JAARVERSLAG 2019

KNGF Geleidehonden

MAZARS

Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor
identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

Inhoudsopgave **Blz.**

Verslag directie	02
Verslag van de raad van toezicht	04
De belangrijkste resultaten in 2019	05
Sociale paragraaf	07
Missie, visie en strategie	08
De resultaten in 2019 in cijfers	10
Financiële resultaten	11
Vooruitblik 2020	12
Verantwoording	13
Verantwoordingsverklaring	14
Organisatieschema per 31 december 2019	25
Raad van toezicht	26
Bestuur	27
Colofon	27
Keurmerken	28
Jaarrekening	29
Balans (na resultaatbestemming)	29
Staat van baten en lasten	30
Kasstroomoverzicht	31
Toelichting behorende tot de jaarrekening	32
Grondslagen voor de waardering van activa en passiva	33
Grondslagen voor de resultaatbepaling	34
Toelichting op de balans	36
Toelichting op de staat van baten en lasten	44
Overige gegevens	56
Accountantsverklaring	56

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

'Zonder mijn blindengeleidehond Tarka had ik nooit een baan zo ver weg kunnen accepteren.' Debby Buis staat voor de klas en ze is een van de cliënten die in 2019 een blindengeleidehond van KNGF Geleidehonden kreeg. Ze geeft les aan pubers met een beperking. Dat kán dus gewoon, ook als je blind bent. Een paar dagen per week reist ze met haar geleidehond van Hoorn naar de school in Heemskerk. Debby: 'Als ik de reis met een taststok moest afleggen, zou ik kapot zijn als ik op mijn werk aankwam. Met een stok loop je van obstakel naar obstakel. Je moet goed voelen of je ergens tegenaan tikt, bedenken wat dat dan is en daarna nog bepalen hoe je eromheen kunt. Dat kost veel energie. En dan moet de werkdag nog beginnen.' Met haar vierde geleidehond Tarka houdt ze genoeg energie over voor een baan in het onderwijs.
Naast Debby hebben we het afgelopen jaar wederom veel mensen verder kunnen helpen met een professioneel opgeleide hond. Zodat ook zij vooruit kunnen in onze maatschappij.

Nieuwe organisatiestructuur en werkwijzen
In 2019 werd ons nieuwe en ambitieuze meerjarenplan 2019-2022 van kracht. Het meerjarenplan heeft als belangrijke doelstelling om de organisatie voor te bereiden op de toekomst, een toekomst waarin we meer mensen met een beperking willen helpen met onze geleidehonden, Groei staat daarin centraal, niet alleen in aantallen afgeleverde blindengeleidehonden, maar nadrukkelijk ook in onze andere disciplines Na een gedegen voorbereiding werd een nieuwe organisatiestructuur effectief op 1 april. Er kwamen onder meer nieuw samengestelde trainingsteams met als doel samenwerking en efficiency te bevorderen. Een grote verandering voor de organisatie, in het meerjarenplan is dan ook rekening gehouden met een ruime periode om te wennen aan de nieuwe werkwijzen.
Er was dan ook rekening gehouden met een gelijkblijvende of iets dalende productie in dit jaar, en dat is ook bewaarheid. We accepteren dat, wetende dat deze organisatieverandering nodig was om toekomstige ambities waar te maken.

Toekomstplannen
Tegelijkertijd startte het denkproces over de verdere toekomst. Groeiambitie bij KNGF Geleidehonden kent een lange aanlooptijd: willen we in het volgende meerjarenplan meer cliënten helpen met een professioneel opgeleide hond, dan is het zaak om al halverwege het huidige meerjarenplan te beginnen met de voorbereidingen daarvoor. Het fokken van honden en het begeleiden van de pups in hun eerste levensjaar...er gaat zo'n twee jaar overheen voordat een hond aan een cliënt gekoppeld kan worden. Daarom startten we al in het eerste jaar van het meerjarenplan 2019-2022 met het denkproces richting het volgende meerjarenplan. Dit project, zal in het tweede kwartaal van 2020 leiden tot een langetermijnvisie (met een horizon tot en met het jaar 2030), waarop we vervolgens onze activiteiten op kunnen baseren. We hebben dan besluiten genomen over de wijze van groei, de verschillende soorten geleidehonden die we willen leveren en diverse andere diensten die we kunnen verlenen om mensen met een beperking te helpen, met een zo groot mogelijke impact.
Tijdens de afronding van dit jaarverslag werd Nederland getroffen door de Corona-crisis. Deze crisis zal zonder enige twijfel impact hebben op de te realiseren doelstellingen in 2020 én voor de langere termijn. We zullen hard moeten werken om opgelopen achterstanden in te lopen. Maar onze ambitie om in toenemende mate mensen met een beperking met onze fantastische honden te helpen, wordt er alleen maar groter door. We blijven dus ambitieus doorwerken aan onze toekomstplannen!

Hondenwelzijn voorop
Met het oog op de ontwikkeling van onze organisatie werd het afgelopen jaar de werkgroep Welzijn Hond opgestart, samengesteld uit medewerkers van verschillende afdelingen, incidenteel aangevuld met externe expertise. De werkgroep houdt zich bezig met kwesties rondom het welzijn van onze honden. Het gaat hierbij om de honden die door onszelf of door onze externe trainingspartners getraind worden, en om de honden die bij onze vrijwilligers (puppypleeggezinnen) en cliënten verblijven. Maar ook het welzijn van werkhonden in meer algemene zin zal veel aandacht krijgen.

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor
identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

Vragen als: wat doe je wel en wat doe je niet als het gaat om opleiden van verschillende soorten honden? Waar liggen morele en ethische grenzen? En misschien ook wel: voor wie doe je het wel en voor wie niet?

Hoe ziet men KNGF?
Naast dat we onze honden professioneel opleiden, willen we ook dat ons werk gezien wordt, dat cliënten ons weten te vinden en dat donateurs ons steunen. Het beeld dat mensen van ons als 'merk' hebben, is daarbij enorm belangrijk en het ontwikkelen van die 'merkbeleving' is daarom ook een van onze speerpunten uit de strategie voor de komende jaren. In 2019 werd een project opgestart waarmee we ons merk beter kunnen positioneren. In 2019 brachten we in kaart hoe mensen en organisaties ons zien en deden we onderzoek naar hoe we onszelf zien. De uitkomsten daarvan werden verder opgepakt in de projectgroep. Begin 2020 konden we de eerste plannen voor een nieuwe merkpositionering presenteren.

Groot verlies
In dit jaar kregen we als organisatie een groot verlies te verwerken. In november overleed, totaal onverwacht, onze collega Patrick Hilverink. Patrick was projectleider van het medische detectiehondenteam. We zijn Patrick zeer dankbaar voor de energie, kennis en ambitie die hij in dit geweldige project heeft gestoken. Door zijn onverwachte overlijden zijn de projecten waar het team aan werkte, stil komen te liggen. Het komend jaar gaan we ons bezinnen op de toekomst van de medische detectiehonden.

Dankwoord
Ook in 2019 groeide het aantal cliënten met een KNGF-hond. We kunnen steeds meer mensen vooruithelpen met een professioneel opgeleide hond. Dat kunnen we dankzij alle steun die wij daarbij mogen ontvangen. De vrijwillige inzet van alle fokgastgezinnen, die moeder- en vaderhonden van ons in huis hebben, leidt ertoe dat we jaarlijks heel veel KNGF-pups op de wereld kunnen zetten. De vele puppypleeggezinnen zorgen ervoor dat al deze honden een fijne opvoeding krijgen en naar school kunnen. Ook de inzet van de ambassadeurs en van iedereen die ons vrijwillig helpt in de kennel en op kantoor is voor ons onmisbaar. Veel mensen verbinden zich voor een lange tijd aan onze organisatie. Geheel belangeloos. Dat waarderen wij enorm en we doen er alles aan om deze duurzame relaties in stand te houden. Als stichting zonder winstoogmerk zijn wij grotendeels afhankelijk van donaties en nalatenschappen. Zonder financiële steun van donateurs en sponsors kunnen wij geen honden opleiden. Iedereen die bijdraagt aan onze organisatie, in wat voor vorm dan ook, willen we heel hartelijk danken! De enthousiaste inzet, goede zorgen en financiële steun aan onze organisatie is hartverwarmend en maakt dat wij onze missie, mensen met een beperking meer zelfstandigheid geven met een professionele hond, waar kunnen maken. Samen verleggen we grenzen!

Meta Neeleman
Directeur-bestuurder KNGF Geleidehonden

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

Verslag van de raad van toezicht

De raad van toezicht kijkt terug op een intensief jaar voor KNGF Geleidehonden. Allereerst werd conform meerjarenplanning in het voorjaar een impactvolle structuurverandering in de organisatie doorgevoerd, die de raad van toezicht nauwgezet gevolgd heeft. Tijdens de raad van toezicht-bijeenkomsten is voortdurend en met aandacht stilgestaan bij de effecten die dit had in de organisatie en de mogelijke risico's die daarmee gemoeid zijn. De raad van toezicht is zich ervan bewust dat de organisatieverandering veel onrust heeft opgeleverd. Daarnaast kost een cultuurverandering ook de nodige tijd. De raad van toezicht heeft geconstateerd dat hiermee met zorg en aandacht door de directie is omgegaan. Aan het eind van het jaar kon de raad van toezicht samen met de directie vaststellen dat de organisatie zich aan het herpakken was en langzamerhand de blik weer vooruit gericht kon worden. De structuurwijziging heeft een grote impact gehad op KNGF Geleidehonden. Hiermee was in het meerjarenplan ook al rekening gehouden.

Tegen deze achtergrond is het goed om op te merken dat de blik weer geheel naar voren is gericht. Het kost twee jaar voordat een geleidehond aan een cliënt geleverd kan worden, dus is het zaak om vroeg vooruit te kijken. Waar wil KNGF over twee jaar staan en waar willen we op de langere termijn naar toe groeien? De directie nam de raad van toezicht in het najaar van 2019 mee in diverse alternatieve toekomstscenario's. In het voorjaar van 2020 zal op een verantwoorde en onderbouwde wijze gekozen worden voor een langetermijnstrategie die op hoofdlijnen de route tot en met 2030 zal bepalen.

Naast onderwerpen als herstructurering en strategie, stonden ook de financiële – en vermogensrapportages, de effectiviteit van fondsenwerving, risicomanagement, de planning en prognose voor wat betreft de levering van honden, de begroting en het jaarplan voor 2020 op de agenda van de raad van toezicht. Daarnaast werd de raad van toezicht betrokken bij de invulling van twee MT-vacatures.

De raad van toezicht kent een financiële auditcommissie en een remuneratiecommissie. Daarnaast hebben twee leden zitting in de beleggingsadvies commissie. De remuneratiecommissie heeft in het voorjaar het functioneren van de directeur besproken. De financiële auditcommissie kwam voorafgaand aan de bijeenkomsten van de raad van toezicht bijeen. De beleggingsadvies commissie kwam eenmaal bij elkaar en werd daarnaast maandelijks via mail op de hoogte gehouden van de stand van de beleggingen.

De raad van toezicht heeft in 2019 haar taak om toezicht te houden op het beleid van de directie en de algemene gang van zaken in de organisatie op een positieve wijze kunnen uitvoeren. De raad van toezicht-vergaderingen vonden in de regel plaats met de directie en MT-leden, en voor een aantal onderwerpen werden ook de desbetreffende medewerkers uitgenodigd. De vergaderingen waren telkens transparant en openhartig, vraagstukken werden ons tijdig voorgelegd en adviezen en ideeën werden ter harte genomen. De raad van toezicht heeft een diverse samenstelling, niet alleen in leeftijd en sekse, maar juist ook in achtergrond en ervaring. Dit zorgt voor levendige en rijke discussies waarin diverse gezichtspunten ruimte krijgen. Gedurende 2019 heeft de raad van toezicht een zelfevaluatie gedaan, waaruit bleek dat de leden elkaar aanvullen en elkaars kennis en kunde op waarde schatten. De raad van toezicht kijkt derhalve met tevredenheid terug op de wijze waarop zij in 2019 haar taken heeft kunnen vervullen.

De raad van toezicht bedankt de directie en alle medewerkers van KNGF voor hun grote inzet gedurende het afgelopen jaar, ondanks alle veranderingen. Daarmee is tevens het fundament gelegd voor een succesvolle toekomst van KNGF!

Doede Vierstra

Voorzitter raad van toezicht KNGF Geleidehonden

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

De belangrijkste resultaten in 2019

In 2019 steeg het aantal actief lopende combinaties naar 724. In totaal hebben 112 geleidehonden in 2019 hun weg gevonden naar een nieuwe baas. De doelstellingen voor levering werden per discipline net niet behaald, maar het aantal lopende combinaties (baasje met hond) groeide wel met 6.

De cliënten met hond wachtten in 2019 gemiddeld 4,8 maanden op een vervangende hond en nieuwe cliënten wachtten gemiddeld 6,4 maanden voordat we ze konden koppelen aan een geleidehond.

De gemiddelde trainingstijd van onze honden was stabiel, met 6,9 maanden. Het totaal aantal afkeuringen in alle fases van de hond (vanaf geboorte tot aan aflevering) kwam voor 2019 uit op een totaal van 51 voor alle disciplines, 9 minder dan begroot. Van de 51 afkeuringen werden 24 honden om medische reden afgekeurd, 23 om gedragsreden en 4 honden zijn overleden.

In 2019 fokten we 22 nesten met een totaal van 163 pups en zijn er 6 pups aangekocht. Met dat aantal hebben we volgend jaar voldoende honden die in 2020 hun weg naar school en uiteindelijk hun nieuwe baas zullen vinden.

In totaal volgden 120 cursisten 9 PAWS-workshops (Parents Autism Workshop & Support). In de workshop leren mensen hoe ze hun huishond kunnen inzetten bij hun kind met autisme, of als voorbereiding op de komst van een autismegeleidehond.

In 2019 werden er 3 buddyhond PTSS-workshops (Posttraumatische Stressstoornis) georganiseerd. Deze workshops zijn verplicht voor de mensen die op de wachtlijst voor een buddyhond PTSS staan. Ook worden de workshops gevolgd door mensen voor wie een buddyhond geen optie is en die willen leren hoe ze een huishond kunnen inzetten bij hun PTSS-klachten.

Er werden 11 kennelgewenningsdagen georganiseerd. Tijdens deze dagen worden pleeggezinnen uitgenodigd om met hun pup naar het opleidingsterrein in Amstelveen te komen, waar de hond alvast kan snuffelen aan zijn toekomstige leven in de kennel.

Onderzoek laat zien: deur staat op kier voor geleidehond
Ondanks de wettelijke bepaling dat een geleidehond altijd welkom is, geeft 40% van de ondervraagde geleidehondengebruikers aan in een jaar tijd ergens te zijn geweigerd. Dit blijkt uit onderzoek dat Ditmeijers Research uitvoerde in opdracht van KNGF Geleidehonden en dat begin 2019 werd gepubliceerd. Toegankelijkheid is een belangrijk onderwerp in onze lobby- en communicatie-agenda. Meer dan de helft van de ondervraagden (52%) zegt wel eens geweigerd te zijn in een winkel en maar 31% van de ondervraagden kan doorgaans de winkels van hun keuze bezoeken. Vooral winkels die verse levensmiddelen verkopen, zoals een bakker of slagerij, willen de hond nog weleens weigeren omdat een hond onhygiënisch zou zijn (49%). Ook ergens overnachten is helaas niet vanzelfsprekend met een geleidehond. Ruim een derde (36%) van de respondenten zegt weleens ergens geweigerd te zijn, en dat is dan voornamelijk bij kleinere familiehotels (51%). Slechts 20% geeft aan naar een hotel of bungalowpark naar keuze te kunnen gaan.
Opvallend is verder dat een kwart van de respondenten aangeeft weleens te worden geweigerd bij medische voorzieningen zoals de dokter, het ziekenhuis en de tandarts. In de helft van deze gevallen betrof het het ontzeggen van de toegang tot een ziekenhuis en in 38% van de gevallen een tandartspraktijk.
Tevens kwam uit het onderzoek naar voren dat iemand met een buddyhond vaker moet uitleggen waarom hij een hond bij zich heeft dan een blinde baas bij wie de beperking duidelijk zichtbaar is. Veel cliënten (70%) laten zich niet zomaar wegsturen en gaan het gesprek aan met de persoon die hen toegang ontzegt. Ongeveer 40% zegt de gelegenheid waar de hond niet welkom was in de toekomst - indien mogelijk - links te laten liggen.

