JAARVERSLAG 2015

Clini Clowns | Geen kinderachtig effect

Luister mee met het bezoek van de CliniClowns aan Sara.
LUISTER MEE

Inhoudsopgave

Uit de Statuten
De doelen van Stichting CliniClowns
4

Voorwoord directie
Barbara Hellendoorn-Mineur, Directeur
5

Deel 1
De resultaten van 2015
8

Deel 2
De mensen achter de resultaten
47

Deel 3
2016 en verder
72

Deel 4
De cijfers en verantwoording
78

Colofon
108

Uit de Statuten van Stichting CliniClowns Nederland

De stichting heeft ten doel:

1. Het bieden van afleiding en plezier aan kinderen met een ziekte en/of handicap of kinderen in andere moeilijke situaties om zodoende een bijdrage te leveren aan hun kwaliteit van leven.
2. Het geven van voorlichting over het belang van het spelen voor kinderen in moeilijke omstandigheden.
3. Het samenwerken met en het verlenen van diensten aan andere entiteiten waarmee de stichting in een groep is verbonden.

En ten slotte al hetgeen met het vorenstaande in de ruimste zin verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn.

De stichting tracht haar doel onder meer te bereiken door middel van het inzetten van CliniClowns, het bieden van andersoortige clowneske afleiding en plezier, het geven van voorlichting, het bevorderen en verrichten van wetenschappelijk onderzoek en het verstrekken van financiële middelen aan personen met een soortgelijke doelstelling als die van de stichting. De stichting beoogt niet het maken van winst.

Woord vooraf

2015 was het jaar van de miljoenste ontmoeting tussen een CliniClown en een kind. Al een miljoen keer verrassing, afleiding en plezier voor zieke en gehandicapte kinderen. Telkens weer zorgen CliniClowns voor een klein magisch moment met een grote betekenis. Voor een kind, dat gewoon even kind mag zijn. En voor de mensen om hen heen. Ook zij kunnen even ontspannen en genieten.

Onderzoek

In 2025 willen we er zijn voor iedereen die ons nodig heeft. Maar we willen ook dat elke inwoner van Nederland een magisch moment heeft ervaren en het belang heeft gevoeld van de betekenis ervan. Om deze ambitie te kunnen realiseren hebben we het afgelopen jaar nieuwe stappen gezet. Onderzoeksinstituut NIVEL startte namens ons een onderzoek naar de behoeftes en wensen met betrekking tot CliniClowns van zieke en gehandicapte kinderen en die van hun ouders en zorgverleners. Zodat we nog beter weten waar en hoe we in de toekomst nodig zijn.

Effect

Ook startte de campagne De Grote CliniClowns Meeluisteroperatie. CliniClowns kregen voor één dag een meeluisterneus met microfoon. Om heel Nederland te laten horen dat het effect van hun spel niet kinderachtig is.

Circus CliniClowns

Verder presenteerden we in 2015 de gloednieuwe voorstelling Circus CliniClowns. Over een clownsfamilie in het dorpje Verbaast, die kinderen meeneemt op een geweldig avontuur. Een zintuigenprikkelende voorstelling voor kinderen met een handicap én voor hun familie.

CareClowns

Dankzij een aantal fondsen konden we in 2015 een doorstart maken met zusterstichting CareClowns. Deze stichting zet de CliniClowns-methode in voor mensen met dementie. Inmiddels spelen twintig CareClowns in een uitgebreid netwerk van zorginstellingen.

Veel steun

Gelukkig konden we in 2015 ook weer rekenen op de steun van heel veel mensen. Dankzij de inzet en donaties van vele bedrijven, scholen, stichtingen, clubs en acties van particulieren konden we in 2015 89.444 kinderen een magisch moment geven. Het aantal donateurs steeg licht naar 203.627. Onze inkomsten stegen ten opzichte van 2014 met 1,4 % naar een bedrag van 13,3 miljoen euro.

Vrijwilligers

Het aantal vrijwilligers bleef stabiel. CliniClowns kan niet zonder vrijwilligers die zich op allerlei vlakken met hart en ziel voor ons inzetten. Ook de leden van de Raad van Toezicht doen hun werk op vrijwillige basis.

Ambitie

Namens alle betrokkenen dank ik u hartelijk voor uw loyaliteit en steun in het afgelopen jaar. Natuurlijk hoop ik dat u ons ook in 2016 en de jaren daarna zult blijven steunen. Zodat we onze ambitie - er zijn voor iedereen die ons nodig heeft - waar kunnen maken.

Barbara Hellendoorn-Mineur
Directeur

Luister mee met het bezoek van de CliniClowns aan Reyan.

LUISTER MEE ▶

Deel 1

De resultaten van 2015

(en de verhalen achter de resultaten)

In 2015 vonden 89.444 ontmoetingen plaats tussen de CliniClowns en kinderen. In dit hoofdstuk de belangrijkste resultaten, de bijbehorende cijfers en de verhalen achter de cijfers.

1.1 Wat we doen

Stichting CliniClowns geeft zieke en gehandicapte kinderen afleiding en plezier door de inzet van clowns. Oprecht contact tussen hen is al sinds de oprichting van Stichting CliniClowns in 1992 de kern van ons werk. Zieke en gehandicapte kinderen worden vaak geconfronteerd met wat ze níet kunnen. CliniClowns focust zich juist op hun kwaliteiten, op wat ze wel kunnen. Door écht contact te maken en hun verbeeldingskracht in te zetten, laten de clowns kinderen even ontsnappen aan de vaak pijnlijke of vervelende werkelijkheid. Het geeft ze de ruimte om te lachen en ontspannen en weer op zichzelf te vertrouwen.

Serieus effect

De toegevoegde waarde van ons werk gaat verder dan alleen afleiding en plezier. Bij kinderen die ziek zijn, komt het ook de behandeling ten goede. Een pijnlijke of spannende behandeling wordt dragelijker én kinderen ervaren minder angst en stress. Een patiëntje krijgt door het spel met de clown weer controle over de situatie en voelt zich letterlijk gesterkt. Ook op de ouders (en het verplegend en geneeskundig personeel) heeft dit effect. Dit wordt onderbouwd door wetenschappelijke onderzoeken, waaronder Vagnoli (2005), Bertini (2011) en Linge (2012).

‘Ik zou willen dat ik ook CliniClowns kon voorschrijven’

Ines von Rosenstiel, kinderarts in het Slotervaartziekenhuis, medeoprichter van het Nationaal Informatie en Kenniscentrum Integrative Medicine en lid van de Raad van Toezicht van CliniClowns: ‘CliniClowns zijn in staat om speelruimte te creëren, waardoor kinderen weer even kind kunnen zijn. Door het rollenspel krijgt het kind meer controle over zijn situatie en daardoor kracht om op zichzelf te vertrouwen. CliniClowns zorgen naast ontspanning, een lach en optimisme dan ook voor vermindering van angst, pijn en stress. We zien dat kinderen zich weer kunnen uiten in emoties en stressvolle gebeurtenissen beter verwerken. In mijn werk als kinderarts heb ik meerdere malen gedacht: ik zou willen dat ik nu een CliniClown kon voorschrijven.’ ●

Onze identiteit

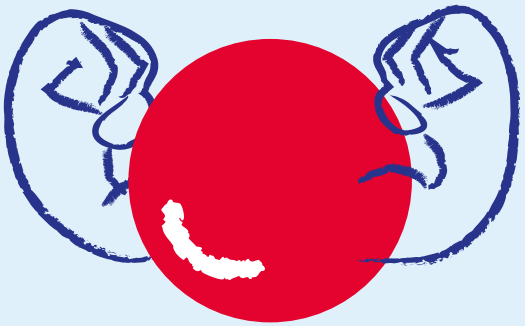
We zijn er voor een klein magisch moment met grote betekenis, door oprecht contact met de clown voor kinderen* in een moeilijke gezondheidssituatie.

*Nu spelen de clowns voor kinderen tot en met 18 jaar. Er wordt onderzocht of ook voor andere doelgroepen de spelvormen van CliniClowns van toegevoegde waarde kunnen zijn.

Onze ambitie

Wij willen er in 2025 zijn voor iedereen die ons nodig heeft. En ervoor zorgen dat elke inwoner van Nederland een magisch moment van CliniClowns heeft ervaren en het belang van de betekenis ervan heeft gevoeld.

Onze sterktes & zwaktes



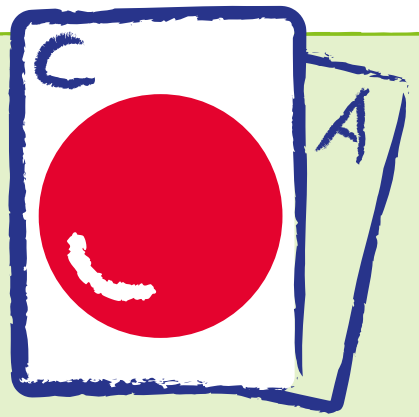
Sterktes

- # Een Nederlands doel, we spelen in heel Nederland en zijn daardoor altijd dichtbij
- # Hoge naamsbekendheid
- # Grote achterban
- # Stabiele inkomstenstroom
- # Professionele, gepassioneerde en daadkrachtige medewerkers
- # Groot netwerk van speellocaties
- # Sterk merk met een positieve associatie

Zwaktes

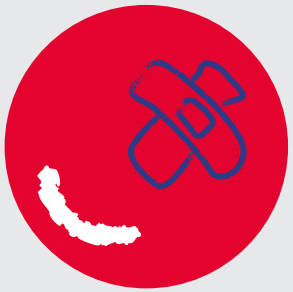
- # Vooral bekend van het werk in het ziekenhuis; de breedte van het werkveld en de impact van het spel van de clown worden onvoldoende overgebracht
- # Het meetbaar maken van de kwaliteit van onze activiteiten
- # Vergrijzing binnen de groep van clowns
- # Aanbod potentiële nieuwe clowns met voldoende talent en kwaliteit beperkt (schaarste aan clowns)
- # Door aandacht voor de strategie meer focus op interne organisatie en minder aandacht voor externe zaken

Onze kansen & bedreigingen



Kansen

- # Stijgend donateursvertrouwen
- # Groeiende markt nalatenschappen en schenkingen
- # Maatschappelijke tendens van ‘ik’ naar ‘samen’
- # Maatschappelijke trend: behoefte aan persoonlijk en oprecht contact
- # Veel potentiële speellocaties buiten ziekenhuisomgeving
- # Samenwerkingsverbanden met andere organisaties
- # Door regionale dekking kunnen we optimaal aan de behoefte in de regio voldoen



Bedreigingen

- # Concurrentie onder goede doelen neemt nog steeds toe
- # Reputatie goede doelen onder druk; negatieve publiciteit raakt de hele branche
- # Trend in de markt: donateurs geven liever eenmalig dan maandelijks
- # Strenge wet- en regelgeving op het gebied van fondsenwerving
- # Imago van de clown blijft kwetsbaar
- # Zieke kinderen zijn minder makkelijk bereikbaar, doordat ze minder en korter in het ziekenhuis liggen. (Chronisch) zieke kinderen verblijven steeds vaker thuis en bezoeken het ziekenhuis alleen voor poliklinische of dagbehandeling.
- # CliniClowns wordt gezien als luxe (niet urgent)
- # Het steeds grotere aanbod van afleiding en plezier voor zieke en gehandicapte kinderen, vraagt om extra focus: waar zijn we echt van toegevoegde waarde?

1.2 Voor wie we er zijn

De CliniClowns ontmoeten zieke en gehandicapte kinderen tot en met 18 jaar op plekken waar behoefte is aan ontspanning, afleiding en plezier:

- 1-op-1 improvisatie in ziekenhuizen en in instellingen zoals hospices, revalidatiecentra, gezinsvervangende huizen, in kinderdagcentra en in het Speciaal Onderwijs.
- Met voorstellingen op maat, voor instellingen en voor kinderen met hun familie.
- Door middel van de online CliniClowns-belevingswereld.
  Zo kunnen kinderen die thuis, of waar dan ook, herstellen of verzorgd worden, blijven genieten van het contact met de clowns.

Afgelopen jaar is als pilot eenmalig gespeeld in vluchtelingencentra in Veenhuizen en Ter Apel, passend bij de ambitie dat we er in 2025 voor alle kinderen willen zijn in een moeilijke gezondheidssituatie.
De pilot werd als zeer leerzaam ervaren. Of dit in de toekomst een vervolg krijgt, is onderwerp van gesprek.

De kinderen staan centraal

Om ervoor te zorgen dat onze spelvormen afgestemd zijn op de behoefte van het kind, blijven we onze activiteiten ontwikkelen, verfijnen en toetsen op de volgende punten:

- het kind staat centraal (niet de ziekte of handicap)
- er wordt uitgegaan van wat het kind kan (in plaats van wat het niet kan)
- het clownsspel sluit aan bij de belevingswereld van het kind

Doelgroeponderzoek

In 2015 is onderzocht:

- wat de kenmerken van onze doelgroep zijn en waarmee we qua spelvormen rekening moeten houden.
- waar we het meest van toegevoegde waarde zijn. In samenwerking met NIVEL (Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg) zijn hiervoor veel belanghebbenden van CliniClowns benaderd. Van zorgpersoneel tot donateurs, (de ouders van) doelgroepkinderen en de clowns zelf.
- welk aanbod (vergelijkbaar met CliniClowns) er is voor onze doelgroep.Op basis van deze informatie bepalen we in 2016 waar en hoe we in de toekomst nodig zijn.

Ontwikkeling meetinstrumenten

In 2014 zijn we overgestapt van het meten van 'kindcontacten' naar het meten van 'ontmoetingen'. We meten niet meer 'iedere 10 minuten dat een kind contact heeft met een activiteit van CliniClowns', maar de echte ontmoetingen tussen een clown en een kind. De lengte daarvan doet niet ter zake. Een magisch moment van contact vraagt soms om spel van een kwartier en wordt soms al met een oogbeweging of glimlach bereikt.

We hebben een nieuw kwantitatief meetinstrument ontwikkeld. Dit brengt alle ontmoetingen in kaart én variabelen daaromheen, zoals kosten, tijdsduur en locatie. Zo kunnen we constant de afweging maken tussen kwaliteit en kwantiteit. Soms is het belangrijker om te spelen voor één kind in de thuiszorg dat terminaal ziek is, dan voor dertig kinderen op een polikliniek.

Daarnaast is de basis gelegd voor een kwalitatief meetinstrument. Hiervoor is deelgenomen aan een werkgroep 'impactmeting' vanuit de VFI (inmiddels Goede Doelen Nederland). De implementatie van een effectmeting die bij CliniClowns past wordt in 2016 uitgevoerd.

Resultaten doelstellingen

We blijven de lat hoog leggen voor onszelf met ambitieuze doelstellingen. In hoeverre we die gehaald hebben?

Doelstellingen

Aantal ontmoetingen tussen clown en kind:
98.534

Gemiddelde kosten per ontmoeting (kosten kindwerk gedeeld door aantal ontmoetingen)
€ 91,91

Gemiddelde waardering van ons werk ouders en kinderen
8.8

Aantal te werven clowns
5

Gerealiseerd

Aantal ontmoetingen tussen clown en kind:
89.444*

* Door een nieuwe meetmethodiek zijn deze cijfers niet vergelijkbaar. Het aantal bezoeken is constant.

Gemiddelde kosten per ontmoeting (kosten kindwerk gedeeld door aantal ontmoetingen)
€ 97,56

Gemiddelde waardering van ons werk ouders en kinderen
8.6

Uit de auditieronde 2015 zijn **2** nieuwe clowncollega's gekomen die in 2016 instromen. Helaas zaten er tussen alle aanmeldingen niet de gewenste 5 clowns die aan onze kwaliteitseisen voldeden.

1.3 Waar we werken

CliniClowns werkt in 4 ‘werelden’:

In ziekenhuizen en instellingen

CliniClowns op bezoek

De meeste CliniClowns-ontmoetingen vinden nog altijd plaats in het ziekenhuis. De CliniClowns komen bij elk kind apart op bezoek en elk kind krijgt persoonlijk aandacht. Centraal staat het kind en wat het kan. Bij het ene kind wordt groot uitgepakt, bij het andere kind is het spel klein en subtiel. Veel kinderen kijken elke week uit naar de komst van 'hun' clowns. In 2015 hebben we 92 verschillende ziekenhuizen meerdere keren bezocht. Regelmatig worden clowns uitgenodigd om afleiding te bieden tijdens kleine medische handelingen.

Goede contacten

De clowns kunnen hun werk in de ziekenhuizen doen dankzij de pedagogisch medewerkers en kinderverpleegkundigen die de kinderen begeleiden en goed kennen. Voor het bezoek laten de clowns zich informeren over de conditie en stemming van het kind. Zo kunnen de clowns hun spel aanpassen aan de behoeftes en mogelijkheden van ieder kind.

Luister mee met het bezoek van de CliniClowns aan Niko.
LUISTER MEE

‘Noortje verheugt zich thuis al op Fiep en Bums’

Moeder Manon: ‘Mijn dochter Noortje heeft een tumor bij haar oogzenuw en krijgt al ruim negen jaar chemotherapie. We gaan iedere drie weken een dag naar het ziekenhuis voor een infuus. De CliniClowns zijn dan ons ankerpunt. Ze brengen zoveel warmte, vreugde en inspiratie. We hebben nog nooit gezegd ‘nu even niet’. Noortje voelt zich altijd goed genoeg voor de clowns. Ik zou haar heel verdrietig maken als ik ze zou weigeren.’

Weerzien

‘Op de dag van de behandeling verheugt ze zich thuis al op het weerzien met Fiep en Bums. Dat maakt haar dag goed. Die chemo hoort er dan helaas ook bij. Bums speelt vaak al op de ziekenhuisgang op zijn ukelele. Zodra Noortje dat hoort schuift ze waar ze mee bezig is meteen aan de kant. Ze kan niet wachten.’

Elke keer iets nieuws

Noortje: ‘Ik kom speciaal op dinsdag naar het ziekenhuis voor een infuus omdat CliniCowns Fiep en Bums er dan zijn. Ik vind ze heel grappig en superaardig. Ze verzinnen elke keer iets nieuws. Dat is juist zo leuk.

Een keer deed Bums net of hij een nummertje moest trekken om naar binnen te mogen. Fiep pakte steeds het papiertje af als hij even niet keek. Na een paar keer stopte hij het snel in zijn mond. Een andere keer ging Fiep in mijn bed liggen en moest ik voor CliniClown spelen. Een tijdje geleden kwamen ze als postbodes. Mama was zogenaamd een postorderbruid en toen gingen papa en mama hertrouwen. Ik moet altijd om ze lachen.’ ●

‘Het liefst zou ik de clowns dagelijks over de vloer hebben’

Pascale is Pedagogisch Hulpverlener in het Maxima Medisch Centrum in Veldhoven. Wekelijks ervaart zij het positieve effect van de CliniClowns op zieke en gehandicapte kinderen in haar ziekenhuis. ‘Het liefst zou ik de clowns dagelijks over de vloer hebben.’

