Jaarverslag 2018

Voor zieke en gehandicapte kinderen
én mensen met dementie

Clini Clowns

15 april 2019

We zijn er voor nog meer mensen

2018 was op veel fronten een mooi jaar voor CliniClowns. Het kwam tot maar liefst 108.852 ontmoetingen met onze clowns, de waardering voor ons werk is groot, de vraag naar onze inzet groeit én het aantal donateurs is gegroeid met bijna 7800!

25 jaar CliniClowns, dat is niet onopgemerkt gebleven. Met onder meer twee televisie-uitzendingen, die helemaal in het teken stonden van CliniClowns, heeft een breed publiek ervaren hoe belangrijk ons werk is. Dat we niet alleen zieke kinderen in ziekenhuizen bezoeken, maar ook (meervoudig) gehandicapte kinderen en, vanaf januari 2018, mensen met dementie. Iedereen kon zelf zien - en voelen - hoe intens daarvan wordt genoten. Daar kregen we zo veel ontroerende reacties op! Mede door die uitzendingen meldden duizenden nieuwe donateurs zich. Daar zijn we enorm dankbaar voor. Net zoals we dankbaar zijn voor het warme onthaal in alle zorginstellingen waar we inmiddels komen. Ook dat aantal groeit!

Het werk van onze clowns is veel meer dan alleen een leuk moment: het is wetenschappelijk bewezen dat het effect heeft en daarmee van belang voor de kwaliteit van de zorg. Graag willen wij dan ook nóg meer ontmoetingen realiseren. En groeien in waardering, impact en onze positie binnen de zorg, zodat we een structurele bijdrage leveren aan welzijnsverbetering en zorgverlening op maat.

Het succes van 2018 is een bemoedigende start bij het waarmaken van die ambities. Graag dank ik alle betrokkenen bij het mooie werk van CliniClowns. Zonder alle steun en loyaliteit hadden we dit niet kunnen realiseren!

Coen Abbenhuis
Directeur

Inhoudsopgave

Onze kracht 04
Voor wie? 04
Waar? 04
Wat doen we? 04
Dat heeft effect! 04
Ons doel 04

Dit hebben we bereikt 05
Voor zieke en gehandicapte kinderen 05
In ziekenhuizen & instellingen 05
Op zorglocaties voor gehandicapte kinderen 05
In het (voortgezet) speciaal onderwijs 05
In het CliniClowns College 05
Via de CliniClowns App 05

Voor mensen met dementie 06
In zorginstellingen 06
Goede resultaten 06
Grote waardering 06

Onze meerwaarde zichtbaar maken 07
Een landelijke campagne 07
Televisieshows 07
WonderWater 08
(Social) media 08
Mond-tot-mondreclame 08

Teamwork 09
Donateurs 09
Actievoerders 09
Zorgpartners 09
Vrijwilligers 10

Wie doet wat? 11
De directie 11
Het doelstellingswerk 11
De organisatie 11
Vrijwilligers 12
Raad van Toezicht 12
Fusie met CareClowns 12

Kwaliteitsbewaking 13
Kwaliteitslabel 13
Privacy 13
Risicomanagement 13

Financiën 14
Inkomsten 14
Fondsenwerving bij particulieren en bedrijven 14
Baten van loterijorganisaties 14
Baten van andere organisaties zonder winststreven 14
Saldo van financiële baten en lasten 14

Uitgaven 14
Waar ging je euro naartoe? 14
Kosten doelstellingswerk 15
Wervingskosten 15
Beheer en administratie 15

Onze reserves 15
Personeel 15

De toekomst 16
Zichtbaarheid 16
Inkomsten 16

Begroting 2019 17

Colofon 18

Onze kracht

Zware chemo's, ziekenhuis in, ziekenhuis uit. Leukemie zette het leven van Belle op zijn kop. Maar met de CliniClowns aan haar bed beleeft ze de wildste avonturen. Moeder Sietske: "Zodra clowns Tip en Pom binnenkomen, verandert de sfeer. Het voelt soms magisch. Op een dag verdwaalde Pom in de kledingkast, ze brak die kast van binnen zowat af. Belle lag helemaal dubbel. Als mijn meisje zo'n plezier heeft, merk je niet dat ze ziek is. Tijdens alle toestanden zijn de clowns echt haar lichtpuntje; ze maken alles dragelijker."

Even afreizen naar een andere wereld, een wereld waar je net niét was. Dát is de kracht van verbeelding. Precies die verbeelding zet CliniClowns in voor zieke en gehandicapte kinderen en mensen met dementie. Want het effect daarvan is enorm: het geeft plezier en kracht, en vergroot de kwaliteit van leven.

Voor wie?

Zieke en gehandicapte kinderen, ruim 25 jaar lang. En sinds 2018 ook voor mensen met dementie.

Waar?

De CliniClowns spelen voor kinderen in bijna alle Nederlandse ziekenhuizen met een kinderafdeling, in zorginstellingen, hospices en revalidatieklinieken, op scholen en online in de CliniClowns App. Mensen met dementie bezoeken ze in woonzorgcentra.

JOLANDA

Gespecialiseerd verpleegkundige Jeroen Bosch Ziekenhuis

"De clowns weten altijd een licht moment van ontspanning en afleiding te bewerkstelligen. Wat de CliniClowns doen is een waardevolle aanvulling op onze zorg."