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

Fokspecialisten op bezoek in Amstelveen
Op fokgebied werken we nauw samen met collega-scholen uit Europa en de Verenigde Staten. Vanwege de afstand verloopt het contact veelal via digitale kanalen. Eens in de zoveel tijd komen de internationale fokspecialisten samen om ervaringen te delen en de laatste ontwikkelingen door te nemen. In april 2019 vond de samenkomst plaats op onze geleidehondenschool in Amstelveen. Tijdens zo'n samenkomst worden nakomelingen van onze fokhonden bekeken terwijl ze aan het werk zijn, en worden fokzaken besproken.
'Deze keer hebben we uitgebreid gesproken over de internationale database voor geleidehondenscholen', vertelt Ingrid Nijman, een van de fokspecialisten van KNGF Geleidehonden. 'Het ultieme doel is dat alle geleidehondenscholen wereldwijd deze database gaan gebruiken om het fokken van een steeds betere en gezondere geleidehond gemakkelijker te maken.'
Alle Europese geleidehondenscholen hebben afgesproken hun gegevens over de fokhonden in de database op te nemen. Het gaat dan om de stambomen, maar ook over fysieke gegevens en over eigenschappen. KNGF Geleidehonden heeft al een eigen database waar alle informatie over onze honden in wordt bijgehouden. Sinds november staan de basisgegevens van al onze honden in de International Working Dog Registry (IWDR).

Veteranendag 2019
De Nederlandse Veteranendag, het jaarlijkse evenement, waar ruim 110.000 Nederlandse militairen worden geëerd, trok in 2019 75.000 bezoekers. KNGF Geleidehonden bemande voor het eerst samen met de stichting Hulphond Nederland een stand, als opleiders van hulphonden voor veteranen met PTSS. Op het gebied van kennis delen en thema's als toegankelijkheid werken we al vaker samen met Hulphond Nederland. Deze samenwerking wordt door velen als plezierig en positief ervaren, vandaar het besluit om ook tijdens de Veteranendag samen op te trekken. Vanwege de hitte waren er geen honden aanwezig op de stand. Er was wel veel aanloop. Naast vragen over wat de buddyhond kan betekenen, werden er donaties gedaan en KNGF-sleutelhangers en tasjes gekocht.

Koninklijke hulde voor trouwe vrijwilligers
Een bijzondere verrassing voor vijf 'hondstrouwe' vrijwilligers: zij kregen in juni 2019 een Koninklijke onderscheiding opgespeld bij KNGF Geleidehonden. Een waardering voor hun jarenlange, belangeloze inzet voor de jongste telgen van de organisatie: de pups. Ieder van hen heeft gedurende lange tijd een flink aantal pups verzorgd, opgevoed en gesocialiseerd. Samen hebben deze gezinnen 82 pups in het eerste levensjaar opgevoed en 10 nesten met geleidehondenpups geholpen op de wereld te zetten. Mede dankzij hun grote inzet zijn enorm veel honden geschoold tot blindengeleidehond, assistentiehond, autisme-geleidehond of buddyhond. Voor de burgemeesters van de betrokken gemeenten reden genoeg om naar opleidingscentrum in Amstelveen te komen en deze trouwe vrijwilligers in een oranje zonnetje te zetten. Ook tijdens onze jaarlijkse ambassadeursdag werd nog een koninklijke onderscheiding uitgereikt, aan één van onze zeer betrokken vrijwilligers.

Eerste buddyhond voor kinderen in gezinsvervangend huis
KNGF Geleidehonden heeft in juli 2019 in het Heppie (t)Huis, een gezinsvervangend huis van stichting Het Vergeten Kind, een buddyhond geplaatst. De eerste bevindingen zijn positief: Douchka draagt bij aan de huiselijke sfeer, de kinderen ervaren plezier en halen steun uit de aanwezigheid van de buddyhond. Het is de eerste keer dat een buddyhond niet één, maar meerdere kinderen bijstaat. KNGF Geleidehonden heeft besloten om aan dit project mee te werken, omdat de inzet van een buddyhond in dit huis bijdraagt aan het welzijn van kwetsbare kinderen. We zijn zorgvuldig te werk gegaan bij de plaatsing van de hond en alle medewerkers in het huis hebben een training bij KNGF Geleidehonden gevolgd.

KNGF Geleidehonden wederom op SBS6 met Helden door de Modder
In het programma Helden door de modder VIPS leggen 10 teams het indrukwekkende maar loodzware Strong Viking obstacle run parcours af in Spaarnwoude. De obstacle run staat symbool voor de hindernissen die mensen met een visuele, lichamelijke of psychische beperking elke dag met

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

hulp van hun geleidehond overwinnen. Samenwerking, teamwork en het verleggen van grenzen staan daarbij centraal. Met het programma vragen we om meer begrip voor de positie van mensen met een beperking, waarbij de betekenisvolle rol van de geleidehond duidelijk wordt getoond. De editie van 2019 bestond uit maar liefst vier afleveringen die op prime time vrijdagavond werden uitgezonden. De presentatie lag in handen van Viktor Brand en Kim-Lian van der Meij.

Halloween Hondentocht
Na twee succesvolle edities in 2017 en 2018, organiseerden we het afgelopen jaar weer een Halloween Hondentocht. Voor € 50,- (of meer) konden mensen met hun eigen hond een boswandeling door een sfeervol schemerig Amsterdamse Bos maken. Bij de start kregen alle deelnemende viervoeters een lichtgevende halsband cadeau. Zo verlichtten ze deze avond het pad van hun bazen, zoals geleidehonden dat dagelijks doen voor hun baas. Ruim 250 gesponsorde honden liepen de spookachtige vijf kilometer vol griezelige belevenissen over een bed van gekleurde bladeren terwijl de wind de bomen liet dansen. Het totaalbedrag, € 31.728, ging volledig naar de opleiding van onze honden.

KNGF Geleidehonden doet mee met Toegift.nl
Uit onderzoek blijkt dat twee op de drie Nederlanders overwegen een goed doel in hun nalatenschap op te nemen. Mensen willen nalaten, omdat ze het werk van goede doelen belangrijk vinden of het een mooi idee vinden dat hun idealen voortleven als ze er zelf niet meer zijn. Tegelijkertijd vinden mensen het soms moeilijk om hun wensen kenbaar te maken aan familie en vrienden. Om het onderwerp beter bespreekbaar te maken, ging in november 2018 de campagne Toegift.nl van start. Via een televisiecommercial en een website moedigt de campagne mensen aan om te praten over hun nalatenschap met familie en vrienden. In 2019 zijn er 94 erkende goede doelen die met de campagne meedoen, waaronder KNGF Geleidehonden.

Sociale paragraaf

Medewerkers
Ultimo 2019 had KNGF Geleidehonden 100 medewerkers in dienst (86,7 fte). Gemiddeld over 2019 waren dat 96,5 medewerkers (84 fte). In het afgelopen jaar zijn er 19 nieuwe collega's in dienst getreden en hebben we afscheid genomen van 14 medewerkers. Het verloop komt hiermee uit op 14.5%.
In 2019 kwam het met de vakbond FNV Zorg en Welzijn tot een akkoord over de inhoud van de cao voor 2019-2021. De cao-afspraken hebben een looptijd van 1 juli 2019 tot 1 juli 2021.

Verzuimmeldingen
Het verzuim in 2019 is met 7,93% hoger uitgekomen dan het voorgaande jaar (5,64%). Deze stijging zit enkel in het lange verzuim. Het korte verzuim is in 2019 juist gedaald van 1,51% in 2018 naar 1,42% in 2019. Na een analyse van het lange verzuim samen met de bedrijfsarts zien we hierin geen "rode draad" en blijken de gevallen op zichzelf te staan.

KNGF-integriteitssysteem
In onze organisatie wordt (seksueel) overschrijdend gedrag en machtsmisbruik – in welke vorm dan ook – niet geaccepteerd. Integer gedrag is de basis van alles wat wij doen, om recht te doen aan de mensen voor en met wie wij werken. Om te kunnen verzekeren dat we het uiterste doen om grensoverschrijdend gedrag en machtsmisbruik te voorkomen, heeft KNGF Geleidehonden een aantal zaken geregeld in het KNGF-integriteitssysteem. In 2019 is een eerste aanzet gedaan om te komen tot dit integriteitssysteem. Bij onze vertrouwenspersoon zijn in 2019 geen meldingen binnengekomen over ongewenst gedrag op de werkvloer. In 2018 zijn er 3 meldingen geweest.

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

Leerplein en training open communicatie
KNGF is een moderne zichzelf voortdurend ontwikkelende organisatie met ruimte en kansen voor de werknemer. In 2019 is het Leerplein geïntroduceerd. Een digitaal platform waar informatie over diverse leeractiviteiten te vinden is. In 2019 heeft de hele organisatie een training open communicatie gevolgd waarin het geven en ontvangen van feedback centraal stond.

Medewerkerstevredenheid
In september is een medewerkerstevredenheidsonderzoek gehouden. Het onderzoek is door 81% van de werknemers ingevuld. Gemiddeld is er een 7,0 gescoord op werktevredenheid. Het Nederlands gemiddelde is een 7,2. Het meest tevreden zijn de medewerkers op het gebied van betrokkenheid, kwaliteit en draagvlak voor de toekomst. Het minst op het gebied van werkdruk, samenwerking en efficiënt werk. Al met al een mooie score – zeker in een jaar waarin de organisatiestructuur gewijzigd werd - met voldoende perspectief voor verbetering.

Risico Inventarisatie- en Evaluatie uitgevoerd
In november is door adviseurs van Rienks Arbodienst, de Risico Inventarisatie- en Evaluatie uitgevoerd (RI&E). Hiermee werd beoordeeld in hoeverre KNGF (wettelijk gezien) een veilige-, gezonde- en prettige werkomgeving verzorgt. Het overall beeld is positief: het onderwerp Arbo en veiligheid heeft zeker de juiste aandacht van betrokkenen. Installaties, BHV- en arbeidsmiddelen worden goed onderhouden. Er wordt nagedacht over de gevaarlijke (schoonmaak)middelen waarmee in de kennel gewerkt wordt, over oplossingen voor minder fysieke belasting en op kantoor zagen wij voldoende instelbaar meubilair. De adviseurs zagen ook punten waar de risico's beter beheerst kunnen worden, waaronder de fysieke belasting in sommige functies en op sommige werkplekken. In 2020 gaan we aan de slag met de verbeteringen.

De ondernemingsraad
Het personeel wordt bij de directie vertegenwoordigd door de ondernemingsraad (OR). De OR bestond in 2019 tijdelijk uit drie leden, dit in verband met een uitdiensttreding en een zwangerschapsverlof. Uiteindelijk is de OR aangevuld met twee nieuwe leden en is de OR de komende tijd weer op volle sterkte met vijf actieve leden. In 2019 hebben de OR-leden een training gevolgd, is er een nieuw OR-reglement tot stand gekomen en hebben de leden zich gebogen over diverse instemmingsaanvragen.

Missie, visie en strategie

Het meerjarenplan waar in 2018 aan is gewerkt, werd in 2019 van kracht. Dit plan bouwt voort op de strategie die de afgelopen jaren gevoerd is en spitst zich daarbij toe op het realiseren van een stabiele organisatie waarin verdere groei mogelijk is. Innovatie, klantgerichtheid, uitbreiding van onze dienstverlening en het hebben, houden en door-ontwikkelen van onze kennis zijn daarbij belangrijke thema's.

Daarbij blijft onze missie leidend:
KNGF Geleidehonden geeft mensen met een beperking een beter leven met een professioneel opgeleide hond.

Daarbij houden wij het volgende beeld voor ogen (visie):
KNGF Geleidehonden is er voor de cliënt met een lichamelijke en/of psychische beperking. We trainen honden met als doel deze cliënten te helpen en we ontwikkelen onze kennis en expertise op dat vlak voortdurend door.

Door onze creatieve en verrassende manier van communiceren voelen steeds meer mensen binding met ons merk. Wij hebben verstand van zaken en gebruiken onze kennis om onszelf verder te

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

verbeteren en (daardoor) de cliënt verder te helpen. We zijn een actieve en gewaardeerde speler in de (inter)nationale geleidehondenwereld.
Om dit alles te realiseren transformeren we tot een moderne, zichzelf voortdurend ontwikkelende organisatie met ruimte en kansen voor de werknemer. Een professionele en flexibele organisatie met een open en innovatief karakter, waarin gepassioneerd en resultaatgericht wordt samengewerkt aan hetzelfde doel.

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

STRATEGIEKAART KNGF GELEIDEHONDEN 2019-2022

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

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

Onze kernwaarden zijn:
- Samenwerken

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

- Klantgericht

Cliënt op één: we stellen de cliënt centraal in al onze bedrijfsprocessen en passen onze werkwijze aan in het belang van de cliënt. We streven ernaar verwachtingen te overtreffen.

- Resultaatgericht

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

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

De resultaten in 2019 in cijfers

	2019	2018	2017
Puppy- en pleeggezinnenzorg			
Fokteven	37	41	35
Dekreuen	14	15	10
Geboren nesten	22	22	18
Zelfgefokte pups	163	156	131
Aangekochte pups	6	9	49
Totaalaantal pups	169	165	180
Zelfgefokte pups per ras			
Labrador retriever	102	89	100
Kruising labrador en golden retriever	30	47	26
Kruising Duitse herder en labrador retriever	8	0	0
Golden retriever	8	11	5
Kruising Duitse herder en golden retriever	0	1	0
Kruising Duitse herder en labrador-golden retriever	8	8	0
Duitse herder	7	0	0
Bezoeken			
Bij pleeggezin voor adoptie hond	59	64	4
Begeleiding fokgastgezin	111	31	19
Kennismaking aspirant-puppypleeggezin/ adoptiegezin	319	361	453
Halfjaarbezoek medische-detectiehonden	7	8	9
Reguliere bezoeken bij puppypleeggezin	1.716	2.274	1.885
Nestbezoeken bij fokgastgezin	138	154	108
Training & cliëntenzorg			
Honden in opleiding genomen	131	142	180
Afleveringen			
Blindengeleidehonden	75	92	101
Autismegeleidehonden	4	8	11
Assistentiehonden	9	11	8
Buddyhonden PTSS	13	15	13
Buddyhonden kinderen	11	10	10
Totaal afgeleverde combinaties	112	136	143
Aantal actieve combinaties	724	718	692
Aantal afgestudeerde instructeurs	1	1	0

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

Bezoeken aan cliënten			
Bezoeken voor intake en matching	318	343	355
Afleveringen, instructies en thuisinstructies	583	730	676
Nazorgbezoeken actieve combinaties baas & hond	1.123	1.192*	936*
PAWS (Parents Autism Workshops & Support)			
Aantal workshops	9	8	8
Aantal gezinnen tijdens workshops	120	89	145
Terugkomdagen	2	0	0
Aantal gezinnen terugkomdagen	15	0	0
Workshop Buddyhond voor (oud-)geüniformeerden met PTSS			
Aantal workshops	3	4	4
Aantal deelnemers	17	21	25

** Door een andere wijze van rapporteren van de nazorgbezoeken zijn de cijfers van 2018 en 2017 aangepast voor vergelijkende doeleinden.*

Financiële resultaten

KNGF Geleidehonden draaide financieel gezien een goed jaar. Begroot was een negatief resultaat van € 2,0 mln. en we komen uit op een positief resultaat van € 2,9 mln. Per saldo een hoger resultaat van € 4,9 mln.

Een specificatie van deze resultaten:

(bedragen x € 1.000,-)

	2019		
Baten/lasten	Realisatie	Begroting	Verschil
Totaal baten	12.067	9.160	2.907
Totaal lasten	11.215	11.656	-441
Totaal financiële baten en lasten	2.065	502	1.563
Resultaat	2.917	-1.994	4.911

Dit positieve resultaat komt met name voort uit hogere baten uit nalatenschappen (194% t.o.v. begroting) en een hoger resultaat uit financiële baten en lasten van € 1,6 mln. Daarnaast komen de bestedingen iets lager uit dan begroot. Het positieve resultaat vormt de basis om toekomstige groei te realiseren. Als gevolg van deze groei zal een deel van dit resultaat aangewend moeten worden voor een noodzakelijke toename van reserves voor vervangende honden. KNGF Geleidehonden zegt haar cliënten na pensionering van hun hond een vervangende hond toe, als de omstandigheden daarvoor goed zijn. Dit vraagt om een stevige financiële buffer.

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

De vergelijking van de werkelijke baten en lasten over 2019 met die van 2018 levert het volgende overzicht op:

(bedragen x € 1.000,-)

	Realisatie		
Baten/lasten	2019	2018	Verschil
Totaal baten	12.067	11.050	1.017
Totaal lasten	11.215	10.091	1.124
Totaal financiële baten en lasten	2.065	-459	2.524
Resultaat	2.917	500	2.417

De werkelijke baten van 2019 komen ten opzichte van de baten van 2018 (afgerond) € 1,0 mln. hoger uit. Deze hogere baten zijn met name toe te schrijven aan hogere opbrengsten uit nalatenschappen.

De werkelijke lasten nemen in 2019 ten opzichte van 2018 per saldo toe met een bedrag van (afgerond) € 1,1 mln. De grootste stijging van de kosten is toe te schrijven aan hogere bestedingen aan de doelstelling van € 0,6 mln. en hogere lasten inzake fondsenwerving van € 0,6 mln. Tegenover deze hogere lasten staan in 2019 lagere lasten inzake beheer en administratie van € 0,1 mln.

