



Jaarverslag 2019

2019: volop in beweging!

2019 was een belangrijk omslagjaar

Als CliniClowns willen we maar één ding en dat is het welzijn van zieke kinderen, kinderen met een beperking en mensen met dementie verbeteren. Alles wat we doen, draagt bij aan het versterken van onze relevantie binnen de samenleving, omdat wij geloven in de waarde van de clown in het zorgveld.

Ik zie 2019 als een belangrijk omslagjaar voor CliniClowns. De wereld verandert en wij veranderen mee om zo goed mogelijk aan te sluiten bij de ontwikkelingen binnen de zorg en in de samenleving. We zetten de ramen wijd open en luisteren naar wat er leeft onder de drie voor ons belangrijke doelgroepen: de zorg, de mensen voor wie we spelen en hun omgeving, en onze supporters.

Onze ambitie is dat CliniClowns als partner in de zorg optimaal wordt ingezet om bij te dragen aan het welzijn van zieke kinderen, kinderen met een beperking en mensen met dementie. Daarnaast is het cruciaal dat we de top of mind positie bij alle doelgroepen handhaven en onze inkomstenstroom blijven innoveren, zodat we er voor zoveel mogelijk mensen kunnen zijn. We zijn er trots op dat CliniClowns de meest toonaangevende en professionele organisatie op het gebied van healthcare clowning is in Nederland. Een open blik en de kracht van écht contact zijn typerend voor zowel het spel van de clowns als onze cultuur. Daarbij leggen we onze focus op de impact van wat we doen.

In het spel en in de manier waarop we met elkaar omgaan.

CliniClowns is een prachtige organisatie die volop in beweging is en gesteund wordt door vele donateurs die ons werk mogelijk maken. Dat leidt tot mooie resultaten. Een paar van de hoogtepunten: de CliniClowns hebben ruim 121.000 ontmoetingen gehad, ouders waardeerden ons werk gemiddeld met een 9,1 en dit jaar had zelfs een koninklijk tintje door onze ontmoeting met de koninklijke familie op Koningsdag. Als organisatie hebben we flinke stappen gezet om onze samenwerking met de zorg nog beter vorm te geven. Door die goede samenwerking kunnen we meer betekenen voor het welzijn van de mensen met dementie en de kinderen die we bezoeken. Niet alleen zijn onze clowns er nu tijdens steeds meer momenten, we onderzoeken met pilots in ziekenhuizen en zorginstellingen door heel Nederland ook hoe we het meest kunnen betekenen als partner in de zorg.

We zijn trots op en blij met alle steun en loyaliteit die wij als organisatie ervaren. Zonder de steun van donateurs, bedrijven, actievoerders, vrijwilligers, collega's, zorgpartners en de mensen voor wie we spelen kunnen we ons mooie werk niet doen. Hartelijk dank!

Coen Abbenhuis
Directeur



Inhoudsopgave

Onze kracht

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

Spelen met impact

Voor zieke kinderen en kinderen met een beperking

In ziekenhuizen & instellingen
Op zorglocaties voor kinderen met een verstandelijke en meervoudige beperking
In het (voortgezet) speciaal onderwijs
In het CliniClowns College
Via de CliniClowns App

Voor mensen met dementie

In zorginstellingen

Goede resultaten
Grote waardering

04 Het belang van zichtbaar en relevant zijn

04
04 Verbinding met de samenleving
04 Ons verhaal
04 Samenwerking met de zorg
04 Onze supporters
04 Donateurs

05 Actievoerders

Bedrijven
05 Vrijwilligers
05 Ambassadeurs

05 Wie doet wat?

05 De directie
05 Vrijwilligers
06 Raad van Toezicht

06 Maatschappelijke impact

06 Onderzoek & advies
Kwaliteitslabel
06 Privacy
06 Risicomanagement

Financiën

07 Inkomsten

07 Fondsenwerving bij particulieren en bedrijven
07 Baten van loterijorganisaties
07 Baten van andere organisaties zonder winststreven
08 Saldo van financiële baten en lasten

08 Uitgaven

08 Waar ging je euro naartoe?
09 Kosten doelstellingswerk
Wervingskosten
10 Beheer en administratie

11 Onze reserves

12 Personeel

12 De toekomst

12 Coronavirus 2020

13 Begroting 2020

Colofon

14

14

14

14

14

14

14

14

14

15

15

15

15

15

16

16

17

18

Onze kracht

“Tadadada, doebiedoebiedoe.” Het swingt lekker, in de huiskamer van woonzorgcentrum Breezicht. Bewoonster Ada (71) wiegt in haar rolstoel mee met de liedjes van CliniClowns Toef en Sien. Door haar dementie is ze vaak stil en afwezig, maar het spel met de clowns maakt haar op slag alert. “Wat een bijzondere transformatie toch weer”, lacht welzijnsmedewerkster Diana. Net, voor de clowns er waren, zat Ada nog diep in zichzelf verzonken aan tafel. “De CliniClowns nemen zoveel vrolijkheid mee, je ziet de bewoners opfleuren. Ze worden opener, de onrust verdwijnt. Het is zo mooi dat de clowns dit geluksgevoel naar boven kunnen brengen.”



Je goed voelen zit niet alleen in je lijf. Het zit ook tussen je oren. Jezelf zijn voelt sterker dan je zorgen maken. En lachen voelt beter dan stress of angst. Als iemand contact met je maakt – dwars door het ziek zijn of een beperking heen – voel je je beter. Dat is de kracht van contact. En écht contact maken, is precies waar CliniClowns goed in zijn.

Voor wie?

We zijn er voor mensen met dementie, zieke kinderen en kinderen met een beperking.

Waar?

