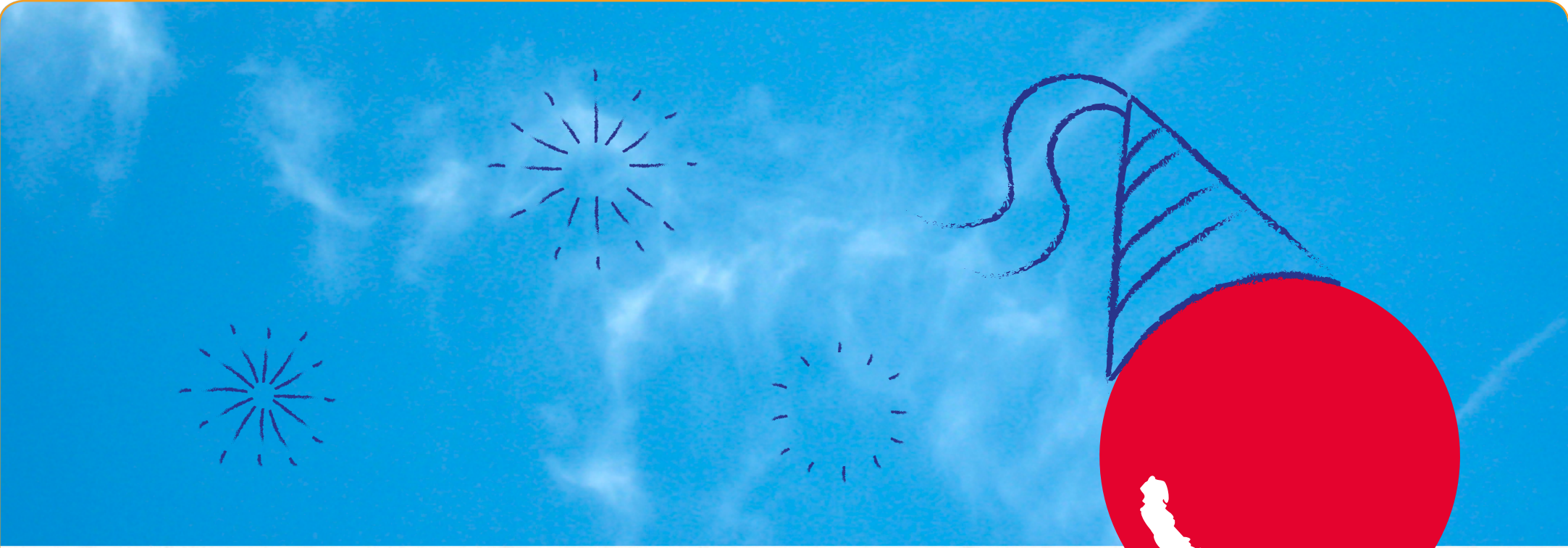




JAARVERSLAG

2017 – Een feestelijk jaar

EEN BIJZONDER JAAR

Wat hebben we een bijzonder jaar achter de rug. En feestelijk ook: 17 november vierden we dat CliniClowns 25 jaar bestaat! In die tijd brachten onze clowns ruim 1,2 miljoen zieke en gehandicapte kinderen vrolijkheid en lichteheid. Met de campagne Een beetje verbeelding doet wonderen en het pop-up Museum der Verbeelding gaven we het startschot van ons jubileumjaar. Zo kon iedereen op een verrassende manier kennismaken met ons werk.

Het is prachtig om te zien hoe intens kinderen genieten van hun ontmoetingen met de clowns. Dat valt me elke keer weer op. Bij instellingen in het land, maar ook bij de online ontmoetingen en tijdens voorstellingen van Circus CliniClowns. Ik ben trots op onze bijdrage binnen de Nederlandse zorg.

Er waren in 2017 maar liefst 84.035 ontmoetingen tussen clowns en zieke en gehandicapte kinderen. De waardering daarvoor, met een gemiddeld rapportcijfer van 9,3, is groot. In 2017 werden we ook het meest gewaardeerde doel in het Charibarometer onderzoek. Daar zijn we ontzettend blij mee!

Het sterkt ons bovendien in de overtuiging dat we nóg meer kwetsbare mensen de kracht van verbeelding kunnen laten ervaren. In 2018 gaan we dan ook onverminderd enthousiast en gedreven verder. Zo is vanaf januari het werk van onze zusterstichting CareClowns ondergebracht bij CliniClowns en zetten we ons ook in voor de steeds groter wordende groep mensen met dementie.

Donateurs, sponsors, actievoerders, vrijwilligers, partners en natuurlijk de ziekenhuizen en instellingen waar we spelen: heel erg bedankt voor jullie niet aflatende steun en loyaliteit! Zonder jullie hadden we dit jaar niet al die duizenden kinderen kunnen ontmoeten. We hopen ook in 2018 weer op jullie te mogen rekenen.

Coen Abbenhuis - Directeur



INHOUDSOPGAVE

De kracht van CliniClowns 04

Voor wie?	04
Waar?	04
Wat doen we?	04
Dat heeft effect!	04
Ons doel	05

Dit hebben we bereikt 05

'Je ziet het effect'

CliniClowns op bezoek bij kinderen 05

In ziekenhuizen & instellingen	05
CliniClowns app	05
Klein Zintuigen Orkest	05
Speel je mee?	06

Kinderen op bezoek bij CliniClowns 06

Circus CliniClowns	06
CliniClowns College	06

Goede resultaten 06

Ons verhaal 07

Landelijke campagne	07
Kom in actie-campagne	07
Pop-up Museum	08
(Social) media	08
Mond-tot-mondreclame	08
Op nummer 1	08

Teamwork 09

Donateurs 09

Dankbaar & betrokken	09
----------------------	----

Actievoerders 09

Steuntje in de rug	09
--------------------	----

Ziekenhuizen en andere zorgpartners 10

Professionele samenwerking	10
----------------------------	----

Vrijwilligers 10

Overal bij betrokken	10
----------------------	----

Wie doet wat? 11

De directie	11
Het doelstellingswerk	11
De ondersteuning	12
Vrijwilligers	12
Raad van Toezicht	12

