

STICHTING

# BEGREPEN KLACHTEN

2023

Jaarverslag



BEGREPEN KLACHTEN



## Inhoud

Inleiding.....	3
Beleidsplan.....	4
Kwaliteit.....	4
Personeel.....	6
Patiënten .....	6
Communicatie met belanghebbenden/netwerken .....	6
Financiële resultaat en beleid .....	7
Risicobeheersing.....	8
Samenvatting resultaten vanaf oprichting 31 augustus 2023 .....	9
Planning 2024 en verder.....	10
Bestuur .....	11
Jaarrekening 2023.....	12

## Inleiding

Stichting Begrepen Klachten is opgericht in 2023. Wij richten ons op de grote groep patiënten met langdurige en (deels) onverklaarde klachten zoals pijn, vermoeidheid en inspanningsintolerantie. Soms krijgen patiënten wel een diagnose, maar is het onderliggende mechanisme nog niet voldoende duidelijk, zoals bij fibromyalgie, ME/CVS en long COVID. In ons beleidsplan vindt u meer informatie over onze doelstelling, werkwijze en doelgroep.

In ons beleidsplan zijn daarnaast ook de volgende **korte termijn doelen voor 2023** gedefinieerd:

- Voorbereiding **fondsenwerving / aanvraag ANBI-status**.
- Voorbereidingen en opening **multidisciplinair zorgcentrum**:
  - Financieel solide basis voor het centrum door fondsenwerving en het aantrekken van andere middelen.
  - Voldoen aan alle relevante wet- en regelgeving voor de oprichting en werking van het zorgcentrum. Denk hierbij aan WKKGZ, WGBO, WTZA en AVG. Desgewenst kunnen we hierover meer details geven en onze invulling toelichten.
  - Verdere ontwikkeling van een kwaliteitszorgprogramma om hoogwaardige en gepersonaliseerde zorg te waarborgen.
  - Versterking van het team en uitbouw patiëntenzorg.
- **Uitbouwen samenwerking** in patiëntenzorg, onderzoek, belangenbehartiging en andere aan onze doelstelling gerelateerde onderwerpen.

In dit bestuur verslag zullen we, hieronder, een terugkoppeling geven op de status van deze doelen. **Op pagina 9 treft u een samenvatting aan.**

## Beleidsplan

We volgen ons beleidsplan en **hebben de korte termijn acties uitgevoerd.**

Begrepen Klachten is een Stichting geworden per 31 augustus 2023 en per 27 december 2023 hebben wij een ANBI-status ontvangen. De voorbereidingen voor de opening van het multidisciplinair zorgcentrum hebben verder vorm gekregen. Zowel in kwaliteit, personele bezetting als financiële zin.

## Kwaliteit

**Geldende wet- en regelgeving** binnen Begrepen Klachten is geïmplementeerd.

* WTZA:	Inschrijven register Protocol inspectiebezoek Aanschaf E-herkenning`	Inschrijving WTZA Stichting Aanwezig in kwaliteitsmap E-herkenning niveau 3 WE-ID
---------	--	---

Er is een kwaliteitscheck WTZA uitgevoerd welke doorlopen is via [Kwaliteitscheck Wtza | Toetreding zorgaanbieders](#). De uitkomsten hieruit zijn verwerkt in een Kwaliteitshandboek.

We dragen zorg voor veilige zorgrelaties. Een veilige zorgrelatie gaat over het voorkómen van én het omgaan met grensoverschrijdend gedrag en mishandeling door professionals en vrijwilligers jegens een cliënt. Wij hebben de [Leidraad Veilige zorgrelatie, geactualiseerd juli 2019](#) doorgenomen. In de zorgovereenkomst wordt de beschikbaarheid van een vertrouwenspersoon aangegeven. Tevens is er een klachtenregeling beschikbaar.