Pascale is als Pedagogisch Hulpverlener verbonden aan het Maxima Medisch Centrum in Veldhoven en kijkt wekelijks uit naar het bezoek van de CliniClowns. Op woensdagen spelen Willeke en Wendy als de clowns Jojo en Blos met de kinderen in haar ziekenhuis. ‘Ik zie de clowns als mijn collega’s, ook al zijn ze er maar één keer per week. Het proces van onze samenwerking verloopt bijna automatisch, omdat wij elkaar al zó lang kennen.’

Waardevolle kennisuitwisseling

‘Gezamenlijk werken wij in het belang van het kind, ieder vanuit zijn eigen expertise, door waardevolle kennis uit te wisselen. ’s Ochtends bespreken we welke kinderen er op de afdeling liggen, of ze bezoek van de clowns willen en aankunnen, en of er nog bijzonderheden zijn. Ook tussen het spelen door hebben we contact, bijvoorbeeld wanneer een kind na een slechtnieuwsgesprek wat extra aandacht kan gebruiken. Dat kan heel therapeutisch werken. Dankzij de clowns heb ik weer een mooie ingang, want kinderen vinden het vaak prachtig om daarna hun ervaring met me te delen.’

Mooie dingen ontstaan

‘De clowns zorgen ervoor dat een kind zichzelf kan zijn en zich even niet ziek voelt. Ze passen hun spel aan op de situatie zoals deze wordt aangeboden. Het kind gaat mee in de flow van hun spel, waardoor er vaak mooie dingen ontstaan. Deze improvisatie komt hier heel goed van pas. Een CliniClown is dan ook geen entertainer

die je binnenhaalt en opdraagt: ‘Ga dat kind eens vermaken en verdwijn weer.’’

‘De jongen vergat alles om zich heen’

‘Vandaag was er een jongen die sinds zijn operatie van twee dagen geleden erg misselijk was en niets meer had gedronken. Als ouders of verplegend personeel hem dwingend zouden toespreken met ‘Jij moet drinken’, zou dat drinken voor hem een must worden. Dat werkt vaak averechts. Dankzij de CliniClowns ging de jongen zo op in het spel, dat hij alles om zich heen vergat en op de automatische piloot zijn glas leegdronk. Zijn moeder was ontroerd.’

Liefst iedere dag een CliniClown

‘Ik vind dat elk kind dat in het ziekenhuis terechtkomt een ontmoeting met CliniClowns verdient. Nu hebben alleen de kinderen die hier op woensdag zijn - het klinkt een beetje raar - ‘geluk’, omdat de clowns er dan zijn. Zij ervaren dat een ziekenhuis niet alleen maar negatief is, maar ook leuke momenten heeft. Ik zou de CliniClowns daarom het liefst dagelijks over de vloer hebben.’ ●

Andere instellingen en thuisbezoek

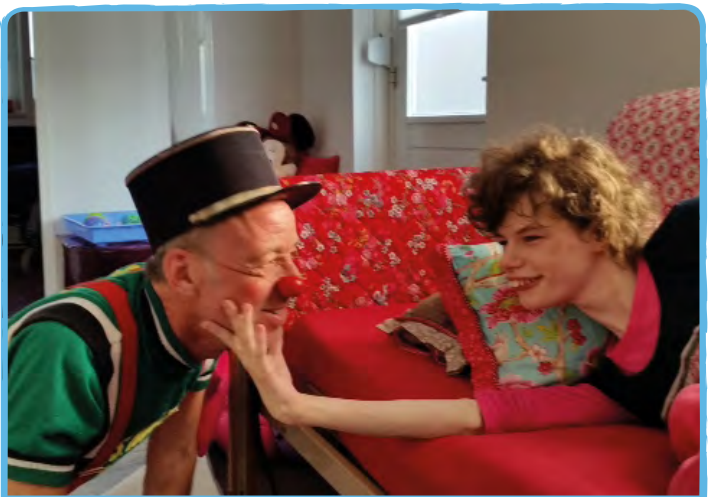
Onze clowns hebben afgelopen jaar 20 speellocaties bezocht die vraag hadden naar afleiding en plezier, zoals kinderhospices, instellingen voor epilepsie, instellingen voor (o.a.) dagopvang, een kliniek voor kinderpsychiatrie en kinderrevalidatiecentra. Ook brachten de clowns 8 keer een thuisbezoek.

CliniClowns op Bezoek

Aantal geplande ontmoetingen:
69.402

Aantal gerealiseerde ontmoetingen:
63.470*

* We zijn gestart met een nieuwe meetmethodiek. Ook hebben we gezocht naar balans bij het inzetten van de clowns bij de verschillende activiteiten van CliniClowns.



Speciaal bezoek van Ziep

'De vrolijke mimiek, de zachte warme stem van clown Ziep, zachte muziek en gekke dingen. Clown Ziep kwam heel dichtbij en raakte Esmee en ons allemaal', vertelt Monique, moeder van Esmee.

Esmee heeft een zeer zeldzame en progressieve genafwijking die niet te genezen is. Ze kan niet praten en is volledig aan bed gekluisterd. 'Haar wereldje wordt klein, daarom was het zo fijn dat er een CliniClown bij haar thuis kwam.' ●

Speelkoffer

In alle ziekenhuizen met een kinderafdeling, hospices en revalidatiecentra is voor de momenten dat er geen CliniClown aanwezig is en kinderen toch willen spelen de Speelkoffer ingezet. Dit is een speel-en-ontdek-wereld afgestemd op kinderen. In de koffer zit onder andere een interactief touchscreen. Daarmee kunnen de kinderen een foto van zichzelf maken, deze bewerken en mailen. Ook kunnen ze filmpjes van de clowns bekijken of spelletjes spelen. Speciaal voor kinderen met een verstandelijke of lichamelijke handicap is een Speelkoffer ontwikkeld die aansluit bij hun mogelijkheden. De kleuren, belijning en vormgeving zijn duidelijker, er zijn weinig afleidende factoren tijdens het spel en er is onder andere rekening gehouden met rolstoelgebruikers.

In 2015 zijn 131 Speelkoffers ingezet: in 111 ziekenhuizen, in 3 hospices/logeerhuizen, in 11 revalidatiecentra of bijbehorende Mytylschool en bij de Forensische Polikliniek Kindermishandeling in Utrecht. Er zijn 5 Speelkoffers speciaal voor kinderen met een verstandelijke en/of meervoudige handicap ingezet in kinderdagcentra.

De Speelkoffers staan op locaties waar veel kinderen komen, zoals kinderafdelingen of centrale ontvangstruimtes. Hoeveel kinderen daadwerkelijk met de koffer spelen, wordt niet bijgehouden.
De Speelkoffer sluit niet aan bij onze kernwaarde, het magische moment tussen clown en kind, maar heeft volgens de instellingen waar ze staan wel een magische aantrekkingskracht. In 2016 onderzoeken we de toekomst van de Speelkoffer in relatie tot de gemaakte strategische keuzes.

Op scholen

Klein Zintuigen Orkest

Speciaal voor kinderen met een verstandelijke of meervoudige handicap met een verstandelijke leeftijd van 0 tot en met 4 jaar is er het Klein Zintuigen Orkest; we komen langs bij instellingen met de creatieve voorstelling 'Post!' (over een dag op het Postkantoor), die alle zintuigen prikkelt en de talenten van de kinderen aanspreekt.

In 2015 zijn drie nieuwe 'Klein Zintuigen Orkesten' begonnen in de regio's Noord, Midden en Zuid. In totaal zijn er 219 instellingen (met name kinderdagcentra, Mytylscholen en ZMLK-scholen) bezocht.

Klein Zintuigen Orkest

Aantal geplande ontmoetingen:
8.567

Aantal gerealiseerde ontmoetingen:
8.386

‘Als de CliniClowns er zijn straalt het plezier van zijn snoet’

Job is elf jaar en ernstig verstandelijk beperkt. Hij is klassiek autistisch en functioneert op het niveau van een kind van ongeveer 2,5 jaar. Onlangs kwamen de CliniClowns langs op de dagopvang van Job en speelden daar de voorstelling ‘Post!’. Zijn moeder Sandra is fotografe en maakte die dag prachtige foto’s.

‘Job is een gelukkig kind. Hij is heel bewegelijk en kan zolang hij goede prikkels ontvangt veel hebben. Hij kan niet praten, en we moeten hem dus goed observeren om te weten hoe het met hem gaat. We zijn in aanraking gekomen met CliniClowns door de dagopvang waar hij zit. Daar komen de CliniClowns regelmatig langs. Jobs spanningsboog is heel kort, maar als de CliniClowns langskomen is hij van het begin tot aan het eind erg geïnteresseerd in alles wat ze doen.’

Job ging uit zijn dak

‘Drie CliniClowns speelden de voorstelling ‘Post!’ voor een groep van zes kinderen. Job ging al uit zijn dak voordat ze binnenkwamen, hij had ze namelijk al door de gangen zien lopen. Bij binnenkomst dook Job meteen op een van de clowns, daar had Job direct een enorme klik mee. Ik ken de kinderen vrij goed en kon aan een paar kinderen zien dat ze lastiger met de prikkels om konden gaan. Ik vind het knap dat de clowns daar op in kunnen spelen.’

Bizar knap

‘De CliniClowns weten ontzettend goed wanneer ze bij een kind toenadering kunnen zoeken of wanneer ze juist een stapje terug moeten doen. Het zijn echt zulke professionals die zoveel ervaring hebben. Ik snap dat de mensen die de hele dag met mijn zoon aan het werk zijn Job goed kennen. Toch kunnen de clowns door hun enorme flexibiliteit ook toenadering zoeken bij de kinderen. Ondanks het feit dat ze de kinderen voor het eerst zien, kunnen ze precies inschatten hoe ze de kinderen kunnen benaderen. Ik vind dat bizar knap.’ ●

Speel je mee?

Afgelopen jaar is een nieuwe spelvorm geïntroduceerd (voortbordurend op 'Er was eens'). 'Speel je mee?' is een interactieve spelvorm voor kleine groepen, afgestemd op de specifieke behoefte van de groep. Op scholen in het (Voortgezet) Speciaal Onderwijs worden kinderen door de clowns uitgedaagd om op een laagdrempelige en zintuiglijke manier op avontuur te gaan. We doen daarbij een beroep op hun associatieve vermogen. De kinderen (met een verstandelijke leeftijd van 5 t/m 12 jaar) spelen in een door hen zelf verzonnen verhaal de hoofdrol. In momenten van verwondering, verbeelding en magie komen ze even los van hun alledaagse situatie. In 2015 zijn 33 scholen bezocht in het (Voortgezet) Speciaal Onderwijs. Omdat we deze spelvorm vaker willen toepassen, is in november een nieuw team (3 spelers) gestart met trainen en meespelen.

Schoolvoorstellingen

Aantal geplande ontmoetingen:
2.595

Aantal gerealiseerde ontmoetingen:
2.322

‘Ik heb de kinderen puur zien genieten’

Onderwijscentrum De Twijn in Zwolle kreeg onlangs bezoek van CliniClowns. Juf Ria Hempenius vertelt over ‘Speel je mee?’.

Puur genieten

‘Ik geef les aan zeer moeilijk lerende kinderen van ongeveer 12 jaar oud. Dit zijn kinderen die functioneren op het niveau van 6-jarigen. Soms hebben ze gedrags- of andere problemen en teveel prikkels is voor de meeste kinderen ook niet goed. Dat zorgt ervoor dat ze thuis vaak minder mogelijkheden hebben om leuke uitjes te maken. De improvisatie ‘Speel je mee?’ bij ons op school was daarom extra leuk. Ik heb de kinderen puur zien genieten.’

Even ontspannen

‘De spelvorm wordt héél rustig opgebouwd. Wat ik vooral knap vind, is de interactie tussen de clowns en de kinderen. Juist daarin zie je dat de spelvorm speciaal is gemaakt voor zeer moeilijk lerende kinderen. De clowns weten heel goed hoe ze op het juiste niveau met de kinderen moeten omgaan. Bovendien kunnen ze goed anticiperen op de zaal. Als de kinderen overenthousiast lijken te raken, grijpen ze op tijd in. Het is prachtig om te zien hoe de kinderen zich even helemaal kunnen ontspannen en even echt kunnen genieten. Zij én hun leerkrachten uiteraard!’ ●

Onze evenementen

Circus CliniClowns

De CliniClowns theatertour Circus Boemtata is in 2015 opgevolgd door een nieuw concept: Circus CliniClowns. Dat sluit beter aan bij het spelen voor een kleine groep én past beter bij onze identiteit. Het is ontwikkeld voor verstandelijk- en/of meervoudig gehandicapte kinderen. Samen met hun ouders hebben ze zo de mogelijkheid om als gezin naar een voorstelling te gaan, iets wat vanwege de handicap van de kinderen vaak uitzonderlijk is. Het circus trekt door het hele land.
De voorstelling gaat over een clownsfamilie in het dorp Verbaast. De clowns nemen de kinderen mee in alles wat komt kijken bij het organiseren van een circus, waarbij alle zintuigen worden aangesproken.

Circus CliniClowns

Aantal geplande ontmoetingen:
8.933

Aantal gerealiseerde ontmoetingen:
8.435

‘In het circus zijn de kinderen helden’

‘Paard, ik was een beetje verdrietig omdat de muizen weggingen…’ Ymke (11) staat met haar handen tegen elkaar gevouwen voor de stal van het pratende paard Hinneke. Door haar blauwe bril kijkt ze met grote ogen naar het paard dat net de show stal tijdens de afsluitende act van Circus CliniClowns. Ze wil nog helemaal niet naar huis.

‘Paard, heb jij een televisie in je stal? Paard, heb jij een douche in je stal?’ Paard Hinneke lacht: ‘Nee, ik douche buiten in de regen.’ Dan stapt Ymke het staltrappetje op, legt haar arm om Hinnekes nek, geeft hem een dikke knuffel en aait voorzichtig over zijn snuit. ‘Dag paard, welterusten.’

Magische wereld

Ymke is samen met haar vader Stephan en oma Trix bij Circus CliniClowns. Ze blijkt dol op deze magische wereld van clowns Bougie, Coco, Flip, Trui, Jet en Tas.

Ze heeft er zin in

‘Ze heeft er zin in’, vertelt haar vader, terwijl Ymke bijna niet te houden is zodra de eerste clowns tevoorschijn komen. Ze rent op clown Tas af, zwaait en trekt aan zijn jasje als hij niet reageert. ‘Hallo!’, zegt ze blij. Vader Stephan lacht. ‘Ze weet niet precies waar ze naartoe gaat of wat er gaat gebeuren. Maar wel dat vandaag speciaal voor haar is.’

Ymke is geboren met het Rubinstein-Taybi Syndroom, waardoor haar verstandelijke ontwikkeling achterblijft op haar biologische leeftijd. Hoewel ze inmiddels al elf jaar is, is ze mentaal ongeveer drie. ‘Dingen gaan al snel te vlug’, legt haar vader uit. ‘Dit circus is een van de weinige plekken waar alles op niveau is en de omgeving aangepast aan kinderen zoals zij. Ik hoef niet continu op te letten of ze over een stoepje struikelt of dat ze iets doet wat niet mag. De clowns laten de kinderen lekker hun gang gaan. Dat vind ik ook het mooiste: dat Ymke hier een paar uur helemaal zelfstandig is.’

Stephan houdt zich dan ook de hele voorstelling op de achtergrond en kijkt van een afstandje toe hoe Ymke in de circuswaskamer op het randje van het bad zit en haar doekje in het bad vol blauwe balletjes duwt. Clown Trui legt aan de kinderen uit hoe ze de was moeten doen: ‘Eerst lekker soppen in het water en dan moet de was natuurlijk…’

‘Aan de waslijn!’, roept Ymke waarna ze opspringt en naar de waslijn rent terwijl de andere kinderen bij de wasbak blijven zitten. Daar staat clown Jet die haar een wasknijper geeft. ‘Kijk, ik ben al klaar’, roept Ymke trots naar Jet. Zij lacht en houdt haar hand op: ‘High five. Wat goed van jou!’

Echt contact

‘Dat zo’n meisje als Ymke echt contact met je zoekt, maakt dit werk zo leuk,’ vertelt clown Jet. ‘Op dat moment probeer ik ook echt even alleen met haar bezig te zijn. Ik werk nu vier jaar bij CliniClowns en vind het bijzonder dat we met dit circus kinderen laten ontdekken hoeveel ze zelf kunnen. In het circus zijn zij de helden van de dag. Als ik de kinderen zie genieten en merk dat de ouders even kunnen ontspannen, ben ik gelukkig.’ ●

CliniClowns College

Tijdens de voorstellingen in het CliniClowns College beleven kinderen met een ernstige ziekte of handicap en kinderen die een trauma hebben meegemaakt een magisch avontuur. Een bezoek aan het College (bij ons kantoor in Amersfoort) is een privé-uitje voor het hele gezin, volledig afgestemd op de behoefte van het kind. Tijdens de 'reis' door het wonderlijke schoolgebouw waarin de CliniClowns worden opgeleid, maken het kind en zijn/haar familie deel uit van de voorstelling.
Een bezoek aan het College geeft kinderen hun zelfvertrouwen terug en laat ze zich weer krachtig voelen. De clowns en de magische omgeving geven kinderen en hun gezin, familie en eventueel vriendjes voor langere tijd positieve energie.
Begin 2015 mochten we in het CliniClowns College het 500ste gezin verwelkomen.

CliniClowns College

Aantal geplande ontmoetingen:
375

Aantal gerealiseerde ontmoetingen:
365

'Vanaf begin tot het eind, één groot en maf avontuur'

Ze moest een keer goed in het zonnetje gezet worden. Sterke, dappere Femm (7) die als diabetespatiënt in haar jonge leventje al flink wat meegemaakt had, verdiende het om een keer een verwendag te krijgen. Haar moeder Marloes Ballemans (34) zocht bewust naar iets waar Femm geen medelijden, maar positieve aandacht zou krijgen. Dat werd een bezoek aan het CliniClowns College.

Bij Tess werd drie jaar geleden diabetes type 1 vastgesteld. Ze moest permanent aan de insulinepomp. 'Ineens bestond ons leven uit hypo's, hypers, koolhydraten tellen en bloedwaarden. Ook mijn man moest leren prikken. Tegelijkertijd liepen we tegen een hoop onbegrip aan. Mensen denken: oh diabetes, dat is een beetje meer bewegen en klaar. Maar als Femm niet de juiste hoeveelheid insuline krijgt, kan het fataal zijn. We moeten altijd scherp blijven en staan ermee op en gaan ermee naar bed.'

Iets speciaals

De afgelopen jaren viel het gezin van de ene in de andere versnelling. Marloes: 'Het is een rollercoaster-rit waarin je moet blijven zitten. Je ziet je kleine meisje worstelen en staat hulpeloos aan de kant. Tegelijkertijd heb je nog een dochter die ook aandacht verdient en zich bovenmatig verantwoordelijk voelt voor haar zusje. Dus toen in januari Femm ook nog eens te horen kreeg dat ze in groep 3 zou blijven zitten, omdat ze teveel achterstand had opgelopen, vond ik het tijd voor iets leuks voor ons allemaal. Ik zocht iets wat Femm speciaal maakte, juist omdat ze ernstig ziek is. Het CliniClowns College sprak me meteen aan en ik was blij verrast dat we ervoor in aanmerking kwamen.'