Wat doen we?

De clowns die bij ons werken zijn ervaren spelers. Ze hebben een theateropleiding gevolgd, zijn opgeleid tot clown en vervolgens - bij onze eigen opleiding - tot CliniClown. Door echt contact te maken en hun verbeeldingskracht in te zetten in improvisatiespel, geven ze kwetsbare mensen waardevolle geluksmomenten. Ze breken met de normale gang van zaken en zorgen ervoor dat de wereld er even anders uit ziet. Daarbij gaat er geen aandacht naar wat er niet (meer) kan, maar kijken de clowns naar wat er wél is. En waar op dat moment behoefte aan is.

Dat heeft effect!

Een ontmoeting met CliniClowns ontspant, geeft plezier en kan gevoelens van onzekerheid, eenzaamheid en angst doorbreken. Uit onderzoek blijkt dat zowel zieke kinderen als mensen met dementie zich er beter door voelen[1]. Het geeft kinderen zelfvertrouwen en kracht, mensen met dementie bloeien op en voelen zich weer gezien.

Ons doel

We streven ernaar vanuit oprecht contact en de verbeeldingskracht van de clown veerkracht en verlichting te bieden aan zieke en gehandicapte kinderen en mensen met dementie. Om zo als partner in de zorg op een positieve manier bij te dragen aan het welzijn van mensen in een kwetsbare situatie.

1 Bertini 2011, Dunbar 2011, Grinberg 2012, Linge 2008 en 2013 / Branje, Apeldoorn, Jong - Louis Bolk Instituut 2013

Dit hebben we bereikt

Al 25 jaar zorgen onze CliniClowns voor afleiding, plezier en veerkracht. De impact van hun werk in het ziekenhuis bleek zo groot, dat ze ook op andere plekken zijn gaan spelen. En niet alleen voor kinderen, maar ook voor mensen met dementie.

Elke dag wordt bevestigd: CliniClowns spelen een belangrijke rol in de zorg. De verhalen over grote en kleine wonderlijke momenten van kinderen en ouders na een clownsbezoek spreken voor zich. Naar aanleiding van ons klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat ouders overtuigd zijn van de meerwaarde van een ontmoeting met een CliniClown. Ze gaven ons in 2018 gemiddeld een 9,1![2]
Ook artsen, verpleegkundigen en andere zorgprofessionals ervaren het effect. Er komt dan ook steeds meer vraag naar CliniClowns als professionele aanvulling op medische zorg. Op verzoek van specialisten bijvoorbeeld, als onderdeel van een behandelplan voor kinderen.

In 1992 speelden de allereerste CliniClowns in het Emma Kinderziekenhuis in Amsterdam, op initiatief van professor doctor Tom Voûte (hoofd afdeling kinderoncologie). In 2018 zetten 87 professionele clowns zich in voor zieke en gehandicapte kinderen en mensen met dementie. In totaal ging dat om 108.852 ontmoetingen!

VOOR ZIEKE EN GEHANDICAPTE KINDEREN

In ziekenhuizen & instellingen

Bij het bezoek aan de kinderen staat niet de ziekte, maar het kind zelf centraal. Afhankelijk van wat het kind nodig heeft en aankan, in die ene situatie, op dat unieke moment, varieert het spel van ingetogen tot uitbundig. Ook spelen de clowns geregeld in hospices, klinieken en revalidatiecentra.

PASCALE
Pedagogisch hulpverlener Maxima Medisch Centrum
"Samen met de CliniClowns werken wij in het belang van het kind, ieder vanuit zijn eigen expertise, door waardevolle kennis uit te wisselen. Het liefst zou ik de clowns dagelijks over de vloer hebben."

Op zorglocaties voor gehandicapte kinderen

Met name bij kinderdagcentra, mytyl/tyltylscholen en dagbestedingscentra geven CliniClowns (veelal muzikale) improvisatievoorstellingen die de zintuigen van deze kinderen prikkelen en hun talenten aanspreken. Daarbij wordt gefocust op individuele interactie en een bijzondere groepservaring.

In het (voortgezet) speciaal onderwijs

Door een interactieve spelvorm voor kleine groepen laten de clowns kinderen loskomen uit hun alledaagse situatie. De kinderen worden uitgedaagd op avontuur te gaan: ze bedenken zelf het verhaal én spelen de hoofdrol.

In het CliniClowns College

Een ziek of gehandicapt kind kan in ons eigen theater in Amersfoort sámen met zijn of haar familie of verzorgers genieten van een improvisatievoorstelling. Het spel van de clowns is elke keer weer anders, omdat ook elk kind en gezin anders is.

Via de CliniClowns App

Elke doordeweekse dag zijn clowns online in de CliniClowns App. Kinderen kunnen dan - thuis, in het ziekenhuis of op een medisch kinderdagverblijf - onder andere videobellen en chatten met de clowns, en liveshows bekijken. Dianne, leerkracht op De Bodde, een school voor kinderen met een verstandelijke beperking: "Dat het contact zo een-op-een is, maakt het extra leuk voor de kinderen. Het is echt hun eigen momentje met de CliniClowns. Samen stappen ze even in een andere wereld. Het is elke keer weer geweldig om te zien hoe kinderen reageren op de clowns."

