

# Jaarverslag

2014



© 2015



## Inhoud

Woord vooraf .....	5
Het Oranje Kruis .....	6
Samenwerking .....	7
Informatievoorziening .....	9
Publiekcampagne .....	10
Professionele ondersteuning.....	10
Interne organisatie .....	10
Maatschappelijke verantwoording .....	10
Bestuur, Raad van Toezicht .....	20
College van Deskundigen .....	22
Financieel verslag .....	23
Jaarrekening .....	23

Stichting Koninklijke Nationale Organisatie voor Reddingwezen en Eerste Hulp Bij Ongelukken 'Het Oranje Kruis'

Scheveningseweg 44    Postbus 16462    tel: 070 – 338 32 32    [www.hetoranjekruis.nl](http://www.hetoranjekruis.nl)  
2517 KV Den Haag    2500 BL Den Haag    fax: 070 – 358 41 51    [www.ehbo.nl](http://www.ehbo.nl)    KvK 40407909

## Woord vooraf

In 2014 werden opnieuw stappen gezet in de verdere professionalisering c.q. kwaliteitsverbetering binnen de organisatie Het Oranje Kruis. Veelal projectmatig wordt deze ontwikkeling voortgezet. Kwaliteitsverbetering is nooit af; de kwaliteitscirkel (Plan-Do-Check-Act-cyclus) blijft rond. Of het nu gaat om de digitalisering van examenverwerking, examenreglementen en de richtlijnen. Alle ontwikkelingen passeren in dit jaarverslag de revue. Uitgaande van onze missie, visie en doelstellingen. Bovenal gaat het natuurlijk om het menselijk handelen.

Er zijn veel mensen betrokken bij het werk van Het Oranje Kruis. Raad van Toezicht en Bestuurder danken de interne medewerkers, de leden van het College van Deskundigen, de leden van de klachtencommissies, de examinatoren, de consultants, de instructeurs en de collega-organisaties voor die, niet aflatende, betrokkenheid en inspanningen. Het is die inspanning en samenwerking die ons allen verder brengt.

## Het Oranje Kruis

### Missie

De bestaansgrond van de Stichting Koninklijke Nationale Organisatie voor Reddingwezen en Eerste Hulp bij Ongelukken "Het Oranje Kruis" wordt verwoord in artikel 3 van de statuten:

"De stichting heeft ten doel: de verbetering en verbreiding van de eerste hulp bij ongevallen en acute ziekten, voorkoming van ongevallen, evenals de verbetering en verbreiding van het reddingwezen."

In de overige documenten spreken we als volgt over de missie:

*"Het stimuleren, faciliteren, coördineren van en richting geven aan de Eerste Hulp door leken/EHBO in Nederland om daarmee gezondheidsschaden te beperken".*

### Visie

Vanuit de missie is de wens: meer burgers bekwaam om eerste hulp te verlenen. Het Oranje Kruis wil dit bewerkstelligen door het bewustzijn over nut en noodzaak van eerste hulp en de motivatie zelf het verschil te maken, te bevorderen, daartoe kennis en inzicht te verspreiden en de kwaliteit van certificering van burgers en instructeurs te borgen.

### Strategie

Het Oranje Kruis wil mensen motiveren om actief hulp te verlenen in de maatschappij. Onzekerheid kan een drempel vormen om hulp te verlenen. Door de juiste instructies en een onafhankelijke toetsing wordt deze onzekerheid verminderd.

Vanuit de missie gedreven doelen:

1. Verspreiden van kennis en inzicht in eerste hulp bij ongevallen en
2. meer gecertificeerde burgers.

Voor de duidelijkheid hanteert Het Oranje Kruis de volgende definities:

- Certificeren = het behalen van een diploma en/of certificaat van Het Oranje Kruis. Hieronder vallen alle soorten diploma's, (deel-)certificaten en getuigschriften.
- Hercertificeren = het na behalen van een diploma/certificaat van Het Oranje Kruis opnieuw geldig verklaren van het betreffende diploma/certificaat. Voor de hercertificering van het diploma Eerste Hulp van Het Oranje Kruis zullen vernieuwde eisen van kracht worden.

Het examen voor het diploma EH wordt afgenomen door een onafhankelijk examenteam op basis van vastgestelde examenseries

Het Oranje Kruis staat ook voor kwaliteit. Je moet het wel écht kunnen. Examens vormen een drempel, maar ook bij ongevallen moet de hulpverlener een emotionele drempel over.

## Samenwerking

### Visie

Vanuit de missie is de wens: meer burgers bekwaam om eerste hulp te verlenen. Het Oranje Kruis wil dit bewerkstelligen door het bewustzijn over nut en noodzaak van eerste hulp en de motivatie zelf het verschil te maken, te bevorderen, daartoe kennis en inzicht te verspreiden en de kwaliteit van certificering van burgers en instructeurs te borgen.

Hiertoe werkt Het Oranje Kruis samen met andere organisaties, bijvoorbeeld partijen die zich bezighouden met het vaststellen van eindtermen op het gebied van eerste hulpverlening of terreinen die daaraan raken. Op het gebied van lesstof en examinering voor instructeurs is er in 2014 onder andere samenwerking en overleg geweest met de NODE (Nederlandse Organisatie van Docenten Eerste Hulp), met Lotus Organisatie Nederland en met VLN (Vereniging Lotus Nederland), met de opleidingsinstituten voor de opleiding Instructeur Eerste Hulp en de NIBHV. Ook vonden er in 2014 overleggen plaats van de Nederlandse Reanimatieraad en de rondetafelbijeenkomsten rond het thema 'verkeer' (waaraan meerdere organisaties deelnamen).

### Gifwijzer

Het Oranje Kruis heeft een bijdrage geleverd aan de totstandkoming van een vernieuwde versie van de Gifwijzer van VeiligheidNL. De Gifwijzer voldoet aan de Europese richtlijnen voor de Eerste Hulp en wordt mede ondersteund door Het Oranje Kruis.

### Magazine

Mede dankzij de medewerking van vele mensen en organisaties voor artikelen zijn er in 2014 weer zes nummers verschenen met diverse thema's en zijn er extra exemplaren verspreid via Zo Kinderopvang, BHV.NL en de Vereniging van Sportgeneeskunde (VSG).

Ook zijn er in 2014 de eerste gesprekken geweest voor samenwerking met andere partijen. In 2015 zullen in ieder geval drie nummers samen worden gemaakt met andere organisaties. Deze organisaties dragen ook bij in een bredere distributie van het publieksmagazine. Op deze manier hoopt Het Oranje Kruis meer mensen enthousiast te maken voor de eerste hulp. Dankzij de samenwerking met het Carnegie Heldenfonds werd er ook in 2014 in ieder nummer een held in het zonnetje gezet. Deze samenwerking zal ook in 2015 worden voortgezet.

