

1. OVER HET RODE KRUIS



Het Rode Kruis houdt zich in meer dan 186 landen bezig met hulp aan de meest kwetsbare mensen. De Nederlandse vereniging omvat het hele Nederlandse Koninkrijk (Nederland, Nederlandse Antillen en Aruba) en noemen we het Nederlandse Rode Kruis. Het Nederlandse Rode Kruis bestaat uit 358 plaatselijke Rode Kruis-afdelingen, waarvan zes op de Nederlandse Antillen en Aruba.

1.1. NEDERLANDSE RODE KRUIS

Aardbevingen, overstromingen, geweld en het gevecht tegen HIV/AIDS. Het Nederlandse Rode Kruis ondersteunde de meest kwetsbare mensen met goederen en/of financiële steun. Of hielp gezinnen weer bij elkaar te brengen die elkaar door oorlog of conflict uit het oog waren verloren.

1.1.1. Strategie en beleid

Hulpverleners in verschillende, voortdurend veranderende situaties vraagt om duidelijke strategische kaders. Onze strategie in een notendop: Het Rode Kruis is voorbereid en biedt hulp in noodsituaties.

STRATEGIE EN BELEID IN VOGELVLUCHT

Rampen, conflicten, economische crises en klimaatveranderingen bedreigen leven en welzijn van miljoenen mensen. Het Nederlandse Rode Kruis helpt direct. In eigen land en wereldwijd.

We zijn voorbereid op acute noodsituaties, zoals de vliegtuigcrash op Schiphol in februari 2009. Of de aardbevingen in Sumatra in het najaar. Ook minder in het oog springend leed zoals malaria of eenzaamheid heeft onze aandacht. Met honderden projecten en activiteiten bieden we directe hulp. Dit kunnen we alleen waarmaken dankzij de inzet van bijna honderd miljoen vrijwilligers wereldwijd. Zij zijn voorbereid en kunnen direct ter plaatse in actie komen.

De basis

Hulpverleners in al die verschillende, voortdurend veranderende situaties vraagt om duidelijke strategische kaders. Basis hiervoor zijn onze grondbeginselen. Al ons denken en handelen vloeit hieruit voort. Verder staat [Strategy 2020](#) centraal. Dit meerjarendocument geeft elke nationale Rode Kruis-vereniging de opdracht hulp te bieden aan de meest kwetsbare mensen in eigen land en om zusterverenigingen wereldwijd te versterken en te helpen bij hun werkzaamheden.

De strategie

Onze strategie in een notendop? Het Rode Kruis is voorbereid en biedt hulp in noodsituaties. Voorbereid op rampen en conflicten. Voorbereid op een veranderend klimaat. En voorbereid op economische, sociale en maatschappelijke ontwikkelingen. Zodat we direct in actie kunnen komen daar waar het nodig is.

De speerpunten

In onze activiteiten richten we ons op drie speerpunten:

- focus op noodhulp;
- doorbreken van sociaal isolement;
- uitdragen van humanitaire waarden.

Naast deze speerpunten, die onze dagelijkse praktijk vormen, bekijken we ook continu hoe we onze organisatie optimaal in kunnen richten om voorbereid te zijn toekomstige ontwikkelingen. Nationaal en internationaal. Onze focus in 2009 was gericht op:

- implementatie Samen 1;
- start van een verenigingsbreed strategisch plan 2010-2013;
- sterke verankering van de grondbeginselen.

Een ander aandachtspunt is transparantie in onze activiteiten en bestedingen.

SPEERPUNT NOODHULP: VOORBEREID OP HET ONVERWACHTSE

Het Rode Kruis is wereldwijd voorbereid om hulp te bieden aan de meest kwetsbaren tijdens een ramp of conflict. Onze kracht? De bijna honderd miljoen Rode Kruis-vrijwilligers die zelf wonen, werken en leven in de getroffen gebieden. Van Apeldoorn tot Pakistan. Niemand beter dan de inwoners zelf weten wat er speelt en hoe ze kunnen helpen. Hiervoor kunnen ze rekenen op ondersteuning in menskracht, middelen en kennis van het Rode Kruis beroepsapparaat.

In Nederland

[Apeldoorn](#), 30 april 2009. Heel Nederland was getuige van het ongekende: één individu maakte van zijn auto een wapen en reed in op het publiek tijdens Koninginnedag. Dit was niet het feestelijke verloop van de dag die de dienstdoende Rode Kruis-vrijwilligers in gedachten hadden. Het was wel waar ze op voorbereid waren. Of zoals een vrijwilliger zei: "Dit is dus waar ik jaren voor train en oefen."

We weten nooit waar en wanneer de volgende ramp zich aandient. Wel kunnen we ervoor zorgen dat onze vrijwilligers beschikking hebben over de juiste kennis en middelen om hulp te verlenen. Daarom doen we steeds meer om onze noodhulpvrijwilligers goed op te leiden en de kwaliteit van hun inzet hoog te houden. Maar onze focus gaat verder. Ook niet-vrijwilligers kunnen direct ter plaatse helpen. Kennis van [Eerste Hulp](#) is hierbij letterlijk van levensbelang. In 2010 zullen we dan ook veel inspanningen doen om de kennis van Eerste Hulp voor zo veel mogelijk mensen toegankelijk en makkelijk toepasbaar te maken.

Tijdens noodhulpsituaties in Nederland zorgen wij voor:

- [medische hulp aan slachtoffers](#);
- [opvang en verzorging](#);
- [verwanteninformatie](#).

Wereldwijd

Niet alleen in Nederland staan we paraat bij rampen. Met bijna 100 miljoen vrijwilligers vormt het Rode Kruis het grootste humanitaire netwerk ter wereld. Hiermee is het Rode Kruis altijd dichtbij en kan direct hulp bieden bij rampen en conflicten. Zoals bij het interne conflict in Pakistan en de aardbeving op Sumatra. En in die gebieden waar de ramp te groot is voor het lokale Rode Kruis, staan we klaar met extra mankracht. Zoals in september 2009, toen het door overstromingen geteisterde Burkina Faso kampte met honderdduizenden daklozen en een tekort aan drinkwater, voedsel, medicijnen en muskietennetten. Het Nederlandse, Belgische en Luxemburgse Rode Kruis sloegen de handen ineen en stuurden een Relief ERU om de eerste noodhulp te verlenen. De Relief ERU bestaat uit vier medewerkers, terreinwagens, hulpgoederen en communicatiefaciliteiten die drie maanden geheel zelfstandig kan opereren.

Noodhulp in een internationale omgeving is voor ons meer dan het bieden van acute, levensreddende hulp bij rampsituaties en gewapende conflicten. Noodhulp behelst ook voorbereid zijn op rampen en hulp bij de wederopbouw na een catastrofe. In december 2009 was het vijf jaar geleden dat grote delen van Azië en de oostkust van Afrika getroffen werden door een allesvernietigende tsunami. Bijna 230.000 mensen in 14 landen verloren het leven. Na deze natuurramp ontving het Rode Kruis ongelooflijk veel donaties. In de afgelopen vijf jaar heeft het Rode Kruis de giften van het publiek gebruikt voor herstelprogramma's, waarmee bijna vijf miljoen mensen in de vier zwaarst getroffen landen, Indonesië, Sri Lanka, Thailand en de Malediven, werden gesteund. In Indonesië, Sri Lanka, de Malediven, Thailand en India werd de bouw van meer dan 50.000 nieuwe woningen en infrastructuur in gemeenschappen gefinancierd.

Waarschuwingssystemen

Meer dan 150 jaar kennis en ervaring op het gebied van hulpverlening heeft ons een en ander geleerd. Een ramp is niet altijd te voorkomen. Maar er zijn wel degelijk maatregelen mogelijk om de effecten van rampen vooraf te verkleinen. Rampenvoorbereiding in bijvoorbeeld orkaan- of overstromingsgevoelige gebieden is dan ook een belangrijk element in onze hulpverlening. We trainen vrijwilligers in Eerste Hulp, zetten waarschuwingssystemen op en evacuatieroutes uit. Het zogenoemde Early Warning Early action systeem stond ook centraal tijdens het eerste World Disasters Symposium op 14 september. Het Nederlandse Rode Kruis heeft het initiatief genomen om ieder jaar op deze internationale dag van de Rampenbestrijding een bijeenkomst te organiseren rond het thema van het World Disasters Report, de belangrijkste jaarlijkse publicatie van het Internationale Rode Kruis. Met dit symposium willen we samenwerking en uitwisseling van kennis in rampenbestrijding bevorderen.

Klimaat

Vergeet de armste landen niet! Dat was de boodschap van het Rode Kruis tijdens de klimaattop in Kopenhagen in december. Meer dan honderd regeringsleiders kwamen bijeen om tot een overeenstemming te komen voor het nieuwe klimaatverdrag in 2010. Tot een volledige overeenstemming kwam het niet, maar de roep van het Rode Kruis en andere hulporganisaties is wel gehoord. Voor de komende drie jaar maken de rijkste landen 30 miljard dollar vrij om de armste landen weerbaar voor het klimaat te maken.

Juist landen in het zuiden hebben het meeste last van de klimaatveranderingen. De laatste vijftien jaar is het aantal rampen dat met het weer te maken heeft met vijftig procent toegenomen. Dat komt niet alleen door de klimaatverandering, maar ook door de bevolkingsgroei en milieuproblemen zoals ontbossing. De toegezegde focus van de klimaattop op de meest kwetsbare bevolkingsgroepen is in steun in onze rug bij ons werk aan betere *early warning-systemen* en lokale weerbaarheidsprogramma's.

SPEERPUNT DOORBREKEN SOCIAAL ISOLEMENT: OOG VOOR HET ONGEZIENE

Sociaal isolement vindt achter gesloten deuren plaats, maar blijft niet ongezien voor het Rode Kruis. Contact is ons antwoord op sociaal isolement.

In Nederland

De maatschappelijke samenhang in ons land staat onder druk. Mensen wonen in aangrenzende huizen maar kennen elkaar niet. Steeds minder zijn er lid van een voetbalvereniging of kerkgenootschap; steeds vaker trekken ze zich terug achter de voordeur. En daar wacht soms een ongenode gast: eenzaamheid. Vooral chronisch zieken en gehandicapten zijn er gevoelig voor. Het voorkomen en doorbreken van sociaal isolement was ook in 2009 voor ons een prioriteit.

Wereldwijd

Isolement kent vele oorzaken, en een ervan is onwetendheid. Een schrijnend voorbeeld is de uitsluiting van mensen met HIV/AIDS in grote delen van de wereld. Uit angst voor besmetting lopen burens en vrienden met een grote boog om HIV-patiënten heen – en om hun familie. Sociale verbanden vallen letterlijk uiteen. Hele gezinnen worden uitgesloten van huisvesting, scholing en andere basisvoorzieningen. Daarom richten wij ons internationaal niet alleen op het bieden van medische en fysieke zorg aan mensen met HIV/AIDS. We doen minstens zoveel aan voorlichting en het tegengaan van discriminatie. Bijvoorbeeld door het inzetten van 'community health workers', vrijwilligers uit de omgeving van een aidspatiënt. Zij helpen bij het opbouwen van een bestaan en een gezonde leefwijze. Of door jongeren die zelf besmet zijn met het virus op te leiden tot 'peer educator', zodat zij leeftijdsgenoten kunnen voorlichten.

*H.K.H. Prinses Margriet der Nederlanden in haar openingsspeech tijdens het eerste World Disasters Symposium:
"Te vaak richten we ons op hulp na een ramp, niet op samenwerking ervoor, terwijl dat zo veel efficiënter is."*

SPEERPUNT UITDRAGEN VAN HUMANITAIRE WAARDEN

Het is onze diepe overtuiging dat elk mens recht heeft op respect en waardigheid, waar en wanneer dan ook. Wij doen dit op basis van de grondbeginselen, de zeven uitgangspunten van het Rode Kruis. Alle Rode Kruis- en Rode Halve Maan verenigingen ter wereld hanteren deze uitgangspunten en zo worden ze door miljoenen vrijwilligers dagelijks in praktijk gebracht.

Respect en binding

Het is de taak van elke Rode Kruis- en Rode Halve Maan-vereniging bij te dragen aan een wereld met respect voor iedereen. Een wereld waarin gelijkheid heerst en mensen vriendschappelijk en vreedzaam samenleven. De nog jonge 21e eeuw toont de kwetsbaarheid van deze humanitaire waarden dagelijks. Racisme in West-Europa, seksueel geweld tegen vrouwen in Congo, geweld tegen hulpverleners in conflictgebieden,

uitsluiting van wie anders is en 'vreemd'. Culturen schuren tegen elkaar aan én botsen met elkaar. Op wijkniveau en wereldschaal. Mensen zoeken naar wat hen bindt, maar zien soms alleen nog wat hen scheidt.

Humanitair Oorlogsrecht

Ons doel is een menswaardige wereld waarin respect en tolerantie aan ieder mens toekomen. Onze grondbeginselen zijn de rode draad van waaruit we werken en die we actief uitdragen. Daarnaast verspreiden we het [humanitair oorlogsrecht](#) en zien toe op naleving ervan. In 2009 stonden we stil bij het zestigjarig bestaan van de verdragen van Genève, waaruit het humanitair oorlogsrecht voortvloeit. In hetzelfde jaar bleek ook hoe actueel deze verdragen nog altijd zijn. In januari eisten hevige gevechten in de [Gazastrook](#) meer dan duizend burgerslachtoffers en bleken hulpverleners ternauwernood in staat zijn om alle gewonden te vervoeren en verzorgen. Het Rode Kruis riep op om hulpverleners alle ruimte te geven.

In 2010 volgt een internationale campagne om de bescherming van medische hulp in conflictgebieden opnieuw onder de aandacht voor overheden te brengen.

Oproep ICRC voorzitter Jakob Kellenberger aan de strijdende partijen in Gaza: "Beide partijen in het conflict horen volgens het humanitair oorlogsrecht op ieder gewenst moment zorg te dragen voor het snel bereiken en behandelen van de slachtoffers. Zodra dat nodig is, moeten gewonden kunnen worden vervoerd om elders verpleegd te worden. Zij kunnen geen dagen of uren wachten op behandeling. Medisch personeel hoort te allen tijde de ruimte te krijgen om hulp te bieden- en hieraan mag niet worden getornd."

VOORBEREID OP DE TOEKOMST

De hele wereld is continu in beweging. Om als Rode Kruis te kunnen blijven voldoen aan de steeds veranderende hulpvraag, kijken we kritisch naar de inrichting van onze organisatie en stemmen we onze lange termijn strategie op de verwachte ontwikkelingen af.

In Nederland

Hulp aan meest kwetsbaren vergt meer dan het paraat hebben staan van mensen, middelen en kennis. Het boort ook ons vermogen aan om in te spelen op maatschappelijke ontwikkelingen. In 2006 ging het Nederlandse Rode Kruis een proces in waarbij we de eigen vereniging grondig onder de loep namen. 'De vereniging is weinig wendbaar en niet optimaal ingericht om in de toekomst te kunnen blijven voldoen aan de eisen die de maatschappij aan ons stelt', was het kritische oordeel. Hieruit vloeide het voorstel Samen 1 [[link](#)], een fusieproces waarbij 357 autonome afdelingen in Nederland samen één vereniging gaan vormen.

In december 2009 werd het fusieproces succesvol afgerond. Hiermee versterken we ons vermogen om de nationale en internationale hulpverlening te verbeteren en om efficiënter en gericht te werken. Vrijwilligers, betaalde krachten en donateurs worden door de nieuwe vorm beter in staat gesteld de hulp te verlenen op een manier waar het Rode Kruis al 140 jaar voor staat. De ondersteuning van de lokale activiteiten zal plaatsvinden vanuit zeven regionale ondersteuningscentra. Zo is het Rode Kruis klaar voor de uitdagingen van de toekomst.

Met het fusieproces afgerond, staat in 2010 het vormen van één gezamenlijke strategie van de hele vereniging centraal. Alle kennis en ervaring die er nu is bij de 357 lokale afdelingen en het beroepsapparaat moeten worden samengesmolten tot één gezamenlijke meerjarenstrategie. De door de Federatie opgestelde Strategy 2020 vormt hier de basis voor. In 2009 hebben we al een verkenning gedaan in de vorm van een werkconferentie. Bestuurders van verschillende afdelingen en beroepskrachten gingen met elkaar in gesprek over wie de meest kwetsbaren zijn, hoe we ze kunnen helpen en waar we prioriteit aan zouden moeten geven.

Voorzitter van het bestuur dhr. Brinkman:

We schrijven Rode Kruis geschiedenis. We sluiten een periode van meer dan 140 jaar Nederlandse Rode Kruis af, en beginnen als één vereniging aan een nieuwe. Een periode waarin we als één hulpverlenende kracht gaan werken.

Relatie met de overheid

Tegen de achtergrond van nieuwe humanitaire uitdagingen vond in maart 2009 een Ronde Tafel Conferentie plaats met de overheid onder de titel "Samenwerking Nederlandse Rode Kruis en Nederlandse overheid: verstandshuwelijk of passie?". Deze conferentie is een onderdeel van een proces dat in 2007 is ingezet om de relatie met de overheid opnieuw vorm en inhoud te geven en bestond uit een dialoog van het bestuur van het Rode Kruis met hoge ambtelijke delegaties van de ministeries van Binnenlandse Zaken, VWS, Defensie, Buitenlandse Zaken en Justitie.

Nederlandse Antillen en Aruba

Een ander continent, een ander klimaat, andere problematiek, maar het zelfde Nederlandse Rode Kruis. Op 12 december tekende het Nederlandse Rode Kruis een samenwerkingsovereenkomst met de [Caribische afdelingen](#) Aruba, Bonaire, Curaçao, St. Maarten, St. Eustatius en Saba. De ondersteuningsovereenkomst zorgt ervoor dat we de Caribische afdelingen en hun vrijwilligers beter kunnen ondersteunen om op nog professionelere wijze hulp te bieden aan de hulpvragers die dit het meest nodig hebben. De Caribische afdelingen hebben veelvuldig te maken met hulpverlening bij tropische stormen en orkanen, maar ook op het gebied van sociale hulpverlening wordt steeds vaker een beroep gedaan op onze vrijwilligers.

