

Stichting Gastenverblijven Amsterdam UMC, locatie VUmc

Jaarverslag 2020

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Algemeen	5
Bestaansrecht, strategie en beleid	5
Doelstelling	6
Officiële openingen	6
ANBI, giften en vrienden	6
Rekeningen van de Stichting	6
CBF Erkend Goed Doel	6
Erkend Leerbedrijf	6
Bestuur c.a.	6
Comité van aanbeveling	7
Raad van advies	7
Administrateur en plv. administrateur	7
Management Gastenverblijf en Familiekamerbegeleider	7
Vrijwilligers	9
Bezetting	9
Kamerbezetting 2010 t/m 2020	9
Kamerbezetting 2020	10
Gemiddelde verblijfsduur 2010 t/m 2020	10
Overig	11
Fondsenwerving	11
Toekomstige ontwikkeling	11
Samenwerking	11
Vriend van de Stichting Gastenverblijven	11
Tegemoetkoming gebruik kamer & capaciteit	11
Faciliteiten voor gasten	11
Klachtenregeling	11
Communicatie aan belanghebbenden	12
Donaties en giften	12
Kamersponsors	12
Balans per 31 december 2020	14
Staat van baten en lasten 2020	15
Toelichting op de balans per 31 december 2020 en de staat van baten en lasten 2020	18
Begroting 2021	22
Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	26
Colofon	28

Vrijwilligers zijn onbetaalbaar

Voorwoord

Voor u ligt het Jaarverslag 2020 van de Stichting Gastenverblijven Amsterdam UMC, locatie VUmc. Een jaar geleden zat ik precies als vandaag achter mijn laptop om de inleiding van het toenmalige jaarverslag te schrijven. Dat verslag was het sluitstuk van een in alle opzichten zeer succesvol jaar. Hoe anders is de situatie nu vanwege de coronapandemie die losbarstte begin 2020. De reguliere zorg in het ziekenhuis werd voor een groot gedeelte afgeschaald en behandelingen werden afgezegd. Dat had natuurlijk ook voor ons Gastenverblijf enorme impact.

Gelukkig konden we ook in deze nieuwe situatie toch van grote toegevoegde waarde blijven. Met een beperkt aantal gastenkamers konden wij het grootste deel van het jaar geopend blijven, juist voor die familieleden van patiënten die wel hun behandeling konden ondergaan. Verder waren we tijdelijk beschikbaar voor oververmoeid ziekenhuispersoneel dat bij ons in noodsituaties onderdak kon krijgen. Ons managementteam en vele vrijwilligers hebben zich samen, op creatieve en flexibele wijze, telkens aangepast aan de situatie. Zo konden we daar waar nodig de optimale ondersteuning blijven bieden, alles in nauwe samenwerking met Amsterdam UMC.

We startten het boekjaar 2020 zeer voorspoedig met een bezettingsgraad van ruim 85% over de eerste paar maanden. Aantonend dat het Gastenverblijf een onmisbare pijler blijft voor familieleden van volwassen patiënten en ambulante patiënten. Vanaf medio maart, begin van de lockdown, zijn de bezettingscijfers echter gehalveerd.

In de tussentijd hebben we hard gewerkt om daar waar de financiën het toelieten, het verblijf nog verder te verbeteren. Iedere dag wordt er met hart en ziel gewerkt om het Gastenverblijf draaiende te houden. Mede dankzij onze trouwe donateurs en samenwerkende partners zijn we in staat de continuïteit van het Gastenverblijf ook de komende periode te waarborgen.

Zeer dankbaar zijn we voor de ondersteuning die het Amsterdam UMC de afgelopen periode heeft geboden in velerlei opzicht. Ook ronduit hartverwarmend is de toewijding en trouw die onze vele vrijwilligers hebben getoond. Het blijft fantastisch om met hen te mogen werken. In dit jaarverslag vindt u weer quotes van dankbare gasten van het afgelopen jaar die dit bevestigen.

Het zou prachtig zijn wanneer het ziekenhuis binnen niet al te lange tijd weer die zorg kan leveren die het gewoon is. In ieder geval blijven wij ons iedere dag voor de volle 100 procent inzetten. In september 2022 bestaat het Gastenverblijf zelfs al weer 25 jaar! Hieruit blijkt eens te meer hoe onmisbaar deze plek is voor familieleden en ambulante patiënten. Vanzelfsprekend zullen we dit jubileum samen met onze trouwe donateurs, vrijwilligers en andere relaties gaan vieren.

Mocht u de Stichting willen steunen als 'Vriend van de Stichting Gastenverblijven', eenmalig of structureel, dan verwijzen wij u graag naar pagina 11. Bij voorbaat alvast heel veel dank voor uw support.

Wij wensen u een gezond jaar!

Namens het bestuur,

Eleke Rappange-van Schothorst,

Voorzitter Stichting Gastenverblijven Amsterdam UMC, locatie VUmc

Juni 2021

Er is zoveel spanning en verwarring in een hoofd als je geliefde het misschien niet gaat halen.

En iets van die spanning viel van me af door alles wat het Gastenverblijf biedt. Jullie empathisch vermogen is ongekend. Dank voor alles.

Ton, hoe jij ons ontving zullen we nooit vergeten. We waren meteen thuis.

HET KAN NIET BETER

Algemeen

Bestaansrecht, strategie en beleid

Gastenverblijf

Een vreemd jaar: begon 2020 veelbelovend met een enthousiast vrijwilligerscorps, een sprankelend managementteam en een bomvol Gastenverblijf – alle kamers bezet -, aan die situatie kwam in maart een plotseling eind. Abrupt was het crisis. Zoals bekend sloeg het covid-19 virus wereldwijd meedogenloos toe en ontwrichtte de samenleving langzaam maar zeker totaal. Dit was ongekend en sinds mensenheugenis niet eerder gebeurd. Het voelde onwerkelijk.

De pandemie liet het Gastenverblijf vanzelfsprekend niet ongemoeid. Aanvankelijke verwarring en onzekerheid over de ernst van de situatie noopten tot uiterste voorzichtigheid en dus inachtneming van vergaande veiligheidsmaatregelen. Die betekenden noodzakelijke sluiting van het Gastenverblijf. Afspraken met potentiële gasten werden acuut ongedaan gemaakt. Het is begrijpelijk dat dit aan weerszijden tot grote teleurstelling leidde. Medisch specialisten werden immers gedwongen tot het afzeggen van voorgenomen operaties, behandelingen waar potentiële patiënten naar hadden toegeleefd, gingen niet door. Personen door het beruchte virus besmet geraakt, gingen vóór. Het covid-19 virus had niet alleen consequenties voor gasten, ook voor vrijwilligers waren de gevolgen ingrijpend. Zij verloren van de ene op de andere dag hun belangeloze, maar o zo nuttige en hoogst bevredigende tijdsbesteding. Sommigen hadden het daar heel moeilijk mee, zij misten contacten met gasten én met hun collega-vrijwilligers en leiding.

Het Gastenverblijf kwam leeg te staan, maar al snel kwam het verzoek van de Raad van Bestuur vanuit het ziekenhuis, om het Gastenverblijf te mogen gebruiken (bij wijze van hoge uitzondering) voor zorgmedewerkers -verpleegkundigen en artsen- die onder hoogspanning geïsoleerd moesten werken ten behoeve van behandeling en verzorging van covid-19 patiënten. Het verzoek van het ziekenhuisbestuur was ingegeven door het sterke verlangen om de uiterst zware belasting van deze medewerkers waar het maar enigszins kon te verlichten. Daarin paste het

aanbod om aan hen faciliteiten te bieden ter vermindering van reizen naar en van huis. Hoewel de stichtingsstatuten die ruimte strikt genomen niet boden, besloot het bestuur niettemin tot een concessie en inwilliging van het verzoek. De uitzonderlijke situatie en volstrekt onvoorziene omstandigheden rechtvaardigden de noodmaatregel, zo oordeelde het bestuur. Het bleef niet bij een eenzijdige gunst. Bij wijze van compensatie kwam de Raad van Bestuur met een passende vergoeding, een welkome tegenprestatie. Ook in velerlei andere opzichten is locatie VUmc de Stichting tot steun geweest. Mede dankzij deze steun bleef de Stichting een duikeling in rode cijfers bespaard.

Toen het aantal besmettingen en de druk op het ziekenhuis substantieel afnam, kon worden besloten tot beperkte heropening van het Gastenverblijf op 3 juni. Gedurende de zomermaanden waren gasten voor wie de voorziening bedoeld is, weer welkom. Tegelijkertijd werd ook weer een aantal vrijwilligers, tot hun grote voldoening, actief. Afkondiging van de tweede lockdown leidde in het najaar wederom tot beperkingen en maar een gedeeltelijk gebruik van het Gastenverblijf. In het jaarverslag 2019 is aan de gevolgen van de coronacrisis ook ruimschoots aandacht besteed.