2 Dit is het gewogen gemiddelde van de rapportcijfers van onze activiteiten voor kinderen.

VOOR MENSEN MET DEMENTIE

In zorginstellingen

Mensen met dementie hebben aantoonbaar baat bij een bezoek van CliniClowns. Daarom spelen de clowns sinds 2018 ook in verzorgingshuizen voor mensen met dementie. Ze komen in duo's op bezoek in zorginstellingen of in de dagopvang. Dit doen zij in goed overleg met de zorgprofessionals in de instellingen. De clowns maken op een intuïtieve manier contact. Zij zien wat er nog wel is, in plaats van wat mensen niet meer kunnen. Dat zet mensen in hun kracht. Al is het maar heel even. Het isolement wordt doorbroken, de eenzaamheid verzacht; mensen met dementie voelen zich gezien en gehoord.

TRUDIE LUTE

CliniClown

"Het raakt mij steeds weer als ik zie wat muziek bij mensen met dementie teweegbrengt. Het boort weggestopte emoties aan. Voor hen voelt het als erkenning dat ze nog iets kúnnen. Tot nu toe zijn ze alleen maar herinneringen kwijtgeraakt en opeens is er weer iets wat ze herkennen en delen. Soms komen de teksten weer terug in hun hoofd. Dan zie je even een glimp van de persoon die ze waren voor ze ziek werden."

GOEDE RESULTATEN

De resultaten die we in 2018 hebben behaald:

	Doelstelling	Resultaat
Aantal ontmoetingen tussen clown en kind en mensen met dementie	**106.650**	**108.852**

Grote waardering

Het werk van de clowns wordt enorm gewaardeerd door kinderen en hun ouders. Als rapportcijfer gaven ze ons een 9,1![3]

Anders dan bij het clownsbezoek aan de kinderen is er tijdens de bezoeken aan mensen met dementie bijna nooit familie aanwezig. Daarom is hier geen rapportcijfer van. Dat deze ontmoetingen wel enorm gewaardeerd worden, blijkt uit reacties van het zorgpersoneel en de toenemende vraag om de inzet van CliniClowns vanuit instellingen voor mensen met dementie.

3 Dit is het gewogen gemiddelde van de rapportcijfers van al onze activiteiten voor kinderen.

Onze meerwaarde zichtbaar maken

Iedereen die nauw bij CliniClowns betrokken is weet: ons werk is onmisbaar. Om dat op heel Nederland over te brengen, hebben we de impact ervan volop laten zien, horen, voelen en zelfs proeven.

Als stichting krijgen we geen subsidie: we kunnen alleen bestaan omdat de samenleving ons steunt. Daarom is het ontzettend belangrijk dat we iedereen vertellen wat we doen en waarom dat zo waardevol is. Als we mensen kunnen raken, kunnen we rekenen op hun steun in de vorm van geld, tijd, kennis of kunde. Zo maken ze ons werk mogelijk en kunnen de CliniClowns voor nog meer kinderen en mensen met dementie spelen. In 2018 hebben we ons verhaal verteld via:

Een landelijke campagne

Van Groningen tot Limburg werd de verbeeldingskracht ervaren waarmee de CliniClowns voor afleiding en kracht zorgen. Onze nationale campagne 'Een beetje verbeelding doet wonderen' bereikte, onder andere via tv- en radiospotjes, miljoenen mensen.

ASTRID JOOSTEN
Ambassadeur CliniClowns
"Mijn moeder begon op haar 65ste te dementeren en moest al vrij snel naar een tehuis. Op een dag kreeg ze bezoek van de CliniClowns. Ik wist niet wat ik zag: mijn moeder straalde en klaarde helemaal op!"

Televisieshows

Maar liefst twee grote tv-programma's stonden in het teken van CliniClowns. In het voorjaar was bij Tijd voor MAX te zien hoe de clowns erin slagen zieke kinderen weer even kind te laten zijn, met minder angst en stress als resultaat. En hoe ambassadeur Astrid Joosten de impact van de clowns ontdekte tijdens de bezoeken aan haar moeder in een verzorgingshuis voor mensen met dementie. Jack van Gelder vertelde in de studio waarom hij al ruim 17 jaar ambassadeur is van CliniClowns. In het najaar werden kinderen in Zet 'm op verrast door hun idool, vermomd als CliniClown. Door beide shows hebben duizenden donateurs zich gemeld.

WonderWater

En dan was er nog WonderWater: de kracht van CliniClowns in een flesje. Eigenlijk gewoon water, maar met een beetje verbeelding opeens WonderWater. Het werd voor ons geïntroduceerd door Renate Gerschtanowitz, Nasrdin Dchar en Angela Schijf, die ieder in een persoonlijk luisterverhaal vertelden wat de kracht van verbeelding voor hen heeft betekend. De opbrengst van de duurzame flesjes gaat naar CliniClowns.

(Social) media

De krachtige verhalen over ervaringen met CliniClowns stonden in 2018 centraal in onze communicatie. Ruim duizend verhalen - online, in kranten en op radio en tv - werden ruim 45 miljoen keer gelezen, gezien of gehoord. Onze website werd ruim 525 duizend keer bezocht, ruim 25 duizend (!) keer meer dan vorig jaar, door onder andere de tv-shows. Via social media (Facebook, Twitter, Instagram en LinkedIn) werden onze posts ruim 10 miljoen keer getoond en online uitingen verschenen maar liefst 30,2 miljoen keer op verschillende websites en platforms. Zo kwamen de CliniClowns ineens heel dichtbij. Na onderzoek onder bijna 140 Nederlandse organisaties werd onze online inzet beloond met de Digital Dialogues Pulse award voor beste webcare (contact met de achterban op social media kanalen) in de categorie Goede Doelen.