TRANSPARANTIE IN ACTIVITEITEN EN BESTEDINGEN

Zonder donateurs kunnen we geen hulp verlenen. Voordat mensen overgaan tot een gift, is het belangrijk dat ze weten wat wij doen. Bij delen van het publiek blijkt echter onduidelijkheid over het Rode Kruis te bestaan. Zo weet het merendeel van de Nederlanders dat we internationale noodhulp bieden, maar weinigen weten dat we in eigen land veel doen om het sociale isolement te doorbreken waarin behoorlijke aantallen mensen verkeren.

Sinds 2005 presenteren we ons daarom in elk geval nadrukkelijker als fondsenwervende organisatie. Daarnaast geven we een duidelijker beeld van onszelf door goed zichtbaar in de media te zijn en daar over zowel onze noodhulp als onze sociale hulp te vertellen. En over de resultaten die we op deze terreinen boeken. Uit onderzoek van het bureau GfK blijkt dat de totale naamsbekendheid van het Nederlandse Rode Kruis honderd procent is.

Naast een helder imago is transparantie erg belangrijk. Mensen willen weten hoe hun geld wordt besteed en met welk resultaat: de buitenwacht stelt eisen aan ons. Zo kwam de commissie Wijffels in 2005 met een Code Goed Bestuur Goede Doelen. Deze geeft richtlijnen voor professioneel bestuur en toezicht, en benoemt onderwerpen waarover publiekelijk verantwoording moet worden afgelegd. Zoals de besteding van

middelen, de omgang met vrijwilligers en het realiseren van de doelstelling. Het Nederlandse Rode Kruis onderschrijft de code. De code is inmiddels opgenomen in het CBF-reglement.

AMBITIES VOOR 2010:

- het ontwikkelen van een verenigingsbreed strategisch meerjarenplan 2010 –2013;
- focus op Eerste Hulp. De kennis van Eerste Hulp is in Nederland bijzonder laag. Slechts twee procent van de Nederlanders weet wat te doen in een noodsituatie. Met het oog op zelfredzaamheid en het toenemende risico op rampen, willen Eerste Hulp in Nederland sterk op de kaart zetten. Concrete doelstelling voor 2010 is dat vijftig procent van de Nederlanders een aantal basis Eerste Hulp handelingen kan uitvoeren;
- met de opening van zeven regionale service centra willen we de vereniging in z'n totaliteit beter ondersteunen, zodat we beter aan de hulpvraag kunnen voldoen;
- meer financiële ruimte creëren voor hulpverlening;
- de gemeente Den Haag heeft voor ons een locatie beschikbaar gesteld voor de vestiging van het 'Humanity House'. Dit nieuwe publiekscentrum heeft tot doel jong en oud te vertellen over humanitaire onderwerpen. Hier kun je ervaren wat de gevolgen zijn van rampen en conflicten. Het 'Humanity House' gaat in 2010 open.

1.1.2. Uitgangspunten en principes

Wereldwijd werken Rode Kruis en Rode Halve Maan organisaties met dezelfde doelstelling, missie, visie en grondbeginselen.

Doelstelling

Onze doelstelling is bijdragen aan een vreedzame, tolerante en humane wereld door het helpen van mensen wier leven, gezondheid, welzijn of waardigheid wordt bedreigd.

Missie

Onze missie is het voorkomen en verzachten van menselijk lijden waar dan ook, het beschermen van levens en gezondheid en het waarborgen van respect voor ieder persoon, in het bijzonder tijdens gewapende conflicten en andere noodsituaties. Hiervoor mobiliseren we de kracht van menslievendheid en solidariteit: we brengen vrijwillige hulpverleners en donoren samen met mensen in nood en geven zo invulling aan de verantwoordelijkheid van ons allemaal om anderen te helpen.

Visie

Onze visie is dat onze vrijwillige hulpverlening gemeenschappen moet en kan versterken, zodanig dat zij zelf in staat zijn menselijk lijden te beantwoorden met hoop, met respect voor de waardigheid van elk individu en vanuit een gevoel van rechtvaardigheid.

Grondbeginselen

We werken vanuit zeven grondbeginselen:

- Menslievendheid
- Onpartijdigheid
- Neutraliteit
- Onafhankelijkheid
- Vrijwilligheid
- Eenheid
- Algemeenheid

Voor ons betekenen ze dat ieder mens recht heeft op respect en waardigheid. Dat mensen in de grootste nood als eerste moeten worden geholpen. Dat hun geloof, nationaliteit, ras, afkomst of politieke mening hierbij niet ter zake doet. Dat we geen partij kiezen in conflicten behalve die van de slachtoffers. Dat we ons niet laten leiden door overheden en hún voor- of afkeuren. Dat we onze hulp professioneel voorbereiden maar vrijwillig bieden. Dat we wereldwijd een beweging van Rode Kruis en Rode Halve Maan organisaties vormen die elkaar helpen en bijstaan op basis van gelijkwaardigheid.

Opdracht

De opdracht van het Rode Kruis is vastgelegd in een internationaal mandaat met een juridische basis en – specifiek voor de Nederlandse context – een Koninklijk Besluit.

Het Rode Kruis heeft een humanitair mandaat met een juridische basis, dat door de internationale gemeenschap is gegeven. De juridische basis ligt in:

- de Verdragen van Genève en de Aanvullende Protocollen, die het Rode Kruis opdracht geven families te herenigen, krijgsgevangenen te bezoeken, humanitaire hulp te bieden en toe te zien op naleving van het humanitair oorlogsrecht tijdens gewapende conflicten;
- de Statuten van het Internationale Rode Kruis, die ons opdragen hulp te bieden tijdens natuurrampen en andere humanitaire crises. De Statuten geven ons daarnaast de voortdurende taak ons in te zetten voor de meest kwetsbare mensen in de samenleving.

De Verdragen van Genève zijn door alle staten ondertekend en wereldwijd bindend, terwijl de Aanvullende Protocollen zijn geratificeerd door ruim tachtig procent van alle landen. De Statuten zijn opgesteld door de Rode Kruis- en Rode Halve Maan-beweging en de ondertekenaars van de Verdragen van Genève. Ook zij worden onderschreven door alle staten.

Koninklijk besluit

In Nederland wordt de opdracht van het Rode Kruis behalve door ons internationale mandaat ook bepaald en nader ingevuld door een Koninklijk Besluit:

“Het Rode Kruis heeft voor het gehele Koninkrijk tot taak hulp te verlenen aan gewonden, zieken en anderszins hulpbehoevenden, die slachtoffer zijn van een gewapend conflict, ramp, zwaar ongeval of andere bijzondere gebeurtenis, zulks in overeenstemming met de bepalingen van de Verdragen en Protocollen van Genève en de grondbeginselen van het Rode Kruis (...).”

Daarnaast “werkt het Rode Kruis naar vermogen mede aan (...) het lenigen van de nood bij rampen, zware ongevallen en andere bijzondere gebeurtenissen buiten het Koninkrijk [en] het anderszins verzachten of zo mogelijk voorkomen van menselijk leed. Het Rode Kruis werkt voorts naar vermogen mede aan de verwezenlijking van de doelstellingen van het Internationale Rode Kruis.”

1.1.3. Organisatie

Het Nederlandse Rode Kruis maakt deel van het grootste humanitaire netwerk ter wereld: de internationale Rode Kruis beweging. Ons embleem staat voor velen synoniem aan directe hulp. In conflictgebieden, na rampen en in eigen land. Onze kracht? Onze vrijwilligers.

DE ORGANISATIE IN VOGELVLUCHT

Het Nederlandse Rode Kruis is een hulpverleningsorganisatie die vooral werkt met vrijwilligers: het merendeel van onze hulp wordt gegeven door mensen die er geen geld voor krijgen. Ze werken in hun eigen woonplaats of regio, via de plaatselijke afdelingen die we in bijna alle gemeenten in Nederland hebben en die samenwerken in districten.

Door de manier waarop we georganiseerd zijn, zijn we overal en altijd dichtbij. Dit geeft ons goed zicht op lokale hulpbehoeften en hierdoor kunnen we snel iets aan die behoeften te doen. We helpen direct. Daarbij krijgen de vrijwilligers ondersteuning van beroepskrachten, van wie de meesten werken op ons verenigingskantoor in Den Haag; een aantal werkt regionaal. Een kleine groep betaalde krachten voert ook zelf hulp taken uit, in binnen- en buitenland. Al onze medewerkers, vrijwillig en betaald, moeten in hun werk de grondbeginselen van de organisatie naleven en onze missie uitdragen.

Behalve een hulpverleningsorganisatie zijn we ook een vereniging. Dat betekent dat onze leden het laatste woord hebben: uit hún naam voeren lokale en landelijke bestuurders hun taken uit. Leden zijn lid op afdelingsniveau en hebben het recht om daarmee te beslissen over beleidszaken. Hiertegenover staat de plicht elk jaar contributie te betalen en – net als onze medewerkers – te handelen volgens onze grondbeginselen. Het plan is dat in de loop van 2010 al onze vrijwilligers die dat willen ook lid van onze organisatie worden. Nu zijn ze dat alleen als ze daar ook contributie voor betalen.

Tot slot is het Rode Kruis een fondsenwervende organisatie. Zonder geld kunnen we geen hulp verlenen, en voor dat geld zijn we afhankelijk van giften. Daarom doen we actief aan fondsenwerving, waarmee we onze inkomsten proberen te vergroten om op langere termijn meer mensen te kunnen helpen. Omdat maar liefst 68 procent van ons geld wordt gegeven door burgers en bedrijven, richten wij ons vooral op hen.



1.2. INTERN

1.2.1. Samen 1

Samen. Zo werken we bij het Nederlandse Rode Kruis om hulp te kunnen verlenen. 391 betaalde krachten samen met 35.000 vrijwilligers, verdeeld over 357 lokale verenigingen. Om al die enthousiaste en vakkundige mensen nog beter met elkaar te laten samenwerken, fuseren de lokale verenigingen en de landelijke vereniging samen tot één.

SAMEN 1 IN VOGELVLUCHT

Fusie is een feit

Op 12 december nam de Algemene Vergadering van het Nederlandse Rode Kruis het definitieve besluit om per 1 januari 2010 met de 357 afdelingen een landelijke vereniging te vormen. Een fusie die te boek staat als de grootste in Nederland.

Met deze fusie versterken we ons vermogen om onze nationale en internationale hulpverlening te verbeteren en om efficiënter en gericht te werken. Vrijwilligers en betaalde krachten worden door de nieuwe vorm beter in staat gesteld de hulp te verlenen.

Drie plaatselijke afdelingen zijn tegen het fusiebesluit. Deze afdelingen in Noord-Holland kunnen zich niet vinden in de fusieplannen, maar willen wel verder onder de vlag van het Rode Kruis. Het Nederlandse Rode Kruis zal, hoe dan ook, hulpverlening in dit gebied natuurlijk blijven garanderen.

Samen 1 = 3 x slagvaardiger

Werken binnen één vereniging betekent dat we onze verantwoordelijkheden en middelen zó kunnen verdelen dat we in het hele land de hulp kunnen bieden die nodig is.

Met de fusie hebben we hiervoor drie belangrijke voorwaarden ingevuld:

1. Eén overzichtelijke organisatie, ook voor de buitenwereld, ofwel één vereniging in plaats van 357 aparte juridisch zelfstandige afdelingen;
2. Een ondersteuningsmodel, waarmee vanuit zeven regionale servicecentra de juiste mensen op het juiste moment voor ondersteuning aan de lokale afdelingen beschikbaar zijn;
3. Eén financieel model voor een doelmatige en juiste verdeling van gelden.

Bestuursvoorzitter Elco Brinkman: "Na drie jaar overleggen, voorbereiden en de juiste weg vinden om te bewandelen, zijn we nu klaar om als één vereniging de toekomst tegemoet te treden. We bundelen onze krachten en kunnen zo meer betekenen voor de meest kwetsbaren in onze samenleving".

ACTIVITEITEN IN 2009

Vorbereiding fusie

Het jaar 2009 was het voorbereidingsjaar van de fusie. Deze voorbereidingen legden veel beslag op de hele beroeps- en vrijwilligersorganisatie. Concreet hebben we een aantal stappen genomen om van het fusieplan en feit te maken:

- controleren van gegevens van bestuursleden, zoals een juiste inschrijving bij de Kamer van Koophandel;
- tijdig indienen jaarrekeningen;
- aannemen en ondertekenen van het fusievoorstel door districten en het verenigingsbestuur;
- deponeren van het fusievoorstel bij de Kamer van Koophandel;
- goedkeuren fusiebesluit door de ledenraad van afdelingen en districten;
- goedkeuren en vaststellen fusiebesluit door de landelijke ledenraad;
- opmaken en passeren van de fusieakte.

Ondersteuningsmodel

In 2009 vond de opening van de zeven regionale servicecentra plaats. Deze centra zijn de schakel tussen de districten en afdelingen in het land en het verenigingskantoor in Den Haag. Ze verzamelen de ondersteuningsvraag uit de regio, signaleren witte vlekken in de dienstverlening van het Rode Kruis en zorgen voor afstemming tussen afdelingen en districten.

Financieel model

Met de fusie is een nieuw financieel model ontworpen met drie belangrijke veranderingen:

1. Alle inkomsten die districten en afdeling lokaal werven, worden lokaal ingezet. Er vinden geen interne afdrachten aan het verenigingskantoor meer plaats.
2. Afdelingen krijgen een centrale bijdrage ter ondersteuning van hulpverlening en de organisatie, gebaseerd op inwonersaantallen.
3. Over-vermogen van afdelingen en districten komt in een solidariteitsfonds voor internationale rampen of innovatieve projecten.

EVALUATIE

Fusie

Om de enorme fusie compleet uit te voeren, hadden we onszelf drie jaar de tijd gegeven, van 2006 tot en met 2009. Vanaf 2010 bouwen we momenten in om het hele proces te evalueren. De afronding van de juridische fusie is een eerste stap. De komende jaren gaan we hard werken om de verbeterde structuur, processen en hulpverlening verder uit te werken en in de praktijk te brengen.

Pilot regionaal servicecentrum Zuid-Limburg

Het district Zuid-Limburg nam in 2009 alvast de proef op de som met een tijdelijke 'ondersteuningsregisseur'. De ervaringen waren positief. Met name op het gebied van samenwerking tussen de verschillende plaatselijke afdelingen in het district en het district zelf. De bevindingen van Zuid-

Limburg zijn via eigen media gedeeld met de overige districten in het land.

AMBITIES VOOR 2010:

Het fusieproces Samen 1 is in 2009 afgerond. De vereniging is organisatorisch goed uitgerust om de uitdagingen van de toekomst tegemoet te treden. Vanaf 2010 werken we als één vereniging, met als eerste wapenfeit het ontwikkelen van een verenigingsbreed strategisch meerjarenplan 2010 –2013.

1.2.2. Vereniging

Het Nederlandse Rode Kruis is een vereniging. En niet voor niets. Deze rechtsvorm stelt ons het beste in staat om hulp te bieden. Neutraal en onafhankelijk.

DE VERENIGING IN VOGELVLUCHT

In tegenstelling tot veel andere hulporganisaties, is het Nederlandse Rode Kruis een vereniging. Als dé organisatie die in één adem wordt genoemd met onafhankelijkheid, onpartijdigheid en vrijwilligheid, is dit de rechtsvorm die het beste bij ons past.

Deze rechtsvorm is ook een eis die zijn oorsprong vindt in de verdragen van Genève. Het Koninklijk Besluit in Nederland is een uitvloeisel hiervan: het stelt dat de overheid in een land één vereniging erkent die de naam het Rode Kruis mag voeren.

Als vereniging zijn we in staat om onafhankelijk van overheden of strijdende partijen hulp te verlenen. Die hulpverlening wordt uitgevoerd door vrijwilligers. Binnen een vereniging hebben zij als lid stemrecht en daarmee inspraak op de besluitvorming. Door de sterke verankering in de Nederlandse samenleving is deze inspraak vanuit de basis geregeld. En dat is nu precies onze kracht.

Het woord 'vereniging' zegt het eigenlijk al. Met onze leden zijn we verenigd in één gedachtegoed: we willen de meest kwetsbaren in de samenleving helpen. Maar wat betekent een verenigingsvorm nu concreet in de dagelijkse Rode Kruis praktijk?

Leden

Een vereniging heeft leden. Het Rode Kruis dus ook. Onze leden zijn mensen die de Rode Kruis grondbeginselen onderschrijven. Mensen die vanuit een gevoel van solidariteit hulpverleners vanzelfsprekend vinden. Mensen die ons werk steunen met hun tijd of middelen. Onze leden vormen de verankering van het Rode Kruis in de maatschappij. In 2010 gaan we ons ledenbeleid verder vorm geven.

Inspraak

In een vereniging nemen de leden de beslissingen. Zo werkt het ook bij het Rode Kruis. Twee keer per jaar komen tijdens de ledenraad democratisch gekozen afgevaardigden uit de districten en afdelingen bijeen met ons verenigingsbestuur. Op die momenten worden de belangrijke beslissingen genomen waar de organisatie voor staat. Van het goedkeuren van de jaarrekeningen tot een groot fusiebesluit als Samen 1.

Cees Breederveld, algemeen directeur:

"Onze idealen verbinden ons binnen onze vereniging. Met de nieuwe structuur zijn we beter in staat om het met elkaar over die idealen te hebben."

ACTIVITEITEN IN 2009

In 2009 stond de fusie Samen 1 centraal in de vereniging. 357 afdelingen fuseerden met de landelijke vereniging naar één vereniging. Dit enorme fusieproces heeft veel tijd en energie gevegd van alle afdelingen, maar toonde ook direct nieuwe mogelijkheden om onze verenigingsvorm nog beter te benutten. Hieruit vloeien onze ambities voor 2010 voort.

AMBITIES VOOR 2010:

Met de nieuwe verenigingsstructuur willen we onze leden ook op andere manieren dan alleen het doneren van geld aan ons binden. We willen ze betrekken bij de inhoudelijke kant van ons werk, zoals onze rol bij het verlenen van Eerste Hulp, de internationale hulpverlening en onze inzet bij noodsituaties of rampen in Nederland. Met verschillende communicatiemiddelen en bijeenkomsten willen we onze leden nog sterker meegeven dat ze een belangrijke schakel zijn in een groter geheel: 'Het Nederlandse Rode Kruis is onderdeel van het grootste humanitaire netwerk ter wereld. En u hoort ook daarbij.' Bovendien kunnen de leden meedenken en meebeslissen over de koers van het Nederlandse Rode Kruis.