* WKKGZ:	Klachtenregeling Intervisie/overlegstructuur Vertrouwenspersoon VIM/ calamiteiten VOG Gebruik standaarden	Www.erisietsmisgegaan.nl Binnen team BK Is beschikbaar op site en via overeenkomst met patiënt Is vastgelegd in protocol Wordt geregistreerd voor alle vrijwilligers en ZZP'ers Eigen standaarden met toelichting
----------	--	--

* WGBO	Medisch dossier Overeenkomst met patiënt Overeenkomst nieuwe werknemers Professionele ontwikkeling / scholing	Mijndiad.nl Kwaliteitssysteem BK protocol Kwaliteitssysteem BK protocol Casuïstiek overleg
* AVG:	Privacy overeenkomst Verwerkersovereenkomst+register Beveiligde mail	via website BK beschreven komt beschikbaar Via mijndiad.nl
*Wabvpz	Uitwisseling tussen zorgaanbieder	Kwaliteitshandboek
*Governance	Check code zorg gedaan via <a href="https://www.eldermans-geerts.nl/governance-check/vragen/">https://www.eldermans-geerts.nl/governance-check/vragen/</a> Tevens hebben we de “goed bestuur” check doorlopen. <a href="#">Toezicht op goed bestuur IGZ-NZa 2016 - Nederlandse Zorgautoriteit (overheid.nl)</a> . Verzekering op gebied van bestuursaansprakelijkheid is afgesloten. Algemene voorwaarden opgenomen op de site.	

## Personeel

In 2023 zijn er **15 vrijwilligers** en **4 ZZP'ers** bij ons aangesloten. De ZZP'ers zijn gekwalificeerde zorgverleners die patiënten begeleiden die reeds op de wachtlijst staan. Wij zetten zorgverleners in met de kennis, bevoegdheden en vaardigheden die passen bij de (zorgzwaarte van de) groep cliënten die wij bedienen. Per zorgverlener is vastgelegd wat de functie is, wat de bevoegdheden zijn en voor hoeveel fte de zorgverlener (gemiddeld) per week wordt ingezet. Dit is in het contract vastgelegd. Tevens wordt er een jaarlijks functioneringsgesprek gehouden, is er een intervisie routine en casuïstiek bespreking.

## Patiënten

Tussen 1 september en 31 december zijn er **41 verschillende personen in behandeling** geweest bij Stichting Begrepen Klachten. Daarnaast zijn er **twee online rouwgroepen** voor Q-support gedaan, waar 16 mensen aan hebben deelgenomen.

## Communicatie met belanghebbenden/netwerken

Om de kwaliteit van zorg voor patiënten te verbeteren willen we investeren in **samenwerking met zowel patiënten, zorgverleners als organisaties**. Wat betreft organisaties zijn er contacten met relevante partijen zoals patiëntenverenigingen en overheidsinstellingen als Q-support en ZonMw. We maken daarnaast deel uit van de adviesraad van Post Covid Netwerk Nederland (PCNN) en het PAIS-netwerk voor organisaties die zich inzetten voor mensen met een Post Acut Infectieus Syndroom. Ook is stichting Begrepen klachten actief op social media en heeft een nieuwsbrief opgezet.

## Financiële resultaat en beleid

De Stichting bevindt zich in de start up fase en werkt voor maar steunt ook op kwetsbare mensen. In 2023 is er veel tijd en energie besteed aan het opzetten van een **gedegen interne structuur**. De komende periode zal de Stichting aandacht besteden aan het **verder verstevigen van de interne organisatie**. De werkelijke resultaten wijken (op postniveau) behoorlijk af van de initieel opgemaakte begroting.

Dit heeft diverse oorzaken, maar heeft voor een belangrijk deel te maken met de moeilijke voorspelbaarheid van de (haalbare) tijdsbesteding en (timing van) aansluiting van zorgverleners. De begroting is daarbij in het eerste boekjaar niet als belangrijk stuurinstrument gebruikt voor de beheersing van de activiteiten.

Over 2023 is een **break-even resultaat** geboekt. Dit is een knappe prestatie aangezien de Stichting, om de doelen te kunnen realiseren, werkt met **lage consulttarieven** die daardoor echter ontoereikend zijn voor het dekken van de kosten. Om de kosten wel zo laag mogelijk te houden **werken we veel met vrijwilligers** en de **vergoedingen voor de ZZP'ers zijn aangepast** aan die van een ideële instelling. Overigens zijn de behandelaars het afgelopen jaar ook zeer terughoudend geweest in het doorberekenen aan de Stichting van de door hen gemaakte uren. Daarnaast hebben we gelukkig vanuit ons netwerk (voornamelijk particulieren) diverse giften mogen ontvangen. Het batig saldo is toegevoegd aan de continuïteitsreserve.

