeenkomsten van het Alumni-programma van het Oranje Fonds.

Keurmerken en certificeringen

Vier het Leven beschikt over een ANBI-verklaring sinds de start van haar activiteiten.

Dit seizoen zijn de voorbereidingen getroffen voor het behalen van een CBF-keurmerk. Vier het Leven wil het volgende seizoen voldoen aan alle voorwaarden en starten met de voorbereidingen voor het doen van een aanvraag.

10. Begroting 2014

Vier het Leven gaat per 1/1/2014 over op een heel boekjaar. Hieronder de begroting voor 2014.

Doelstelling 15.500 deelnames.

Begroting 2014

Inkomsten

Inkomsten kleinschalige evenementen	€	608.000
Inkomsten matinee's	€	262.000
Inkomsten overige financiers	€	150.000
Inkomsten centrale fondsenwerving donaties	€	360.000
Subtotaal	€	1.380.000

Uitgaven

Uitgaven kleinschalige evenementen	€	725.000
Uitgaven matinee's	€	329.000
Uitgaven bedrijfskosten	€	241.000
Uitgaven projecten	€	85.000
Subtotaal	€	1.380.000

Resultaat	€	0
------------------	----------	----------