Als Marloes gevraagd wordt naar de ervaringen van die dag, begint ze te lachen. 'Het is vanaf het moment dat we binnenkwamen totdat we weggingen één groot maf avontuur geweest. We hebben zo'n lol gehad!' Dochter Tess haalt moeiteloos alle herinneringen terug: het gekke gezicht van juffrouw Mathilde door het deurluikje. De kaartjes die clown Gigi uitdeelde en allemaal liet vallen. De dúizenden rode neuzen die de trap afvielen. De wonderlijke keuken met alle laatjes. De verkleedkleren. De heerlijke pannenkoeken aan het einde. Bijna teveel om op te noemen. Femm voegt toe: 'Het was zo grappig allemaal en gezellig. Ik wil eigenlijk clown Gigi een keer bellen, kan dat? Ik vond haar zo lief!' ●

Online

CLINICLOWNS CLUB
OM 19:00 UUR:
Home
Clubhuis
Clowns
NeuzenNieuws
Filmpjes
Theater
Agenda
Webcam
Vriend
reageer
Start chat
LG

CliniClowns Club

Speciaal voor kinderen die thuis, of waar dan ook, worden verzorgd, is er de CliniClowns Club, een online belevingswereld. Hier kunnen kinderen die lid zijn - Neuzers - in een veilige en besloten omgeving in contact komen met de clowns en andere Neuzers door te chatten en webcammen, filmpjes bekijken (o.a. voorstellingen) en nieuwsberichten lezen. Het aanbod is afgestemd op de verstandelijke leeftijd van kinderen en daarom verdeeld in: Kijken&Doen, Show&Spel en Talk&Talent. Het kind bepaalt zelf, al dan niet in overleg met de ouder(s) of verzorger(s), wat het best bij hem past.

Daarnaast hebben de clowns en CliniClowns Club-kinderen elkaar live ontmoet tijdens evenementen en clubbezoeken. In 2015 waren er 18 clubbezoeken (1-op-1-contact tussen clown en Neuzer) en vonden er 2 evenementen plaats waar 41 Neuzers aan deelnamen. Met het scholenproject, waarbij in klassen voor speciaal onderwijs filmpjes worden opgenomen, hebben we 6 scholen bezocht en 657 kinderen bereikt.

Nieuwe app

In 2015 is onderzocht hoe de CliniClowns Club het best bij onze identiteit én de wensen van onze doelgroep aansluit. Steeds meer kinderen gebruiken het liefst laptop, mobiele telefoon en tablet. In augustus 2015 zijn we daarom gestopt met de evenementen, clubbezoeken en het scholenproject, en hebben we de CliniClowns App ontwikkeld. Ook hierin is ruimte voor 1 op 1 webcammen, een show voor een kleine groep, filmpjes en chatten met vrienden, maar dan in een meer eigentijdse en gebruiksvriendelijkere versie. In 2015 zijn we ter voorbereiding in ziekenhuizen in Deventer en Zwolle een pilot aangegaan met betrekking tot webcammen met kinderen in het ziekenhuis. In 2016 wordt de app gelanceerd.

Online Cijfers

Aantal geplande ontmoetingen: 8.662

Aantal gerealiseerde ontmoetingen: 6.466

Toelichting op de cijfers:
Online ontmoetingen: **5.720**
Ontmoetingen club events: **59**
Scholenbezoeken: **657**
Pilot CliniClowns App: **30**

‘We houden het altijd licht’

Rinze en Ralf (Sjappoo en Plip), en hun collega-clowns van de CliniClowns Club, zijn op vaste tijden online. Om te chatten of webcammen met een of meer kinderen, of radio of tv te maken. ‘Vermaak en plezier zijn het belangrijkste’, zegt Rinze. ‘We maken er lekker een zooitje van.’ Tussen alle pret zijn de clowns soms ook deelgenoot van ingrijpende gebeurtenissen. ‘Toen de oma van een van de kinderen overleden was, vertelde hij ons dat. We hebben erover gepraat en het nummer ‘Koffie, koffie’ gedraaid, oma’s favoriete plaat. We houden het altijd licht.’ Het platform biedt allerlei mogelijkheden, zoals een berichtje achterlaten bij kinderen die je in het ziekenhuis hebt gemist. De kinderen weten ook elkaar via de Club heel goed te vinden. Rinze: ‘In deze omgeving kunnen kinderen vrijuit spreken over hun ziekte. De een moet soms een operatie ondergaan die de ander ook gehad heeft. ‘Bij mij viel het mee’, zie je dan op de chat. Dat helpt enorm.’ ●

Rapport

Uit onderzoek onder 1700 kinderen en ouders blijkt dat al onze activiteiten gemiddeld met een 8,6 gewaardeerd worden.

Activiteit	Waardering (30 september 2015)
College	9,6
KZO	8,7
Club ouders	8,0
Club kinderen	7,8
Speel je mee	8,8
Circus CliniClowns	8,8
Clown op Bezoek	8,4
Speelkoffer	8,5
Gemiddeld	8,6

Clown Flits in haar rol als conciërge van het CliniClowns College

1.4 Hoe we alles financieren

CliniClowns wil zo veel mogelijk zieke en gehandicapte kinderen een klein magisch moment bieden. Omdat we voor ons werk geen subsidie ontvangen, zijn we financieel geheel afhankelijk van donaties. Voor fondsenwerving is het noodzakelijk dat het Nederlands publiek ons werk kent en het waardeert. En liever nog: zich voor ons wil inzetten in de vorm van een gift, sponsoring (in natura) of vrijwilligerswerk.

Sterk merk

CliniClowns is een sterk merk en dat willen we blijven. Op het gebied van imago, waardering en betrouwbaarheid staan we opnieuw in de Top 10 van de Charibarometer*.

Om meer verdieping aan te brengen in de beleving en het effect van ons werk deelden we de uitkomst van wetenschappelijke onderzoeken, maar vooral verhalen van ouders en begeleiders. Dat komt het beeld van de kwaliteit en professionaliteit ten goede. Zo willen we de 'geefbereidheid' vergroten.

In 2015 hebben we onze nieuwe merkcampagne gelanceerd: 'CliniClowns. Geen kinderachtig effect.' Ook deze slagzin onderstreept onze kwaliteit en professionaliteit. Via 'De Grote CliniClowns Meeluisteroperatie' op www.cliniclowns.nl kan heel Nederland nu ook voor het eerst, van heel dichtbij, horen wat het effect is van de ontmoeting tussen clown en kind. De nieuwe slogan wordt gewaardeerd en onze campagne goed beoordeeld.

* De Charibarometer geeft inzicht in de bekendheid en waardering van Nederlanders ten aanzien van 114 'goede doelen- organisaties'.

Bedankt voor de steun!

We zien de schenkingen, vrijwillige bijdragen en samenwerkingen zeker niet als vanzelfsprekend. Door oprecht contact én het gevoel dat je als donateur/vrijwilliger zelf het verschil kunt maken, bouwen we duurzame relaties op en stimuleren we betrokkenheid bij onze organisatie.

Minder inkomsten dan begroot

In 2015 hoopten we op € 13,9 miljoen aan inkomsten. Uiteindelijk is € 13,3 miljoen opgehaald. De inkomsten zijn wel 1,4% gegroeid ten opzichte van 2014. Dat de inkomsten lager zijn dan begroot, komt doordat we geen fondsenwervend televisieprogramma konden maken. Hierdoor zijn overigens ook de kosten lager uitgevallen. Ondanks meerdere pogingen en in eerste instantie enthousiaste reacties, is het niet gelukt een omroep te vinden die de show wilde uitzenden. Ook is de verkoop van knuffel Toet en de Toetsleutelhanger tegengevallen.

De inkomsten uit fondsenwerving staan bij alle goede doelen al een paar jaar onder druk. Dit komt doordat:

1. De beeldvorming over goede doelen negatief is.
2. Er steeds meer goede doelen bij komen.
3. Andere manieren om 'goed te doen' aan populariteit winnen (zoals zelf vrijwilliger worden, in plaats van geld geven).
4. Mensen minder bereid zijn een machtiging af te geven.

Het wordt daarom steeds belangrijker te investeren in fondsenwerving en tijd en middelen te steken in innovatie. We focussen ons op de lange termijn.

Structurele donaties

Voor een gezonde bedrijfsvoering en om onze missie te bereiken is het nodig zoveel mogelijk vooraf te weten hoeveel geld er binnenkomt. Daarom stuurt CliniClowns nadrukkelijk aan op structurele donaties. Met succes: het grootste deel van het inkomen komt voort uit donaties die maandelijks, per kwartaal of jaarlijks via automatische incasso worden overgemaakt.

Resultaten doelstellingen

We blijven de lat hoog leggen voor onszelf met ambitieuze doelstellingen. In hoeverre we die gehaald hebben?

Doelstellingen

Inkomsten:
€ 13,9 miljoen

Aantal donateurs:
200.000

CBF-percentage: **19,2%**
Van onze baten uit eigen fondsenwerving mag volgens het Centraal Bureau Fondsenwerving maximaal 25% uitgegeven worden aan fondsenwervende activiteiten.

Naamsbekendheid:
In top 10 Charibarometer*

Waardering:
In top 5 Charibarometer*

Gerealiseerd

Inkomsten:
€ 13,3 miljoen

Aantal donateurs:
203.627

CBF-percentage: **18,2%**
We hebben minder kosten gemaakt aan fondsenwerving dan begroot, omdat we geen fondsenwervend televisieprogramma hebben gemaakt.

Naamsbekendheid:
8e plaats
(9e in 2014, 8e in 2013)

Waardering:
3e plaats
(2e in 2014, 4e in 2013)

* De Charibarometer geeft inzicht in de bekendheid en waardering van Nederlanders ten aanzien van 114 'goede doelen- organisaties'.

1.5 Fondsenwerving in 2015

Werving van donateurs

Door donateur-werving op straat of aan de deur is het aantal donateurs opnieuw gestegen. We hebben minder donateurs gewonnen dan was geschat, maar de kwaliteit van de werving is wel verbeterd; de wervers trekken meer tijd uit om potentiële donateurs tot een donatie te bewegen en zijn daarin overtuigend, waardoor nieuwe donateurs ook langer donateur blijven.

Eenmalige donaties

In 2015 is daarnaast ingezet op het werven van eenmalige giften via onze website en 'direct mailings' (DM) in de vorm van een brief. De inkomsten uit DM zijn dit jaar verder teruggelopen. Dit blijkt een 'trend' in de goede doelen-wereld: steeds minder mensen (met name de wat jongere achterban) geeft via dit kanaal. Door de DM te ondersteunen met onder andere banners en e-mail campagnes, hebben we geprobeerd de inkomsten op peil te houden. Helaas zijn we hiermee minder gegroeid dan gehoopt. Belangrijk dus om in 2016 te kijken naar nieuwe manieren voor het werven van eenmalige donaties.

Behouden van donateurs

Afgelopen jaar stond ook in het teken van het behouden van langdurige donateurs. Wanneer wij ook in deze moeilijke tijd onze donateurs aan ons weten te binden, leggen we een belangrijk fundament voor de toekomst. Al in 2012 zijn we gestart met ons 'behoudprogramma', waardoor het uitstroompercentage steeds beter onder controle wordt gehouden. Het afgelopen jaar is het niet gelukt om het uitstroompercentage verder omlaag te brengen. De uitstroom was 10,9%. Vorig jaar was dit 9,9%. De hogere uitstroom wordt met name veroorzaakt door donateurs die korter

Donateursavonden

In 2015 hebben we voor onze trouwe donateurs 10 speciale donateursavonden georganiseerd. Tijdens deze avonden geven we onze donateurs een kijkje in de keuken van CliniClowns. Aan de hand van een rondleiding door het CliniClowns College (de vaste voorstelling in Amersfoort), een workshop en een quiz laten we hen zien wat we met hun steun doen voor zieke en gehandicapte kinderen. We ontvingen in 2015 in totaal 506 enthousiaste donateurs. ●

dan 12 maanden donateur zijn. Het is dus belangrijk de kwaliteit van de werving te vergroten en de communicatie en onze band met de nieuwe donateurs verder te optimaliseren.

Verzoek verhogen donatie

In 2015 hebben we onze upgradecampagne (met het verzoek een hoger bedrag te doneren) voortgezet. De totale inkomsten waren niet volgens inschatting vooraf. Daarnaast is een upgrade-campagne uitgezet onder donateurs die hiervoor nog niet door ons waren benaderd. Deze campagne was niet rendabel en is in april stopgezet. In 2016 gaan we verder met een programma om incidentele en structurele donaties te upgraden naar een periodieke schenking.

Bijzondere gevers

CliniClowns ontvangt ook grote, individuele giften. In 2015 hebben we vastgesteld wat de kenmerken van onze grotere gevers zijn en wat hen motiveert, zodat we daarop kunnen inspelen. De groep is benaderd via een nieuw programma.

Nalatenschappen

Afgelopen jaar is opnieuw gebleken dat nalatenschappen een bijzondere en belangrijke inkomstenbron zijn voor de stichting. Zo hebben we nalaten aan CliniClowns onder de aandacht gebracht:

- door bijeenkomsten over schenken en erven
- door huisbezoeken (om toe te lichten wat het betekent om onze stichting op te nemen in het testament)
- in de vorm van het erfenisdossier dat in 2015 is gemaakt, met meer informatie over nalaten en om te gebruiken als eigen dossier voor nabestaanden.
- in samenwerking met goede doelen die ook aangesloten zijn bij Goede Doelen Nederland

Trouwe steun

Het is mooi om te zien dat veel bedrijven zich meerdere jaren voor ons inzetten.

- De steun van Festivaldi, met 1% afdracht van haar omzet op Harlekijntjes-dropjes, was voor het tiende jaar op rij goed voor een mooi sponsorbedrag.
- Veel medewerkers van HMSHost leggen iedere maand 1 euro voor CliniClowns opzij. Samen met bijdragen van de directie levert dit al jaren een prachtig bedrag op.
- Voor de achtste keer zetten alle medewerkers van Dorel Juvenile zich in voor CliniClowns: van het verkopen van lekkers tot het aanbieden van een taalcursus die tijdens de veiling onder het personeel werd verloot. Zie de foto hierboven.
- Het inzamelen van mobieltjes en cartridges door onze samenwerkingspartner Van Klaveren liep ook in 2015 door.
- Medewerkers van Staples komen in het kader van hun Community Day al 3 jaar vrijwilligerswerk doen bij ons op kantoor. Afgelopen jaar zetten ze het CliniClowns College in de verf. En voor de vierde keer op rij mochten we een cheque in ontvangst nemen. ●

Mede door al deze inspanningen hebben in 2015 22 mensen aangegeven dat ze CliniClowns in hun testament hebben opgenomen. De inkomsten uit nalatenschappen komen in 2015 op ruim € 977.000.

Vermogensfondsen

De afgelopen jaren hebben meerdere vermogensfondsen (o.a. het Elise Mathilde Fonds, de Stichting Bevordering van Volkskracht en Stichting Mr. Cornelis Roozen Fonds) het mogelijk gemaakt specifieke projecten uit te voeren. In 2015 hebben we ons ingezet om de verbinding te blijven behouden met fondsen die ons al geruime tijd een warm hart toedragen én hebben we nieuwe financierders binnengehaald. De inkomstenstroom van fondsen is in 2015 met 5% toegenomen t.o.v. 2014.

Serviceclubs

Met hulp van onze trouwe ambassadeurs zijn in 2015 initiatieven en voorlichtingsavonden voor serviceclubs georganiseerd. Zo heeft Rotary Vorden een mooie actie voor ons georganiseerd.

Zakelijke markt en acties

In 2015 zijn we partnerships aangegaan met onder andere Total, Babybel en Playmobil. Binnen deze samenwerkingen is verdieping aangebracht: we krijgen niet alleen financiële steun, medewerkers zijn ook ambassadeurs van ons werk geworden. Daarnaast hebben we met landelijke acties, met onder andere bovenstaande bedrijven, bijgedragen aan de zichtbaarheid van ons merk.

Daarnaast is een duidelijke focus gelegd op particuliere acties (van de sponsorloop van een school tot 'cakejes bakken en verkopen voor het goede doel'). We hebben de eerste stappen gezet om voor een regionale aanpak te gaan. Het aantal acties is niet toegenomen, maar de communicatie tussen ons en de

initiatiefnemers is verbeterd. We hebben afgelopen jaar, anders dan voorgaand jaar, geen negatieve reacties ontvangen.

Marathon in New York

Sinds 2012 loopt CliniClowns met een eigen team mee in de New York City Marathon. Na de successen van afgelopen jaren hebben we ook in 2015 weer meegedaan aan de sponsorloop. Maar liefst 31 lopers hebben op 2 november de marathon uitgelopen. Dit is mede gelukt dankzij een intensief trainingsprogramma op maat, waarin de lopers werden begeleid door looptrainers van het Amersfoortse Persista en de fysiotherapeuten van Paramedisch Centrum Bilthoven. Het team was samen goed voor een bijdrage van maar liefst € 141.729.

Vriendenloterij

CliniClowns ontvangt inkomsten uit de VriendenLoterij. De VriendenLoterij steunt maatschappelijke initiatieven die mensen met onvoldoende middelen of mogelijkheden een steuntje in de rug geven, zodat zij voluit mee kunnen doen in de samenleving en een volwaardig leven kunnen leiden. Ook steunt zij mensen in hun ambitie om een bijdrage aan de maatschappij te leveren.

Deze inkomsten komen voort uit geoormerkte loten, waarbij van ieder lot de helft van de opbrengst aan ons wordt geschonken. Dit leverde in 2015 een bedrag van € 284.159 op.

Door CliniClowns even minder ziek

Friesch Dagblad
6 nov. 2015

Organisatie bezoekt voor de miljoenste keer ziek kind in ziekenhuis

Amersfoort | Deze week bezochten CliniClowns voor de miljoenste keer een ziek kind in het ziekenhuis. Met hun rode neus en blozende wangen proberen ze zieke kinderen zich even iets minder ziek te laten voelen en hen te laten lachen. Het miljoenste bezoek vond plaats in het Wilhelmina Kinderziekenhuis in Utrecht.
Het eerste bezoek was in 1993, toen de clowns in Amsterdam met hun vrolijkmakerij begonnen. Hoofd kinderoncologie Tom Voûte (1936-2008) van het Emma Kinderziekenhuis en het kinder-AMC in Amsterdam richtte de organisatie in 1992 op, na geïnspireerd te zijn geraakt door de New Yorkse straatartiest en clown Michael Christensen.
Christensen kwam er in de jaren tachtig achter dat afleiding en plezier erg belangrijk zijn voor zieke kinderen . Hij vrolijkte zijn broer op, die in het ziekenhuis lag. Later ging hij aan het werk als de clown Dr. Stubs. Ook de arts Patch Adams, in 1998 op het witte doek gespeeld door Robin Williams, vrolijkte als clown zijn patiënten op. De eerste Europese CliniClowns waren de Rote Nasen, die in 1991 in Oostenrijk begonnen.
In 1993 begon Voûte met twee clowns. Inmiddels zijn er zeventig CliniClowns in vaste dienst, die jaarlijks in honderd ziekenhuizen tienduizenden kinderen bezoeken. In 2014 werkten 250 vrijwilligers voor de stichting. Het streven is om dit jaar voor het eerst in één jaar 100.000 kinderen met een bezoekje te vereren.
Vorig jaar haalde de organisatie voor ruim dertien miljoen euro aan fondsen binnen, bij 201.000 donateurs.