Voor de komende jaren richten we ons op het **verder uitbouwen van inkomstenbronnen**. We denken hierbij naast donaties/ giften aan fondsen/ subsidies en/ of zorgvergoedingen. In de begroting 2024 is gerekend met een groeiend aantal behandelaars en hogere inkomsten vanuit donaties/ fondsen. Per saldo is ingeschat dat we weer tot een break-even resultaat kunnen komen (met een totale omzet van boven € 100.000).

Het streven van de Stichting Begrepen Klachten is om de **beschikbare middelen zo spoedig mogelijk in te zetten voor de doelstelling**. Tegelijkertijd is het belangrijk dat de Stichting in continuïteit kan blijven bestaan en dat daarvoor ook een buffer wordt opgebouwd de komende jaren zodat tegenvallers in de bedrijfsvoering (initieel) kunnen worden opgevangen. Ten aanzien van de aan te houden 'continuïteitsreserve' hanteert het bestuur voorlopig het volgende uitgangspunt. De minimale continuïteitsreserve wordt gebaseerd op de risico-inschatting dat een onvoorziene daling van de begrote jaarinkomsten in een jaar van 25% moet kunnen worden opgevangen.

Het streven is de komende jaren te komen tot een toereikende buffer. De verwachting is dat de bijdrage daaraan in 2024 echter nihil/ zeer beperkt zal zijn.

Gegeven dat de Stichting nog in het eerste jaar van haar bestaan zit is er nog geen goed inzicht in wat een realistische verhouding is voor de lasten 'besteed aan doelstelling', 'wervingskosten' en 'kosten beheer en administratie'. Hetzelfde geldt voor de gewenste en gerealiseerde verhouding tussen wervingskosten en de som van geworven baten. Wel is duidelijk dat gezien de aard en werkzaamheden van de Stichting de kosten voor beheer en administratie (m.n. voor wat betreft het voldoen aan (zorg)kwaliteitsregels en bijbehorende borging in richtlijnen, systemen en processen) relatief hoger zijn dan voor een organisatie die zich alleen richt op fondsenwerving.

## Risicobeheersing

Bij de totstandkoming van het beleidsplan van de Stichting zijn ook relevante risico's, onzekerheden en de wijze van beheersing hiervan betrokken. De belangrijkste actuele risico's voor de Stichting zijn met name:

- De **afhankelijkheid van giften** vanwege het ontbreken van vergoedingen vanuit de zorgverzekeringswet of andere regelingen. Aangezien onze patiënten over het algemeen komen vanuit lage inkomensgroepen vinden wij het van groot belang om onze consulttarieven zo laag mogelijk te houden. De tarieven zijn gedifferentieerd op basis van het inkomen van de patiënt zodat iedereen naar draagkracht bijdraagt. Onze ZZP-tarieven voor de behandelaars en ondersteuners zijn ook hierop afgestemd. Toch resteert er dan nog steeds een tekort. We bouwen hiervoor een buffer op via de continuïteitsreserve, doen onderzoek of we mogelijk toch in aanmerking komen voor subsidies en vergoedingen en benaderen fondsen en donateurs via gerichte acties. Tegelijkertijd monitoren we gedurende het jaar in hoeverre er voldoende kasstroom beschikbaar is om de patiënten (met name in die van de laagste inkomenscategorie) te kunnen blijven bedienen. Onder andere via de inzet van ZZP-inhuur proberen we zo flexibel mogelijk te zijn op het gebied van de kosten.
- De ontwikkeling van de **ZZP-regelgeving**. Het is nog onduidelijk hoe de regeling voor de inhuur van ZZP'ers er precies uit gaat zien. Op dit moment is het voor de Stichting niet verantwoord om zelf medewerkers in (vaste) dienst te nemen. We volgen de ontwikkelingen op dit gebied op de voet en nemen actie waar nodig.