Kwaliteitsbewaking 13

Kwaliteitslabel	13
Privacy	13

Risicomanagement 14

Financiën 15

Inkomsten 15

Fondsenwerving bij particulieren en bedrijven	15
Baten uit loterijorganisatie	15
Baten uit organisaties zonder winstoogmerk	15
Saldo van financiële baten en lasten	15

Uitgaven 15

Waar ging je euro naartoe?	15
Doelstellingswerk	16
Wervingskosten	16
Beheer en administratie	16

Onze reserves 16

Personeel 16

De toekomst 17

Nieuw: ook voor mensen met dementie	17
Meerjarenbeleid	17
Inkomsten	17
Begroting 2018	18

Colofon 19

DE KRACHT VAN CLINICLOWNS

“Jongens, hier komt de koningin”, kondigt CliniClown Ziep plechtig aan. En ja hoor, daar is ze. CliniClown-koningin Bes schrijdt zo koninginnerig mogelijk de ziekenhuiskamer binnen, voor weer een bezoek aan Ali. Drie dagen per week ligt hij hier voor nierdialyse. Nu is Ali prins. Met een mooie kroon, gemaakt van een mondkapje. Moeder Soraya lacht. “De CliniClowns zijn zó belangrijk voor hem. Ze maken hem hier weer blij en gelukkig.”

Zag je het voor je? Even reisde je af naar een andere wereld, een wereld waar je net niét was. Dát is de kracht van verbeelding. En precies die verbeelding zet CliniClowns in om zieke en gehandicapte kinderen plezier en kracht te geven, om de kwaliteit van hun leven te vergroten.

“Als je iets verbeeldt, voelt het alsof het echt gebeurt. Een kind kan als het ware op een wolkje wegdrijven uit dat ziekenhuis waarin het vastzit. Dat geeft een enorm gevoel van macht en van ruimte.”

– Mark Mieras –
wetenschapsjournalist



Voor wie?

Zieke en gehandicapte kinderen, al 25 jaar lang.

Waar?

De CliniClowns spelen in nagenoeg alle Nederlandse ziekenhuizen met een kinderafdeling, in zorginstellingen, op scholen en online.

Wat doen we?

Door écht contact te maken en hun verbeeldingskracht in te zetten zorgen de CliniClowns ervoor dat deze kinderen weer even kind kunnen zijn. Alle beperkingen en onmogelijkheden waar deze kinderen elke dag mee te maken hebben? Daar zijn de CliniClowns helemaal niet mee bezig tijdens het spel. Ze kijken juist naar wat er wél kan en waar het kind met wie ze spelen op dat moment behoefte aan heeft.

Dat heeft effect!

Een ontmoeting met een CliniClown ontspant, geeft plezier en kan gevoelens van onzekerheid, eenzaamheid en angst doorbreken. Wetenschappelijk is bewezen dat zieke kinderen zich er echt beter door voelen.¹ Zo draagt CliniClowns als partner in de zorg op een positieve manier bij aan het welzijn van kinderen in een kwetsbare situatie.

Ons doel

Vanuit het oprechte contact en de verbeeldingskracht van de clown zorgen we voor veerkracht en verlichting bij zieke en gehandicapte kinderen. Zo leveren wij onze bijdrage binnen de zorg en dragen we op een positieve manier bij aan het welzijn van kinderen in een kwetsbare situatie.

¹ Bertini 2011, Dunbar 2011, Grinberg 2012, Linge 2008 en 2013

DIT HEBBEN WE BEREIKT

Precies 25 jaar na de oprichting van CliniClowns zorgen we nog steeds voor afleiding en plezier in het ziekenhuis, maar inmiddels zetten we de kracht van verbeelding op nog veel meer plekken in.

‘Je ziet het effect’

Onze clowns speelden in 2017 in nagenoeg alle Nederlandse ziekenhuizen met een kinderafdeling, in revalidatieklinieken, hospices, op scholen en online. In totaal ging dat om 84.035 ontmoetingen! En elke dag wordt opnieuw bevestigd: een beetje verbeelding doet wonderen. In de vorm van dankbare reacties van kinderen en ouders op een bezoek van onze CliniClowns. Maar ook door de verhalen waar clowns dagelijks mee thuiskomen. Over grote en kleine wonderlijke momenten, de ene keer ontroerend, dan weer hilarisch. En dan zijn er nog de reacties van het personeel van ziekenhuizen en instellingen waaruit blijkt hoe de sfeer verandert zodra de CliniClowns verschijnen.

Zoals die van kinderarts Michel Weijerman van de downpoli in het Alrijne Ziekenhuis in Leiderdorp: “Je ziet hier het effect van de CliniClowns. Kinderen komen heel vrolijk je kamer binnen en de bezoeken worden makkelijker. De CliniClowns zijn de olie op onze poli.” Naar aanleiding van ons klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat ouders overtuigd zijn van de meerwaarde van een ontmoeting met een CliniClown. Dat wordt onderbouwd met reacties als: ‘kinderen voelen zich gehoord’ en ‘fijn om te kunnen ontladen in een ‘onveilige’ wereld.’ Het gemiddelde rapportcijfer dat ouders ons in 2017 gaven: een 9,3!²

“De CliniClowns zijn de olie op onze poli”

– Kinderarts Michel Weijerman –

CliniClowns op bezoek bij kinderen

In ziekenhuizen & instellingen

Om 100% aandacht te geven, komen de clowns in het ziekenhuis bij elk kind apart op bezoek. In hun ontmoeting staat niet de ziekte, maar het kind zelf centraal. Soms gebeurt dat met veel enthousiasme, de andere keer juist ingetogen. Het is afhankelijk van wat het kind nodig heeft en aankan, in die ene situatie, op dat unieke moment. Ook spelen de clowns geregeld in hospices, klinieken en revalidatiecentra. In 2017 ging dat om 55.575 ontmoetingen. Verder brachten CliniClowns vorig jaar 8 keer een thuisbezoek aan kinderen die vanwege hun ziekte of handicap noodgedwongen veel aan huis gebonden zijn.