In zorginstellingen voor mensen met dementie, bijna alle Nederlandse ziekenhuizen met een kinderafdeling, de psychiatrie, revalidatieklinieken, hospices, speciale scholen en kinderdagverblijven. Ook via de CliniClowns App kunnen kinderen live contact maken met de clowns.

Wat doen we?

Door echt contact te maken, zorgen de CliniClowns ervoor dat mensen zich gezien voelen. Dat ze ontspannen, (glim)lachen en even de zorgen of moeilijkheden die er zijn vergeten; ze worden als het ware even opgetild en dat heeft een groot effect op henzelf en op anderen.

De clowns zetten hun creativiteit, improvisatiespel en humor bijvoorbeeld in op de prikpoli, om stress en angst weg te nemen. Aan een ziekenhuisbed, waar al spelend wordt geoefend voor een spannende operatie. En in een zorginstelling, door echt contact te maken met mensen met dementie. Ook werken ze samen met artsen op onder andere de downpoli; tijdens het spel met kinderen heeft de arts meer ruimte voor zijn werk. Door echt contact te maken, zorgen de clowns ervoor dat iemand zich weer even zichzelf voelt, in plaats van patiënt.

Dat heeft effect!

Ontspannen, zorgen vergeten, je sterker voelen en lachen: dat is het effect van een ontmoeting met een CliniClown. Het geeft plezier en kan onzekerheid, eenzaamheid en angst doorbreken, blijkt uit onderzoek¹. Het geeft kinderen zelfvertrouwen en kracht, mensen met dementie bloeien op en voelen zich weer gezien².

Ons doel

Voor wie of waar ook gespeeld wordt, het doel is altijd de mens achter de patiënt te blijven zien en de kwaliteit van leven te vergroten. Zo draagt CliniClowns bij aan menslievende zorg.



¹ Bertini 2011, Dunbar 2011, Grinberg 2012, Linge 2008 en 2013
² Branje, Apeldoorn, Jong - Louis Bolk Instituut 2013

Spelen met impact

Al ruim 25 jaar lang gooien CliniClowns de regels en rollen in het ziekenhuis een beetje overhoop, door zich te storten op het welzijn, op de persoon achter de patiënt. Die aanpak heeft veel effect: inmiddels wordt op veel meer zorglocaties gevraagd om hun inzet.

In 1993 speelden de eerste twee CliniClowns in het Emma Kinderziekenhuis in Amsterdam, op initiatief van professor doctor Voûte (hoofd afdeling kinderoncologie). In 2019 zetten 96 professionele clowns zich in voor zieke kinderen, kinderen met een beperking en mensen met dementie. Een ontmoeting met een clown heeft bewezen meerwaarde. Dat blijkt uit de ervaringsverhalen van kinderen, hun ouders, familie van mensen met dementie en de clowns zelf, maar ook artsen, verpleegkundigen en andere zorgprofessionals zien het effect. Er komt dan ook steeds meer vraag naar CliniClowns als professionele aanvulling op medische zorg. Op verzoek van specialisten bijvoorbeeld, als onderdeel van een behandelplan voor kinderen.



IN 2019 SPEELDEN CLINICLOWNS VOOR...

... ZIEKE KINDEREN EN KINDEREN MET EEN BEPERKING

In ziekenhuizen & instellingen

Met een rode neus komen de CliniClowns op bezoek en zetten voorzichtig eerst één teen over de drempel. Elk kind, elke afdeling en elk moment is weer anders. En elk kind krijgt persoonlijk bezoek, met volle aandacht. Bij sommigen pakken de clowns groots uit en duiken ze samen een fantasiewereld in, bij anderen spelen ze voor een glimlach. De clowns komen ook geregeld in hospices, gespecialiseerde klinieken en revalidatiecentra.

Op zorglocaties voor kinderen met een verstandelijke en meervoudige beperking

Met name bij kinderdagcentra, mytyl/tyltylscholen en dagbestedingscentra geven CliniClowns (vaak muzikale) improvisatievoorstellingen die de zintuigen van de kinderen prikkelen en hun talenten aanspreken. Altijd goed afgestemd met de scholen en instellingen; zo kunnen we meer betekenen voor de kinderen en zelfs zorgen voor sprongen in hun ontwikkeling.

CHANTAL

groepsleider peuterdagcentrum Mikare Amersfoort

"Je ziet de kinderen opbloeien en groeien in hun ontwikkeling.

Prachtig dat de CliniClowns dat teweegbrengen."

In het (voortgezet) speciaal onderwijs

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

In het CliniClowns College

Zieke kinderen en kinderen met een beperking konden in ons eigen theater in Amersfoort samen met familie of verzorgers genieten van een improvisatievoorstelling. Om nog beter te voldoen aan de behoeften van de kinderen, is het College per december gesloten en werken we steeds meer regionaal en in hun eigen

zorgomgeving. Bijvoorbeeld door bij een CliniClowns-bezoek aan zorginstellingen en scholen voor speciaal onderwijs ook gezinnen van kinderen met een ziekte of beperking te betrekken.

Via de CliniClowns App

Elke doordeweekse dag zijn clowns online in de CliniClowns App. Kinderen kunnen dan – thuis, in het ziekenhuis of op een medisch kinderdagverblijf – onder andere videobellen en chatten met de clowns, en liveshows bekijken. Voor Joep (8), die verstandelijk beperkt is, is het een uitkomst. Zijn moeder: “De clowns ontmoeten via de app, betekent veel voor hem. Als ontspanning, maar ook voor het contact, want hij heeft weinig aansluiting bij leeftijdsgenootjes. De clowns zijn er altijd voor hem. Hij heeft het idee dat ze hem allemaal kennen. En ik weet dat hij in goede handen is en geen kans loopt filmpjes te zien die niet voor hem bestemd zijn.”