We zoeken naar manieren om de grondbeginselen en het werk waar we als vereniging voor staan, meer lokaal te verankeren. Om zo meer uniformiteit en eenduidigheid te creëren. Belangrijk middel hierbij zijn de werkconferenties die we in 2010 gaan organiseren, waarbij we met elkaar een gezamenlijke meerjarenstrategie op touw gaan zetten.

We bieden gratis lidmaatschap voor vrijwilligers.

GOED VOORBEREID:

Met de nieuwe structuur zijn we beter in staat om ons duidelijker te profileren richting de samenleving.

1.2.3. Nederlandse Antillen en Aruba

Een zonnig vakantieoord is wellicht de eerste associatie met de Nederlandse Antillen en Aruba in het Caribische gebied. Maar wat gebeurt er als er iets misgaat? Dan staat ook daar het Rode Kruis paraat.

Highlights

- Vrijwilligers: 350
- Beroepskrachten: 3,5 FTEs

DE EILANDEN IN VOGELVLUCHT

Hetzelfde en toch anders

Onze activiteiten op de Nederlandse Antillen en Aruba? Die komen voor een groot deel overeen met die in Nederland. De ruim 350 Rode Kruis-vrijwilligers op de Nederlandse Antillen en Aruba werken met gedrevenheid en enthousiasme. Zij bieden sociale hulp en noodhulp aan de meest kwetsbaren, waar nodig. De omstandigheden zijn wel heel anders dan in Nederland.

Noodhulp

Het risico op ingrijpende (natuur)rampen is groot in dit gebied: sinds 1995 teisterden meer dan zeven orkanen de Nederlandse Antillen en Aruba. De beelden van orkaan Luis op Sint Maarten kan iedereen zich nog wel voor de geest halen. Onze vrijwilligers staan klaar om in zo'n situatie de bevolking te evacueren en tijdelijk onderdak te bieden. In 2009 waren er ook tropische stormen, gelukkig zonder noemenswaardige schade.

Sociale hulp

Op de eilanden is veel behoefte aan sociale hulp. Het voorzieningenaanbod is niet zoals we in Nederland gewend zijn. Bovendien trekken veel jongeren naar Europa en de Verenigde Staten. Waar vroeger mantelzorg vanzelfsprekend was, wordt nu steeds vaker een beroep gedaan op de vrijwilligers van het Rode Kruis. Denk met name aan zorg voor eenzame ouderen. Het Rode Kruis is voor hen het belangrijkste aanspreekpunt. Er zijn weinig partners om die vraag te adresseren. De waardering voor onze organisatie is daarom groot in de gemeenschap en onze vrijwilligers zijn trots om deel uit te maken van onze organisatie. Opvallend verschil ten opzichte van de afdelingen in Nederland is het aandeel van de jeugd: één op de drie vrijwilligers is onder de dertig jaar.

Eén van de vrijwilligers van het Rode Kruis Aruba ontving in 2009 de eervolle Florence Nightingale medaille. De Arubaanse Marieta Wanapa-Luydens ontving de medaille. Marieta ontving de medaille vanwege haar jarenlange, bijzondere en volhardende inzet voor het Rode Kruis. Deze eremedaille wordt om de twee jaar op voordracht van een nationale Rode Kruis vereniging uitgereikt door het Internationale Rode Kruis (ICRC) aan verpleegkundigen, helpers en actieve Rode Kruisvrijwilligers die zich in tijden van oorlog en andere rampen door dapper gedrag hebben onderscheiden.

De afdelingen

Het Nederlandse Rode Kruis heeft zes plaatselijke afdelingen met eigen bestuur en vrijwilligers op de Nederlandse Antillen en Aruba. Voorheen waren deze ondergebracht in twee districten. In 2009 is deze districtsstructuur opgeheven. De afdelingen ondersteunen elkaar waar nodig.

In het verleden hebben de afdelingen onvoldoende ondersteuning vanuit de overheden gekregen en nog steeds zijn er onvoldoende middelen beschikbaar. De overheid doet tijdens rampenomstandigheden een beroep op het Rode Kruis, zoals we dat in Nederland ook gewend zijn. Maar ook daarbuiten wordt vaak een appél gedaan op de vrijwillige hulpverlening. Al geruime tijd maken de Rode Kruis-afdelingen aan de lokale overheid van de Nederlandse Antillen en Aruba duidelijk, dat ze zonder een formele relatie en een structurele vorm van inkomsten, niet langer in staat zijn om goed adequate hulp te verlenen. Terwijl de samenleving daar wel om vraagt.

Ook vanuit de moederorganisatie in Nederland was er lang te weinig ondersteuning. De relatie was te veel op afstand. In 2009 is deze relatie herzien en zijn de zes afdelingen meegegaan in [Samen 1](#). Dit betekent dat de Caribische afdelingen vanaf 2010 structurele financiële ondersteuning zullen ontvangen en structurele ondersteuning vanuit het beroepsapparaat. Denk bijvoorbeeld aan hulp bij subsidieaanvragen en het opzetten van fondsenwervende activiteiten. Maar ook bij het organiseren van de relatie met de overheid en het stimuleren van samenwerking met Nederlandse plaatselijke afdelingen. Er is een functionaris aangesteld om ervoor te zorgen dat de ondersteuning voor de eilanden op peil komt.

Het is van groot belang dat er duidelijkheid komt over de verantwoordelijkheden en de taken van het Rode Kruis tijdens een noodsituatie op de eilanden. Ook na de staatskundige vernieuwing in 2010, zes eilanden verdeeld over vier landen, moet de rampenhulpverlening gewaarborgd en goed georganiseerd zijn. Daarover worden heldere afspraken gemaakt met de overheden.

ONZE ACTIVITEITEN IN 2009

We willen goed voorbereid zijn op rampen. Daarom hebben we in 2009 het organiseren van rampenhulp hoog op de agenda gezet bij de overheden van Aruba en Bonaire. Ook zijn er afspraken gemaakt met de Nederlandse overheid.

De hulpactiviteiten zijn divers. We bieden hulp bij evenementen zoals bij het jaarlijkse carnaval op Aruba en Curaçao en de Heineken regatta op Sint Maarten. Op Sint Maarten verzorgen we kledingdistributie en ondersteuning bij verzorgingstehuizen. Op Sint Eustatius richten we ons op ambulancevervoer en sheltermanagement. Bonaire heeft zich sterk gemaakt voor Eerste Hulp en reanimatie opleidingen, en geeft voorlichting over HIV/AIDS.

Toen een cruiseschip vastliep in de haven van Aruba hebben we de opvarenden opgevangen en tijdelijk onderdak geboden. Door een brand op een Grieks vrachtschip voor de kust Curaçao kwam een aantal bemanningsleden om. Wij hebben ervoor gezorgd dat de lichamen terug naar Griekenland werden gebracht.

Het preventieprogramma HIV/AIDS op Curaçao blijft een belangrijk project voor de samenleving. Het programma loopt al sinds 2000, dankzij de financiële ondersteuning van de Stichting Antilliaanse Medefinancierings Organisatie (AMFO). Belangrijk onderdeel van het programma is bewustwording en voorlichting via campagnes en het stimuleren van veilige seks. Jongeren nemen zelf de voorlichtingsactiviteiten voor hun rekening.

Rode Kruis-afdelingen en -districten in Nederland voelen zich verbonden met hun collega's op de Nederlandse Antillen en Aruba. In 2009 werkten de Rode Kruis-afdelingen in Hoorn en Leidschendam al actief samen in projectparticipatie met hun collega's overzee.

AMBITIES VOOR 2010:

- betere ondersteuning in middelen en kennis vanuit Nederland moet leiden tot adequater werkende afdelingen;
- heldere afspraken met de overheden over verantwoordelijkheden in de rampenhulpverlening;
- opzetten van een regionaal opleidingsprogramma voor vrijwilligers;
- vergroten personele capaciteit;
- opzetten fondsenwervende en marketing activiteiten.

1.2.4. Vrijwilligersbeleid

Zonder vrijwilligers geen Rode Kruis. Zij voeren de hulpverlening uit en zijn het gezicht van onze organisatie. En wij? Wij ondersteunen deze vrijwilligers met hart en ziel.

VRIJWILLIGERSBELEID IN VOGELVLUCHT

Vrijwilligers zijn de kracht van het Rode Kruis, in meerdere opzichten. Vrijwilligers zijn een cruciale hulpbron van de organisatie. Ze doen het grootste deel van ons werk. Vrijwilligerswerk is geen goedkope vervanging van betaalde arbeid, maar een vorm van solidariteit in actie. Bovendien verankeren vrijwilligers het Rode Kruis direct in de samenleving. Andersom verankeren ze de samenleving direct in het Rode Kruis. Kortom, zonder vrijwilligers geen Rode Kruis.

In 2009 zetten ruim 35.000 vrijwilligers zich in voor het Rode Kruis. Om deze waardevolle groep te behouden, te binden, te motiveren en de kwaliteit van de hulpverlening te waarborgen, hebben we verschillende middelen tot onze beschikking.

Rode Kruis Academie

Op de Rode Kruis Academie verzorgen we opleidingen om de kwaliteit van de hulpverlening te waarborgen. Vrijwilligers krijgen hier een introductiecursus, maar kunnen zich ook specialiseren in een bepaald vakgebied, bijvoorbeeld hulpverlening tijdens calamiteiten. Ook bieden we kans voor verdieping. Zoals omgaan met agressie en gespreksvaardigheden.

Grenzen aan vrijwilligerswerk

Vrijwilligerswerk is in de regel dankbaar werk. Maar het is ook werk dat nooit 'af' is. Waar leg je de grens als vrijwilliger? Ben je bijvoorbeeld altijd bereikbaar voor de hulpvrager? En hoe ga je om met traumatische gebeurtenissen? We willen onze vrijwilligers hier zo veel mogelijk in begeleiden en ondersteunen. Zo bieden we de cursus 'Grenzen aan vrijwilligerswerk'. Een andere belangrijke rol is weggelegd voor het netwerk psychosociale zorg. Een netwerk voor en door vrijwilligers, dat direct zorgt voor de opvang van vrijwilligers na een traumatische gebeurtenis, zoals in 2009 na het drama tijdens Koninginnedag in Apeldoorn.

Vrijwilligersovereenkomst

Vrijwillig is niet vrijblijvend. Dat geldt voor het Rode Kruis en voor de vrijwilliger. In een vrijwilligersovereenkomst scheppen we daarom duidelijkheid over zaken als onkostenvergoeding, gebaseerd op de werkelijk gemaakte kosten. Vrijwilligers zijn tijdens de uitoefening van hun activiteit verzekerd. Verder voeren we intake-, voortgangs-, en afsluitingsgesprekken met vrijwilligers.

Jos (66)

"Sinds mijn VUT miste ik het zorgen voor anderen. Dat is zo'n drang, dat wil je blijven doen. Nu ben ik twaalf weken per jaar actief in het Mappa Mondo huis in Wezep."

ONZE ACTIVITEITEN IN 2009

Binden en behouden op maat

Kennis, interesse en beschikbaarheid. Drie kernwoorden die van belang zijn om de juiste vrijwilliger voor de juiste activiteit te benaderen. Daarom hebben we in 2009 de basis gelegd om de vrijwilligersadministratie onder te brengen in een customer relations management (CRM) systeem. Hierin kunnen we centraal alle informatie opslaan over de opleiding, achtergrond, interessegebieden en beschikbaarheid van onze vrijwilligers. Uiteindelijk doel is dat de vrijwilligers dit zelf kunnen aanpassen. Dit systeem opent veel deuren. We kunnen beter inspelen op de behoeftes van de vrijwilligers en ze zo beter binden aan onze organisatie. En we bieden de plaatselijke afdelingen de mogelijkheid om de juiste vrijwilliger voor de juiste klus aan te spreken.

Jongeren

What's in it for me? Met het juiste antwoord op die vraag is het goed mogelijk om vrijwilligerswerk aantrekkelijk voor jongeren te maken. Maatschappelijke stages (MaS) blijken het toverwoord.

In 2009 hebben we door het hele land Maatschappelijke Stages opgezet. In totaal hebben 4.311 scholieren hun MaS uitgevoerd bij het Rode Kruis.

Er zijn geldinzamelingsacties voor Serious Request opgestart. Rond 25 mei, De Internationale Dag van de Vermiste Kinderen, hebben scholieren aandacht voor deze dag gevraagd en ook diverse 'jong ontmoet oud' activiteiten zijn georganiseerd zoals een mobieltjescursus in Doorn en internetlessen in Naaldwijk.

Inzet vrijwilligers

Per landelijke activiteit:	Aantal scholieren	%	Hulpvragers
Serious Request, het Glazen Huis	1.540	39	
25-mei Internationale Dag van de Vermiste Kinderen	958	24	Bereik onder Nederlands publiek: ca 36.000
Jong ontmoet oud	930	23	415 ouderen
Fondsenwervende activiteiten (money maker en collecte)	202	5	
Combinatie van diverse activiteiten: Meet & Greet, fondsenwervend, 25 mei	160	4	80 ouderen
Overig onder andere lokale activiteiten en de respectcampagne 2009	521	12	
Totaal	4.311*		

Een andere methode waarmee we jongeren bereiken, zijn studentendesks. Deze desks bedenken en voeren activiteiten uit voor het Nederlandse Rode Kruis waarin zij medestudenten betrekken. Dit kunnen lokaal georganiseerde activiteiten en projecten zijn waarbij wordt samengewerkt met verenigingen, maar ook evenementen die aanhaken op de landelijke initiatieven zoals 3fm Serious Request. In 2009 waren tien desks actief in tien universiteitssteden.

Eline (15)

"Mijn maatschappelijke stage was erg afwisselend. Van reanimatieles tot bejaardenbezoek. Erg leuk, want wanneer heb je nou een fatsoenlijk gesprek met een oudere, behalve met je oma."

SAMENWERKINGSVERBANDEN

Vrijwilligers werven en behouden doen we als Rode Kruis niet alleen. We werken hierbij samen met verschillende instanties, waarmee we kennis uitwisselen en via wie we vrijwilligers benaderen:

In Nederland:

- Stichting Laluz
- Primo
- PJ Pasteurs
- Deloitte
- SEsam Academie
- Nationaal Register
- Vereniging Nederlandse Organisaties Vrijwilligerswerk (NOV)

Internationaal:

- European Network on Development of Volunteers
- European Network on Psychological Support

AMBITIES VOOR 2010:

- verdere implementatie customer relations management systeem;
- aanpassen van het vrijwilligersbeleid naar de maatschappelijke ontwikkelingen.

In een veranderende maatschappij moeten we kunnen inspelen met een differentiatie in ons vrijwilligersbeleid. Enerzijds moeten we de zeer gewaarde vrijwilligers die zich sinds jaar en dag voor ons inzetten zien te behouden. Anderzijds zullen we een verschuiving moeten maken naar een nieuwe manier van vrijwilligerswerk waaraan steeds meer behoefte blijkt: tijdelijke activiteiten zonder lange termijn verbintenis. Om de organisatie hiervoor klaar te stomen, zullen we in 2010 het belang van een gedifferentieerd vrijwilligersbeleid meenemen in de strategische discussies die wordt vormgegeven in discussie met de vereniging.

GOED VOORBEREID:

'Niemand leek hierop voorbereid, behalve de vrijwilligers van het Rode Kruis'. Berichten in de media na het drama van Koninginnedag 2009 in Apeldoorn spraken boekdelen. We trainen onze vrijwilligers om direct te kunnen handelen bij een ramp en zorgen voor psychosociale hulp achteraf.

1.2.5. Personeel

Het fusieproces Samen 1 vroeg in 2009 veel aandacht van de afdeling Personeel en Organisatie.

Highlights

- Beroepskrachten: 491

ONZE ACTIVITEITEN IN 2009

Samen 1 staat voor een herinrichting van de vrijwilligers- én beroepsorganisatie. Een belangrijk deel van de beroepsmatige ondersteuning hebben we dichterbij de vrijwilligers ondergebracht in zeven regionale servicecentra. Ook binnen het verenigingskantoor, waar de meeste betaalde krachten werken, hebben we ons anders gereorganiseerd. Hierbij krijgt de ondersteuning van de hulpverlening een nog centralere positie.

Nieuwe collega's

Bij een fusie wisselen de werknemers van verschillende organisaties van werkgever. Zo ook bij het Rode Kruis. In de oude organisatiestructuur hadden 27 plaatselijke afdelingen en districten betaalde beroepskrachten in dienst. Deze beroepskrachten zijn met Samen 1 nu in dienst van het Verenigingskantoor. Een grootscheepse actie die redelijk vlot is gelopen.

Sociaal Plan

In april 2009 hadden we in het kader van de reorganisatie van de beroepsorganisatie, een sociaal plan gereed. Belangrijk uitgangspunt van de reorganisatie was dat er geen gedwongen ontslagen zouden vallen. In het sociaal plan besteedden we vooral aandacht aan de inspanningen van werkgever en werknemer om binnen de organisatie een passende functie te zoeken in geval van boventaligheid.

CAO

De CAO-onderhandelingen duurden aanzienlijk langer dan we hadden verwacht. Een belangrijke oorzaak hiervan was een wisseling van pensioenverzekeraar. In 2009 zijn de onderhandelars tot overeenstemming gekomen. De CAO wordt begin 2010 voorgelegd aan de leden van de vakbond.

Leeftijdsbewust personeelsbeleid

Een commissie heeft aanbevelingen gedaan voor leeftijdsbewust personeelsbeleid binnen het Rode Kruis. Het overgrote deel van die aanbevelingen hadden we al in de praktijk gebracht. Een nieuwe aanbeveling die we in 2009 hebben opgenomen in de CAO is het omzetten van een gedeelte van het leeftijdsgekoppelde verlof naar opleidingsbudget. Zo blijft iedere werknemer van elke leeftijd zich ontwikkelen binnen zijn of haar loopbaan.