CliniClowns app

Ook op de dagen waarop er geen clownsbezoeken zijn, kunnen zieke en gehandicapte kinderen contact maken met de clowns: via de app. Als ze in het ziekenhuis opgenomen zijn of thuis herstellen, kunnen ze bijvoorbeeld videobellen met de clowns of liveshows bekijken. In 2017 waren er 394 liveshows en maar liefst 10.246 ontmoetingen tussen clown en kind via de app. Kinderen gaven de app (die meerdere prijzen won, zoals een SpinAward en een Gouden Digital Interactive Award) een 8,8.

Klein Zintuigen Orkest

Onder de naam Klein Zintuigen Orkest spelen CliniClowns op zorglocaties voor verstandelijk en meervoudig gehandicapte kinderen (met name bij kinderdagcentra, mytyl/tyltylscholen en dagbestedingscentra). De voorstelling Post! prikkelt de zintuigen van deze kinderen én spreekt hun talenten aan. Met 1.162 voorstellingen bereikten we in 2017 8.236 kinderen. Deze bijzondere groepservaring, waarin ruimte is voor individuele interactie, scoorde hoog, blijkt uit ons klanttevredenheidsonderzoek: een 8,9! Naast de voorstelling Post! komen we ook vaker met clownsduo's op bezoek die improviseren met de kinderen in de groep.

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

Speel je mee?

Kinderen uit het (voortgezet) speciaal onderwijs laten loskomen uit hun alledaagse situatie én uitdagen om op avontuur te gaan; dat is het idee achter Speel je mee?! In deze interactieve spelvorm voor kleine groepen bedenken kinderen zelf het verhaal én spelen ze de hoofdrol. De CliniClowns trokken ook in 2017 langs scholen door Nederland. In 236 improvisatievoorstellingen vonden 2.710 ontmoetingen plaats. We kregen er een 8,8 voor.

Kinderen op bezoek bij CliniClowns

Circus CliniClowns

Om ook verstandelijk- en/of meervoudig gehandicapte kinderen met hun familie naar een voorstelling te laten gaan, wat vanwege hun handicap vaak lastig is, ontwikkelden we Circus CliniClowns. Met 155 voorstellingen op 4 locaties kwamen we daarmee tot 6.988 ontmoetingen. Dit werd bijzonder gewaardeerd, met gemiddeld een 9,5! We kijken vol trots terug op de mooie momenten die we samen hebben beleefd. Helaas was dit het laatste seizoen. Vanwege de hoge kosten is het niet langer verantwoord in een nieuwe grootschalige theaterproductie te investeren, daarom krijgt Circus CliniClowns vanaf 2018 geen vervolg.

CliniClowns College

Vanaf het moment dat de deuren van het CliniClowns College openzwaaien, worden kinderen meegenomen in een avontuur waarin zij zelf de hoofdrol spelen. De privé-theatervoorstelling voor zieke of gehandicapte kinderen en hun familie werd 240 keer gegeven in 2017, voor 272 zieke en gehandicapte kinderen. Het rapportcijfer dat we daarvoor kregen? Een 9,6! Judith, moeder van Mees: "Mees zit in een rolstoel en kan niet praten. Als je zelf de wereld niet in kan, moeten anderen je meenemen. Dus was het bezoek aan het College erg welkom. De CliniClowns spelen in op het moment en zien de situatie. Ze maakten echt contact met Mees. Het was heel gaaf!"

Goede resultaten

De resultaten die we in 2017 hebben behaald:

	Doelstelling	Resultaat
Aantal ontmoetingen tussen clown en kind	88.284	84.035
Gemiddelde waardering van ons werk	8	9,3

Ten opzichte van vorig jaar is het aantal bezoeken en ontmoetingen gedaald. Voor 2017 hebben we het resultaat van 2016 als doelstelling genomen. De verschuiving van onze focus - meer op kwaliteit dan op kwantiteit - heeft geleid tot een lichte daling van het aantal bezoeken en ontmoetingen, maar de ontmoetingen hadden wel grotere impact. De waardering van ons werk is vergroot: van een gewogen gemiddelde van 9,0 in 2016 naar 9,3 in 2017.

Daar zijn we trots op. We blijven altijd op zoek naar waar we van toegevoegde waarde kunnen zijn. In 2018 gaan we met instellingen in gesprek in hoeverre we vaker of op andere plekken aanwezig kunnen zijn.

ONS VERHAAL

Het CliniClowns-verhaal vertellen is belangrijk, het ook laten voelen essentieel. Want hoe meer mensen erdoor geraakt worden, hoe meer mensen in actie komen, waardoor we nog meer kinderen kunnen bereiken. Dat heeft Nederland gemerkt in 2017!

Landelijke campagne

Al kent 92% van de Nederlanders CliniClowns³, veel mensen denken onterecht dat de clowns vrijwilligers zijn die zomaar wat trucjes doen om kinderen in het ziekenhuisbed te laten lachen. Om de impact van het werk van onze professioneel opgeleide clowns te laten voelen, lanceerden we een campagne die iedereen de kracht van verbeelding liet ervaren. Want dat is de kracht van CliniClowns. En als je ervaart wat verbeelding met je doet, begrijp je ook wat het voor een kwetsbaar kind in een ziekenhuis of instelling kan betekenen. De campagne met onze nieuwe slogan 'Een beetje verbeelding doet wonderen' bereikte miljoenen mensen.