Dankbare gasten hebben een enorm stimulerende invloed op de sfeer in en het functioneren van het Gastenverblijf. Teksten in het gastenboek spraken wederom boekdelen, zoals van de gast uit Den Helder: haar echtgenoot kwam voor een openhartoperatie en zij voelde zich thuis in het Gastenverblijf, omgeven door aandacht en zorg van lieve mensen. 'Een warme opvang, een arm om je heen, een luisterend oor deden zo wonderlijk goed', aldus een andere dankbare gast uit West-Friesland. Of van een echtgenote uit Eindhoven die, als gevolg van de aandoening van haar man, welgeteld vijf maal mocht komen logeren. Zij ervoer zo'n geweldige steun die haar spanning en onzekerheid dragelijk maakten. Ook een echtpaar uit het Noorden (Friesland) dat vanwege een super

specialistische behandeling een aantal malen toevlucht vond in het Gastenverblijf. Het voelde voor dit duo als thuiskomen. 'Vrijwilligers zijn onbetaalbaar'; quotes waarin vrijwilligers bij wijze van spreken de hemel in werden geprezen wat hun inzet betekende voor iedere gast. 'Een plek om tot rust te komen na beleefde spannende en hectische momenten in de patiëntenkamer'. 'Jullie meedenkend vermogen en stabiliteit hebben geweldig geholpen'. 'Het is fantastisch om hier met ons gezin te verblijven. De verzorging is fijn en alles is aanwezig voor een prettig verblijf. Daarom zijn wij ontzorgd en hebben een hele fijne tijd gehad'. En dan na een verblijf van vier maanden van inwoners van Curaçao: 'Echt geweldig dat er een verblijf als het gastenhuis is. Jullie tonen interesse en medeleven bij iedereen die hier verblijft. Wij hebben ons hier ontzettend thuis gevoeld.'

Vrijwilligers maken soms hoogst heftige momenten mee, bijvoorbeeld voor het opvangen van ouders die, van ver, hals over kop naar het ziekenhuis werden geroepen omdat een studierend kind in coma was geraakt ten gevolge van een ernstig verkeersongeval (op de fiets aangereden door een auto). Ouders die wekenlang in spanning en onzekerheid bleven over het lot van hun kind -zou het dit overleven en zo ja, hoe dan?- maar tegelijkertijd blijk van diepe dankbaarheid toonden door een schenking van een schitterende som geld aan het Gastenverblijf, die dankzij een fondsenwervende actie onder familieleden en vrienden in gang was gezet.

Familiekamer

Konden we vanaf 2016 bij twee medische afdelingen slechts in mineur over het fenomeen Familiekamer berichten, het oorspronkelijke format van presentie van een professionele begeleider op wie gebruikers van de Kamer een beroep konden doen, moest al sinds 2016 wegens geldgebrek worden verlaten; in 2020 bereikte de situatie een absoluut dieptepunt: de Familiekamer bij Heelkunde verdween als indirect gevolg van de fusie van het VUmc met het AMC. Bij de afdeling Medische Oncologie bleef de

Familiekamer in stand, zij het zonder een wezenlijk onderdeel, namelijk de formule van professionele begeleiding. De qua outillage sobere Familiekamers bij de afdeling Intensive Care voor volwassenen bleven gelukkig gehandhaafd dankzij de aan deze voorziening toegekende prioriteit.

Doelstelling

De Stichting ziet graag een zo optimaal mogelijk gebruik van het Gastenverblijf (zie ook het jaarverslag 2019). Daartoe is de doelstelling van de Stichting in het verslagjaar verruimd in die zin dat de toegang ook is geopend voor patiënten van belendende zorginstellingen; deze luidt thans:

- het stichten, beheren en exploiteren van een logeervoorziening (op centraal niveau) en familiekamers met het karakter van huiskamers (op afdelingsniveau) ten behoeve van (ambulante) volwassen patiënten van Amsterdam UMC, GGZ, de Nieuwe Valerius, andere ziekenhuizen, revalidatiecentra en hospices in Amsterdam en Amstelveen, hun partners, familie en begeleiders,
- het scheppen van voorwaarden om tijdens het zieketraject, in het bijzonder binnen de sfeer van de familie, tot een optimale communicatie te komen tussen de ernstig zieke patiënten van het Amsterdam UMC en hun partners, familie en begeleiders enerzijds en zorgverleners van het Amsterdam UMC anderzijds, teneinde voor deze patiënten een zo goed mogelijke kwaliteit van leven en sterven te verkrijgen.

OFFICIELE OPENINGEN OPEENVOLGENDE GASTENVERBLIJVEN

Hare Koninklijke Hoogheid Prinses Margriet der Nederlanden opende het eerste Gastenverblijf officieel op 19 september 1997. Dat werd, na een noodzakelijke ingrijpende verbouwing, in de drie bovenste etages van een voormalig zusterhuis gevestigd.

In de zomer van 2013 verhuisde het Gastenverblijf naar een gloednieuwe behuizing op loopafstand van de eerste locatie. Voor het verrichten van de openingshandeling daar werd een beroep gedaan op een vrijwilliger van het eerste uur. Zij bleef als vrijwilliger aan tot 2016 en maakte bijgevolg bijna 20 jaar vol.

(OFFICIELE) OPENINGEN FAMILIEKAMERS

Op 24 maart 2005 vond de officiële opening plaats van de eerste Familiekamer (bij de afdeling Medische Oncologie). Op 23 januari 2008 volgde de officiële opening van de Familiekamer bij de afdeling Heelkunde. In totaal zes –sober ingerichte- Familiekamers kwamen vanaf 2009 succesievelijk bij de afdeling Intensive Care Volwassenen beschikbaar.

ANBI, GIFTEN en VRIENDEN

De Stichting geniet het predikaat ANBI – Algemeen Nut Beogende Instelling-. Zij heeft vanaf 1 januari 2008 een dergelijke voor onbepaalde tijd verkregen beschikking van de Belastingdienst. Dit biedt in de praktijk tweemaal voordeel: enerzijds zijn voor de schenker giften aan de Stichting in beginsel –namelijk bij overschrijding van een drempel- voor de inkomsten- of de vennootschapsbelasting aftrekbaar; anderzijds is de Stichting zelf vrijgesteld van schenk- en erfbelasting. Wordt in een (onderhandse) overeenkomst vastgelegd dat gedurende ten minste vijf jaar een vaste geldsom wordt geschonken, dan vervalt de drempel en is de gift steeds volledig aftrekbaar. Wij zenden u desgevraagd met genoegen het formulier ‘Overeenkomst Periodieke gift in geld’ toe. Een notaris is nodig, mocht u besluiten om de Stichting op te nemen in uw testament. ‘Vrienden van de Stichting Gastenverblijven’ zijn zij die jaarlijks een gift van ten minste € 50,- of meer schenken.

Rekeningen van de Stichting Gastenverblijven

Gastenverblijf:
NL89 INGB 0004700881 en
NL02 ABNA 08111057100
Familiekamer:
NL15 ABNA 0424003295
Deze drie rekeningen staan op naam van: Stichting Gastenverblijven Amsterdam UMC, locatie VUmc.

CBF ERKEND GOED DOEL

De Stichting is door het Centraal Bureau Fondsenwerving CBF – erkend als goed doel.

ERKEND LEERBEDRIJF

De coronacrisis heeft helaas ook huisgehouden in het aantal stageplaatsen. Er konden in het verslagjaar slechts twee stagiair(e)s worden toegelaten; betrokkenen zijn ingeschreven aan een school voor beroepsopleiding.

Bestuur

In de eerste maand van het verslagjaar trad Max Hemelraad terug uit het bestuur conform het rooster van aftreding. De betrokkenheid van Max bij het VU medisch centrum en zijn bijzondere voorliefde voor het onderdeel Familiekamer beslaat een periode van bijna 20 jaar. Daarin was hij als bestuurder en soms ook als voorzitter in een aantal stichtingen actief: dat begon in de Nannette-Rosa Stichting in 2001, gevolgd door de parallelle Stichting A Driving Work of Art in 2002 die in 2005 haar naam wijzigde in de Stichting Timeoutkamers. Deze stichtingen hadden tot doel het verbeteren van de communicatie tussen ernstig zieken, hun naasten en behandelaars. Zo kwamen de Timeoutkamers, later Familiekamers geheten, tot stand. Op aandringen van de Raad van Bestuur fuseerde deze laatste stichting in 2010 met de Stichting Gastenverblijf VU ziekenhuis. De nieuwe naam werd Stichting Gastenverblijven VU medisch centrum.

Aan de kwaliteiten van Max als veilingmeester hebben de respectieve stichtingen enorm veel voordeel genoten. Hoogtepunt was de veiling op 22 november 2003 van zeven auto's (in het Louwman automuseum, toen nog in Raamsdonksveer) die sloot met een opbrengst van € 321.000,-. Dat was toereikend voor de bouw van een infrastructuur, die kamers konden laten voldoen aan wat nodig was voor het kunnen functioneren als Familiekamers; nl. het voorzien in contact tussen familie en artsen door interventie van een speciaal voor dat doel aangetrokken verpleegkundige. Max komt met name voor zijn inzet als veilingmeester ook later bij fundraising evenementen in het Marriott Hotel en het hotel Duin en Kruidberg, heel veel dank toe. Het functioneren van de Familiekamers bleef zijn bijzondere betrokkenheid houden.

Met de toetreding van Eveline van der Heiden, anesthesioloog tevens intensivist, in het begin van het verslagjaar, telde het bestuur in 2020 zes leden (onder wie vier vrouwen).

In het verslagjaar kwam het bestuur eenmaal in vergadering fysiek bijeen en tweemaal, noodgedwongen door corona, in de vorm van een conference call en een online vergadering. Bij de eerste conference call kon alleen het dagelijks bestuur worden betrokken.

Zoals reeds aangekondigd in het jaarverslag van 2019 werd besloten tot aanschaf van een hotel/gastenregistratiesysteem. Vanwege de coronasituatie is er echter een verschuiving opgetreden in de planning van de aanschaf en de uitrol van dit systeem. Verder werd besloten tot vervanging van wasmachines en wasdrogers.