Handboek Personeelsbeleid

In het najaar van 2009 brachten we het Handboek Personeelsbeleid uit. Het handboek geeft zo beknopt en duidelijk mogelijk weer wat het personeelsbeleid is voor de beroepskrachten, die in dienstverband voor onze vereniging werken. Zij ondersteunen de tienduizenden vrijwilligers van onze vereniging.

Onderhoud functiewaarderingssysteem

Eén van de ambities voor 2009 was een grote onderhoudsbeurt van het functiewaarderingssysteem. De werkzaamheden rond de fusie Samen 1 vergde echter zo veel tijd, dat dit punt is uitgesteld naar 2010.

Over de grenzen

Het Nederlandse Rode Kruis zond in 2009 53 specialisten uit. Voor directe noodhulp na natuurrampen en noodhulp bij conflicten. Maar soms ook voor duurzame ondersteuning van de capaciteit van een nationale zustervereniging.

Betaalde krachten

In Nederland	453
In het buitenland	38
Totaal	491
Man/vrouw	156/335
Ziekteverzuim	4,7%
Stagiaires	25

AMBITIES VOOR 2010:

- opzetten en uitvoering van een management development programma. Hiermee krijgen leidinggevenden de juiste instrumenten aangereikt om hun medewerkers verder te ontwikkelen en hiermee de organisatie als geheel verder te professionaliseren;
- onderhoud functiewaarderingssysteem.

1.2.6. Kwaliteitszorg

We willen als Nederlandse Rode Kruis de beste kwaliteit bieden. Dat zijn we onze hulpvragers en donateurs verplicht. We vinden het belangrijk om onze inzet en de uitkomsten aantoonbaar te maken voor onze donateurs, vrijwilligers en andere betrokken partijen.

INTERNATIONALE HULPVERLENING

We hadden ons ten doel gesteld de kwaliteitscertificering ISO 9001 uit te breiden naar alle activiteiten in het buitenland. Dit is uitgesteld, omdat tegelijkertijd een veelomvattend ICT traject speelde. De werkdruk voor het personeel zou hiermee te groot zijn. Bovendien was het logisch om eerst de gevolgen van het nieuwe ICT traject voor de werkprocessen af te wachten en dan pas met het ISO-traject aan de slag te gaan. De certificaatuitbreiding vindt daarom waarschijnlijk pas zijn beslag in 2011.

Wel hebben we andere kwaliteitsverbeteringen doorgevoerd:

- de aanpassing van de projectchecklist voor een betere beheersing van de kwaliteit en de goedkeuringen rond het opstarten van projecten;
- er is een anti-corruptie en sanctiebeleid aangenomen;
- een 'Procurement Framework' is tot stand gekomen, waarin de uitgangspunten voor inkoop ten behoeve van internationale projecten zijn vastgelegd.

De aandacht voor kwaliteit uitte zich niet alleen in procesverbeteringen. Voor de medewerkers Internationale Hulpverlening van het verenigingskantoor en de landenmanagers organiseerden we een belangrijke opfrustraining in PME (Planning, Monitoring en Evaluatie). PME gaat over het plannen van projecten, het meten van voortgang en het 'waarderen' van de uiteindelijke (of tussentijdse) projectresultaten en impact. Verder zijn zeven interne audits uitgevoerd, negen interne auditors getraind en zijn de gebruikelijke management review en projectevaluaties uitgevoerd.

Ambities voor 2010

Voor 2010 zijn de ambities onder andere uitbreiding van het kwaliteitssysteem naar de activiteiten in het buitenland. Misschien volgens een andere standaard dan ISO of in combinatie daarmee, zoals HAP (Humanitarian Accountability Partnership). Deze organisatie heeft een (deels op ISO gebaseerde) kwaliteitsstandaard ontwikkeld die toegespitst is op de humanitaire en ontwikkelingssector. We gaan onderzoeken of deze standaard nuttig is voor ons en of het een toegevoegde waarde heeft ten opzichte van ISO.

OPSPORING EN ONDERSTEUNING

Voor onze activiteiten binnen Opsporing en Ondersteuning hebben we in een kwaliteitshandboek zes principes benoemd waarin de kwaliteitsdoelstellingen zijn beschreven:

1. Klanten
2. Leiderschap
3. Betrokkenheid
4. Processen en organisatie
5. Continue verbeteringen
6. Besluitvorming

Klanten

In relatie tot onze klanten (hulpvragers, tracingvrijwilligers, het Internationale Rode Kruis, zusterverenigingen en het ministerie van Buitenlandse Zaken), streven we naar:

- bereikbaarheid
- benaderbaarheid
- laagdrempeligheid
- duidelijkheid

Om de klanteisen en de klanttevredenheid in kaart te brengen, voeren we vanaf 2010 voor iedere klantgroep éénmaal per drie jaar een klanttevredenheidsonderzoek uit. Toetsen van kwaliteit gebeurt ook door middel van bijeenkomsten voor vrijwilligers, het bijwonen van internationale bijeenkomsten en werkgroepen van ICRC over RFL-activiteiten (RFL = Restoring Family Links) en door het actief vragen van feedback van hulpvragers.

Leiderschap

We streven naar een betere inbedding en profilering van het tracing-netwerk in de vereniging.

Betrokkenheid

Met het delen van kennis, gebruik en ontwikkelen van kwaliteiten en het stimuleren van eigen inbreng, hebben we de betrokkenheid van de medewerkers willen vergroten.

PROCESSEN EN ORGANISATIE / CONTINUE VERBETERINGEN

De nadruk lag op het periodiek evalueren van processen met een follow-up en trainingen indien nodig. Dit leidde tot besluitvorming op basis van voldoende informatie en actie met toelichting. Ondanks deze intenties vinden analyses nog vaak op ad-hoc basis plaats. Het delen van kennis leidt duidelijk tot een verbeterde dienstverlening, mede door de eerste aanzet tot een 'kennis-databank'. Weliswaar is dit vanwege drukke werkzaamheden stilgelegd, maar in 2010 krijgt dit voortgang.

ISO behaald

De activiteiten voortvloeiend uit het kwaliteitshandboek hebben geleid tot het behalen van de ISO 9001:2008 norm certificaat voor de werkzaamheden van de hele afdeling Opsporing en Ondersteuning. Er zijn drie van de vijf geplande interne audits gedaan. De twee geannuleerde audits waren het gevolg van een tekort aan beschikbare auditoren op de geplande data. Daartoe zijn in 2009 nieuwe beroepskrachten getraind tot interne auditor waaronder medewerkers van O&O.

Ambities voor 2010

Voor 2010 staan onder andere zes interne audits gepland, de overgang naar een nieuw registratiesysteem, trainingen en een gelijke aansluiting op de GBA (Gemeentelijke Basis Administratie) voor verbetering van de opsporingsmogelijkheden in Nederland. O&O zal het nationale netwerk - inclusief Antillen - van tracingteams verder herzien, met als doel de regionale hulpverlening te verbeteren.

NOODHULP NATIONAAL

Voor onze nationale noodhulpactiviteiten hadden we als doelstelling meer aandacht te besteden aan opleiding, training en oefening van de vrijwilligers. Daarnaast was de start met een ISO-traject voor het onderdeel Verwanteninformatie een belangrijk aandachtspunt. In de voorbereiding van deze ISO-certificering hebben we een nul-meting gedaan en een plan van aanpak gemaakt. De certificering volgt medio 2010.

MAPPA MONDO

Voor onze Mappa Mondo huizen hadden we ons ten doel gesteld om halverwege 2009 het HKZ-keurmerk (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector) te behalen. We hebben grote stappen gemaakt in het beschrijven van en het werken met de procedures. Hieruit is het kwaliteitshandboek voortgekomen, een bruikbaar instrument waar de medewerkers dagelijks mee werken. Met de medicatieprocedure is ook een grote sprong gemaakt. Verder zijn alle verpleegkundigen ingeschreven in het kwaliteitsregister van Verpleging en Verzorging.

Er zijn twee interne auditrondes geweest en twee externe. Naar aanleiding van deze audits is een grote verbeterslag gemaakt. De verbetercyclus heeft bij de medewerkers veel betrokkenheid gecreëerd bij de kwaliteitsontwikkeling. De certificering hebben we in 2009 echter nog niet gehaald, omdat het zorgplan dat er volgens de HKZ voor ieder kind moet zijn nog niet volledig uitgewerkt was. Deze doelstelling is doorgeschoven naar 2010.

Andere kwaliteitsdoelstellingen van Mappa Mondo voor 2009 waren het formuleren van een pedagogische visie en het verbeteren van het vrijwilligersbeleid. De pedagogische werkwijze is in concept aanwezig en passen de medewerkers van de huizen al toe. In 2010 gaan we dit verder ontwikkelen. De procedure van het vrijwilligersbeleid is beschreven en krijgt in 2010 meer uitwerking en implementatie.

*"Ik had niet gedacht dat werken aan procedures zoveel voldoening kon geven!"
(verpleegkundige Mappa Mondo)*

BIJZONDERE VAKANTIES

Voor onze Bijzondere Vakanties was eveneens een doelstelling om het HKZ-keurmerk te halen in 2009.

Dat is niet gehaald, omdat op meerdere punten - en met name bij de inkoopprocedure - nog flinke stappen te maken zijn. Het vooruitzicht is dat we het keurmerk begin 2010 wel gaan halen.

Het gezamenlijk werken aan een doel, het HKZ-keurmerk halen, heeft de afstand tussen leidinggevenden en medewerkers verkleind.

Gastvrijheid

Overige kwaliteitsdoelstellingen van Bijzondere Vakanties zaten onder andere in de kwaliteit van de dienstverlening. Door nog meer alert te zijn op gastvrijheid kan een gast meer genieten van de vakantieweek. Wekelijks staan de medewerkers van de hotels met de vrijwilligers stil bij gastvrijheid tijdens de instructiebijeenkomst. Deze inzet werpt zijn vruchten af: gemiddelde score uit de gastenenquête is een negen. In 2010 gaan we hiermee verder in de vorm van gastvrijheidstrainingen voor vrijwilligers.

Begeleiding vrijwilligers

Er is veel gedaan aan gestructureerde begeleiding van vrijwilligers - en met name de nieuwe vrijwilligers - om de kwaliteit van de zorg te verhogen. Hiervoor hebben we introductiebijeenkomsten ingevoerd en geven beroepsverpleegkundigen een intensievere praktijkbegeleiding op de werkvloer.

Het ontwikkelde 'Prestatierapport', met daarin veel managementinformatie, is goed ingevoerd in de accommodaties en komt de bedrijfsvoering ten goede, mede omdat het als onderling toetsingsinstrument functioneert.

Om de kwaliteit van alle betrokken vrijwilligers te vergroten is er intensiever contact met de vakantiecoördinatoren in de vorm van introductiebijeenkomsten, is er een klankbordgroep voor verpleegkundigen opgericht en hebben we een studiedag voor verpleegkundigen op de J. Henry Dunant georganiseerd.

Ambities voor 2010

In 2010 blijft opleiding en scholing van alle vrijwilligers en de beroepskrachten een speerpunt. Verder zullen de activiteiten binnen Sociale Hulp meer aansluiting vinden bij Bijzondere Vakanties. Hierdoor verbetert ons totaalpakket van dienstverlening aan de hulpvragers.

1.2.7. Milieu/MVO

Klimaatverandering heeft onze aandacht. Niet alleen in onze projecten, maar ook in onze eigen organisatievoering. Het Nederlandse Rode Kruis is één van de veertig maatschappelijke organisaties die de campagne HIER Nederland Klimaatneutraal heeft ondertekend. Hiermee hebben we ons ten doel gesteld klimaatneutraal te ondernemen.

KLIMAATNEUTRAAL ONDERNEMEN IN VOGELVLUCHT

Een vaak gebezigde term, maar wat betekent klimaatneutraal ondernemen nu precies? Het wil zeggen dat er geen netto emissies van broeikasgassen worden veroorzaakt door de activiteiten van de organisatie. Het voornaamste broeikasgas, CO₂, ontstaat bij verbranding van brandstoffen voor bijvoorbeeld elektriciteitsproductie, verwarming, transport per auto of vliegtuig en papierproductie. De uitstoot van CO₂ kan worden teruggebracht door maatregelen als energiebesparing, het bewuster omgaan met papier en het toepassen van alternatieve manieren van transport.

ONZE ACTIVITEITEN TOT DUSVER

In 2008 hebben we een uitvoerig onderzoek laten uitvoeren door Ecofys Nederland B.V. In het onderzoek is gekeken naar de CO₂ uitstoot veroorzaakt door het energieverbruik van:

- verenigingskantoor
- vakantiehôtel de Valkenberg
- vakantiehôtel de Paardestal
- vakantiehôtel IJsselviédt
- vakantieschip J.Henry Dunant
- Mappa Mondo huizen in Wezep, Waalre en Rijswijk

Andere onderdelen van het onderzoek waren het gebruik van papier, vliegreizen en het wagenpark.

Op basis van deze informatie is de CO₂ uitstoot in de jaren 2006 en 2007 berekend op 2.846 ton CO₂. In het rapport kwamen de volgende maatregelen naar voren:

Type maatregel	
Stap 1: Energiebesparende en energie-efficiency maatregelen	
Deelstap 1	Technische maatregelen, zowel installatietechnisch als bouwkundig, voor energiebesparing in de gebouwen nemen.
Deelstap 2	Organisatorische maatregelen nemen op het verenigingskantoor en het schip.
Deelstap 3	Maatregelen voor papierbesparing doorvoeren.
Deelstap 4	Maatregelen voor het wagenpark: overschakelen op aardgas.
Deelstap 5	Maatregelen voor het wagenpark: auto's met een beter label aanschaffen.
Deelstap 6	Reizen met de trein in plaats van vliegtuig binnen bestemmingen in Europa.
Stap 2: Het afnemen van duurzame energie of groene stroom inkopen	
Deelstap 7	Groene stroom inkopen in plaats van grijze.
Deelstap 8	Groen gras inkopen in plaats van aardgas.
Stap 3: Compensatie door bosaanplant en het kopen van emissierechten	
Deelstap 9	Buitenlandse projecten (zonne-energie, bosplant) van het Rode Kruis meetellen als compensatie.
Deelstap 10	Compensatie van vliegreizen.
Deelstap 11	Compensatie door de inkoop van emissierechten.

Ecofys heeft twee scenario's van maatregelen voor ons doorgerekend in geld en tijd. In eerste instantie kiezen we voor de meest goedkope manier om klimaatneutraler te opereren. Reden hiervoor is dat we onze financiële middelen zo veel mogelijk willen inzetten voor onze kerntaken. Concreet betekent dit dat het bewerkstelligen van reductie wordt gerealiseerd via compensatieprojecten en inkoop van groene stroom en groen gas.

Met deze maatregelen besparen we per jaar 1.528 ton CO₂. Hiermee zijn we nog niet volledig klimaatneutraal. Sommige maatregelen zullen gefaseerd uitgevoerd worden. De maatregelen zullen pas over enkele jaren effect hebben op een verminderde CO₂ uitstoot.

1.3. COMMUNICATIE

1.3.1. Bekendheid

Het Nederlandse Rode Kruis helpt. Zowel wereldwijd als om de hoek. Deze positionering communiceren we graag naar de buitenwereld. In 2009 stond noodhulp, zowel internationaal als in Nederland centraal. Via allerlei acties en evenementen ontvingen we hiervoor veel media-aandacht. Een goede zaak, want daardoor krijgt het Nederlandse publiek meer inzicht in de noodzaak van ons werk.

CAMPAGNES

In 2009 lanceerden we verschillende campagnes. In juni stond de collectecampagne centraal, waarbij aandacht was voor de noodhulp die we direct verlenen, maar wat alleen mogelijk is dankzij de giften van donateurs.

In december was de Serious Request actie met 3FM. Voorafgaand werd aandacht gevraagd voor de problematiek van malaria, en de hulp die het Rode Kruis direct verleend. Naast het werven van fondsen, was een belangrijk communicatiedoel dat de Nederlandse bevolking weet dat het Rode Kruis heeft samengewerkt met 3FM voor Serious Request. Het effect was 45 procent, ten opzichte van 53 procent van vorig jaar.

JAARLIJKS ONDERZOEK

Elk jaar onderzoeken we de effectiviteit van campagnes, onze naamsbekendheid en imago. Met de resultaten kunnen we, waar nodig, het communicatiebeleid bijstellen. Het onderzoeksbureau GfK kwam met de volgende resultaten:

- de totale naamsbekendheid van het Nederlandse Rode Kruis in 2009 was 100 procent. Alle Nederlanders van achttien jaar en ouder kennen onze naam;
- ten opzichte van 2008 steeg het overall-imago van het Nederlandse Rode Kruis met een significant verschil van een 6,8 naar een 6,9 (in rapportcijfers);
- in 2009 waren sterke punten van ons imago: het bereiken van goede resultaten, handelt in het belang van projecten, succesvol in het bieden van hulp en eerlijkheid;
- op het gebied van transparantie scoorde ons imago een lichte daling ten opzichte van 2008. Er was een minimale daling te zien in de stelling 'duidelijk informeren hoe het gedoneerde geld besteed wordt' (een significante daling in een rapportcijfer van 5,8 naar 5,7).

CHARIBAROMETER

Onderzoeksbureau Mediad onderzoekt de bekendheid en het imago van goede doelen in Nederland. We staan de afgelopen jaren op nummer één in hun Charibarometer, met een gecombineerde score van 'bekendheid' en 'waardering'. In 2005 zakten we naar de derde plaats, om vervolgens in 2006, 2007 en 2008 weer op de eerste plaats te eindigen. In 2009 wisten we deze eerste plaats te behouden.

In de ranglijst van de veertig meest bekende fondsenwervende instellingen uit de Charibarometer van 2009 staan we op de tweede plaats. Net zoals in 2008 eindigden we na de gezondheidsorganisatie KWF Kankerbestrijding. Ook op de meeste gewaardeerde fondsenwervende instellingen eindigt het Rode Kruis op een tweede plaats. Op de ranglijst van de individuele betrouwbaarheidsscores, stonden we in 2009 op de vierde plaats, in 2008 werd dat plaats zes.