Kom in actie-campagne

Met extra hulp kunnen we er voor nog meer kinderen zijn, dus voerden we de campagne 'CliniClowns zoekt versterking' rondom de lancering van ons actieplatform. Onze goodwill ambassadeur Jack van Gelder ging langs bij bakker Jimmy Braat, die het goede voorbeeld gaf; hij bedacht de Clinibol en doneert van elke verkochte bol 25 cent aan CliniClowns. Dit inspireerde tot vele actie-aanmeldingen in 2017. Een mooi voorbeeld van hoe onze 'ons verhaal delen'- filosofie in de praktijk ook echt werkt.



Pop-up Museum

2017 was een bijzonder jaar: op 17 november vierden we ons 25-jarig bestaan! En wel met de opening van het (pop-up) Museum der Verbeelding. De afgelopen 25 jaar hebben we 1,2 miljoen zieke en gehandicapte kinderen voor eventjes laten ontsnappen aan hun situatie. En toverden onze CliniClowns met hun verbeeldingskracht ziekenhuiskamers om tot aquaria en infuuspalen tot masten van piratenschepen. Aan de hand van waargebeurde verhalen ('Je dacht gewoon even niet aan het ziek zijn'), workshops, ontmoetingen met onze clowns en zelfs een ziekenhuisbeddenrace werden mensen meegenomen in de werkwijze van CliniClowns. Zo kon iedereen zelf ervaren wat de kracht van verbeelding met je doet.

(Social) media

De krachtige verhalen van kinderen die ervaring hebben met CliniClowns staan centraal in onze communicatie. Op social media, maar ook via free publicity. Ruim 1000 verhalen - online, in kranten en op radio en tv - werden in totaal 45.857.140 keer gelezen, gezien of gehoord. In 2017 werd onze website 451.751 keer bezocht. Via social media (Facebook, Twitter, Instagram en LinkedIn) werden onze posts 8 miljoen keer getoond en online advertenties werden maar liefst 26,4 miljoen keer getoond. Zo komen de CliniClowns ineens heel dichtbij.

Mond-tot-mondreclame

Als stichting kunnen we alleen bestaan omdat de samenleving ons steunt. Daarom is het ontzettend belangrijk dat we iedereen vertellen wat we doen en waarom dat zo waardevol is. En ook: dat anderen dat vertellen. De kinderen, de ouders, de artsen (uit eigen ervaring), maar ook onze vrijwilligers. Als we mensen kunnen raken, kunnen we rekenen op hun steun, in de vorm van geld, tijd, kennis of kunde. Zo maken ze ons werk mogelijk en kunnen de CliniClowns voor nog meer kinderen spelen.

**2017
WAS EEN
BEWOGEN JAAR!**

Kijk hier voor een
aantal bijzondere
momenten

Op nummer 1

In de Chari-barometer, een onderzoek dat inzicht geeft in de bekendheid en waardering van Nederlanders ten aanzien van 115 goededoelen-organisaties heeft CliniClowns al jaren een stevige positie ten opzichte van de andere goede doelen. In 2017 zijn we op alle ranglijsten gestegen. We zijn van de 5e naar de 4e plek gestegen wat imago betreft en staan zelfs op de nummer 1-positie qua waardering. Daar zijn we trots op!



TEAMWORK

Onze clowns hebben ook afgelopen jaar weer voor duizenden kwetsbare kinderen gespeeld. Dat was nooit gelukt zonder de steun en inzet van iedereen die ons een warm hart toedraagt.

Donateurs

Omdat we voor ons werk geen subsidie ontvangen, zijn we financieel geheel afhankelijk van donaties. Deze bijdragen zijn van levensbelang voor het voortbestaan van CliniClowns. Ruim 210.000 donateurs hebben ons gemachtigd om periodiek een bedrag van hun rekening af te schrijven. Zo weten we vooraf hoeveel geld er binnenkomt, wat essentieel is voor de planning van de clownsbezoeken. Maar ook de vele eenmalige giften zijn onmisbaar. En dan is er nog de bijzondere groep 'erflaters', die CliniClowns in hun testament hebben opgenomen. Zij zijn ook ná hun leven nog van betekenis voor een ander. Om specifieke projecten uit te voeren kunnen we rekenen op de steun van stichtingen en vermogensfondsen.

Dankbaar & betrokken

Om te benadrukken hoe blij we zijn met elke gift, krijgt iedere donateur een bedankje. We inspireren via mails, kaartjes en ons donateursblad LACH! En door het online panel en onze donateursavonden zorgen we ervoor dat iedereen zich betrokken voelt.

Actievoerders

Alle acties, klein of groot, zijn voor ons belangrijk. Of het nu om een sponsorloop gaat of een salarisdonatieprogramma, om een benefietdiner of de verkoop van zelfgebakken cakejes. Want de inkomsten die we hieruit krijgen zijn onmisbaar. We waarderen het dan ook enorm dat zo veel bedrijven, scholen en mensen ons steunen met sponsoring of een actie.

Steuntje in de rug

Natuurlijk krijgen actievoerders ook support van ons. We geven voorlichting, ondersteunen met diverse promotiematerialen, nemen cheques in ontvangst, geven het startschot bij de aanvang van acties en helpen met publiciteit. Met het actieplatform, dat in 2017 gelanceerd is, is het nu nog makkelijker geworden in actie te komen en er een succes van te maken.



**Judith zag CliniClowns van dichtbij
en nam ze op in haar testament**

LEES HET VERHAAL VAN JUDITH

Samen 100 jaar

Ab werd vorig jaar 65, zijn nicht Sophie 35. Dat vierden ze met een actie. 'Wij hebben onze verjaardagen samen gevierd en voor familie en vrienden liedjes gespeeld met een professioneel combo. 'Samen 100' was een muzikale reis door onze levens. Wij wilden geen cadeautjes, maar een bijdrage voor CliniClowns. Zo hebben we € 755,- opgehaald!'



Ziekenhuizen en andere zorgpartners

CliniClowns wordt als serieuze partner in de zorg gezien. We werken samen met 8 academische ziekenhuizen, 79 (streek)ziekenhuizen, revalidatiecentra en andere grotere zorginstellingen (gehandicaptenzorg, psychiatrie), Kinderthuiszorg, Michael Wings, Siza, speciaal onderwijs en GGZ.