Tot ereleden van het bestuur werden benoemd Maya Meijer en Bob Pinedo, founders van de Stichting. Het bestuur besloot ook tot instelling van de positie van ambassadeur van de Stichting. Kwalificaties waaraan een ambassadeur moet voldoen, werden op schrift gesteld. Benadering van personen voor die positie zal volgen in 2021. Het bestuur verwacht in 2021 met locatie VUmc, eigenaar van het gebouw, onderhandelingen te zullen afronden over de verlenging van de huur- en serviceovereenkomst en over een kostenverdeling over service-onderdelen. Het bestuur stelde ook een notitie vast over integriteit en grensoverschrijdend gedrag; daarin volgt de Stichting in grote lijnen de richtlijnen zoals die in Amsterdam UMC, locatie VUmc gelden.

Zoals reeds in 2019 werd besloten is, onder invloed van de bestuurlijke fusie van het VUmc en het AMC, de naam van de Stichting gewijzigd: zij heet nu Stichting Gastenverblijven Amsterdam UMC, locatie VU medisch centrum. Ook in 2020 ontvingen bestuursleden geen vergoeding voor hun diensten aan de Stichting. Van tegemoetkoming in kosten zagen zij af.

BESTUURSLEDEN en hun (neven)functies

Maya Meijer-Bergmans, erelid
Bob Pinedo, erelid

Eleke Rappange-van Schothorst – voorzitter

Directeur van Schothorst Mediators

Nevenfuncties

Adviseur Rappange makelaardij
Lid bestuur Stichting Gilat
Lid bestuur Stichting de Vondelbrug
Lid bestuur VUmc CCA Children

Jacques Kwak – penningmeester

Nevenfunctie

Lid Raad van Commissarissen Koninklijk Instituut voor de Tropen

Fokke Rakers – secretaris

Directeur Bedrijfsvoering Divisie 4 /
Emma Kinderziekenhuis

Nevenfunctie

Bestuurslid Stichting Kerk zonder Grenzen

Saskia van Basten Batenburg

Oprichter Buro d'Esprit

Nevenfuncties

Adviseur museum Belvédère
Fondsenwerver en adviseur Leerorkest

Eveline van der Heiden

Anesthesist en intensivist
Geen nevenfuncties

Bernadette Vehmeijer

Nevenfuncties

Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Buitenplaats
Doornburgh
Lid bestuur Stichting Villa Pinedo
Lid Bio Gala Comité

Comité van aanbeveling – Raad van advies

Comité -17 leden- en Raad -drie leden- bleven qua samenstelling ongewijzigd. Op deze colleges werd ook geen beroep gedaan.

Administrateur/Administratie en plv. administrateur

Kort na haar aantreden als opvolger van Fedde Oldenzijl werd Marjan Tromer-Snoeijbos getroffen door ziekte. Dit noopte haar om de functie van administrateur neer te leggen. Als vrijwilliger bleef zij gelukkig wel aan. Het in 2018 aangetrokken administratiekantoor voorzag in de ontstane leemte. Anne-Claire van den Wall-Bake R.A. bleef de post van plv. administrateur vertrouwenwekkend vervullen.

Management Gastenverblijf

Manager Brigitte van Tetterode-Buijs vormde met haar beide deeltijd assistenten Marian Voorpostel en Daniëlle Eickholt een hecht team. De coronacrisis vergde veel inventiviteit en overleg op verschillende fronten zowel intern met de Amsterdam UMC-organisatie als extern, waaronder met afnemers van cohorten kamers. Ook het welzijn van vrijwilligers vroeg bijzondere aandacht nu de reguliere ontmoetingen in het Gastenverblijf een groot deel van het jaar noodgedwongen achterwege bleven en bij sommigen eenzaamheid dreigde. Het stemt tot voldoening dat de vrijwilligers, dankzij regelmatige contacten vanuit het management, in overgrote meerderheid voor het Gastenverblijf konden worden behouden.

Familiekamerbegeleider

Ingrid Rietdijk bleef voor naasten van patiënten op de afdeling Intensive Care Volwassenen ook in 2020 – bijgevolg al tien jaar achtereenvolgend – een ervaren vraagbaak en steun.

Het is net een hotel, zo luxe en zo mooi.

Wat jullie doen is van onschatbare waarde.

Hier overnachten de dag voor de operatie betekent geen filestress. Het voelde als slapen in een heerlijk hotel. Ook de week erna. Mijn zoon heeft de operatie overleefd. Goddank.

Mijn verjaardag werd een sof, mijn kennismaking met het gastenverblijf een topper! Drie nachtjes zouden we komen logeren; het werden vijf weken. Altijd konden we ons verblijf moeiteloos verlengen. Dank voor jullie begrip en elasticiteit.

Vrijwilligers

Binnen het Gastenverblijf vervullen vrijwilligers iedere dag een hoofdrol. Ook in het coronajaar konden we grotendeels op iedereen rekenen. Een aantal nieuwe vrijwilligers boden zich spontaan aan om hun steentje bij te dragen in deze moeilijke periode. Samen met de vele vrijwilligers die al geruime tijd aan het Gastenverblijf verbonden zijn, is er veel werk verzet. Van het luisterend oor, waar juist in deze periode veel behoefte aan was, tot het operationeel draaiende houden van het huis.

Helaas kon er in dit verslagjaar geen uitje en kerstborrel worden georganiseerd, maar dankzij de flexibiliteit, veerkracht en creativiteit van iedereen is het hechte team grotendeels intact gebleven. Ook vrijwilligers onderling hadden regelmatig contact en stonden voor elkaar – ook in privésituaties – ruimschoots klaar. Vanuit het managementteam is er zoals geschetst alles aan gedaan de verbondenheid tussen vrijwilligers en het Gastenverblijf te behouden: een verjaardagsbezoekje op afstand met een bijbehorend presentje alsmede de vele tussentijdse contactmomenten en het in het welverdiende zonnetje zetten van de jubilarissen. Vol energie en met liefde zette iedereen – ruim 85 vrijwilligers – zich dag in dag uit in voor het Gastenverblijf. Qua bedrijfsvoering, zijn we overgegaan in deze periode van vier diensten naar drie diensten per dag, waardoor er minder wisselingen op een dag zijn. Reiskosten van vrijwilligers voor openbaar vervoer, aan degenen die een vergoeding op prijs stellen, worden door locatie VUmc vergoed met een maximum van in totaal € 10.000,-.

In dit verslagjaar zijn 16 nieuwe vrijwilligers aangetreden. Zes vrijwilligers hebben om

gezondheidsredenen hun diensten moeten beëindigen, drie vrijwilligers vanwege hun studie. Tien andere vrijwilligers kregen werkzaamheden elders of moesten vanwege andere prioriteiten hun werkzaamheden als vrijwilliger beëindigen.

Op 31 december 2020 staan er 86 vrijwilligers geregistreerd, van wie er twee vanaf het eerste uur actief zijn. Ook is er een aantal studenten als vrijwilliger werkzaam, van wie een aantal Geneeskunde studeren of willen gaan studeren.

Enkele cijfers:

aantal toegetrokken vrijwilligers: **16**

aantal vertrokken vrijwilligers: **19**

aantal vrijwilligers per 31 december 2020: **86**

gemiddelde leeftijd vrijwilligers: **59**

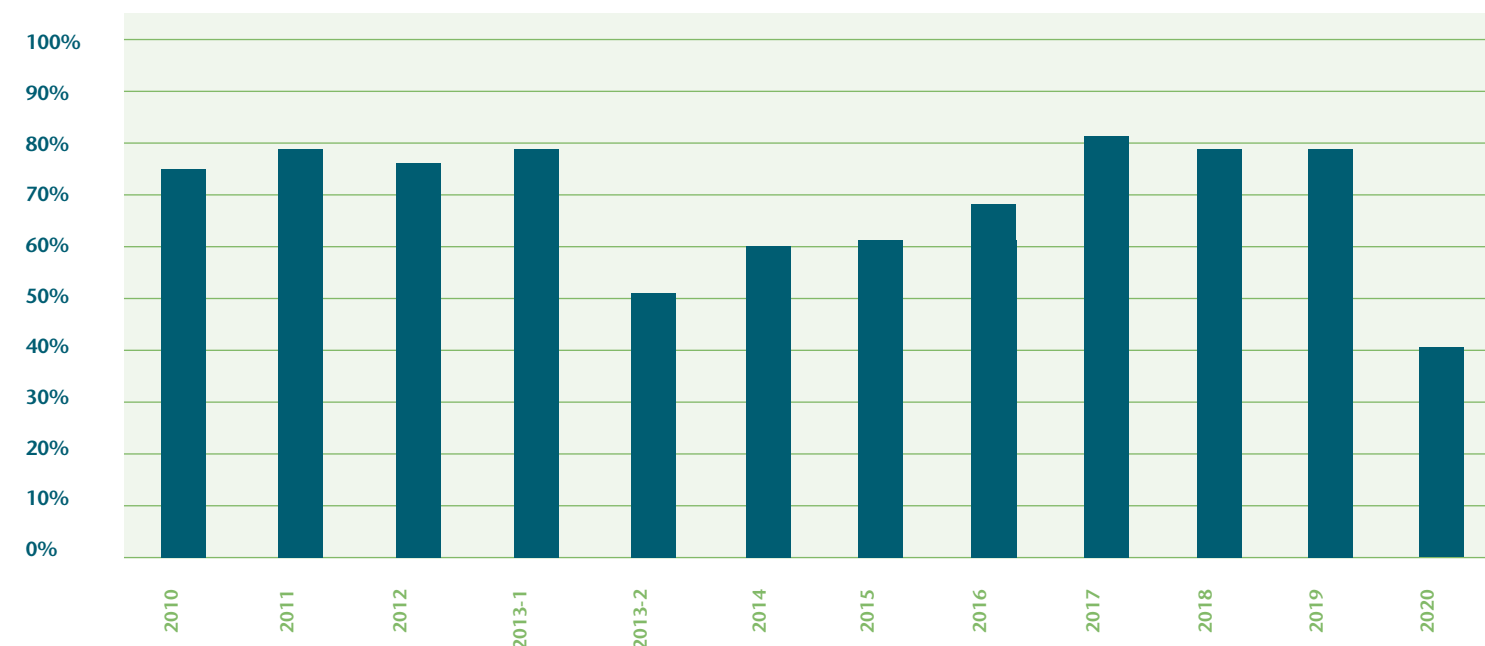
Bezetting

Op voorhand is vaak niet bekend hoe lang gasten blijven in verband met de onbekende duur van het verblijf van een patiënt in het ziekenhuis. Soms is de planning voor één of twee nachten, maar wordt de verblijfsduur toch langer. En dat kan ook andersom zijn. Om die reden kan een kamer pas een dag van te voren definitief worden toegezegd. Wel kunnen de kamers ruim op voorhand worden aangevraagd. Er wordt dan direct duidelijk uitgelegd hoe de procedure werkt.