Bestedingspercentages	**Werkelijk 2019**	**Begroting 2019**	**Werkelijk 2018**
Doelbestedingspercentage van de baten Bestedingen aan doelstellingen/totale baten	69,9	92,9	70,6
Doelbestedingspercentage van de lasten Bestedingen aan doelstellingen/totale lasten	75,2	73,0	77,3

Vooruitblik 2020

Op het moment van afronding van dit jaarverslag houdt de Corona-crisis Nederland in een stevige greep. In deze weken van onzekerheid werken we zo goed en kwaad als dat gaat door. De crisis zal zonder enige twijfel impact hebben op de resultaten van KNGF Geleidehonden in dit jaar. We zullen naar verwachting minder honden afleveren en minder pups fokken, de wachtlijst voor onze cliënten zal zeker niet korter worden. En tegelijkertijd zullen we naar verwachting minder donateurs werven, onder meer doordat we tijdens deze crisis onze straatwerving moeten stopzetten.
Uiteraard zetten wij tijdens en na deze crisisperiode alles op alles om de schade op alle gebieden te beperken en de opgelopen achterstanden niet te ver te laten oplopen. Ongetwijfeld zal het jaar 2020 voor een groot deel in het teken staan van het oplossen van de gevolgen van de crisis. Maar dat gaat ons zeker lukken. De motivatie onder het KNGF-personeel en alle KNGF-vrijwilligers is enorm groot.

Tegelijkertijd werken we in 2020 door aan ons meerjarenplan. Het jaar 2020 is het tweede jaar van de planperiode 2019-2022. Nadat de organisatie in 2019 (naast de gebruikelijke werkzaamheden) druk is geweest met de invoering van een nieuwe organisatiestructuur en alles wat daarbij kwam kijken, leggen we in het jaar 2020 nadrukkelijker de focus op onze doelgroepen, onze cliënt. *De klant centraal* is het motto. We gaan aan de slag met het klantgericht inrichten van onze werkprocessen en leggen de nadruk op kwaliteit, verbinding, loyaliteit met onze cliënt en omgeving. Daarnaast houden we expliciet aandacht voor de verdere optimalisering van onze organisatiecultuur, in samenhang met onze ambities.

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

Om de gewenste organisatie-ontwikkeling de ruimte te geven en de basis verder op orde te krijgen, zal KNGF Geleidehonden in 2020 (nog) niet nadrukkelijk groeien in aantallen geholpen cliënten. We brengen onze werkprocessen verder op orde en zorgen ervoor dat we onszelf in 2020 voldoende klaarstomen voor een volgende stap. Het meerjarenplan meldt dat we vanaf 2021 stapsgewijs zullen groeien in aantallen geholpen cliënten. In 2020 bereiden we ons daarop voor, onder meer door de trainingsteams optimaal in te richten en op sterkte te brengen en de opleiding voor mensen en de training voor honden toekomstgericht in te richten. Door de Corona-crisis zullen we de aantallen zoals geschetst in ons meerjarenplan wellicht niet kunnen halen, maar we werken wel door aan het realiseren van een opwaartse trend in de verdere toekomst.

De basis van onze activiteiten betreft de levering van onze honden aan cliënten; in totaal plannen we minimaal 130 honden te koppelen aan een cliënt. 80 daarvan zijn blindengeleidehonden, 10 assistentiehonden, 8 autismegeleidehonden, 15 buddyhonden PTSS, 7 buddyhonden voor kinderen en 10 herplaatste geleidehonden.

We organiseren minimaal vijftien workshops (Buddyhond PTSS en PAWS).Voortkomend uit de strategiekaart staan er in 2020 onder andere de volgende activiteiten op het programma:

1. We werken verder aan het optimaliseren van onze organisatiestructuur en -werkwijze. We pakken verbeterpunten uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek op en gaan door met werken aan een prettige, gezonde organisatiecultuur, een goede communicatie en het samen werken aan steeds betere resultaten.
2. Zorgen voor actuele opleidingsplannen voor personeel (training en instructie) en trainingsplannen voor honden, waarbij we ook nadenken over de verdere toekomst.
3. We werken toe naar meer vergoeding voor onze honden (m.n. andere disciplines dan blindengeleidehonden) via zorgverzekeraars, WMO en andere bronnen.
4. Doelstelling is om in het tweede kwartaal van 2020 een besluit te nemen over onze groeistrategie (met een horizon tot 2030), zodat we daarna de randvoorwaarden om die strategie te kunnen realiseren, kunnen gaan inkleuren.

Verantwoording

In 2019 kwam de raad van toezicht zes keer bijeen voor de reguliere vergaderingen en vond regelmatig overleg plaats met de ondernemingsraad (OR). De verantwoording van de directie en de controle van de raad van toezicht op de directie richtten zich onder andere op de vraag of:

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

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

- de activiteiten van de stichting gericht op realisatie van de doelstelling van de stichting;
- de voorbereidingen op het nieuwe meerjarenplan, inclusief de keuze voor een nieuwe organisatie-inrichting;
- de inrichting en realisatie van de nieuwe organisatiestructuur, en de effecten daarvan;
- bespreking van een aantal toekomstscenario's op basis van onderzoek ter voorbereiding op de keuze voor een definitieve toekomststrategie;
- werkwijze en effectuering fondsenwerving.

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

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

KNGF Geleidehonden legt op een zo transparant mogelijke wijze verantwoording af over de besteding van de middelen. De organisatie heeft ook in 2019 haar werkzaamheden uitgevoerd en verantwoord conform de eisen van Goede Doelen Nederland, respectievelijk de CBF Erkenningsregeling. De externe audit heeft plaatsgevonden voor onze kwaliteitscertificering voor ISO voor Zorg & Welzijn (NEN-EN 15224:2012) en de ISO 9001:2015. KNGF Geleidehonden heeft de audit met lof doorstaan en kan de twee kwaliteitscertificaten met trots behouden.

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

Verantwoordingsverklaring

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

1. Scheiding van toezicht houden en besturen

Taak en werkwijze van de directie
De eenhoofdige statutaire directie is verantwoordelijk voor het bepalen van het beleid en de strategie, en het vaststellen van de begrotingen. Daarnaast is de directie verantwoordelijk voor de dagelijkse leiding die deels is gedelegeerd aan de leden van het managementteam. De directeur legt verantwoording af aan de raad van toezicht. In 2019 bestond de directie uit Meta Neeleman, directeur.

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

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

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

- Het toezicht strekt zich uit tot:
  a. de realisatie van de doelstellingen van KNGF Geleidehonden;
  b. de strategie en de risico's die verbonden zijn aan de activiteiten;

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

c. de opzet/werking van de interne systemen voor risicobeheersing en -controle;
d. de financiële verslaglegging.

- De raad van toezicht vergadert ten minste eenmaal per kwartaal. De directie legt tijdens deze vergaderingen verantwoording af aan de raad van toezicht.
- Tot de jaarstukken van de stichting behoort een verslag van de raad van toezicht waarin opgave wordt gedaan van de werkzaamheden in het boekjaar in overeenstemming met de bepalingen van de Code Goed Bestuur voor Goede Doelen. In het verslag worden van alle leden de relevante gegevens vermeld (personalia, beroep, nevenfuncties, tijdstip van eerste benoeming en de bijbehorende termijn).
- De raad van toezicht bespreekt ten minste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van de directeur het eigen functioneren (als geheel en dat van de individuele leden).
- De raad van toezicht treedt op als werkgever van de directie. De raad van toezicht is verantwoordelijk voor de benoeming, het vaststellen van de arbeidsvoorwaarden en de schorsing en het ontslag van de directie, en houdt toezicht op het functioneren. Jaarlijks wordt dit functioneren van de directie door de raad van toezicht geëvalueerd.
- De leden van de raad van toezicht genieten geen bezoldiging. De leden kunnen de gemaakte onkosten vergoed krijgen.
- In 2019 zijn er geen wisselingen geweest in de samenstelling van de raad van toezicht. Een overzicht van alle leden van de raad van toezicht is te vinden op pagina 26. Ultimo 2019 bestaat de raad van toezicht van KNGF Geleidehonden uit de heer Doede Vierstra, de heer Jan Sebel, mevrouw Jeltje Schraverus, de heer Roland Zegger, de heer Hans Dekker en mevrouw Mijntje Lückerath-Rovers.

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

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

De beleggingsadviescommissie bestond in 2019 uit de directeur van KNGF Geleidehonden (als voorzitter), twee vertegenwoordigers uit de raad van toezicht, de manager Bedrijfsvoering en een externe adviseur. De financieel manager (controller) van KNGF Geleidehonden neemt deel aan de vergaderingen van deze commissie; enerzijds als beheerder van de liquide middelen en de onroerendgoedportefeuille, anderzijds als ambtelijk secretaris van de commissie.

De leden van de beleggingsadviescommissie hebben in 2019 iedere maand een financieel verslag van de beleggingen ontvangen, waarin de beleggingsresultaten en de ontwikkeling in de omvang van (delen van) het belegde vermogen zijn gerapporteerd.
In 2019 is de commissie één keer bijeengekomen. In deze bijeenkomst is samen met vermogensbeheerder Optimix Vermogensbeheer, die de effectenportefeuille beheert, het beleggingsbeleid geëvalueerd. Er is regelmatig contact geweest tussen de financieel manager van

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

KNGF Geleidehonden en de leden van de beleggingsadviescommissie. Deze contacten verliepen via e-mail. Goedkeuringen die via e-mail zijn gegeven, worden in een reguliere vergadering vastgelegd. Een overzicht van alle leden van de beleggingsadviescommissie in 2019 is te vinden op pagina 16.

Taak en werkwijze van de financiële commissie

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

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

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

Deze commissie is in 2019 5 keer bijeen geweest. De commissie bestond in 2019 uit twee leden van de raad van toezicht, onder wie een voorzitter. Aan de bijeenkomsten van deze commissie hebben in 2019 ook deelgenomen de directeur, de manager bedrijfsvoering en de financieel manager (controller). De vergadering van 23 april 2019 stond in het teken van het jaarverslag 2018, waaraan ook de externe accountant deelnam. De vergadering van 26 november ging over de meerjarenraming 2020-2022. Een overzicht van alle leden van de auditcommissie is verderop in dit verslag te vinden.

Rolverdeling commissies KNGF Geleidehonden

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

Beleggingsadviescommissie:

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

Financiële auditcommissie

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

Remuneratiecommissie

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

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

2. Optimale besteding van middelen

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

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

De begrote doelstelling voor het jaar 2020 is als volgt:

Aantal af te leveren geleidehonden:	
Blindengeleidehonden	80
Herplaatste geleidehonden	10
Autismegeleidehonden	8
Assistentiehonden	10
Buddyhonden PTSS	15
Buddyhonden overig	7
Totaal aantal afleveringen	130
Aantal pups	
Aantal pups uit eigen fok	161
Aantal pups van derden	9
Totaal aantal pups	170
Aantal fokhonden	
- Fokteven	37
- Dekreuen	13
Totaal aantal fokhonden	50

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

Begroting 2020 * (bedragen x € 1.000,-)

Staat van baten en lasten

Som van de geworven baten	**8.271**
Bijdragen van zorgverzekeraars e.a.	1.810
Overige baten	13
Som van de baten	**10.094**
Lasten	
Besteed aan doelstelling	9.506
Wervingskosten	2.359
Kosten beheer en administratie	900
Som van de lasten	**12.765**
Saldo voor financiële baten en lasten	**-2.671**
Saldo van financiële baten en lasten	507
Saldo van baten en lasten	**-2.164**

Verhoudingsgetallen (in procenten)

Doelbestedingen als % van totale lasten	74,5
Beheer- en administratiekosten als % van totale lasten	7,0

** Gezien de huidige Corona Crisis zal de begroting 2020 in het lopende jaar moeten worden herzien.*

Beleid ten aanzien van continuïteitsreserve

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

Beleggingsbeleid

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

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

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

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

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

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

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

	31 dec 2019		31 dec 2018	
Vermogensbestanddelen	x € 1.000,-	%	x € 1.000,-	%
Aandelen	8.168	52	5.809	41
Obligaties	6.690	43	7.709	54
Onroerend goed	814	5	742	5
Totaal	15.672	100	14.260	100

Tot de beleggingsportefeuille worden ook de liquide middelen gerekend behorende bij de aandelen- en obligatieportefeuilles en de bedragen die op de geldmarkt worden uitgezet (daggeldleningen, deposito's, etc.). In totaal is dit € 14,2 mln. aan liquide middelen. Hiervan zit € 0,6 mln. in de aandelenportefeuille en € 9,4 mln. in de obligatieportefeuille, en staat € 4,2 mln. op de geldmarkt.

Rekening houdend met deze liquide middelen heeft de effectenportefeuille, die beheerd wordt door Optimix Vermogensbeheer, een vermogensverdeling met een gewenste norm in de twee portefeuilles (66/34) en ziet er voor 2019 als volgt uit:

	Ultimo 2019	
	x € 1.000,-	%
Obligatieportefeuille:		
- Obligaties	6.649	27
- Liquide middelen	9.351	39
Aandelenportefeuille:		
- Aandelen	7.639	31
- Liquide middelen	651	3
Stand 31 december	24.290	100

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

Risicobeleid

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

- risico's op het gebied van interne processen;
- risico's op organisatieniveau;
- imagorisico's;
- algemeen bedrijfsmatige risico's;
- financiële risico's, o.a. ten aanzien van de interne processen (bijvoorbeeld procuratie en fraude).

De directie is goed op de hoogte van de belangrijkste risico's en onzekerheden in de branche en is van mening dat de interne risicomanagement- en controlesystemen waarmee de organisatiebrede risico's worden beheerst in 2019 adequaat hebben gewerkt. Het belangrijkste strategisch risico voor KNGF Geleidehonden is de reputatie; door een goede reputatie te behouden, blijft het vertrouwen van de stakeholders op peil en kan KNGF Geleidehonden haar kerntaken uitvoeren.
Overkoepelend geldt dat we alle geïnventariseerde risico's zien als mogelijke bedreiging voor het werken aan onze missie in het realiseren van onze strategische doelstellingen. Op basis van kans- en impactbepaling wordt aangegeven welke risico's beheerst dan wel verbeterd of geaccepteerd moeten worden.

Een korte toelichting op de belangrijkste risico-typen:

Risico's op het gebied van interne processen (operationeel)

We streven voortdurend naar verbetering van onze interne processen. Zo hebben wij ons eigen ERP-systeem gebouwd om onze kernprocessen te kunnen volgen en ondersteunen. Wij onderkennen het risico dat onbevoegden toegang zouden krijgen tot onze data of dat data verloren zou gaan door een probleem in de IT-infrastructuur. Onze risicobereidheid op dat gebied is zeer laag en derhalve hebben wij de beveiliging van onze data en systemen aangepast met de mogelijkheden die ons ter beschikking staan. Daarnaast zijn de back-upfaciliteit en het recoveryplan geoptimaliseerd.

Risico's op organisatieniveau

In 2019 zijn specifiek risico's benoemd t.a.v. de ontwikkelingen in de organisatie. De invoering van een nieuwe organisatiestructuur en de daarmee gepaard gaande wens tot cultuurverandering en andere manieren van samenwerking, waren ingrijpend voor de medewerkers. Het management was zich hier terdege van bewust. Benoemde risico's ten aanzien van mogelijk 'afhaken' van medewerkers of interne weerstand zijn in de risico-inventarisatie meegenomen en zijn actief beheerst of verbeterd.

Financieel

Door een goede inrichting van processen en aanvullende richtlijnen wordt zorg gedragen voor het maximaal besteden van de ons toevertrouwde middelen aan onze doelstelling. In het bijzonder letten we op risico's bij contante geldstromen en op juiste, doelmatige en doeltreffende uitgaven en bestedingen. Een specifieke risico-inventarisatie op dit gebied is in 2019 opgesteld, en wordt jaarlijks in de financiële auditcommissie besproken.
Als specifiek financieel risico (met een lage risicobereidheid) zien wij de beleggingen: om de financiële verplichtingen in de toekomst te compenseren met de inflatie, wordt een effectenportefeuille aangehouden. Deze portefeuille wordt voorzichtig beheerd, wat in de praktijk betekent dat 70% wordt belegd in obligaties met een laag tot gemiddeld risicoprofiel. De overige 30% bestaat uit aandelen. De aandelenportefeuille wordt voortdurend getoetst aan duurzame en maatschappelijke criteria. Ondanks de positieve resultaten uit het verleden zien wij een risico wanneer het beleggingsklimaat zich sterk gaat verslechteren. Het belegd vermogen is daarom uitbesteed aan een vermogensbeheerder, en een beleggingsadviescommissie (waaraan ook een onafhankelijke adviseur is toegevoegd) houdt toezicht op de uitvoering.