### NPHF

Het Oranje Kruis werd in 2014 lid van NPHF Federatie voor Gezondheid. De NPHF vertegenwoordigt organisaties uit ongeveer vijftig beroepsverenigingen, fondsen, kennisinstituten, brancheorganisaties en bedrijven, die gezondheid als uitgangspunt nemen en zich inzetten voor preventie, gezondheidsbevordering en bescherming van gezondheid. De leidende gedachte is: van nazorg naar voorzorg. Eerste Hulp sluit hier naadloos bij aan.

### Prins Hendrik Fonds

Het Oranje Kruis maakt deel uit van het Prins Hendrik Fonds. Het doel van het Prins Hendrik Fonds is het ondersteunen van organisaties op het gebied van eerstehulpverlening en calamiteitenbestrijding door het vertrekken van subsidies.

### Samenwerking met het Nederlandse Rode Kruis

Het Oranje Kruis en het Rode Kruis hebben in 2014 besloten een onderzoek te starten naar mogelijkheden om de activiteiten op het gebied van Eerste Hulp zoveel mogelijk te bundelen. Beide organisaties onderschrijven het belang van kennis over EHBO binnen de Nederlandse samenleving en streven naar een substantiële verhoging van het aantal mensen dat effectief hulp kan verlenen.

Onderdeel van dit onderzoek is de aanstelling van een onafhankelijke kwartiermaker in 2015 die in kaart zal brengen wat de mogelijkheden zijn voor een verdere samenwerking. Verwacht wordt dat de resultaten van dit onderzoek begin september bekend worden gemaakt. Gedurende deze periode zullen beide organisaties de bestaande activiteiten op het gebied van EHBO onafhankelijk van elkaar voortzetten. Het beleid rond kwaliteit en certificering blijft ongewijzigd.



## Informatievoorziening

### Missie

De bestaansgrond van de Stichting Koninklijke Nationale Organisatie voor Reddingwezen en Eerste Hulp bij Ongelukken “Het Oranje Kruis” wordt verwoord in artikel 3 van de statuten:

“De stichting heeft ten doel: de verbetering en verbreiding van de eerste hulp bij ongevallen en acute ziekten, voorkoming van ongevallen, alsmede de verbetering en verbreiding van het reddingwezen.”

In de overige documenten spreken we als volgt over de missie:

*“Het stimuleren, faciliteren, coördineren van en richting geven aan de Eerste Hulp door leken/EHBO in Nederland om daarmee gezondheidsschaden te beperken”.*

### Magazine

Het magazine EHBO.NL is een uitwerking van de missie, namelijk door middel van samenwerkingen en brede verspreiding van het magazine meer mensen te informeren over de eerstehulpverlening.

### Websites

De websites EHBO.NL en HetOranjeKruis.NL worden door vele mensen bezocht. EHBO.NL is gericht op het grote publiek. Vooral de cursuskiezer en de EHBO tips op EHBO.NL zijn erg populair. Het Oranje Kruis probeert voortdurend de informatie op deze websites te verbeteren en te verduidelijken. Eén van de onderdelen is de rubriek ‘Nieuws’ op beide websites. Bezoekers worden geïnformeerd over de laatste stand op het gebied van EHBO, preventie en veiligheid.

De website HetOranjeKruis.nl richt zich op de relaties. Alle relevante documenten zijn hier te vinden en worden regelmatig herzien. Het vormt een belangrijke informatiebron voor (potentiële) diplomahouders, instructeurs, opleidingsinstituten en examinatoren.

### Sociale Media

Het Oranje Kruis blijft op zoek naar manieren om meer mensen te informeren en enthousiast te maken over de eerstehulpverlening. Een van de manieren is de sociale media. Op dit moment wordt er gebruik gemaakt van Twitter en Facebook. Het Oranje Kruis zal in de nabije toekomst ook andere media varianten (zoals YouTube, LinkedIn, e.a.) inzetten.

### Marktonderzoek

In verschillende stadia doet Het Oranje Kruis onderzoek naar de wensen en mogelijkheden in de zeer gevarieerde ‘markt’ van eerste hulp. In 2014 heeft een student-stagiair een eerste verkenning uitgevoerd binnen het overheidsdomein. Van veiligheidsregio’s tot wethouders. Het leverde een gevarieerd beeld op met onder meer de conclusie onze visie nadrukkelijk onder de aandacht te brengen op alle niveaus. De eerder genoemde kwartiermaker, die de mogelijkheden voor samenwerking met het Nederlandse Rode Kruis onderzoekt, voert in het eerste kwartaal van 2015 een tweede verkenning uit. De bevindingen uit beide onderzoeken zullen de basis vormen voor een analyse die onderbouwing kan bieden voor de publiekscampagne.

## Publiekcampagne

### Publiekscampagne: 'Je moet het wel écht kunnen!'

In 2014 werd de slagzin 'Je moet het wel écht kunnen!' gelanceerd. Met het vooruitzicht op een grote publiciteitscampagne die zal plaatsvinden in mei en vooral rond september 2015. De nadruk van deze campagne ligt op het belang van de kwaliteit van het onafhankelijk examen van Het Oranje Kruis. Wanneer een cursist is geslaagd voor het examen Diploma Eerste Hulp, waarbij een onafhankelijke examiner aangeeft dat hij of zij geslaagd is, weet iemand dat hij of zij voldoende kennis heeft om eerste hulp te verlenen. Het is niet alleen belangrijk dat iemand iets van eerste hulp weet, het is ook belangrijk dat iemand het écht kan.

Inmiddels is een speciale website in voorbereiding [www.jemoethetwelechkunnen.nl](http://www.jemoethetwelechkunnen.nl) en dito Facebookpagina. Er komt een kort en krachtig nieuw videofilmje rond de slogan. Meerdere middelen, veel visualisatie en daarmee ook bruikbare middelen voor instructeurs/opleiders om de boodschap te verspreiden.



## Professionele ondersteuning

### Strategie

Het Oranje Kruis wil mensen motiveren om actief hulp te verlenen in de maatschappij. Onzekerheid kan een drempel vormen om hulp te verlenen. Door de juiste instructies, oefening en onafhankelijke toetsing wordt deze onzekerheid verminderd.