'Het is geen toneelspel, clowns zijn oprecht'

De CliniClowns leggen vandaag in het Wilhelmina Kinderziekenhuis in Utrecht hun miljoenste bezoek af.

In de begindagen, inmiddels dik 20 jaar geleden, stond Hans Koops - alias Clown Flip - geregeld aan het bed van de toen 14-jarige leukemiepatiënte Esther Kleinveld. Ter gelegenheid van deze mijlpaal komen ze weer even samen.

AD Algemeen Dagblad
4 nov. 2015

CliniClowns brengen miljoenste bezoek aan ziek kind

NOS.nl
4 nov. 2015

De CliniClowns brengen vandaag hun miljoenste bezoek aan een patiëntje. Dat gebeurt in het Wilhelmina Kinderziekenhuis in Utrecht. Wie de patiënt is, blijft nog een verrassing.

De Telegraaf ticker
@telegraafticker

Twitter
4 nov. 2015

Volgen

Miljoen keer de rode neus - VIDEO
telegraaf.nl/t/24698960 #CliniClowns

1 miljoenste bezoek

Op 4 november 2015 heeft CliniClowns een mijlpaal bereikt: het miljoenste bezoek aan een kind in het ziekenhuis. Dit bezoek stond symbool voor de vele unieke verhalen van clownsbezoeken aan zieke kinderen en het effect dat verder gaat dan afleiding en plezier alleen.

In het Wilhelmina Kinderziekenhuis in Utrecht speelden clowns, in het bijzijn van CliniClowns-ambassadeur Jack van Gelder, met een patiëntje op de afdeling Neurologie. Ook in alle andere ziekenhuizen waar CliniClowns die dag speelden, stonden we stil bij deze bijzondere mijlpaal en wat de organisatie voor kinderen en hun gezin heeft mogen betekenen. Door middel van een oorkonde en een attentie werden de ziekenhuizen bedankt voor hun betrokkenheid. Via sms, e-mail, social media en een kaart per post hebben we ook onze donateurs bedankt voor hun steun die dit miljoenste bezoek mogelijk heeft gemaakt. De mijlpaal leverde daarnaast meer dan 1,3 miljoen euro (bruto mediawaarde) aan free publicity op. ●

Luister mee met het bezoek van de CliniClowns aan Max.

LUISTER MEE ▶

Deel 2

De mensen achter de resultaten

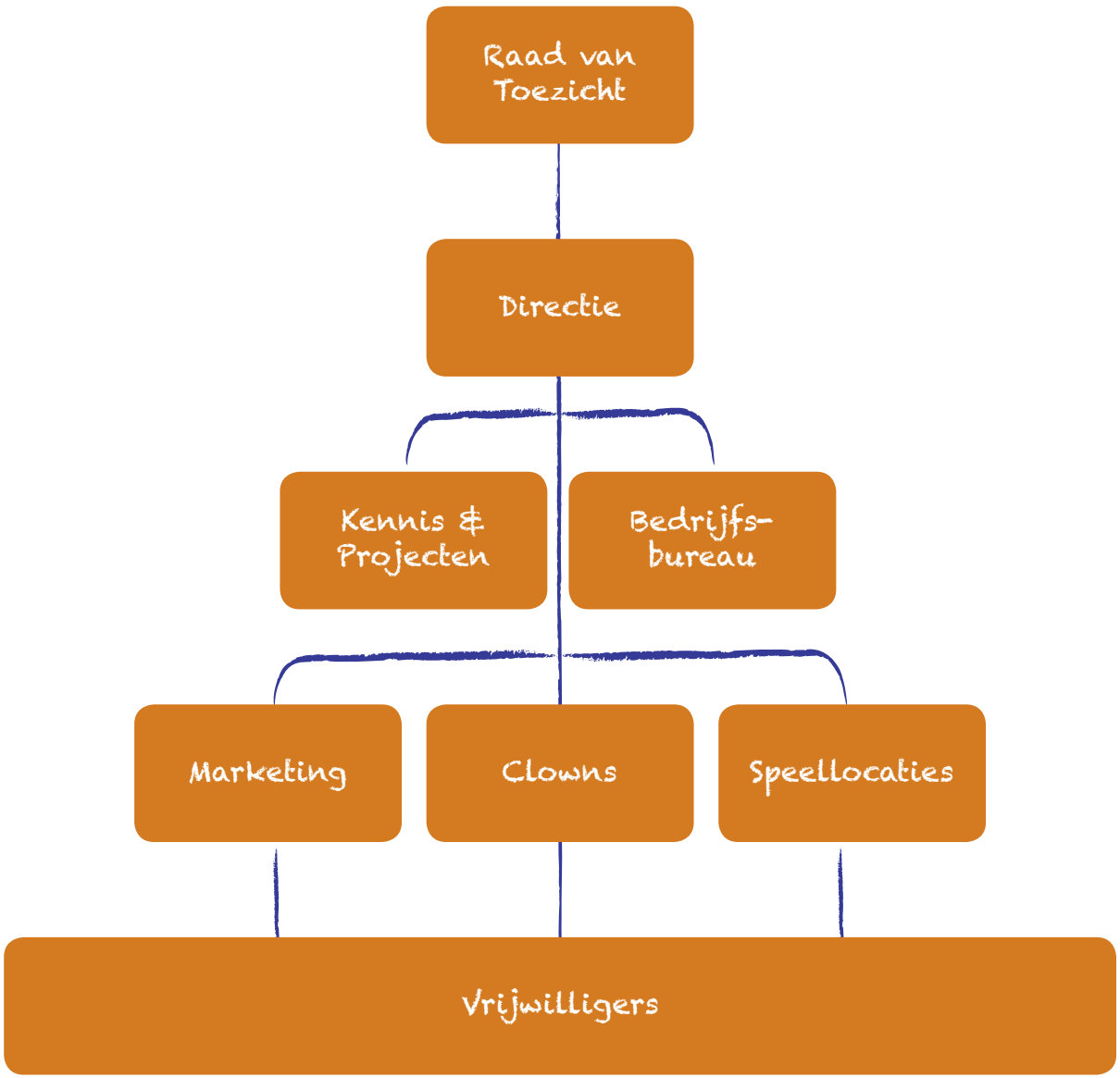
De kracht van Stichting CliniClowns ligt in de ontmoeting tussen clown en kind, en de magische momenten die daaruit ontstaan voor kinderen in een moeilijke gezondheidssituatie. Hiervoor hebben we 71 professionele clowns in dienst. Zij worden ondersteund door 50 gedreven vakmensen op kantoor, onder leiding van directeur Barbara Hellendoorn-Mineur, ruim 200 enthousiaste vrijwilligers en een zeer betrokken Raad van Toezicht. In dit hoofdstuk: wie doet wat en wat hebben zij in 2015 bereikt.

2.1 Ons organisatiemodel

Afgelopen jaar hebben we, een jaar na de grote organisatieverandering, de blik van CliniClowns weer meer naar buiten kunnen richten. De interne organisatie heeft een stevige basis. De focus lag in 2015 op het geven van meer verantwoordelijkheid aan onze werknemers, het verder invoeren van onze nieuwe identiteit en ambitie, en het vasthouden aan gemaakte keuzes en de medewerkerstevredenheid. Op deze manier creëren we meer tijd en ruimte om ons te verbinden met de samenleving.

De organisatie van CliniClowns is als volgt opgebouwd:

Organisatie



Directie

De directie vormt het bestuur van Stichting CliniClowns en bestaat uit één persoon: Barbara Hellendoorn-Mineur is eindverantwoordelijk voor de (dagelijkse) leiding en uitvoering van de activiteiten van de stichting. Zij vormt samen met de hoofden van de afdelingen Kennis & Projecten, Bedrijfsbureau, Marketing, Clowns en Speellocaties het managementteam (MT). De controller en de afdeling HR adviseren de directie. De directie stelt ieder jaar een kaderbrief, jaarplan en begroting op voor het daarop volgende boekjaar. Directeur Barbara Hellendoorn-Mineur was in 2015 penningmeester van European Federation of Hospital Clown Organizations (EFHCO) en bestuurslid van Watersport Vereniging Amstelveen.

Het jaarplan voor 2015

De interne doelstellingen en wat daarvan behaald is:

Doelstellingen

Ziekteverzuim:
4,5%

Medewerkertevredenheid:
7

10%
van het kantoorpersoneel is vrijwilliger

Gerealiseerd

Ziekteverzuim:
4,6%

De resultaten van het in 2015 gehouden onderzoek worden in 2016 gepresenteerd.

In 2015 is een basis gelegd voor het beleid ten aanzien van de inzet van vrijwilligers, arbeidsgehandicapten, stagiaires en mensen die re-integreren op de arbeidsmarkt. In 2016 wordt hier verder vorm aan gegeven.

Kennis & Projecten

Alle relevante kennis voor CliniClowns wordt vergaard en gedeeld door de afdeling Kennis & Projecten. De afdeling initieert en coördineert onderzoek naar ons werk, bijvoorbeeld in de vorm van pilotprojecten om de plaats van CliniClowns binnen de zorg verder te onderzoeken.

Deze afdeling heeft in 2015:

- De doelgroepen in kaart gebracht: wat kenmerkt 'onze kinderen' en waar moet CliniClowns rekening mee houden bij de spelvormen voor hen?
- In samenwerking met NIVEL uitgebreid onderzoek gedaan onder alle belanghebbenden van CliniClowns, om helder te krijgen waar wij het meest van toegevoegde waarde zijn.
- Het met CliniClowns vergelijkbare aanbod voor doelgroepkinderen geïnventariseerd om te bepalen waar wij van toegevoegde waarde zijn.
- Door deelname aan een werkgroep vanuit de VFI (inmiddels Goede Doelen Nederland) uitgebreid onderzoek gedaan naar effectmeting die passend lijkt voor het bereiken van onze doelen. De conclusies zijn gedeeld met het Management Team. In 2016 wordt een bij CliniClowns passende methode ingevoerd.
- Het veldonderzoek voor de CliniClowns opleiding gestart.
- Diverse innovaties op projectmatige wijze ondersteund en afgerond, zoals de ontwikkeling van spelvorm 'Speel je mee?' en theatertour Circus CliniClowns. De visie op de toekomst van spelvorm CliniClowns Online is afgerond en de CliniClowns App wordt in 2016 gelanceerd.

Internationaal keurmerk

Tijdens een bijeenkomst van European Federation of Hospital Clown Organizations heeft CliniClowns in september 2015 een kwaliteitscertificaat ontvangen; het **EFHCO Quality Label.** Daarmee wordt aangetoond dat we voldoen aan criteria op het gebied van financieel beleid en toezicht, training en coaching van clowns, en het nakomen van afspraken op het gebied van veiligheid en betrouwbaarheid in zorginstellingen. ●

Bedrijfsbureau

Het Bedrijfsbureau is verantwoordelijk voor de ondersteunende processen in de organisatie: publieksservice, huisvesting, facilitaire diensten en financiën, administratie, ICT, HRM en database management. Ook risicomanagement, juridische zaken en het contact met het CBF en de branchevereniging VFI (inmiddels Goede Doelen Nederland) zijn hier ondergebracht.

Deze afdeling heeft in 2015:

- Een nieuwe ICT infrastructuur gekozen, omdat er steeds meer klachten kwamen over de werking van de infrastructuur uit 2011. Medewerkers konden hiermee niet efficiënt werken. De uitrol vindt in 2016 plaats.
- Financiële processen en rapportages geïnnoveerd en geoptimaliseerd. De maandrapportage is aangepast met betere, inzichtelijke stuurinformatie. De begrotingssystematiek is aangepast naar werken met een voorspelling (forecast), waardoor directer gestuurd kan worden op afwijkingen in inkomsten en/of uitgaven.

Clowns

De afdeling Clowns bestaat uit 71 professionele clowns die geïnspireerd spelen voor en met kinderen. Zij doen dit daar waar zij optimaal van betekenis zijn. De CliniClowns worden aangestuurd door 3 artistiek teamleiders onder leiding van een artistiek leider. De afdeling is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het clownsspel en de artistiek inhoudelijke kwaliteit van alle activiteiten. Samen met de afdeling Speellocaties zijn ze ook verantwoordelijk voor het aantal ontmoetingen.

Deze afdeling heeft in 2015:

- Een nieuwe basis gelegd voor het werken in teams en het meer regionaal invullen van de spelvormen.
- Training, coaching en opleiding geregeld. De clowns kregen vaktrainingen en er werd in regionaal teamverband getraind.
- Twee nieuwe clowns aangenomen die in 2016 instromen. Doel was om in 2015 vijf nieuwe clowns te werven. Na de selectie van alle aanmeldingen zijn er verschillende auditierondes geweest. Helaas zaten hierbij niet de gewenste vijf clowns die aan onze kwaliteitseisen voldoen. In 2016 ligt de focus op het werven van nieuwe clowns en wordt ook de CliniClowns opleiding ontwikkeld.
- Een grote rol gespeeld bij het ontwikkelen van nieuwe voorstellingen: theatervoorstelling Circus CliniClowns en de spelvorm ‘Speel je mee?’.

‘Ik kom de lucht opkloppen’

‘Als clown kan ik weinig aan de problemen van kinderen in een ziekenhuis veranderen. Wel kan ik de lucht opkloppen, even voor een andere beleving zorgen. Ook dat kan ‘helend’ werken. Soms past stil genieten of ruimte geven aan emoties bij een moment, soms een schaterlach’, vertelt Lobke van Beuzekom, CliniClown Spil.

Intens genieten

‘Ik ging eens op de grond zitten bij een meisje dat blind was en speelde een wijsje op mijn mondharmonica. Het kindje zocht het geluid en kroop langzaam naar me toe. Ze genoot intens van de muziek. Haar moeder zag haar kind zo genieten en dat raakte haar. Voor mij was het ook een moment om in te lijsten.’

Onvoorspelbaar

‘Vooraf bedenk ik nooit wat ik ga doen. Juist dat onvoorspelbare maakt mijn werk leuk en spannend. Ik probeer op een pure manier contact te maken met iedereen die ik tegenkom, dus ook met ouders. Als spelaanzet gebruik ik de impuls van een kind, maar ook weleens een sleutelbos of een veertje.’

Knallende deur

‘Mijn collega en ik liepen laatst binnen bij een jongetje dat chagrijnig riep dat hij wilde slapen. We voelden dat hij het maar half meende. We bevestigden zijn wens door te zeggen ‘Tuurlijk, lekker slapen, ssssttttt.’ We slopen weg en trokken de deur heel hard dicht. Op de gang speelden we een ruzie over die knallende deur. Binnen hoorden we hem schaterlachen in zijn bed. Door ons weg te sturen had hij de regie. Dat is heerlijk voor kinderen. Er wordt in een ziekenhuis al zoveel voor hen bepaald.’

Cadeau

‘Een kind dat ziek is laten lachen of genieten is het allergrootste cadeau dat ik kan geven. Dat lukt me nooit in mijn eentje. Ik heb het kind én de ouders nodig. We doen het samen.’ ●

Speellocaties

De afdeling Speellocaties brengt kinderen en clowns samen, zodat een magisch moment kan plaatsvinden. De afdeling plant de clowns zo efficiënt mogelijk in, zorgt voor een gestructureerde organisatie en begeleiding van de activiteiten, en zorgt ervoor dat de clowns daar kunnen spelen waar zij het meest van toegevoegde waarde zijn. Naast Planning en Productiebureau valt Relatiebeheer binnen deze afdeling.

Deze afdeling heeft in 2015:

- Nieuwe voorstellingen geproduceerd (theatervoorstelling Circus CliniClowns en de nieuwe spelvorm voor het Speciaal Onderwijs) en gewerkt aan het optimaliseren van onze online speelvorm CliniClowns Club.
- Onderzoek gedaan naar een nieuwe planningstool, om de centrale planning te optimaliseren. Dat onderzoek loopt nog.
- Geïnventariseerd wat de regio's nodig hebben om zo zelfstandig mogelijk te kunnen werken. Dit gebeurde in samenwerking met de afdeling Clowns. De teams Planning, Relatiebeheer en Productiebureau zijn met de afdeling Clowns in overleg om tot een goede samenwerking en juiste taakverdeling te komen, waarbij het uitgangspunt is zoveel mogelijk regionaal te werken en dat vanuit ons kantoor in Amersfoort te faciliteren.
- 115 bestaande en nieuwe zorgrelaties bezocht. Met deze bezoeken is onder andere een basis gelegd om de Nederlandse zorgmarkt in kaart te brengen en is op hoofdlijnen een segmentatie aangebracht.
- 20 nieuwe zorgrelaties toegevoegd aan de speellocaties.
- Nieuwe communicatiemiddelen ontwikkeld voor de zorgmarkt, met informatie over het gedachtegoed, het effect en de spelvormen van CliniClowns.

Marketing

De afdeling Marketing (die bestaat uit de units Fondsenwerving en Communicatie en de taakgebieden Internet en Vrijwilligers) heeft als doel de samenleving op verrassende, eigen wijze met het werk van CliniClowns te verbinden. Zo wordt draagvlak in de samenleving gecreëerd en het werven van inkomsten mogelijk gemaakt, waardoor het contact tussen clown en kind kan plaatsvinden.
In 2014 is een nieuwe marketing- en fondsenwervingstrategie ontwikkeld die in 2015 verder is uitgevoerd.

De unit Fondsenwerving richt zich op het werven van fondsen in de particuliere sector, de zakelijke sector en de bijzondere giften (grote giftgevers en nalatenschappen).

Het merkimago, de reputatie, de naamsbekendheid en de positionering van CliniClowns vallen onder de unit Communicatie, net als het informeren over en werven van de speeldoelgroepen voor de verschillende CliniClowns activiteiten.

De taakgebieden Internet en Vrijwilligers spelen een belangrijke rol voor de verbinding en zichtbaarheid in de samenleving.

Fans en volgers

2014	2015
Aantal volgers op Twitter, december 2014: **4.577**	Aantal volgers op Twitter, december 2015: **5.228**
Aantal Facebookfans, december 2014: **44.081**	Aantal Facebookfans, december 2015: **56.577**
Volgers op Instagram (in september 2015 gestart): **-**	Volgers op Instagram (in september 2015 gestart): **752**

De unit Communicatie heeft in 2015:

- Een nieuwe merkcampagne gelanceerd.
- De aangepaste merkarchictectuur en huisstijl doorgevoerd.
- Een eenduidige contentstrategie verder doorgevoerd om ons merk te versterken en te laden met voorbeelden en verhalen.
- Naast Twitter en Facebook een Instagram-account geopend.
- Belangrijke influencers, bloggers en vloggers in kaart gebracht.