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

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

Vrijwilligersbeleid
KNGF Geleidehonden wordt bijgestaan door vele vrijwilligers die zich op allerlei manieren belangeloos inzetten voor de organisatie. Ruim 50 fokgastgezinnen helpen ons vrijwillig bij het realiseren van onze fokdoelstellingen. Meer dan 200 puppypleeggezinnen dragen zorg voor onze pups in het eerste jaar van hun leven en zorgen – onder begeleiding van onze afdeling Puppypleeggezinnenzorg – voor socialisering en een goede basisopvoeding van onze pups. Daarnaast zijn er nog eens ruim vijftig vrijwilligers die werkzaam zijn op ons terrein in Amstelveen; een deel daarvan heeft een vaste set werkzaamheden, anderen zijn op afroep beschikbaar.
De vrijwilligers van KNGF ontvangen geen beloning voor hun werkzaamheden. Wel worden gemaakte onkosten vergoed. Met puppypleeggezinnen en met onze andere vrijwilligers worden overeenkomsten afgesloten waarin duidelijk gemaakt wordt welke rechten en plichten over en weer bestaan.
De vrijwilligers werkzaam op het terrein vallen onder dezelfde reis- en schadeverzekering als de reguliere werknemers van KNGF.

Bezoldigings- en vergoedingenbeleid
De bezoldiging van de directeur-bestuurder is gebaseerd op en valt binnen de richtlijnen zoals omschreven in de regeling 'Beloning directeuren' van de brancheorganisatie Goede Doelen Nederland. De bezoldiging bestaat daarnaast uitsluitend uit vaste componenten. Van dit beleid is in 2019 niet afgeweken.
De toezichthouders van KNGF Geleidehonden ontvangen geen bezoldiging voor hun werkzaamheden. Van dit beleid is in 2019 niet afgeweken.

Risico Inventarisatie & Evaluatie Personeel
In november is een nieuwe Risico Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) uitgevoerd. Daaruit bleek dat het overall beeld positief is. Het onderwerp Arbo/veiligheid heeft de juiste aandacht van betrokkenen. BHV- en arbeidsmiddelen worden goed onderhouden, er wordt nagedacht over oplossingen voor fysieke belasting. Aan de hand van de uitkomsten van de RI&E zijn de punten die verder verbeterd konden worden opgenomen in een plan van aanpak, dat in 2020 wordt uitgevoerd.

Fraude-inventarisatie
De risico's van mogelijke fraude worden frequent geïnventariseerd en beoordeeld op de mate van waarschijnlijkheid waarmee ze zich kunnen voordoen en welke impact dat kan hebben. De fraude-inventarisatie maakt deel uit van de risico-inventarisatie van KNGF Geleidehonden, die met regelmaat door het management wordt besproken en geactualiseerd. Uit de inventarisatie is gebleken dat de risico's in dit opzicht klein zijn. Er zijn geen indicaties dat zich in het verslagjaar 2019 fraudegevallen hebben voorgedaan.

3. Omgang met belanghebbenden

KNGF Geleidehonden streeft naar tevreden belanghebbenden (stakeholders). Personeel, cliënten, vrijwilligers en donateurs nemen daarbij een belangrijke plaats in. KNGF Geleidehonden beschikt over meerdere instrumenten om de tevredenheid van haar belanghebbenden te peilen. Periodiek voert de stichting tevredenheidsonderzoeken uit onder medewerkers, vrijwilligers, donateurs en andere partners. Cliënten en pleeggezinnen worden jaarlijks structureel bevraagd over hun bevindingen en

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

opvattingen omtrent de kwaliteit van de dienstverlening. In 2019 hebben we de puppypleeggezinnen en cliënten via een feedback sms gevraagd hoe de ondersteuning vanuit KNGF werd ervaren op een schaal van 1 tot 10. Maar liefst 79% van de pleeggezinnen heeft gereageerd. Er rolde een prachtige score uit van 8,3. De uitvraag naar cliënten leverde 399 reacties (62%) en een prachtige score van 8,4. Natuurlijk kwamen uit beide onderzoeken ook verbetertips naar voren waar we mee aan de slag gaan het komende jaar. Ook zijn we in 2019 gestart met klankbordgroepen, waarin we in gesprek gaan met onze belangrijkste stakeholders.
In het najaar van 2019 vond een medewerkertevredenheidsonderzoek plaats. Dit onderzoek zien we als nulmeting, in een jaar waarin belangrijke organisatieveranderingen zijn ingezet. Het onderzoek leverde een tevredenheidscijfer van 7,0 op, en een aantal punten ter verbetering die we vanaf 2020 gaan oppakken. Inmiddels zijn op organisatie- en teamniveau actiepunten benoemd en worden (onder meer onder externe begeleiding) verbetersessies georganiseerd.

Fokgastgezinnen en puppypleeggezinnen
De vrijwillige inzet van onze puppypleeggezinnen en fokgastgezinnen is voor KNGF Geleidehonden onmisbaar. Zonder overdrijving kan worden gesteld dat zonder deze honderden vrijwilligers geen geleidehonden kunnen worden opgeleid. We onderhouden goed contact met deze gezinnen. Zoals ieder jaar organiseerden we in 2019 weer nestreünies op het terrein bij KNGF Geleidehonden; dit jaar waren het er acht in totaal. Deze bijeenkomsten zijn voor de fokgastgezinnen een mooie gelegenheid om 'hun' pups te zien als volwassen honden. Voor de pleeggezinnen is het een prettig weerzien waarbij nestgenoten met elkaar worden vergeleken, ervaringen uitgewisseld en waarbij de pups alvast kunnen kennismaken met het terrein waar ze hun schooltijd zullen gaan doorbrengen. De nestreünies worden altijd goed bezocht en bijzonder gewaardeerd door de pleeggezinnen.

Erkenning en waardering
Om hen te helpen hun taak goed te doen, worden puppypleeggezinnen en fokgastgezinnen intensief begeleid. Zij kunnen op ieder moment van de dag, in noodgevallen zelfs 24/7, terecht voor ondersteuning. KNGF Geleidehonden doet haar uiterste best een goede relatie met hen op te bouwen en te onderhouden, waardoor vrijwilligers zich betrokken en gewaardeerd voelen. Bij speciale gelegenheden, zoals Kerstmis of Dierendag, ontvangen de vrijwilligers een attentie. Daarnaast verrassen we puppypleeggezinnen die al meerdere pups voor ons hebben opgevoed met een speciale verwenmiddag. In 2019 kregen zelfs meerdere pleeggezinnen een Koninklijke onderscheiding opgespeld bij KNGF Geleidehonden.

Ambassadeurs vertellen hun persoonlijk verhaal en ons verhaal
Veel van de voorlichting over ons werk wordt gegeven door ambassadeurs van KNGF Geleidehonden. De ambassadeurs – geleidehondenbazen en puppypleeggezinnen – geven op vrijwillige basis overal in het land lezingen over het fenomeen geleidehond. Daarnaast helpen zij de stands te bemannen op beurzen en evenementen, en verzorgen zij gastcolleges. De ambassadeurs zijn ervaringsdeskundigen. Dat maakt dat hun verhaal recht uit het hart komt. Zij kunnen als geen ander overbrengen wat het betekent om een geleidehond te hebben of een pup op te voeden. In 2019 waren er 138 ambassadeurs voor ons actief. Zij gaven in totaal 350 voorlichtingen.

Ambassadeursdag 2019
Ook dit jaar vond de ambassadeursdag plaats bij het centraal gelegen Hotel Amersfoort Veluwemeer in Putten. Er waren in totaal 91 deelnemers, waaronder 56 ambassadeurs en 43 geleidehonden. Verschillende ambassadeurs deelden hun inspirerende verhaal en er stonden uiteenlopende workshops op het programma. Deze gingen onder meer over hondengedrag en over toegankelijkheid voor geleidehonden en hun baasjes.

Workshop voor leergierige pleeggezinnen
Eind juni 2019 werden 45 pleeggezinnen, verdeeld over een ochtend- en een middaggroep, ondergedompeld in een bad van kennis over gedragsherkenning bij de hond. Gezinnen die

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

momenteel een hond in huis hebben en een aantal fokgastgezinnen kregen in een levendige presentatie, antwoord op de vraag: 'waarom doet een hond dat?' Aan de hand van foto's, filmpjes, kleine opdrachten en veel praktijkvoorbeelden werd hondengedrag onder de loep genomen. Zoals altijd bij een ontmoeting tussen pleeggezinnen, was het ook nu een feest van herkenning. Maar er werd ook aandachtig geluisterd en aan de opdrachten gewerkt. De workshop werd met veel enthousiasme ontvangen en werd in oktober en november herhaald voor de pleeggezinnen uit verder gelegen regio's.

Assisteren in de kennel of op kantoor
Daarnaast zijn er vrijwilligers die het professionele kennelpersoneel assisteren bij de verzorging van de honden. Ook zijn er vrijwilligers die kleine onderhoudsklussen voor hun rekening nemen, het kantoorpersoneel assisteren en vervoersdiensten verzorgen, bijvoorbeeld voor het halen of brengen van honden van en naar de dierenkliniek. In oktober organiseerden we een bijeenkomst voor de vrijwilligers die regelmatig op het KNGF-terrein komen. Zij werden bijgepraat over alle veranderingen binnen de organisatie en leerden meer over de omgang met onze honden en cliënten. Uiteraard organiseerden we deze dag ook als bedankje voor al het werk dat men voor ons verzet.

Doppen inzamelen voor KNGF Geleidehonden
Verspreid door het hele land zetten enthousiaste spaarders zich in voor de doppeninzameling voor KNGF Geleidehonden. In 2019 werd er voor € 48.200,- met deze actie opgehaald. Doppenspaarders brengen hun doppen zelf naar een 'doppendepot'. In 2019 waren er zes depots. De depots, verspreid over Nederland, werken zelfstandig en hanteren een eigen werkwijze en innamebeleid voor wat betreft de doppen.

Fondsenwervingsmethoden uitgebreid en geïntensiveerd
KNGF Geleidehonden wil binnen drie jaar het aantal structurele machtigingen van donateurs verdubbelen. Om dit te bereiken startten we in 2017 met diverse straatwervingscampagnes. Deze manier van fondsenwerving werd niet eerder ingezet door KNGF Geleidehonden. Ook werd veel geïnvesteerd via online marketing om de doelstelling te behalen. Alle kanalen presteerden in 2019, net als in voorgaande jaren, boven verwachting; zowel financieel als in aantallen nieuwe donateurs werd een prima resultaat behaald.

Een kijkje in onze keuken
Tweemaal per week zijn bezoekers welkom op ons terrein van het opleidingscentrum om via onze unieke geleidehondenbeleving te ervaren hoe het is om 'blind' met een geleidehond door hartje Amsterdam te lopen. Daarnaast worden de bezoekers rondgeleid over het terrein en krijgen ze uit eerste hand van onze ambassadeurs te horen wat een geleidehond allemaal betekent voor iemand met een beperking. De Beleving werd in 2019 door 351 mensen bezocht.

Relatiedagen
Na succesvolle edities in voorgaande jaren besloten we in 2019 opnieuw een aantal relatiedagen te organiseren. Tijdens deze weekenden verwelkomen we een flink aantal trouwe donateurs in Amstelveen om presentaties en een demonstratie bij te wonen en in contact te komen met medewerkers en ambassadeurs.

Communicatie met stakeholders
KNGF Geleidehonden besteedt veel aandacht aan een goede communicatie met iedereen die het mogelijk maakt de doelstellingen te realiseren: medewerkers, cliënten, vrijwilligers, donateurs en sponsors. Voor het personeel hebben we sinds 2017 het intranet 'Sunny'. Donateurs werden op de hoogte gehouden door middel van nieuwsbrieven en het relatiemagazine 'Uitgelaten', dat in 2019 twee keer verscheen. Daarnaast ontvingen donateurs, cliënten en puppypleeggezinnen – zoals ieder jaar – een verkorte versie van het jaarverslag, het zogenaamde jaarbericht. Verder vond veelvuldig communicatie plaats via de websites, social media, persberichten en overige media. Voor cliënten en puppypleeggezinnen hebben we sinds 2018 het extranet 'MijnKNGF'. Via dit digitale platform

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

kunnen wij makkelijk en snel met onze vrijwilligers en cliënten communiceren. Hiermee houden we hen op de hoogte van actuele zaken en betrekken ze dichter bij onze organisatie.

Klankbordgroepen
In 2019 gingen we van start met klankbordgroepen waarin we in gesprek gaan met vertegenwoordigers van onze cliënten, puppypleeg-/fokgastgezinnen en vrijwilligers. Deze klankbordgroepen komen vanaf 2019 jaarlijks enkele keren bij elkaar. We willen weten wat er speelt en welke vragen, zorgen en ideeën er zijn. Ook gaan we met hen in gesprek over onze plannen voor de toekomst. We zullen ideeën voorleggen, maar ook om verbeterpunten of advies vragen. De informatie, adviezen en ideeën die we via de klankbordgroep vergaren, willen we gebruiken om onze dienstverlening verder te verbeteren. Na een jaar zoeken we weer nieuwe deelnemers, zodat ook andere belanghebbenden de kans krijgen om hun mening te geven via deze klankbordgroepen.

Communicatie via online kanalen:

Websites en campagnes
In 2019 zijn onze websites geleidehond.nl en sponsoreenpup.nl bij elkaar ruim 450.000 keer bezocht. Dit is mede dankzij onze succesvolle campagnes voor Spup, maar ook door het tv-programma Helden door de Modder dat in september werd uitgezonden. Hiernaast was er natuurlijk aandacht voor campagnes m.b.t. toegankelijkheid en puppypleeggezinnenwerving. Op onze website actievoorgeleidehonden.nl konden enthousiaste wandelaars zich, samen met hun hond, opgeven voor de sponsortocht Halloween Hondentocht. Onze website sponsoreenpup.nl kreeg een mooie nieuwe homepage die paste bij de rest van de uitingen en de nieuwe commercial. Vanwege de gestage groei van het bezoek via smartphones gaan wij ons nog meer richten op goede vindbaarheid en gebruiksvriendelijke websites bij mobiel gebruik. In 2019 zijn veel voorbereidingen getroffen om hier in 2020 optimaal op te kunnen inspelen; daarnaast zullen we blijven focussen op het verbeteren van onze online dienstverlening.

Inzet van Instagram
Facebook blijft ons grootste social medium met ruim 53.000 fans. Daarnaast volgen ruim 7.000 geïnteresseerden de avonturen van onze honden en collega's via Instagram. Een interne fotografiecursus zorgde voor nog meer enthousiaste collega's die regelmatig een kijkje achter de schermen delen van hun bijzondere baan via social media. Een van onze medische detectiehonden, cockerspaniël Pippin, kreeg een eigen Instagram-account, zodat wij zijn ontwikkeling en opleiding van pup naar speurheld kunnen delen.

Contact met breder werkveld (nationaal)
We besteden veel aandacht aan de communicatie en samenwerking met het bredere werkveld, zoals revalidatie-instellingen, zorgverzekeraars, relevante koepelorganisaties, nevenorganisaties, politici, zorginstellingen en andere betrokkenen. KNGF Geleidehonden is geregeld aanwezig op relevante beurzen en evenementen, en verzorgt lezingen in het werkveld. Om mensen met een beperking of stoornis en hun omgeving te wijzen op wat KNGF Geleidehonden door middel van een speciaal opgeleide hond kan bijdragen aan de kwaliteit van hun leven, organiseren we ook open dagen.
In verband met de verbreding van de dienstverlening is KNGF Geleidehonden lid van Assistance Dogs International (ADI) en Assistance Dogs Europe (ADEu). Met betrekking tot de autismegeleidehonden is er regelmatig contact met de Nederlandse Vereniging voor Autisme (NVA). Daarnaast is er nauwe samenwerking met Stichting De Basis over de toewijzing van buddyhonden aan (oud-)geüniformeerden met een posttraumatische stressstoornis (PTSS). Wij werken wat betreft onze medische-detectiehonden nauw samen met gerenommeerde instituten, zoals het Leids Universitair Medisch Centrum en de Radboud Universiteit Nijmegen.