Mond-tot-mondreclame

Naast de verhalen uit eerste hand – van onder andere kinderen, ouders, artsen en vrijwilligers die hun eigen CliniClowns-ervaringen delen – hebben al onze pr-acties én de aandacht die zorginstellingen op social media besteden aan CliniClowns-bezoeken voor veel mond-tot-mondreclame gezorgd.

Teamwork

108.852 ontmoetingen van CliniClowns met zieke en gehandicapte kinderen en mensen met dementie: we hadden het nooit voor elkaar kunnen krijgen zonder de steun en inzet van iedereen die ons een warm hart toedraagt.

Donateurs

Als stichting zijn we financieel geheel afhankelijk van donaties. Die zijn van levensbelang voor het voortbestaan van CliniClowns. We maken gebruik van verschillende fondsenwervende activiteiten zoals door to door-werving, giftenmailings, inzet van fondsenwervende campagnes via diverse media en kanalen en samenwerkingen met bedrijven. Maar liefst 217.719 donateurs hebben ons gemachtigd om periodiek een bedrag van hun rekening af te schrijven. Zij zorgen voor een solide financiële basis om ons werk te kunnen doen. Daarnaast doneerden velen eenmalig. En dan is er nog de bijzondere groep 'erflaters', die CliniClowns in hun testament hebben opgenomen. Zij zijn ook ná hun leven nog van betekenis voor een ander. Om specifieke projecten uit te voeren, krijgen we steun van stichtingen en vermogensfondsen.

Dankbaar & betrokken

Om te benadrukken hoe blij we zijn met elke gift, krijgt iedere donateur een bedankje. We inspireren via mails, kaartjes en ons donateursblad LACH! En hielden in 2018 een 'dankjewel-week': een deel van de donateurs is door medewerkers en vrijwilligers persoonlijk telefonisch bedankt. Ook de donateursavonden en het online panel versterken het gevoel van betrokkenheid.

Actievoerders

Alle acties, klein of groot, zijn voor ons belangrijk. Of het nu om een sportief evenement zoals de Alpentocht gaat, een salarisdonatieprogramma of een oproep via social media om in plaats van een verjaardagscadeau een donatie aan CliniClowns te geven. Want de inkomsten die we hieruit krijgen zijn onmisbaar. We waarderen het enorm dat zo veel bedrijven, scholen en mensen ons steunen met sponsoring of een actie.

JACQUELINE
Deelnemer Alpentocht 2018
"Je doet het niet alleen voor het goede doel maar ook voor jezelf!"

Steuntje in de rug

Natuurlijk krijgen actievoerders ook support van ons. We geven voorlichting, ondersteunen met diverse promotiematerialen, nemen cheques in ontvangst, geven het startschot bij de aanvang van acties en helpen met publiciteit.

Zorgpartners

We werken samen met 8 academische ziekenhuizen, 75 (streek)ziekenhuizen, revalidatiecentra, hospices en andere grotere zorginstellingen (gehandicaptenzorg, psychiatrie), Kinderthuiszorg, en instellingen in het speciaal onderwijs. En sinds 2018 ook met woonzorgcentra voor mensen met dementie.

Gelijkwaardige samenwerking
Een goede, gelijkwaardige samenwerking met zorginstellingen is essentieel, net als helderheid over de manier waarop CliniClowns wordt ingezet als onderdeel van het zorgproces. Het afgelopen jaar hebben wij onze toegevoegde waarde duidelijk gedefinieerd. Dat geeft een heldere basis voor een succesvolle en betekenisvolle samenwerking. Zo kunnen we beter inspelen op de behoefte vanuit de zorg (waar de menselijke kant steeds belangrijker wordt) en onze clowns nog effectiever inzetten. Ook geven we presentaties, workshops en lezingen bij instellingen en op symposia voor zorgprofessionals.

Vrijwilligers

Onze vrijwilligers zijn onmisbaar en zorgen voor zichtbaarheid van CliniClowns door het hele land, helpen bij het werven van fondsen en ondersteunen onze activiteiten. In 2018 werd bijvoorbeeld een belangrijke bijdrage geleverd tijdens de Alpentocht. Maar liefst 150 van deze geweldige krachten zetten in 2018 hun tijd, talent, ervaring of contacten voor ons in.

Verbinding
Verbondenheid is een van onze kernwaarden. Om onze vrijwilligers bij ons werk te betrekken, organiseren we jaarlijks een landelijke vrijwilligersdag, bieden we trainingen aan en zorgen we voor materialen. We betrekken ze waar mogelijk bij inhoudelijke onderwerpen en houden iedereen op de hoogte via een nieuwsbrief en het intranet van CliniClowns. De focus voor 2018 was: de kennis en expertise van elke vrijwilliger optimaal inzetten én een bredere inzet van vrijwilligers in hun eigen regio. Met name de regionale inzet wordt in 2019 verder uitgebouwd.

Om de verbinding met onze achterban te versterken werken ook vrijwilligers in het webcare-team, dat alle vragen op social media beantwoordt.