Vanuit de missie gedreven doelen:

1. Verspreiden van kennis en inzicht in eerste hulp bij ongevallen en
2. meer gecertificeerde burgers.

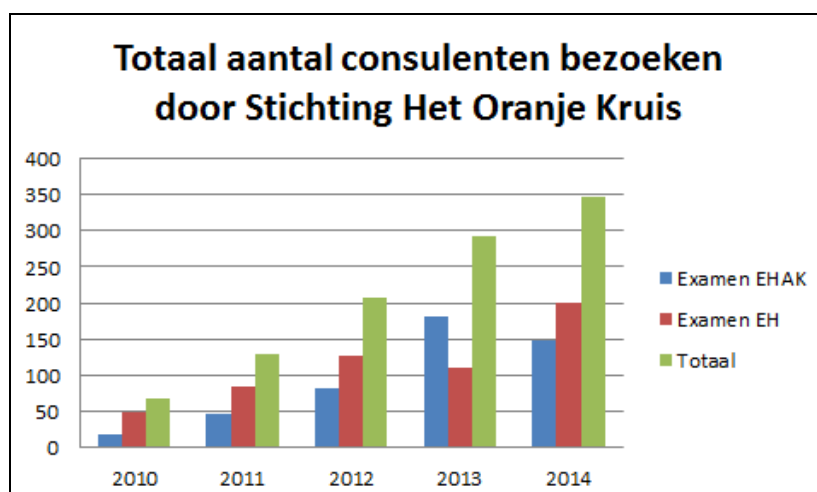
In 2014 heeft Het Oranje Kruis daarom de slogan 'Je moet het wel écht kunnen' gelanceerd. Achter deze slogan gaat de overtuiging schuil dat ook aan eerstehulpverlening door burgers kwaliteitseisen gesteld moeten worden. Kwaliteit bestaat uit meerdere facetten, waaronder de vastgestelde eindtermen door een College van Deskundigen, maar zeker ook het onafhankelijk examen dat wordt afgenomen door geaccrediteerde instructeurs.

### Examinatorentrainingen

De examinatoren die de examens afnemen hebben ook in 2014 de mogelijkheid gehad om examinatorentraining te volgen. Bedoeld om de examinatoren toe te rusten, zodat ze adequaat het examen kunnen afnemen conform de richtlijnen van Het Oranje Kruis. Het doel van een dergelijke training was tevens helderheid te verschaffen aangaande drie belangrijke rollen die de examinator vervult, namelijk vertegenwoordiger van Het Oranje Kruis, organisator van de examensituatie en als beoordelaar. In het verslagjaar was het ook mogelijk voor examinatoren die al een examinatorentraining hadden gevolgd om een vervolgtraining te doen. Hierin werden de meest voorkomende casussen besproken die tijdens de examens van het afgelopen jaar naar voren kwamen.

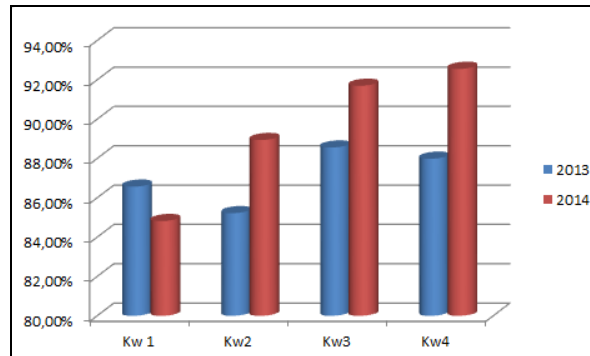
### Consulentenbezoeken

De consulenten houden als waarnemers van Het Oranje Kruis toezicht op de kwaliteit van de uitvoering van de examens voor het Diploma Eerste Hulp en het certificaat Eerste Hulp aan kinderen. Door de verslaglegging krijgt Het Oranje Kruis inzicht in verbeterpunten. Ook kunnen de verslagen dienen als informatie bij de behandeling van een klacht. Het aantal consulentenbezoeken is ook in 2014 gestegen ten opzichte van voorgaande jaren.



## Slagingspercentage

Examinatoren worden meer getraind in hun functie als examinator en meer consulenten worden onverwacht naar examens voor het Diploma Eerste Hulp en certificaat Eerste Hulp aan kinderen gestuurd. Dat lijkt van invloed op de ontwikkeling van het slagingspercentage. Dit is in 2014 toegenomen ten opzichte van het jaar daarvoor.



Dit laat ook zien dat, terwijl de procedures rond de examens meer gestructureerd worden, het examen voor het Diploma Eerste Hulp inhoudelijk niet moeilijker wordt. De eisen en eindtermen zijn dan ook niet gewijzigd. Verregaande conclusies kunnen aan dit overzicht niet worden verbonden. Daarvoor zal ook de komende jaren het beeld moeten worden gevolgd.

## Eisen aan een rayon

Voor de hercertificering van de Instructeur Eerste Hulp wordt sinds oktober 2011 het accreditatiesysteem in PE-online gebruikt. De rayons spelen een belangrijke rol, onder andere in de beoordeling van de competenties van die IEH.

Het Oranje Kruis heeft in september 2011 aangekondigd (en vervolgens regelmatig bericht over de voortgang) uit kwaliteitsoogpunt strikter te gaan toezien op de al bestaande eisen ten aanzien van de samenstelling van de rayonleiding. Een aantal eisen is op advies van de klankbordgroep versoepeld. De eisen staan in relatie tot de kwalificaties van instructeurs die in het rayon de accreditatie van instructeurs mede beoordelen. Uiteindelijk dienden rayons eind 2014 aan deze eisen voldoen. Dit bleek in hoge mate te zijn gelukt.

## Klachtbehandeling: Bezwarencommissie en Commissie van Beroep.

Het Oranje Kruis streeft voortdurend naar een hoge kwaliteit van de dienstverlening. Het serieus nemen en correct afhandelen van klachten maakt hier deel van uit.

Het bestuur van Het Oranje Kruis heeft per januari 2014 de nieuwe leden van de Bezwarencommissie en de Commissie van Beroep benoemd. Tevens werd het nieuwe klachtenreglement van kracht. De Bezwarencommissie bestaat uit een externe voorzitter en interne commissieleden uit Het Oranje Kruis. Deze commissie houdt zich bezig met bezwaren tegen examenuitslagen en aangetekende bezwaren tegen eerdere klachtafhandeling.

De Commissie van Beroep bestaat uit ten minste drie externe commissieleden, ondersteund door een ambtelijk secretaris vanuit Het Oranje Kruis. Zij worden ingezet bij beroepschriften die aangetekend zijn tegen een eerder antwoord, waar de klager het niet mee eens is. Het advies van deze commissie is bindend.

Het reglement en de procedure rondom klachten zijn per 1 januari 2014 ingesteld en vanaf 1 januari 2015 aangescherpt. Dit betreft de volgende aspecten: Geen vergoeding bijkomende kosten bij vergoeding examen door Het Oranje Kruis, verheldering betreffende de mogelijkheid van de

commissie om beklagde weerwoord te vragen, de termijn waarop de bezwarencommissie adviseert is verlengd naar 8 weken en er een verwijzing naar een nieuw document ongewenst gedrag tijdens examens.

Van de 63 binnengekomen klachten, zijn 43 intern afgehandeld, 19 bezwaren en 4 beroepschriften behandeld. De meest voorkomende onderwerpen waren: Gedrag en/of bejegening van 1 van de examinatoren (voornamelijk medisch examinatoren) en consultants. Tijdens de studiedag 2014 zijn bij een extra examinatorentoelating veelvoorkomende casussen besproken.