Internationaal netwerk
KNGF Geleidehonden is ook internationaal actief. De organisatie is lid van de International

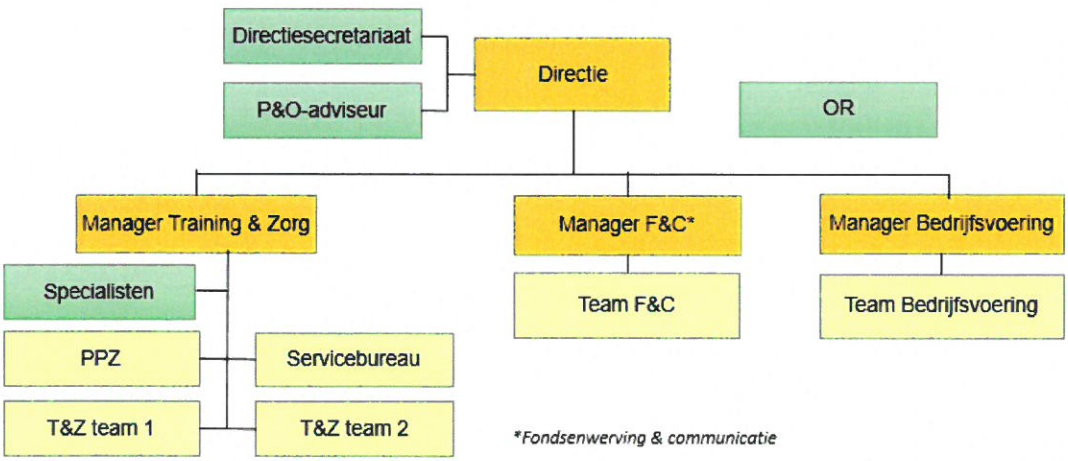
MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

Association of Human-Animal Interaction Organizations (IAHAIO), de International Society for Anthrozoology (ISAZ), Assistance Dogs International (ADI), Assistance Dogs Europe (ADEu), en van de International Guide Dog Federation (IGDF).
KNGF Geleidehonden steunt het Europese initiatief om in de komende jaren een officiële standaard te ontwikkelen voor blindengeleidehonden en assistentiehonden. Deze werkzaamheden vinden plaats in 'CEN TC 452'. De standaarden worden geschreven door 6 werkgroepen bestaande uit experts uit 20 verschillende landen en diverse stakeholders zoals aanbieders van assistentiehonden, normeringsinstituten, brancheverenigingen, belangenverenigingen en de overheden. Sinds januari 2019 is KNGF voorzitter van de werkgroep. Het secretariaat van deze werkgroep wordt gevoerd door NEN in Delft. Het schrijven van de standaarden vordert gestaag. In 2019 zijn de experts van alle werkgroepen samengekomen in het voorjaar in Delft en aan het einde van het jaar in Zagreb, Kroatië. Door het jaar heen is er regelmatig intensief contact met betrekking tot het schrijven van de standaarden en het becommentariëren van de documenten. KNGF Geleidehonden steunt de Nederlandse nationale normcommissie ook met een financiële bijdrage om dit belangrijke initiatief te doen slagen.
Het beïnvloeden van de internationale, Europese en Nederlandse politiek, kennisuitwisseling en het delen van bewezen geleidehondenbloed ten behoeve van de fokkerij, zijn de belangrijkste pijlers van deze internationale samenwerkingsverbanden.

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

Klachtenregeling
KNGF Geleidehonden hanteert een formele klachtenregeling. Deze is telefonisch en via e-mail opvraagbaar en ook toegankelijk via de website van de organisatie.

Organisatieschema per 31 december 2019



MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

Raad van toezicht

Voorzitter: de heer drs. Doede Vierstra
Beroep:
• Managing Director van Phoibos Finance B.V.
• Interim-bestuurder/toezichthouder op last van de Ondernemingskamer (Hof Amsterdam)
Nevenfuncties:
• Voorzitter raad van commissarissen Stedin Groep N.V.
• Lid raad van toezicht en voorzitter Audit Comité van het Leids Universitair Medisch Centrum
• Penningmeester in het Bestuur van Hermitage aan de Amstel, Amsterdam
• Voorzitter raad van commissarissen Koninklijke CSK Food Enrichment
• Voorzitter a.i. raad van commissarissen Coöperatie SURF U.A.
• Voorzitter Investeringscomité Friese Energietransitie Fonds FSFE
• Lid Curatorium EMFC Controllersopleiding, Universiteit van Amsterdam

Algemeen lid: mevrouw prof. dr. Mijntje Lückerath-Rovers
Beroep: hoogleraar Corporate Governance Tilburg University / TIAS Business School
Nevenfuncties:
• Lid raad van commissarissen Achmea
• Lid raad van commissarissen NRC Media
• Lid raad van toezicht Diergaarde Blijdorp
• Lid Monitoring Commissie Code Pensioenfondsen
• Lid raad van toezicht Erasmus Trustfonds

Algemeen lid: de heer drs. Hans Dekker
Beroep: gezondheidszorgpsycholoog
Nevenfuncties:
• Ambassadeur KNGF Geleidehonden

Algemeen lid: de heer drs. Jan Sebel
Actief als toezichthouder
Nevenfuncties:
• Lid raad van toezicht en voorzitter auditcommissie Stichting Wilde Ganzen
• Voorzitter Raad van Toezicht Stichting HandicapNL
• Lid bestuur Stichting Schoolfonds Chr. Voortgezet Onderwijs Huizen
• Voorzitter bestuur Stichting Fair Capital Impact Fund

Algemeen lid: mevrouw drs. Jeltje Schraverus MHA
Beroep: interim-bestuurder en organisatieadviseur
Nevenfunctie:
• Lid raad van toezicht Rijndam Revalidatie

Algemeen lid: de heer drs. Roland Zegger
Beroep: Venture Partner NLC bv
Nevenfuncties:
• Mentor bij O3.nl
• Adviseur CTcue bv

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

Rooster van benoeming en aftreden:

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

Bestuur

Directeur-bestuurder: mevrouw Meta Neeleman
Beroep: directeur-bestuurder
Nevenfuncties:
• Lid Bestuur Koninklijke Nederlandse Gymnastiek Unie

Colofon

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

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

Kamer van Koophandel: 41200230

KNGF Geleidehonden is:
• houder van door DNV-GL toegekende certificaten ISO 9001:2015 en NEN-EN 15224:2012 voor Zorg en Welzijn;
• een erkend goed doel volgens de Erkenningsregeling van het Centraal Bureau Fondsenwerving;
• lid van International Guide Dog Federation (IGDF);
• lid van Assistance Dogs International (ADI);
• lid van International Association of Human Animal Interaction Organizations (IAHAIO);
• lid van The International Society for Anthrozoology (ISAZ);
• lid van de brancheorganisatie Goede Doelen Nederland;

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

- een Algemeen Nut Beogende Instelling (ANBI) en als zodanig vrijgesteld van schenk- en erfbelasting.

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

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor
identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

JAARREKENING

Balans
(na resultaatbestemming)

(bedragen x € 1.000,-)

	31 december 2019		31 december 2018	
ACTIVA				
Materiële vaste activa		3.532		3.696
Financiële vaste activa		85		97
		3.617		3.793
Voorraden	100		78	
Vorderingen en over-lopende activa	1.641		1.151	
Effecten	15.672		14.260	
Liquide middelen	15.330		14.137	
		32.743		29.626
Totaal activa		36.360		33.419
PASSIVA				
Reserves en fondsen				
Continuïteitsreserve	9.220		8.920	
Bestemmingsreserves	22.153		21.427	
Bestemmingsfondsen	3.390		1.498	
		34.763		31.845
Voorzieningen		456		469
Kortlopende schulden		1.141		1.105
Totaal passiva		36.360		33.419

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

Staat van baten en lasten

(bedragen x € 1.000,-)

	Realisatie 2019	Begroting 2019	Realisatie 2018
Baten			
Baten van particulieren	9.787	6.535	8.553
Baten van bedrijven	538	500	372
Baten van loterijorganisaties	4	0	9
Baten van andere organisaties zonder winststreven	314	290	409
Som van de geworven baten	**10.643**	**7.325**	**9.343**
Bijdragen van zorgverzekeraars e.a.	1.409	1.823	1.694
Overige baten	15	12	13
Som der baten	**12.067**	**9.160**	**11.050**
Lasten			
Besteed aan doelstelling	8.436	8.509	7.799
Wervingskosten	2.077	2.232	1.522
Kosten beheer en administratie	702	915	770
Som van de lasten	**11.215**	**11.656**	**10.091**
Saldo voor financiële baten en lasten	**852**	**-2.496**	**959**
Saldo financiële baten en lasten	2.065	502	-459
Saldo van baten en lasten	**2.917**	**-1.994**	**500**
Bestemming saldo van baten en lasten:			
- Continuïteitsreserve	300	0	442
- Bestemmingsreserves	725	-1.966	158
- Bestemmingsfondsen	1.892	-28	-100
Totaal	2.917	-1.994	500

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

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

Kasstroomoverzicht

(bedragen x € 1.000,-)

		2019		2018
Resultaat		2.918		500
Kasstroom uit operationele activiteiten				
Aanpassingen:				
- Afschrijvingen	662		620	
- Mutatie voorraden/ vorderingen	-513		277	
- Mutatie schulden (kortlopend)	36		-28	
- Mutatie voorzieningen	-13		-76	
- Ongerealiseerd resultaat beleggingen	-861		-861	
Kasstroom uit operationele activiteiten		-689		-68
Kasstroom uit investeringsactiviteiten				
Mutaties:				
- Investeringen	-498		-505	
- Desinvesteringen	0		0	
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		-498		-505
Kasstroom uit financieringsactiviteiten				
- Gerealiseerd resultaat beleggingen	-551		2.426	
- Aflossing financiële vaste activa	12		18	
		-539		2.445
Saldo		**1.193**		**2.372**
Mutaties liquide middelen				
Stand liquide middelen per 1/1		14.137		11.765
Stand liquide middelen per 31/12		15.330		14.137
Verschil		**1.193**		**2.372**

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

Toelichting behorende bij de jaarrekening

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

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

Verslaggevingsperiode
Het boekjaar valt samen met het kalenderjaar.

Grondslagen voor de waardering van activa en passiva en de resultaatbepaling

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

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

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

Financiële instrumenten
Financiële instrumenten omvatten investeringen in aandelen en obligaties, handels- en overige vorderingen, geldmiddelen, leningen en overige financieringsverplichtingen, handelsschulden en overige te betalen posten. In de jaarrekening zijn de volgende categorieën financiële instrumenten opgenomen: handelsportefeuille, gekochte obligaties, verstrekte leningen en overige vorderingen. Stichting KNGF maakt in de bedrijfsuitoefening gebruik van uiteenlopende financiële instrumenten die de organisatie blootstellen aan markt-, valuta-, rente-, kasstroom-, krediet- en liquiditeitsrisico's. Om deze risico's te beheersen heeft de stichting een defensief beleid, inclusief een stelsel van limieten en procedures, opgesteld om de risico's van onvoorspelbare ongunstige ontwikkelingen op de financiële markten en daarmee de financiële prestaties van de stichting zoveel mogelijk te beperken. Om

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

valutarisico's te beheersen kan stichting KNGF gebruikmaken van termijntransacties met een looptijd van maximaal een jaar, waarbij ultimo elk boekjaar alle termijntransacties aflopen. Deze transacties worden niet ingezet voor handelsdoeleinden, maar slechts ter afdekking van valutarisico's. De vorderingen uit hoofde van handelsdebiteuren zijn voor het grootste deel geconcentreerd bij grote zorgverzekeraars in Nederland. Het renterisico is beperkt tot eventuele veranderingen in de marktwaarde van opgenomen en uitgegeven leningen. Bij deze leningen is sprake van een vast rentepercentage over de gehele looptijd. De leningen worden aangehouden tot het einde van de looptijd. De stichting heeft derhalve als beleid om geen afgeleide financiële instrumenten te gebruiken om (tussentijdse) rentefluctuaties te beheersen.

Grondslagen voor waardering van activa en passiva

Materiële vaste activa

De gebouwen en terreinen, machines en installaties, andere vaste bedrijfsmiddelen en materiële vaste bedrijfsactiva in uitvoering en vooruitbetalingen op materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen verkrijgings- of vervaardigingsprijs verminderd met de cumulatieve afschrijvingen.
Onderhoudsuitgaven worden slechts geactiveerd indien zij de economische gebruiksduur van het object verlengen. De afschrijvingen worden berekend als een percentage over de aanschafprijs volgens de lineaire methode op basis van de verwachte economische levensduur. Op terreinen (grond), dienstwoningen en op materiële vaste bedrijfsactiva in uitvoering en vooruitbetalingen op materiële vaste activa wordt niet afgeschreven.

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

Financiële vaste activa

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

Voorraden

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

Vorderingen en overlopende activa

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

Effecten

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

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

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

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

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

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

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

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

Grondslagen voor de resultaatbepaling

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

Baten uit nalatenschappen
De opbrengst uit nalatenschappen wordt opgenomen in het boekjaar waarin de omvang betrouwbaar kan worden vastgesteld, tenzij de opbrengst een legaat betreft. De opbrengsten uit legaten worden in principe verantwoord in het jaar waarin het legaat aan Stichting KNGF is gemeld. Uitzondering op deze regel vormt de situatie waarin op voorhand kan worden ingeschat dat het legaat mogelijk niet kan worden uitgekeerd.

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

Voor nalatenschappen waarin Stichting KNGF is benoemd als (mede-)erfgenaam geldt dat in principe op het moment waarop de eindafrekening is ontvangen de vordering in de administratie wordt opgenomen. Voorlopige uitbetalingen, in de vorm van voorschotten, worden verantwoord in het boekjaar waarin ze worden ontvangen.

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

Kostentoerekening
Kosten worden toegerekend aan 'doelstelling', 'werving baten', 'beleggingen' en 'beheer en administratie'. Direct aan vorenstaande hoofdstukken toerekenbare kosten worden direct daaraan toegerekend. Door de organisatiewijzigingen en het invoeren van een nieuwe structuur in 2019 vallen onder de afdeling Training & Zorg, die volledig wordt toegerekend aan de doelstelling, de volgende onderdelen: Puppypleeggezinnenzorg (ppz); Fok; het Servicebureau voor puppypleeggezinnen en cliënten; de teams Training & Zorg die zich bezighouden met het opleiden van geleidehonden met trainers, instructeurs en kennelmedewerkers; en Training & Zorg algemeen met specialisten, het kennelbeheer en externe trainers. Door de nieuwe structuur en nieuwe onderdelen zijn de kosten van PPZ in 2019 direct toegerekend aan PPZ, Fok of een deel aan het Servicebureau (in 2018 werd dit geheel toegerekend aan PPZ).
De directe kosten van de afdeling Fondsenwerving en werving nalatenschappen worden toegerekend aan de ´wervingskosten van de baten´. Beleggingskosten worden direct toegerekend aan ´financiële baten en lasten´. En de kosten van de afdeling Directie, Beheer & Administratie, de Ondernemingsraad en de Raad van Toezicht worden toegerekend aan ´beheer en administratie´. Niet direct toerekenbare kosten worden in eerste instantie toegerekend aan het bedrijfsonderdeel waarop deze kosten betrekking hebben. Bij deze toerekening heeft er op de afdeling Fondsenwerving & Communicatie bij de kostenverdeling van fondsenwerving en communicatie/voorlichting voor de personeelskosten een inzichtwijziging plaatsgevonden per 1 juli 2019. De kostenverdeling is op prospectieve wijze als schattingswijziging verwerkt en daarom zijn de jaarcijfers van 2018 niet aangepast. De kostenverdeling is tot 1 juli 2019: 45% fondsenwerving en 55% doelstelling volgens voorgaand jaar, en na 1 juli worden de personeelskosten direct voor 100% toegerekend aan het onderdeel waarvoor men werkzaam is: fondsenwerving is 100% ´werving baten´ en communicatie/voorlichting is 100% ´besteed aan de doelstelling´.

De afdeling secretariaat is in 2019 opgeheven en het personeel is verdeeld onder de afdelingen Training & Zorg, Fondsenwerving & Communicatie en Facilitair Loket. In 2018 waren de personeelskosten van deze afdeling toegerekend op basis van personele inzet: 25% doelstelling, 42% fondsenwerving en 33% beheer en administratie. In 2019 worden deze kosten direct aan het bedrijfsonderdeel toegerekend waar deze kosten betrekking op hebben.

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

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

Rentetoerekening is niet van toepassing.

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

Toelichting op de balans

Materiële vaste activa
Het verloop van de materiële vaste activa is als volgt weer te geven:

(bedragen x € 1.000,-)

	Gebouwen, terreinen en infrastructuur	Vervoer-middelen	Hard- en software	Overige investeringen	Projecten in uitvoering	Totaal
Aanschafwaarde						
Saldo 1 januari	8.737	1.055	1.394	1.358	2	12.546
Investeringen	0	258	92	123	25	498
Desinvesteringen		22				22
Saldo 31 december	8.737	1.291	1.486	1.481	27	13.022
Afschrijvingen						
Saldo 1 januari	6.119	567	1.139	1.025		8.850
Afschrijvingen	236	147	145	134		662
Desinvesteringen		22				22
Saldo 31 december	6.355	692	1.284	1.159	0	9.490
Boekwaarde per 31 december 2019	2.382	599	202	322	27	3.532

Gebouwen, terreinen en infrastructuur
De aanschafwaarde van € 8,7 mln. heeft betrekking op de aankoopwaarde van grond aan de Amsteldijk Noord 41/42 te Amstelveen, alsmede op drie dienstwoningen, een nieuw kennelgebouw, investeringen in het hoofdgebouw en het oude kennelgebouw aldaar dat volledig is gerenoveerd en in gebruik is genomen als kantoorpand, investeringen in zonnepanelen en in elektrische laadpalen en lichtmasten op het terrein. Op grond en dienstwoningen wordt niet afgeschreven. De WOZ-waarde van het onroerend goed is voor 2019 vastgesteld op € 5,5 mln. en is verzekerd voor € 7,0 mln.