In 2015 is op het gebied van internet het volgende gebeurd:

- De nieuwe websites zijn gelanceerd: de 18 verschillende websites zijn samengevoegd tot 3 websites. De corporate website is aangepast aan de nieuwe huisstijl. Voor de vierde keer op rij hebben we de prijs 'Beste website van het jaar' in de categorie Goede Doelen gewonnen.
- De CliniClowns App is ontwikkeld, in samenwerking met de afdeling Speellocaties. De app sluit aan bij de wensen van onze doelgroep en de huidige digitale ontwikkelingen.

Online resultaten

2015

- mei 2015: lancering van nieuwe website
- 309.433 bezoekers op de site (20% groei t.o.v. 2014)
- 22.172 bezoekers hebben de merkcampagne bekeken
- Nieuw: de blog-pagina voor het delen van verhalen
- Het aantal mensen dat via social media de website bezoekt is ruim verdubbeld t.o.v. 2014

Vrijwilligers

In 2015 is er op het gebied van vrijwilligers het volgende gebeurd:

Er is een start gemaakt met de implementatie van de vrijwilligers-strategie voor 2015-2025. Deze is in 2014 voor en mét de vrijwilligers ontwikkeld. De belangrijkste uitgangspunten zijn:

1. Optimaal gebruikmaken van de kennis en kunde van de vrijwilligers.
2. Werken in regionale teams, waarbij verbinding met de samenleving, onderling en met kantoor centraal staat.
3. Taakgericht werken. In 2015 zijn bijeenkomsten met en door vrijwilligers georganiseerd in verschillende regio's, plus een landelijke Vrijwilligersdag om ervaringen uit te wisselen en alle vrijwilligers te informeren over de nieuwste ontwikkelingen binnen onze organisatie.

Voortdurende zelfanalyse

We zijn trots op wat we zieke en gehandicapte kinderen kunnen bieden, maar ook kritisch ten opzichte van ons eigen functioneren. Daarom kiezen we voor voortdurende zelfanalyse die de organisatie scherp houdt.

- In 2015 is het donateurspanel vier keer bij elkaar gekomen. Het panel heeft onder andere gekeken naar onze nieuwe website, huisstijl, merkcampagne en mailings, en meegedacht ter voorbereiding van het doelgroeponderzoek. In het laatste kwartaal van 2015 zijn stappen gezet voor een online donateurspanel dat in 2016 van start gaat. Met dit panel willen we onze donateurs nog meer betrekken bij ons werk en beter inspelen op hun wensen en behoeften.
- De kinderraad (een groep kinderen van 9-14 jaar, die ons een warm hart toedragen en meedenken over onze activiteiten) is in 2015 niet bij elkaar geweest. In 2015 hebben, ter inspiratie, gesprekken plaatsgevonden met organisaties die kinderen op een andere manier betrekken in hun bedrijfsvoering, zoals Unicef en het Rode Kruis. We onderzoeken in 2016 of we doorgaan met de kinderraad.
- De accountant EY heeft de jaarrekening gecontroleerd en daar waar nodig advies gegeven bij financieel economische vraagstukken.
- Door middel van tevredenheidsonderzoeken, zowel bij de gezinnen die met ons werk te maken krijgen als bij de instellingen waarmee we samenwerken, zijn alle activiteiten geëvalueerd en waar nodig aangescherpt. Ook is eind 2015 de medewerkerstevredenheid geëvalueerd. De resultaten worden in 2016 gepresenteerd.
- NIVEL (Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg) is in 2015 een onafhankelijk onderzoek gestart om te bepalen waar de CliniClowns het meest van toegevoegde waarde zijn in het Nederlandse zorglandschap.
- In samenwerking met onderzoeksbureau Kien is onderzoek gedaan naar het effect van onze merkcampagne.

2.2 De vrijwillige achterban

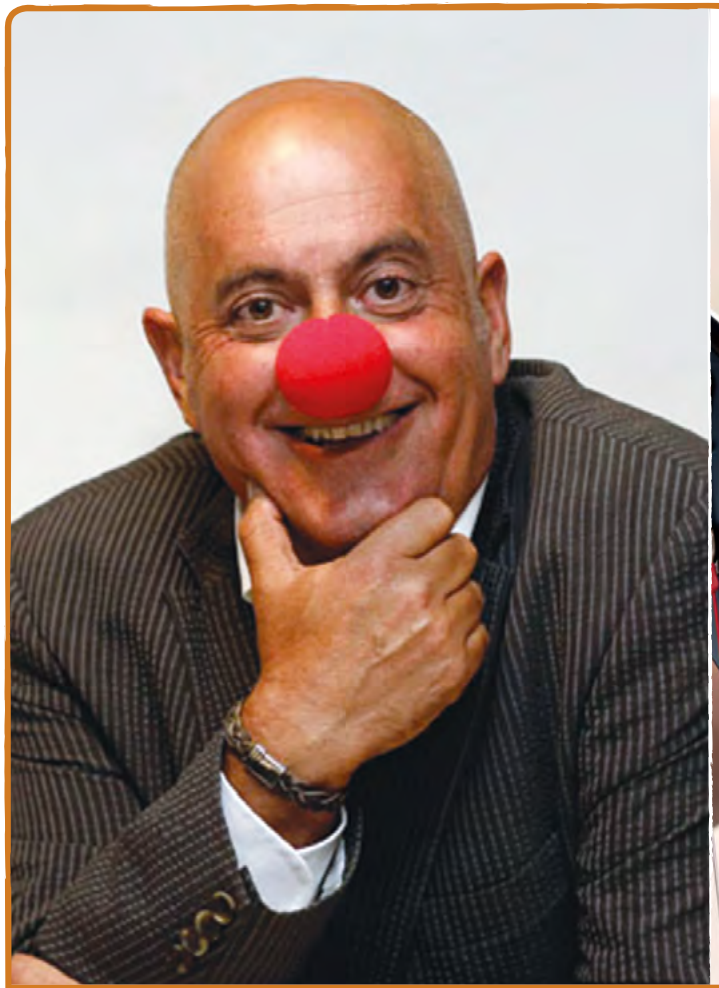
Bij de uitvoering van alle activiteiten kan CliniClowns rekenen op de enthousiaste inzet van een groot aantal ambassadeurs en vrijwilligers en een zeer betrokken Raad van Toezicht.

Vrijwilligers

De vrijwilligers zijn onmisbare krachten binnen onze organisatie. Zij zorgen voor zichtbaarheid van CliniClowns door het hele land, helpen ons bij het werven van fondsen en ondersteunen CliniClowns bij activiteiten voor onze doelgroep. In 2015 hebben ruim 200 vrijwilligers zich ingezet voor CliniClowns. Zij hebben een essentiële bijdrage geleverd aan het versterken van ons imago en het realiseren van onze ambities.

Vrijwilligerswerk in 2015:

- Voorlichting geven op scholen, bij bedrijven en verenigingen, en aanwezig zijn bij acties van derden.
- Onze activiteiten ondersteunen door het hele land, zoals het CliniClowns College en Circus CliniClowns.
  - Inzet tijdens Donateursavonden.
  - Verkoop van de Toet knuffel en de Toet sleutelhanger



Goodwill-ambassadeurs

Om het draagvlak voor CliniClowns te vergroten, zijn ook in 2015 bekende, onbetaalde ambassadeurs ingezet: zangeres Iris Kroes (winnares van The Voice of Holland 2012) en presentator Jack van Gelder, die al meer dan vijftien jaar een vertrouwd CliniClowns-gezicht is. Hij was ook nauw betrokken bij het miljoenste CliniClowns bezoek.

‘Een kind heeft zelf de touwtjes in handen’

‘Bij een voorstelling van Circus CliniClowns raakte ik in gesprek met een geëmotioneerde vader. Hij vertelde dat zijn autistische zoon door het lint gaat zodra iemand hem aanraakt. Nu liep hij hand in hand met een CliniClown door de circustent. Ik vind het een voorrecht dat ik zulke bijzondere momenten mag meemaken’, vertelt ambassadeur Gepco van Bokhorst.

Onbevangen spel

‘Het geeft mij zoveel energie dat ik weleens zeg dat ik dit vrijwilligerswerk puur uit eigenbelang doe. Elke keer weer ben ik onder de indruk van de ontmoetingen tussen een CliniClown en een kind. Hoe er een onbevangen spel ontstaat uit wat een kind aangeeft. Voor een ziek kind is het toch fantastisch om eens zelf de touwtjes in handen te hebben?’

Liefdevol respect

‘Soms merk ik weerstand bij mensen die het werk van CliniClowns niet goed kennen. Zo’n clown die een beetje leuk komt doen bij een doodziek kind vinden ze ongepast. Eigenlijk zou iedereen eens zo’n bezoek moeten meemaken om te ervaren dat humor altijd gepaard gaat met liefdevol respect. Het kind heeft afleiding en de ouders bloeien op omdat ze hun kind zien genieten. Ook zij kunnen even loslaten.’

Effect

‘Het werk van CliniClowns doet er echt toe, ook al is het effect soms niet meteen zichtbaar. Ik was eens bij het ziekenhuisbezoek van CliniClowns aan een pubermeisje. Ze deden hun best om contact te maken en haar in hun spel van snotneuzen en ladingen keukenpapier te betrekken, maar zij reageerde nauwelijks. Maar later hoorde ik dat ze na hun vertrek meteen haar mobiel had gepakt om enthousiast haar verhaal te vertellen en het daarna te delen op Facebook. Zo was ze toch even niet bezig met haar problemen. Niet elk bezoek hoeft een schaterlach op te leveren. Een glimlach of een kneepje in een hand kan soms al prachtig zijn.’ ●

De Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht (RvT) houdt toezicht op het beleid van de directie en de algemene gang van zaken in de stichting, en geeft de directie advies. Iedere maand krijgt de RvT de maandrapportage over het realiseren van de doelstellingen als het gaat om kindwerk, inkomsten, uitgaven, personele ontwikkeling, ziekteverzuim, CBF-percentage en percentage Beheer en Administratie.

De 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. Onkosten worden vergoed, maar van die mogelijkheid heeft geen van de leden gebruikgemaakt. In 2015 is de RvT vijf keer bijeengeweest, waarvan één keer telefonisch.

De zittingstermijn is 4 jaar en de leden kunnen maximaal 2 keer worden herbenoemd. De directeur mag advies uitbrengen over voorgenomen (her)benoemingen door de Raad van Toezicht. In 2015 hebben we na ruim 12 jaar afscheid genomen van financieel portefeuillehouder Marc Sint Nicolaas. Hij is opgevolgd door Edwin Bouwman.

Omdat bij CliniClowns de directie uit één persoon bestaat, is een auditcommissie ingesteld. Die houdt toezicht op de financiële gang van zaken en met de toetsing van de werking van de interne administratieve organisatiecontrole, in het bijzonder de betalingsorganisatie. De auditcommissie bestaat uit Klaas Knot en Edwin Bouwman (voorzitter van de auditcommissie).

De RvT had in 2015 het eigen functioneren willen evalueren. Dat is uitgesteld door onder andere het aantreden van de nieuwe voorzitter en de nieuwe financieel portefeuillehouder. De evaluatie staat nu gepland voor de eerste RvT-vergadering in 2016, op 14 maart.

Verslag van de Toezichthouder

2015 was voor CliniClowns weer een jaar vol ontwikkelingen. De doorstart van onze zusterorganisatie CareClowns was misschien wel de meest opmerkelijke. Leek het er in 2014 nog op dat er een einde zou komen aan de samenwerking, dankzij een aantal fondsen konden we in 2015 toch samen verder. CareClowns zet zich in voor een geluksmoment voor mensen met dementie. Ik ben overtuigd van het maatschappelijk belang van deze stichting. Door de toenemende vergrijzing van onze samenleving zal dat belang alleen maar toenemen de komende jaren.

Met hart en ziel

Als voorzitter van de Raad van Toezicht ervaar ik CliniClowns als een hartverwarmende organisatie. Een organisatie van bevlogen professionals, die stuk voor stuk met hart en ziel betrokken zijn. Als raad zien wij erop toe dat CliniClowns een gezonde organisatie is en blijft. We houden toezicht op het beleid van de directie en de algemene gang van zaken in de stichting en staan de directie met raad terzijde. Om samen de effectiviteit van CliniClowns nog verder te vergroten.

Meetbare impact

Hoewel iedere betrokkene de impact van de CliniClowns voelt, willen wij dit effect als raad graag objectief meetbaar maken. Afgelopen jaar startten wij met het bestuderen van diverse meet- en rapporteersystemen. Zodat we in de toekomst nog beter verantwoording kunnen afleggen voor elke gedoneerde euro en deze zo optimaal mogelijk kunnen besteden.

Behoeftes en wensen

Ook hield de raad zich bezig met de vraag hoe we het grootste aantal kinderen kunnen bereiken op de meest indringende wijze. Het grootschalig onderzoek dat onderzoeksinstituut NIVEL in 2015 namens CliniClowns startte zal bijdragen aan het antwoord op deze vraag. Zij onderzoeken onder meer de behoeftes en wensen van zieke en gehandicapte kinderen en die van hun ouders en zorgverleners.

Activiteiten

Afgelopen jaar omvatte een aantal gedenkwaardige momenten. Het CliniClowns College mocht bijvoorbeeld het vijfhonderdste gezin ontvangen en een unieke theaterbelevenis laten meemaken. Het Klein Zintuigen Orkest kon worden uitgebreid met drie nieuwe teams. Nu trekken er niet minder dan tien orkesten met hun zintuigenprikkelende muzikale voorstelling langs instellingen in heel Nederland. Ook ging Speel je mee? in première. Een spelvorm waarbij zeer moeilijk lerende kinderen met hun klas hun eigen verhaal maken.

Fundraising

Al deze initiatieven zijn mogelijk gemaakt door de bijdragen van al onze donateurs en sponsoren. Ook in 2015 werden talloze bijzondere inzamelingacties georganiseerd. Zoals afgelopen november, toen 31 hardlopers voor CliniClowns meededen aan de New York Marathon. Een bijzondere manier van fundraising die mij na aan het hart ligt, als hardloper en voormalig deelnemer aan deze marathon. Wat is het mooi wanneer mensen zo'n prestatie leveren voor CliniClowns.

Vertrouwen

De inzet en betrokkenheid van donateurs, sponsoren en vrijwilligers is ook wat we in de toekomst nodig zullen hebben. Gezien alle creativiteit en gedrevenheid die CliniClowns als organisatie in zich heeft, heb ik er alle vertrouwen in dat het gaat lukken.

Klaas Knot,
Voorzitter Raad van Toezicht

Raad van Toezicht

De heer K.H.W. Knot

President van De Nederlandsche Bank

Profiel: Voorzitter: publiek en bestuurlijk zwaargewicht, communicatief vaardig

Nevenfuncties:
Lid Governing Council en General Council van de European Central Bank, Frankfurt
Lid Council Task Force (ECB) Frankfurt
Lid European Systemic Risk Board, Frankfurt
Lid ESRB Steering Committee, Frankfurt
Governor International Monetary Fund, Washington
Lid Board of Directors Bank for International Settlements (BIS), Basel
Lid Banking and Risk Management BIS-Board Committee, Basel
Lid Governors Economic Consultative Committee BIS, Basel
Lid Financial Stability Board, Washington
Voorzitter Financieel Stabiliteitscomité (DNB/AFM/Ministerie van Financiën)
Voorzitter Raad van Commissarissen Settlement Bank of the Netherlands
Voorzitter Koning Willem I Stichting
Voorzitter Raad van Toezicht Teylers Museum
Voorzitter Stichting Mr N.G. Pierson Fonds
Hoogleraar Economics of Central Banking aan Rijksuniversiteit Groningen
Hoogleraar Monetaire Stabiliteit, faculteit Economie en Bedrijfskunde, Universiteit van Amsterdam
Lid Koninklijke Hollandsche Maatschappij der Wetenschappen
Voorzitter jury van de WF Duisenberg Fellowship Prize
Lid Raad van Advies WiFS (Women in Financial Services)

Zitting in het bestuur sinds 1 januari 2014
Einde eerste termijn 1 januari 2018

De heer E.H.O.M. Bouwman

CFO bij CRH Europe

Profiel:
Financiële zaken: Financieel deskundige met affiniteit met de charitatieve sector en met ervaring in de private sector

Nevenfuncties:
Lid Raad van Commissarissen Intergamma

Zitting in het bestuur sinds 5 juni 2015
Einde eerste termijn 5 juni 2019

Raad van Toezicht

Mevrouw C.Th.M. van der Ouderaa

Marketing/merk adviseur; destijds oprichter Positioneringsgroep

Profiel:
Marketing en communicatie: bewezen expert binnen dit vakgebied

Nevenfuncties:
Bestuurslid Kinderfonds MAMAS
Bestuurslid Mensen met een Missie
Bestuurslid Mgr. J. Bluyssen-Missiefonds
Lid Raad van Toezicht Verus, Vereniging voor katholiek en christelijk onderwijs
Bestuurslid NKSR, Nederlandse Katholieke Schoolraad

Zitting in het bestuur sinds 30 juni 2008
Einde tweede termijn 30 juni 2016

Mevrouw I.A. von Rosenstiel

Kinderarts Slotervaartziekenhuis Amsterdam

Profiel:
Gezondheidszorg: afkomstig uit de medische sector;
goed netwerk in de gezondheidszorg

Nevenfuncties:
Bestuurslid en Ambassadrice Stichting Medical Checks for Children
Bestuursvoorzitter Nationaal Informatie en Kenniscentrum Integrative Medicine

Zitting in het bestuur sinds 26 november 2012
Einde eerste termijn 26 november 2016

Raad van Toezicht

Mevrouw P.H.E. Voûte

Advocaat en partner bij Loyens & Loeff

Profiel:
Juridisch expert binnen dit vakgebied
ervaring bij grote of middelgrote organisaties

Nevenfuncties:
Lid bestuur Vereniging Vrienden Allard Pierson Museum
Lid Raad van Adviseurs Vereniging Rembrandt
Lid Algemeen Bestuur Leids Universiteits Fonds
Comité van Aanbeveling stichting geneesmiddelenonderzoek
voor kinderen met kanker 'Go4Children'
Raad van Toezicht EYE Filminstituut
Bestuurslid Stichting Appel Arts Centre

Zitting in het bestuur sinds 13 december 2010
Einde tweede termijn 13 december 2018

De heer P.A. Jochems

Kinder- en jeugdpsychiater; directeur Behandelzaken Centrum Jeugd bij GGZ Breburg

Profiel:
Gezondheidszorg: afkomstig uit de medische en psychosociale
gezondheidszorg; goed netwerk in de gezondheidszorg

Geen nevenfuncties

Zitting in het bestuur sinds 25 maart 2013
Einde eerste termijn 25 maart 2017

2.3 De overige stichtingen

Stichting CliniClowns Nederland valt onder de paraplu van Stichting CliniClowns Groep. Daaronder vallen ook Stichting CareClowns en Stichting CliniClowns Merchandise.