.... MENSEN MET DEMENTIE

In zorginstellingen

Eén op de vijf mensen in Nederland krijgt te maken met een vorm van dementie. Dat gaat vaak samen met verdriet, angst, onmacht, verwarring en eenzaamheid. Sinds 2018 spelen de CliniClowns ook in verzorgingshuizen voor mensen met dementie. Ze komen in duo's op bezoek, in goed overleg met de zorgprofessionals. De clowns laten mensen met creativiteit, muzikale improvisatie en respectvol één-op-één contact ontspannen. Het isolement wordt doorbroken, de eenzaamheid verzacht. Dat dit werk veel voor mensen met dementie, hun families en zorginstellingen betekent, blijkt uit onderzoek door het Louis Bolk Instituut én de vele ervaringsverhalen. Yvonne, over haar dementerende moeder Rie (96) en CliniClown Waldo: “Het allerbelangrijkste is dat mensen zich gezien voelen. Dat is een kunst. Waldo betreft mijn moeder bij wat hij doet en neemt haar serieus. Hij speelt zo liefdevol in op haar en wat er is. Dat is goud. De tranen lopen nog steeds over mijn wangen als ik de filmpjes aan mensen laat zien.”

Goede resultaten

	Doelstelling	Resultaat
Aantal ontmoetingen tussen clown en kind en mensen met dementie	112.600	121.943

Grote waardering

Een van de manieren om de impact van ons werk te meten, is door klanttevredenheidsonderzoek. Uit dat van 2019 blijkt dat ouders en kinderen CliniClowns gemiddeld een 9,1³ geven!

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



Het belang van zichtbaar en relevant zijn

Ons werk doen is onmogelijk zonder de steun van onze supporters en een goede samenwerking met onze zorgpartners. Daarom is het ontzettend belangrijk dat we vertellen wat we doen en waarom dat een meerwaarde heeft.

Verbinding met de samenleving

Als stichting krijgen we geen subsidie en voor het clownsspel hoeven mensen niet te betalen. We zijn financieel geheel afhankelijk van donaties en giften. Daarom zoekt de afdeling Marketing & Communicatie actief en creatief verbinding met de samenleving. Door verhalen te vertellen die laten voelen waarom het werk van CliniClowns zo waardevol is, raken we mensen die ons willen steunen in de vorm van geld, tijd, kennis of kunde.



Ons verhaal

We kwamen in 2019 goed in beeld met onder andere:

Een koninklijke ontmoeting Wat was het een feest, de koninklijke familie op bezoek in de Krankeledenstraat, het Straatje van de Glimlach. Ruim 2,4 miljoen mensen zagen op Koningsdag hoe de kleine Julia samen met de CliniClowns het gezelschap door de straat leidde. Koningin Máxima deed zelfs even een rode neus op en noemde de ontmoeting met de clowns een van de hoogtepunten van de dag. Ook in aanloop naar Koningsdag bereikten we miljoenen mensen. Een interview in stadsblad Amersfoort Nu, een reportage over het bezoek van clowns Sjappoo en Hop aan het Meander Medisch Centrum in Amersfoort in NRC, en Goedemorgen Nederland volgde een clownsbezoek in het Wilhelmina Kinderziekenhuis in Utrecht. Er verschenen 181 nieuwsberichten en 282 posts op social media.

LINDA.-docu's Samen met LINDA. lanceerden we in november de docu-serie Verhalen achter de rode neus, te zien op linda.nl. LINDA.originals nam een kijkje in het leven van vier CliniClowns, Fief, Zussie, Waldo en Hop. Wie zijn ze? Waarom doen ze dit? En waarom is dit werk zo belangrijk? In twee maanden tijd werden de mini-docu's 176.221 keer bekeken.

CliniClowns.nl We kregen ook een mooie blijk van waardering. Bij de Website van het jaar-verkiezing onder het Nederlands publiek werd CliniClowns.nl uitgeroepen tot Populairste Website in de categorie Goede doelen.

92% van Nederland kent CliniClowns

blijkt uit de meest recente Kien Goede Doelen Monitor; het levert ons de 1e plek in de ranglijst op.

Samenwerking met de zorg

Ook in de relaties met de zorginstellingen waarmee wij samenwerken is het belangrijk duidelijk te maken wat onze meerwaarde is. Naast het goed onderhouden van de relaties met zorgprofessionals, zoeken we steeds meer de dialoog op om samen te kijken hoe we de zorg voor kwetsbare mensen nog menselijker kunnen maken. Want door goede samenwerking met de zorg kan CliniClowns veel betekenen voor

het welzijn van zieke kinderen, kinderen met een beperking en mensen met dementie. Als we elkaar kennen, kunnen we beter afspreken wat van ons wordt verwacht. En als we elkaar vertrouwen, kunnen we beter op elkaar inspelen. In ziekenhuizen en zorginstellingen waar goede afspraken zijn gemaakt, helpen we zelfs bij de behandelingen. Zo leveren we samen met onze gewaardeerde zorgpartners een bijdrage aan menslievende zorg.

Onze supporters

Om ons werk te kunnen doen, is geld nodig. Voor het genereren van voldoende inkomsten, maken we gebruik van verschillende fondsenwervende activiteiten, zoals door-to-door-werving, giftenmailings en campagnes.

Donateurs

Maar liefst 213.295 donateurs hebben ons gemachtigd om periodiek een bedrag van hun rekening af te schrijven. Zij zorgen voor een solide financiële basis om ons werk te kunnen doen. Daarnaast doneren veel mensen eenmalig. Een bijzondere bijdrage krijgen we van 'erflaters'. Zij hebben CliniClowns in hun testament opgenomen en zijn ook ná hun leven nog van betekenis voor een ander. Ook stichtingen en vermogensfondsen hebben steun gegeven, om specifieke projecten uit te voeren.

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! Ook de donateursavonden en het online panel versterken het gevoel van betrokkenheid.