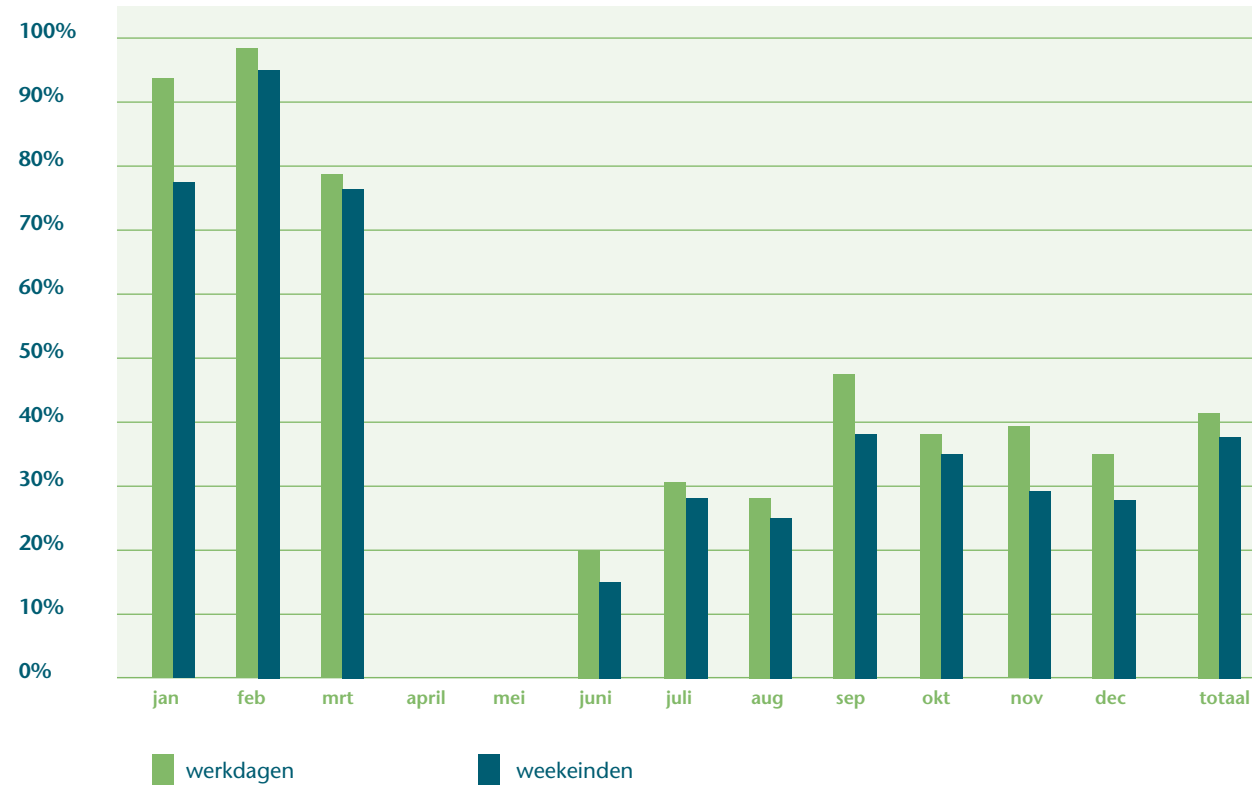
Wanneer de gast eenmaal een kamer heeft, kan deze daarvan gebruik maken zolang dat nodig is. De gemiddelde kamerbezetting was dit jaar 40,74 procent als gevolg van de coronapandemie (in 2019 lag dit op 73,80 %). De eerste maanden van het jaar was de bezettingsgraad zeer hoog. Maar vanaf medio maart heeft het Gastenverblijf bijna drie maanden haar deuren voor reguliere gasten moeten sluiten. Vanaf het moment van het weer voorzichtig open gaan, 3 juni, is er besloten om dit met een beperkt aantal kamers te doen. In samenwerking met locatie VUmc, is alles in het werk gesteld om aan de benodigde veiligheidseisen te voldoen om weer gedeeltelijk open te kunnen en familieleden en ambulante patiënten weer een plek te bieden die zo hard nodig is.

In 2020 kwam het aantal overnachtingen uit op 3.517. In 2019 kwam dit aantal uit op 6.750. In 2020 maakten 5.440 gasten gebruik van het Gastenverblijf. Dit waren er in het vorige verslagjaar 11.796. In 2020 waren 29 dagen alle 25 kamers bezet (tot en met half maart). In 2019 was dit 15 dagen het geval. Aan deze getallen kan worden afgeleid dat er voordat de coronapandemie uitbrak een behoorlijke stijging van de bezettingsgraad was (januari ruim 84% en februari ruim 96%).

Gemiddelde kamerbezetting 2010 t/m 2020



Gemiddelde kamerbezetting januari t/m december 2020*



* Het Gastenverblijf is in 2020 deels gesloten geweest voor reguliere gasten in verband met de coronasituatie.

Gemiddelde verblijfsduur 2009 t/m 2020

Verblijfsduur	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
1-2 dagen	64,2%	61,8%	58,5%	62,4%	59,6%	66,0%	65,9%	59,5%	67,5%	70,8%	69,0%
3-6 dagen	21,7%	24,5%	26,2%	22,3%	25,0%	19,8%	20,6%	22,3%	17,6%	17,2%	16,5%
> 1 week	8,5%	9,4%	8,1%	9,0%	8,9%	9,2%	8,1%	13,5%	8,7%	6,6%	7,6%
> 2 weken	3,0%	1,9%	3,7%	2,9%	3,2%	2,0%	2,7%	1,5%	2,2%	2,2%	1,9%
> 3 weken	1,6%	1,4%	1,6%	1,7%	1,5%	1,1%	1,3%	1,0%	1,5%	0,9%	1,8%
> 1 maand	0,7%	0,9%	1,6%	1,4%	1,6%	1,3%	1,0%	1,3%	1,0%	1,1%	2,2%
> 2 maanden	0,1%	0,1%	0,2%	0,2%	0,1%	0,3%	0,2%	0,4%	1,1%	0,5%	0,8%
> 3 maanden	0,3%	0,1%	0,0%	0,1%	0,2%	0,3%	0,3%	0,4%	0,6%	0,6%	0,3%

Overig

Fondsenwerving, giften in natura daaronder begrepen

Relaties zijn goud waard. Dat bleek ook weer in 2020 toen een 'Vriend van de Gastenverblijven' van het eerste uur een relatie, werkzaam in Londen, wist over te halen tot het schenken van een fraaie geldsom. Voor de aanschaffing van wasmachines en wasdrogers konden ook met succes diverse sponsors worden aangeboord. Dat gold ook voor de notaris die zijn diensten voor aanpassing van de statuten 'om niet' verrichtte. Overigens kent de Stichting een aantal trouwe vrienden van wie zij jarenlang spontaan een gift ontvangen.

Toekomstige ontwikkeling

De coronacrisis leidde ook voor het Gastenverblijf tot belangrijke neveneffecten. Het aantal patiënten dat zich voor een consult bij één van de poliklinieken op locatie VUmc in persoon meldde, nam substantieel af. In plaats daarvan nam het aantal virtuele artscontacten – met inschakeling van techniek (beeldscherm) – sterk toe. Dat deze ontwikkeling invloed zal hebben op het aanbod van gasten, laat zich niet moeilijk raden. Hoe groot die invloed in termen van percentages zal zijn, is momenteel niet te voorspellen. Ook de fusie met het AMC lijkt voor het Gastenverblijf op de meer lange termijn ongunstige effecten in te houden. Denk hierbij aan de in het vooruitzicht gestelde sluiting van de SEH – spoedeisende hulp – op locatie VUmc.

Coronasituatie

De bezettingsgraad van het Gastenverblijf zal helaas in 2021 ook lager liggen dan verwacht en dat deze in het verleden was. Er zijn nog voldoende liquide middelen en reserves in de Stichting om dit op te kunnen vangen.

Samenwerking

Een goede samenwerking met externe organisaties, zowel toezichthouders, als bijvoorbeeld het CBF, Toezichthouder Goede Doelen – alsmede het bedrijfsleven is van essentieel belang. Al vanaf de oprichting van het Gastenverblijf kan de Stichting op veel steun

rekenen. Zo is daar al jarenlang een goede samenwerking met Asito, die iedere maand twee uur 'om niet' schoonmaakwerkzaamheden verricht. Ook steunt de Telegraaf al jarenlang het Gastenverblijf met iedere dag een gratis krant voor op de leestafel. Maar ook diverse bloemenkwekers in de regio zorgen er met elkaar voor dat het er voor de gasten en vrijwilligers iedere dag weer kleurrijk uitziet als een waar 'thuis'.

