



Meerjarenbeleid 2018 en verder

1. Intro

Meer dan 25 jaar geleden stapten op initiatief van professor dokter Tom Voûte (hoofd afdeling Kinderoncoloogie van het Emma Kinderziekenhuis en het kinder AMC) voor het eerst twee CliniClowns over de drempel van het Emma Kinderziekenhuis in Amsterdam. Meer dan 25 jaar na dat eerste moment heeft CliniClowns een enorme groei doorgemaakt en brengen nu ruim 80 professionele CliniClowns door heel Nederland zieke en gehandicapte kinderen de kracht van verbeelding in de ontmoeting met de clown. En omdat we ook geloven in de waarde van de clown in het zorgveld voor mensen met dementie, spelen we daar vanaf 2018 ook voor.

We zijn trots op wat we met elkaar hebben bereikt en worden in onze samenwerking met zorginstellingen een steeds volwaardigere partner. Een partner die bewust en gericht wordt ingezet in het zorgproces rondom kinderen die ziek of gehandicapt zijn en mensen met dementie. Vanuit dit perspectief is de relatie met onze zorgpartners een belangrijk speerpunt in de groei die wij als organisatie de komende jaren willen doormaken. Om zo – in een betekenisvolle samenwerking met zorgprofessionals – een belangrijke bijdrage te leveren aan het welzijn van heel veel mensen in een kwetsbare situatie.

2. Ambities

De kern van ons werk bestaat uit het verbeteren van het welzijn van mensen in een kwetsbare situatie via de kracht van verbeelding en het oprechte contact met de CliniClowns. Deze artistieke performance, gericht op veerkracht en verlichting, blijven we optimaliseren door te investeren in het aannemen van kwalitatief goede spelers, onze eigen opleiding en continue ontwikkeling van onze professionele clowns in afstemming met de behoeften binnen de zorg.

De behoefte aan de inzet van CliniClowns blijft groeien. Om aan deze behoefte te voldoen is het noodzakelijk om onze inkomsten op peil te houden. We kijken continu naar onze bedrijfsvoering, onze efficiency en manieren om de samenleving te blijven betrekken en verbinden aan ons werk. Omdat we beseffen dat we ons werk alleen kunnen doen dankzij de enorme steun van al onze donateurs, sponsors, actievoerders, evenementendeelnemers, vrijwilligers en partners.

Marktleiderschap

CliniClowns is de toonaangevende en meest professionele organisatie op het gebied van Healthcare Clowning in Nederland.

Speler in de Zorg

CliniClowns wordt als onafhankelijk verbonden partner in de zorg optimaal ingezet om bij te dragen aan het welzijn van zieke en gehandicapte kinderen en mensen met dementie.

Verbinding Merk en Werk

Concrete samenwerking en vanzelfsprekende afstemming in ons dagelijks werk tussen de verschillende afdelingen.

Lovebrand

Een top of mind positie bij alle doelgroepen (zorg, doelgroep en omgeving en supporters) als basis voor het gevoel van relevantie.

Innovatie inkomstenstroom

Nieuwe fondsenwervingstechnieken en –strategieën die leiden tot het beter benutten van de potentie van bestaande supporters en het vinden van nieuwe supporters.

3. Analyse

Onze sterke punten zijn onze leidende positie in Healthcare clowning binnen Nederland en het gegeven dat we in heel het land actief zijn. CliniClowns is een sterk merk met een hoge bekendheid en hoge waardering van het Nederlands publiek. Dankzij een grote, trouwe achterban hebben we een stabiele inkomstenstroom wat er voor zorgt dat we ons werk kunnen blijven doen en daarin kunnen innoveren.

Kansen

Er liggen nog volop kansen op het gebied van de bekendheid met de toegevoegde waarde van ons werk. Daarbij sluiten we aan bij de opmars van aandacht voor positieve gezondheid, zowel binnen de zorg als bij het Nederlands publiek. Kansen zijn er ook op het gebied van het uitbreiden van onze ontmoetingen bij bestaande speellocaties en in samenwerkingsverbanden met andere organisaties vanuit de regionale afstemming en organisatie van ons werk.