AMBITIES VOOR 2010:

- we blijven via de landelijke media campagne voeren via de slogan 'Het Nederlandse Rode Kruis helpt direct'. Zo benadrukken we de noodzaak van onze noodhulp wereldwijd;
- Eerste Hulp wordt een belangrijk thema in de campagnes van 2010;
- we willen meer en betere informatie geven over de besteding van donaties en de betekenis van onze hulpverlening. We streven naar optimale transparantie;
- de totale naamsbekendheid van het Nederlandse Rode Kruis van 100 procent willen we behouden.

1.3.2. Acties en evenementen

Het Rode Kruis verscheen in 2009 veelvuldig in de media. Of het nu ging om hulpverlening na de aardbeving in Sumatra of om de activiteiten voor 3FM Serious Request: het was allemaal nieuws.

Media-aandacht is erg belangrijk voor een organisatie als het Rode Kruis. Hoe meer mensen weten wat we doen en voor wie, hoe meer ze geneigd zijn ons te steunen, en zo kunnen we nog meer mensen helpen.

ACTIES EN EVENEMENTEN IN VOGELVLUCHT

In 2009 verschenen in totaal 2484 artikelen over het Rode Kruis in de landelijke en regionale dagbladen: ruim 200 artikelen meer dan in 2008. De media publiceerden over de hulpverlening, kondigden activiteiten aan en leverden achtergrondreportages. Televisie- en radioprogramma's bleven niet achter. Hierbij kwam vooral onze hulpverlening aan de mensen voor wie we het allemaal doen aan bod.

Januari: Conflict Gaza en Sri Lanka

Op 27 december breken hevige gevechten uit in de Gazastrook tussen Palestijnse militanten en het Israëliëse leger. Het Rode Kruis komt direct in actie om de slachtoffers van medische hulp en noodhulpgoederen te voorzien, maar de nood is groot. Gewonden overlijden omdat ambulances geen vrije doorgang krijgen tot getroffen wijken en ambulances en hulptransporten worden onder vuur genomen. Het Rode Kruis voelt zich genoodzaakt zich publiekelijk uit te spreken en organiseert een persconferentie waarin directe en veilige toegang wordt geëist tot alle gewonden en worden alle partijen dringend opgeroepen om de regels van het humanitair oorlogsrecht na te leven. Het Rode Kruis kiest geen partij, maar kiest voor de slachtoffers. Naast diverse interviews in de media, neemt directeur Cees Breederveld plaats aan tafel bij Pauw & Witteman om deze publieke stellingname toe te lichten.

Ook opent het Nederlandse Rode Kruis een rekeningnummer voor hulp aan slachtoffers van het conflict in Sri Lanka. Vluchtelingenkampen rondom het conflictgebied groeien met tienduizenden vluchtelingen per dag. In de media wordt duidelijk dat het Rode Kruis zich hard maakt om hulp te kunnen verlenen aan de duizenden burgers die klem zitten tussen de strijdende partijen.

Februari: Valentijnsactie voor ouderen en vliegtuigcrash Schiphol

Vrijwilligers van de Rode Kruis studentendesks in Nederland organiseerden vrijdag 13 februari 'dating seminars' met ouderen in diverse verzorgingstehuizen in Nederland. De studenten wilden zich zo optimaal voorbereiden op Valentijnsdag. Rode Kruis -ambassadeur Irene Moors reikt een 'Valentijn award' uit aan de student die zich de 'tips en trucks' het best eigen heeft gemaakt. Media berichten volop over deze sympathieke actie en inzet van een bijzondere ambassadeur.

Maar niet alleen positief nieuws in de media. De hulpverlening van het Nederlandse Rode Kruis werd ingeschakeld voor de slachtoffers van de vliegtuigcrash bij Schiphol. Het Rode Kruis zette ruim veertig vrijwilligers ter plaatse in om slachtoffers en betrokkenen van directe hulp te voorzien. In diverse media doen Rode Kruis vrijwilligers het woord over de geboden opvang en verzorging aan slachtoffers en hun familieleden.

April: Wereldmalariadag en het ongeluk in Apeldoorn tijdens Koninginnedag

Op Wereldmalariadag kondigen 3FM en het Rode Kruis aan dat ze samen in actie komen tegen malaria. Het jaarlijks terugkerend 3FM Serious Request staat in het teken van de strijd tegen malaria. Samen met 3FM zal het Rode Kruis dit jaar tijdens Serious Request geld inzamelen voor de bestrijding van malaria. Media berichten over het thema voor dit jaar.

Koninginnedag, 30 april 2009, wordt wreed verstoord met een aanslag op de Koninklijke familie. Een man in een zwarte Suzuki Swift rijdt in op het publiek. De aanslag kost aan zeven mensen het leven. Vrijwilligers van het Nederlandse Rode Kruis verlenen direct Eerste Hulp aan de slachtoffers en bieden ondersteuning aan de ambulancediensten. De dramatische gebeurtenissen en beelden maken veel indruk. Veel aandacht in de media voor de ervaringen en het verdriet van familieleden van slachtoffers, omstanders, aanwezige journalisten en Rode Kruis-vrijwilligers.

Mei: Start onderzoek naar identiteit 28 'onbekenden' ereveld Loenen en vluchtelingen in Pakistan

De Werkgroep Vermiste Personen Tweede Wereldoorlog van het Nederlandse Rode Kruis start op 12 mei met een onderzoek naar de identiteit van 28 'onbekenden', die begraven liggen op het ereveld in Loenen. Deze 'onbekenden' zijn Nederlanders die tijdens de Tweede Wereldoorlog op de Waalsdorpervlakte zijn gefusilleerd en later zijn begraven op het ereveld in Loenen, wiens identiteit nooit is vastgesteld. Media zijn aanwezig tijdens de start van de graafwerkzaamheden en besteden aandacht aan het werk van deze unieke werkgroep.

Begin mei start het Pakistaanse leger een offensief tegen de gewapende groeperingen in het Noord-Westen van Pakistan. Ruim twee miljoen burgers moeten halsoverkop hun huis verlaten door de toenemende gevechten. Het Rode Kruis opent een rekeningnummer voor hulp aan de slachtoffers in Pakistan. Een woordvoerder van het Nederlandse Rode Kruis vraagt vanuit Pakistan aandacht in de media voor de grote nood van de ontheemde Pakistani. Het Rode Kruis helpt met onderdak, voedsel, water en medische zorg.

Juni: Presentatie Wereld Rampen Rapport

Het Rode Kruis komt in de media naar aanleiding van het Wereldrampenrapport dat beschrijft hoe het Rode Kruis de meest kwetsbaren kan beschermen tegen de gevolgen van klimaatverandering met preventieve hulp. Media doen verslag van een hulpverlener en een project van het Rode Kruis in de sloppenwijken van Jakarta. Het Klimaatcentrum van het Rode Kruis geeft interviews aan diverse (internationale) media.

Juli: Nijmeegse Vierdaagse en medaille voor Rode Kruis-vrijwilliger

Op 24 juli bereiken wederom duizenden wandelaars de finishplaats van de 93ste Nijmeegse Vierdaagse met leukoplast en blarenpleisters van het Nederlandse Rode Kruis op de voeten. Er melden zich in totaal zo'n 6.000 wandelaars bij de Eerste Hulpposten of in de centrale hulpverleningstent van het Rode Kruis. Zoals ieder jaar brede aandacht in de media, van Hart van NL en het NOS journaal tot aan de lokale kranten in Gelderland voor het doorzettingsvermogen en het leed van de 45.000 wandelaars.

Op 28 juli ontving Rode Kruis-vrijwilliger Marieta Wanapa-Luydens op Aruba uit handen van H.K.H. Prinses Margriet de Florence Nightingale medaille. Zij kreeg de medaille uitgereikt vanwege haar jarenlange, bijzondere en volhardende inzet voor het Rode Kruis. Deze eremedaille wordt om de twee jaar op voordracht van een nationale Rode Kruis vereniging uitgereikt door het Internationale Rode Kruis (ICRC) aan verpleegkundigen, helpers en actieve Rode Kruisvrijwilligers die zich in tijden van oorlog en andere rampen door dapper gedrag hebben onderscheiden.

Augustus: 60 jaar verdragen Genève

Het Rode Kruis staat stil bij het 60-jarig bestaan van de Verdragen van Genève van 1949. Een ingezonden stuk in de Volkskrant belicht de huidige dilemma's van het humanitair oorlogsrecht. Ook publiceert het Rode Kruis een onderzoek onder burgers in conflictgebieden waarbij duidelijk wordt dat er groot draagvlak voor oorlogsrecht is.

September: Rampen in Sumatra, Vietnam en Filippijnen en Eerst Hulp in Nederland

Op 30 september wordt de westkust van het Indonesische eiland Sumatra binnen 48 uur getroffen door twee zware aardbevingen. Met veel slachtoffers en schade als gevolg. Op 29 september worden in de Filippijnen en Vietnam zo'n vijf miljoen mensen getroffen door de verwoestende impact van tyfoon Ketsana en de zware regenval. Ook over deze verwoestende ramp berichtten de media.

Voorafgaand aan Wereld Eerste Hulp Dag op 12 september 2009 toont een Europees rapport van het Internationale Rode Kruis een dramatisch beeld van Eerste Hulp kennis in Nederland. Twee procent van de Nederlanders heeft een Eerste Hulp diploma, tegenover 95 procent van de bevolking in Noorwegen en 80 procent in Duitsland en Oostenrijk. Het Nederlandse Rode Kruis maakt in diverse media kenbaar dat dit moet veranderen en spreekt haar doelstelling uit dat iedereen in Nederland weet wat te doen bij letsel of acute ziekte.

November: Mexicaanse griep inenting

De inenting tegen de Mexicaanse griep beheersen de media. Gemeenten en GGD's doen massaal een beroep op het Nederlandse Rode Kruis voor ondersteuning bij de massavaccinatie tegen de Mexicaanse griep. Achthonderd gekwalificeerde Eerste Hulp vrijwilligers van het Rode Kruis ondersteunen bij de vaccinatie en assisteren bij de registratie en administratie van de vele grieprikgegadigden.

December: Fusie definitief, Klimaattop Kopenhagen en 3FM Serious Request

Tijdens de Algemene Vergadering van het Nederlandse Rode Kruis op 12 december wordt het definitieve besluit genomen om per 1 januari 2010 met de afdelingen en districten één landelijke vereniging te vormen. De voorzitter en de twee vice-voorzitters gaven een uitgebreid interview aan de regionale kranten.

Het (Internationale) Rode Kruis is aanwezig in Kopenhagen om de staatshoofden te herinneren aan de bescherming van de meeste kwetsbare mensen.. Madeleen Helmer van het Klimaatcentrum woont namens de Internationale Federatie de onderhandelingen bij. Aan nationale en internationale media geeft zij interviews.

3FM Serious Request is meer dan ooit aanwezig in de media. Niet alleen Groningen staat op z'n kop, maar het hele land zamelt geld in voor het Rode Kruis tegen malaria. Door de tomeloze inzet van de drie DJ's en het bezoek van Prinses Maxima is er in alle media aandacht voor het evenement.

AMBITIES VOOR 2010:

- aandacht vragen in de landelijke media voor internationale noodhulp;
- via de media aandacht vestigen op de achtergronden van en dilemma's in ons werk.

1.3.3. Ambassadeurs

Onze ambassadeurs Irene Moors, Humberto Tan, Eric Corton, Floortje Dessing en Yfke Sturm zetten met hun bekendheid onze hulpverlening in de spotlights. Ze zijn oprecht betrokken bij het werk van het Rode Kruis en zetten zich als ambassadeur belangeloos in.

Februari: Irene Moors slaat een brug tussen jongeren en ouderen op Valentijnsdag

In verzorgingstehuis Reinalda in Haarlem zijn op 13 februari verrassingsdates georganiseerd voor ouderen die niet vaak bezoek krijgen. Uit eerder onderzoek is gebleken dat 33 procent van de 65-plussers zich "vaak eenzaam" voelt. Irene Moors bracht de jonge vrijwilligers van het Rode Kruis in contact met de ouderen. Niet alleen om hen een fijne dag te bezorgen, maar ook om wat van elkaar te leren. Namelijk: hoe ging dat daten vroeger nu eigenlijk? Daarnaast gaven de ouderen en jongeren elkaar inzicht in het dansen van toen en nu.

April: Floortje Dessing, Irene Moors en Yfke Sturm zetten vrijwillige helden in the picture

Celebrity-fotograaf Nick van Ormondt heeft vrijwilligers van het Rode Kruis letterlijk in de schijnwerpers gezet. Hoe? Door een fotoshoot samen met ambassadeurs van het Rode Kruis die wél dagelijks in de spotlight staan: Floortje Dessing, Irene Moors en Yfke Sturm.

Tijdens de fotosessies zijn de ambassadeurs en vrijwilligers geïnterviewd over hun inzet voor het Rode Kruis. De foto's zijn ingezet voor verschillende Rode Kruis-events gedurende het hele jaar.

Nick van Ormondt, gerenommeerd fotograaf van menig bekende Nederlanders: "Dagelijks heb ik mooie mensen voor mijn lens staan. Maar deze vrijwilligers zetten zich onvoorwaardelijk in voor een ander. Om direct hulp te bieden in noodsituaties, eenzaamheid te bestrijden of simpelweg door te collecteren. Dat raakt me, en maakt hen mooi, zowel van binnen als van buiten. Door vrijwilligers op de foto te zetten samen met bekende Nederlanders die zich voor datzelfde doel inzetten, ontstaat een band. De kracht van iets doen voor een ander, vanuit je hart, en daarmee echt verschil maken".

September: Floortje Dessing vraagt aandacht voor klimaat

In samenwerking met ICCO en Amref Flying Doctors brachten we een boekje uit om het klimaat te belichten. Dit boekje is voor en van kinderen van zes tot twaalf jaar en portretteert vier kinderen woonachtig op verschillende continenten. Elk kind vertelt over het effect van klimaatverandering op zijn of haar dagelijkse leven: Tuvalu Islands (South Pacific) - 'het zinkend land', Indianenstam in Brazilië – ontbossing, Nomaden in Ethiopië – droogte, Eskimo's in Noord Canada - smelten van de ijskap. Floortje schreef het voorwoord voor dit boekje met haar ervaring in relatie tot het klimaat.

Oktober: Humberto Tan zet zich in voor Rode Kruis-golftournooi In oktober is het 24e Rode Kruis Golftournooi georganiseerd.

Een twintigtal teams (flights) met betalende relaties van het Nederlandse Rode Kruis en Thieme GrafiMedia Groep hebben aan het toernooi deelgenomen. Elke flight werd versterkt door een van de aanwezige bekende Nederlanders uit de wereld van sport, amusement en politiek. Humberto Tan zette zich namens het Rode Kruis in en gaf een clinic. Verder was hij spreekstalmeester van de dag en informeerde alle aanwezigen over het doel van deze sportieve dag en huldigde op vermakelijke wijze de winnaars van het toernooi. De opbrengst van dit toernooi komt ten goede aan de Mappa Mondo-huizen van het Nederlandse Rode Kruis. Hier vinden kinderen die ernstig ziek zijn tijdelijk of voor langere duur een warm thuis.

November: Eric Corton bezoekt slachtoffers van malaria

Eric Corton heeft voor de campagne 3FM Serious Request een bezoek gebracht aan Sierra Leone en [Burkina Faso](#), samen met minister Bert Koenders. Hij bezocht hier slachtoffers van malaria. Daarnaast is in beeld gebracht welke oplossing het Rode Kruis hiervoor biedt. Het Rode Kruis kan de problemen die malaria met zich meebrengt pas verminderen als de overdracht van de ziekte wordt teruggedrongen. Daarom distribueert het Rode Kruis niet alleen de muskietennetten, maar worden er ook vele duizenden vrijwilligers ingezet om te zorgen dat de netten juist worden opgehangen (zogenoeten Hang Up), geven zij voorlichting over de ziekte en gaan ze op huisbezoek om te zorgen dat de netten blijven hangen (zogenoeten Keep Up). De vrijwilligers die zich inzetten zijn mensen uit de gemeenschap zelf die beschikken over specifieke vaardigheden om hun gemeenschap te ondersteunen en te trainen. Zij weten hoe de gemeenschap in elkaar zit, kunnen communiceren in hun eigen taal en zijn zich bewust zijn van culturele belemmeringen op het gebruik van de netten.

December: Eric Corton, Irene Moors en Yfke Sturm zetten zich in voor Serious Request

Eric Corton heeft in de week voor Kerst samen met de dj's van 3FM, gezorgd voor maximale lading van het thema: 'Stop malaria, play the music'. In de eindshow op het plein in Groningen maakte hij het eindbedrag bekend waarvoor iedereen heeft gestreden: € 7.113.447 en lichtte hierbij toe welke hulp het Rode Kruis hiervoor kan bieden.

Irene Moors en Yfke Sturm verleenden hun bijdrage door het aanbieden van veilingitems, waarvan de opbrengt ten goede kwam voor [Serious Request](#).

AMBITIES VOOR 2010:

- maximale zichtbaarheid met ambassadeurs;
- meer integrale zichtbaarheid rondom campagnes;
- versterking relatiemanagement.

1.3.4. Interne communicatie

35.000 vrijwilligers, verspreid over het land. 491 beroepskrachten, verdeeld over meerdere vestigingen. Al deze mensen komen elkaar niet vanzelf tegen. Om onze hulpverlening geolied te laten lopen, is interne communicatie belangrijk.

INTERNE COMMUNICATIE IN VOGELVLUCHT

Intranet

Het intranet is door het grote bereik en de toegankelijkheid hét digitale middel voor interne communicatie. In 2009 maakten we dan ook optimaal gebruik van de vele mogelijkheden van deze elektronische snelweg. Vrijwilligers en medewerkers hebben, met de juiste inlogcodes, altijd toegang tot ons intranet. Zij vinden hier alle belangrijke informatie. Nieuwsberichten en ervaringsverhalen, maar bijvoorbeeld ook declaratieformulieren. Activiteiten van afdelingen en districten kregen in 2009 een prominentere plaats op ons intranet.

Kruiselings en Helpen

Kruiselings is het verenigingsblad voor bestuurders en beroepskrachten. Het verscheen afgelopen jaar vier maal. Veel lokale afdelingen reageerden enthousiast op het blad. Daarnaast heeft het donateurmagazine Helpen een uitgebreid katern speciaal voor vrijwilligers. Ook dit blad komt vier maal per jaar uit.