Actievoerders

Van een donatie voor CliniClowns vragen als verjaardagscadeau tot een meditatie-benefietconcert; alle acties zijn van grote waarde. We waarderen het enorm dat zo veel mensen, scholen en bedrijven ons steunen met sponsoring of een actie.

Bedrijven

Ook uit samenwerkingen met bedrijven halen we substantiële donaties. En veel bedrijven doen als team mee met ons sportieve evenement de Alpentocht of sponsoren faciliteiten tijdens de tocht.



476 deelnemers aan de Alpentocht haalden
in 2019 samen bijna € 375.000,- op

Vrijwilligers

Maar liefst 115 vrijwilligers hebben ons in 2019 gesteund. Door hun tijd, talent, ervaring of contacten in te zetten, hebben zij veel betekend voor de zichtbaarheid van CliniClowns door het hele land, het werven van fondsen, de verbinding met onze achterban door die telefonisch te bedanken en het webcare-team (een team van vrijwilligers dat alle vragen op social media beantwoordt). Ook bij de ondersteuning van activiteiten, zoals de Alpentocht, waren veel van hen betrokken. In 2019 is met name de nadruk gelegd op het optimaal inzetten van de kennis en expertise van elke vrijwilliger.

JOSÉ

Vrijwilliger

**“Wat CliniClowns bereikt is geweldig.
Hieraan bijdragen maakt mij trots!
Omdat de organisatie veel deelt, blijf ik
een betrokken vrijwilliger en voel ik mij
een deel van CliniClowns.”**



Verbinding

Verbondenheid vinden we heel belangrijk. We betrekken vrijwilligers bij ons werk met onder andere de landelijke vrijwilligersdag, trainingen, updates over inhoudelijke onderwerpen, de nieuwsbrief en het intranet van CliniClowns. Ook is er in 2019 een nieuwe website voor vrijwilligers gelanceerd.

Ambassadeurs

Jack van Gelder is al 20 jaar ambassadeur van CliniClowns. Ook Astrid Joosten, die de impact van de clowns ontdekte tijdens de bezoeken aan haar moeder in een verzorgingshuis voor mensen met dementie, zet zich voor ons in.

Wie doet wat?

Begonnen we in 1993 met twee CliniClowns, inmiddels hebben we ruim 95 clowns in dienst en werken er 49 mensen op kantoor in Amersfoort. Samen met onze 115 vrijwilligers en een betrokken Raad van Toezicht vormen wij Stichting CliniClowns.

De CliniClowns, vrijwel allemaal in vaste dienst, werken in regioteams door heel Nederland. Iedere regio wordt begeleid en aangestuurd door teamleiders. De clowns zijn samen met de teamleiders belangrijke contactpersonen voor onze relaties binnen de zorg. De medewerkers van de afdeling Clowns op kantoor zorgen onder andere voor het relatiebeheer met alle instellingen waar we spelen.

CliniClowns is een goed doel. Dankzij de steun van al onze supporters kunnen onze clowns bijdragen aan het welzijn van zieke kinderen, kinderen met een beperking en mensen met dementie. Naast de clownsteams zijn er ook andere collega's nodig om ervoor te zorgen dat wij onze missie kunnen volbrengen.

Op ons kantoor in Amersfoort werken gepassioneerde mensen op de volgende afdelingen:

Marketing & Communicatie weet de samenleving op verrassende, eigen wijze met ons werk te verbinden én in beweging te krijgen. Dat resulteert in steun, in de vorm van geld, tijd, kennis en kunde.

Beheer & Support ondersteunt de hele organisatie, van huisvesting tot ICT, en werkt waar mogelijk aan maatschappelijke aspecten met betrekking tot duurzaam ondernemen (afvalscheiding en minder energiegebruik).

Finance & Control beheert en bewaakt alle financiële processen.

HRM ontwikkelt het personeelsbeleid, waakt over de uitvoering daarvan en fungeert als link tussen het management en de werknemers.

Ontwikkeling, Onderzoek en Relatiebeheer monitort en bewaakt de impact van ons werk op de samenleving, meet effect en doet onder andere onderzoek binnen relevante domeinen zoals de zorgmarkt. En zorgt voor het relatiebeheer met alle instellingen waar we spelen.

De directie

Directeur van CliniClowns is, sinds 1 januari 2017, Coen Abbenhuis. Samen met de managers van de afdelingen Clowns en Marketing & Communicatie vormt hij het managementteam (MT) dat verantwoordelijk is voor de dagelijkse leiding van de organisatie.



Vrijwilligers

Jong en oud, man en vrouw; we worden gesteund door een heel gevarieerde groep van 115 vrijwilligers. Onmisbare krachten en een wezenlijk onderdeel van de organisatie. Zij zorgen voor zichtbaarheid van CliniClowns door het hele land, helpen bij het werven van fondsen, geven voorlichting en ondersteuning bij evenementen.

Raad van Toezicht

De leden van de Raad van Toezicht zetten zich onbetaald in voor CliniClowns, voldoen aan de eisen van onafhankelijkheid en hebben ieder een eigen aandachtsgebied. De Raad houdt toezicht op het beleid van de directie (de directeur rapporteert maandelijks de stand van zaken ten aanzien van de gestelde doelen), geeft de directie gevraagd en ongevraagd advies, en heeft zich in 2019 onder andere beziggehouden met het jaarverslag en de jaarrekening van 2018, het beleidsplan voor 2019 en verder, huisvesting, hoofddoelen en de begroting voor 2020, de ontwikkeling van fondsenwerving en de werving van een nieuw lid voor de Raad van Toezicht. Gezien het beperkte aantal jaarlijkse bijeenkomsten vindt de RvT een tweejaarlijkse evaluatie van het eigen functioneren voldoende. Deze vindt plaats in 2020.