Professionele samenwerking

Een nauwe samenwerking met de locaties waar we spelen is essentieel. We informeren over de toegevoegde waarde van CliniClowns en matchen vraag en aanbod. Ook geven we presentaties, workshops en lezingen bij instellingen en op symposia voor zorgprofessionals. Daarnaast zoeken we aansluiting op managementniveau en op de werkvloer. Zo krijgen de clowns voor hun bezoek van pedagogisch medewerkers en verpleegkundigen te horen hoe het ervoor staat met de conditie en stemming van elk kind. De clowns stemmen hun spel hierop af. In het kader van professionalisering van samenwerking sluiten we sinds 2016 samenwerkingsovereenkomsten af met ziekenhuizen en instellingen.

Vrijwilligers

Enorm waardevol! Dat zijn onze vrijwilligers, die zich op allerlei vlakken met hart en ziel voor ons inzetten. Ze zorgen voor zichtbaarheid van CliniClowns door het hele land, helpen bij het werven van fondsen en ondersteunen onze activiteiten. Zo hebben de vrijwilligers een essentiële bijdrage geleverd aan ons jubileum, en dit feest uiteraard met ons meegevierd. In 2017 zetten zo'n 180 van deze onmisbare krachten hun tijd, talent, ervaring of contacten in voor CliniClowns.

Overal bij betrokken

Verbondenheid is een van onze kernwaarden. Om de vrijwilligers bij ons werk te betrekken, organiseren we jaarlijks vrijwilligersdagen, bieden we trainingen aan en zorgen we voor materialen. We betrekken ze waar mogelijk bij inhoudelijke onderwerpen en houden iedereen op de hoogte via een nieuwsbrief en het intranet van CliniClowns. Om de verbinding met onze achterban te versterken zijn vrijwilligers in 2017 ingestapt in het webcareteam, dat alle vragen op social media beantwoordt. Dat sluit aan op de focus voor 2018: het optimaal inzetten van de kennis en expertise van elke vrijwilliger én een bredere inzet van vrijwilligers in hun eigen regio.



WIE DOET WAT?

Ruim 80 professioneel opgeleide clowns (van wie het merendeel in vaste dienst), 49 gedreven vakmensen op kantoor, zo'n 180 vrijwilligers, een betrokken Raad van Toezicht en 1 directeur. Samen vormen we Stichting CliniClowns Nederland.



Per 1 september 2017 is onze organisatiestructuur aangepast, om het regionaal inrichten van ons werk nog beter tot zijn recht te laten komen. De afdeling Speellocaties is ondergebracht in de afdeling Clowns. Kennis & Projecten heet vanaf nu Onderzoek, Ontwikkeling en Relatiebeheer (OOR). Samen vormen zij het hart van onze organisatie en geven ze vorm aan ons doelstellingswerk, onder leiding van onze directeur en een zeer betrokken Raad van Toezicht. Ze worden ondersteund door de afdelingen Marketing en Beheer & Support - voorheen Bedrijfsbureau - en zo'n 180 vrijwilligers.

De directie

Sinds 1 januari 2017 is Coen Abbenhuis directeur van CliniClowns. Samen met de managers van de afdelingen Clowns en Marketing vormt hij het managementteam (MT). De units Human Resource Management (HRM), Financiën & Control en Beheer & Support vallen direct onder de directie.

Het doelstellingswerk

De ruim 80 CliniClowns werken in regioteams door heel Nederland. Iedere regio wordt begeleid en aangestuurd door een artistiek teamleider en een organisatorisch teamleider, die op hun beurt worden begeleid en aangestuurd door een artistiek leider en een organisatorisch leider. De clowns zijn betaalde professionals. Ze hebben ruime spelervaring en een ontwikkeld clownspersonage. De clowns worden, na een strenge selectie, intern verder opgeleid om te spelen voor onze kwetsbare doelgroep. Ook de ervaren CliniClowns blijven trainingen volgen. Daarvoor worden interne en externe trainers en coaches ingezet.

Daarnaast regelt de afdeling Clowns alle randvoorwaarden om onze clowns en de kinderen samen te brengen. In het ziekenhuis, maar bijvoorbeeld ook in het CliniClowns College of via de CliniClowns app. De afdeling OOR waarborgt de kwaliteit van ons werk, meet de effecten en zet in op innovatie door onderzoek te doen naar de doelgroep, maar ook naar ontwikkelingen in de zorgmarkt. Deze afdeling is bovendien verantwoordelijk voor strategisch relatiebeheer.

De ondersteuning

Het doelstellingswerk wordt ondersteund vanuit ons kantoor in Amersfoort. Marketing maakt het contact tussen clown en kind mogelijk door de samenleving op verrassende, eigen wijze met ons werk te verbinden én in beweging te krijgen. Dat resulteert in steun, in de vorm van geld, tijd, kennis en kunde. Beheer & Support ondersteunt de hele organisatie, van huisvesting tot ICT, en werkt aan maatschappelijke aspecten (van minder papier- en energiegebruik tot de inzet van mensen met afstand tot de arbeidsmarkt).

Vrijwilligers

Onze vrijwilliger zijn onmisbare krachten en een wezenlijk onderdeel van de organisatie. Zie ook pagina 10.

Raad van Toezicht

Onze Raad van Toezicht bestaat uit 6 personen, onder leiding van een voorzitter. Zij zetten zich onbetaald in voor CliniClowns en hebben ieder een eigen aandachtsgebied. De Raad houdt toezicht op het beleid van de directie en de algemene gang van zaken binnen de stichting, en geeft de directie gevraagd en ongevraagd advies. De directeur rapporteert maandelijks de stand van zaken ten aanzien van de gestelde doelen. De zittingstermijn is 4 jaar en de leden kunnen maximaal 2 keer worden herbenoemd. In 2017 is de Raad 4 keer samengekomen. Meer over onze Raad van Toezicht vind je op onderstaande link.