GUIDO DE VRUGHT
Vrijwilliger
"Eens per twee weken heb ik 'dienst'. Gewoon vanuit huis of via een app op elke andere plek met internet. Het is leuk om mensen te helpen met vragen en mooi om te zien hoeveel mensen CliniClowns waarderen. Dat bevestigt dat we het goed doen."

Wie doet wat?

100 medewerkers (65,1 fte) die zich direct inzetten voor het doelstellingswerk, 26 medewerkers, inclusief de directeur (22,5 fte) die voor ondersteuning zorgen, 150 vrijwilligers en een betrokken Raad van Toezicht. Samen vormen we Stichting CliniClowns Nederland.

De directie

Sinds 1 januari 2017 is Coen Abbenhuis directeur van CliniClowns. Samen met de managers van de afdelingen Clowns en Marketing & Communicatie vormt hij het managementteam (MT).

Het doelstellingswerk

De 87 CliniClowns, van wie het merendeel in vaste dienst, werken in regioteams door heel Nederland. Iedere regio wordt begeleid en aangestuurd door een artistiek teamleider en een organisatorisch teamleider, die op hun beurt worden begeleid en aangestuurd door een artistiek leider en een organisatorisch leider. De clowns zijn betaalde professionals. Ze hebben ruime spelervaring, een ontwikkeld clownspersonage en worden - na een strenge selectie - intern verder opgeleid om te spelen voor onze kwetsbare doelgroepen. Ook de ervaren CliniClowns blijven trainingen volgen. Daarvoor worden interne en externe trainers en coaches ingezet. De clowns zijn belangrijke contactpersonen voor onze relaties binnen de zorg. Daarnaast regelt de afdeling Clowns alle randvoorwaarden om de clowns en doelgroepen samen te brengen. In bijvoorbeeld ziekenhuis of zorginstelling, maar ook in het CliniClowns College of via de CliniClowns App. De afdeling OOR is nauw betrokken bij het bewaken van de kwaliteit van ons werk en een goed relatiebeheer met zorginstellingen. Zij meet de effecten en zet in op verbetering, vernieuwing en innovatie door middel van onderzoek naar de doelgroepen en ontwikkelingen in de zorgmarkt.

De organisatie

Het doelstellingswerk wordt ondersteund vanuit ons kantoor in Amersfoort. De afdeling Marketing & Communicatie weet de samenleving op verrassende, eigen wijze met ons werk te verbinden én in beweging te krijgen. Dat resulteert in steun, in de vorm van geld, tijd, kennis en kunde. Beheer & Support ondersteunt de hele organisatie, van huisvesting tot ICT, en werkt aan maatschappelijke aspecten met betrekking tot duurzaam ondernemen (afvalscheiding en minder energiegebruik). Finance & Control beheert en bewaakt alle financiële processen. En HRM ontwikkelt het personeelsbeleid, waakt over de uitvoering daarvan en fungeert als link tussen het management en de werknemers.

Vrijwilligers

Onze vrijwilligers zijn onmisbare krachten en een wezenlijk onderdeel van de organisatie.

Raad van Toezicht

Onze Raad van Toezicht bestaat uit 6 personen, onder leiding van een voorzitter. De leden zetten zich onbetaald in voor CliniClowns en hebben ieder een eigen aandachtsgebied. De Raad houdt toezicht op het beleid van de directie en de algemene gang van zaken binnen de stichting, en geeft de directie gevraagd en ongevraagd advies. De directeur rapporteert maandelijks de stand van zaken ten aanzien van de gestelde doelen. De zittingstermijn is 4 jaar en de leden kunnen maximaal 2 keer worden herbenoemd. In 2018 is de Raad 3 keer samengekomen. Ook is het functioneren van de raad en de samenwerking met de bestuurder geëvalueerd. Meer over onze Raad van Toezicht vind je op onderstaande link.

RAAD VAN TOEZICHT

Fusie met CareClowns

Sinds 3 januari 2018 zijn Stichting CliniClowns Nederland en Stichting CareClowns gefuseerd. Het fusieproces is halverwege 2017 opgestart en met succes doorlopen en in december 2017 hebben de besturen en Raden van Toezicht goedkeuring gegeven.

Met het besluit tot een fusie met Stichting CareClowns hebben Stichting CliniClowns Groep en Stichting CliniClowns Merchandise geen meerwaarde meer binnen de organisatiestructuur. Beide stichtingen zijn ook per 3 januari gefuseerd met Stichting Cliniclowns Nederland.

Meer informatie is te vinden in de jaarrekening op pagina 6.

KLAAS KNOT

Voorzitter Raad van Toezicht

"De Raad van Toezicht is verheugd dat het spelen voor mensen met dementie in 2018 op zo'n natuurlijke manier is opgenomen in Stichting CliniClowns. En dat de inzet van alle clowns, het team op kantoor en de geweldige achterban van donateurs, vrijwilligers, actievoerders en partners tot zoveel prachtige ontmoetingen tussen clowns en zieke en gehandicapte kinderen en mensen met dementie heeft geleid. We blijven alert op nieuwe doelgroepen waar we als CliniClowns van toegevoegde waarde kunnen zijn. Een goede uitvoering van het meerjarenbeleid, waar in 2018 duidelijke en uitdagende ambities in opgenomen zijn, zien we ook vol vertrouwen tegemoet."