Ook de samenwerking met het ziekenhuis is zeer goed te noemen. Met name met de afdeling Facilitair Bedrijf wordt er nauw samengewerkt. Ook een aantal andere afdelingen, waaronder ICT & Juridische Zaken, dragen hun steentje ruimschoots bij: denk hierbij aan de inzet van een informatiespecialist, ICT-architect en privacy officer om onder andere de aanschaf en de uitrol van een online gastenregistratiesysteem te ondersteunen. Maar ook de levering van voorzieningen als elektriciteit, telefoon, ICT-apparatuur, verwarming en water gebeurt kosteloos. Datzelfde geldt voor de posten beveiliging en onderhoud.

Ook is de samenwerking met het IBIS Budget Hotel, op geringe afstand van het Gastenverblijf, gecontinueerd. Wanneer er geen vrije kamers meer beschikbaar zijn in het Gastenverblijf, kan het Gastenverblijf een beroep doen op het IBIS, tegen meer dan vriendelijke tarieven, die zijn afgestemd op de tarieven van het Gastenverblijf. Met het Novotel City South, op de Europa-boulevard, is de samenwerking ook voortgezet. Voor het Gastenverblijf is het belangrijk dat er twee 'bevriende' hotels zijn op korte afstand van het ziekenhuis.

Vriend van de Gastenverblijven Hoe wordt u Vriend?

U wordt 'Vriend' door aan de Stichting Gastenverblijven jaarlijks een som van € 50,- of meer te schenken. Zoals u op pagina 6 kunt lezen is die schenking, voorbij overschrijding van een drempel, aftrekbaar. Schenkt u hetzelfde bedrag gedurende vijf achtereenvolgende jaren, dan is een drempel niet van toepassing en is de

schenking volledig aftrekbaar. Een dergelijk besluit, opgetekend in het formulier 'Overeenkomst Periodieke gift in geld' is daarvoor voldoende. Vastlegging in een notariële akte is sinds 1 januari 2014 niet meer nodig. Onverhoopt overlijden vóór afloop van de termijn doet de verplichting vervallen.

Tegemoetkoming gebruik kamer

Voor één overnachting betalen particuliere gasten ook dit jaar € 35,- per kamer per nacht. Het Gastenverblijf telt naast 21 twee persoonskamers (incl. vier MIVA-kamers), drie drie persoonskamers en één vierpersoonspersoonskamer (MIVA staat voor minder validen).

Faciliteiten voor gasten

Behalve dat gasten in de gelegenheid worden gesteld om gebruik te maken van de gemeenschappelijke keuken in het Gastenverblijf, – daar kunnen zij zelf een maaltijd bereiden – hebben zij ook toegang tot het personeelsrestaurant van locatie VUmc. Veel gasten maken van deze mogelijkheid gebruik. In het gehele Gastenverblijf hebben de gasten gratis toegang tot het snelle WiFi-netwerk van locatie VUmc, ook in de gastenkamers. Daarnaast is er ook een laptop aanwezig voor gezamenlijk gebruik. Elke kamer is voorzien van een tv, kluisje, een koelkastje voor medicijnen en vanzelfsprekend dus WiFi. In 2019 zijn er prachtige nieuwe fietsen geschenken door Pon Holdings (Koninklijke Gazelle). Gasten kunnen deze fietsen gratis lenen om hun dagelijkse boodschappen te doen, maar ook gebruiken om hun zinnen te verzetten en bijvoorbeeld naar het Amsterdamse Bos te gaan. Een aantal donateurs heeft het ook met elkaar mogelijk gemaakt dat er dit jaar vijf nieuwe wasmachines en vijf nieuwe drogers konden worden aangeschaft.

Klachtenregeling Gastenverblijf

Ook in 2020 hoefde de klachtenregeling niet tevoorschijn te worden gehaald. Schriftelijke klachten bleven achterwege. Als er al klachten waren werden die door de manager in goed overleg opgelost.

Communicatie aan belanghebbenden

Het Jaarverslag 2020 Stichting Gastenverblijven Amsterdam UMC, locatie VUmc – gedrukt in 750 exemplaren – wordt verspreid onder relaties zoals sponsors, donateurs, leveranciers, gasten, voormalige gasten en afdelingen van Amsterdam UMC. Het Jaarverslag is ook te vinden op de website via: www.vumc.nl/gastenverblijven.

Donaties en giften

De Stichting ontvangt geen subsidie(s). Haar inkomsten betreffen financiële tegemoetkomingen van gasten voor gebruik van kamers en giften van particulieren, bedrijven en andere organisaties.

Giften zijn bijzonder welkom:

Het **Gastenverblijf** heeft daarvoor de rekeningen NL 89INGB 000 4700 881 en NL02 ABNA 0811 0571 00

De **Familiekamers** kennen als rekening NL15 ABNA 0424 003 295

De drie rekeningen staan op naam van: Stichting Gastenverblijven Amsterdam UMC, locatie VUmc, Amsterdam.

Kamersponsors

AJAX
BAM (voorheen HBM)
Blauwhoed / LON Beheer
Bouwfonds
Citco Bank
Helpende Handen
Heijmans
MAB
Maduro & Curiel's Bank
NBM Amstelland
NS
Pasman Stichting
SFT Bank
Vrouwen VU-Hulp
VSF-Fonds

Ik vond het lang niet altijd gemakkelijk om hier te verblijven. Maar jullie meedenkend vermogen heeft daarbij zeker geholpen.

Hotelkamer met uitzicht op het water.

Judy and I wish to take this opportunity to thank all of those at the VUmc Guesthouse for the care and support given to us during the stay in the guesthouse. It was the ideal place for us to be as a couple, before making the long trip home to Ballina, Australia. A very impressive setup and the people we met were just so kind and friendly -management, volunteers and fellow guests alike-. Across the broad range of services we experienced during our time in Amsterdam, we were highly impressed by the efficient and friendly input by everyone. Your smiling faces and caring will never be forgotten.

Balans

	Ref	31 december 2020	31 december 2019
Activa			
<i>Materiële vaste activa</i>	1	131.546	138.046
<i>Vorderingen en overlopende activa</i>	2	42.713	57.427
<i>Liquide middelen</i>	3	1.419.931	1.336.609
		1.462.644	1.394.036
Totaal activa		1.594.190	1.532.082
Passiva			
Reserves	4		
Continuïteitsreserve		1.108.093	963.416
Bestemmingsreserve – huur		329.927	365.047
Bestemmingsreserve – vrijwilligers		5.086	5.086
Bestemmingsreserve – afschrijvingen		99.318	127.832
		1.542.424	1.461.381
<i>Kortlopende schulden</i>	5	51.766	70.701
Totaal passiva en reserves		1.594.190	1.532.082

Staat van baten en lasten

	Ref	Werkelijk 2020	Begroot 2020	Werkelijk 2019
BATEN				
<i>Baten van particulieren en bedrijven</i>	6	18.531	25.000	29.882
<i>Baten als tegenprestatie voor de levering van diensten</i>	7	316.434	361.289	409.727
<i>Overige baten</i>	8	10.000	–	20.000
Som van de baten		344.965	386.289	459.609
LASTEN				
<i>Besteed aan doelstellingen (Gastenverblijf)</i>	10-13	244.269	348.800	301.412
<i>Wervingskosten</i>	9	5.605	10.000	5.346
<i>Kosten beheer en administratie</i>	10-13	13.345	12.000	11.558
Som der lasten		263.219	370.800	318.316
Saldo voor financiële baten en lasten		81.746	15.489	141.293
<i>Financiële baten en lasten</i>	14	(703)	-	(1.389)
Saldo van baten en lasten		81.043	15.489	139.904
Bestemming saldo van baten en lasten				
Toevoeging/onttrekking aan:				
<i>Continuïteitsreserve</i>		144.677		218.910
<i>Bestemmingsreserve – vrijwilligers</i>		–		–
<i>Bestemmingsreserve – huur</i>		(35.120)		(54.744)
<i>Bestemmingsreserve – afschrijvingen</i>		(28.514)		(24.262)
		81.043		139.904

Lieve mensen,
 Wat werken jullie mee
 aan een ontzettend mooi
 project. Daar kunnen
 jullie trots op zijn.

Ik ben al vijf keer gast geweest in het Gastenverblijf.
 Altijd was er aandacht in moeilijke tijden; nooit opgedrongen,
 maar oprecht.

Als ik hier naar buiten kijk
 en de lichtjes van de stad zie
 hoef ik even niet te denken.
 Het is alsof
 ik word opgetild
 en afstand neem
 en daardoor morgen
 weer aandacht en liefde
 schenken kan
 aan de man
 die al 42 jaar mijn man is.

Kasstroomoverzicht

	2020	2019
Kasstroom uit operationele activiteiten		
<i>Bedrijfsresultaat</i>	81.043	139.904
Correcties voor:		
<i>Afschrijvingen</i>	28.514	24.261
Mutatie werkkapitaal		
<i>Vorderingen</i>	14.714	-10.317
<i>Investerings in natura</i>	0	-9.045
<i>Kortlopende schulden</i>	-18.935	40.055
	24.293	44.954
<i>Kasstroom uit operationele activiteiten</i>	105.336	184.858
<i>Kasstroom uit investeringsactiviteiten</i>	-22.014	-
<i>Kasstroom uit financieringsactiviteiten</i>	-	-
Mutatie liquide middelen	83.322	184.858
Stand liquide middelen op:		
<i>1 januari</i>	1.336.609	1.151.751
<i>31 december</i>	1.419.931	1.336.609
Mutatie liquide middelen	83.322	184.858

Toelichting lastenverdeling

Specificatie en verdeling kosten naar bestemming

Bestemming	Ref.	Besteed aan doelstellingen		Wervingskosten	Kosten beheer en administratie	Werkelijk totaal 2020	Begroot totaal 2020	Werkelijk totaal 2019
		Gastenverblijf	Familiekamers					
Publiciteit en communicatie	9			5.605		5.605	10.000	5.346
Bestedingen								
Afschrijvingen	10	28.514				28.514	27.000	24.262
Personeelskosten	11	156.220				156.220	187.000	175.168
Huisvestingskosten	12	45.954				45.954	87.000	83.109
Kantoor- en algemene kosten	13	13.581			13.345	26.926	59.800	30.431
Totaal		244.269		5.605	13.345	263.219	370.800	318.316

In de toelichting op de jaarrekening worden deze kosten nader gespecificeerd.