DE RAAD VAN TOEZICHT

In 2017 maakte Stichting CliniClowns Nederland deel uit van de CliniClowns Groep, waaronder ook Stichting CareClowns en Stichting CliniClowns Merchandise vielen. Per 3 januari 2018 zijn, middels een juridische fusie, alle stichtingen samengegaan in één Stichting CliniClowns Nederland.



Klaas Knot, voorzitter Raad van Toezicht:

“Met Coen Abbenhuis haalden we vorig jaar een ervaren en bevlogen bestuurder in huis, bekend met de spanningsboog tussen het creatieve en het zakelijke. In zijn eerste jaar heeft hij laten zien dat hij een verbindende en inspirerende leider is voor alle gedreven professionals binnen CliniClowns. Hij stond voor twee bijzondere uitdagingen: het waarborgen en versterken van de succesformule van CliniClowns. Daar zijn in 2017 mooie resultaten mee behaald. Met dank aan het creatieve team op kantoor en de geweldige achterban van donateurs, vrijwilligers, actievoerders en partners was dit jaar goed voor 84.035 ontmoetingen tussen clowns en zieke en gehandicapte kinderen. En de waardering voor CliniClowns’ werk, met gemiddeld een 9,3, is vergroot. Dat onderstreept dat de kracht van verbeelding werkt. Het leidde afgelopen jaar tot een belangrijk besluit: vanaf januari 2018 wordt zusterstichting CareClowns ondergebracht bij CliniClowns en spelen de clowns ook voor mensen met dementie. Zo zet CliniClowns zich nóg breder in om een positieve bijdrage te leveren aan het welzijn van mensen in een kwetsbare situatie. Dat zien we als Raad van Toezicht vol vertrouwen tegemoet.”

KWALITEITSBEWAKING

Van impactonderzoek onder gezinnen tot pilots in ziekenhuizen: we sturen er continu op aan dat de kwaliteit van ons werk nog beter wordt en nauw aansluit bij de beleving van onze doelgroepen.

Oók in 2017 deden we volop onderzoek om de kwaliteit en efficiëntie van ons werk te verbeteren:

- Incidenteel is de mening van kinderen gevraagd over actuele CliniClowns thema's. In 2017 hebben zij ons vooral geadviseerd over de CliniClowns App.
- Het donateurspanel is 2 keer geconsulteerd, het online donateurspanel 4 keer.
- Evaluatiegesprekken met instellingen waar wij mee samenwerken hebben ons nieuwe handvatten gegeven.
- Door impactonderzoek onder gezinnen en instellingen die met ons werk te maken hebben, kunnen we onderbouwen waarom men ons een bepaalde waardering geeft. Hierdoor kregen we een duidelijk beeld van de toegevoegde waarde van CliniClowns.
- Er zijn onder meer pilots uitgevoerd op de prikpoli in het VUmc en bij De Bascule, een academisch centrum voor kinder- en jeugdpsychiatrie. De resultaten zijn veelbelovend.
- De ontwikkelingen in Health Care Clowning, in vele internationale onderzoeken en artikelen, zijn nauwgezet gevolgd.
- Aan de hand van de Charibarometer is bekeken welke positie we hebben in de goededoelenwereld.
- Aan de hand van Kien Goede Doelen Monitor zijn onze merkpositie en campagnes geëvalueerd.

Kwaliteitslabel

CliniClowns Nederland is aangesloten bij The European Federation of Healthcare Clown Organizations. We hebben het EFHCO kwaliteitslabel ontvangen voor clownsorganisaties die voldoen aan strikte artistieke, financiële en organisatorische eisen. Via deze federatie wisselen we kennis uit met andere organisaties op het gebied van healthcare clowning.

Privacy

We gaan uiterst zorgvuldig om met de gegevens van onze (potentiële) donateurs, vrijwilligers, actievoerders, relaties en bezoekers van onze website. Lees hierover alles in ons privacy statement op www.cliniclowns.nl/privacy.

In 2017 zijn we gestart met een project om in 2018 te voldoen aan de uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming.

Risicomanagement

We werken vanuit een bedrijfsrisicoanalyse waar we continu op 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.

- Contact tussen kind en clown is de kern van het werk van CliniClowns. Onze risicobereidheid is daarbij laag. Daarom tekenen alle clowns een gedragscode die exact beschrijft wat er van hen wordt verwacht. De code besteedt aandacht aan: regels van de zorginstelling (van het niet hinderen van medische handelingen tot goede communicatie met het personeel), hygiëne, veiligheid, de doelgroep (respect voor de wensen van het kind) en geheimhouding (ten aanzien van het kind en medische gegevens). Ook moeten alle medewerkers (inclusief Raad van Toezicht en vrijwilligers) elke vijf jaar een nieuwe Verklaring Omtrent het Gedrag aanvragen bij het Ministerie van Justitie en die aan ons afgeven. Indien dit risico zich toch voordoet, heeft dit invloed op het imago van CliniClowns en een negatieve invloed op de opbrengsten en het resultaat. Het afgelopen jaar heeft zich dit niet voorgedaan.
- CliniClowns is giftenafhankelijk. Onze risicobereidheid ten aanzien van deze afhankelijkheid is laag. De afgelopen jaren zijn de inkomsten stabiel, met name door de grote achterban van donateurs. Daarom besteden we veel aandacht aan duidelijke informatie over wie we zijn en wat we doen, en aan een goede relatie met onze donateurs, partners en vrijwilligers.

Ook hebben we een bedrijfsreserve om fluctuaties in de inkomstenstroom op te vangen. Indien dit risico zich voordoet, kan dit invloed hebben op de continuïteit van CliniClowns. De directie heeft vastgesteld dat CliniClowns aan haar verplichtingen van dit en komend jaar kan voldoen. Het risico heeft zich dit jaar niet voorgedaan.