Stichting CareClowns

Het doel van Stichting CareClowns is oprecht contact maken met mensen met dementie in zorg-instellingen. Eén op de vijf mensen in Nederland krijgt deze ziekte. De eenzaamheid die veel van hen ervaren en het daarmee gepaard gaande sociaal isolement is groot. Met persoonlijke aandacht, spel en muziek weten CareClowns deze mensen in de zorginstellingen te bereiken en te verleiden tot contact. Het vaste patroon wordt letterlijk doorbroken, waardoor de dag meer kleur krijgt. De bewoners reageren vaak verrast, blij en dankbaar, en ook voor familieleden en verzorgend personeel is het bezoek van CareClowns bijzonder. Zij zijn getuige van mooie momenten en zien reacties die vaak al langere tijd niet meer zijn waargenomen.

CareClowns

Even weer die lach...

‘Een bezoek van CareClowns is heel veel waard’

‘Als je ziet dat bewoners, die bang zijn voor vreemden, in zichzelf gekeerd zijn en niets meer snappen van de wereld om hen heen, een grote glimlach op hun gezicht hebben, dan weet je dat dit bezoek van CareClowns heel veel waard is geweest.’ ●

Angela Kleintjes, dagbestedingscoach bij Woonzorgcentrum Lindenheuvel

Nieuwe start in 2015

Eind 2014 is om financiële redenen het besluit genomen om de activiteiten van CareClowns te stoppen. Een aantal betrokken vermogensfondsen (RCOAK, Fonds Sluyterman van Loo, Rabobank Foundation, VSBfonds, Fonds 1818 en stichting Dijkverzwaring/Dioraphte) vond dat het waardevolle werk van CareClowns moest doorgaan en heeft medio 2015 een nieuwe start mogelijk gemaakt. Het plan dat hieraan ten grondslag ligt, is gebaseerd op investeren in zowel het aantal clownsbezoeken als het optuigen van de interne organisatie en een fondsenwervingsprogramma. De ambitie is om in 2025 alle mensen met dementie in een late fase van de ziekte bezocht te hebben.
Sinds augustus 2015 heeft CareClowns een team met vier medewerkers (manager, fondsenwerver, planner/relatiebeheerder en artistiek teamleider) en eind december 2015 waren er twintig clowns (op freelance basis inzetbaar als CareClown) om mensen met dementie in zorginstellingen te bezoeken. Een bezoek bestaat uit een clownsduo dat een dagdeel enkele huiskamers in een zorginstelling bezoekt en daarbij contact maakt met gemiddeld dertig mensen met dementie.

Stichting CareClowns

In 2015

- 339 bezoeken
- Ruim 10.000 ouderen met dementie ontmoet
- 80 organisaties, met meerdere locaties bezocht
- In april begonnen met 12 CareClowns, vanaf november zijn er 20 actief

Stichting CliniClowns Merchandise

Stichting CliniClowns Merchandise heeft in 2015 een aantal artikelen verkocht (o.a. knuffel Toet, sleutelhanger Toet en Cards4CliniClowns) waarbij de behaalde winst als gift aan Stichting CliniClowns Nederland is gedoneerd: € 31.273. De artikelen werden om fiscale redenen via Stichting CliniClowns Merchandise verkocht (zodat we zo veel mogelijk geld overhielden voor onze doelstellingen). Halverwege 2015 is de fiscaal voordelige regeling komen te vervallen voor de knuffel en de sleutelhangers, waardoor deze artikelen voortaan - net als alle andere verkoopartikelen - verkocht worden via Stichting CliniClowns Nederland. Medewerkers van deze stichting nemen de activiteiten hiervoor op zich. In 2016 wordt bekeken of Stichting CliniClowns Merchandise nog een toegevoegde waarde heeft binnen de CliniClowns Groep.

Luister mee met het bezoek van de CliniClowns aan Bram.

LUISTER MEE ▶

Deel 3

2016 en verder

Met de nieuwe koers die vorig jaar is uitgezet, hebben we een duidelijk doel voor ogen. In dit hoofdstuk: onze ambitie en de stappen die we in 2016 zetten om die waar te maken.

3.1 Onze droom

Het magische moment tussen kind en clown blijft ons belangrijkste doel. Daar sluit onze ambitie op aan: in 2025 zijn wij er voor iedereen die ons nodig heeft en heeft elke inwoner van Nederland een magisch moment van CliniClowns ervaren en het belang gevoeld van de betekenis ervan. Een ambitieus, maar ook haalbaar plan, zo lang de tussenstappen op de route daarnaartoe duidelijk zijn.

3.2 De tussenstappen

In 2016 ligt de focus op de vraag: wat is ervoor nodig om deze ambitie waar te maken? Wat zijn de tussenstappen en hoe kunnen we die cijfermatig vertalen?

Onderzoek doelgroepen

We willen zoveel mogelijk kinderen bereiken en tegelijkertijd de beste kwaliteit leveren. Daarom sturen we de komende jaren niet alleen aan op magische momenten, maar kijken we ook naar het effect van ons werk. Bereiken we genoeg mensen? Zijn we op de juiste plaats, met de juiste mensen? Als eerste stap heeft NIVEL onafhankelijk onderzoek gedaan naar hoe verschillende stakeholders de toegevoegde waarde van ons werk zien. Bieden we dat wat het meest van toegevoegde waarde is? Is dat spel op school, aan bed en ook bij de behandeling? Ook is geïnventariseerd welk aanbod (vergelijkbaar met CliniClowns) er is voor onze doelgroep. Op basis hiervan bepalen we in 2016 hoe en waar we het meest van toegevoegde waarde zijn.

Nederland overtuigen

Veel mensen denken bij het werk van CliniClowns aan het bieden van afleiding en plezier. Dat zijn absoluut belangrijke effecten, maar de toegevoegde waarde gaat verder dan dat. Minder stress, minder pijn, meer kracht; de vrolijke CliniClowns bereiken serieuze resultaten. Met onder andere de nieuwe campagne en bijbehorende pay-off 'CliniClowns - Geen kinderachtig effect' delen we dat met heel Nederland. We laten mensen voelen, zien en ervaren waar CliniClowns voor staat. Daarmee creëren we bereidheid bij mensen om zich voor ons in te zetten of geld te doneren.

Verbinding

Koesteren is het sleutelwoord, voor al onze relaties. Binnen de zorg met verplegenden, begeleiders, ouders en natuurlijk kinderen, maar ook wat betreft onze donateurs, medewerkers en vrijwilligers. Alleen samen kunnen we onze ambitie waarmaken.

Werving Clowns

Zonder de clowns, met hun tomeloze inzet, creëren we geen magische momenten. Om zo veel mogelijk kinderen te ontmoeten, is het dan ook nodig meer professionele clowns te werven. Daar spelen we in 2016 al op in met de ontwikkeling van een nieuwe interne opleiding voor clowns.

Kosten en inkomsten

Hoeveel geld is nodig om ons doel te realiseren, hoeveel mensen zijn daarvoor nodig 'op kantoor'? Een nieuw doel vraagt om een nieuw financieel plan. Dit nieuwe plan wordt in 2016 voorgelegd aan de Raad van Toezicht.

Doelstellingen 2016

De ontmoetingen

Aantal ontmoetingen tussen clown en kind
91.500

Gemiddelde kosten per ontmoeting
€ 100

Gemiddelde waardering van ons werk
8,8

Het effect van een magisch moment
Impactmeting implementeren

Aantal clowns
80

Fondsenwerving

Inkomsten
€ 13.627.000

Aantal donateurs
207.000

CBF-percentage
18%

Naamsbekendheid:
≥ 98%

Imago
In top 10 Charibarometer

Organisatie

Kosten beheer en administratie
3,8%

Ziekteverzuim
Maximaal 4%

Personeel
Clowns - 47 fte
Kantoor - 43 fte

Begroting 2016

Begroting 2016 in euro's.

	€
Baten	
Baten uit eigen fondsenwerving	13.288.000
Baten uit gezamenlijke acties	-
Baten uit acties van derden	220.000
Subsidies van overheden	-
Baten uit beleggingen	119.000
Overige baten	-
Som der baten	**13.627.000**
Lasten	
Besteed aan doelstelling	
# Voorlichting en educatie	1.670.000
# Kindwerk	9.170.000
Werving baten	
# Kosten eigen fondsenwerving	2.395.000
# Kosten van beleggingen	30.000
Beheer en administratie	
# Kosten beheer en administratie	517.000
Som der lasten	**13.782.000**
Resultaat	**(155.000)**

Luister mee met het bezoek van de CliniClowns aan Ramon.

LUISTER MEE ▶

Deel 4

De cijfers en verantwoording

Balans per 31 december 2015

Balans per 31 december 2015 in euro's. (Na voorstel resultaatbestemming.)

	2015	2014
Activa		
Vaste activa		
Immateriële vaste activa (1)	214.552	224.006
Materiële vaste activa (2)	2.211.238	2.239.140
	2.425.790	2.463.146
Financiële vaste activa (3)	3.095.826	3.488.048
Voorraden (4)	239.450	52.907
Vorderingen (5)	1.160.776	1.201.719
Liquide middelen (6)	3.167.752	2.830.255
Totaal activa	**10.089.594**	**10.036.075**
Passiva		
Reserves en fondsen		
Reserves (7)		
Continuïteitsreserve	4.000.000	6.125.352
Bestemmingsreserves	4.882.396	2.736.053
	8.882.396	8.861.405
Kortlopende schulden (8)	1.207.198	1.174.670
Totaal passiva	**10.089.594**	**10.036.075**

Staat van baten en lasten over 2015

Staat van baten en lasten over 2015 in euro's.

	boekjaar 2015	begroting 2015	boekjaar 2014
Baten			
Baten uit eigen fondsenwerving (9)	12.959.342	13.537.208	12.730.945
Baten uit gezamenlijke acties	-	-	-
Baten uit acties van derden	282.115	250.000	321.016
Subsidies van overheden	-	-	-
Baten uit beleggingen (10)	105.206	108.000	107.486
Overige baten	-	-	-
Som der baten	**13.346.663**	**13.895.208**	**13.159.447**
Lasten			
Besteed aan doelstelling (11)			
# Voorlichting en educatie	1.724.591	1.786.272	1.277.636
# Kindwerk	8.726.183	9.190.892	8.910.974
Werving baten (11)			
# Kosten eigen fondsenwerving	2.352.303	2.596.173	1.981.966
# Kosten van beleggingen	24.297	22.000	20.307
Beheer en administratie (11)			
# Kosten beheer en administratie	498.298	529.137	559.558
Som der lasten	**13.325.672**	**14.124.474**	**12.750.441**
Saldo van baten en lasten	**20.991**	**-229.266**	**409.006**

Staat van baten en lasten over 2015

Staat van baten en lasten over 2015 in euro's.

Bestemming saldo 2015	boekjaar 2015	begroting 2015	boekjaar 2014
Continuïteitsreserve	(2.125.352)		668.154
Bestemmingsreserves	2.146.343		(259.148)
	20.991		**409.006**
Totaal kosten uit eigen fondsenwerving in % van			
Baten uit eigen fondsenwerving	**18,2**	**19,2**	**15,6**
Totaal kosten beheer en administratie in % van			
Som der lasten	**3,7**	**3,7**	**4,4**
Totaal kosten doelstelling in % van			
Som der baten	**78,3**	**79,0**	**77,4**
Totaal besteed aan doelstelling in % van			
Som der lasten	**78,4**	**77,7**	**79,9**

Verantwoording van de resultaten

CliniClowns kan terugkijken op een relatief stabiel financieel jaar. Een jaar waarin we afscheid hebben genomen van het dichtramingsmodel en we een tweetal forecast rondes hebben uitgevoerd waarin we actief hebben bijgestuurd naar het gewenste eindresultaat. Tevens is er in 2015 opnieuw goed naar onze vermogenspositie gekeken en hebben we de hoogte van de continuïteitsreserve herijkt. Ten opzichte van 2014 zijn de totale inkomsten licht gestegen met € 187.216. De kosten zijn echter eveneens gestegen met € 575.231. Deze stijging in kosten is onder andere terug te leiden naar de in 2015 opgestarte Corporate Media Campagne. De oorspronkelijke begroting 2015 was inclusief de realisering van een groot fondsenwervend televisieprogramma. Halverwege 2015 is duidelijk geworden dat dit niet zou gaan plaatsvinden. Vanaf dat moment is er gestuurd op een sluitende begroting. Uiteindelijk is er een klein positief resultaat gerealiseerd van € 20.991.
Hieronder volgt een korte beschrijving van de belangrijkste afwijkingen van de cijfers over 2015 vergeleken met die van 2014 en ten opzichte van de begroting 2015.

Baten uit eigen fondsenwerving

De baten uit eigen fondsenwerving zijn in 2015 gestegen ten opzichte van 2014 met € 228.397. Deze stijging is met name veroorzaakt door een stijging van de inkomsten uit nalatenschappen. Ten opzichte van de begroting zijn de baten uit eigen fondsenwerving iets lager uitgevallen. Dit komt voornamelijk door het niet doorgaan van het televisieprogramma in 2015 en door tegenvallende verkoopresultaten van diverse merchandise artikelen.

Baten uit acties van derden

De in 2007 gestarte samenwerking met de VriendenLoterij bracht in 2015 € 284.159 (waarvan € 2.044 is geboekt in boekjaar 2016) op tegenover € 321.016 in 2014. Begroot was een bedrag van € 250.000. De hogere realisatie ten opzichte van de begroting komt door een lager verval in deelnemers aan de VriendenLoterij.

Baten uit beleggingen

Hierin zijn alle positieve en negatieve resultaten opgenomen die met de beleggingen zijn behaald. De gehele beleggingsportefeuille bestaat uit Nederlandse staatsobligaties. Het rendement is in 2015 3,4%. CliniClowns heeft deze beleggingsportefeuille zo opgebouwd om nu en in de toekomst geen koersrisico te lopen. De waardering van de staatsobligaties

geschiedt op basis van de geamortiseerde kostprijs, waardoor het behalen van een negatief koersresultaat niet meer mogelijk is. Het beheer van de obligatieportefeuille is in handen van een professionele vermogensbeheerder en wordt elke zes maanden besproken.

Besteed aan doelstelling

De gelden die aan de doelstellingen zijn besteed bedragen in 2015 € 10.450.774. Een stijging ten opzichte van 2014 toen er € 10.188.610 aan de doelstellingen werd besteed. Deze stijging wordt voornamelijk veroorzaakt door voorlichting, waaronder de merkcampagne. Voor 2015 was een bedrag van € 10.977.164 begroot. Deze onderschrijding vindt zijn oorzaak bij de loonkosten voor kindwerk.

Wervingskosten

Ten opzichte van de begroting is €243.870 minder uitgegeven. Dit komt voornamelijk door het niet doorgaan van het fondsenwervende televisieprogramma in 2015. Het CBF percentage komt in 2015 uit op 18,2% ten opzichte van 15,6% in 2014. Ten opzichte van de begroting is het CBF-percentage lager uitgekomen. Begroot was een percentage van 19,2%. De CBF-norm bedraagt maximaal 25%. CliniClowns blijft met het behaalde percentage van 18,2% ruim onder deze norm.

Beheer en administratie

CliniClowns heeft de norm van de kosten van beheer en administratie op maximaal 5% gesteld. Het percentage is in 2015 uitgekomen op 3,7%. Dit is 0,7% lager dan in 2014. Hiermee is CliniClowns binnen haar eigen norm gebleven. Begroot was een percentage van eveneens 3,7%.

Kasstroomoverzicht 2015

Kasstroomoverzicht 2015 in euro's.

	2015		2014	
Kasstroom uit operationele activiteiten				
Resultaat		20.991		409.006
Aanpassingen voor:				
# Voorzieningen		-		(194.537)
# Afschrijvingen		571.586		543.975
Waardemutatie effecten		40.963		14.438
Veranderingen in werkkapitaal:				
# mutatie vorderingen	40.943		496.767	
# mutatie voorraden	(186.543)		13.152	
# mutatie kortlopende schulden	32.528		(42.604)	
		(113.072)		467.315
Kasstroom uit operationele activiteiten		520.468		1.240.197
Kasstroom uit investeringsactiviteiten				
Investeringen vaste activa	(534.230)		(77.979)	
Verkopen effecten	351.259		-	
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		(182.971)		(77.979)
Netto kasstroom		337.497		1.162.218
Geldmiddelen 1 januari		2.830.255		1.668.037
Geldmiddelen 31 december		**3.167.752**		**2.830.255**

Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling

Algemeen

De jaarrekening is opgesteld volgens de Richtlijn voor de jaarverslaggeving 650 Fondsenwervende instellingen aangevuld met de vereisten van het Centraal Bureau Fondsenwerving.

EY heeft een goedkeurend oordeel verstrekt bij die jaarrekening 2015 op 14 maart 2016.
In dit verslag is de volledige jaarrekening inclusief de grondslagen van waardering en resultaatsbepaling opgenomen.
De jaarrekening over 2015 is tevens als losse uitgave verkrijgbaar via www.cliniclowns.nl/jaarverslag.

Grondslagen van waardering

Materiële en immateriële vaste activa

De materiële en immateriële vaste activa voor de bedrijfsvoering en doelstelling worden gewaardeerd tegen de kostprijs (verkrijgingsprijs of vervaardigingsprijs) verminderd met de cumulatieve afschrijvingen en cumulatieve bijzondere waardeverminderingsverliezen. In deze kostprijs worden de kosten van groot onderhoud opgenomen zodra deze kosten zich voordoen en aan de activeringscriteria is voldaan. De boekwaarde van de te vervangen bestanddelen wordt dan als gedesinvesteerd beschouwd en ineens ten laste van de staat van baten en lasten gebracht. Alle overige onderhoudskosten worden direct in de staat van baten en lasten verwerkt. De afschrijving is lineair en gebaseerd op de verwachte gebruiksduur rekening houdend met de restwaarde.

Financiële vaste activa

De obligaties worden gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. De ontvangen couponrente wordt in mindering gebracht op de obligaties en de marktrente wordt verantwoord in de staat van baten en lasten. Het is de intentie om de obligaties aan te houden tot het einde van de looptijd.

Voorraden

De in voorraad zijnde artikelen worden gewaardeerd tegen de historische kostprijs of lagere directe opbrengstwaarde.

Vorderingen

De vorderingen worden opgenomen onder aftrek van een voorziening voor mogelijke oninbaarheid. Die wordt individueel bepaald op basis van de ouderdom van de openstaande vorderingen en verminderd met mogelijk te compenseren verschuldigde bedragen aan de betreffende debiteur.

Liquide middelen

Onder liquide middelen worden verstaan kasmiddelen, de tegoeden op bankrekeningen en wissels en cheques. Deposito's worden onder liquide middelen opgenomen indien zij in feite - zij het eventueel met opoffering van rentebaten- ter onmiddellijke beschikking staan. Liquide middelen die (naar verwachting) langer dan twaalf maanden niet ter beschikking staan van de groep, worden als financiële vaste activa gerubriceerd.

Voorzieningen

Voorzieningen worden gevormd voor in rechte afdwingbare of feitelijke verplichtingen die op balansdatum bestaan waarbij het waarschijnlijk is dat een uitstroom van middelen noodzakelijk is en waarvan de omvang op betrouwbare wijze is te schatten. De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om de verplichtingen per balansdatum af te wikkelen, zijnde de nominale waarde van de verwachte uitgaven die noodzakelijk zijn, tenzij anders vermeld.