De Raad van Toezicht van CliniClowns kent één commissie, die bestaat uit twee leden uit de Raad van Toezicht (de financieel portefeuillehouder en de voorzitter), de directeur en de controller. Deze audit commissie komt twee keer per jaar samen om, in voorbereiding op de vergadering van de Raad van Toezicht, de financiële stand van zaken door te nemen (bij het vaststellen van de jaarrekening en bij het vaststellen van de begroting). Bij de bespreking van de jaarrekening is ook accountant Mazars uitgenodigd. De directeur en controller bespreken daarnaast met de voorzitter van de auditcommissie de halfjaarcijfers.

De zittingstermijn van de Raad van Toezicht is 4 jaar, leden kunnen maximaal 2 keer worden herbenoemd. In 2019 is de Raad drie keer samengekomen (15 april kon één lid niet aanwezig zijn, 2 september konden twee leden niet aanwezig zijn). Meer over onze Raad van Toezicht vind je op onderstaande link.

KLAAS KNOT

Voorzitter Raad van Toezicht

“Als Raad kijken we met volle tevredenheid terug op de ontwikkelingen in 2019. De samenwerking met de zorg is geïntensiveerd. Bovendien is het aantal clowns om in te zetten voor het doelstellingswerk toegenomen, waardoor meer mensen bereikt werden, en dat is toch waar het CliniClowns uiteindelijk om te doen is. De stabiele stroom aan inkomsten van onder andere donateurs, nalatenschappen en bedrijven geeft ook blijk van vertrouwen van een breed publiek in het werk dat we doen. Complimenten aan de clowns, het team op kantoor, donateurs, vrijwilligers, actievoerders en partners. Jullie inzet heeft tot heel veel bijzondere ontmoetingen met zieke kinderen, kinderen met een beperking en mensen met dementie geleid. Gezien het verloop van 2019 ziet de Raad een goede uitvoering van het meerjarenbeleid met vertrouwen tegemoet.”



Maatschappelijke impact

Als goed doel is het van wezenlijk belang verantwoording af te leggen aan de samenleving en scherp te blijven op hoe we ons werk doen. Twee vragen staan daarbij centraal. Heeft ons werk impact op de doelgroep? En is onze aanpak (nog steeds) toereikend?

Om deze vragen te beantwoorden, monitoren we de kwaliteit van onze diensten. Door mensen die CliniClowns hebben ontmoet te vragen naar hun ervaring en de betekenis van ons werk en door regelmatig in gesprek te gaan met belangrijke stakeholders. Zo kunnen we ons werk afstemmen op de behoeften van de mensen voor wie we spelen. Hierbij zijn kinderen, hun ouder(s) of verzorger(s) en (familie van) mensen met dementie belangrijk, maar ook onze donateurs en zorgpartners. Onze wens is steeds beter te weten hoe we samen kunnen optrekken om ons doel – het vergroten van de kwaliteit van leven van zieke kinderen, kinderen met een beperking en mensen met dementie – te verwezenlijken.

Onderzoek & advies

We volgen in toenemende mate de methode die anno nu in de wereld van goede doelen gangbaar is; impactgericht werken. Niet alleen onderbouwen we ons werk vanuit literatuur- en wetenschappelijk onderzoek, in 2019 hebben we ook het volgende gedaan:

Ouders & kinderen

- Impactonderzoek bij gezinnen die ons ontmoeten.
- Regelmatig kinderen om advies gevraagd met betrekking tot de CliniClowns App.

Zorgpartners

- Impactonderzoek bij instellingen die met ons samenwerken.
- Een perceptieonderzoek onder zorgprofessionals in ziekenhuizen om te leren over hoe zij denken over onze dienstverlening en samenwerking.
- Regionale clownsteams laten werken aan de verbetering van samenwerking met zorginstellingen en -professionals, zodat de zorg ons steeds beter weet te vinden en bewust kan inzetten binnen de eigen zorgpraktijk.
- Onze partners in de zorg uitgenodigd voor een dialoogdag, om elkaar te vinden in nieuwe vormen van samenwerking.



- Door middel van praktijkonderzoeken in samenwerking met zorginstellingen onderzocht op welke manier CliniClowns kan bijdragen aan een positieve (patiënt)ervaring voor zieke kinderen en kinderen met een beperking, hun ouders, en mensen met dementie.

Achterban

- Het donateurspanel gevraagd naar hun kijk op voor ons belangrijke kwesties.
- Aan de hand van de Charibarometer bekeken welke positie we hebben in de goededoelenwereld.
- Aan de hand van Kien Goede Doelen Monitor onze merkpositie en campagnes geëvalueerd.

Kwaliteitslabel

Als lid van The European Federation of Healthcare Clown Organizations hebben we het EFHCO kwaliteitslabel (voor clownsorganisaties die voldoen aan strikte artistieke, financiële en organisatorische eisen) en wisselen we kennis uit met andere healthcare clownsorganisaties. In 2019 heeft EFHCO de 5-jaarlijkse uitgebreide audit uitgevoerd. CliniClowns voldoet aan alle criteria die EFHCO aan het label stelt.

Privacy

We respecteren de privacy van onze (potentiële) donateurs, vrijwilligers, samenwerkingspartners, actievoerders en bezoekers van de app en website. Persoonlijke gegevens worden dan ook zorgvuldig behandeld en beveiligd, volgens de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Kantoormedewerkers hebben een training gekregen om hier alert op te zijn en privacyvriendelijk te werken.

Risicomanagement

Jaarlijks onderzoeken we of de risico's in onze bedrijfsrisicoanalyse nog gelden, of hiervoor genomen maatregelen goed worden toegepast en of deze de risico's voldoende afdekken. In 2019 zijn er geen aanpassingen geweest in het systeem van ons risicomanagement.