Kwaliteitsbewaking

Van impactonderzoek onder gezinnen tot praktijkonderzoek in zorginstellingen: we blijven aansturen op het verbeteren van de kwaliteit van ons werk en aansluiting op de behoeften van onze doelgroepen.

Om de kwaliteit en efficiëntie van ons werk te verbeteren hebben we in 2018:

- Evaluatiegesprekken gevoerd met zorginstellingen. Hierdoor kunnen we de samenwerking aanscherpen.
- Kinderen om advies gevraagd over de CliniClowns App.
- Meerdere malen het (online) donateurspanel geconsulteerd.
- Doorlopend impactonderzoek gedaan onder gezinnen en instellingen die met ons werk te maken hebben. Dat gaf inzicht in waarom men ons een bepaalde waardering geeft en welke effecten van ons werk worden ervaren, zowel positief als onbedoeld negatief (en waar we dus moeten bijsturen).
- Door middel van praktijkonderzoeken in samenwerking met zorginstellingen onderzocht op welke manier CliniClowns onderdeel kan uitmaken van het zorgproces. Bijvoorbeeld daar waar begeleiders moeilijk contact kunnen maken met een kind met ernstige verstandelijke meervoudige beperking.
- Aan de hand van de Charibarometer bekeken welke positie we hebben in de goededoelenwereld.
- Aan de hand van Kien Goede Doelen Monitor onze merkpositie en campagnes geëvalueerd.

Kwaliteitslabel

Als lid van The European Federation of Healthcare Clown Organizations hebben we het EFHCO kwaliteitslabel (voor clownsorganisaties die voldoen aan strikte artistieke, financiële en organisatorische eisen) en wisselen we kennis uit met andere healthcare clown-organisaties.

Privacy

We respecteren de privacy van onze (potentiële) donateurs, vrijwilligers, samenwerkingspartners, actievoerders en bezoekers van de website. Persoonlijke gegevens worden dan ook zorgvuldig behandeld en beveiligd, volgens de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Risicomanagement

Jaarlijks onderzoeken we of de risico's in onze bedrijfsrisicoanalyse nog gelden, of hiervoor genomen maatregelen goed worden toegepast en of deze de risico's voldoende afdekken. In 2018 zijn er geen aanpassingen geweest in het systeem van ons risicomanagement.

- De kern van het werk van CliniClowns is contact tussen kind en clown. Omdat onze risicobereidheid daarbij laag is, tekenen alle clowns een gedragscode waarin exact beschreven staat wat de regels zijn wat betreft de doelgroep (zoals respect voor de wensen van het kind), geheimhouding (ten aanzien van het kind en medische gegevens), hygiëne, veiligheid en de zorginstelling (van het niet hinderen van medische handelingen tot goede communicatie met het personeel). Elke vijf jaar moeten alle medewerkers (inclusief Raad van Toezicht en vrijwilligers) een nieuwe Verklaring Omtrent het Gedrag aanvragen bij het Ministerie van Justitie en die aan ons afgeven. Indien dit risico zich toch voordoet, heeft dit invloed op het imago van CliniClowns en een negatieve invloed op de opbrengsten en het resultaat. Het afgelopen jaar heeft zich dit niet voorgedaan. CliniClowns heeft zelf geen uitgeschreven gedragscode als het gaat om werving, maar hanteert de richtlijnen van de Code voor Fieldmarketing en is aangesloten bij het CBF, Goede Doelen Nederland en DDMA.
- CliniClowns is afhankelijk van giften. Onze risicobereidheid is wat dat betreft laag. De afgelopen jaren zijn de inkomsten stabiel, met name door de grote achterban van trouwe donateurs. Om dat zo te houden besteden we veel aandacht aan informeren over wie we zijn en wat we doen, en aan een goede relatie met onze donateurs, partners en vrijwilligers. Fluctuaties in de inkomstenstroom kunnen we opvangen door middel van de hiervoor gevormde reserves. Dit risico kan invloed hebben op de continuïteit van CliniClowns. De directie heeft vastgesteld dat CliniClowns aan haar verplichtingen van dit en komend jaar kan voldoen. Het risico heeft zich dit jaar niet voorgedaan.
- Op onze externe verslaggeving is een variëteit aan wet- en sectorspecifieke regelgeving van toepassing. Onze risicobereidheid hierbij is laag. Het risico dat Stichting CliniClowns niet voldoet aan deze wet- en regelgeving wordt ondervangen doordat onder andere via de branche-organisatie GDN nieuwe ontwikkelingen op dit gebied continu worden gevolgd. Voor specifieke vraagstukken nemen medewerkers indien nodig deel aan workshops of wordt er externe expertise ingehuurd. Het risico heeft zich dit jaar niet voorgedaan.

Financiën

Onze inkomsten zijn in 2018 gestegen, van € 13,88 miljoen in 2017 naar € 14,66 miljoen in 2018. De totale kosten stegen van € 14,08 miljoen in 2017 naar € 14,39 miljoen in 2018.

INKOMSTEN

Onze inkomsten komen hoofdzakelijk uit fondsenwerving bij particulieren en bedrijven, loterijorganisaties, organisaties zonder winststreven en vanuit het saldo financiële baten en lasten.