De totale bestedingen aan doelstellingen bedroegen € 249.874, – en totale baten van € 344.965,–. Dit betekent dat de totale bestedingen aan doelstellingen als percentage van de totale baten 72,4% waren en 3,9% aan de administratieve organisatie.

Algemeen

De jaarrekening 2020 is opgesteld conform de richtlijn Jaarverslaglegging Fondsenwervende Instellingen (RJ650). Daarnaast voldoet de jaarrekening aan de eisen van het Centraal Bureau Fondsenwerving. Het huurcontract is ingegaan op 1 juli 2013 en op 30 juni 2018 voor een periode van 5 jaar (stilzwijgend) voortgezet, met een opzegtermijn van 6 maanden. De huurpenningen (incl. servicekosten) in 2020 bedragen € 35.120,–. De huurprijs wordt jaarlijks geïndexeerd (o.b.v. CBS index).

Waarderingsgrondslagen

De materiële vaste activa zijn gewaardeerd tegen de aanschaffingswaarde, verminderd met de afschrijvingslasten berekend vanaf het moment van ingebruikname. De nieuwbouw Westflank wordt in 20 jaar afgeschreven. De inventaris in 5 of 10 jaar, afhankelijk van de te verwachten levensduur.

De vlottende activa en de schulden op korte termijn zijn gewaardeerd tegen de nominale waarden. De baten en lasten zijn opgenomen in het jaar waarop ze betrekking hebben.

Toelichting

Jaarrekening 2020 versus de begroting 2020

Het boekjaar 2020 werd afgesloten met een voordelig exploitatieresultaat van € 81.043,- terwijl de begroting 2020 een exploitatieresultaat aangaf van € 15.489,-. Dit verschil van ca. € 65.000,- is als volgt ontstaan:

Voordelige verschillen ten opzichte van de begroting 2020:

Hogere vergoeding reiskosten dan begroot	10.000
Lagere personeelskosten dan was begroot	31.000
Lagere huisvestingskosten	41.000
Lagere publiciteit en communicatie dan begroot	8.000
Lagere algemene kosten en automatiseringskosten	29.000
Totaal	119.000

Nadelige verschillen ten opzichte van de begroting 2020:

Lagere omzet logies dan was begroot	45.000
Lagere donaties dan was begroot	6.000
Hogere afschrijving dan begroot	2.000
Hogere financiële baten en lasten	1.000
Totaal	54.000
Vershil	65.000

Toelichting:

De baten en lasten worden verderop in de jaarrekening toegelicht.

Reserves

Van het voordelige exploitatieresultaat van € 81.043 werd € 144.677 toegevoegd aan de continuïteitsreserve. Hiernaast werd € 35.120 onttrokken aan de bestemmingsreserve huur Gastenverblijf. Aan de bestemmingsreserve afschrijvingen werd € 28.514 onttrokken. De totale reserves van de Stichting bedroegen op balansdatum € 1.542.424 (ultimo 2019 € 1.461.381).

Hieronder volgt een toelichting op onderdelen van de balans en de staat van baten en lasten.

BALANS

Activa

1. Materiële vaste activa € 131.546

	Verbouwing Westflank	Inventaris	Transport middelen	Totaal
Aanschaffingswaarde	94.240	326.217	5.580	426.037
Cum. afschrijvingen	(30.235)	(257.570)	(186)	(287.991)
Boekwaarde per				
1 januari 2020	64.005	68.647	5.394	138.046
Investeringen	-	22.014	-	22.014
Afschrijvingen	(4.712)	(22.686)	(1.116)	(28.514)
Boekwaarde per				
31 december 2020	59.293	67.975	4.278	131.546
Aanschaffingswaarde	94.240	348.231	5.580	448.051
Cum. afschrijvingen	(34.947)	(280.256)	(1.302)	(316.505)
Boekwaarde per				
31 december 2020	59.293	67.975	4.278	131.546

De verbouwing van de Westflank en de inventaris worden gebruikt voor de bedrijfsvoering en om de doelstellingen te realiseren.

2. Vorderingen en overlopende activa	€ 42.713
Te ontvangen rente 2020	363
Te vorderen BTW	10.609
Te ontvangen logiesopbrengsten	5.244
Nog te ontvangen bedragen VUmc	21.072
Debiteuren	5.425
Totaal	42.713

3. Liquide middelen	€ 1.419.931
De liquide middelen per 31 december 2020 bestaan uit	
Kas	1.758
Gastenverblijf ABN AMRO zakenrek. NL02ABNA 08811057100	530.964
Gastenverblijf ING rek. NL89INGB 0004700881	328.212
Gastenverblijf ING rente meerrek. NL89INGB 0004700881	782
Gastenverblijf RABO vaste termijnrek. NL89RABO 3158306522	538.391
Gastenverblijf RABO rek.-courant NL79RABO 129443581	1.487
Gastenverblijf ABN AMRO spaarrek. NL51ABNA 0629476472	66
Familiekamers ABN AMRO bestuursrek. NL15ABNA 0424003295	18.271
Totaal	1.419.931

De liquide middelen worden aangehouden ten behoeve van de doelstellingen.

Passiva

4. Reserves

Het vermogen (de reserves) is en wordt opgebouwd uit giften en schenkingen en vanuit het bedrijfsresultaat. Binnen het eigen vermogen zijn bestemmingsreserves gevormd voor de realisatie van de nieuwbouw, dekking van de afschrijvingslasten van materiële vaste activa en hiernaast bestaat er een bestemmingsreserve met betrekking tot vrijwilligersgelden. Het resterend deel van het vermogen is als continuïteitsreserve aangemerkt. Investerings zullen worden gefinancierd door middel van het eigen vermogen en/of daarvoor gevormde bestemmingsreserves. Bij grote incidentele uitgaven zullen activiteiten worden ontwikkeld om het eigen vermogen (reserves) op het gewenste niveau te houden.

Totaal vermogen

Vermogen 1 januari 2020	1.461.381
Resultaat bestemming boekjaar 2020	81.043
Vermogen 31 december 2020	1.542.424
<i>Het vermogen kan als volgt worden gesplitst:</i>	
Continuïteitsreserve	1.108.093
Bestemmingsreserve - huur Gastenverblijf	329.927
Bestemmingsreserve - vrijwilligers	5.086
Bestemmingsreserve- afschrijvingen	99.318
Totaal	1.542.424
Continuïteitsreserve 1 januari 2020	963.416
Resultaat bestemming boekjaar 2020	144.677
Continuïteitsreserve 31 december 2020	1.108.093

De continuïteitsreserve wordt gevormd voor de dekking van risico's op korte termijn en om zeker te stellen dat de stichting ook in de toekomst aan haar verplichtingen kan voldoen.

In april 2014 heeft het bestuur besloten om € 500.000 over te hevelen van de continuïteitsreserve naar de reserve huur Gastenverblijf om de huurpenningen voor de komende 10 jaar veilig te stellen.

Bestemmingsreserve huur Gastenverblijf 1 januari 2020	365.047
Onttrekking huur Gastenverblijf 2020	(35.120)
Bestemmingsreserve -huur Gastenverblijf 31 december 2020	329.927

Bestemmingsreserve – huur Gastenverblijf is in 2014 nieuw gecreeërd. Voorheen was dit de reserve nieuwbouw. Deze reserve wordt gebruikt voor het voldoen van de huur.

Bestemmingsreserve – vrijwilligers 31 december 2020	5.086
---	--------------

Bestemmingsreserve – vrijwilligers is in het verleden ontstaan vanwege ontvangen gelden die bestemd zijn voor de vrijwilligers.

Bestemmingsreserve afschrijvingen 1 januari 2020	127.832
Onttrekking afschrijvingen 2020	(28.514)
Bestemmingsreserve – afschrijvingen 31 december 2020	99.318

Bestemmingsreserve – afschrijvingen is gevormd ter dekking van de afschrijvingslasten van de materiële vaste activa.

5. Kortlopende schulden € 51.766

De kortlopende schulden bestaan per 31 december 2020 uit het volgende:

Accountantskosten 2020	3.850
Schoonmaakkosten december	490
Rente	33
VUmc salarissen december 2020	16.589
VUmc leveranties december 2020	459
Crediteuren	30.345
Totaal	51.766

STAAT VAN BATEN EN LASTEN

BATEN

6. Baten van particulieren en bedrijven € 18.531

De donaties zijn als gevolg van de Covid-19 crisis ten opzichte van vorig jaar met € 11.351 gedaald.

7. Baten als tegenprestatie voor de levering van diensten € 316.434

	2020	2019
Logies (overnachtingen)	314.315	401.303
Wassen en schoonmaak	2.119	8.424
Totaal	316.434	409.727

De opbrengst is lager dan in 2019 als gevolg van de (gedeeltelijke) sluiting gedurende het jaar vanwege de covid-19 maatregelen.

8. Overige baten

De overige baten betreft vergoedingen voor reiskosten van vrijwilligers over boekjaar 2020 en 2019, verstrekt door Amsterdam UMC, locatie VUmc.