- De kern van het werk van CliniClowns is contact tussen kind en clown en mensen met dementie. Omdat onze risicobereidheid daarbij laag is, tekenen alle clowns een gedragscode waarin exact beschreven staat wat de regels zijn wat betreft de doelgroep (zoals respect voor de wensen van het kind en de persoon met dementie), geheimhouding (ten aanzien van het kind en de persoon met dementie en medische gegevens), hygiëne, veiligheid en de zorginstelling (van het niet hinderen van medische handelingen tot goede communicatie met het personeel). Elke vijf jaar moeten alle medewerkers (inclusief Raad van Toezicht en vrijwilligers) een nieuwe Verklaring Omtrent het Gedrag aanvragen bij het Ministerie van Justitie en die aan ons afgeven. Indien dit risico zich toch voordoet, heeft dit invloed op het imago van CliniClowns en een negatieve invloed op de opbrengsten en het resultaat. Het afgelopen jaar heeft zich dit niet voorgedaan. CliniClowns heeft geen uitgeschreven gedragscode als het gaat om werving, maar hanteert de richtlijnen van de Code voor Fieldmarketing en is aangesloten bij het CBF, Goede Doelen Nederland en DDMA.
- CliniClowns is afhankelijk van giften. Onze risicobereidheid is wat dat betreft laag. De afgelopen jaren zijn de inkomsten stabiel, vooral door de grote achterban van trouwe donateurs. Om dat zo te houden besteden we veel aandacht aan informeren over wie we zijn en wat we doen, en aan een goede relatie met onze donateurs, partners en vrijwilligers. Fluctuaties in de inkomstenstroom kunnen we opvangen door middel van de hiervoor gevormde reserves. Dit risico kan invloed

hebben op de continuïteit van CliniClowns. De directie heeft vastgesteld dat CliniClowns aan haar verplichtingen van dit en komend jaar kan voldoen. Het risico heeft zich dit jaar niet voorgedaan.

- Op onze externe verslaggeving is wet- en sector specifieke regelgeving van toepassing. Onze risicobereidheid hierbij is laag. Het risico dat Stichting CliniClowns niet voldoet aan deze wet- en regelgeving wordt ondervangen doordat onder andere via branche-organisatie GDN nieuwe ontwikkelingen op dit gebied continu worden gevolgd. Voor specifieke vraagstukken nemen medewerkers indien nodig deel aan workshops of wordt er externe expertise ingehuurd. Het risico heeft zich dit jaar niet voorgedaan.



Financiën

Onze inkomsten zijn in 2019 gestegen, van € 14,66 miljoen in 2018 naar € 15,34 miljoen in 2019. De totale kosten stegen van € 14,39 miljoen in 2018 naar € 15,29 miljoen in 2019.

INKOMSTEN

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

Fondsenwerving bij particulieren en bedrijven

De inkomsten via particulieren waren in 2019 € 13.353.875. Dat was € 519.780 meer dan in 2018. Daar droegen maar liefst 213.295 structurele donateurs aan bij. Vorig jaar waren dit er 217.719. In 2019 zijn de inkomsten bij particulieren gestegen ten opzichte van 2018 door onder andere extra inkomsten à € 220.704 uit nalatenschappen en een stijging van € 224.816 ten opzichte van 2018 van inkomsten via structurele donateurs. Bij de zakelijke markt werd € 1.479.469 opgehaald. Dat is een stijging van 8,9% ten opzichte van 2018. Deze stijging komt hoofdzakelijk door € 103.414 meer aan inkomsten via onze evenementen.

Baten van loterijorganisaties

Spelers van de VriendenLoterij kunnen sinds 2007 de helft van de lotprijs aan CliniClowns doneren. Dat leverde in 2019 € 193.139⁴ op (tegenover € 203.473 in 2018). De totale inkomsten in 2019 van loterijorganisaties waren € 192.450. Begroot was een bedrag van € 182.000. Onze inschatting was dat er minder deelnemers zouden zijn aan de VriendenLoterij.

Baten van andere organisaties zonder winststreven

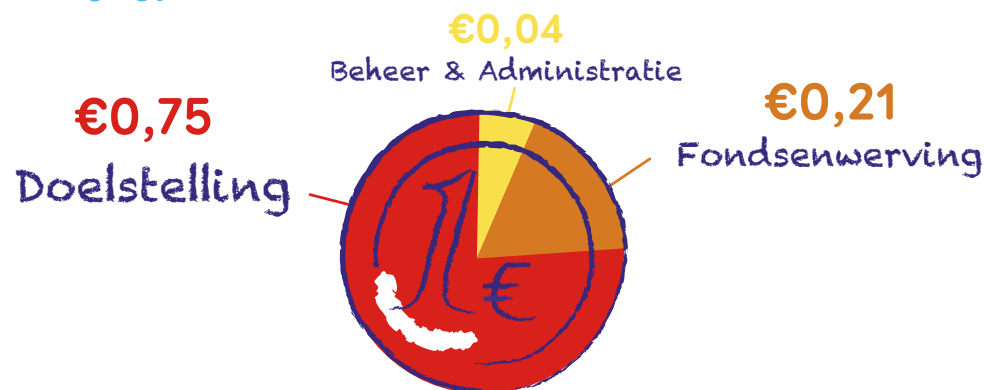
Diverse giften van vermogensfondsen leverden € 191.713 op (tegenover € 94.710 in 2018). Begroot was een bedrag van € 100.000. De sterke stijging komt door een ontvangen gift van € 100.000 waar in de begroting geen rekening mee gehouden was.