Aandachtspunten

We zien belangrijke aandachtspunten in de ontwikkelingen binnen de zorg die van invloed kunnen zijn op de manier waarop wij ons werk uitvoeren (zoals schaalvergroting, specialisatie, ambulante zorg en bezuinigingen). Maar ook in de toenemende concurrentie onder goede doelen, strengere wet- en regelgeving binnen fondsenwerving en de kwetsbaarheid van het imago van de clown in combinatie met het groeiende aanbod van afleiding en plezier voor kinderen en volwassenen in zorginstellingen.

Gedragscode

Contact met een clown is de kern van het werk van CliniClowns. Omdat we bij CliniClowns met de grootst mogelijke zorg werken met mensen in een kwetsbare situatie hebben we een bedrijfsrisicoanalyse opgesteld die we continu monitoren. Jaarlijks onderzoeken we of de benoemde risico's nog gelden, of de genomen maatregelen goed worden toegepast en deze de risico's in voldoende mate afdekken. Zo tekenen alle clowns een gedragscode die exact beschrijft wat er van hen wordt verwacht. De code besteedt aandacht aan regels van de zorginstelling, hygiëne, veiligheid, de mensen met wie ze werken en geheimhouding.

Daarnaast moeten alle medewerkers (inclusief Raad van Toezicht en vrijwilligers) elke vijf jaar een nieuwe Verklaring Omtrent Gedrag overhandigen.

Giftenafhankelijk

CliniClowns is giftenafhankelijk. De afgelopen jaren zijn de inkomsten stabiel, met name dankzij de grote achterban van donateurs. We besteden veel aandacht aan duidelijke informatie over wie we zijn, wat we doen en aan een goede relatie met onze donateurs, partners en vrijwilligers. We hebben een bedrijfsreserve om fluctuaties in de inkomstenstroom op te vangen.

4. Strategie en focus

Met oprecht contact en de kracht van verbeelding via de clown een positieve bijdrage leveren aan het welzijn van mensen in een kwetsbare situatie, is de essentie van ons werk en de inspiratie voor al ons handelen. Om iedereen die ons nodig heeft veerkracht en verlichting te bieden werken we nauw samen met professionals in de zorg. We doen onderzoek naar het effect van ons werk en stemmen onze activiteiten daar op af, zodat we daar zijn waar we het meest van toegevoegde waarde zijn. Onze clowns zijn getrainde spelers, door ons opgeleid en in vaste dienst. En ook in onze kantoororganisatie werken professionals. Onze organisatie wordt ondersteund door een groot netwerk aan vaste vrijwilligers. Ons werk wordt in Nederland gewaardeerd, omarmd en mogelijk gemaakt dankzij de (financiële) steun van vele donateurs en actievoerders.

In lijn met ons doel om nog meer mensen verlichting en veerkracht te bieden op de best mogelijke manier richten we ons de komende jaren op:

Clowns, Ontwikkeling, Onderzoek en Relatiebeheer

Voor de inhoud van ons doelstellingswerk ligt de focus op de regionale inrichting en aansturing van de clownsteams. Met persoonlijk contact (één-op-één en in kleine groepen) en artistieke kwaliteit als uitgangspunt zullen de huidige spelvormen worden verbeterd of vernieuwd. Daarnaast zal in nauwe samenwerking met onze zorgpartners worden gewerkt aan een flexibelere, bewuste inzet van onze CliniClowns en waar mogelijk de bezoeken worden uitgebreid of geïntensiveerd. Om de kwaliteit van het clownswerk te bevorderen wordt er volop ingezet op het aantrekken en opleiden van nieuwe clowns en het trainen en coachen van onze huidige CliniClowns.

Daarnaast wordt via onderzoek en pilottrajecten meer inzicht verworven in de markt, onze rol en de toegevoegde waarde van ons werk. Ook wordt ingezet op strategisch relatiebeheer om zo een bijdrage te leveren aan het bewustzijn van hoe onze aanwezigheid en inzet bijdraagt aan de zorg en behandeling van mensen in een kwetsbare situatie.

Marketing, HRM, Beheer & Support en Financiën & Controle

Voor ons doelstellingswerk is steun nodig vanuit de Nederlandse samenleving. Via een aangescherpte positioneringsstrategie en vanuit een doelgroepgerichte benadering zorgen we

dat we de benodigde middelen (in geld, tijd, kennis en kunde) uit de samenleving blijven ontvangen. Een belangrijke voorwaarde om ons werk te kunnen doen.