- Het aantrekken van **voldoende behandelaars en vrijwilligers** en de **belastbaarheid** van deze groep.  
De Stichting heeft gelukkig de beschikking over een fantastische groep aan enthousiaste behandelaars en vrijwilligers. Dit is echter wel kwetsbaar, bijvoorbeeld omdat deze groep voor een deel zelf ook onbegrepen klachten heeft en de belastbaarheid beperkt is. Verder kan de Stichting qua vergoedingen niet concurreren met commerciële(re) organisaties. Om de workload van de organisatie te managen is het aantal patiënten wat we kunnen behandelen gelimiteerd en hanteren we, indien nodig, een wachtlijst.

## Samenvatting resultaten vanaf oprichting 31 augustus 2023

<b>Organisatie voorbereiding:</b>	Aantrekken bestuur, oprichting stichting, opzet beleidsplan en beleidscyclus, verkrijgen ANBI status.
<b>Financieel:</b>	Start fondsenwerving – crowdfunding, opbrengst 12.000 euro. Inrichten veilige patiëntenadministratie (MijnDiAd) en financiële administratie (E-boekhouden/Bunq).
<b>Kwaliteit:</b>	Voldoen aan wetgeving WTZA, WKKGZ, WGBO AVG en implementatie kwaliteitseisen.
<b>Team:</b>	Werven medewerkers 4 zzp en 15 vrijwilligers (HR, secretariaat, onderzoek), inwerken mensen, opzetten personeelsadministratie en procedures.
<b>Patiënt:</b>	Start begeleiding patiënten: 60 personen zijn in rouwgroepen en met persoonlijke begeleiding geholpen.
<b>Communicatie/Netwerk:</b>	Uitbreiding netwerkpartners: Q-support, Q-uestion, ZonMw, Post Covid Netwerk Nederland, PAIS netwerk, Lyme vereniging, ME/CVS vereniging. Social media posts op LinkedIn/Facebook/X/Instagram – ~5000 volgers totaal. Externe nieuwsbrief – 162 abonnees.

## Planning 2024 en verder

### KORTE TERMIJN DOELSTELLINGEN:

- **Openstelling multidisciplinair zorgcentrum:**

- o **Financieel solide basis** voor het centrum door fondsenwerving en het aantrekken van andere middelen vervolg blijven geven. Inzet op verkrijgen van **structurele financiering** via o.a. overheid, zorgverzekeraar en social return on investment;
- o Voldoen aan **alle relevante wet- en regelgeving** voor de werking van het zorgcentrum incl. groei naar BIG geregistreerde zorg;
- o Verdere doorontwikkeling van een **kwaliteitszorgprogramma** om hoogwaardige en gepersonaliseerde zorg te waarborgen;
- o **Versterking van het team en uitbouw patiëntenzorg.**

- **Uitbouwen samenwerking** in patiëntenzorg, onderzoek, belangenbehartiging en andere aan onze doelstelling gerelateerde onderwerpen.

### MIDDELLANGE TERMIJN DOELSTELLINGEN:

- Invoeren van **ondersteuning door ervaringsdeskundigen** (start 2024).

In 2024 introduceren wij een vrijwilligersnetwerk ter aanvulling op onze dienstverlening aan de individuele patiënt. Dit heeft als doel patiënten waar gewenst te voorzien van een extra laagdrempelig aanspreekpunt, met persoonlijke ondersteuning, begrip en begeleiding gedurende hun zorgtraject. Hiermee staan we volledig naast de patiënt, en maken de cirkel van persoonsgerichte zorg compleet.

- **Vergroten en delen van kennis** (start 2024).

In 2024 willen wij een online community oprichten, waar we een start kunnen maken met educatieve diensten en het faciliteren van online lotgenotencontact en laagdrempelige online ondersteuning.

- In 2025 breiden we onze **educatieve initiatieven** verder uit. Dit in de vorm van bijvoorbeeld online educatie of workshops voor patiënten, naasten, zorgverleners en het bredere publiek. Belangrijke doelstellingen zijn erkenning en herkenning van onvoldoende verklaarde lichamelijke klachten, het vergroten van biomedische kennis en verbetering van (zelf)zorg.