Saldo van financiële baten en lasten

Het saldo financiële baten en lasten was € 26.572 (tegenover € 42.595 in 2018). De beleggingsportefeuille bestaat zuiver uit Nederlandse staatsobligaties en wordt beheerd door een professionele vermogensbeheerder. Onze portefeuille is zo opgebouwd dat we geen koersrisico lopen⁵. De verkopen in 2019 betreffen tot een bedrag van € 552.919 obligaties met einde looptijd, waarvoor geen nieuwe obligaties zijn aangekocht. De couponrente opbrengst is in 2019 derhalve lager, waardoor er een daling aan inkomsten is ten opzichte van 2018. Het is de intentie om de obligaties aan te houden tot einde van de looptijd. De oorspronkelijke looptijd van de huidige obligaties is 10 tot 15 jaar. Stichting CliniClowns Nederland heeft een Treasury statuut waarin de door de Raad van Toezicht vastgestelde regelgeving vermeld staat inzake de financiële vaste activa.

UITGAVEN

Waar ging je euro naartoe?



Van elke euro die we in 2019 uitgaven is 75 cent besteed aan doelstellingswerk, 21 cent aan fondsenwerving en 4 cent aan beheer en administratie. Dat was volgens begroting.

⁴ Hiervan is - € 1.712 geboekt in boekjaar 2019.

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

Kosten doelstellingswerk

Het doelstellingswerk⁶ kostte in 2019 € 11.484.377 (begroot € 11.557.000). Ten opzichte van 2018 is dit een stijging van 7,7%. Deze stijging is hoofdzakelijk veroorzaakt door de indiensttreding van nieuwe clowns, hogere loonkosten en extra afschrijving op de Speelkoffers en het CliniClowns College.

Wervingskosten

Aan werving werd € 3,3 miljoen uitgegeven (begroot € 3,2 miljoen). Een stijging van 2,9% ten opzichte van het jaar ervoor. Ook in 2019 is er bewust voor gekozen meer te investeren in werving. Het is de verwachting dat deze extra investeringen zich in de komende jaren ruimschoots terugverdienen. Het CBF-percentage⁷ was in 2019 21,4% (begroot 21,5%). Dit is 2,0% lager dan in 2018.

Beheer en administratie

3,6% van de uitgaven betrof beheer en administratie (begroot 3,7%). Dit is 0,2% lager dan in 2018. De norm die CliniClowns stelt is maximaal 5%, daar voldeden we ruimschoots aan.



ONZE RESERVES

De totale reserves bedroegen in 2019 € 9,0 miljoen. Daarbinnen is de continuïteitsreserve vastgesteld op € 4,6 miljoen. De continuïteitsreserve is gevormd voor de dekking van de mogelijke risico's op korte termijn en om zeker te stellen dat de stichting ook in de toekomst aan haar verplichtingen kan voldoen.

De continuïteitsreserve blijft ruimschoots onder de door Goede Doelen Nederland vastgestelde maximale norm van 1,5 maal de jaarlijkse kosten van de werkorganisatie. Voor CliniClowns zou dit in 2019 € 17,9 miljoen zijn. Vanuit de bestemmingsreserve doelstellingen zullen wij de komende jaren extra uitgaven doen ten behoeve van ons doelstellingswerk.

PERSONEEL

Op 31-12-2019 waren er 115 mensen in dienst (75,4 FTE, begroot 79,2 FTE) die zich rechtstreeks inzetten voor ons doelstellingswerk. Er waren 29 mensen in dienst ter ondersteuning (25,6 FTE, begroot 26,3 FTE). Het percentage ziekteverzuim was 5,1%. Medewerkers van CliniClowns worden betaald conform de richtlijnen en de salaristabel van de CliniClowns cao. Voor de directiebeloning past CliniClowns de beloningsregeling van Goede Doelen Nederland toe. De leden van de Raad van Toezicht voeren hun werkzaamheden onbetaald uit.

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

De jaarrekening en dit jaarverslag zijn gecontroleerd door Mazars.

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

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

De toekomst

CliniClowns heeft sinds de oprichting in 1992 een stevige en herkenbare positie in de samenleving verworven. Ook op financieel gebied is het gelukt te blijven groeien. Een mooie uitgangspositie om te bekijken welke veranderingen in de buitenwereld invloed (gaan) hebben op het bestaansrecht van CliniClowns.