### **Conclusie**

Het nieuwe klachtenreglement heeft gezorgd voor duidelijkheid naar de relaties van HOK. De meeste klachten kunnen alsnog intern worden afgehandeld. De Bezwarencommissie heeft een eigen manier van werken gevonden, waarbij de klachten zo efficiënt mogelijk worden afgehandeld. Uit het feit dat slechts drie van de bezwaren doorgezet zijn naar de Commissie van Beroep, blijkt dat een advies van de Bezwarencommissie veelal wordt overgenomen door de klager. Een definitieve beslissing van de Commissie van Beroep heeft niet geleid tot vervolgacties van de klagers. De Commissie van Beroep wordt niet vaak ingezet.

### **De leden van de bezwarencommissie**

R.H. Baas, voorzitter en de leden mevrouw A. Maniram en mevrouw N. den Ouden, leden. Mevrouw I. Zuurmond is secretaris.

### **De leden van de commissie van beroep**

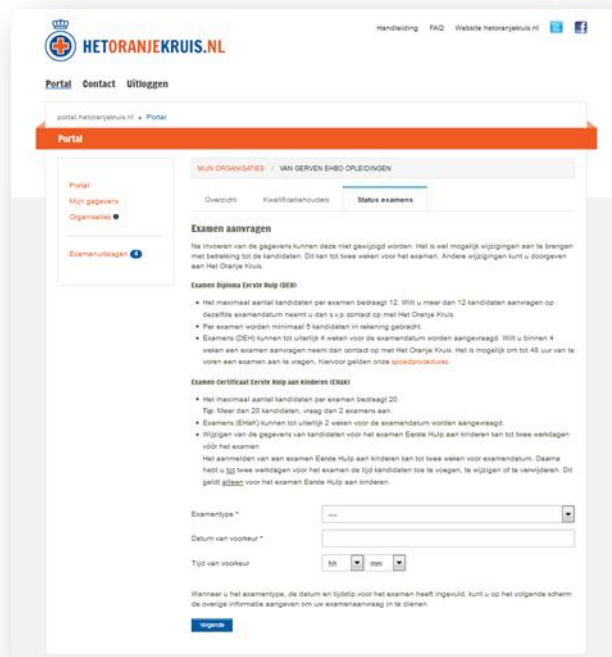
Mr. M.H. ten Have, voorzitter en de leden mevrouw A. Schols, A. Oosterlee, arts en mr. F. Elema Mevrouw K. Colman is secretaris. Mevrouw Schols en de heer Elema zijn tevens vertrouwenspersoon in het kader van ongewenst gedrag bij examens.

### **Diplomachecker**

In 2014 werd de diplomachecker gelanceerd. Met de diplomachecker kan de geldigheid van de kwalificaties die bij Het Oranje Kruis zijn behaald gecontroleerd worden, zoals de vervaldatum van de verschillende soorten diploma's. Door middel van het invoeren van het diplomnummer wordt zichtbaar tot wanneer een bepaald certificaat of diploma geldig is. Dit loopt via [www.hetoranjekruis.nl](http://www.hetoranjekruis.nl). Ook vele externe partijen maken gebruik van de mogelijkheid de geldigheid van het diploma van iemand te controleren.

### **Portal**

Het Oranje Kruis zoekt naar mogelijkheden om diplomahouders en opleidingsinstituten beter te ondersteunen. Het portal op de website [www.hetoranjekruis.nl](http://www.hetoranjekruis.nl) maakt een belangrijk onderdeel uit van de vernieuwingen die in 2014 hebben plaatsgevonden. Via het portal kunnen examen aangevraagd worden en formulieren uitgewisseld.



## Opleidingsinstituten

Via het portal is het mogelijk voor opleidingsinstituten examens aan te vragen voor het Diploma Eerste Hulp en het certificaat Eerste Hulp aan kinderen. Verder kunnen opleidingsinstituten de gegevens van hun klanten beheren. Contactpersonen van opleidingsinstituten kunnen diplomahouders in- of uitschrijven. Diplomahouders worden daarvan per email op de hoogte gebracht.

## Diplomahouders

Mensen die een diploma of certificaat hebben van Het Oranje Kruis kunnen op het portal hun diplomagegevens en NAW-gegevens inzien en zo nodig aanvullen.

Daarnaast kunnen ze ook de certificeringswekker op de website instellen. Zij worden dan via de e-mail geïnformeerd over de verlooptdatum van hun certificaat of diploma. Op deze manier is er voldoende tijd om een diploma of certificaat geldig te houden.

## Dialogavond

Eind 2014 organiseerde Het Oranje Kruis voor het eerst een dialogavond met een aantal opleidingsinstituten. Het gesprek had als onderliggende vraag: hoe kunnen we in Nederland meer mensen eerste hulpvaardigheden laten verkrijgen op een aangename en verantwoorde manier. Het was zowel een netwerkbijeenkomst als een goede gelegenheid om te horen wat Het Oranje Kruis kan verbeteren en wat er leeft bij de instructeurs/opleiders. De komende jaren zullen meerdere van dit soort dialogavonden worden georganiseerd.

## Studiedag

Iedere eerste zaterdag in november organiseert Het Oranje Kruis een studiedag. Vooral bestemd voor instructeurs/opleiders, examinatoren, consulenten en lotusslachtoffers. In 2014 had de studiedag het thema: 'Eerste Hulp leer je zo!'. Dit had mede te maken met de doelgroep jeugd en het onderwijs. De focus lag op het trainen van voornoemde doelgroepen. Deze lijn zal de komende jaren worden voortgezet. Uiteraard met telkens nieuwe ontwikkelingen en actuele feedback.

De studiedag had met bijna 600 aanwezigen het grootste aantal bezoekers ooit. Uit de evaluaties van dit jaar in vergelijking met vorig jaar blijkt dat de aanwezigen steeds meer tevreden zijn. Suggesties en verbeteringen uit de evaluatie worden betrokken bij de voorbereiding van de studiedag 2015.

### Nieuwe insignes en medailles

Voorheen was dit al mogelijk voor het Diploma Eerste Hulp om een insigne aan te schaffen, maar nu is dit ook mogelijk voor Eerste Hulp aan kinderen.



Voor de jonge eerstehulpverleners is er een medaille beschikbaar. Wanneer iemand geslaagd is voor het Diploma Jeugd Eerste Hulp kan een medaille via [www.hetoranjekruis.nl](http://www.hetoranjekruis.nl) worden aangevraagd.

### Help, ik heb gereanimeerd!

Voor hulpverleners kan het verlenen van Eerste Hulp een ingrijpende gebeurtenis zijn. Om hulpverleners op dit punt te adviseren is Het Oranje Kruis geïnteresseerd in de manier waarop ervaringen zo goed mogelijk verwerkt kunnen worden.



Mevrouw Germa van der Wel en mevrouw Emmy te Rietstap benaderden Het Oranje Kruis met het idee voor een publicatie over de ervaringen met reanimeren. Zij hebben een belangrijke bijdrage geleverd aan de totstandkoming van het boek. Deze nieuwe uitgave bevat niet alleen de verhalen en

de tips van 16 hulpverleners die een reanimatie hebben uitgevoerd, maar ook een theoretische beschouwing en tips over het verwerken van schokkende ervaringen.