Ter ondersteuning van onze klantprocessen gaat bijzondere aandacht uit naar de inrichting van een nieuw CRM-systeem en op welke wijze publieksservice wordt ingericht om een optimale bijdrage te kunnen leveren aan ons klantcontact. Daarbij volgen we de regelgeving rondom privacy.

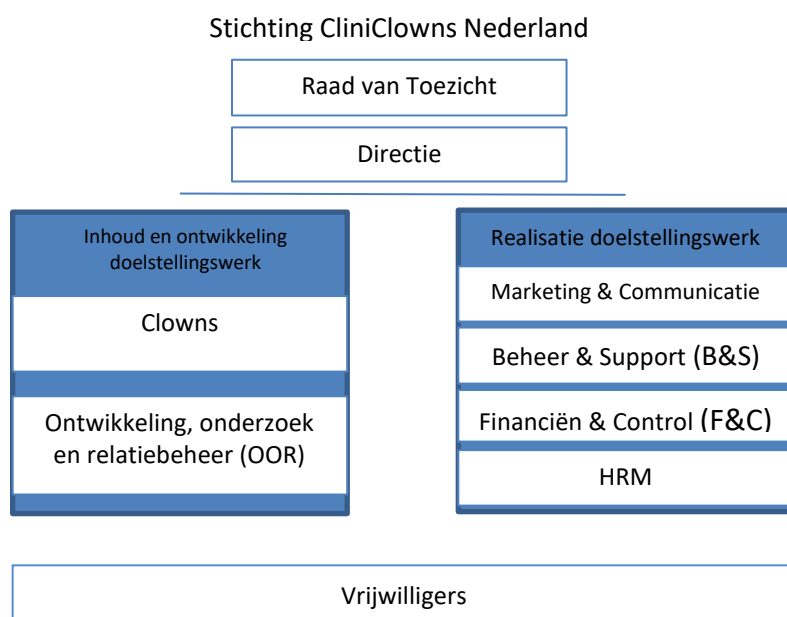
Een van de andere speerpunten van onze organisatie is duurzame inzetbaarheid van alle medewerkers binnen CliniClowns. Daarnaast wordt voor een optimale inzet van medewerkers ook gekeken naar onze personeelsplanning.

Naast de zorg voor een goed financieel beheer ligt de focus voor financiën en controle voor de komende jaren op het verder omlaag brengen van onze reserves door te investeren in de intensivering en groei van ons werk. En in fondsenwerving en voorlichting om de inkomsten ook de komende jaren op het gewenste niveau te houden.

5. Organisatie

CliniClowns kent twee afdelingen die zich richten op de inhoud en ontwikkeling van ons doelbestedingswerk: de afdeling Clowns en de afdeling OOR (Onderzoek, Ontwikkeling & Relatiebeheer). De afdelingen Marketing & Communicatie, B&S (Beheer & Support), F&C (Financiën & Control) en HRM (personele zaken) zorgen dat het doelstellingswerk mogelijk wordt gemaakt. Alle afdelingen vallen rechtsreeks onder de directie. De directie staat onder toezicht van een Raad van Toezicht.

Het totaal aantal medewerkers (doelstellingswerk en ondersteuning) binnen Stichting CliniClowns is in 2018 90 fte's: 65 fte direct gerelateerd de inhoudelijke realisatie van doelbestedingswerk en 25 fte aan het mogelijk maken ervan. Tijdens de beleidsperiode is voorzien dat met name het aantal fte direct gerelateerd aan de inhoud van ons doelbestedingswerk zal toenemen in verband met de beoogde uitbreiding en intensivering van de clownsbezoeken. In ons werk worden we ondersteund door een grote groep van ruim 180 zeer actieve vrijwilligers.



6. Het CliniClowns Verhaal (missie, visie & droomdoel)

Wij zijn CliniClowns. En vanuit het oprechte contact en de verbeeldingskracht van de clown zorgen we voor veerkracht en verlichting bij zieke en gehandicapte kinderen én mensen met dementie. Zo leveren wij onze bijdrage binnen de zorg en dragen we op een positieve manier bij aan het welzijn van mensen in een kwetsbare situatie.