Pensioenen

De personeelsleden hebben een pensioenregeling die is ondergebracht bij een pensioenverzekeraar. De aan de verzekeringsmaatschappij te betalen premie wordt als last in de staat van baten en lasten verantwoord. Te betalen premie dan wel de vooruitbetaalde premie per jaareinde wordt als overlopend passief respectievelijk overlopend actief verantwoord.

Leasing

In geval van operational leasing worden de leasebetalingen lineair over de leaseperiode ten laste van de staat van baten en lasten gebracht.

Grondslagen van resultaatbepaling

Ontvangsten en uitgaven worden in de staat van baten en lasten toegerekend aan de periode waarop ze betrekking hebben. Bij de toerekening wordt een bestendige gedragslijn gevolgd. Dit houdt in dat in de balans rekening wordt gehouden met de aan een periode toe te rekenen bedragen die in een andere periode zijn of worden ontvangen, dan wel betaald. Alle opbrengsten worden voor het bruto bedrag onder de baten opgenomen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Kosten die nodig zijn om bepaalde baten te realiseren, worden in de staat van baten en lasten als last gepresenteerd.

Baten uit eigen fondsenwerving

Onder baten uit eigen fondsenwerving wordt verstaan de gedurende het boekjaar van sponsors, donateurs en 'vrienden van CliniClowns' ontvangen c.q. toegezegde gelden, alsmede de (netto) baten wegens de verkoop van artikelen. De uit nalatenschappen toegezegde legaten etc. worden in de baten verantwoord op het moment dat de omvang met redelijke zekerheid kan worden vastgesteld.

Giften in natura

Giften van een zaak in natura worden gewaardeerd tegen de reële waarde in Nederland. Giften bestaande uit diensten worden in het algemeen niet financieel verantwoord, tenzij dit op geld waardeerbare diensten van bedrijven betreft.

Baten uit nalatenschappen

Baten uit nalatenschappen worden voor tussen de 80% en 100% opgenomen in het boekjaar waarin de omvang betrouwbaar kan worden vastgesteld middels een individuele toetsing. Voorlopige

uitbetalingen in de vorm van voorschotten worden in het boekjaar waarin ze worden ontvangen verantwoord als baten uit nalatenschappen, voor zover deze niet reeds in een voorgaand boekjaar zijn verantwoord.
Verkrijgingen belast met vruchtgebruik worden alleen in de toelichting vermeld. Zij worden pas in de staat van baten en lasten verantwoord bij het einde van het vruchtgebruik of bij eerdere verkoop van het blote eigendom.

Resultaat verkoop artikelen

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

Sponsoring

Bijdragen die zijn ontvangen van sponsors, zijnde bijdragen waar geen evenredige tegenprestatie voor de geleverde goederen of diensten tegenover staat, dienen te worden verantwoord als baten uit eigen fondsenwerving. Indien echter sprake is van een door de sponsor opgezette actie waarvan de netto-bate toevalt aan CliniClowns, waar zij zelf geen risico draagt met betrekking tot deze actie, worden deze baten verwerkt als baten uit acties van derden.

Kostentoerekening van kosten eigen organisatie aan doelstellingen, kosten werving baten en beheer en administratie

De toerekening van de kosten eigen organisatie vindt primair plaats op basis van de kostenplaatsen van werknemers. In 2015 is de organisatie onderverdeeld in de volgende kostenplaatsen (afdelingen):

- Clowns
- Speellocaties
- Kennis & Projecten
- Marketing & Communicatie
- Bedrijfsbureau

Elk personeelslid behoort tot één van deze kostenplaatsen (afdelingen). De personeelskosten worden zo rechtstreeks toegerekend aan deze kostenplaatsen (afdelingen).

De kosten voor de kostenplaatsen (afdelingen) worden toegerekend op basis van het begrote aantal werknemers per kostenplaats (afdeling) ten opzichte van het totale begrote aantal werknemers. De kosten voor marketing en communicatie worden vervolgens volgens een vaste verdeelsleutel toegerekend aan voorlichting en fondsenwerving.

De volgende kostensoorten worden als volgt nader verdeeld over de kostenplaatsen (afdelingen):

Kostentoerekening

Kostensoort	Toerekening
Bestuur / RvT	100% aan beheer en administratie
Algemeen secretariaat	100% aan beheer en administratie
Financiën	100% aan beheer en administratie
Automatisering (ICT)	op basis van aantal formatieplaatsen per kostenplaats (afdeling) met uitzondering van de clowns
P&C	op basis van aantal formatieplaatsen per kostenplaats (afdeling) met uitzondering van de clowns
Huisvesting en facilitair	op basis van aantal formatieplaatsen per kostenplaats (afdeling) met uitzondering van de clowns
Personeelszaken	op basis van aantal formatieplaatsen per kostenplaats (afdeling)

Er heeft een doorbelasting aan Stichting CareClowns plaatsgevonden in 2015 voor een bedrag van € 3.563 voor geleverde ondersteuning vanuit de afdeling Bedrijfsbureau.

Baten uit beleggingen

Het resultaat beleggingen wordt bepaald op basis van de aan het boekjaar toe te rekenen interest en dividenden. Tevens worden gerealiseerde koersresultaten van de effecten onder deze post verantwoord.

Kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht wordt opgesteld volgens de indirecte methode. Ontvangsten en uitgaven uit hoofde van interest en ontvangen dividenden zijn opgenomen onder de kasstroom uit operationele activiteiten.

Toelichting op de balans

Immateriële vaste activa (1)

Het verloop in 2015 is als volgt weer te geven (in euro's):

	Immateriële vaste activa	Totaal
Boekwaarde 1 januari 2015	224.006	224.006
Investeringen	85.624	85.624
Afschrijvingen	95.078	95.078
Boekwaarde 31 december 2015	**214.552**	**214.552**

Materiële vaste activa (2)

Het verloop in 2015 is als volgt weer te geven (in euro's):

	Andere vaste bedrijfsmiddelen doelstelling	Andere vaste bedrijfsmiddelen bedrijfsvoering	Totaal
Boekwaarde 1 januari 2015	2.050.538	188.602	2.239.140
Investeringen	261.466	187.141	448.607
Desinvesteringen	-	-	-
Afschrijvingen	406.742	69.767	476.509
Boekwaarde 31 december 2015	**1.905.262**	**305.976**	**2.211.238**

Toelichting op de balans

Materiële vaste activa (2)

Bij het berekenen van de afschrijvingen wordt rekening gehouden met de volgende economische levensduur:

- Inventaris: 5 jaar
- Computerapparatuur: 3 jaar
- Netwerk computerapparatuur: 5 jaar
- Verbouwing/inrichting: 10 jaar
- Speelkoffer: 10 jaar
- Corporate website: 3 jaar
- Theatertour: 3 jaar

De specificatie van de andere vaste bedrijfsmiddelen is als volgt (in euro's):	2015	2014
Inventaris en computerapparatuur	189.444	47.609
Verbouwing/inrichting	145.663	173.463
Speelkoffer	1.016.722	1.206.851
Theatertour	178.539	24.511
Webshop	-	2.220
Communicatie Theatertour	2.484	-
Vervoermiddelen	3.172	4.758
CliniClowns College	675.214	779.728
Stand per 31 december	**2.211.238**	**2.239.140**

Toelichting op de balans

Financiële vaste activa (3)

Het verloopoverzicht van de obligaties luidt als volgt (in euro's):

	2015	2014
Stand per 1 januari	3.488.048	3.502.486
Aankopen	-	408.838
Verkopen	(351.259)	(370.047)
Waardemutatie	(40.963)	(53.229)
Stand per 31 december	**3.095.826**	**3.488.048**

De marktwaarde van de obligaties bedraagt per 31 december 2015 € 3.434.767 (31 december 2014 € 3.890.269). De verkopen betreffen tot een bedrag van € 351.259 obligaties met einde looptijd waarvoor geen nieuwe obligaties zijn aangekocht. Het is de intentie om de obligaties aan te houden tot het einde van de looptijd. De oorspronkelijke looptijd van de huidige obligaties is 10 of 15 jaar. Stichting CliniClowns Nederland heeft een Treasury statuut waarin de door de RvT vastgestelde regelgeving vermeld staat inzake de financiële vaste activa.

Voorraden (4)

Deze post is als volgt samengesteld (in euro's):

	2015	2014
Voorraad commercieel	207.021	45.394
Voorraad voorlichting	32.429	7.513
Totaal	**239.450**	**52.907**

Toelichting op de balans

Vorderingen (5)

De vorderingen per balansdatum zijn als volgt gespecificeerd (in euro's):

	2015	2014
Nog te ontvangen nalatenschappen	585.637	288.046
Vooruitbetaalde kosten	40.768	68.921
Nog te ontvangen bedragen	128.936	139.429
Debiteuren	68.295	26.000
Rekening courant Stichting CareClowns (5.1)	16.544	109.941
Rekening courant Stichting CliniClowns Merchandise	26.221	222.478
Overige vorderingen	294.375	346.904
Totaal	**1.160.776**	**1.201.719**

Toelichting op de balans

Rekening-courant Stichting CareClowns (5.1)

(in euro's):

	2015	2014
Verstrekte lening	-	695.891
Voorziening voor incourantheid	-	(585.950)
BTW en pensioenlasten	16.544	-
	16.544	**109.941**

De Raad van Toezicht heeft in de vergadering van 12 februari 2015 besloten om de vordering van € 695.891 tot een bedrag van € 585.950 kwijt te schelden.

De rekening courant verhouding wordt veroorzaakt door de fiscale eenheid met Stichting CliniClowns Groep en door de gezamenlijke overeenkomst met de pensioenverzekeraar van Stichting CliniClowns Nederland.

Bij een tijdelijk tekort aan werkkapitaal van CareClowns zal CliniClowns dit tekort op basis van een dekkende begroting kortstondig financieren.

De kortlopende vorderingen hebben een looptijd korter dan één jaar.

Liquide middelen (6)

De liquide middelen staan ter vrije beschikking van de stichting.

Toelichting op de balans

Reserves (7)

Continuïteitsreserve

De continuïteitsreserve wordt 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 intern vastgestelde norm voor de noodzakelijk geachte omvang van deze reserve bedraagt € 4.000.000.

De hoogte van de continuïteitsreserve komt voort uit onderstaande uitgangspunten:

- De werkgeverslasten van het voltallige personeel voor 6 maanden.
- Uitbesteed werk voor 6 maanden.
- Beëindiging huurverplichtingen en alle andere lopende contracten.

Jaarlijks vindt er een toetsing plaats of de hoogte van de continuïteitsreserve nog voldoet aan bovenstaande uitgangspunten.

Bestemmingsreserves

Het verloop van de bestemmingsreserve is als volgt (in euro's):

	1 januari 2015	(Onttrekkingen) Dotaties	31 december 2015
Bestemmingsreserve reservering financiering activa	2.516.053	149.187	2.665.240
Bestemmingsreserve media inkoop corporate campagne	220.000	(220.000)	-
Bestemmingsreserve doelstellingen	-	2.217.156	2.217.156
	2.736.053	**2.146.343**	**4.882.396**

Ter hoogte van de boekwaarde van de vaste activa en de voorraden wordt een bestemmingsreserve financiering activa aangehouden. Deze reserve wordt beschouwd als vastgelegd vermogen. Deze eigen middelen zijn aangewend ten behoeve van de bedrijfsvoering en ter realisering van de doelstelling.

De bestemmingsreserve ten behoeve van doelstellingen is bestemd voor de realisatie van de doelstellingen van Stichting CliniClowns Nederland. In 2016 zal er een nadere cijfermatige uitwerking van de strategie plaatsvinden hoe deze reserve ingezet gaat worden om onze ambitie te realiseren.

Bovengenoemde beperking op de reserves is door de directie vastgesteld.
Op de bestemmingsreserves berust geen verplichting.

Toelichting op de balans

Kortlopende schulden (8)

Deze post kan als volgt worden gespecificeerd (in euro's):

	2015	2014
Crediteuren	419.107	423.922
Reservering vakantiegeld/vakantiedagen	366.960	344.529
Loonheffing	149.176	158.541
Pensioenen	114.488	60.058
Nog te betalen kosten	112.970	173.560
Rekening courant Stichting CliniClowns Groep	5.254	11.388
Overlopende passiva	39.243	2.672
	1.207.198	**1.174.670**

De kortlopende schulden hebben een looptijd korter dan één jaar.

Niet uit de balans blijkende verplichtingen

Het contract voor de huur van het pand heeft een looptijd van 10 jaar en is ingegaan op 1 maart 2011. De jaarlijkse huurtermijn bedraagt € 205.628. De verplichting tussen de 1 en de 5 jaar bedraagt € 1.028.140 en de verplichting tussen de 6 en 10 jaar bedraagt € 34.271.

Betreffende operational lease van vervoermiddelen waren de kosten in 2015 € 3.882. De verplichting tussen de 1 en de 5 jaar bedraagt € 9.323.

Aangezien Stichting CliniClowns Nederland voor de omzetbelasting deel uitmaakt van een fiscale eenheid met Stichting CliniClowns Groep, Stichting CliniClowns Merchandise en Stichting CareClowns is zij op grond van wettelijke bepalingen hoofdelijk aansprakelijk voor de hieruit voortvloeiende schulden.

Toelichting op de staat van baten en lasten

Baten uit eigen fondsenwerving (9)

(in euro's):

	2015	2014
Ontvangsten van donateurs	9.687.173	9.549.522
Ontvangsten uit acties / evenementen	711.638	823.300
Vermogensfondsen	266.165	253.424
Ontvangsten uit nalatenschappen	977.652	641.798
Giften in natura	231.347	278.090
Ontvangsten uit sponsoring	96.304	45.703
Resultaat verkoop artikelen (9.1)	130.150	194.756
Giftenmailings	300.970	355.127
Giften particulieren	310.981	370.089
Giften bedrijven	165.911	138.440
Overige baten uit eigen fondsenwerving	81.051	80.696
	12.959.342	**12.730.945**

Resultaat verkopen artikelen (9.1)

(in euro's):

Opbrengsten	188.156	268.979
Kostprijs	(58.006)	(74.223)
	130.150	**194.756**

Toelichting op de staat van baten en lasten

Resultaat beleggingen (10)
(in euro's):

	2015	2014
Baten uit beleggingen	105.206	107.486
Kosten van beleggingen	24.297	20.307
Netto beleggingsresultaat	**80.909**	**87.179**

Specificatie behaald netto beleggingsresultaat:
(in euro's):

Couponrente obligaties	82.939	93.082
Interestresultaat banken	22.267	14.405
Rentekosten	(19.905)	(16.149)
Bankkosten en provisies	(4.392)	(4.159)
	80.909	**87.179**

Toelichting op de staat van baten en lasten

Toelichting lastenverdeling (11)

(in euro's):

	Doelstelling		Werving Baten			
	Voorlichting	Kindwerk	Fondsen-werving	Gezamenlijke acties	Acties derden	Kosten Beleggingen
Uitbesteed werk	40.562	418.969	2.017	-	-	-
Personeelskosten	425.938	5.161.650	481.174	-	-	-
Huisvestingskosten	49.121	193.016	54.033	-	-	-
Afschrijving en rente	15.886	540.199	15.319	-	-	-
Overige kosten	1.193.084	2.412.349	1.799.760	-	-	24.297
	1.724.591	**8.726.183**	**2.352.303**	-	-	**24.297**

	Beheer en administratie	Totaal 2015	Totaal Begroot 2015	Totaal 2014
Uitbesteed werk	128.194	589.742	562.871	875.135
Personeelskosten (11.1)	36.433	6.105.195	6.420.223	5.950.004
Huisvestingskosten	-	296.170	312.450	285.047
Afschrijving en rente	-	571.404	614.847	538.533
Overige kosten (11.2)	333.671	5.763.161	6.214.083	5.101.722
	498.298	**13.325.672**	**14.124.474**	**12.750.441**

Toelichting op de staat van baten en lasten

Personeelskosten (11.1)

(in euro's):

	2015	2014
Salariskosten	4.642.794	4.593.175
Sociale lasten/pensioenlasten	1.136.324	1.092.310
Reis- en onkostenvergoedingen	281.358	232.542
Overige kosten	44.719	31.977
	6.105.195	**5.950.004**
	fte	fte
Werknemers	97,7	97,7
Werknemers verdeeld naar indeling van de organisatie:		
# Clowns	48,5	45,7
# Kantoormedewerkers	49,2	52,0

Toelichting op de staat van baten en lasten

Beloning directie

CliniClowns werkt in een 'Raad van Toezicht model'. Binnen dit model vormt de directie tevens het bestuur van de stichting. De directeur is in loondienst van Stichting CliniClowns Groep. Om een duidelijk inzicht te geven in de kosten van de directeur is hieronder de specificatie van de beloning opgenomen.

Het jaarinkomen van € 104.217 van het directielid in loondienst blijft binnen het maximum van € 126.041 volgens de beloningsregeling van Goede Doelen Nederland.

De leden van de Raad van Toezicht hebben in het boekjaar geen bezoldiging en geen onkostenvergoeding ontvangen.

Naam: B.M.C. Hellendoorn-Mineur
Functie: Directeur

	2015	2014
Dienstverband		
Aard	Onbepaald	Onbepaald
Uren	36,0	36,0
Parttime percentage	90%	90%
Periode	1/1-31/12	1/1-31/12
Jaarinkomen (in €)		
Bruto loon/salaris	96.568	93.796
Vakantiegeld	7.649	7.504
Totaal	104.217	101.300
SV lasten (werkgeversdeel)	10.422	10.850
Belastbare vergoedingen/ bijtellingen	6.036	6.036
Pensioenlasten (werkgeversdeel)	10.712	9.955
Totaal bezoldiging op basis van 0,90 fte	**131.387**	**128.141**

Toelichting op de staat van baten en lasten

Overige algemene kosten (11.2)
(in euro's):

	2015	2014
Fondsenwerving particuliere markt	1.466.309	1.279.463
Theatertour	1.291.300	1.299.303
Niet verrekenbare omzetbelasting	914.957	859.329
Communicatie/marketing	813.239	356.750
Directievoering	242.804	227.276
CliniClowns Club	86.479	122.876
Fondsenwerving zakelijke markt	198.407	114.475
Kosten automatisering / database	70.451	91.859
Speelkoffer	112.371	90.088
Financiële dienstverlening	45.557	74.176
Overige diensten speellocaties	86.985	63.842
Bijdrage CareClowns	(22.300)	28.950
Overige posten	456.602	493.335
	5.763.161	**5.101.722**

Overige gegevens

Gebeurtenissen na balansdatum

Er zijn geen gebeurtenissen na balansdatum die van invloed zijn op het boekjaar 2015.

Controleverklaring

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: Het bestuur en de Raad van Toezicht van Stichting CliniClowns Nederland

Wij hebben de in dit rapport opgenomen jaarrekening 2015 van Stichting CliniClowns Nederland te Amersfoort gecontroleerd. Deze jaarrekening bestaat uit de balans per 31 december 2015 en de staat van baten en lasten over 2015 met de toelichting, waarin zijn opgenomen een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving.