## Bestuur

Het bestuur van de Stichting wordt gevormd door een drietal leden:

**Voorzitter:** Marlies van Hemert, achtergrond: arts, niet praktiserend en ervaringsdeskundige

**Secretaris:** Kirstie van der Zee, achtergrond: arts, niet praktiserend en ervaringsdeskundige

**Penningmeester:** Jerry Goossens, achtergrond: concerncontroller bij een woningcorporatie, commissaris bij een woningcorporatie

# Jaarrekening 2023

**Balans per 31 december 2023 (bedragen in euro's)**

**Na resultaatbestemming**

	Ref.	31-12-2023	31-8-2023		Ref.	31-12-2023	31-8-2023
<b>ACTIVA</b>				<b>PASSIVA</b>			
<b><u>Vaste activa</u></b>				<b><u>Reserves en Fondsen</u></b>			
				<i>Reserves</i>			
Immateriële vaste activa		0	0	Bestemmingsreserves		0	0
Materiële vaste activa		0	0	Continuïteits-/ overige reserves	3	0,16	0
Financiële vaste activa		0	0			<b>0,16</b>	<b>0</b>
<b>Totaal vaste activa</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<i>Fondsen</i>			
<b><u>Vlottende activa</u></b>				<b><u>Totaal reserves en fondsen</u></b>			
Vorraden		0	0	Bestemmingsfondsen		0	0
Vorderingen & overlopende activa	1	1.587,50	0	<b>Totaal reserves en fondsen</b>		<b>0</b>	<b>0</b>
Effecten		0	0	Voorzieningen		0	0
Liquide middelen	2	3.915,23	0	Langlopende schulden		0	0
<b>Totaal vlottende activa</b>		<b>5.502,73</b>	<b>0</b>	Kortlopende schulden	4	5.502,57	0
				<b>Totaal voorzieningen en schulden</b>		<b>5.502,57</b>	<b>0</b>
<b>Totaal activa</b>		<b>5.502,73</b>	<b>0</b>	<b>Totaal passiva</b>		<b>5.502,73</b>	<b>0</b>

## Staat van baten en lasten (in euro's) over de periode van 31 augustus 2023 tot en met 31 december 2023

	Ref.	2023	Begroting 2023
<b>Baten</b>			
Baten van particulieren	5	9.563,50	10.000
Baten van bedrijven	5	200,00	5.000
Baten van loterijorganisaties		0	0
Baten van subsidies van overheden		0	0
Baten van verbonden (internationale) organisaties		0	0
Baten van andere organisaties zonder winststreven	5	0	9.803
Subsidies van andere instellingen zonder winststreven		0	0
<b>Som van de geworven baten</b>		<b>9.763,50</b>	<b>24.803</b>
Baten als tegenprestatie voor levering van producten en/ of diensten	6	5.842,50	17.445
Overige baten		0	0
<b>Som van alle baten</b>		<b>15.606,00</b>	<b>42.248</b>
<b>Lasten</b>			
Besteed aan doelstellingen	7	3.960,00	22.239
Wervingskosten		0	0
Kosten beheer en administratie	8	11.645,84	20.009
<b>Som van de lasten</b>		<b>15.605,84</b>	<b>42.248</b>
<b>Saldo vóór financiële baten en lasten</b>		<b>0,16</b>	<b>0</b>
Saldo financiële baten en lasten		0	0
<b>Saldo baten en lasten</b>		<b>0,16</b>	<b>0,00</b>
<b>Bestemming saldo van baten en lasten</b>			
<b>Toevoeging aan:</b>			
continuïteits-/ overige reserve		0,16	0
bestemmingsreserve		0	0
		<b>0,16</b>	<b>0</b>

## Waarderingsgrondslagen

### Algemeen

Deze eerste jaarrekening van Stichting Begrepen Klachten heeft betrekking op de periode 31 augustus 2023 tot en met 31 december 2023. Alle bedragen luiden in euro's, tenzij anders vermeld. De Stichting richt zich met name op het bevorderen van de gezondheid en het welzijn van patiënten met onvoldoende verklaarde lichamelijke klachten dan wel hieraan gerelateerde ziektebeelden. De doelstelling van de Stichting is nader beschreven in de statuten. Begrepen Klachten is statutair gevestigd in Genderen en het KvK-nummer is 91300754.