Wij zien het als een groot goed als je helemaal jezelf mag zijn. Juist in kwetsbare situaties. De kracht van de CliniClown is dat hij vanuit werkelijke aandacht bij ieder contact écht kijkt naar degene die hij ontmoet. Een respectvolle wederzijdse ontmoeting op zoek naar wat er wél is. Hij ziet de ander om wie hij is en wat hij kan. De clown erkent de werkelijkheid, de behoefte van de ander, wat de ander voelt en nodigt uit om mee te spelen in wat op dat moment ontstaat.

Zo zorgen we voor waardevolle momenten bij zieke en gehandicapte kinderen en mensen met dementie. We laten hen beter voelen. Ze ontspannen, zijn meer positief en ervaren een afname van gevoelens van angst. Ook kan de clown gevoelens van onzekerheid, eenzaamheid en isolement doorbreken.

Op een oprechte, creatieve, professionele manier maken wij verbinding en zet CliniClowns zich ten volle in voor iedereen die ons nodig heeft:

CliniClowns. Een beetje verbeelding doet wonderen.

7. Kernwaarden

Onze kernwaarden zijn de basis van ons onderscheidend vermogen en zijn de leidraad voor ons handelen en het nemen van beslissingen in de dagelijkse praktijk.

Oprechtheid

Met oprechte interesse treden we de wereld tegemoet met een open blik. We communiceren helder en direct met iedereen die bij onze organisatie is betrokken.

Creativiteit

Onze creativiteit stelt ons in staat om op een vernieuwende wijze waar te nemen, te denken en te handelen. Het stimuleert om nieuwe kansen en oplossingen te vinden.

Professionaliteit

Wij willen de beste zijn. Daarvoor geven we het beste van onszelf en zijn we toonaangevend met onze activiteiten en de manier waarop wij die uitvoeren. We zijn betrouwbaar, nemen onze verantwoordelijkheid en aanvaarden de bijbehorende consequenties voor al onze besluiten en acties.

Verbondenheid

Verbondenheid gaat over onze band met elkaar, onze doelgroepen en partners. Elkaar helpen, vanuit wederzijds respect, zodat we samen de beste prestatie leveren. Verbondenheid zorgt voor trots: voor waar we bij horen, wat we doen en wat we ermee willen bereiken.

8. Statutaire doelstelling

De doelstelling van CliniClowns is opgenomen in artikel 2 van de statuten en luidt als volgt:

1. De stichting heeft ten doel het bieden en bevorderen van afleiding, plezier en verlichting aan zieke, kwetsbare of afhankelijke kinderen en volwassenen met zorgbehoefte, en ten slotte al hetgeen met het vorenstaande in de ruimste zin verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn.
2. 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 organisaties met een soortgelijke doelstelling als die van de stichting.
3. De stichting beoogt niet het maken van winst.

Meerjaren begroting 2019-2021

	Begroting 2019	Begroting 2020	Begroting 2021
BATEN			
Baten van particulieren	13.266.000	13.645.236	13.936.159
Baten van bedrijven	1.359.000	1.397.849	1.427.652
Baten van loterijorganisaties	182.000	187.203	191.194
Baten van andere organisaties zonder winstoogmerk	100.000	102.859	105.052
Som van de geworven baten	14.907.000	15.333.147	15.660.057
Baten als tegenprestatie voor de levering van producten	50.000	51.429	52.526
Overige baten	5.000	5.143	5.253
Som van de baten	14.962.000	15.389.720	15.717.836
LASTEN			
Besteed aan doelstellingen			
- Voorlichting en educatie	2.486.000	2.547.837	2.595.561
- Doelstelling	9.071.000	9.126.630	9.500.767
Wervingskosten	3.203.000	3.282.670	3.344.159
Kosten beheer en administratie	562.000	575.979	586.768
Som van de lasten	15.322.000	15.533.116	16.027.254
Saldo voor financiële baten en lasten	(360.000)	(143.396)	(309.419)
Saldo van financiële baten en lasten	20.000	15.000	10.000
Saldo van baten en lasten	(340.000)	(128.396)	(299.419)
Totaal wervingskosten in % van de som van de geworven baten (CBF)	21,5%	21,4%	21,4%
Totaal kosten beheer en Administratie in % van de som van de lasten	3,7%	3,7%	3,7%
Totaal kosten doelstellingen in % van de som van de baten	77,2%	75,9%	77,0%
Totaal kosten doelstellingen in % van de som van de lasten	75,4%	75,2%	75,5%