Verantwoordelijkheid van het bestuur
Het bestuur van de stichting is verantwoordelijk voor het opmaken van de jaarrekening die het vermogen en het resultaat getrouw dient weer te geven in overeenstemming met de Richtlijn voor de jaarverslaggeving 650 voor Fondsenwervende Instellingen en de vereisten zoals gesteld door het Centraal Bureau Fondsenwerving. Het bestuur is tevens verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing als het noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten.

Verantwoordelijkheid van de accountant
Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel over de jaarrekening op basis van onze controle. Wij hebben onze controle verricht in overeenstemming met Nederlands recht, waaronder de Nederlandse controlestandaarden. Dit vereist dat wij voldoen aan de voor ons geldende ethische voorschriften en dat wij onze controle zodanig plannen en uitvoeren dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de jaarrekening geen afwijkingen van materieel belang bevat.

Een controle omvat het uitvoeren van werkzaamheden ter verkrijging van controle-informatie over de bedragen en de toelichtingen in de jaarrekening. De geselecteerde werkzaamheden zijn afhankelijk van de door de accountant toegepaste oordeelsvorming, met inbegrip van het inschatten van de risico's dat de jaarrekening een afwijking van materieel belang bevat als gevolg van fraude of fouten.

Bij het maken van deze risico-inschattingen neemt de accountant de interne beheersing in aanmerking die relevant is voor het opmaken van de jaarrekening en voor het getrouwe beeld daarvan, gericht op het opzetten van controlewerkzaamheden die passend zijn in de omstandigheden. Deze risico-inschattingen hebben echter niet tot doel een oordeel tot uitdrukking te brengen over de effectiviteit van de interne beheersing van de stichting. Een controle omvat tevens het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en van de redelijkheid van de door het bestuur van de stichting gemaakte schattingen, alsmede een evaluatie van het algehele beeld van de jaarrekening.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is om een onderbouwing voor ons oordeel te bieden.

Oordeel
Naar ons oordeel geeft de jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en samenstelling van het vermogen van Stichting CliniClowns Nederland per 31 december 2015 en van het resultaat over 2015 in overeenstemming met de Richtlijn voor de Jaarverslaggeving 650 voor Fondsenwervende Instellingen aangevuld met de vereisten zoals gesteld door het Centraal Bureau Fondsenwerving.

Utrecht, 14 maart 2016

Ernst & Young Accountants LLP

w.g. J-L. Geutjes RA

Verantwoording, regels en richtlijnen

Stichting CliniClowns Nederland is alert op de risico's die zij kan lopen. In deze bijlage wordt aangegeven wat de risico's zijn, op welke wijze CliniClowns deze zoveel mogelijk probeert te beperken en welke regels en richtlijnen hiervoor zijn opgesteld.

Verklaring omtrent gedrag

Elk lid van de Raad van Toezicht, en iedere clown, medewerker op kantoor, stagiair, vrijwilliger en functionaris die contact heeft met de kinderen moet een verklaring omtrent gedrag (VOG) kunnen overhandigen met voor de functie relevante aspecten. Die moet worden aangevraagd bij het Ministerie van Justitie. Vanaf 2007 heeft iedere medewerker en vrijwilliger een VOG ingeleverd. De verklaring wordt iedere vijf jaar opnieuw aangevraagd.

Contact tussen kind en clown

Contact tussen kind en clown is de kern van het werk van CliniClowns. Daar zit ook meteen de grootste risicofactor. Daarom tekenen alle clowns een gedragscode die exact beschrijft wat er van hen wordt verwacht. De code besteedt aandacht aan:

- Regels van de zorginstelling: respect, op de hoogte zijn van de geldende regels, geen hindering van medische handelingen, accepteren dat spoedeisende en dringende medische handelingen altijd voorrang hebben op het bezoek van de clowns, goede communicatie met het personeel.
- Hygiëne
- Veiligheid: gebruik (spel)attributen, omgaan met (eigen) ziektes
- Doelgroep: respect voor wensen kind en omgeving van kind
- Geheimhouding: zowel ten aanzien van kind en familie als medische gegevens

Verzekering

CliniClowns heeft een aansprakelijkheidsverzekering afgesloten voor de door haar georganiseerde evenementen en voor alle medewerkers en vrijwilligers. In het kader van risicomanagement is deze verzekering in het standaard draaiboek voor evenementen opgenomen.

Goede Doelen Nederland

Deze brancheverenigingen draagt zorg voor de belangenbehartiging en zelfregulering van de branche en biedt diensten op verschillende terreinen aan, waaronder inkoop van goederen en diensten. CliniClowns is lid van Goede Doelen Nederland en maakt gebruik van haar gezamenlijke inkoopcontracten. Daarnaast volgt CliniClowns de adviezen van Goede Doelen Nederland op, zoals die over de rapportage van het directiesalaris en vergoedingen.

CBF

CliniClowns heeft sinds 1999 het CBF-keurmerk voor goede doelen. Dit keurmerk wordt steeds afgegeven voor een periode van drie jaar. Het CBF beoordeelt het bestuur en beleid van de aangesloten instellingen, hoe deze geld binnenkrijgen, dit besteden en daar verslag over uitbrengen.

EFHCO

Sinds 2011 is CliniClowns Nederland mede-oprichter en lid van the European Federation of Hospital Clown Organizations (EFHCO). Deze federatie bevordert en beschermt de professie van het ziekenhuisclownen in Europa door kennisdeling en het uitdragen van het vak richting de zorgsector en het publiek. De leden zijn ziekenhuisclownorganisaties die clowns inzetten binnen een zorgomgeving.

Klachten

In 2015 ontving CliniClowns 26 klachten. Deze klachten worden doorgegeven aan de afdeling Marketing die naar aanleiding van de klachten een procedure kan aanpassen of in geval van 'upgrade bellen' het belscript aanpast. Niet elke reactie of opmerking is een klacht. Voor CliniClowns is de definitie van een klacht: een bewuste actie van bijvoorbeeld een donateur door te bellen, mailen of schrijven om zijn of haar onvrede kenbaar te maken.

Gedragscode voor werving

Voor werving hanteert CliniClowns de richtlijnen vanuit het CBF-keurmerk. CliniClowns is lid van Goede Doelen Nederland, de DDMA (de brancheverenigingvoor direct marketing) en van Infofilter. Infofilter treedt onder andere op namens goede doelen en beheert een centrale database. Hierbij kunnen mensen aangeven geen mailings meer te willen ontvangen. Ook hanteert CliniClowns de richtlijnen van het Bel-me-niet Register.

Klachtenrapport

Klachten	Aantal
straatwerving	13
over upgrade via telefoon	2
giftverzoek in mailing	4
onterechte incasso	2
afschrijving na stopzetting	1
salaris directie	1
slordige correspondentie per mail	2
telefonische bereikbaarheid	1

Verantwoordingsverklaring Stichting CliniClowns Nederland 2015

Scheiding der functies

1. Toezicht
De Raad van Toezicht houdt toezicht op het bestuur van de stichting. De Raad bestaat uit zes personen die hun werk onbezoldigd uitvoeren. Ze worden aangesteld voor een periode van vier jaar; de maximale zittingsperiode is twaalf jaar. De Raad van Toezicht heeft profielen vastgesteld voor haar leden zodat gewaarborgd is dat verschillende portefeuilles binnen de Raad van Toezicht vertegenwoordigd zijn. Het 'Reglement Raad van Toezicht' geeft aan welke taken en bevoegdheden de Raad van Toezicht heeft en in het 'Directiereglement' staat voor welke besluiten vooraf instemming nodig is van de Raad van Toezicht.

De Raad van Toezicht wordt geïnformeerd over de gang van zaken bij CliniClowns door:
- maandrapportages over het realiseren van de doelstelling, de besteding van middelen, de fondsenwerving en het functioneren van de organisatie.
- de financiële auditcommissie die toezicht houdt op de financiën.
- schriftelijke en mondelinge toelichting door de directie tijdens de vier vergaderingen per jaar. In 2015 hebben er 5 vergaderingen plaatsgevonden.
- mondelinge en schriftelijke toelichting op beleid en voortgang door leden van het managementteam als de agenda van de Raad van Toezicht om hun kennis en ervaring vraagt.

Jaarlijks terugkerende onderwerpen op de agenda van de Raad van Toezicht zijn:
- Goedkeuring meerjarenbeleidsplan en financiële meerjarenraming.
- Goedkeuring managementbrief waarin de kaders voor de afdelingsjaarplannen zijn opgenomen inclusief kaders voor de begroting
- Beoordeling jaarverslag en goedkeuring jaarrekening.
- Bespreking verslag financiële auditcommissie.
- Goedkeuring nieuwe dienstverlening of uitbreiding werkvelden.

Van de vergaderingen van de Raad van Toezicht worden notulen gemaakt. Notulen en onderliggende stukken zijn inzichtelijk voor managementteam en medewerkers van CliniClowns Nederland.

De voorzitter van de Raad van Toezicht houdt jaarlijks een functionerings- en beoordelingsgesprek met de directie.

2. Bestuur
Bij CliniClowns Nederland vallen bestuur en directie samen en onder één persoon. De directie heeft de eindverantwoordelijkheid voor de dagelijkse leiding en is verantwoordelijk voor het opstellen van het meerjarenbeleidsplan met bijhorende meerjarenraming en draagt zorg voor evaluatie van de strategie en het gevoerde beleid. Zoveel mogelijk op basis van een te meten verslaglegging.

Op basis van het meerjarenbeleidsplan en de financiële meerjarenraming wordt door de directie, na overleg met hoofd Speellocaties, hoofd Marketing en na toetsing door de financieel controller, jaarlijks een managementbrief voor het MT opgesteld. Daarin zijn de doelstellingen en het financiële kader voor het komende boekjaar opgenomen. Op basis van de managementbrief en het financieel kader worden jaarplannen gemaakt door de verschillende MT-leden en hun medewerkers.

Risicobeleid

Omdat CliniClowns een eenhoofdige directie heeft, is er een financiële auditcommissie ingesteld. Organisatiebreed wordt jaarlijks een financiële audit uitgevoerd.
Verder moeten de leden van de Raad van Toezicht, alle medewerkers en vrijwilligers bij indiensttreding een door de gemeente van hun woonplaats uitgegeven Verklaring omtrent Gedrag afgeven. De Verklaring omtrent Gedrag moet iedere vijf jaar opnieuw worden aangevraagd. Voor de clowns is daarnaast een gedragscode opgesteld voor hun werk in het ziekenhuis.

Uitvoering

Op basis van de door de directie geschreven managementbrief maken de verschillende MT-leden een afdelingsjaarplan. Medewerkers leveren hiervoor op hun taakgebied schriftelijk input. In de jaarplannen staan concrete activiteiten, inclusief resultaten en budgetten.

Het afdelingshoofd stemt met zijn medewerkers budgetten en jaarplannen af. Tijdens bilaterale overleggen wordt geïnventariseerd hoe de voortgang en status van projecten, werkzaamheden en budgetten is. De directie bespreekt in bilaterale tweewekelijkse overleggen met de verschillende MT-leden de voortgang en status van de afdelingen.

Maandelijks wordt een financiële rapportage gemaakt waarin alle afdelingsbudgetten worden weergegeven met daarbij de status, zowel maandelijks als cumulatief, van de inkomsten en uitgaven. Daarnaast is de staat van baten en lasten opgenomen waarbij het CBF-percentage voor fondsenwerving en percentage beheer en administratie wordt weergegeven. Naast de financiële rapportage wordt er maandelijks gerapporteerd op organisatie indicatoren zoals aantallen bereikte kinderen, aantallen donateurs en personele indicatoren zoals fte's en ziekteverzuim.
Op basis van de begroting wordt een aantal maal een forecast gemaakt waarin de verwachte uitgaven en inkomsten worden opgenomen voor de nog resterende periode van het jaar. De forecast is een intern stuurmiddel, de oorspronkelijke begroting wordt in de jaarrekening opgenomen.

Directie en MT-leden bespreken de rapportages op organisatieniveau met elkaar in het MT-overleg en op afdelingsniveau bilateraal met de controller.

Staat van baten en lasten en rapportage organisatie en personele indicatoren worden maandelijks toegestuurd aan de leden van de auditcommissie en op verzoek aan de overige leden van de Raad van Toezicht.

Beschrijvingen van functies van alle medewerkers staan in het functiehandboek dat deel uitmaakt van de CliniClowns CAO. Medewerkers worden betaald conform de richtlijnen en de salaristabel in de CAO. Jaarlijks is er met alle medewerkers een functionerings- en beoordelingsgesprek.

Effectiviteit bestedingen

In 2014 is een nieuwe strategie en visie geïmplementeerd met daarbij een ambitie die loopt tot 2025.

De effectiviteit van bestedingen gaat veel verder dan kwantiteit en kosten. Daarom wint CliniClowns bij verschillende doelgroepen en per activiteit informatie in over de mate van tevredenheid. Naast klanttevredenheid is het meten van de kwaliteit van activiteiten een belangrijk punt. In 2015 is een project gestart om te komen tot een nieuwe meetmethode om de effectiviteit van ons werk te meten. Dit project is nog niet afgerond.

Communicatie belanghebbenden

CliniClowns kent de volgende groepen belanghebbenden:

1. **De kinderen voor wie CliniClowns werkt, hun ouders, hun gezin**
   Het activiteitenaanbod van CliniClowns vormt de basis voor de

communicatie met kinderen en hun ouders/gezin. Via allerlei verschijningsvormen en vormen van communicatie wordt over het activiteitenaanbod verteld. De doelgroep: kinderen van 0-18 jaar. Ouders van kinderen worden door CliniClowns op de hoogte gehouden van activiteiten die voor hun kinderen interessant en leuk kunnen zijn. Zij ontvangen deze informatie per brief of e-mail, ofwel via de zorginstelling van hun kind, of - wanneer ze zichzelf hebben aangemeld bij CliniClowns - op hun huisadres.

Voor CliniClowns is het belangrijk te weten wat kinderen en ouders van hun activiteiten vinden. Daarom wordt kinderen en/of hun ouders die contact hebben gehad met CliniClowns en die daartoe in staat zijn gevraagd een online-tevredenheidsenquête in te vullen. Bij de activiteit CliniClowns op bezoek wordt deze enquête op papier afgenomen, omdat we van deze groep geen e-mailadres hebben en ook geen rechtstreekse communicatie met hen hebben.

2. **Medewerkers in het ziekenhuis of andere (zorg) instellingen**
In zorginstellingen heeft CliniClowns te maken met verschillende contacten: pedagogisch medewerkers en verplegend personeel die contact hebben met de clowns; specialisten die kinderen onder behandeling hebben; afdelingshoofden, communicatiemedewerkers, teammanagers en directiemedewerkers waar de afdeling relatiebeheer contact mee onderhoudt.

3. **Nederlandse samenleving, de huidige en toekomstige donateurs, giftgevers, actievoerders en sponsors, vrijwilligers, leveranciers, brancheverenigingen en andere charitatieve organisaties**
Communicatie naar bovenstaande groep gaat vooral over de identiteit van CliniClowns en dat het effect van ons werk niet kinderachtig is. CliniClowns wil het contact tussen clown en kind mogelijk maken door de samenleving op verrassende en eigen wijze met het werk van CliniClowns te verbinden. Voor fondsenwerving is het noodzakelijk dat het Nederlands publiek ons werk kent en het waardeert.

Donateurs van CliniClowns ontvangen maximaal vier keer per jaar een verzoek om een gift, maximaal drie keer per jaar een donateursblad en eenmaal per jaar een jaaroverzicht. Afhankelijk van de plek in het behoudprogramma worden donateurs maximaal 1 keer per maand op de hoogte gehouden van wat er met hun donatie is gebeurd en andere cliniclowneske uitingen. Veel informatie is ook te vinden op www.cliniclowns.nl.

Gedragscode
CliniClowns heeft zelf geen uitgeschreven gedragscode als het gaat om werving, maar hanteert de richtlijnen van het CBF en is aangesloten bij Goede Doelen Nederland en de DDMA. CliniClowns is ook lid van Infofilter. Op de website www.cliniclowns.nl staat de privacy verklaring van CliniClowns vermeld.

4. **Medewerkers CliniClowns, vrijwilligers, leden Raad van Toezicht**
Medewerkers, vrijwilligers en leden Raad van Toezicht worden op de hoogte gehouden van nieuws en activiteiten via het sociaal platform (intranet).
Medewerkers op kantoor worden ook op de hoogte gehouden via afdelingsoverleg; en medewerkers in het land via regioteambijeenkomsten. Twee keer per jaar is er een organisatiebijeenkomst waar informatie wordt uitgewisseld, maar waar ook tijd is om elkaar beter te leren kennen.

Vertrouwenspersonen
CliniClowns heeft twee interne vertrouwenspersonen aangesteld en ook een externe bij de Arbodienst. Medewerkers kunnen bij deze vertrouwenspersonen terecht als ze met ongewenste omgangsvormen van collega's te maken hebben.

Klachtenprocedure
CliniClowns heeft een klachtenprocedure waarin wordt aangeven hoe, door wie en binnen welke termijn een klacht moet worden afgehandeld en hoe deze moet worden geregistreerd. Klachten geven waardevolle informatie uit de samenleving. Het kan daarbij gaan om informatie over administratieve processen die soms niet vlekkeloos verlopen en die na de klacht aangepast kunnen worden of over de activiteiten van CliniClowns waarvoor misschien beleid moet worden aangepast.

Met de klachten die CliniClowns ontvangt wordt serieus omgegaan. Het grootste aantal klachten is afkomstig van donateurs en gaat over werving. De afdeling Marketing onderhoudt nauw contact met de unit Publieksservice die de eerste contacten met de donateurs onderhoudt. Al naar gelang de aard, ernst en het aantal klachten worden wervingsmethodes aangepast, individuele wervers aangesproken of wordt de tone of voice van werving gewijzigd.

CliniClowns wacht niet af tot er een klacht binnenkomt, maar vraagt actief om feedback van alle doelgroepen via tevredenheidsenquêtes en (donateurs)panels. Met de tips, opmerkingen en eventuele klachten die daaruit naar voren komen wordt zorgvuldig omgegaan. Per keer wordt bekeken hoe de dienstverlening te verbeteren.

Crisiscommunicatie
In het kader van het risicobeleid, maar ook in het verlengde van de klachtenprocedure is een handboek samengesteld voor crisiscommunicatie. Enerzijds om adequaat te kunnen handelen in gevallen van crisis, anderzijds om belanghebbenden snel op de hoogte te kunnen stellen welke acties CliniClowns onderneemt.

Colofon

Dit jaarverslag is een uitgave van Stichting CliniClowns Nederland.

Coördinatie en teksten

Gonda Franssen
Ralf van den Hoek
Wilma Drost

Eindredactie

Mariska Keus

Vormgeving

Torsten van Geest @ Paraaf

Fotografie

Hans de Vries
Pauline Smale
Oscar Seijkens
Sandra Leijtens
Ditta van Gent
Wim Vooijs
A-Art Fotografie

© Stichting CliniClowns Nederland
mei 2016