Fondsenwerving bij particulieren en bedrijven

De inkomsten via particulieren waren in 2018 € 12.834.095. Dat was € 1.153.911 meer dan in 2017. Daar droegen maar liefst 217.719 structurele donateurs aan bij. Vorig jaar waren dit er 210.036. In 2018 zijn de inkomsten bij particulieren sterk gestegen ten opzichte van 2017 door onder andere extra inkomsten vanuit twee televisie-shows (niet begroot in begroting 2018). De inkomsten uit nalatenschappen laten een stijging zien van € 460.103 ten opzichte van 2017 maar zijn wel conform begroting.

Bij de zakelijke markt werd € 1.358.428 opgehaald. Dat is een lichte daling van 1,8% ten opzichte van 2017. Deze daling komt hoofdzakelijk door € 233.713 minder aan inkomsten via giften in natura. Circus CliniClowns is per 2018 gestopt, daaraan waren veel giften in natura gekoppeld.

Baten van loterijorganisaties

Spelers van de VriendenLoterij kunnen sinds 2007 de helft van de lotprijs aan CliniClowns doneren. Dat leverde in 2018 € 203.473[4] op (tegenover € 222.536 in 2017). De totale inkomsten in 2018 van loterijorganisaties waren € 207.565. Begroot was een bedrag van € 268.000. Onze inschatting was dat er meer deelnemers zouden zijn aan de VriendenLoterij en er meer inkomsten vanuit andere loterijorganisaties zouden zijn.

Baten van andere organisaties zonder winststreven

Diverse giften van vermogensfondsen leverden € 94.710 op (tegenover € 439.366 in 2017). Begroot was een bedrag van € 175.000. De sterke daling komt hoofdzakelijk doordat er een aantal meerjarige contracten tussen diverse vermogensfondsen en Stichting CareClowns, in 2017 nog geen onderdeel van Stichting CliniClowns, afliepen. Hier was in de begroting rekening mee gehouden.

Saldo van financiële baten en lasten

Het saldo financiële baten en lasten was € 42.595 (tegenover € 62.386 in 2017). De beleggingsportefeuille bestaat zuiver uit Nederlandse staatsobligaties en wordt beheerd door een professionele vermogensbeheerder. Onze portefeuille is zo opgebouwd dat we geen koersrisico lopen[5]. De verkopen in 2018 betreffen tot een bedrag van € 578.081 obligaties met einde looptijd, waarvoor geen nieuwe obligaties zijn aangekocht. De couponrente opbrengst is in 2018 derhalve lager, waardoor er een daling aan inkomsten is ten opzichte van 2017.
Het is de intentie om de obligaties aan te houden tot einde van de looptijd. De oorspronkelijke looptijd van de huidige obligaties is 10 tot 15 jaar. Stichting CliniClowns Nederland heeft een Treasury statuut waarin de door de Raad van Toezicht vastgestelde regelgeving vermeld staat inzake de financiële vaste activa.

UITGAVEN

Waar ging je euro naartoe?

Van elke euro die we in 2018 uitgaven is 74 cent besteed aan doelstellingswerk, 22 cent aan fondsenwerving en 4 cent aan beheer en administratie. Dat was volgens begroting.

4 Hiervan is - € 3187 geboekt in boekjaar 2018.
5 De staatsobligaties worden gewaardeerd op basis van de geamortiseerde kostprijs, waardoor het behalen van een negatief koersresultaat niet meer mogelijk is.

Kosten doelstellingswerk

Het doelstellingswerk[6] kostte in 2018 € 10.660.801 (begroot € 10.432.000). Ten opzichte van 2017 is dit een daling van 1,6%. Dit komt doordat er, in tegenstelling tot 2017, geen gelden zijn besteed aan Circus CliniClowns dat haar laatste voorstelling had in 2017. De daling is getemperd door de indiensttreding van nieuwe clowns, hogere loonkosten en extra afschrijving op de Speelkoffers.

Wervingskosten

Aan werving werd € 3,2 miljoen uitgegeven (begroot € 3,0 miljoen). Een stijging van 17,6% ten opzichte van het jaar ervoor. Ook in 2018 is er bewust voor gekozen meer te investeren in de werving van structurele, particuliere donateurs. Het is de verwachting dat deze extra investeringen zich in de komende jaren ruimschoots terugverdienen. Het CBF-percentage[7] was in 2018 21,9% (begroot 21,5%). Dit is 2,2% hoger dan in 2017.

Beheer en administratie

3,8% van de uitgaven betrof beheer en administratie (begroot 4,0%). Dit is 0,1% lager dan in 2017. De norm die CliniClowns stelt is maximaal 5%, daar voldeden we ruimschoots aan.

ONZE RESERVES

De totale reserves bedroegen in 2018 € 9,0 miljoen. Daarbinnen is de continuïteitsreserve vastgesteld op € 4,5 miljoen. De continuïteitsreserve is gevormd voor de dekking van de mogelijke risico's op korte termijn en om zeker te stellen dat de stichting ook in de toekomst aan haar verplichtingen kan voldoen. De continuïteitsreserve blijft ruimschoots onder de door Goede Doelen Nederland vastgestelde maximale norm van 1,5 maal de jaarlijkse kosten van de werkorganisatie. Voor CliniClowns zou dit in 2018 € 16,3 miljoen zijn. Vanuit de bestemmingsreserve doelstellingen zullen wij de komende jaren extra uitgaven doen ten behoeve van ons doelstellingswerk.