LASTEN

9. Publiciteit en communicatie € 5.605

Deze post bestaat uit de druk- en portokosten van het jaarverslag en uit de kosten voor algemeen drukwerk.

10. Afschrijvingen € 28.514

Dit betreft de afschrijving over de Westflank en de inventaris.

Er is dit jaar rekening gehouden met de te verwachten levensduur van de verschillende inventarisonderdelen.

De inventaris wordt in 5 of 10 jaar afgeschreven. De Westflank in 20 jaar.

11. Personeelskosten € 156.220

Dit betreft de salarissen van de manager en assistent managers en de reiskosten voor vrijwilligers. De kosten zijn lager dan vorig jaar als gevolg van een tegemoetkoming in de lasten over de periode half maart tot en met juni.

12. Huisvestingskosten € 45.954

	2020	2019
Schoonmaakmiddelen	6.706	8.975
Huur	35.120	54.744
Huishoudelijke artikelen	1.491	13.184
Onderhoudskosten	2.637	4.962
Kleine aanschaffingen/diversen	-	1.244
Totaal	45.954	83.109

13. Kantoor-en algemene kosten € 26.926

	2020	2019
Kantoorbenodigdheden/drukwerk	1.577	2.941
Beheer en administratiekosten	13.345	11.558
Advieskosten	2.000	-
Bankkosten en afrondingsverschillen	1.056	(1.100)
Representatiekosten	5.299	7.193
Bloemen, catering en overige kosten	-	7.387
Kleine aanschaffingen/diversen	3.649	2.451
Totaal	26.926	30.431

14. Lasten uit rente € 703

Algemeen

Het Amsterdam UMC, locatie VUmc levert in alle opzichten een belangrijke bijdrage aan het Gastenverblijf. Nadere bijzonderheden over deze bijdrage vindt u in dit jaarverslag onder het kopje 'Samenwerking'. De overige posten behoeven geen toelichting.

Niet uit de balans blijvende verplichtingen

Huurverplichtingen

Er is een huurcontract afgesloten voor de huur van het pand op de locatie aan De Boelelaan 1119 te Amsterdam. De huurpenningen (incl. servicekosten) in 2020 bedragen € 35.120,-.

Het huurcontract is ingegaan op 1 juli 2013 en op 30 juni 2018 voor een periode van 5 jaar (stilzwijgend) voortgezet, met een opzegtermijn van 6 maanden.

Gebeurtenissen na balansdatum

Coronasituatie

De bezettingsgraad van het Gastenverblijf zal in 2021 nog steeds beduidend lager liggen dan dat deze in het verleden was. Er zijn nog voldoende liquide middelen en reserves in de Stichting om dit op te kunnen vangen.

Begroting 2021

BATEN

Baten uit fondsenwerving

Donaties	40.000
Af: Kosten fondswerving	10.000
	30.000

Resultaat uit omzet

Logies en bewassing	286.715
	286.715

Overige opbrengsten

Rente deposito en Rekeningen courant	0
--------------------------------------	---

Totaal der baten	316.715
-------------------------	----------------

LASTEN

Uitvoeringskosten

Afschrijvingen	36.000
Salarissen/opleidingen	193.000
Representatie	8.000
Huisvestings- en schoonmaakkosten	87.000
Kantoor- en algemene kosten	23.000
Automatiseringskosten	1.900
Saldo financiële baten en lasten	2.000

Totaal der lasten	350.900
--------------------------	----------------

<i>Exploitatieresultaat</i>	<i>-34.185</i>
-----------------------------	----------------

Lieve mensen allemaal, en met name Brigitte, Danielle en Marian, dank voor alles. Het afscheid van deze warme en vooral veilige plek valt me zwaar. Terwijl ik intens gelukkig ben dat mijn lief genezen is verklaard en we naar huis mogen. Maar toch, ik zal jullie en deze plek missen; een plek waar je tot rust kunt komen en iedereen voor je klaar staat.

Het Gastenverblijf geeft echt een warm gevoel. Je bent even uit de moeilijke periode.

Het waren een paar lange maanden, maar dankzij jullie zijn we er goed doorheen gekomen.

Wat fijn dat deze accommodatie er is. We hebben hier lief en leed gedeeld. Vreemden werden vrienden.

Interview vrijwilligers

René Simmons

René Simmons

Werkt al tweeëneenhalf jaar als vrijwilliger in het Gastenverblijf. Hij heeft samen met Lotte, een andere vrijwilliger, één keer in de twee weken dienst op donderdagavond. Ook in het coronajaar. René werkt als HR-Business Manager bij Holland Casino aan het Leidseplein in Amsterdam en sinds kort ook in Zandvoort. Twee totaal verschillende werelden die samen voor een zeker evenwicht zorgen.

René Simmons

Holland Casino is een bedrijf dat commercieel gedreven wordt, het is omzetgericht. Targets moeten gehaald worden. Het Gastenverblijf draait helemaal op vrijwilligers en donateurs. Hun prioriteit is het de gasten naar de zin te maken. Zorgen dat iedere gast zich thuis voelt.

René Simmons

René oogt als een man bij wie je je veilig voelt. Iemand die rust uitstraalt en vertrouwen geeft. En ook iemand met wie je kunt lachen. Niet onbelangrijk in een vaak gespannen of verdrietige situatie. Hij is negen jaar buddy geweest. Veel van zijn cliënten hadden een levensbedreigende ziekte, meestal kanker of aids. Sommigen hadden nog kort te leven, bij anderen werd hun leven verlengd met medicijnen; soms wel twintig pillen per dag. Wat hij ervaren heeft in zijn buddytijd is een solide basis voor zijn werk hier.

René Simmons

René: ‘Na negen jaar begon ik het zwaar te vinden. Je bent toch constant met de dood bezig. En toen het Gastenverblijf op mijn pad kwam was voor mij de combinatie van Holland Casino en Gastenverblijf precies de balans die ik nodig had. Ik vind het belangrijk om iets sociaal maatschappelijks te doen. Het relateert een hoop en het geeft een goed gevoel. Als ik na een dienst op mijn fiets wegrijd ben ik een tevreden mens. In dat half uur fietsen naar huis kan ik mijn hoofd helemaal leeg maken. Je kunt niet al het verdriet en de spanning met je meenemen. Dat is niet gezond.’

Als je vrijwilliger bent moet je van vele markten thuis zijn. Het is niet alleen luisteren en een praatje maken en een lapje over het aanrecht halen. Je moet actie kunnen nemen als het moet, je moet kunnen improviseren, je moet empathisch vermogen hebben en je moet niet vies zijn van huishoudelijke klusjes. Én je moet grenzen kunnen stellen.

René: ‘Het eerste wat ik doe bij binnenkomst is even kijken wie er allemaal in huis zijn. Ik maak een quick scan van de namen. Als er dan bezoek komt, weet ik naar wie ik ze moet begeleiden. Of ik zie dat die ene gast er nog steeds is. Dat maakt een verschil hoe je iemand benadert of je hier drie nachten blijft, vijf weken of een half jaar.’

‘Als ik een dienst draai voel ik me verantwoorde-lijk voor alles wat er speelt. Ik wil dat het de gasten aan niets ontbreekt, dat de vaatwasser het doet, ik wil dat de administratie sluitend is en dat iedereen zich aan de richtlijnen houdt. Als iemand dat niet doet spreek ik hem of haar er vriendelijk op aan. Het zijn soms kleine dingen. Dat iemand in de huiskamer luidruchtig zit te telefoneren bijvoorbeeld. Dat kan storend zijn voor andere gasten die ook in een verdrietige situatie zitten. Dan vraag ik de gast vriendelijk daarmee te stoppen. De meeste reacties zijn: ‘Oh sorry, dat had ik helemaal niet in de gaten’ en dan loopt de gast naar de gang of een andere ruimte waar er wel rustig kan worden gebeld. Situatie opgelost.’

‘Het is soms rustig in de avond, maar toch kan er ineens iets gebeuren. Dan moet je van het ene moment op het andere actie nemen en improviseren. Het gebeurde dat ik door een verpleegkundige uit het ziekenhuis in paniek werd gebeld met de vraag of er een kamer vrij was voor vier personen. ‘Ja’ zei ik. Ze had geen idee hoe het hier werkte. Het was een spoed-geval. Ernstig verkeersongeluk. ‘Ik stuur de familie nu naar je toe’, riep ze. Ik wist dat er nog een kamer vrij was met vier bedden waarvan er

één was opgemaakt. Ik heb nog nooit in mijn leven zo snel drie bedden opgemaakt. Als je hier werkt moet je snel kunnen schakelen.’

‘Ik herinner me ook goed die keer dat er een vrouw binnenkwam om in te checken. Ze was heel timide. Zei niet zoveel, maar ik had wel direct door, door de informatie die ze wel gaf, dat haar man in een levensbedreigende situatie zat. Ik gaf haar een rondleiding. De huiskamer, de keuken en alles waar ze gebruik van kon maken. Toen nam ik haar mee naar boven om haar de gastenkamer te laten zien en daar in die gang barstte ze ineens in snikken uit. Ze brak gewoon. Op zo’n moment kun je er echt zijn voor zo’n gast. Toen ze een beetje gekalmeerd was zei ze: ‘Ik voel me hier veilig. Het is allemaal zo mooi en goed geregeld. Even was alle angst weg. En daarom kon ik eindelijk huilen.’ Zo’n ontmoeting blijft je nog lang bij.’

‘En dan nog even dat echtpaar uit Zuid-Afrika. Ze hadden geen zin om over de reden te praten waarom ze hier waren. Ze wilden gewoon kletsen. Verhalen vertellen. Vragen stellen. Het was heel stil die avond en we hebben met z’n drieën zo gelachen. De tranen liepen over onze wangen. Ze waren even verlost van de werkelijkheid.’