### **Persoonscertificering**

In 2012 werd de accreditatie voor de persoonscertificering formeel verkregen via Hobéon. In 2014 stond het project Certificering opnieuw centraal met als doel de kwaliteitsborging te optimaliseren. Een aantal veranderingen is, respectievelijk, wordt doorgevoerd. Belangrijk onderdeel hiervan betreft de hercertificering. Vanaf 1 september 2015 zal de hercertificering eveneens plaatsvinden op basis van examenseries, die inmiddels bij de initiële examens voor het diploma Eerste Hulp gebruikelijk zijn,

In 2015 zal een interne audit plaatsvinden als opmaat naar de formele externe audit in 2016. De laatste moet leiden tot opnieuw een accreditatie van deze kernactiviteit van Het Oranje Kruis.



## Interne organisatie

Het Oranje Kruis heeft vier afdelingen:

- Certificering & Examinering.
- Onderzoek & Ontwikkeling.
- Stafbureau directie (met directiesecretariaat, stafmedewerker Kwaliteit & Organisatie, redactie magazine, websites en sociale media, voorlichter/woordvoerder).
- Bedrijfsbureau (financiële administratie, personeelsadministratie, receptie en ICT).

## Kengetallen

### Omvang van Het Oranje Kruis

Bij Het Oranje Kruis zijn 27 personen in dienst (20,3 FTE).

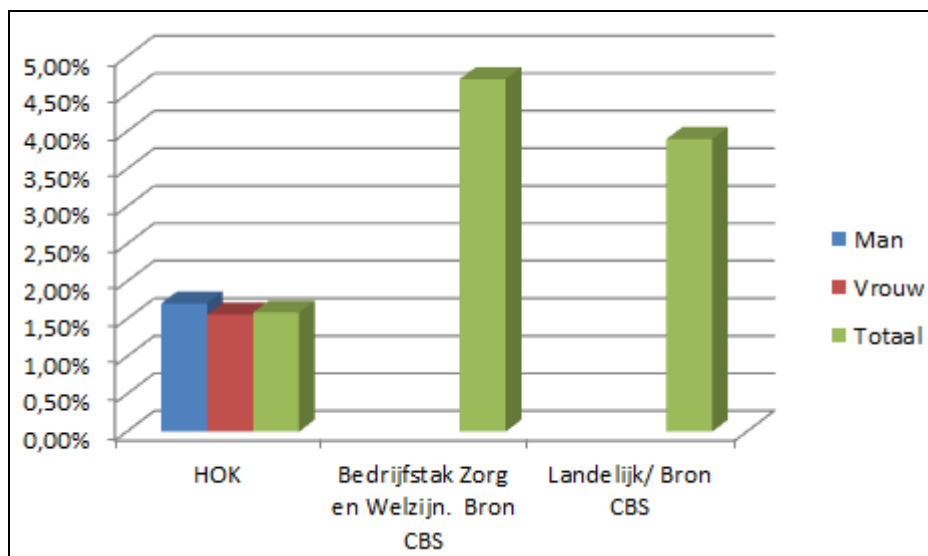
### In/uit dienst

Mevrouw G. Kamerbeek per 31/12/2014 uit dienst (met pensioen).

### Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim is bij Het Oranje Kruis in vergelijking met landelijke cijfers erg laag.

Het gemiddelde ziekteverzuimpercentage over het jaar 2014 bij Het Oranje Kruis: 1,59% (vrouwen 1,59 %, mannen 1,71%). Ter vergelijking met de bedrijfstak Zorg en Welzijn: 4,7% en landelijk 3,9% (BRON: CBS)



## Personeelsvertegenwoordiging

### Overleggen

De personeelsvertegenwoordiging (PVT) heeft in 2014 diverse overleggen gehad, waaronder een met een aantal leden van de Raad van Toezicht van Het Oranje Kruis. Het doel van dit overleg was het wederzijds informeren.

### Instemming

Naar aanleiding van een verzoek van de directie aan de personeelsvertegenwoordiging (PVT) heeft de PVT ingestemd om over te stappen naar een nieuwe Arbodienst.

Tevens heeft de directie een instemmingsverzoek gedaan aan de PVT met betrekking tot het opzetten van een plan van aanpak, respectievelijk Service Level Agreement tot inhuizen van Het Carnegie Heldenfonds en de Nederlandse Reanimatie raad. Ook deze toestemming is verleend.

### **Training**

Een van de PVT-leden heeft de training Inzicht in de Financiën van COAP gevolgd. De overige leden hebben geen training gevolgd.

### **Kwaliteitszorg**

Eind 2013, begin 2014 heeft de projectgroep Kwaliteitszorg een evaluatie gehouden onder alle personeelsleden van Het Oranje Kruis. Hier kwamen verbeterpunten uit naar voren, waar vervolgens acties aan zijn gekoppeld. Een overzicht van de verbeter- en actiepunten is besproken met het beleidsteam en overgenomen. De projectgroep ziet er op toe dat de punten door de verantwoordelijke functionarissen worden opgepakt.

Kwaliteitszorg is een continu proces, waarbij wordt uitgegaan van de PDCA-cyclus: Plan – Do – Check – Act. Plannen worden door het beleidsteam opgesteld, uitgevoerd door de afdelingen, gecontroleerd op bruikbaarheid en waar nodig aangepast, waarna de cyclus opnieuw start. De projectgroep onder leiding van de medewerker Kwaliteit en Organisatie zorgt voor de uitvoering van deze cyclus.

## Maatschappelijke verantwoording

### Maatschappelijke verantwoording

Stichting Koninklijke Nationale Organisatie voor Reddingwezen en Eerste Hulp bij Ongelukken Het Oranje Kruis is een stichting met het predicaat koninklijk en heeft als missie om in Nederland kennis en kunde van EHBO te verspreiden.

KvK-nummer: 40407909

RSIN/fiscaalnummer ANBI: 2873394

### Salaris directeur/bestuurder

Voor Het Oranje Kruis is het van groot belang dat het salaris van de directeur voldoet aan alle vanuit de overheid en de branche gestelde normen. Het Oranje Kruis hanteert hierbij de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) en de daarbij behorende zogenaamde WNT 2-norm. Het salaris van de directeur/bestuurder van Het Oranje Kruis ligt onder deze WNT 2-norm. Het salaris komt overeen met wat in de branche Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening gebruikelijk is.

### Vergoedingen Raad van Toezicht en College van Deskundigen

De leden van de Raad van Toezicht en College van Deskundigen ontvangen een vrijwilligersvergoeding. De daadwerkelijk gemaakte reiskosten maken onderdeel uit van de vrijwilligersvergoeding. De vrijwilligersvergoeding staat niet in verhouding tot de omvang en het tijdsbeslag van het werk en betreft geen marktconforme vergoeding. De belastingdienst heeft deze vrijwilligersvergoeding vastgesteld op een maximum van €1.500 per jaar.