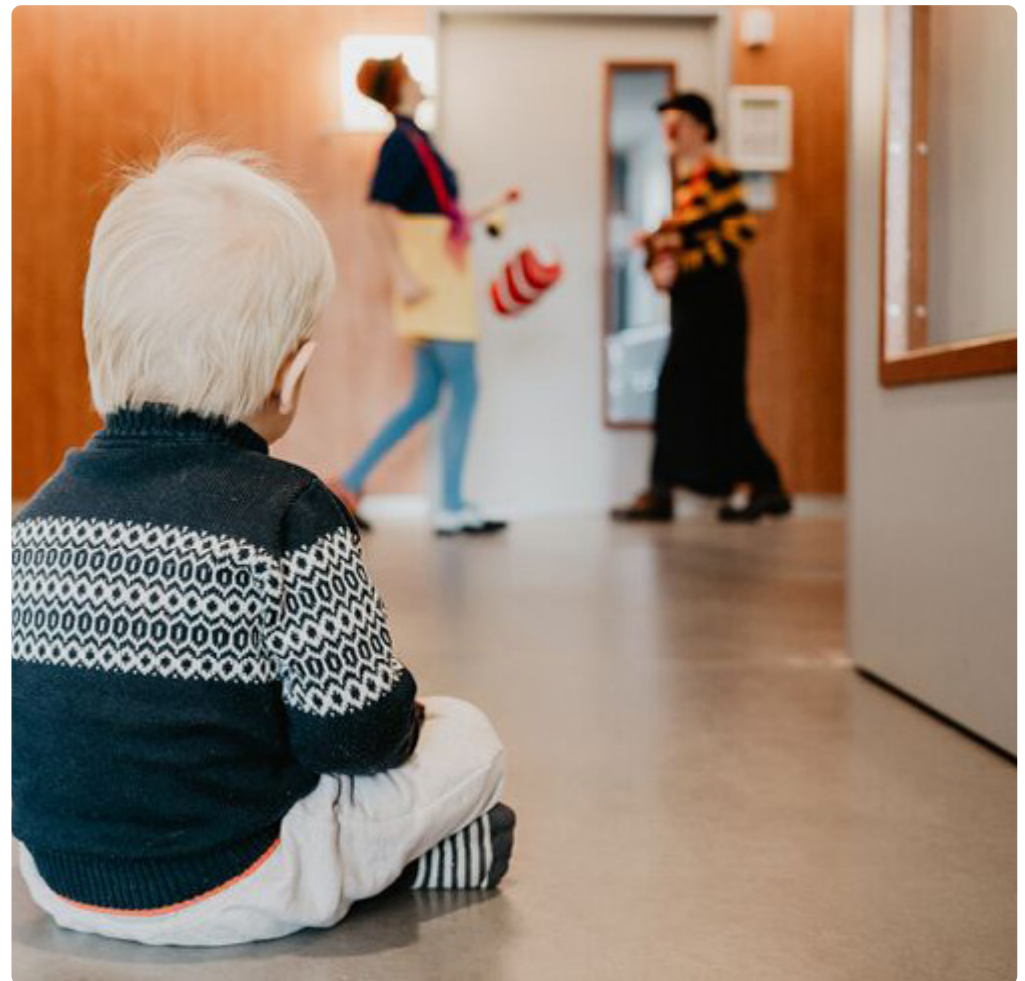
De belangrijkste veranderingen waarmee wij te maken hebben, komen voort uit ontwikkelingen in de zorg en de financiële basis van goede doelen. Beide hebben invloed op de keuzes die we moeten maken om de toekomstbestendigheid van CliniClowns verantwoord te ontwikkelen. Zowel aan de werk- als de merkkant van onze organisatie zien wij dat er uitdagingen op ons pad zijn gekomen die het noodzakelijk maken goed te kijken naar de kern van onze organisatie. Wat zijn wij in de basis? En hoe kunnen we ons waardevolle werk blijven doen? Hoe kunnen we inspelen op de veranderingen om ons heen? Waar moeten we rekening mee houden? Wat voor organisatie willen wij in de toekomst zijn en hoe gaan we dat met elkaar en onze omgeving in de praktijk brengen? In 2020 beantwoorden we deze vragen door zowel intern als extern in dialoog te zijn. Zo komen we samen met onze belangrijke stakeholders tot een heldere ambitie voor de toekomst.

Want wat we willen is duidelijk: met de kracht van contact afleiding en plezier brengen voor iedereen die daar baat bij heeft.

Coronavirus 2020

Een onvoorziene verandering in de buitenwereld is de corona-pandemie, die - bij de publicatie van dit jaarverslag op 20 april 2020 - een feit is. Ook Nederland is sinds maart in de greep van het coronavirus. CliniClowns heeft vanaf het begin nauwlettend de door de overheid opgelegde maatregelen en gegeven adviezen opgevolgd. De clowns spelen vanaf 12 maart 2020 niet meer live in ziekenhuizen en instellingen, maar allemaal online via de CliniClowns App. Daardoor zijn ze nog steeds in staat om er voor de kinderen te zijn. Voor mensen met dementie is een online spelvorm in ontwikkeling. Ook het kantoorpersoneel is per 12 maart overgeschakeld op thuiswerken. Zowel het doelbesteding- als kantoorwerk kan in deze vorm, zo lang nodig is, doorgang vinden. Hoe heftig de crisis ook is, de situatie levert ook nieuwe inzichten op. We leren op andere manieren impactvol te spelen en te werken, en onderzoeken met extra inzet nieuwe manieren om onze inkomsten-

stromen te innoveren. Door de aard van onze financiering (hoofdzakelijk via donateursincasso) is er geen sprake van discontinuïteit of ernstige vermindering van inkomsten. Onze reserves zijn ruim voldoende om de continuïteit voor het komende jaar te waarborgen.



Begroting 2020

BATEN

Baten van particulieren	13.327.000
Baten van bedrijven	1.472.000
Baten van loterijorganisaties	160.000
Baten van andere organisaties zonder winststreven	150.000
Som van de geworven baten	15.109.000
Saldo verkoop artikelen/diensten	42.000
Overige baten	16.000
Som der baten	15.167.000

LASTEN

Besteed aan doelstellingen

- Voorlichting en educatie	2.387.000
- Doelstelling	9.173.000

Wervingskosten

- Kosten eigen fondsenwerving	3.376.000
-------------------------------	-----------

Beheer en administratie

- Kosten beheer en administratie	583.000
----------------------------------	---------

Som der lasten	15.519.000
-----------------------	-------------------

Saldo voor financiële baten en lasten	(352.000)
--	------------------

Saldo financiële baten en lasten	12.000
----------------------------------	--------

Saldo van baten en lasten	(340.000)
----------------------------------	------------------

Wervingskosten in % som van de geworven baten (CBF)	22,3%
Doelstellingskosten in % som der baten	76,2%
Doelstellingskosten in % som der lasten	74,5%
Beheer en administratie in % som der lasten	3,8%



Colofon

Dit jaarverslag is een productie van
Stichting CliniClowns Nederland.

Coördinatie

Marieke Hoving

Met medewerking van

Ralf van den Hoek

Wilma Drost

Coen Abbenhuis

Ilse Beckers

Copy

Mariska Keus

Vormgeving

Ingmar Evers

Technische realisatie

Onstuimig

Fotografie:

Armando Ello

Desiree Schippers

Ditta van Gent

Maartje Kuperus

Robin Utrecht

© Stichting CliniClowns Nederland - 20 april 2020