### Algemene grondslagen

De jaarrekening is opgesteld volgens de in Nederland algemeen aanvaarde grondslagen voor financiële verslaggeving. Hierbij is zoveel mogelijk aangesloten bij de Richtlijnen voor de jaarverslaggeving voor kleine rechtspersonen C2 Kleine Fondsenwervende Organisaties.

### Grondslagen voor de waardering van activa en passiva

De waardering van de activa en passiva en de bepaling van het resultaat vinden plaats op basis van historische kosten. Tenzij bij de desbetreffende grondslag voor een specifieke balanspost anders wordt vermeld, worden de activa en passiva opgenomen tegen nominale waarde. Alle opgenomen vlottende activa en kortlopende schulden kennen een resterende looptijd korter dan een jaar. Er is sprake van een bestemmingsreserve indien de Stichting zelf heeft gekozen (via een bestuursbesluit) voor een specifieke geplande besteding van een bepaald bedrag. Als een specifieke bestemming is opgelegd door een derde (bijv. een donateur) dan is sprake van een bestemmingsfonds.

### Grondslagen voor de resultaatbepaling

Baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop deze betrekking hebben. Baten worden slechts opgenomen voor zover deze op balansdatum zijn gerealiseerd. Verplichtingen en mogelijke verliezen die hun oorsprong vinden voor het einde van het verslagjaar, worden in acht genomen indien deze voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden.

### Vergelijking met voorgaand jaar

Het betreft het eerste boekjaar van de Stichting. Er zijn dan ook geen vergelijkende cijfers beschikbaar.

### Schattingen

Bij toepassing van grondslagen en regels voor opstellen van de jaarrekening vormt het bestuur van de Stichting zich verschillende oordelen en schattingen die essentieel kunnen zijn voor de in de jaarrekening opgenomen bedragen. Indien het voor het geven van het in artikel 2:362 lid 1 BW bedoelde inzicht noodzakelijk is, is de aard van deze oordelen en schattingen inclusief de bijbehorende veronderstellingen opgenomen bij de toelichting op de desbetreffende jaarrekeningposten.

## Toelichting op de balans

### VLOTTENDE ACTIVA

#### **1** Vorderingen & overlopende activa

<b>31-12-2023</b>	<b>31-8-2023</b>
1.587,50	0

De vorderingen betreffen gefactureerde consulten welke nog niet zijn ontvangen. De verwachting is dat deze in 2024 volledig zullen worden ontvangen.

#### **2** Liquide middelen

<b>31-12-2023</b>	<b>31-8-2023</b>
3.915,23	0

Dit betreft de rekening-courant die aangehouden wordt bij Bunq Bank. De liquide middelen staan ter vrije beschikking van de Stichting.

### **Passiva**

#### **3** Continuïteits- / overige reserves

	<b>31-12-2023</b>	<b>31-8-2023</b>
Beginstand	0	0
Dotatie/ onttrekking resultaatbestemming	<u>0,16</u>	<u>0</u>
Stand per 31 december	<u><u>0,16</u></u>	<u><u>0</u></u>

Het streven van de Stichting is om giften zo spoedig mogelijk in te zetten voor de doelstelling, dit in combinatie met het duurzaam kunnen laten voortbestaan van de Stichting. Ten aanzien van de aan te houden 'continuïteitsreserve' hanteert het bestuur van de Stichting het volgende beleid. De minimale continuïteitsreserve wordt gebaseerd op de risico-inschatting dat de inkomsten uit



consulten onvoorzien met 25% afnemen ten opzichte van de jaarbegroting. Per 31 december 2023 is daarmee de gewenste hoogte van de continuïteitsreserve circa € 17.000. Mede omdat de Stichting pas recent (in 2023) is opgericht is de huidige reserve nog onvoldoende van omvang. Het streven is dit in de komende jaren verder op te bouwen zodat er een buffer is voor toekomstige tegenvallers en de continuïteit van de Stichting daarmee verder verzekerd kan worden.

**4**

**Kortlopende schulden**

<b>31-12-2023</b>	<b>31-8-2023</b>
5.502,57	0

De kortlopende schulden betreffen diverse per eind 2023 nog te betalen facturen.

**NIET IN DE BALANS OPGENOMEN VERPLICHTINGEN**

Er is geen sprake van relevante verplichtingen.