### Financiële doelstelling

De inkomsten van Het Oranje Kruis zijn samen te vatten aan de hand van de volgende activiteiten.

- Het aanvragen van examens/hercertificering. De inkomsten vormen slechts beperkte dekking voor de benodigde infrastructuur en
- De participatie van de stichting Het Oranje Kruis in Bv's passend bij de doelstellingen van Het Oranje Kruis.

Alle opbrengsten komen direct weer beschikbaar voor de beschreven doelstellingen. De stichting heeft geen winstoogmerk zoals blijkt uit de statuten en uit de feitelijke werkzaamheden. De organisatie streeft niet naar winst omwille van de winst zelf. Dit blijkt uit het feit dat Het Oranje Kruis de met de activiteiten behaalde opbrengsten ten goede laat komen aan haar doelstelling.

Het Oranje Kruis bezit de ANBI-status.<sup>1</sup>

### CAO

De organisatie is onderdeel van de CAO Welzijn en daarmee, mede door het lidmaatschap van de MO-groep, gepositioneerd in de sector Zorg & Welzijn & Maatschappelijke dienstverlening.

---

<sup>1</sup> ANBI = Algemeen Nut Beogende Instelling

## Bestuur

Het bestuur van de stichting wordt sinds juni 2013 gevormd door de directeur. Een Raad van Toezicht ziet toe op goed bestuur. Directeur/Bestuurder: drs. B.A.J. Jongejan, arts

Nevenfuncties: Bestuurslid bij resp. de Nederlandse Reanimatieraad (tot 31 december 2014, tevens plaatsvervangend afgevaardigde in de General Assemblee van de ERC), het Nationaal Rampenfonds en de Stichting Carnegie Heldenfonds. Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Samenwerkende Huisartsen Rijnland. Lid van de gebruikerscommissie From Reactive to Proactive Planning of Ambulance Services (REPRO) STW/Centrum Wiskunde & Informatica UvA.

## Raad van Toezicht (RvT)

Drs. E.G. van Ankum, arts, voorzitter  
Ir. B.A.I.M. de Blij  
Mevrouw drs. P.W.M. Wiegers  
Drs. L.P. van der Kroft, RBA  
Mevrouw drs. J.A. Wilton-Postma, arts  
Mr. J.P. Marchand

### Profielen/achtergronden

- De voorzitter, de heer Van Ankum, was eerder werkzaam bij Defensie en bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ).
- De heer Van der Kroft is professional op financieel terrein en werkzaam bij een vermogensbeheerder.
- Mevrouw Wilton is vertrouwensarts en medisch docent.
- De heer Marchand is werkzaam in de onderwijssector.
- Mevrouw Wiegers is werkzaam bij de rijksoverheid.
- De heer De Blij is werkzaam bij een subsidiefonds.

De Raad van Toezicht kent twee commissies:

1. De auditcommissie (de heren de Blij en van der Kroft) die de Raad adviseert over alle financiële aangelegenheden, alsmede samen met de bestuurder overleg voert met de vermogensbeheerder, resp. de accountants.
2. De remuneratiecommissie (mevrouw Wilton en de heren van Ankum en Marchand) die de Raad adviseert over het beloningsbeleid en overleg voert met de personeelsvertegenwoordiging.

### Verslag Raad van Toezicht

De totale Raad van Toezicht kwam in het verslagjaar zesmaal bijeen met de bestuurder, vergezeld door de manager bedrijfsvoering. In een tweetal vergaderingen waren gedeeltelijk ook andere managers uitgenodigd om projecten toe te lichten, te weten de manager Certificering & Examinering voor een toelichting op het project Certificering en de manager Onderzoek & Ontwikkeling rond het thema en project Kwaliteitszorg.

De Raad heeft ook eenmaal zonder de bestuurder vergaderd, onder meer voor een zelfevaluatie. Tevens heeft een afvaardiging van de Raad overleg gehad met de Personeelsvertegenwoordiging. In de vergadering van februari is besloten de bestuurder te verzoeken voortvarend de mogelijkheden tot samenwerking met Nederlandse Rode Kruis te onderzoeken. In april heeft de Raad ingestemd met de strategische keuze voor kwaliteit binnen het veld van certificering en examinering. De Raad van Toezicht heeft de bestuurder gedechargeerd op het gebied van het financiële beleid over 2013 en heeft ingestemd met de begroting voor 2015.

De Raad van Toezicht is door de bestuurder voortdurend geïnformeerd over de klacht van de LPEV tegen Het Oranje Kruis. De door de Stichting Landelijk Protocol Eerste hulp Verlening (LPEV) in 2012 bij de ACM (Autoriteit Consument en Markt) ingediende klachten tegen Het Oranje Kruis zijn, na een beroep van de LPEV bij de Rechtbank tegen het besluit van de ACM de klacht niet in behandeling te nemen, medio april 2014 door de Rechtbank verworpen. De kern van de klachten betrof het volgende: Het Oranje Kruis maakt misbruik van zijn economische machtspositie.

De ACM heeft na een eerste onderzoek besloten geen nader onderzoek in te stellen naar de klachten. In het kader van haar prioriteringsbeleid is het economisch belang, het consumentenbelang en de doelmatigheid van het onderzoek afgewogen. Beroep tegen dit besluit door de LPEV is door de rechtbank ongegrond verklaard. De rechtbank stelt namelijk dat het eerste onderzoek voldoende zorgvuldig en uitgebreid is geweest. Hieruit zijn geen concrete aanwijzingen naar voren gekomen dat Het Oranje Kruis over een machtspositie zou beschikken.

Het Oranje Kruis heeft een 100% deelneming in BV Eerste Hulp Dichtbij! BV Eerste Hulp Dichtbij! heeft op 16 juli 2013 de uitgifteovereenkomst met firma Target Plus BV opgezegd. BV Eerste Hulp Dichtbij! had zwaarwichtige redenen om het contract op te zeggen. Target Plus was het niet eens met het ontbinden van het contract en heeft een arbitragezaak aanhangig gemaakt. In een arbitraal tussenvonnissen d.d. 2 april 2015 heeft het scheidsgerecht aangegeven dat er in de risicosfeer van Target Plus gelegen omstandigheden hebben voorgedaan die zwaarwichtige redenen voor opzegging voor BV Eerste Hulp Dichtbij! hebben opgeleverd. Wel dient de BV Eerste Hulp Dichtbij! conform de uitgifteovereenkomst nog een redelijke vergoeding aan Target Plus te voldoen. Het is in lijn der verwachting dat de arbiters medio 2015 een uitspraak doen over de hoogte van een passende vereffening.

## College van Deskundigen

Het College bestaat uit leden die:

- Deskundig zijn op medisch gebied, op het gebied van didactiek en op het terrein certificering.
- Afnemer zijn van het diploma, lesmateriaal en/of examen.