Huisstijl

Onze huisstijl zorgt voor een krachtig beeld naar buiten. Voorwaarde is dan wel dat we het consequent gebruiken. De plaatselijke afdelingen kunnen regels en tips voor gebruik van de huisstijl vinden op een speciale intranetsite: de promotiestudio. Daarnaast staan op deze site alle communicatiemiddelen die we als vereniging gebruiken. Afdelingen kunnen teksten en foto's aan hun eigen situatie aanpassen en zelf laten drukken.

Internationale contacten

Medewerkers en vrijwilligers van het Rode Kruis kunnen van elkaar leren, waar ook ter wereld. Daarom hebben de Rode Kruis-verenigingen in verschillende landen regelmatig contact met elkaar. Dit gebeurt bijvoorbeeld via medewerkers van de internationale hulpverlening en de persvoorlichters. Ook zijn er regelmatig bijeenkomsten met verwante organisaties en het Internationale Rode Kruis. Ook hier wisselen medewerkers en vrijwilligers kennis en informatie uit.

AMBITIES VOOR 2010:

- nieuwe intranetomgeving met één portal voor alle gebruikers: centraal en actueel;
- reductie van het aantal onderwerpspecifieke nieuwsbrieven en bijeenkomsten: bundeling van informatie;
- kennisdeling stimuleren: helderheid over organisatiestructuur (wie-is-wie), succesverhalen delen.

1.3.5. Nationale Postcode Loterij

Onvoorwaardelijke partners: de Nationale Postcode Loterij en het Nederlandse Rode Kruis.

Financiering

€ 3,6 miljoen (reguliere bijdrage)

Door: Nationale Postcode Loterij

SAMENWERKING MET DE NATIONALE POSTCODE LOTERIJ IN VOGELVLUCHT

Het Nederlandse Rode Kruis is één van de 75 organisaties die geld krijgt uit de opbrengsten van de [Nationale Postcode Loterij](#). We kregen over 2009 € 3,6 miljoen.

De Nationale Postcode Loterij wil een bijdrage leveren aan een groenere en meer rechtvaardige wereld. Het is de grootste 'goede-doelenloterij' van Nederland. Maar liefst 2,5 miljoen huishoudens spelen mee.

De echte winnaars

Over 2009 verdeelde de loterij € 256.621.614,-. Dit bedrag is gerealiseerd dankzij de mensen die de loterij steunen. De opbrengst gaat naar zeer diverse charitatieve organisaties. Het zijn organisaties die actief zijn voor natuur en milieu, mensenrechten, ontwikkelingssamenwerking of sociale cohesie in Nederland.

Ook financiert de Nationale Postcode Loterij de [HIER-campagne](#). HIER is de klimaatcampagne van ruim dertig maatschappelijke organisaties, waaronder het Nederlandse Rode Kruis, die gezamenlijk werken aan de oplossing van het klimaatprobleem.

"We geven geld en bekendheid aan goede doelen, zij doen het werk". Boudewijn Poelmann, directeur Nationale Postcode Loterij.

ONZE ACTIVITEITEN IN 2009

Nieuwe strategie

De afdeling Corporate Partnerships heeft een nieuwe strategie ingezet in 2009. Meer focus is gelegd op grote, strategische relaties. Doel van de nieuwe strategie is om lange termijn relaties aan te gaan in de vorm van corporate partnerships. De Nationale Postcode Loterij is al vele jaren en met grote afstand de grootste geldgever en is derhalve actief als corporate relatie opgenomen. Dat betekent dat er een senior relatiemanager is aangetrokken halverwege het jaar, die de Nationale Postcode Loterij bedient. Het doel van de relatiemanager is om de relatie met de Nationale Postcode Loterij te verbeteren en te verdiepen. Dit uit zich zowel extern als intern. Enerzijds tonen wij onze achterban dat de ongeoordeelde gift van de Postcode Loterij erg belangrijk voor ons is. Anderzijds betrekken we steeds meer collega's van alle lagen van de organisatie bij deze strategische relatie. Dit is onder andere gedaan binnen het traject van het Droomfonds, met het opzetten van een strategisch accountteam en met het bieden van een diepte interview met één van de directeurs van de Nationale Postcode Loterij, Boudewijn Poelmann in ons bestuursblad.

Droomfonds

In 2009 heeft de Nationale Postcode Loterij het Droomfonds opgericht om verandering, inspiratie en hopelijk een keerpunt teweeg te brengen onder zijn beneficiënten. Daarom wil de Nationale Postcode Loterij, aanvullend op hun structurele en blijvend ongeoordeelde bijdrage, het mogelijk maken dat ieder jaar één of meer beneficiënten een werkelijk grootse droom kan realiseren. Bijvoorbeeld een innovatieve techniek toepassen binnen de hulpverlening of een probleem daadwerkelijk meerjarig en grondig aanpakken. Alle beneficiënten die jaarlijks één miljoen euro of meer ontvangen leggen tien procent van hun jaarlijkse bijdrage daarop in en kunnen een beroep doen op dit fonds. Het Rode Kruis is in dit Droomfondstraject gestapt met haar Eerste Hulp-droom: 'heel Nederland helpt en heel Nederland held'.

Helaas zijn we niet in de laatste ronde gekomen. Onze droom om heel Nederland bekend te maken met de basisbeginselen van Eerste Hulp heeft het niet gered. Het oordeel van de jury was dat in het plan het grensoverschrijdende innovatieve element nog onvoldoende tot uiting kwam. Een eerste aanzet tot evaluatie van dit traject is gedaan. Belangrijk punt was dat onze ideeën voor een grootschalige Eerste Hulp ten tijde van de aanvraag nog niet rijp genoeg waren. Het schrijven van de aanvraag was voor ons een aanzet voor het scherpstellen van onze visie en doelstellingen op het gebied van [Eerste Hulp](#). In 2010 diepen we dit verder uit, zodat we later in het jaar een publiekscampagne kunnen starten.

Ook heeft het Rode Kruis een aanvraag ingediend voor de dertiende trekking van de Nationale Postcode Loterij. We hebben € 3 miljoen gevraagd voor het Humanity House. Begin februari 2010 wordt bekend gemaakt wie van de beneficiënten voor de dertiende trekking in aanmerking komt.

AMBITIES VOOR 2010:

In 2010 bouwen we verder aan de relatie op marketing- en communicatiegebied. Zo doen we mee aan het programma 'Kanjers van Goud' van de Nationale Postcode Loterij, waarin weldoeners overal ter wereld centraal staan, om zo ons werk aan een breder publiek te tonen. Verder hebben we vergaande plannen om de Loterij te betrekken bij onze collecte. De Postcode Loterij heeft een connectie met de mensen in hun wijk via hun postcode. Wij gaan jaarlijks met duizenden collectanten langs de deur. Een ideale start om onze krachten te bundelen. Tenslotte zouden we graag willen dat de Postcode Loterij in het voorjaar van 2010 met ons mee op reis gaat om onze projecten en activiteiten met eigen ogen te bekijken. Zij beslissen hier in februari over.

1.4. FONDSENWERVING

Het Rode Kruis kwam in actie tijdens 3FM Serious Request met als doel om zoveel mogelijk fondsen te werven voor malariabestrijding. En of het nu ging om directe hulp na een aardbeving in Sumatra; opvang van vluchtelingen in Pakistan, eenzaamheidsbestrijding in Nederland. Het Rode Kruis helpt direct. En dat kunnen we alleen maar blijven doen dankzij de financiële steun van leden, donateurs, stichtingen en het bedrijfsleven.

Een voortdurend grimmig economisch klimaat kenmerkte ook het jaar 2009. Toch heeft het Rode Kruis op het gebied van fondsenwerving wederom een succesvol jaar achter de rug. Op alle terreinen zijn de fondsenwervende doelstellingen gehaald.

FONDSENWERVING IN VOGELVLUCHT

Hoe kunnen we mensen blijven bewegen ons werk te steunen? Dat is de vraag waar we elke dag weer voor staan. Hiervoor hebben we verschillende beproefde instrumenten tot onze beschikking, zoals campagnes, mailings, collectes en persoonlijk contact. Alles wat we doen, doen we om de hulpverlening mogelijk te maken. Deze scherpe focus dwingt ons alle fondsenwervende activiteiten weldoordacht te doen. Ofwel, met een zo laag mogelijke investering, zo veel mogelijk fondsen werven voor de hulpverlening. De kaders hiervoor worden mede bepaald door het Centraal Bureau Fondsenwerving. Ons gemiddelde kostenpercentage van alle fondsenwervende acties was met 24,08 procent hoger dan in 2008. Dat wil dus zeggen dat we in 2009 meer kosten hebben gemaakt in verhouding tot wat we hebben ontvangen. Dit weerspiegelt de algemene trend binnen de branche dat er steeds grotere inspanningen nodig zijn om fondsen te werven. Ook zijn we ons bewust van het feit dat we ons elke dag opnieuw moeten bewijzen. De hulp moet effectief zijn. De donateur wenst vanzelfsprekend duidelijk inzicht in de besteding van de toevertrouwde euro.

ONZE ACTIVITEITEN EN RESULTATEN IN 2009

[Donateurs](#)

[Corporate partnerships](#)

[Campagnes en acties](#)

Donateurs

Relatiebeheer en loyaliteit

Hoe meer mensen we willen helpen, hoe meer geld het kost. Een simpele, maar harde optelsom. Geen wonder dus dat we onze donateurs zo enorm waarderen en koesteren. Hun giften zijn onze levenslijn. Met films, foto's, en verhalen uit onze projecten wereldwijd laten we zien wat de impact is van hun donatie.

Ons uitgangspunt is om met onze achterban en nieuwe begunstigers altijd een gesprek te voeren dat goed wordt afgerond. Daarom hebben we een front- en backoffice, waar zowel donateurs als niet-donateurs terecht kunnen met hun vragen, ideeën en klachten. In 2009 hebben we flink in deze dienstverlening geïnvesteerd.

Activiteiten uitgelicht:

- in 2009 vroegen we onze bestaande donateurs, buiten de vaste contributies om, een aantal keer om een extra gift. Bijvoorbeeld naar aanleiding van een noodhulpcampagne;
- net als voorgaande jaren hebben we meegedaan aan een algemene informatiecampagne over het nalaten van een erfenis aan het Nederlandse Rode Kruis. De reacties daarop waren positief. Nalatenschappen en erfstellingen zijn voor ons een belangrijke inkomstenbron. In 2009 konden we rekenen op € 11,8 miljoen aan inkomsten. Dit is meer dan we begroot hadden;
- leden of donateurs die het op prijs stellen en een bepaalde bijdrage per jaar doen, ontvangen vier keer per jaar ons magazine Helpen. Hierin staat informatie over de voortgang en projecten en nieuwe activiteiten. Ook de website en onze digitale nieuwsbrief die vier keer per jaar verschijnt geven informatie over projecten.

Behoud en verlies van donateurs

De bijdragen van onze donateurs zijn letterlijk van levensbelang. Daarom doen we er alles aan om de bestaande donateurs te behouden. De recessie, die in 2009 aanhield, heeft nauwelijks invloed gehad op het behoud van donateurs. De inkomsten uit nalatenschappen zijn gedaald.

Activiteiten uitgelicht:

- om donateurs voor langere tijd aan ons te binden, is het belangrijk ze beter te leren kennen. In 2009 probeerden we dan ook de wensen en behoeften van onze donateurs nog beter op een rijtje te krijgen. Via een online donateurspanel vroegen we wat onze donateurs vinden van acties en mailings. In 2010 zullen we dit nog verder ontwikkelen met een nieuw Customer Relations Management systeem.

Werving baten

Om onze hulpverlening te kunnen bekostigen zijn we voor een belangrijk deel afhankelijk van giften van particulieren, het bedrijfsleven en de overheid. Om deze bijdragen binnen te kunnen krijgen voeren we diverse activiteiten uit die natuurlijk ook geld kosten. Het Centraal Bureau van Fondsenwerving heeft een norm gesteld voor de hoogte van deze kosten ten opzichte van de geworven baten. Dit mag maximaal 25 procent zijn over een periode van drie jaar. De wervingskosten van het Nederlandse Rode Kruis voor eigen fondsenwerving bedragen in 2009 € 10,1 miljoen ofwel 24,08 procent van de baten uit eigen fondsenwerving. Dit is een stijging ten opzichte van 2008 van € 1,6 miljoen en ten opzichte van de begroting zien we een stijging € 2,2 miljoen. Deze hogere kosten weerspiegelen de algemene trend dat het op peil houden van de eigen fondsenwerving onze organisatie steeds meer inspanning kost. Daarnaast is in 2009 voor fondsenwerving tijdelijk veel gebruik gemaakt van extern personeel. Met het oog op bovengenoemde algemene trend is het begrote bedrag voor 2010 gehandhaafd op het niveau van 2009. Onze ambitie is om het percentage in de komende jaren omlaag te brengen.

Werven nieuwe donateurs

Ons fondsenwervingsbeleid is erop gericht een nog groter draagvlak in Nederland te verwerven, om zo voldoende middelen voor de hulpverlening tot onze beschikking te hebben. Onze aandacht gaat daarbij vooral uit naar het werven van structurele donateurs.

Onze doelstelling voor 2009 was een groei van 31.000 nieuwe donateurs.
In 2009 wierven we 30.000 nieuwe structurele donateurs
Totaal aantal structurele donateurs eind 2009: 238.364
Totaal aantal leden: 326.187
Daarnaast zijn er 251.703 mensen die het Rode Kruis incidenteel steunen.

Onze achterban komt hiermee op 816.254.

Activiteiten uitgelicht:

- met de positieve ervaringen van online fondsenwerving tijdens de campagne 3FM Serious Request, zullen we de online fondsenwerving in de toekomst verder ontwikkelen. De komende jaren wordt online fondsenwerven een belangrijke prioriteit;
- veel welgestelde Nederlanders zoeken naar een manier om hun geld in te zetten voor een goed doel, waarbij zij steeds vaker de weg naar het Rode Kruis weten te vinden. Sinds 2009 richten we ons met specifiek beleid op deze groep 'major donors';
- in 2009 experimenteerden we voor de tweede keer met het televisieprogramma 'Tijd voor Max', waarin een special te zien was over ons werk. Het programma trok bijna 500.000 kijkers. 1.500 mensen meldden zich aan als donateur voor gemiddeld € 70 per jaar.

Corporate partnerships

Het Rode Kruis is een sterk merk en de bereidheid van het bedrijfsleven om het Rode Kruis te steunen is groot. Dit kan in de vorm van financiële steun zijn, maar we hechten ook veel waarde aan steun in de vorm van kennis en materialen. In die samenwerking zoeken we naar een win-win situatie. Waarbij we qua thema zo veel mogelijk proberen aan te sluiten op de core business van het partnerbedrijf en gebruik maken van elkaars krachten, expertise en middelen. We gaan partnerschappen aan: corporate partnerships.

De inkomsten vanuit het bedrijfsleven zijn in 2009 gestegen. Met onder andere bijdragen van de Rabobank Foundation € 186.500, Stichting KICI kledinginzameling € 250.000, ING € 100.000, maar ook door samenwerking in de campagne 3FM Serious Request met Coca Cola, TNT, Wehkamp en UPC kwamen we in 2009 tot een totaalbedrag van € 1.710.000.

Inkomstenontwikkeling Corporate Partnerships:

2007	€1.050.000
2008	€1.400.000
2009	€1.710.000

Activiteiten uitgelicht:

- onze samenwerking met de Rabobank Foundation is verder uitgebreid. De Foundation heeft een grote investering van € 124.000 gedaan in een project voor rampenvoorbereiding in Jakarta. Dit programma combineert de unieke kwaliteiten van beide organisaties, het Rode Kruis helpt mensen in de sloppenwijken van Jakarta om zich voor te bereiden op overstromingen en de Rabobank Foundation zet expertise in op het gebied van microfinanciering. Rabobank Foundation heeft intenties om dit in de toekomst verder uit te breiden naar andere delen van Jakarta, Indonesië en andere landen, zoals bijvoorbeeld Vietnam. De steun van de Rabobank Foundation beperkt zich niet alleen tot internationale projecten. In Nederland ondersteunt de Foundation twee sociale hulp projecten met in totaal een bedrag van € 62.500;
- in samenwerking met de Rabobank Foundation en Eureko Achmea hebben we een filmverslag gemaakt van het succesvolle rampenvoorbereidingsproject in Jakarta. Het Nederlandse Rode Kruis en de Rabobank Foundation hebben gezamenlijk in deze film geïnvesteerd;
- in 2009 is het Nederlandse Rode Kruis een nieuw partnership aangegaan met KICI kledinginzameling. Dit is een nieuwe vorm van samenwerking, die zorgt voor een win-win situatie. Wij roepen de afdelingen op om kleding in te zamelen voor KICI en daarvoor de nodige publiciteit te leveren. De afdelingen krijgen vervolgens de inkomsten, wat volledig ten goede komt aan het lokale werk van de Rode Kruis-afdelingen;
- in 2009 zijn ING Groep en het Nederlandse Rode Kruis met elkaar een partnership aangegaan. Het partnership heeft als doel om hulp te bieden bij (natuur)rampen wereldwijd. In 2009 heeft ING bijgedragen aan Typhoon Morakot in Taiwan met € 25.000, de aardbeving op Sumatra in Indonesië met € 50.000 en aan Typhoon Ketsana op de Filippijnen met € 25.000;
- in oktober organiseerde Thieme Grafimedia groep geheel belangeloos een Rode Kruis golftoernooi met een opbrengst van € 30.000 voor de Mappa Mondo huizen;
- meer bedrijven vonden in 2009 de weg om het Rode Kruis tijdens de 3FM campagne Serious Request te sponsoren. Het sponsorbedrag van bedrijven was in 2009 verhoogd van € 440.000 in 2008 naar € 650.000 in 2009.