Vervoermiddelen
In 2019 is één cliëntenbus vervangen en één extra gekocht, twee extra trainingsbussen gekocht en één personenauto verkocht, waardoor ultimo 2019 het wagenpark bestaat uit 23 personenauto's, 14 trainingsbussen en 2 cliëntenbussen.

Hard- en software
In 2019 is in hardware een bedrag geïnvesteerd van € 34.000, zijnde mobiele telefoons, iPads, een beamer, een nieuw serverplatform, een beveiligingscamera, monitors en NUCs.
In software is in 2019 een bedrag van € 58.000 geïnvesteerd. De investeringen hebben betrekking op een upgrade van de server van € 4.000; nieuwe versies voor het bedrijfssysteem 'Tommy' van € 12.000, waarin gegevens van onze honden, de gezinnen, de cliënten en de zorgverzekeraars alsmede de onderlinge relaties worden vastgelegd ter verbetering/aanvulling van de functionaliteit. En er is een investering gedaan voor de omzetting van het CMS van ons online platform 'Sponsor een Pup' naar Laravel CMS: € 42.000.

Overige investeringen
Hieronder zijn opgenomen de investeringen in inrichting, inventaris en machines. De investeringen van 2019 hebben betrekking op inventaris (€ 17.000) voor nieuwe werkplekinrichting en 3 trimtafels voor in de kennel. Daarnaast is er voor € 76.000 geïnvesteerd voor de inrichting, dit zijn nieuwe

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

airco´s in de kantoorgebouwen en er is voor € 30.000 geïnvesteerd in machines, dit zijn met name een wasmachine en droger voor in de kennel en twee nieuwe koffiemachines voor in de kantine.

Projecten in uitvoering
In 2019 zijn er enkele projecten gestart die nog in uitvoering zijn (€ 27.000). Dit zijn vooruitbetaalde kosten voor de levering van verbeterde functionaliteiten in de software Tommy van € 6.000, de omzetting van het CMS van onze corporate website ´Geleidehond.nl´ naar het Laravel CMS van € 20.000 en de installatie van een laptop van € 1.000.

Van de materiële activa wordt ultimo 2019 ruim € 0,3 mln. aangehouden voor de bedrijfsvoering en € 3,2 mln. voor de directe aanwending in het kader van de doelstelling.

Financiële vaste activa
Het verloop van de financiële vaste activa is als volgt weer te geven:

(bedragen x € 1.000,-)

	Leningen u/g
Stand per 1 januari	97
Mutaties:	
- Verstrekte geldlening	0
- Aflossing	12
Stand per 31 december	85

De stand per 31 december 2019 heeft betrekking op twee geldleningen, beide in het kader van de doelstelling. Deze leningen zijn verstrekt aan onze trainingspartners ter financiering van de uitbreiding van hun productiecapaciteit voor het opleiden van honden. De vergroting van deze productiecapaciteit wordt aangewend ten behoeve van KNGF. Hierover zijn operationele overeenkomsten afgesloten tussen KNGF en deze partners.
Eén geldlening eindigt in 2025 na een looptijd van 9,5 jaar, de jongste lening kent een looptijd van 10 jaar en eindigt in 2028. De rentevergoedingen variëren van 2 tot 2,9%.

Voorraden
De voorraden zijn beschikbaar voor de doelstelling en bestaan uit accessoires voor de honden.

(bedragen x € 1.000,-)

	2019	2018
Voorraad per 31 december	100	78

Vorderingen en overlopende activa

(bedragen x € 1.000,-)

	31 dec 2019	31 dec 2018
Debiteuren	517	493
Te vorderen uit nalatenschappen	751	152
Te vorderen omzetbelasting (voorheffing)	206	297
Te vorderen uit beleggingen (couponrente, dividend en rente)	76	77
Voorschotten, vooruitbetaalde en nog te ontvangen bedragen	91	132
Totaal	1.641	1.151

Het bedrag verantwoord onder debiteuren is inclusief de vorderingen op zorgverzekeraars.

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

Het bedrag dat ultimo 2019 onder voorschotten, vooruitbetaalde en nog te ontvangen bedragen is opgenomen (€ 91.000) bestaat onder meer uit vooruitbetaalde bedragen aan crediteuren (o.a. verzekeringen en pensioenfonds). Alle vorderingen ultimo 2019 hebben een looptijd korter dan een jaar.

Effecten

	31 dec 2019		31 dec 2018	
	x € 1.000,-	%	x € 1.000,-	%
Aandelen	8.168	52	5.809	41
Obligaties	6.690	43	7.709	54
Onroerend goed	814	5	742	5
Stand 31 december	15.672	100	14.260	100

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

Liquide middelen

(bedragen x € 1.000,-)

Specificatie:	31 dec 2019	31 dec 2018
ABN AMRO Bank	338	342
ING Bank	1.854	3.182
Caseis Kas Bank	1.062	4.996
Rabobank	5.700	5.615
Handelsbanken	6.373	
Kas	3	2
Totaal liquide middelen	15.330	14.137

In de liquide middelen ultimo 2019 zijn onder andere begrepen drie Rabobank-spaarrekeningen met een saldo van € 4,3 mln., € 0,6 mln. en € 0,1 mln. met een rentevergoeding ultimo 2019 van respectievelijk 0,01%, 0,20% en 4,65%. Vanwege de negatieve rente per maart 2019 vanaf een banksaldo van € 1,0 mln. bij de Caseis Kas Bank zijn de liquide middelen boven dit saldo op de nieuw geopende bankrekeningen bij Handelsbanken gestort. De liquide middelen die bij de Caseis Kas Bank, als ook een deel (€4,6 mln.) van de middelen die bij Handelsbanken zijn ondergebracht, maken deel uit van de effectenportefeuille die aldaar in bewaring zijn gegeven. De andere € 1,8 mln. van de Handelsbanken staat op een spaarrekening tegen een rente van 0,08% en is het vermogen uit een nalatenschap dat is ondergebracht in het bestemmingsfonds Van Benthem Opleidingen Fonds. Het bedrag dat ultimo 2019 bij de ING Bank is ondergebracht wordt onder andere voor € 1,4 mln. aangehouden op een spaarrekening met een rentevergoeding van 0,01%. Ook bij de ABN AMRO Bank wordt een vermogensspaarrekening aangehouden (= onderdeel van het vermogen van het bestemmingsfonds J.C. Bloemenfonds) met een waarde per 31 december 2019 van ruim € 0,3 mln. en een rentevergoeding van 0,01%.
Van de liquide middelen behoort ultimo 2019 een bedrag van afgerond € 10,0 mln. tot de beleggingsportefeuille. De liquide middelen zijn vrij besteedbaar.

Reserves en fondsen

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

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

continuïteitsreserve en de reserve 'doorgaande levering honden' behoren tot de eerste categorie, de reserve ter financiering van vaste activa (zoals bedrijfsgebouwen, voorraden, e.d.) tot de tweede. De bestemmingsreserves/-fondsen, zoals het J.C. Bloemenfonds, behoren tot de laatste categorie. Daarnaast heeft het eigen vermogen ook de functie van bron van inkomsten. Het eigen vermogen dat niet is vastgelegd in activa wordt belegd. De opbrengsten uit de beleggingen worden jaarlijks volledig ten gunste van de exploitatie geboekt ter dekking van de kosten van het trainen en afleveren van (geleide)honden.

(bedragen x € 1.000,-)

Reserves en fondsen	**31 dec 2019**	**31 dec 2018**
Continuïteitsreserve	9.220	8.920
Bestemmingsreserves	22.153	21.427
Bestemmingsfondsen	3.390	1.498
Totaal	34.763	31.845

Mutaties in de reserves in het boekjaar 2019:

(bedragen x € 1.000,-)

	Continuïteits-reserve	Bestemmings-reserves	Bestemmings-fondsen	**Totaal 2019**	**Totaal 2018**
Stand per 1 januari	8.920	21.427	1.498	31.845	32.345
Mutaties:					
- Toevoeging via resultaat-bestemming	300	1.059	1.968	3.327	1.066
- Besteding via resultaat-bestemming		333	76	409	566
Stand per 31 december	9.220	22.153	3.390	34.763	31.845

(bedragen x € 1.000,-)

Continuïteitsreserve	**2019**	**2018**
Stand per 1 januari	8.920	8.478
- Toevoeging via resultaatbestemming	300	442
- Besteding via resultaatbestemming	0	0
Stand per 31 december	9.220	8.920

De gewenste omvang van de continuïteitsreserve is berekend conform de rekenmethodiek uit de richtlijn van het Centraal Bureau Fondsenwerving (CBF). De omvang van de continuïteitsreserve ultimo 2019 is gebaseerd op de stelling dat de continuïteit voor de korte en middellange termijn daarmee kan worden gewaarborgd in geval van (tijdelijk) sterk tegenvallende opbrengsten. De opbrengsten uit fondsenwerving (waaronder begrepen de inkomsten uit nalatenschappen) en de opbrengsten van de beleggingen fluctueren sterk. Met het saldo ultimo 2019 kan gedurende drie jaar een vermindering van die inkomsten met een derde deel worden opgevangen zonder dat de organisatie behoeft te worden aangepast.

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

(bedragen x € 1.000,-)

Bestemmingsreserves	Stand per 1 jan. 2019	Via resultaat bestemming Toevoeging	Via resultaat bestemming Besteding	Stand per 31 dec. 2019
ICT	296		13	283
Financiering activa	3.003		72	2.931
Doorgaande leveringen honden	16.824	59		16.883
Gebruik duurzame energie	264		26	238
Beleving	53		29	24
Verbouwing oude kennel	687		41	646
Transitie KNGF	300		152	148
Toekomstige groei		1.000		1.000
Totaal	21.427	1.059	333	22.153

Op bovenstaande bestemmingsreserves rust geen formele verplichting.

Bestemmingsreserve ICT

Voor aanpassingen aan het huidige registratiesysteem 'Tommy' is een reservering getroffen. Tommy volgt alle KNGF-honden van geboorte tot en met overlijden. Ultimo 2019 is aan deze reserve geen bedrag onttrokken en blijft hiervoor een reserve van € 50.000 gehandhaafd.
Voor het online aanbieden van de leerstof voor onze cliënten, puppypleeggezinnen, fokgastgezinnen en eigen medewerkers in opleiding is een reservering getroffen. Doel is de hiervoor genoemde doelgroepen op een efficiënte en voor elk van deze doelgroepen aangepaste wijze de noodzakelijke kennis op te laten doen. Ultimo 2019 is aan deze reserve een bedrag onttrokken van € 13.000 en resteert een bedrag van € 233.000.

Bestemmingsreserve financiering activa

De reserve financiering activa (bedrijfsvoering en doelstelling) betreft dat deel van het vermogen dat is vastgelegd in de activa ten behoeve van de bedrijfsvoering en doelstelling, bestaande uit de boekwaarde van bedrijfsgebouwen inclusief grond, vervoermiddelen, inrichting, inventaris, hard- en software, verstrekte leningen en voorraden. Op basis van deze balansposities per 31 december 2019 is de omvang van deze bestemmingsreserve bepaald op afgerond € 2,9 mln. Van het totale bedrag van de materiële vaste activa wordt ultimo 2019 een bedrag van € 759.000 (deels) toegeschreven aan de bestemmingsreserves 'Beleving' (€ 24.000), 'ICT' (€ 9.000), 'verbouwing oude kennel' (€ 506.000) en 'zonnepanelen' (€ 220.000).

Bestemmingsreserve doorgaande leveringen honden

KNGF Geleidehonden heeft als streven de huidige (geleide)hondenbazen alle zekerheid te geven ten aanzien van de toekomstige vervanging van hun (geleide)hond. Daarvoor is een bestemmingsreserve gevormd. De maximale omvang van deze reserve is gebaseerd op de kosten van het vervangen van (geleide)honden van het huidige cliëntenbestand in de komende acht jaar. Deze periode is gelijk aan de maximale looptijd van een (geleide)hond. Op basis van het huidige cliëntenbestand is de verwachting dat in de komende jaren 558 (geleide)honden, waarvan 36 assistentiehonden en 73 buddyhonden, moeten worden geplaatst. De verwachte kosten voor de vervanging van deze honden zal € 35,9 mln. bedragen. Hierop worden de continuïteitsreserve en de vrij te vallen bedragen in de bestemmingsfondsen in mindering gebracht en resteert een benodigd bedrag van circa € 24,5 mln. Ultimo 2019 is in de reserve 'doorgaande leveringen honden' hiervoor € 16,9 mln. beschikbaar, een dekkingsgraad van 69%. Wij streven naar een dekkingsgraad van meer dan 80%.

Bestemmingsreserve gebruik duurzame energie

Ten behoeve van het gebruik van duurzame energie (zoals zonnepanelen en een bodemwarmtewisselaar) is een bedrag gereserveerd van € 275.000. Hiervan is de renovatie van het oude kennelgebouw alsmede het plaatsen van zonnepanelen op het dak van dat gebouw bekostigd.

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

Ook de daken van het hoofdgebouw en de nieuwe kennel zijn voorzien van zonnepanelen. De panelen zijn in 2018 in gebruik genomen.

Bestemmingsreserve 'De Beleving'
Vanuit het resultaat van 2014 is deze reserve gevormd ter financiering van het bezoekerscentrum 'De Beleving'. Bezoekers kunnen met behulp van virtual reality ervaren hoe het is om met een blindengeleidehond door hartje Amsterdam te lopen.

Bestemmingsreserve verbouwing oude kennel
Vanuit het resultaat van 2015 is een reserve gevormd ter financiering van de verbouwing van de oude kennel. De functie c.q. de bestemming van de oude kennel is in 2016 omgezet van opslagruimte/kennel naar kantoren met een geïntegreerd kenneldeel. De kosten van de verbouwing werden gecalculeerd op € 750.000 en zijn geactiveerd. De werkelijke kosten bedragen € 716.000. De overige € 34.000 uit de reserve zal besteed worden aan werkzaamheden verband houdende met het toekomstscenario van KNGF. Parallel aan de afschrijvingstermijn (vijftien jaar) en afschrijvingsbedragen (€ 41.000 in 2019) worden deze bedragen aan deze bestemmingsreserve onttrokken ter dekking van die extra afschrijvingslasten.

Bestemmingsreserve transitie KNGF
KNGF zit midden in een transitiefase waarbij, een organisatiestructuurwijziging ingeregeld moet worden met daarmee samenhangend een cultuurverandering en borging hiervan. Deze is ingezet in 2019 en hiervoor is in 2018 een bestemmingsreserve van € 300.000 gevormd om te waarborgen dat dit verandertraject in 2019 en 2020 voortgang kan vinden.

Bestemmingsreserve toekomstige groei
KNGF heeft de ambitie om te groeien in de toekomst en daarvoor wordt een langetermijnstrategie ontwikkeld. Om deze groei mede te financieren is hiervoor een bestemmingsreserve gevormd van € 1,0 mln.

Bestemmingsfondsen
Een bestemmingsfonds betreft middelen die zijn verkregen met een door derden aangegeven specifieke bestemming. De ontwikkeling in de bestemmingsfondsen is als volgt:

(bedragen x € 1.000,-)

Bestemmingsfondsen	Stand per 1 jan. 2019	Via resultaat bestemming		Stand per 31 dec. 2019
		Toevoeging	Besteding	
J.C. Bloemenfonds	716	191	15	892
Fonds T.D.M.A. Jansen	135	7	7	135
Ceciliafonds	5		5	0
J.F. van Duijkeren	582		34	548
Van Benthem Opleidingen Fonds		1.770		1.770
Renovatie dak nieuwe kennel	60		15	45
Totaal	1.498	1.968	76	3.390

Bestemmingsfonds 'J.C. Bloemen'
Wijlen de heer J.C. Bloemen heeft aan KNGF Geleidehonden een erfenis nagelaten van waaruit dit fonds is gevormd. Het doel hiervan is gedurende zestig jaar tot 2072 jaarlijks een bedrag beschikbaar te stellen ter dekking van (een deel van) de kosten van een geleidehond. De beleggingen van dit fonds leveren in 2019 een positief resultaat van € 191.000. Aan deze reserve is een bedrag van € 15.000 onttrokken voor een gedeeltelijke financiering van het fokken, trainen c.q. afleveren van een blindengeleidehond.

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

Bestemmingsfonds 'T.D.M.A. Jansen'
Wijlen de heer T.D.M.A. Jansen heeft aan KNGF Geleidehonden een deel van zijn erfenis nagelaten van waaruit dit fonds is gevormd. Het saldo van dit fonds valt in 2041 vrij en mag dan aan de doelstelling worden besteed. De opbrengsten van dit fonds mogen daarentegen wel jaarlijks worden besteed aan de doelstelling. In 2019 betreft dit een bedrag van € 7.000.