Het College van Deskundigen ziet toe of Het Oranje Kruis op een onpartijdige, onafhankelijke en reproduceerbare wijze het certificatieproces uitvoert. Het waarborgen van de kwaliteit van de diploma's, de certificaten en de lesmaterialen van Het Oranje Kruis vormt daarvan een substantieel onderdeel. Tevens dient aandacht te worden gevestigd op de processen en instrumenten die worden gehanteerd binnen Het Oranje Kruis.

Drs. E.S. Alberga: Bedrijfsarts, Klinisch arbeidsgeneeskundige, op voordracht van de Nederlandse Vereniging van Arts-Docenten in de Eerste Hulp.

Mevr. C. van Buul: verpleegkundige, didacticus op voordracht van Node.

Drs. G. Bouten: Bedrijfsarts, medisch docent LOTUS, op voordracht van Organisatie LOTUS.

Drs. G. Franschman: Anesthesioloog, op voordracht van de Nederlandse Vereniging voor Anesthesiologie.

Drs. G. Innemee: Intensivist, Medisch Manager Ambulancezorg, op voordracht van Ambulancezorg Nederland

Kol-arts Dr. W.E. Kortering: Medisch adviseur NATO, op voordracht van het Ministerie van Defensie  
Mevr. Dr. S.E. Langerak: Cardioloog, op voordracht van de Nederlandse Vereniging voor Cardiologie (NVVC)

Drs. H.P.M. Pranger: Traumachirurg, op voordracht van de Nederlandse Vereniging voor Traumachirurgie

Drs. G.M.J. de Vries: Directeur Zorg RAV Brabant Midden-West-Noord (aangetreden per 1-7-2014) – voorzitter

C.H. Turkenburg: V&VN Ambulancezorg (aangetreden per 1-6-2014)

Mevr. K.J.M. Zaszlos: Nederlandse Vereniging van Spoedeisende Hulp Artsen (aangetreden per 1-12-2014)

### Nieuwe voorzitter College van Deskundigen

Het College van Deskundigen van Het Oranje Kruis heeft sinds 1 juli 2014 een nieuwe voorzitter, nadat de functie per januari 2014 vacant was geworden na het einde van de termijn van mevrouw dr. E. Crone Kraaijeveld, huisarts. De heer G. de Vries, arts, is in het dagelijks leven directeur Zorg bij de Regionale Ambulancevoorziening Brabant Midden-West-Noord. De heer de Vries heeft zowel op bestuurlijke als medisch inhoudelijke gebied (in de SEH en de ambulancezorg) ruime ervaring. Hij is initiator geweest van de Vereniging van Spoedeisende hulpartsen, de NVSAH en was tot 1 maart 2013 directeur van het Traumacentrum Midden Nederland.

## Financieel verslag

### Toelichting realisatie 2014

Het resultaat belooft over 2014 € 14.651 negatief.

Het resultaat is ten opzichte van 2013 sterk vooruitgegaan (+ € 300.000). De voornaamste mutaties worden hieronder weergegeven:

- A. *Hogere opbrengst beleggingen € 261.000*  
Het rendement van de beleggingen is gestegen van 5% naar 9,27%
- B. *Lagere kosten promotie € 180.000*  
Dit komt doordat er in 2014 nog geen opvolging is gegeven aan de in 2013 deels ontwikkelde marketingcampagne. De kosten van de marketingcampagne worden geheel gedekt uit de daartoe gevormde bestemmingsreserve.
- C. *Hogere kosten afschrijving maatwerk/website (IVA) € 55.000 en projecten € 106.000*  
Grotendeels veroorzaakt door de ICT update betreffende de digitalisering van het certificerings-en examineringsproces.
- D. *Hogere opbrengst deelnemingen € 58.000*  
Het resultaat van de deelneming BVEHDB is verbeterd ten opzicht van 2013.
- E. *Extra afschrijving goodwill € 79.000*  
In 2014 is het belang in het NIBHV uitgebreid van 21,11% naar 22,22%. De koopprijs van deze uitbreiding is reeds in 2011 overeengekomen. Gezien de ontwikkeling van de resultaten van het NIBHV van de afgelopen jaren, en de toekomst perspectieven wordt een afwaardering noodzakelijk geacht.
- F. *Lagere overige bedrijfslasten € 41.000*

De stichting kent geen winstdoelstelling, noch een bonussystematiek. Ten behoeve van maximale transparantie met betrekking tot het financiële beleid van de Stichting, is door het bestuur besloten Richtlijn 640 voor de jaarverslaglegging voor Organisaties zonder winststreven onverkort toe te passen.

## Begroting 2015

De door het bestuur goedgekeurde begroting 2015 is hieronder weergegeven.

	Begroting 2015	Begroting 2014	Realisatie 2014
<b>Bruto marge</b>	<b>1.829.000</b>	<b>2.064.000</b>	<b>2.003.248</b>
Personeelskosten	1.552.000	1.596.000	1.528.224
Huisvestingskosten	157.000	165.000	157.080
Promotie en voorlichting	150.000	375.000	36.767
Afschrijvingen	241.000	266.000	331.618
Overige kosten	362.000	304.000	321.161
<b>Bedrijfslasten</b>	<b>2.462.000</b>	<b>2.706.000</b>	<b>2.374.850</b>
<b>Bedrijfsresultaat</b>	<b>(633.000)</b>	<b>(642.000)</b>	<b>(371.602)</b>
Financiële baten & lasten	162.000	166.000	484.938
Resultaat deelnemingen	130.000	225.000	128.839
<b>Resultaat uit gewone bedrijfsvoering</b>	<b>(341.000)</b>	<b>(251.000)</b>	<b>242.175</b>
<b>Projecten</b>	<b>(50.000)</b>	<b>(137.000)</b>	<b>(256.826)</b>
<b>Resultaat</b>	<b>(391.000)</b>	<b>(388.000)</b>	<b>(14.651)</b>

De afname van het begrote resultaat 2015 ten opzichte van het gerealiseerde resultaat 2014 bedraagt circa € 376.000. Hieronder volgt een verklaring van dit verschil:

Lagere verwachte opbrengst rendement beleggingen	€ 323.000	1)
Lagere opbrengst bruto marge	€ 174.000	2)
Hogere kosten promotie en voorlichting	€ 113.000	3)
Meer diverse kosten	<u>€ 64.000</u>	
Telling		€ 674.000
Minder kosten projecten	€ 207.000	4)
Lagere afschrijvingen	<u>€ 91.000</u>	5)
Telling		<u>€ 298.000</u>
Per saldo negatief		€ 376.000

1. In de begroting wordt uitgegaan van een van 4%, in 2014 werd 9,27% gerealiseerd.
2. Als gevolg van een verwachte daling van het aantal kandidaten per examen en hogere kosten van kwaliteitsborging, wordt een lagere bruto marge verwacht.
3. In 2014 zijn gelet op de afronding van het certificeringsproject de promotieactiviteiten beperkt gebleven.
4. De grote ICT projecten vorderen gestaag. Verwacht wordt dat in 2015 met een bedrag van € 50.000 in de begroting kan worden volstaan.
5. Dit betreft de bij de uitbreiding van het belang in de deelneming NIBHV betaalde



“Goodwill”. De koopprijs van deze uitbreiding is reeds in 2011 overeengekomen. Gezien de ontwikkeling van de resultaten van de afgelopen jaren en de toekomst perspectieven wordt een afwaardering noodzakelijk geacht.