Campagnes en acties

Noodhulpcampagnes

Het Rode Kruis geniet bij het Nederlandse publiek veel vertrouwen als het gaat om noodhulpverlening. Dat bleek weer tijdens de twee noodhulpcampagnes die we in 2009 voerden. Nederland gaf gul voor de opvang van slachtoffers van het conflict in Pakistan, € 811.782. Het ministerie van Buitenlandse Zaken gaf € 100.000 voor deze noodhulpactie. Een noodhulpcampagne voor de slachtoffers van de aardbevingen en daaropvolgende overstromingen in Sumatra, Vietnam en de Filippijnen genereerde € 1.570.000. Het ministerie van Buitenlandse Zaken legde hier € 500.000 bovenop en ECHO (European Commission Humanitarian Aid) € 652.000.

Nationale collecteweek

De collecteweek is een groeiende publiekactie, volledig uitgevoerd door lokale Rode Kruis afdelingen. Het blijkt niet alleen een belangrijke bron van inkomsten voor de activiteiten van de afdelingen. De collecteweek genereert ook veel aandacht voor ons werk.

Aan de Nationale Collecteweek deden in totaal 230 Rode Kruis-afdelingen mee, 14 meer dan in 2008. 21 Afdelingen organiseerden voor de eerste keer de buscollecte. De 24.838 collectanten haalden in totaal € 1.901.293,74 op. Dat was € 235.714,74 meer dan voorgaande jaar. In 2009 gingen 3.038 collectanten meer de straat op dan in 2008.

Pilot lokale fondsenwerving

Niemand kent de lokale mogelijkheden voor fondsenwerving beter dan de plaatselijke afdelingen van het Rode Kruis zelf. Een van de resultaten van de fusie van Samen 1 is dat plaatselijke afdelingen voor hun eigen lokale activiteiten meer genoodzaakt zijn om zelf fondsen te werven. Het verenigingskantoor ondersteunt hierin. Om de behoefte aan ondersteuning goed in kaart te brengen, zijn we in 2009 gestart met een pilot Lokale Fondsenwerving. De verwachting is dat na april 2010 de pilot positief zal worden geëvalueerd. De succesvolle collecte en de samenwerking met KICI zijn al twee goede voorbeelden hoe lokale fondsenwerving grootschalig kan worden gerealiseerd.

Serious Request

Een ludieke actie die al zes opeenvolgende jaren veel aandacht trekt: drie populaire dj's van Radio 3FM sluiten zich zes dagen voor Kerst op in een Glazen Huis en dwingen respect af met hun vastenactie. Ieder jaar besteedt Serious Request aandacht aan een stille ramp. Het thema van 2009 was malaria. Jaarlijks eist die ziekte bijna een miljoen levens. Iedere dertig seconden sterft ergens op de wereld een kind aan malaria. Om een bijdrage te leveren aan de strijd tegen malaria, konden mensen de zes dagen voor Kerst, 24 uur per dag, tegen betaling verzoeknummers aanvragen bij de drie dj's van 3FM. Verder ontstonden in het hele land spontane acties om onze strijd tegen malaria te steunen. Ook konden we rekenen op forse steun uit het bedrijfsleven en de overheid. Met als uiteindelijk het recordbrekende bedrag van € 7.113.447

Projectparticipatie: steun uit de vereniging

Afdelingen en districten van het Nederlandse Rode Kruis voeren zelf lokale projecten uit binnen in hun eigen regio. Hun betrokkenheid bij de internationale projecten van het Rode Kruis tonen ze met projectparticipatie. Een vorm van doneren waarbij het district voor langere tijd een project van een zustervereniging financieel ondersteunt. In 2009 participeerden 45 districten in een internationaal project. Dit gaf een totaalopbrengst van € 825.000 voor projecten in Bulgarije, Kirgizië, Colombia, Namibië, Malawi, Soedan, Indonesië, Gazastrook, Laos en Vietnam.

AMBITIES IN 2010:

- In 2010 willen we het gemiddelde giftbedrag van € 41,10 dat donateurs aan ons geven, verhogen met 10 procent. Hiervoor zullen we onze bestaande kanalen effectiever benutten.
- Met de introductie van het 'Bel-me-niet-register' kunnen in 2010 minder mensen telefonisch benaderd worden. We zullen het accent in 2010 dan ook verschuiven naar alternatieven, zoals 'deur-tot-deur' werving, televisie en internet.
- Met een nieuw customers relationship management systeem willen we bestaande donateurs beter bedienen en benaderen;
- De opbrengst uit corporate partnerships willen we verhogen naar € 2.300.000

GOED VOORBEREID:

Door ontwikkelingen in de maatschappij van dichtbij te volgen, kunnen we snel inspelen op trends en ons fondsenwervingsbeleid hierop aanpassen.

1.5. RISICOMANAGEMENT

1.5.1. Risicopreventie

Iedere organisatie stelt zich bloot aan bepaalde risico's. Brandgevaar is een concreet risico. Maar ook reputatieschade vormt een bedreiging. Het in kaart brengen van de risico's en daar zo goed mogelijk op inspringen is dan ook een continu proces.

Iedere organisatie stelt zich bloot aan bepaalde risico's. Brandgevaar is een concreet risico. Maar ook reputatieschade vormt een bedreiging. Het in kaart brengen van de risico's en daar zo goed mogelijk op inspringen is dan ook een continu proces.

Het bestuur, de directie en het management startten onder begeleiding van externe adviseurs een uitgebreid programma voor risicopreventie. Dit programma betreft niet alleen de plaatselijke afdelingen en districten, maar ook de activiteiten van het verenigingskantoor. Tijdens werksessies werden mogelijke risico's van werkgebieden in kaart gebracht.

DRAAIBOEK VOOR CALAMITEITEN

We willen altijd en overal goed voorbereid zijn. Daarom ontwikkelden we een draaiboek voor calamiteiten. Dit draaiboek beschrijft een aantal situaties en geeft aan hoe de directie en het management hierop zouden moeten reageren. De volgende crises zijn omschreven:

- een acute fysieke bedreiging van vrijwillige of betaalde medewerkers. Of een bedreiging die ontstaat door brand in een Rode Kruis-gebouw;
- een extreme ramp die zo'n forse rol van het Rode Kruis vraagt voor het verlenen van noodhulp, dat onze mogelijkheden daarvoor onvoldoende zijn. In dat geval moeten we snel aanvullende inzet kunnen organiseren;
- een niet-fysieke bedreiging, ofwel een communicatiecrisis.

CRISISTEAM

In dit soort situaties stellen we, afhankelijk van de situatie, een crisisteam samen. Sowieso is er continu een communicatiecrisisteam actief. Die houdt contact met vrijwilligers, bestuursleden, beroepskrachten, donateurs, media en het publiek.

1.5.2. Operationele risico's

Operationele risico's zijn misschien op de korte termijn minder merkbaar, maar op lange termijn erg belangrijk.

OPERATIONELE RISICO'S IN VOGELVLUCHT

Operationele risico's: vrijwilligers en beroepskrachten

Natuurlijk verloop en ziekte zorgen voor een constante wisseling van personeel en vrijwilligers.

In ons vrijwilligersbeleid zijn de uitgangspunten en regelingen vastgelegd voor het traject dat vrijwilligers doorlopen. Vanaf het moment dat ze zich bij ons aanmelden tot aan het afscheid. Zo ontstaat meer eenduidigheid over de manier waarop we met vrijwilligers omgaan. En dit verhoogt de kwaliteit van onze dienstverlening.

Vrijwilligers

We doen onze best voor de vrijwilligers. Toch lopen ook wij het risico dat vrijwilligers tijdelijk of langdurig afwezig zijn. Of dat ze de organisatie verlaten. Dat maakt ons kwetsbaar in de uitvoering van onze activiteiten. Daarom moeten we met behulp van goede werkinstructies en een goede overdracht zorgen dat hun kennis met anderen wordt gedeeld.

Beroepskrachten

Dit geldt natuurlijk ook voor beroepskrachten. Het soort activiteiten en de omvang van de organisatie maken het onvermijdelijk dat ook onder beroepskrachten sprake is van verloop. Door tijdig in te spelen op dit (natuurlijke) verloop kunnen we de overdracht goed organiseren. Zodat nieuwe medewerkers hun activiteiten probleemloos kunnen oppakken.

VERZEKERINGEN

Om de gevolgen van risico's of situaties te verminderen, stelden we een pakket aan verzekeringen samen. Voor plaatselijke Rode Kruis-afdelingen en -districten zijn veel van die verzekeringen verplicht. Regelmatig evalueren we alle vormen van schadeverzekeringen en bespreken deze met onze externe adviseurs.

BEDRIJFSHULPVERLENING

Binnen het verenigingskantoor is een team van bedrijfshulpverleners aanwezig, dat dagelijks paraat staat om op te treden in noodsituaties. Om hun paraatheid en kennis actueel te houden, bieden we een groot aantal opleidingen over ontruiming, Eerste Hulp, reanimatie en brandpreventie aan. Ook vinden jaarlijks (evacuatie)oefeningen plaats.

1.5.3. Politieke risico's en veiligheid

Hulpverlening brengt gevaar met zich mee. De mensen die we willen helpen zitten vaak in gevoelige gebieden. Een betreuenswaardig gegeven dat ons echter niet van onze missie doet afwijken. We blijven opkomen voor de meest kwetsbaren, overal en altijd. En we zullen er alles aan doen om dit op zo een veilig mogelijke manier te doen.

Hulpverlening brengt gevaar met zich mee. De mensen die we willen helpen zitten vaak in gevoelige gebieden. Een betreuenswaardig gegeven

dat ons echter niet van onze missie doet afwijken. We blijven opkomen voor de meest kwetsbaren, overal en altijd. En we zullen er alles aan doen om dit op zo een veilig mogelijke manier te doen.

Soms gaat het om een bewuste politieke daad. Soms gaat het simpelweg, zoals bij ontvoering, om het verkrijgen van losgeld. In 2009 werden zowel uitgezonden medewerkers als nationale stafleden het doelwit van incidenten. De gerapporteerde veiligheidsincidenten gerelateerd aan het Nederlandse Rode Kruis betroffen in 2009 hoofdzakelijk verkeersongevallen, inbraak en beroving.

VEILIGHEIDSBELEID

Een aantal jaren geleden hebben we een eigen veiligheidsbeleid ontwikkeld. Hierin staat dat medewerkers van het Nederlandse Rode Kruis die in het buitenland werken zich altijd voegen naar de veiligheidsrichtlijnen en beslissingen van het Internationale Rode Kruis, indien die in de betreffende gebieden aanwezig is. Zo niet, dan heeft het Nederlandse Rode Kruis zijn eigen richtlijnen opgesteld die gebaseerd zijn op de zeven pilaren van veiligheid. Door het strikt naleven van de veiligheidsvoorschriften hopen we het aantal incidenten tot een minimum te kunnen beperken. Bijvoorbeeld wanneer we in een ogenschijnlijk rustig gebied werken waar de veiligheidssituatie plotseling omslaat. In die gevallen moeten ook onze eigen mensen beslissingen kunnen nemen over het tijdelijk stilleggen van projecten of tot evacuatie van hulpverleners. Natuurlijk altijd in samenspraak met de Rode Kruis- of Rode Halve Maanvereniging van het betreffende land.

De zeven pilaren van het Rode Kruis veiligheidsbeleid:

Acceptatie:

alle in het gebied actieve actoren erkennen het Rode Kruis als een neutrale, onpartijdige humanitaire organisatie

Herkenning:

door middel van het embleem is het Rode Kruis herkenbaar aanwezig

Informatie:

alle medewerkers vergaren en delen zoveel mogelijk informatie

Voorschriften:

voor alle medewerkers gelden op het gebied afgestemde voorschriften die strikt nageleefd dienen te worden

Gedrag:

in de code of conduct zijn strikte regels vastgelegd omtrent het persoonlijk gedrag van medewerkers

Communicatie:

iedere operatie dient een zelfstandig werkend communicatiesysteem te hebben en de medewerkers weten hoe ze ermee om moeten gaan.

Bescherming:

indien nodig worden er beschermende maatregelen genomen. Deze kunnen variëren van beschermde woon/werkomgeving door middel van bewakers tot het dragen van kogelwerende vesten.

INCIDENTEN IN 2009

In Zuid Soedan kwam een Rode Halve Maan-vrijwilliger om het leven tijdens een beschieting. De vrijwilliger was werkzaam binnen een door het Nederlandse Rode Kruis gesteund project.

In verschillende regio's in Afrika en Zuid-Amerika waren tijdelijk reisrestricties vanwege geweldrisico ten gevolge van de politieke situatie. Gelukkig zijn incidenten daarbij niet voorgekomen.

In Guatemala was een NRK medewerker betrokken bij een verkeersongeval waarbij een fietser is omgekomen.

Minder ernstig gerapporteerde incidenten betreffen enkele kleine diefstallen van overwegend persoonlijke eigendommen.

GOED VOORBEREID:

Met het veiligheidsbeleid en de bijbehorende trainingen bereiden we onze staf zo goed mogelijk voor op situaties van dreiging en onveiligheid. Het handhaven van de Rode Kruisprincipes van neutraliteit, onafhankelijkheid en onpartijdigheid spelen daarbij een belangrijke rol.

1.5.4. Financiële risico's

Het Rode Kruis gaat zorgvuldig om met zijn beschikbare middelen. We hebben immers een verantwoordelijkheid.

De verantwoordelijkheid van het Rode Kruis gaat als eerste uit naar de meest kwetsbaren in de samenleving. Zij zijn afhankelijk van een juiste besteding van de gelden die we ontvangen. We hebben ook een verantwoordelijkheid richting onze donateurs, bedrijven, instellingen, overheden en vrijwilligers. Zij vertrouwen ons hun gift toe in geld of in natura. We proberen om de financiële risico's zoveel als mogelijk te vermijden. Dit vraagt veel aandacht aangezien de geldstromen binnen het Rode Kruis zeer divers zijn.

- inkomsten ontvangen door het verenigingskantoor;
- inkomsten ontvangen door plaatselijke afdelingen en districten;
- uitgaven op landelijk niveau;
- uitgaven op lokaal niveau;
- uitgaven op internationaal niveau door zusterverenigingen en/of gedelegeerden.

Binnen deze stromen zijn er risico's die we voortdurend proberen te vermijden:

VERPLICHTINGEN HULPVERLENING

Het is onze verantwoordelijkheid om hulp te verlenen aan de meest kwetsbaren in de samenleving. We zeggen deze hulp ook toe. Het gaat soms om kleine projecten die een groot verschil kunnen maken in een mensenleven. Maar vaak financieren of implementeren we omvangrijke, kostbare hulpprojecten uit. Om onze toezeggingen waar te maken, hebben we voldoende inkomsten nodig. Hierin speelt fondsenwerving een cruciale rol. Jaarlijks ontwikkelen en testen we nieuwe methoden. Ook fondsenwerving op lokaal niveau heeft onze aandacht. Binnen Samen 1 is de ondersteuning van lokale fondsenwerving vanuit het verenigingskantoor één van de speerpunten.

VERANTWOORDING BESTEDINGEN

Het Rode Kruis heeft wereldwijd en in Nederland een sterke reputatie en een betrouwbaar imago. Gevers en hulpvragers rekenen op ons. Dat vertrouwen willen we niet verspelen. Een heldere, transparante verantwoording van onze bestedingen is dan ook noodzakelijk. Om dit te bereiken maken we gebruik van:

- **Hoofd administratie**
Voor het voeren van de administratie in Nederland maken we gebruik van Oracle. Hierin voeren wij een grootboekadministratie en een projectenadministratie. Vanuit dit systeem verzorgen wij rapportages richting donoren, gevers en ander belanghebbenden.
- **Internationale administratie**
Voor internationale projecten maken we gebruik van het systeem Winpaccs, waarmee gedelegeerden en zusterverenigingen op een eenduidige manier en volgens de eisen van het Rode Kruis en zijn donoren hun financiële administratie voeren. Deze projecten worden weer ingelezen in de hoofd administratie
- **Lokale administratie**
De plaatselijke afdelingen en districten maken gebruik van Exact Online waarmee zij hun administratie kunnen voeren. Het landelijk bureau ondersteunt de plaatselijke afdelingen in het voorbereiden en produceren van de jaarrekening.

Halverwege 2009 zijn we aangevangen met het project Sp@rk (Systemen, Processen at Rode Kruis). Reden voor dit project is ondermeer het feit dat gebleken is dat de bedrijfsprocessen niet allemaal beschreven zijn en/of op elkaar zijn afgestemd. Tevens is duidelijk dat de processen niet altijd op de juiste manier worden ondersteund door systemen en dat er een veelvoud aan systemen in gebruik is, die veelal niet op elkaar zijn afgestemd. Mede vanwege de nieuwe inrichting van de organisatie als gevolg van Samen 1, is het de bedoeling om te komen tot een geprofessionaliseerd en geïntegreerd proces- en systeemlandschap om daarmee de doelstellingen van Samen 1 (transparantie, integratie van beheer en financiën en beheersing van processen en systemen) te realiseren. Door middel van het beschrijven van de processen binnen het Rode Kruis wordt inzichtelijk gemaakt op welke onderdelen het systeem kan ondersteunen en dat wordt dan ook als zodanig ingericht.

BELEGGINGEN

Voor wat betreft het beleggingsbeleid van het Rode Kruis kan gezegd worden dat geen risico's en een optimaal rendement de sleutelwoorden zijn. Het belangrijkste uitgangspunt is dat de hoofdsom gegarandeerd is. Dat wil zeggen dat na verloop van tijd het in bewaring genomen bedrag in principe even hoog moet zijn als toen het in ontvangst werd genomen. Liever zelfs meer. We hebben een beleggingsbeleid binnen de vereniging vastgesteld en streven ernaar om alle portefeuilles daaraan te laten voldoen. Het verenigingskantoor en een aantal afdelingen heeft haar beleggingen in handen gegeven van een professionele vermogensbeheerder, die werkt conform hetgeen is vastgelegd in het beleggingsbeleid. Het beleggingsbeleid is geheel afgestemd op de afspraken binnen de goede doelensector, aangevuld met de overheidsregels (wet FIDO) en onze grondbeginselen.

1.5.5. Reputatierisico's

Het Nederlandse Rode Kruis heeft een goede reputatie onder de doelgroepen opgebouwd. De afgelopen jaren is onze organisatie als nummer een beoordeeld op het gebied van 'bekendheid en waardering', volgens de Charibarometer van Onderzoeksbureau Mediad. Daarnaast hebben we een zeer herkenbaar beeldmerk.