Bestemmingsfonds 'Cecilia'
In 2014 is een bedrag van € 50.000 ontvangen ter vorming van dit fonds. Dit fonds heeft een looptijd van 5,5 jaar. In 2019 is het laatste deel van € 5.000 onttrokken. Ieder jaar is in overleg met de schenker van dit fonds aan dat bedrag een bestemming gegeven.

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

Bestemmingsfonds 'Van Benthem Opleidingen Fonds'
Mevrouw L.N. Konijnenburg-van Benthem heeft ons in 2019 een bedrag nagelaten om te besteden aan het opleiden van geleidehonden en instructeurs en onder te brengen in een fonds op naam. Van dit bedrag is in 2019 ¾ deel ontvangen. Dit fonds kent een looptijd van 6 jaar. Per jaar, vanaf 2020, mag de renteopbrengst van dit fonds alsmede 1/6 deel van het saldo worden onttrokken ter financiering van het opleiden van geleidehonden en instructeurs.

Bestemmingsfonds 'Renovatie dak nieuwe kennel/zonnepanelen nieuwe kennel'

In 2016 is een bedrag ontvangen van € 75.000 met als bestemming dit bedrag aan te wenden voor de renovatie van het dak van de nieuwe kennel. In 2019 is er een bedrag van € 15.000 aan afschrijvingskosten onttrokken aan dit fonds.

Voorzieningen

(bedragen x € 1.000,-)

Onderhoudsvoorziening gebouwen en terreinen	2019	2018
Stand per 1 januari	418	492
Dotaties	127	149
Onttrekkingen	151	223
Stand per 31 december	394	418

Op basis van een meerjarenonderhoudsplan voor alle KNGF-gebouwen en -terreinen wordt jaarlijks een dotatie ten laste van de staat van baten en lasten gebracht en aan deze voorziening toegevoegd om de lasten van toekomstig groot onderhoud te kunnen dekken. In 2019 is een bedrag besteed van € 151.000 aan onderhoudswerkzaamheden. Hierin zit onder meer een bedrag van € 30.000 voor regelpanelen en klimaatinstallatie oude kennel en hoofdgebouw, € 77.000 voor schilderwerkzaamheden, € 14.000 voor vloerrenovatie kennels en € 9.000 voor vervanging cv-ketels.

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

(bedragen x € 1.000,-)

Voorziening jubilea personeel	2019	2018
Stand per 1 januari	51	53
Dotaties	14	-1
Onttrekkingen	3	1
Stand per 31 december	62	51

Jaarlijks wordt aan deze voorziening een dotatie ten laste van de staat van baten en lasten gebracht om de lasten van toekomstige jubilea-uitkeringen te kunnen dekken. In 2019 is er een bedrag van € 3.000 aan jubilea personeel uitgekeerd.

Kortlopende schulden

(bedragen x € 1.000,-)

	31 dec 2019	31 dec 2018
Crediteuren	567	553
Nog te betalen bedragen	108	115
Belastingen, sociale en pensioenpremies	364	343
Aflossing geldlening	0	7
Voorziening vakantiedagen	87	75
Vooruit ontvangen bedragen	2	3
Overige schulden	13	9
Totaal	1.141	1.105

De onder deze post opgenomen verplichtingen hebben een looptijd korter dan één jaar. Verplichtingen die betrekking hebben op jaren gelegen na één jaar na balansdatum worden verwerkt onder de langlopende schulden. Ultimo 2019 zijn dergelijke verplichtingen niet aanwezig. De nog te betalen bedragen hebben betrekking op posten waarvan de factuur/declaratie niet in 2019 is ontvangen.

Gebeurtenissen na balansdatum

In 2019 is een investeringsverplichting aangegaan voor 2020 voor het plaatsen van een cv-ketel in het hoofdgebouw van € 30.500.

In maart 2020 brak de Corona-crisis in Nederland uit en de preventieve maatregelen genomen door de overheid zorgen voor grote economische onzekerheid op tenminste de korte termijn en waarschijnlijk ook de langere termijn. Hoewel deze crisis geen impact heeft op de jaarrekening 2019, is het goed om op deze plek alvast te benoemen dat de crisis zeker invloed zal hebben op de financiële en operationele resultaten in het jaar 2020 en verder. Naar verwachting zullen we minder honden op kunnen leiden en daarmee minder honden aan cliënten kunnen leveren. We zullen minder kunnen declareren bij zorgverzekeraars. We verwachten dat de inkomsten vanuit donateurswerving zullen teruglopen. Ook heeft de crisis grote impact op de waarde van onze beleggingen. Ook zullen we naar verwachting minder pups kunnen fokken, waardoor de effecten ook op langere termijn merkbaar zullen zijn. De ontwikkelingen zijn op dit moment echter zeer onzeker en onderhevig aan veranderingen. Aangezien deze situatie niet kon worden voorzien op balansdatum is de eventuele impact hiervan op de stichting niet verwerkt in de cijfers van de jaarrekening per 31 december 2019. Gegeven de hoge mate van onzekerheid over de ontwikkeling van de Corona-crisis is het ook niet mogelijk een redelijke schatting te geven van de impact hiervan op KNGF. Uiteraard zetten wij alles op alles om de negatieve effecten te minimaliseren, en zo veel mogelijk cliënten te helpen met onze honden. KNGF beschikt over bestemmingsreserves en continuïteitsreserves. Wij verwachten daarom dat de bedrijfszekerheid van KNGF niet in gevaar zal komen. Er is geen reden om aan te nemen dat de crisis negatieve gevolgen zal hebben voor het personeel van KNGF.

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

Toelichting op de staat van baten en lasten

Geworven baten

(bedragen x € 1.000,-)

Geworven baten	**Realisatie 2019**	**Begroting 2019**	**Realisatie 2018**
Baten van particulieren	3.105	3.085	2.612
Nalatenschappen (particulieren)	6.682	3.450	5.941
Baten van bedrijven	538	500	372
Baten van loterijorganisaties	4	0	9
Baten van organisaties zonder winststreven	314	290	409
Totaal geworven baten	10.643	7.325	9.343

In de geworven baten zijn de bijdragen van (afgerond) 53.500 donateurs opgenomen. In 2019 is er meer geïnvesteerd om het vaste donateursbestand uit te bouwen met ongeveer 5.000 donateurs per jaar, zodat het bestand in 2022 is verdubbeld. Daar is in de begroting van 2019 rekening mee gehouden. Deze inzet leidt tot een stijging van 5.800 donateurs ten opzichte van 2018. Bij KNGF Geleidehonden is een donateur een particulier of organisatie die in de afgelopen 24 maanden een gift heeft gedaan. Onder dat aantal donateurs zijn ook begrepen de adoptieouders van het 'Sponsor een Pup'-concept. Dit zijn personen die digitaal en symbolisch een pup hebben geadopteerd voor een bedrag van € 7,50 per maand. Daarnaast kent KNGF Geleidehonden 5.700 geldgevers die naar aanleiding van een campagne een gift via sms hebben overgemaakt.
Ongeveer 38.800 van al onze donateurs steunen ons structureel, een stijging van 15.400 donateurs ten opzichte van 2018. Zij hebben KNGF Geleidehonden gemachtigd om periodiek een bedrag van hun bankrekening te laten incasseren.

Baten van particulieren
De particulieren hebben € 3,1 mln. gedoneerd in 2019. Hieronder is ook begrepen de particuliere adoptieouders met een bedrag van € 90.000.

Nalatenschappen

(bedragen x € 1.000,-)

Baten als gevolg van benoeming als:	**Realisatie 2019**	**Begroting 2019**	**Realisatie 2018**
- legataris	787	520	1.253
- erfgenaam	5.895	2.930	4.688
Totaal	6.682	3.450	5.941

De begroting voor 2019 ad € 3,45 mln. is gebaseerd op de gemiddelde werkelijke (bruto-)opbrengst over de jaren 2011 t/m 2017, waarbij exceptioneel grote nalatenschappen buiten de berekening zijn gelaten. Deze inkomsten blijven zeer lastig te voorspellen. De werkelijke inkomsten overstijgen de begroting met € 3,2 mln.

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

Vergelijking van het aantal erfstellingen/legaten en de gemiddelde baten per jaar over de afgelopen drie jaar levert het volgende overzicht op:

	Legaten		Erfstellingen	
	Aantal	Gemiddelde opbrengst in €	Aantal	Gemiddelde opbrengst in €
Begroting 2019	30	17.300	32	91.600
Realisatie 2019	51	15.400	52	113.400
Realisatie 2018	50	25.100	49	95.700
Realisatie 2017	39	19.400	41	74.800

De gemiddelden worden sterk beïnvloed door enkele grote nalatenschappen.

Baten van bedrijven
Martha Assurantiën doneerde € 15.000 voor het opleiden van (geleide)honden. Animal Health Bayer doneerde € 61.000 voor medicijnen voor de honden en Eukanuba sponsorde voer voor € 61.000.

Baten van loterijorganisaties
Vanuit de Vriendenloterij is een bedrag ontvangen van € 3.000 en van Lottovate Nederland een bedrag van € 1.000.

Baten van organisaties zonder winststreven
DMRC doneerde een bedrag van € 15.000, Stichting Blindenhulp doneerde een bedrag van € 10.000, Landelijke Stichting voor Blinden gaf € 16.000 en Stichting Talent doneerde € 23.000 ter financiering van het socialiseren, opleiden en afleveren van geleidehonden. Horstingstuit Foundation doneerde € 25.000 voor het MDH-borstkankerproject en Contribute Foundation doneerde een bedrag van € 105.000 voor twee nieuwe trainingsbussen.

Bijdragen van zorgverzekeraars e.a.
Een deel van de in 2019 afgeleverde honden komt in aanmerking voor een bijdrage van zorgverzekeraars. Dit geldt voor zowel de blindengeleidehond als de assistentiehond.
In 2019 zijn 69 blindengeleidehonden, 6 assistentiehonden en 3 herplaatsingen afgeleverd met een bijdrage van zorgverzekeraars van gemiddeld resp. € 19.800, € 17.200 en € 17.700. In totaal leverden deze 78 afleveringen een bedrag op van (afgerond) € 1,4 mln.
Per saldo zijn 12 honden minder afgeleverd met een vergoeding van zorgverzekeraars.
Voor de afgeleverde honden met vergoeding bedroeg de vergoeding 0,3 mln. lager dan verwacht.
Ten opzichte van 2018 neemt de totale bijdrage van zorgverzekeraars in 2019 per saldo met ca. € 0,2 mln. af. Daarnaast is er voor 6 afgeleverde honden geen vergoeding ontvangen van de zorgverzekeraar terwijl daar in de begroting wel rekening mee was gehouden.

Naast bijdragen van zorgverzekeraars hebben we een bijdrage ontvangen van het Politie Diensten Centrum van € 30.000 voor 6 buddyhonden PTSS.

Overige baten
Hieronder zijn verantwoord de vergoedingen van de verkoop van honden die het einddoel niet hebben behaald en de opbrengst van PAWS- en PTSS-cursussen.

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

Besteed aan doelstelling

De bestedingen aan de doelstelling zijn als volgt te specificeren:

(bedragen x € 1.000,-)

Kosten van:	Realisatie 2019	Begroting 2019	Realisatie 2018
Kosten externe basistraining bij PPG	1.305	1.050	1.428
Kosten fokken	180	315	62
Kosten training & zorg	2.456	2.324	1.726
Directe kosten opleiding/aflevering:			
- Blindengeleidehonden	1.357	1.435	1.531
- Autismegeleidehonden	49	72	60
- Assistentiehonden	120	111	163
- Buddyhonden	202	167	198
Kosten project PAWS	33	61	33
Innovatie/MDH	160	129	228
Voorlichting, werving cliënten en onderzoek	1.143	1.364	1.061
Aandeel in huisvesting, Secretariaat, P&O, ICT, Facilitaire dienst en salarisadministratie	1.431	1.481	1.309
Totaal besteed aan doelstelling	8.436	8.509	7.799

De bestedingen aan de doelstelling zijn ook als volgt te specificeren:

(bedragen x € 1.000,-)

Kostencategorie	Realisatie 2019	Begroting 2019	Realisatie 2018
Aankopen en verwervingen	1.037	1.083	1.070
Uitbesteed werk	1.144	1.021	1.058
Voorlichting	517	699	555
Personeelskosten	4.812	4.617	4.246
Huisvestingskosten	296	390	273
Kantoor- en algemene kosten	280	268	253
Afschrijvingen	350	431	344
Totaal	8.436	8.509	7.799

In de aankopen en verwervingen zijn begrepen de kosten voor het fokken van pups, de aankoopkosten van pups van derden, de kosten van de externe opleiding (de periode dat de pups ondergebracht zijn bij de puppypleeggezinnen), de kosten van verblijf van de honden in opleiding (voer, medische kosten, etc.) alsmede de autokosten. De lasten in 2019 komen ongeveer overeen met de begroting.

De post 'uitbesteed werk' heeft voornamelijk betrekking op uitbesteed werk aan externe trainers en aan externe adviseurs op het terrein van P&O. De lasten van uitbesteed werk in 2019 zijn hoger dan begroot door hogere kosten van externe trainers.

In de post 'voorlichting' zitten minder uitgaven voor lobby, voorlichtingscampagnes en kennisbevordering bij ambassadeurs dan begroot en dan in 2018.

Veruit de belangrijkste post binnen de kosten van de doelstelling is de personeelslast. In de begroting van 2019 is immers aangenomen dat 39,4% van de totale lasten voor de doelstelling daaraan wordt besteed. De werkelijke kosten van de personele bezetting zijn iets hoger dan begroot, 42,7% van de totale lasten. De personeelslast houdt verband met de volgende personele bezetting (in fte's):

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

(x 1 fte)

Afdeling	Realisatie 2019	Begroting 2019	Realisatie 2018
Puppy- en Pleeggezinnenzorg	9,3	10,1	14,3
Fokken	2,6	2,5	
Training & Zorg	46,4	48,1	39,9
Fondsenwerving en Communicatie	9,0	9,9	7,4
Innovatie/MDH	0,0	0,0	2,6
Aandeel in staf	4,3	5,2	4,8
Totaal	71,6	75,8	69,0

De personele bezetting nam in 2019 ten opzichte van 2018 toe met 2,6 fte, maar bleef met 4,2 fte achter bij de begrote bezetting voor 2019. De CAO-verhoging per september 2019 is bepaald op 3,25% terwijl in de begroting rekening was gehouden met een verhoging van 1,5%.
Daarnaast is het in 2019 noodzakelijk geweest gebruik te maken van externe inhuur in verband met het vertrek van een MT lid en de transitie binnen KNGF; dit was vooraf niet voorzien. Ultimo 2019 bedragen deze kosten € 488.000. Het personeel van het onderdeel Innovatie/MDH valt vanaf 2019 onder Training & Zorg.
De huisvestingslasten zijn enerzijds lager dan begroot door minder uitgaven op onderhouds- en schoonmaakkosten in 2019 en door het opwekken van zonne-energie hebben we minder kosten voor elektra.

Bestedingspercentages
Hieronder zijn de totale bestedingen aan de doelstelling in relatie tot de totale baten weergegeven:

(bedragen x € 1.000,-)

	Realisatie 2019	Begroting 2019	Realisatie 2018
Totaal baten	12.067	9.160	11.050
Totaal bestedingen doelstelling	8.436	8.509	7.799
Bestedingspercentages	69,9	92,9	70,6

De percentages van de werkelijke bestedingen worden zeer sterk beïnvloed door de fluctuerende baten (met name de baten uit nalatenschappen).

Wervingskosten

De wervingskosten zijn als volgt te specificeren:

(bedragen x € 1.000,-)

Kostencategorie	Realisatie 2019	Begroting 2019	Realisatie 2018
Aankopen en verwervingen	0	1	-1
Uitbesteed werk	38	65	34
Fondsenwerving	1.414	1.563	842
Personeelskosten	549	520	554
Huisvestingskosten	22	29	26
Kantoor- en algemene kosten	25	20	39
Afschrijvingen	29	34	28
Totaal	2.077	2.232	1.522

In de kosten onder 'uitbesteed werk' zijn onder andere verantwoord de kosten van de controle op de afwikkeling van nalatenschappen. Deze activiteit is uitbesteed aan Bureau Nalatenschappen van

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

Stichting Goede Doelen Nederland. De kosten zijn lager dan begroot omdat hierin de terug te vorderen btw over facturen binnen de afwikkeling is meegenomen.

De kosten voor fondsenwerving nemen ten opzichte van 2018 toe met ca. € 570.000 doordat in 2019 meer is geïnvesteerd om het vaste donateursbestand uit te bouwen met 5.000 vaste donateurs per jaar, zodat ons donateursbestand in 2022 bijna is verdubbeld. Hiermee is in de begroting voor 2019 al rekening gehouden. Ten opzichte van de begroting is er € 149.000 minder uitgegeven voor donateurswerving dan nodig was.
De personeelskosten zijn nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van 2018, ondanks dat het aandeel van de staf minder is dan in 2018. Door de organisatiewijzigingen is het secretariaat opgeheven en het secretariaatspersoneel wordt nu direct belast op de afdelingen zelf. Tot 2019 vielen de secretariaatskosten voor 42% onder fondsenwerving. Tevens zijn er in 2019 meer kosten uitgegeven aan ingehuurd personeel dan begroot en dan in 2018.