### Financieel beleid beleggingen

Het beleggingsstatuut van Het Oranje Kruis wordt uitgevoerd door Waterland Investment Services. Het bestuur heeft gekozen voor effectenbeleggingen met een gematigd defensief karakter. Er gelden hierbij de volgende vermogenscategorieën:

	<u>Minimum</u>	<u>Norm</u>	<u>Maximum</u>
Zakelijke waarden (inclusief alternatieven)	25%	35%	45%
Vastrentende waarden	55%	65%	75%
Liquiditeiten	0%	0%	20%

De werkelijke cijfers ultimo 2014, tegen beurswaarde, luiden als volgt (bedragen x € 1.000):

	<u>Bedrag</u>	<u>Percentage</u>
Zakelijke waarden (inclusief alternatieven)	2.400	43%
Vastrentende waarden	1.116	20%
Liquiditeiten	2.108	37%
<b>Totaal</b>	<b>5.624</b>	<b>100%</b>

In oktober 2014 heeft de bestuurder besloten op advies van de Raad van Toezicht (audit committee), gezien de huidige marktomstandigheden, het maximum van de liquiditeiten tijdelijk te verhogen van 20% naar 40% en daarmee het minimum van de vastrentende waarden te verlagen. De werkelijke waarden per 31 december 2014 vielen binnen deze tijdelijk gestelde bandbreedtes.

De kosten voor het beheer van de portefeuille bedragen voor 2014 circa € 40.000 (2013: € 39.000).

### Afsluiting

De Raad van Toezicht en de directie spreken hun dank uit aan allen die in het verslagjaar hebben bijgedragen aan de bevordering van de lekenhulpverlening in Nederland, als lid van het college van Deskundigen, als lid van één van de werk- en/of klankbordgroepen of als medewerk(st)er van Het Oranje Kruis en de BV Eerste Hulp Dichtbij!

### Ondertekening

‘s-Gravenhage, 27 mei 2015

Raad van Toezicht:

De heer drs. E.G. van Ankum, arts, voorzitter

De heer ir. B.A.I.M. de Blij

Mevrouw drs. P.W.M. Wiegers

Directie:

De heer drs. B.A.J. Jongejan, arts, directeur

De heer drs. L.P. van der Kroft, RBA

Mevrouw drs. J.A. Wilton-Postma, arts

De heer mr. J.P. Marchand

## Jaarrekening

Balans per 31 december 2014 (na resultaatbestemming)

ACTIVA	2014		2013	
<b>Materiële vaste activa</b>		105.855		160.026
<b>Immateriële vaste activa</b>		268.486		413.043
<b>Financiële vaste activa</b>				
Effecten	3.506.278		4.147.449	
Deelneming NIBHV	260.732		307.766	
Deelneming BV Eerste Hulp Dichtbij!	-		-	
		3.767.010		4.455.215
<b>Vlottende activa</b>				
Vorraden	38.749		35.185	
Debiteuren	150.981		219.133	
Overlopende activa	251.326		360.391	
		441.056		614.709
<b>Liquide middelen</b>		2.528.263		1.473.871
<b>TOTAAL ACTIVA</b>		7.110.670		7.116.864

(na resultaatbestemming)

<b>PASSIVA</b>	2014		2013	
<b>Eigen Vermogen</b>				
Algemene reserve	6.028.022		5.889.804	
Wettelijke reserve	33.658		-	
Bestemmingsreserve	672.378		858.905	
		6.734.058		6.748.709
<b>Voorzieningen</b>		16.560		595
<b>Vlottende passiva</b>				
Kortlopende schulden		360.052		367.560
<b>TOTAAL PASSIVA</b>		7.110.670		7.116.864

## Winst- en verliesrekening

	Begroting 2014	Realisatie 2014	Realisatie 2013
Examens	1.288.000	1.109.741	1.142.588
Hercertificeren	1.270.000	1.284.367	1.254.206
Jeugd Eerste Hulp	6.000	5.008	5.284
Leermiddelen en royalty's	337.000	261.933	311.003
Magazine EHBO.nl	50.000	40.427	40.293
Studiedag	60.000	57.943	57.938
Overig	5.000	(1.044)	4.017
<b>Netto omzet</b>	<b>3.016.000</b>	<b>2.758.375</b>	<b>2.815.329</b>
Examens	770.000	573.989	614.032
Hercertificeren	26.000	38.370	30.185
Jeugd Eerste Hulp	5.000	5.161	1.549
Leermiddelen en royalty's	26.000	20.409	29.054
Magazine EHBO.nl	55.000	43.812	54.042
Studiedag	70.000	73.386	75.946
Overig	-	-	-
<b>Kostprijs omzet</b>	<b>952.000</b>	<b>755.127</b>	<b>804.808</b>
<b>Bruto marge</b>	<b>2.064.000</b>	<b>2.003.248</b>	<b>2.010.521</b>
Personeelskosten	1.596.000	1.528.224	1.527.174
Huisvestingskosten	165.000	157.080	174.635
Promotie en voorlichting	375.000	36.767	216.429
Kantoorkosten	200.000	194.479	214.599
Afschrijvingen	266.000	331.618	199.492
Bestuurskosten	19.000	19.323	19.322
Algemene kosten	85.000	107.359	117.185
<b>Bedrijfslasten</b>	<b>2.706.000</b>	<b>2.374.850</b>	<b>2.468.836</b>
<b>Bedrijfsresultaat</b>	<b>(642.000)</b>	<b>(371.602)</b>	<b>(458.315)</b>
Financiële baten en lasten	166.000	484.938	223.724
Resultaat deelnemingen	225.000	128.839	71.171
<b>Resultaat uit gewone bedrijfsvoering</b>	<b>(251.000)</b>	<b>242.175</b>	<b>(163.420)</b>
Kosten projecten	(137.000)	(256.826)	(151.178)
<b>Bijzonder resultaat</b>	<b>(137.000)</b>	<b>(256.826)</b>	<b>(151.178)</b>
<b>Resultaat</b>	<b>(388.000)</b>	<b>(14.651)</b>	<b>(314.598)</b>

## Resultaatbestemming

Algemene reserve	-	138.218	(73.503)
Wettelijke reserve	-	33.658	-
Bestemmingsreserve ICT upgrade	-	(100.000)	-
Bestemmingsreserve marketing	(325.000)	(10.527)	(178.095)
Bestemmingsreserve 26e druk	(63.000)	(76.000)	63.000
<b>Totaal</b>	<b>(388.000)</b>	<b>(14.651)</b>	<b>(314.598)</b>