Het Nederlandse Rode Kruis heeft een goede reputatie onder de doelgroepen opgebouwd. De afgelopen jaren is onze organisatie als nummer een beoordeeld op het gebied van 'bekendheid en waardering', volgens de Charibarometer van Onderzoeksbureau Mediad. Daarnaast hebben we een zeer herkenbaar beeldmerk. Door omstandigheden kan de betrouwbaarheid van de organisatie op het spel komen te staan. Om onze goede naam te behouden, communiceren we zo open en transparant mogelijk met onze stakeholders. Dit gebeurt op verschillende manieren, onder andere via ons internet en magazines. Hierbij geven we het resultaat weer van de hulp die we hebben geboden voor welke bijdrage.

We willen natuurlijk voorkomen dat onze reputatie schade oploopt. Daarom zijn we voortdurend alert op interne en externe invloeden. We volgen de algemene opinie in de media over goede doelen. Op het moment dat het onterecht negatief is, laten we proactief van ons horen door middel van voorbeelden uit het veld. Het Rode Kruis is uniek in zijn soort, doordat we in bijna alle landen van de wereld vertegenwoordigd zijn. Op het moment dat er een ramp plaatsvindt, kunnen we direct in actie komen.

1.5.6. Compliance

Transparantie en betrouwbaarheid staan bij ons hoog in het vaandel. Daarom willen we voldoen aan de regels die de samenleving aan een organisatie van onze omvang stelt.

We toetsen voortdurend of we voldoen aan wet- en regelgeving en interne gedragsregels op het gebied van fiscaliteiten, personeelsbeleid, Arbo, privacy en persoonsgegevens. Daarnaast anticiperen we op nieuwe wet- en regelgeving in plaats van af te wachten. Bovendien hebben we regels die specifiek voor organisaties in onze branche zijn ontstaan. In onze dagelijkse praktijk voldoen we aan de normen en regels opgesteld door het CBF en de VFI.

1.6. HET INTERNATIONALE RODE KRUIS

1.6.1. Internationale organisatie

Het Nederlandse Rode Kruis maakt deel uit van de Rode Kruis- en Rode Halve Maan-Beweging, het grootste onafhankelijke humanitaire netwerk ter wereld.

DE INTERNATIONALE ORGANISATIE IN VOGELVLUCHT

The power of Humanity. Onder dit motto opereert het internationale Rode Kruis-netwerk, bestaande uit:

- 186 nationale Rode Kruis- en Rode Halve Maan-verenigingen;
- de Internationale Federatie van Rode Kruis- en Rode Halve Maan-verenigingen (Federatie);
- het Internationale Comité van het Rode Kruis (ICRC).

Allemaal met één doel: hulp aan de meest kwetsbaren. Een streven waar zich dagelijks bijna honderd miljoen vrijwilligers wereldwijd voor inzetten.



NATIONALE VERENIGINGEN

In de Verdragen van Genève – ondertekend door alle staten van de wereld – is vastgelegd dat in elk land slechts één nationale Rode Kruis- of Rode Halve Maan-vereniging kan bestaan. Alleen deze vereniging mag het embleem van het Rode Kruis, de Rode Halve Maan of het Rode Kristal voeren. Belangrijkste taak van een nationale vereniging is de overheid helpen steun te bieden aan mensen in nood. Hierbij werkt de vereniging altijd volgens de grondbeginselen van de Beweging.

DE FEDERATIE

De Federatie is de koepelorganisatie van de nationale Rode Kruis- en Rode Halve Maan-verenigingen. Ze helpt verenigingen hun vermogen te vergroten om in eigen land hulp te verlenen. Ze bevordert hun onderlinge samenwerking en coördineert hun internationale noodhulp na (natuur) rampen. De Federatie is opgericht in 1919.

Besluitvorming

De General Assembly is het hoogste orgaan van de Federatie, met vertegenwoordigers van alle nationale verenigingen die elke twee jaar bijeenkomen. De vergadering bepaalt het raamwerk – van doelstellingen, beleid, strategie en budget – waarbinnen de verenigingen werken. Ook stelt ze de jaarrekening vast. In 2009 kwam de General Assembly voor het laatst bijeen in Nairobi.

Bestuur

Het bestuur van de Federatie stelt beleid voor en ziet toe op de uitvoering ervan. De uitvoering is een taak van de Nationale Rode Kruis-vereniging en het Secretariaat. Het bestuur van de Federatie bestaat uit twintig vertegenwoordigers van de nationale verenigingen, een president en vijf vice-presidenten die elke vier jaar door de algemene vergadering worden gekozen. Daarnaast zitten de voorzitters van twee speciale Federatie-commissies voor jeugd en financiën in het bestuur. In 2009 is voor een termijn van vier jaar een nieuwe voorzitter gekozen, Tadateru Konoé van het Japanse Rode Kruis. Sinds 2005 heeft het Nederlandse Rode Kruis een bestuurszetel. Hare Koninklijke Hoogheid prinses Margriet is vertegenwoordigster. Zij maakt zich met name sterk voor verbetering van de bestuurlijke processen binnen onze internationale organisatie en het creëren van een gezonde financiële huishouding. Tijdens de General Assembly van 2009 is het Nederlandse Rode Kruis herkozen als lid, voor een tweede periode van vier jaar.

Organisatiestructuur

De Federatie heeft een hoofdkantoor in Genève, zeven zone-kantoren verspreid over de wereld, drie regionale logistieke centra en landen- en regiodelegaties. De betaalde medewerkers worden aangestuurd door de Secretaris-Generaal. Deze neemt deel aan vergaderingen van het bestuur, maar is daarvan geen lid (en heeft daarom geen stemrecht).

Financiering

Federatie-hulp wordt betaald door overheden en instellingen als de Europese Unie maar vooral door Rode Kruis- en Rode Halve Maan-verenigingen. Zij betalen bijna de gehele basisinfrastructuur en dragen ongeveer zeventig procent van de kosten van alle hulpprogramma's. De Federatie legt met rapportages verantwoording af over de besteding van dit geld.

INTERNATIONALE COMITÉ VAN HET RODE KRUIS (ICRC)

Het ICRC beschermt en helpt slachtoffers van gewapend conflict, volgens een mandaat dat is vastgelegd in het internationaal recht. Dankzij zijn neutraliteit en onafhankelijkheid is het ICRC in bijna alle conflictgebieden ter wereld aanwezig. Het coördineert daarbij ook de inzet van nationale Rode Kruis- en Rode Halve Maan-verenigingen en de Federatie. Het ICRC is opgericht in 1863 en is grondlegger van alles dat Rode Kruis en Rode Halve Maan heet.

Besluitvorming

Het hoogste orgaan van het ICRC is de Assemblee: een groep van momenteel zestien mensen met de Zwitserse nationaliteit om het onpartijdige en neutrale karakter van de hulp te waarborgen. De Assemblee kiest de eigen leden, komt enige keren per jaar bijeen, formuleert beleid, stelt algemene doelen, strategie en jaarrekening vast en houdt toezicht op alle activiteiten. Vijf leden vormen de Assemblee Raad. Deze bereidt de werkzaamheden van de Assemblee voor en heeft eigen bevoegdheden, bijvoorbeeld op het gebied van fondswerving en communicatie. Ze is de schakel met het Directoraat – het orgaan dat op uitvoering van het beleid toeziet en de dagelijkse leiding heeft. De zes leden hiervan worden voor vier jaar benoemd door de Assemblee.

Organisatiestructuur

Het ICRC heeft een hoofdkantoor in Genève, delegaties in zestig en activiteiten in tachtig landen.

Financiering

ICRC-hulp wordt betaald door nationale Rode Kruis- en Rode Halve Maan-verenigingen, staten en instellingen als de Europese Unie en particuliere donoren. Het ICRC legt met rapportages verantwoording af over de besteding van dit geld.

SAMENWERKING

Samenwerking binnen het Internationale Rode Kruis-netwerk gebeurt op verschillende manieren:

- praktisch bij het verlenen van hulp en het delen van expertise;
- financieel wanneer verenigingen hun collega's steunen bij hun activiteiten;
- strategisch en beleidsmatig waar het Internationale Rode Kruis als geheel de uitdagingen in de wereld bespreekt – zoals de humanitaire gevolgen van klimaatverandering en de strijd tegen HIV/AIDS – en er antwoorden op formuleert.

Een belangrijke arena waarin de beleidsmatige samenwerking plaatsvindt, is de zogeheten Council of Delegates: een tweejaarlijkse bijeenkomst van afgevaardigden van alle nationale verenigingen, de Federatie en het ICRC. Deze bijeenkomst wordt vooraf gegaan door de General Assembly, waaraan de nationale verenigingen en de Federatie deelnemen.

International Conference

Elke vier jaar vindt de International Conference plaats. Hier bespreken het Internationale Rode Kruis en vertegenwoordigers van staten humanitaire problemen en hun mogelijke oplossingen. Uit de conferentie vloeien doorgaans verschillende actieplannen.

Standing Commission

De Council of Delegates en International Conference worden beide voorbereid door de Standing Commission, het hoogste bestuurlijke orgaan van onze Beweging. Deze commissie ziet toe op onderlinge harmonie en samenwerking. Leden zijn twee vertegenwoordigers van de Federatie, twee van het ICRC en vijf van de nationale verenigingen.

1.6.2. Internationale strategie

Wie helpen we? En hoe doen we dat? De manier waarop het Rode Kruis zijn missie invult om wereldwijd menselijk leed te voorkomen en verzachten is vastgelegd in Strategy 2020.

STRATEGY 2020 IN VOGELVLUCHT

Eind 2009 stelde de General Assembly een nieuwe tienjaren-strategie vast voor de Federatie van Rode Kruis en Rode Halve Maan verenigingen: Strategy 2020. Deze strategie bouwt voort op Strategy 2010, met als ambitie om meer te doen, beter te presteren en verder te reiken. Het is de uitkomst van een proces waar het Nederlandse Rode Kruis actief in heeft geparticipeerd, ondermeer met het 'uitlenen' van een beroepskracht aan het strategie-team van het Federatie-Secretariaat in Genève.

Strategy 2020 geeft algemene richtingen voor inhoud en werkwijze van alle nationale verenigingen, dus ook de onze. De strategie vormt het startpunt voor de individuele strategische plannen van alle nationale verenigingen. Iedere nationale vereniging maakt een afgeleide en legt haar eigen visie, strategie en doelen vast in een strategisch meerjarenplan.

Iedere nationale vereniging maakt een vertaalslag van de internationale strategie naar de eigen strategie. Hiermee is al het handelen van het Rode Kruis wereldwijd verbonden.

Strategy 2020 omschrijft drie lange termijndoelstellingen:

- redden van levens - verminderen van risico's, rampenvoorbereiding en herstel gevolgen;
- bevorderen zelfredzaamheid en weerbaarheid – in alledaagse en rampomstandigheden;
- verbeteren sociaal klimaat – tegengaan van sociale uitsluiting en bevorderen respect voor de medemens.

Een belangrijke constatering bij deze drie inhoudelijke doelstelling is dat de activiteiten die er binnen worden uitgevoerd van invloed zijn op elkaar. Kennis van eerste hulp bijvoorbeeld is niet alleen belangrijk voor het redden van levens, maar ook voor het vergroten van zelfredzaamheid.

Een tweede voorbeeld: Participeren in sociale activiteiten maakt mensen niet alleen weerbaar. Het bevordert ook hun deelname aan het

maatschappelijke verkeer. Daardoor zijn ze in noodsituaties weer beter bereikbaar voor hulpverlening. En: een sociaal klimaat waarin mensen respectvol met elkaar omgaan en bereid zijn hun medemens te helpen is een cruciale voorwaarde om te kunnen helpen en een beroep te kunnen doen op de hulpvaardigheid van eenieder wanneer de nood aan de man is.

Naast deze drie doelstellingen voor de komende tien jaar, omschrijft Strategy 2020 wat we nodig hebben om deze doelstellingen te bereiken:

- effectieve samenwerking - binnen de vereniging en met partners binnen en buiten het Rode Kruis;
- humanitaire diplomatie - inclusief pleitbezorging;
- eens sterke en slagvaardige organisatie.

AMBITIES VOOR 2010:

Vertaling van Strategy 2020 naar de Nederlandse praktijk. In 2010 presenteren we aan de Algemene Vergadering een verenigingsbrede meerjaren strategie. Op basis van Strategy 2020, samengesteld na uitgebreide consultatie binnen de Vereniging.

1.6.3. Internationale bestuurlijke ontwikkelingen

Het Nederlandse Rode Kruis is onderdeel van de grootste humanitaire organisatie ter wereld. In 2009 stonden in internationaal Rode Kruis perspectief twee belangrijke bijeenkomsten centraal:

De General Assembly van 18 tot en met 21 november, gevolgd door de Council of Delegates van 23 tot en met 25 november.

INTERNATIONALE BESTUURLIJKE ONTWIKKELINGEN IN VOGELVLUCHT

General Assembly

De General Assembly is het hoogste besluitvormingsorgaan binnen de Internationale Federatie van Rode Kruis en Rode Halve Maan verenigingen en komt iedere twee jaar bijeen om het kader en beleid te bepalen waarbinnen de nationale verenigingen hun humanitaire missie uitvoeren om de meest kwetsbaren te helpen. De zeventiende editie van de General Assembly vond plaats in Nairobi.

Drie belangrijke hoogtepunten:

1. Beëdiging nieuwe voorzitter Internationale Federatie

De Federatie heeft in november 2009 Tadateru Konoé van het Japanse Rode Kruis als nieuwe voorzitter voor een termijn van vier jaar gekozen. Hij volgt Juan Manuel Del Toro op, die twee termijnen heeft gediend. "Het Nederlandse Rode Kruis is herkozen als lid van het Federatie-bestuur voor een tweede periode van vier jaar."

"Tadateru Konoé heeft een enorme staat van dienst. Niet alleen binnen zijn eigen nationale Rode Kruis vereniging, maar ook door zijn ervaring met alle facetten van de hulpverlening van het Rode Kruis in het veld. Het Nederlandse Rode Kruis is verheugd met zijn aanstelling en ziet de komende termijn vol vertrouwen en in goede samenwerking tegemoet". Cees Breederveld, directeur van het Nederlandse Rode Kruis

2. Strategy 2020

Onder het motto 'Saving lives, changing minds' werd aan de General Assembly het strategisch document Strategy 2020 gepresenteerd. Iedere nationale vereniging maakt een vertaalslag van de internationale strategie naar de eigen strategie. De Federatie-strategie zorgt voor uniformiteit, herkenbaarheid en verbinding van al het handelen van het Rode Kruis wereldwijd.

3. Beleid voor migratie

De Federatie heeft nieuw beleid vastgesteld om zo goed mogelijk hulp te kunnen verlenen aan migranten. Hun kwetsbaarheid is een zorg voor het Rode Kruis, in het land waar zij zich vestigen (waar het Rode Kruis werkt aan ondersteuning, sociale participatie en het tegengaan van discriminatie en uitsluiting), maar ook tijdens hun reis daar naartoe (met name mensenhandel, in de landen herkomst, doorreis en bestemming).

Council of Delegates

Aansluitend op de General Assembly vond in november de Council of Delegates plaats. Een tweejaarlijkse bijeenkomst van afgevaardigden van alle nationale verenigingen, de Federatie en het ICRC. Twee belangrijke agendapunten;

1 . Code for good partnership

Met een toename aan bilaterale ondersteuning tussen nationale verenigingen nemen partnerschappen een belangrijke plaats in binnen de internationale Rode Kruis contacten. Partnerschappen brengen machtsverhoudingen met zich mee, verwachtingen van ondersteuning en rapportages, en dikwijls (cultureel bepaalde) verschillen van inzicht in hoe met elkaar om te gaan. Naarmate een (veelal zuidelijke) vereniging door meerdere zusterverenigingen wordt ondersteund neemt de belasting van deze vereniging toe. Mede op initiatief van het Nederlandse Rode Kruis is er een Code ontwikkeld die Nationale Verenigingen helpt om beter vorm en inhoud te geven aan partnerschappen en samenwerking te stroomlijnen:

Met vier Afrikaanse en drie westerse nationale verenigingen heeft het Nederlandse Rode Kruis bovendien een methode ontwikkeld die de verschillende aspecten van partnerschap inzichtelijk maken, en die als basis kan dienen om het gesprek aan te gaan over wederzijdse verwachtingen.

2. Vluchtelingenbeleid

Tijdens de Council of Delegates is beleid vastgesteld voor Internally Displaced People (IDPs), mensen die binnen de eigen landsgrenzen op de vlucht zijn voor geweld. Het Rode Kruis in deze landen heeft een belangrijke taak in de opvang en verzorging van deze kwetsbare mensen, vaak in

samenwerking met het ICRC dat in dergelijke gevallen opereert onder het mandaat van de Conventies van Genève. Het beleid sluit nauw aan bij het Federatie-beleid voor migranten, dat zich richt op vluchtelingen die de landsgrenzen oversteken op zoek naar een veiligere omgeving.

Rode Kruis jubileumjaar

Het jaar 2009 was een belangrijk jubileumjaar voor het Rode Kruis. Precies 150 jaar geleden vond de slag om Solferino plaats, het moment dat J. Henry Dunant besloot de kracht van medemenselijkheid te mobiliseren en hulp te organiseren voor gewonde soldaten op het slagveld – een initiatief dat de aanleiding vormde voor de oprichting van het Rode Kruis. Ook bestaat de Internationale Federatie van het Rode Kruis en de Rode Halve Maan-verenigingen 90 jaar. En de verdragen van Genève werden 60 jaar geleden getekend.

Precies 150 jaar geleden keerde het Rode Kruis terug naar Solferino en organiseerde daar de World Red Cross Red Crescent Youth Meeting. Hier gingen zeshonderd jonge Rode Kruis-vrijwilligers van over de hele wereld met elkaar in gesprek over de humanitaire uitdagingen waarmee we vandaag de dag worden geconfronteerd.

Tim de Voogd, Nederlandse jongerenvertegenwoordiger: “ Al die buitenlandse delegaties die met elkaar in gesprek gaan, stralen het Rode Kruis-gevoel uit. Ik hoop dat gevoel straks thuis weer over te kunnen brengen op mijn collega-vrijwilligers.”