CliniClowns heeft zelf geen uitgeschreven gedragscode als het gaat om werving, maar hanteert de richtlijnen van de Code voor Fieldmarketing. Verder zijn we aangesloten bij het CBF, Goede Doelen Nederland en DDMA.



FINANCIËN

2017 was een stabiel financieel jaar. De inkomsten zijn licht gestegen, van € 13,38 miljoen in 2016 naar € 13,45 miljoen in 2017. De totale kosten stegen van € 13,61 miljoen in 2016 naar € 13,70 miljoen in 2017.

Inkomsten

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

Fondsenwerving bij particulieren en bedrijven

De inkomsten door particulieren waren € 11.498.707. Dat was € 27.963 meer dan in 2016. Daar droegen maar liefst 210.036 structurele donateurs aan bij. Vorig jaar waren dat er 209.622. In 2017 zijn de inkomsten uit nalatenschappen € 450.346 achtergebleven ten opzichte van begroting. Dit verschil is echter ruimschoots goedge maakt door meer inkomsten uit onze structurele, particuliere donateurs. Bij de zakelijke markt werd € 1.381.130 opgehaald. Dat is een stijging van 8% ten opzichte van 2016. De stijging in inkomsten is vooral te danken aan ontvangsten uit ten bate van CliniClowns georganiseerde acties en uit giften in natura.

Baten uit loterijorganisatie

Spelers van de VriendenLoterij kunnen sinds 2007 de helft van de lotprijs aan CliniClowns doneren. Dat leverde in 2017 € 222.536⁴ op (tegenover € 246.322 in 2016). Begroot was een bedrag van € 189.000. Onze inschatting was dat er minder deelnemers zouden zijn.

Baten uit organisaties zonder winstoogmerk

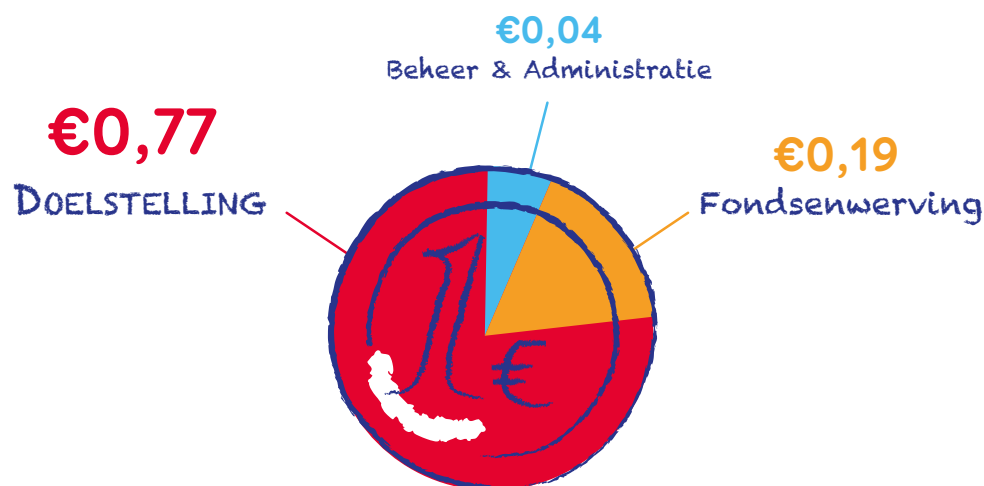
Diverse giften van vermogensfondsen leverden € 257.979 op (tegenover € 259.881 in 2016). Begroot was een bedrag van € 100.000. De sterk positieve afwijking is hoofdzakelijk te danken aan twee giften van elk € 50.000 die niet waren voorzien.

Saldo van financiële baten en lasten

Het saldo financiële baten en lasten was € 65.400 (tegenover € 74.749 in 2016). De beleggingsportefeuille bestaat zuiver uit Nederlandse staatsobligaties en wordt beheerd door een professionele vermogensbeheerder. Onze portefeuille is zo opgebouwd dat we geen koersrisico lopen.⁵ Het is de intentie om de obligaties aan te houden tot einde van de looptijd. De oorspronkelijke looptijd van de huidige obligaties is 10 tot 15 jaar. Stichting CliniClowns Nederland heeft een Treasury statuut waarin de door de RvT vastgestelde regelgeving vermeld staat inzake de financiële vaste activa. Het rendement was in 2017 3,5%.

Uitgaven

Waar ging je euro naartoe?



Van elke euro die we in 2017 uitgaven is 77 cent besteed aan doelstellingswerk, 19 cent aan fondsenwerving en 4 cent aan beheer en administratie. Dat was volgens begroting.

⁴ Hiervan is - € 524 geboekt in boekjaar 2018.

⁵ De waardering van de staatsobligaties gebeurt op basis van de geamortiseerde kostprijs, waardoor het behalen van een negatief koersresultaat niet meer mogelijk is.

Doelstellingswerk

Het doelstellingswerk⁶ kostte in 2017 € 10.524.989 (begroot € 10.515.000). Ten opzichte van 2016 is dit een daling van 2%. Dit komt doordat er, in tegenstelling tot 2016, geen extra gelden zijn besteed aan de ontwikkeling van de CliniClowns opleiding. Tevens waren er minder circusvoorstellingen dan in 2016. De daling is getemperd door hogere loonkosten en extra afschrijving op de speelkoffers.

Wervingskosten

Aan werving werd, zoals begroot, € 2,6 miljoen uitgegeven. Een stijging van 13,6% ten opzichte van het jaar ervoor. In 2017 is er bewust voor gekozen meer te investeren in de werving van structurele, particuliere donateurs. Het is de verwachting dat deze extra investeringen zich in de komende jaren ruimschoots terugverdienen. Het CBF-percentage⁷ was in 2017 19,8% (begroot 19,2%). Dit is 2,2% hoger dan in 2016. Dit is ruim onder de CBF-norm van maximaal 25%.