Dat is het Gastenverblijf. Iedere dag anders. Iedere dag hoogte- en dieptepunten.

Mark van der Meer

Mark is sinds 10 maanden vrijwilliger. Een enthousiaste vijftiger met hart voor de zaak. In het verleden had hij ook al vrijwilligerswerk gedaan, maar in de coronatijd wilde hij het weer oppakken. Hij wilde onder de mensen blijven.

‘Ik had geen zin om de hele dag maar thuis te zitten en me niet nuttig te voelen. Ik zat tussen twee banen in. Ik zocht vrijwilligerswerk waarbij ik met mensen in aanraking zou komen. Via de website ‘Amstelveen voor elkaar’ kwam ik het Gastenverblijf tegen. Ik maakte een afspraak voor een kennismakingsgesprek en was direct verkocht. ‘Hier ga ik me voor inzetten’, was mijn allereerste gedachte.

Mark van der Meer

Ik ben altijd accountmanager geweest; was veel onderweg en altijd met mensen in contact. Voor ieder bedrijf waar ik werkte voelde ik me de gastheer van het bedrijf. Ik haal daar veel voldoening en inspiratie uit. Dus ik zit hier helemaal op mijn plek. Er worden veel kwaliteiten in je aangesproken. Je luistert, je troost, je zorgt dat de keuken netjes is, je hebt je oren en je ogen open zodat je altijd weet wat er aan de hand is met de gasten en je loopt rond zodat de mensen je weten te vinden wanneer ze je nodig hebben.

Ik zit er pas een klein jaar maar omdat ik vaak inval bij de diensten waar een gat valt, heb ik soms drie diensten in de week. Ik heb dus het gevoel dat ik hier al langer rondloop. Sommige mensen vertellen je echt alles; soms gaan ze zover dat ze je een foto willen laten zien van de echo. Dan denk ik echt wel eens ‘nou dat hoeft nou ook weer niet, maar zo iemand wil jou gebruiken als praatpaal en als het ze oplucht ben ik gewoon beschikbaar voor ze. Van het een op het andere moment kan de rust verstoord worden. De meeste gasten zijn al naar hun kamers, de nacht is gevallen en dan staat er een echtpaar in shock voor je neus van wie een familielid net is binnengebracht in coma na een verkeersongeluk.

Dan denk ik wel eens: ‘Wat hebben die mensen allemaal in één nacht meegemaakt!’

Je hoort ook wel eens trieste dingen van mensen die dan geen maatschappelijke hulp kunnen krijgen omdat ze daar geen geld voor hebben. Ik geef dat dan door aan het management en dan kunnen zij de gast in contact brengen met de juiste mensen in het ziekenhuis, waar ze iets aan kunnen hebben. Als relatieve vreemdeling krijg je met intimiteiten te maken. Daar kan ik goed mee omgaan dat je het ene moment niets van iemand weet en het andere moment een halve levensloop. Dat gaat hier iets verder dan in een gewone werksituatie, het gaat hier toch vaak over leven en dood. Huishoudelijke werkjes moet je hier ook doen en daar draai ik mijn hand niet voor om. Ik vind dat allemaal wel prima. Het hoort erbij. En je weet dat wanneer je een kamer weer helemaal in orde brengt, je de mensen die daarin komen heel gelukkig maakt. Eigenlijk geef je je gasten een prettig gevoel door het allemaal spic en span in orde te maken. Daar doe ik het dan voor. Ik ben zo enthousiast over het werken hier, dat ik dat in mijn omgeving ook uitdraag. Mensen zijn dan vaak onder de indruk. Soms wil iemand dan zelf ook vrijwilliger worden.

Mark van der Meer

Als er weer een vrijwilligerscampagne wordt opgezet, zou ik zo gaan werven. Ik heb hier ook fijne collega’s. Ik ben zelf een aanpakker en werk graag met andere vrijwilligers die er op dezelfde manier in staan. Iedereen hier heeft het hart op de goede plek. Dat is een ding dat zeker is. Ik blijf hier nog wel een tijdje.’

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

A. Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening 2020

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2020 van Stichting Gastenverblijven Amsterdam UMC, locatie VUmC te Amsterdam gecontroleerd.

Naar ons oordeel geeft de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening op pagina 14 tot en met 21 een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Stichting Gastenverblijven Amsterdam UMC, locatie VUmC per 31 december 2020 en van het resultaat over 2020 in overeenstemming met de in Nederland geldende RJ-Richtlijn 650 Fondsenwervende organisaties.

De jaarrekening bestaat uit:

1. de balans per 31 december 2020;
2. de staat van baten en lasten over 2020; 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 Gastenverblijven Amsterdam UMC, locatie VUmC 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.

B. Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

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

- het bestuursverslag op pagina 5 tot en met 12, bestaande uit
 - Algemeen
 - Bestuur
 - Vrijwilligers
 - Bezetting
 - Overig
- de begroting 2021 op pagina 22.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat.

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 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 in overeenstemming met de in Nederland geldende RJ-Richtlijn 650 Fondsenwervende organisaties.

C. Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening

Verantwoordelijkheden van het bestuur 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 organisaties. 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 bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is.

Het bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gereede twijfel zou kunnen bestaan of de Stichting haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

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 onafhankelijkheidsseisen. 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 Stichting;
- 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 gereede twijfel zou kunnen bestaan of de onderneming haar bedrijfsactiviteiten 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 een onderneming 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 het bestuur 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.

Amsterdam, 17 mei 2021
ENDYMION Audit & Assurance B.V.

E.M. Struijs RA

Bestuur

Samenstelling per 31 december 2020;

Maya Meijer-Bergmans, erelid
Bob Pinedo, erelid

Eleke Rappange-van Schothorst, voorzitter
Jacques Kwak, penningmeester
Fokke Rakers, secretaris
Saskia van Basten Batenburg
Eveline van der Heiden
Bernadette Vehmeijer
Uitvoerend secretaris: Fokko Faber

Raad van Advies

Louis van Gaal
Jaap Rost Onnes
Elke van der Veen

Comité van Aanbeveling

Anne-Wil Blankers
Wouter Bos
Pieter Bouw
Elco Brinkman
Job Cohen
Jan Michiel Hessels
Aad Jacobs
Freek de Jonge
Peter Kapitein
Fred Matser
Rob van Oordt
Henk van Os
Piet Ros
Martijn Sanders
Hans Smits
Cor van Zadelhoff
Jaap van Zweden

Colofon

Uitgave

Stichting Gastenverblijven Amsterdam UMC, locatie VUmc
Postbus 7057
1007 MB AMSTERDAM
Telefoon 020 444 05 55
E-mail gastenverblijf.management@amsterdamumc.nl
Internet www.vumc.nl/gastenverblijven

Gastenverblijf

Bank NL89 INGB 0004700881
Bank NL02 ABNA 0811057100

Familiekamers

Bank NL15 ABNA 0424003295

Bezoekadres Gastenverblijf

Locatie: VU medisch centrum
De Boelelaan 1119
1081 HV AMSTERDAM

Bezoekadres Familiekamers

Medische oncologie
Ziekenhuis 3-C 4

Intensive Care volwassenen

Ziekenhuis 7-C en 7-D

Redactie

Saskia van Basten Batenburg
Fokko Faber
Brigitte van Tetterode-Buijs

Eindredactie

Saskia van Basten Batenburg
Brigitte van Tetterode-Buijs

Vormgeving

Harald Slaterus

Druk

Wilco Artbooks, Amersfoort

Vrijwilligers — Threes Adiprajitno — Fatima Akhamran — Regina Ambagtsheer — Imane Asaggau — Carla Bakker — Ingrid Bakker-Sijtsma — Celine Bechoe — Edith van Berkel — Zosja Berdowski — Mary Besselink-Bergsma — Tobias van der Bijl — Nelleke Blomhoff — Eman Boujaid — Najla Boujeddaine — Bets Bolkestein-Leeflang — Rudy Bosman-Kranenburg — Coosje Brijker — Katja Broeders — Liesbeth Cohen — Hadil Diab — Riet van Dijk — Pauline van der Does — Annamarie Dwarkasing — Astrid van Eck-van Diemen — Hetty van Eijck — Lotte van Egmond — Gerda van Geffen — Margot de Graaf — Noortje van de Graaf — Hans Grashuis — Hester Hageman — Janny Harting-de Boer — Anja van den Heuvel — Helen Huisman — Annet IJkema — Ankie Kamphuis — Romana Kers — Zeenat Kahn — Talitha Kocken — Carolien Koetsier — Ria Koehler — Monique Korting — Anneke Koorn — Joke Koperdraat — Anne-Wil Korver — Willem van der Lee — Valerie Leewens — Marianne Leijssenaar-Visser — Carry Loenen — Clara Loonstra — Silvana Marandi — Ton Maijenburg — Mark van der Meer — Tjalle Mennega — Gordana Miljanovic — Rinus van Munster — Imane Omar-Nidjar — Els van Oostveen — Samantha Paijens — Nienke Pama — Petra Papilaya-Felix — Anneke Pinxter — Albert Reedijk — Patricia Rens — Paul Ruijgrok — Tineke Schuurbiers-Noorda — Sofi Sekewaël — Annemarie Siermans — René Simmons — Quirine Smit — Carla Sonneveld — Merel Spijkerman — Tineke Tameris — Dorka Tihanyi — Marina Todorowa — Ravenna Tomaz — Marjan Tromer-Snoeyenbos — Cockie Verdonck — Pia Verheul — Johan Versluis — Mieke Wagter — Sureyya van der Woude-Udo — Joke van Woudenberg — Corry Wijnen-van Dravik — Marja Zom — Myrna Zuiverloon