## Toelichting op de staat van baten en lasten

5	<b>Baten vanuit donaties/ giften/ fondsenwerving</b>	<b>2023</b>	<b>Begroting</b>
	Baten van particulieren	9.563,50	10.000
	Baten van bedrijven	200,00	5.000
	Baten van andere organisaties zonder winststreven	0	9.803
		<u>9.763,50</u>	<u>24.803</u>

In de begroting zijn stelposten opgenomen voor baten verkregen vanuit donaties/ giften/ fondsenwerving. De aard en omvang van deze baten is op voorhand moeilijk in te schatten. In de praktijk zijn met name baten van particulieren ontvangen (betreft alleen donaties/ giften). Voor de komende jaren verwachten we ook vanuit overige bronnen (zoals van fondsen) gelden te ontvangen.

6	<b>Baten als tegenprestatie voor levering van diensten (omzet)</b>	<b>2023</b>	<b>Begroting</b>
		5.842,50	17.445

Dit betreft de inkomsten vanuit de eigen bijdrages die de patiënten betalen voor de consulten.

7	<b>Besteed aan doelstellingen</b>	<b>2023</b>	<b>Begroting</b>
		3.960,00	22.239

Onder deze post zijn alleen de direct door de zorgverleners (inhuur op ZZP-basis) aan de Stichting in rekening gebrachte uren verantwoord. Vanwege de onzekerheid rondom de financiën van de Stichting zijn de zorgverleners zeer terughoudend geweest in het factureren van de door hen gewerkte uren. Het bestuur doet haar bestuurswerkzaamheden voor de Stichting onbezoldigd. De voorzitter (Arts np) en grondlegger van de Stichting heeft in 2023 een groot deel van de consulten voor patiënten verzorgt, mede omdat aansluiting van nieuwe behandelaars vertraging heeft opgelopen. De afspraak is dat de Artsen (np) hun uren besteed aan patiënten, op ZZP-basis, tegen een tarief van € 45 per uur kunnen factureren. Over 2023 heeft de voorzitter in totaal 72 uur gefactureerd.

<b>9</b>	<b>Kosten beheer en administratie</b>	<b>2023</b>	<b>Begroting</b>
		11.645,8	20.009

De gemaakte kosten voor beheer en administratie bestaan met name uit kosten voor de opstart van de Stichting, medische zorgregistratie, financiële administratie, inrichting en coördinatie van processen. Veel aandacht gaat hierbij uiteraard ook uit naar het voldoen aan eisen t.a.v. kwaliteitsbeheersing (incl. wet- en regelgeving). Hiervoor heeft naast de inzet van vrijwilligers ook inhuur op ZZP-basis plaatsgevonden en zijn specialistische adviseurs (zorg juridisch en fiscaal) ingeschakeld. Naar verwachting zullen de coördinatie en administratie kosten ook in 2024 nog een belangrijke kostenpost blijven, het voornemen is wel om waar mogelijk deze werkzaamheden over te dragen aan (nieuwe) vrijwilligers. Hierbij speelt echter ook de beperkte belastbaarheid van betrokkenen een rol. Overigens worden de bestuurswerkzaamheden door zowel de voorzitter als de overige leden van het Stichtingsbestuur volledig onbezoldigd verricht. Over 2023 zijn ook geen reiskosten of overige onkosten door de bestuurders gedeclareerd.

Over 2023 bedraagt het totaal van de lasten minus de eigen bijdrage vanuit de consulten circa € 9.700

Er waren in 2023 geen personeelsleden in dienst bij de Stichting.

#### **Gebeurtenissen na balansdatum**

Er zijn geen gebeurtenissen na balansdatum te vermelden.

#### **Statutaire regeling omtrent resultaatbestemming**

Volgens statutaire bepalingen kan het bestuur het exploitatiesaldo bestemmen. Het batig saldo is toegevoegd aan de continuïteits-/ overige reserves.

#### **Vaststellen jaarrekening**

Het bestuur van Stichting Begrepen Klachten heeft de jaarrekening over 2023 vastgesteld in zijn vergadering d.d. 17 juni 2024.

**Voorzitter:** was getekend, Marlies van Hemert

**Secretaris:** was getekend, Kirstie van der Zee

**Penningmeester:** was getekend, Jerry Goossens