Beheer en administratie

3,8% van de uitgaven betrof beheer en administratie (begroot 3,9%). Dit is 0,3% lager dan in 2016. De norm die CliniClowns stelt is maximaal 5%, daar voldeden we ruimschoots aan.

Onze reserves

De totale reserves bedroegen in 2017 ruim € 8,5 miljoen. Daarbinnen is de continuïteitsreserve vastgesteld op € 4 miljoen. De continuïteitsreserve is gevormd voor de dekking van de mogelijke risico's op korte termijn en om zeker te stellen dat de stichting ook in de toekomst aan haar verplichtingen kan voldoen. De totale reserve blijft ruimschoots onder de door Goede Doelen Nederland vastgestelde maximale norm. Vanuit de bestemmingsreserve doelstellingen zullen wij de komende jaren extra uitgaven doen ten behoeve van ons doelstellingswerk.

Personeel

Op 31-12-2017 hadden we 74 clowns in dienst (45,39 FTE, begroot 46,2 FTE) en 49 medewerkers op kantoor (40,43 FTE, begroot 41,3 FTE). Het percentage ziekteverzuim was 5,74% (begroot: maximaal 3,8%). Medewerkers van CliniClowns worden betaald conform de richtlijnen en de salaristabel van de CliniClowns cao. Voor de directiebeloning volgt CliniClowns de beloningsregeling van Goede Doelen Nederland. De leden van de Raad van Toezicht voeren hun werkzaamheden onbetaald uit.

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

[JAARREKENING](#)

De jaarrekening en dit jaarverslag zijn gecontroleerd door Ernst & Young. Download hier de controleverklaring.

[CONTROLEVERKLARING](#)

⁶ Het realiseren van alle ontmoetingen tussen clown en kind, inclusief het invullen van alle randvoorwaarden en het geven van voorlichting.

⁷ De totale wervingskosten als percentage van de som van de geworven baten.

DE TOEKOMST

Onze ambitie is: door inzet van de CliniClowns zo veel mogelijk zieke en gehandicapte kinderen, en mensen met dementie verlichting bieden vanuit de kracht van verbeelding. Om dat voor elkaar te krijgen, is een helder beleid uitgewerkt.

Nieuw: ook voor mensen met dementie

In 2017 is besloten dat CareClowns onderdeel wordt van CliniClowns: vanaf 1 januari 2018 spelen we ook voor mensen met dementie. Een belangrijke mijlpaal!

Meerjarenbeleid

In lijn met ons doel om nóg meer mensen verlichting en veerkracht te bieden op de best mogelijke manier, werken we vanuit de volgende strategische keuzes:

- Vanaf 2018 spelen we voor zieke en gehandicapte kinderen én voor mensen met dementie.
- In het clownsspel richten we ons op persoonlijk contact.
- In onze spelvormen gaan we uit van een leidend principe: de clown komt naar je toe.
- We werken flexibel, vraaggericht en in afstemming met de behoefte van onze zorgpartner, gericht op de grootst mogelijke toegevoegde waarde en impact.
- Voor een optimale afstemming met de zorgpartners is ons werk regionaal ingericht.

- We blijven onderzoek doen naar het effect van ons werk en ontwikkelen activiteiten die daar het best bij aansluiten.
- Onze clowns zijn getrainde spelers, door ons opgeleid en grotendeels in vaste dienst. En ook in onze kantoororganisatie werken professionals.

Ons volledige meerjarenbeleid vind je op onderstaande link.

[MEERJARENBELEID](#)

Inkomsten

De behoefte aan de inzet van CliniClowns blijft groeien. Om dit mogelijk te maken, en überhaupt ons werk te kunnen doen, is het essentieel de inkomsten op peil te houden. We kijken continu naar onze bedrijfsvoering, onze efficiency en manieren om de samenleving te blijven binden en overtuigen van de noodzaak van ons werk. Zonder de niet aflatende steun van al onze donateurs, sponsors, actievoerders, vrijwilligers en partners zouden wij ons werk niet kunnen doen. Wij blijven dan ook een beroep op hen doen, zodat wij zoveel mogelijk zieke en gehandicapte kinderen en mensen met dementie kunnen bereiken. Waar nodig zal CliniClowns in 2018 ook haar doelstellingsreserve hiervoor aanwenden.



Begroting 2018

Staat van Baten en Lasten (in euro's)

Begroting 2018 €

BATEN

Baten van particulieren	12.300.000
Baten van bedrijven	1.130.000
Baten van loterijorganisaties	268.000
Baten van organisaties zonder winstoogmerk	175.000

Som van de geworven baten	13.873.000
----------------------------------	-------------------

Saldo verkoop artikelen / diensten	75.000
Overige baten	112.000

Som der baten	14.060.000
----------------------	-------------------

LASTEN

Besteed aan doelstelling

- Voorlichting en educatie	2.032.000
- Doelstelling	8.400.000

Werving kosten

- Kosten eigen fondsenwerving	2.980.000
-------------------------------	-----------

Beheer en administratie

- Kosten beheer en administratie	559.000
----------------------------------	---------

Som der lasten	13.971.000
-----------------------	-------------------

Saldo voor financiële baten en lasten	89.000
--	---------------

Saldo financiële baten en lasten	39.000
----------------------------------	--------

Saldo van baten en lasten	128.000
----------------------------------	----------------

Wervingskosten in % baten eigen fondsenwerving	21,5%
Doelstellingskosten in % som der baten	74,2%
Doelstellingskosten in % som der lasten	74,7%
Beheer en administratie in % som der lasten	4,0%

COLOFON

Dit jaarverslag is een productie van CliniClowns Nederland.

Coördinatie

Marieke Hoving

Met medewerking van

Ralf van den Hoek

Wilma Drost

Coen Abbenhuis

Copy

Mariska Keus

Vormgeving

Marloes Janssen

Technische realisatie

Onstuimig

Fotografie

Alinda Roks

Hans de Vries

Saskia Ritzema

Marion Wijdeven

© Stichting CliniClowns Nederland - 9 april 2018