De personeelskosten hebben betrekking op de volgende fte's:

(x 1 fte)

	Realisatie 2019	Begroting 2019	Realisatie 2018
Fondsenwerving	6,4	7,1	6,0
Aandeel in staf	0,5	0,6	2,5
Totaal	6,9	7,7	8,5

Kosten beheer en administratie

De kosten voor beheer en administratie zijn als volgt te specificeren:

(bedragen x € 1.000,-)

Kostencategorie	Realisatie 2019	Begroting 2019	Realisatie 2018
Aankopen en verwervingen	15	11	8
Uitbesteed werk	108	169	120
Personeelskosten	449	592	492
Huisvestingskosten	34	45	40
Kantoor- en algemene kosten	59	54	73
Afschrijvingen	39	44	37
Totaal	702	915	770

Onder 'uitbesteed werk' zijn opgenomen de kosten van extern advies inzake beleidsplanning, kwaliteitsmanagement (ISO-normering), accountant, e.d. In 2019 is op deze post minder uitgegeven dan begroot was. De personeelskosten zijn gedaald in 2019 ten opzichte van 2018 en de begroting mede doordat het aandeel van de staf minder is door organisatiewijzigingen en doordat er 1,5 fte minder is dan begroot.

De personeelskosten hebben betrekking op de volgende fte's:

	Realisatie 2019	Begroting 2019	Realisatie 2018
Beheer & Administratie	3,0	3,6	3,6
Directie	2,1	3,0	0,8
Aandeel in staf	0,2	0,5	1,8
Totaal	5,3	7,1	6,2

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

Bezoldiging directeur/bestuurder

Specificatie bezoldiging directie/bestuur 2019

Naam:		Mw. Meta Neeleman	
Functie:		directeur	
Dienstverband			
Aard (looptijd)		Bepaald	
Aantal uren per week		38	
Parttimepercentage		100	
Periode:		01-01 t/m 31-12	
Bezoldiging (in €)			
Brutosalaris		94.100	
Vakantiegeld		7.500	
Eindejaarsuitkering		8.400	
Jaarinkomen		**110.000**	1
Belaste vergoedingen		6.800	
Pensioenlast (wg-deel)		11.700	
Sociale lasten (wg-deel)		10.500	
Totale bezoldiging 2019		139.000	
Periode:	01-04 t/m 31-12		
Totale bezoldiging 2018		104.000	2

1) De bezoldiging van de directeur/bestuurder mevrouw Meta Neeleman in 2019 is gebaseerd op salarisschaal I van de regeling 'Beloning directeuren' van de brancheorganisatie Goede Doelen Nederland en komt neer op € 110.000. Volgens deze regeling is de BSD-eindscore vastgesteld op 465 punten en is het normbedrag voor het totaal jaarinkomen van schaal I € 138.020. Het jaarinkomen van mevrouw Meta Neeleman valt ruim onder deze norm.

2) In 2018 was de totale bezoldiging € 135.600. Het dienstverband met voormalig waarnemend bestuurder de heer Peter van der Heijden is in dat jaar beëindigd op 31 maart. En mevrouw Meta Neeleman startte haar dienstverband in 2018 op 1 april waarmee haar bezoldiging in 2018 uit kwam op € 104.000.

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

De financiële baten en lasten (beleggingen)

(bedragen x € 1.000,-)

	Realisatie 2019	Begroting 2019	Realisatie 2018
Baten	2.127	578	-386
Lasten	62	76	73
Resultaat	2.065	502	-459

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

De opbouw van de baten uit beleggingen is als volgt:

(bedragen x € 1.000,-)

Baten uit beleggingen	Realisatie 2019	Begroting 2019	Realisatie 2018
- Opbrengst couponrente	-151	160	-233
- Opbrengst dividend	203	371	132
- Gerealiseerd koersresultaat effecten	812		449
- Ongerealiseerd koersresultaat effecten	1.220		-846
- Gerealiseerd koersresultaat valuta	2		0
- Ongerealiseerd koersresultaat valuta	-68		22
- Opbrengst onroerend goed	97	26	77
- Renteopbrengst liquiditeiten	12	21	13
Totaal opbrengsten	2.127	578	-386

De rentestand bleef ook in 2019 op een laag niveau, waardoor de couponrente van obligaties en de rente over de liquide middelen die op spaarrekeningen wordt aangehouden, laag zijn. In 2019 hebben wij een positief beleggingsresultaat in de boeken mogen verantwoorden. Het betreft een ongerealiseerd en een gerealiseerd positief resultaat van de effecten. In onze beleggingsstrategie hanteren we een zevenjaarshorizon. Per saldo dienen de beleggingen bij te dragen aan de dekking van de exploitatiekosten, waarbij er tevens sprake kan zijn van fluctuaties in de verschillende jaren.

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

(bedragen x € 1.000,-)

	Inkomsten	Kosten	Netto
2013	€ 1.116	€ 97	€ 1.019
2014	€ 1.523	€ 117	€ 1.406
2015	€ 488	€ 104	€ 384
2016	€ 1.390	€ 96	€ 1.294
2017	€ 600	€ 75	€ 525
2018	-€ 386	€ 73	-€ 459
2019	€ 2.127	€ 62	€ 2.065
	€ 6.858	€ 624	€ 6.234
Gemiddeld	*€ 857*	*€78*	*€ 779*

Kosten beleggingen

De kosten van beleggingen zijn als volgt te specificeren:

(bedragen x € 1.000,-)

Kostencategorie	Realisatie 2019	Begroting 2019	Realisatie 2018
Uitbesteed werk	56	60	68
Kantoor- en algemene kosten	6	16	6
Totaal	62	76	73

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

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

Toelichting op de lastenverdeling

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

Bestemming	Besteed aan doelstelling	Wervings-kosten	Beheer en admini-stratie	**Realisatie 2019**	**Begroting 2019**	**Realisatie 2018**
Aankopen en verwervingen	1.037	0	15	**1.051**	**1.095**	**1.077**
Uitbesteed werk	1.144	38	108	**1.290**	**1.255**	**1.212**
Fondsenwerving & Voorlichting	517	1.414		**1.931**	**2.262**	**1.397**
Personeelskosten	4.812	549	449	**5.810**	**5.729**	**5.292**
Huisvestingskosten	296	22	34	**352**	**464**	**339**
Kantoor- en algemene kosten	280	25	59	**364**	**342**	**365**
Afschrijving en rente	350	29	39	**418**	**509**	**409**
Totaal	8.436	2.077	702	**11.215**	**11.656**	**10.091**

(bedragen x € 1.000,-)

Specificatie aankopen en verwervingen	**Realisatie 2019**	**Begroting 2019**	**Realisatie 2018**
Autokosten	389	401	320
Kosten fokken, fokhonden	66	79	62
Kosten pups bij puppypleeggezinnen	425	397	480
Medische kosten honden in kennel	65	47	64
Voer en materialen honden in kennel	36	43	39
Overige kosten	70	128	112
Totaal	1.051	1.095	1.077

De kosten voor voer van pups bij puppypleeggezinnen nemen in 2019 af als gevolg van sponsoring van voer door Eukanuba en er waren in 2019 gemiddeld 18 pups minder in puppypleeggezinnen dan in 2018. De kosten van pups zijn meer dan begroot met name door hogere kosten medicijnen en hogere kosten HD/LPC en oogonderzoek. Onder de overige kosten van 2018 zijn verantwoord de kosten van accessoires honden bij aflevering en kosten van nazorg.

(bedragen x € 1.000,-)

Specificatie uitbestedingen	**Realisatie 2019**	**Begroting 2019**	**Realisatie 2018**
Kosten training honden	975	789	903
Kosten onderzoek/innovatie	0	2	16
Kosten docenten (PAWS)	11	24	10
Kosten P&O (arbodienst, advisering)	184	245	155
Kosten controle afwikkeling nalatenschappen	23	45	19
Kosten accountant	38	31	40
Kosten kwaliteitsmanagement (ISO-norm) en uitbesteed	10	29	20
Kosten juridische bijstand	9	20	9
Kosten beleidsplanning	40	70	40
Totaal	1.290	1.255	1.212

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

(bedragen x € 1.000,-)

Specificatie fondsenwerving & voorlichting	Realisatie 2019	Begroting 2019	Realisatie 2018
Kosten voorlichting	517	699	555
Kosten fondsenwerving	1.414	1.563	842
Totaal	1.931	2.262	1.397

(bedragen x € 1.000,-)

Specificatie personeelskosten	Realisatie 2019	Begroting 2019	Realisatie 2018
Salarissen	3.897	4.199	3.828
Sociale lasten	652	749	634
Pensioenlasten	338	358	340
Ontvangen ziekengeld	-36	0	-48
Overige personeelskosten	330	366	302
Inhuur tijdelijk personeel/uitzendkrachten	629	57	236
Kosten inzet personeel	5.810	5.729	5.292

De overige personeelslasten zijn inclusief de kosten van de interne opleiding tot instructeur van de afdeling Training & Zorg.

Personeelsbestand

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

(in fte´s)

Afdelingen	Realisatie 2019	Begroting 2019	Realisatie 2018
- Puppy- en Pleeggezinnenzorg	9,3	10,1	14,3
- Fok	2,6	2,5	0,0
- Training & Zorg	46,4	48,1	39,9
- Fondsenwerving & Communicatie	15,4	17,0	13,4
- Facilitair Loket, Salaris en ICT	3,7	4,5	7,2
- Personeel & Organisatie	1,4	1,7	1,8
- Beheer & Administratie	3,1	3,6	3,6
- MDH	0,0	0,0	2,6
- Directie	2,1	3,0	0,8
Totaal	83,9	90,5	83,6

(bedragen x € 1.000,-)

Specificatie huisvestingskosten	Realisatie 2019	Begroting 2019	Realisatie 2018
Dotatie aan de onderhoudsvoorziening	127	152	75
Schoonmaakkosten gebouwen	60	90	93
Energie en water	36	46	39
Onderhoudskosten (incl. terreinen)	111	141	113
Verzekeringen/belastingen/vergunningen	31	38	30
Overige kosten	-13	-3	-11
Totaal	352	464	339

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

(bedragen x € 1.000,-)

Specificatie kantoor- en algemene kosten	Realisatie 2019	Begroting 2019	Realisatie 2018
Kosten ICT (onderhoud)	204	146	162
Kosten facilitair loket	64	80	99
Kosten (salaris)administratie	7	10	6
Kosten internationale contacten	2	3	3
Algemene kosten raad van toezicht	1	2	17
Kosten verzekeringen	5	5	5
Administratiekosten (w.o. betalingsverkeer)	20	18	11
Overige kosten PAWS	7	20	8
Overige kosten PPZ	0	1	1
Overige kosten FOK	1	5	0
Overige kosten Training & Zorg	15	17	8
Org. kosten en overige kosten MDH	25	25	34
Overige algemene kosten	13	10	11
Totaal	364	342	365

(bedragen x € 1.000,-)

Specificatie afschrijving en rente	Realisatie 2019	Begroting 2019	Realisatie 2018
Afschrijving gebouwen en terreinen	237	232	221
Afschrijving inrichting/inventaris	96	131	91
Afschrijving hard- en software	72	133	75
Afschrijving e-learning	13	22	22
Totaal	418	509	409

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

Resultaatbestemming

(bedragen x € 1.000,-)

Resultaatbestemming	**Realisatie 2019**	**Begroting 2019**	**Realisatie 2018**
Resultaat	**2.917**	**-1.994**	**500**
Het resultaat is als volgt bestemd:			
Continuïteitsreserve	300	0	442
Bestemmingsreserves:			
- Doorlopende leveringen honden	58	-1.690	341
- Financiering vaste activa	-72	0	-380
- E-learning	-13	-14	-22
- ICT	0	-17	0
- Duurzame energie	-26	-26	-11
- Belevenis	-29	-29	-28
- Verbouwing 'oude kennel'	-41	-40	-42
- Transitie KNGF	-152	-150	300
- Toekomst KNGF	1.000	0	0
Totaal	725	-1.966	158
Bestemmingsfondsen:			
- J.C. Bloemenfonds	176	19	-39
- Ceciliafonds	-5	-5	-9
- van Duijkerenfonds	-34	-32	-37
- van Benthem Opleidingen Fonds	1.770	0	0
- Kenneldak	-15	-10	-15
Totaal	1.892	-28	-100
Totaal bestemd	2.917	-1.994	500

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

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

Ondertekening

Aldus opgemaakt en ondertekend door de directie van KNGF Geleidehonden:
Amstelveen, 8 mei 2020

M. Neeleman
Directeur bestuurder

Aldus opgemaakt en ondertekend door de Raad van Toezicht van KNGF Geleidehonden:
Amstelveen, 8 mei 2020

D.G. Vierstra
Voorzitter Raad van Toezicht

M. Luckerath-Rovers
Lid Raad van Toezicht

J. Schravesus
Lid Raad van Toezicht

H. Sebel
Lid Raad van Toezicht

J. Dekker
Lid Raad van Toezicht

R.A.J.M. Zegger
Lid Raad van Toezicht

MAZARS
Mazars N.V.
Gewaarmerkt voor
identificatiedoeleinden
SB/8 mei 2020

MAZARS

CONTROLEVERKLARING
VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

Aan: de Raad van Toezicht en het bestuur van Stichting Koninklijk Nederlands Geleidehondenfonds

VERKLARING OVER DE IN HET JAARVERSLAG OPGENOMEN JAARREKENING 2019

ONS OORDEEL

Wij hebben de jaarrekening voor het jaar geëindigd op 31 december 2019 van Stichting Koninklijk Nederlands Geleidehondenfonds te Amstelveen gecontroleerd.

Naar ons oordeel geeft de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Stichting Koninklijk Nederlands Geleidehondenfonds per 31 december 2019 en van het resultaat over 2019 in overeenstemming met de in Nederland geldende Richtlijn voor de Jaarverslaggeving 650 'Fondsenwervende Instellingen'.

De jaarrekening bestaat uit:
1. de balans per 31 december 2019;
2. de staat van baten en lasten over 2019; en
3. de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

DE BASIS VOOR ONS OORDEEL

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens het Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

Wij zijn onafhankelijk van Stichting Koninklijk Nederlands Geleidehondenfonds zoals vereist in de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

VERKLARING OVER DE IN HET JAARVERSLAG OPGENOMEN ANDERE INFORMATIE

Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvat het jaarverslag andere informatie, die bestaat uit:

- Verslag directie, Verslag van de raad van toezicht, de belangrijkste resultaten in 2019, Sociale paragraaf, Missie, visie en strategie, De resultaten in 2019 in cijfers, Financiële resultaten, Vooruitblik 2020, Verantwoording, Verantwoordingsverklaring, Organisatieschema per 31 december 2019, Raad van toezicht, Bestuur, Colofon, Keurmerken;
- de overige gegevens.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie:
- met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat;
- alle informatie bevat die op grond van Richtlijn voor de Jaarverslaggeving 650 'Fondsenwervende Instellingen' is vereist.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de controle of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in Richtlijn voor de Jaarverslaggeving 650 'Fondsenwervende Instellingen' en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het bestuursverslag en de overige gegevens in overeenstemming met Richtlijn voor de Jaarverslaggeving 650 'Fondsenwervende Instellingen'.

BESCHRIJVING VAN VERANTWOORDELIJKHEDEN MET BETREKKING TOT DE JAARREKENING

VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN HET BESTUUR EN DE RAAD VAN TOEZICHT VOOR DE JAARREKENING

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met de in Nederland geldende RJ-Richtlijn 650 'Fondsenwervende Instellingen'. In dit kader is het bestuur verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die het bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet het bestuur afwegen of de stichting in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van genoemd verslaggevingsstelsel moet het bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij het bestuur het voornemen heeft om de stichting te liquideren of de activiteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is.

Het bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de stichting haar activiteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

De Raad van Toezicht is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het proces van financiële verslaggeving van de stichting.

ONZE VERANTWOORDELIJKHEDEN VOOR DE CONTROLE VAN DE JAARREKENING

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Onze controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle materiële fouten en fraude ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- Het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;
- Het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de entiteit;
- Het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door het bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan;
- Het vaststellen dat de door het bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de stichting haar activiteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat de stichting haar continuïteit niet langer kan handhaven;

- Het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen; en
- Het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Wij communiceren met de Raad van Toezicht onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

Wij bevestigen aan de Raad van Toezicht dat wij de relevante ethische voorschriften over onafhankelijkheid hebben nageleefd. Wij communiceren ook met de raad over alle relaties en andere zaken die redelijkerwijs onze onafhankelijkheid kunnen beïnvloeden en over de daarmee verband houdende maatregelen om onze onafhankelijkheid te waarborgen.

Rotterdam, 8 mei 2020

MAZARS N.V.

w.g. drs. S. Boomman RA