Personeel

Op 31-12-2018 waren er 100 mensen in dienst (65,1 FTE, begroot 70,9 FTE) die zich rechtstreeks inzetten voor ons doelstellingswerk. Er waren 26 mensen in dienst ter ondersteuning (22,5 FTE, begroot 23,2 FTE). Het percentage ziekteverzuim was 6,6%. Medewerkers van CliniClowns worden betaald conform de richtlijnen en de salaristabel van de CliniClowns cao. Voor de directiebeloning past CliniClowns de beloningsregeling van Goede Doelen Nederland toe. De leden van de Raad van Toezicht voeren hun werkzaamheden onbetaald uit.

Wil je meer weten over onze financiën? Download dan de jaarrekening:

JAARREKENING

De jaarrekening en dit jaarverslag zijn gecontroleerd door Mazars:

CONTROLEVERKLARING

6 Het realiseren van alle ontmoetingen tussen clown en kind of mensen met dementie, inclusief het invullen van alle randvoorwaarden en het geven van voorlichting.
7 De totale wervingskosten als percentage van de som van de geworven baten.

De toekomst

Ons doel is om als partner in de zorg nog meer zieke en gehandicapte kinderen en mensen met dementie het CliniClowns-effect te laten ervaren. Dat vraagt om goede verankering in de zorg en brede maatschappelijke steun.

CliniClowns draagt bij aan de menselijke kant van de zorg. Prof. dr. Reinders, Hoogleraar Ethiek van de Vrije Universiteit Amsterdam verwoordde het heel mooi: "CliniClowns ontregelen, draaien dingen om, spelen met betekenissen. Focussen op het gezonde deel van de mens. Dat kan omdat ze geen onderdeel zijn van het zorgsysteem. Toch zijn ze van invloed op hoe de zorg wordt beleefd door kinderen en gezinnen, en mensen met dementie en hun familie. Daar liggen kansen." Het sluit naadloos aan op onze toekomstplannen: als volwaardige en onafhankelijk verbonden partner bewust en gericht worden ingezet in het zorgproces.

Zichtbaarheid

De relatie met onze zorgpartners is de komende jaren een speerpunt: samen zoeken naar een nog betekenisvollere samenwerking. In lijn met ons meerjarenbeleid maken we de waarde van ons werk beter zichtbaar voor mensen die in de zorg werken. Door hen te laten ervaren dat onze clowns professionals zijn die bijdragen aan het welzijn van mensen in een zorgomgeving. Dat, naast die lach die verlichting geeft, het contact met een clown - mits bewust ingezet - een waardevol effect heeft in een zorg- of behandelproces. Een belangrijke ambitie is dus dat het perspectief van de zorgprofessional verschuift van 'nice to have' naar 'need to have'.

Inkomsten

De behoefte aan de inzet van CliniClowns blijft groeien. Om dit mogelijk te maken, en überhaupt ons werk te kunnen doen, is het essentieel de inkomsten op peil te houden. We kijken continu naar onze bedrijfsvoering, efficiency en manieren om de samenleving te blijven verbinden aan ons werk. Zonder de enorme steun van al onze donateurs, sponsors, actievoerders, deelnemers aan evenementen, vrijwilligers en partners kunnen wij ons werk niet doen. Op het gebied van fondsenwerving blijven we dan ook aansluiten op de behoeften van de bestaande en toekomstige achterban. We innoveren onze communicatie en investeren in oprecht contact. Omdat we weten dat de waarde van CliniClowns wordt bepaald door de mate waarin ons werk als relevant wordt gezien.

Ons volledige meerjarenbeleid vind je op onderstaande link:

MEERJARENBELEID

Begroting 2019

BATEN	
Baten van particulieren	13.266.000
Baten van bedrijven	1.359.000
Baten van loterijorganisaties	182.000
Baten van andere organisaties zonder winststreven	100.000
Som van de geworven baten	**14.907.000**
Saldo verkoop artikelen/diensten	50.000
Overige baten	5.000
Som der baten	**14.962.000**
LASTEN	
Besteed aan doelstellingen	
- Voorlichting en educatie	2.486.000
- Doelstelling	9.071.000
Wervingskosten	
- Kosten eigen fondsenwerving	3.203.000
Beheer en administratie	
- Kosten beheer en administratie	562.000
Som der lasten	**15.322.000**
Saldo voor financiële baten en lasten	**(360.000)**
Saldo financiële baten en lasten	20.000
Saldo van baten en lasten	**(340.000)**
Wervingskosten in % som van de geworven baten (CBF)	21,5%
Doelstellingskosten in % som der baten	77,2%
Doelstellingskosten in % som der lasten	75,4%
Beheer en administratie in % som der lasten	3,7%

Colofon

Dit jaarverslag is een productie van
Stichting CliniClowns Nederland.

Coördinatie
Marieke Hoving

Met medewerking van
Ralf van den Hoek
Wilma Drost
Coen Abbenhuis
Ilse Beckers

Copy
Mariska Keus

Vormgeving
Marloes Jansen, Ingmar Evers

Technische realisatie
Onstuimig

Fotografie:
Armando Ello
Desiree Schippers
Nick van Ormondt
Ralf Silvius
Maartje Kuperus
Andre Roodhuizen

© Stichting CliniClowns Nederland - 15 april 2019