



Jaarverslag 2020

2020: op afstand en toch dichtbij

2020: op zoek naar wat er wél kon

Als er iets is wat ons als CliniClowns kenmerkt, is dat wel de kracht van contact. En juist op dat vlak zijn wij ongelooflijk uitgedaagd door de Covid-19-pandemie.

Tijdens de eerste lockdown, in maart 2020, gingen letterlijk de deuren dicht bij de ziekenhuizen en instellingen waar we op bezoek komen. Ook viel onze donateurswerving voor een belangrijk deel stil. Clowns en kantoormedewerkers moesten hun werk vanuit huis doen, voor de normale manier van doen was geen ruimte meer. Met trots kijk ik terug op hoe wij deze uitdaging met elkaar zijn aangegaan. Meteen zijn we overgestapt naar intensief online spelen via de CliniClowns App, zodat we alsnog veel kinderen bereiken.

Het hele jaar door kwamen veel evenementen en acties te vervallen. Veel actievoerders konden door de lockdowns hun plannen niet doorzetten en bedrijven hadden minder ruimte of gelegenheid om ons te steunen. Het was mooi om te zien dat de pandemie veel creativiteit in ons losmaakte, telkens op zoek naar wat er wél kon. Om er juist in deze zware en eenzame tijd te kunnen zijn voor onze kwetsbare doelgroepen. We speelden bij instellingen voor de ramen, in de binnentuinen of via hoogwerkers. En zodra het maar even mogelijk was, weer binnen. Door zorgvuldige keuzes te maken en kosten te besparen waar mogelijk, konden we het niveau van onze dienstverlening op peil houden en ook financieel gezond blijven.

Met dankbaarheid constateren we dat onze donateurs ons onverminderd trouw zijn gebleven.

Ons bestaansrecht hangt af van hoe relevant we zijn, in het bijzonder voor onze speelgroepen en hun omgeving en voor onze supporters. Daarom stond 2020 ook in het teken van de verdere ontwikkeling van onze strategie. Alles wat we doen, is gericht op een zo groot mogelijke impact realiseren. Mensen laten ontspannen en raken in hun kracht, zodat ze zich sterker voelen. Met een blijvend effect. We stoppen niet tot we alle zieke kinderen en kwetsbare mensen in Nederland hebben versterkt met een zorgeloos moment.

2020 heeft laten zien dat we als organisatie in staat zijn flexibel te reageren en ook onder moeilijke omstandigheden krachtig samen te werken. Ik ben trots op alle medewerkers, hun gedrevenheid, de onderlinge verbinding en de fantastische kwaliteit om telkens weer met elkaar op zoek te gaan naar wat er wél kan. Als organisatie ervaren we veel steun, loyaliteit en waardering. Een mooie blijk daarvan is dat we in 2020 zijn verkozen tot meest klantvriendelijke goede doel van Nederland. Zonder de niet aflatende 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

De kracht van contact

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

Op naar nóg meer impact

In ziekenhuizen & instellingen

In het (voortgezet) speciaal onderwijs
Via de CliniClowns App

In zorginstellingen

Goede resultaten
Grote waardering
Samenwerking met de zorg

04 Zichtbaar en relevant zijn

04 Verbinding met de samenleving
04 21 januari: Tijd voor Max
04 PR CliniClowns in de App
04 25 maart: Goed voor elkaar
04 Fondsenwervende campagnes
14 november: De Nalatenschap

05 Op nummer 1

05 Onze supporters
05 Donateurs
06 Actievoerders
Ambassadeurs

06

Wie doet wat?

07 CliniClowns & collega's op kantoor
07 De directie
07 Vrijwilligers
Raad van Toezicht

Maatschappelijke impact

Onderzoek & advies
Kwaliteitslabel
Privacy
Risicomanagement

08 Financiën

08 Inkomsten

08 Fondsenwerving bij particulieren en bedrijven 15
08 Baten van loterijorganisaties 15
08 Baten van andere organisaties zonder winststreven 15
08 Saldo van financiële baten en lasten 15

09 Uitgaven

09 Waar ging je euro naartoe? 15
09 Kosten doelstellingswerk 16
09 Wervingskosten 16
10 Beheer en administratie 16

11 Onze reserves

11
11 **Personeel** 16
11 Coronavirus 2020 16

De toekomst

13 **Begroting 2021** 18

Colofon

14 19

De kracht van contact



CliniClown Hup en Danielle (12) zijn online druk met elkaar in gesprek. Opeens klinkt aan de kant van Danielle luid geruis van een waterkoker. "Danielle! Wat is dat voor herrie? Wat gebeurt daar? Ik kom je redden!" roept Hup. De twinkeling in haar ogen spreekt boekdelen. Danielle heeft een ernstige spierziekte. Vanwege haar gezondheid kan ze nog niet naar het kinderdagcentrum. Gelukkig heeft ze nu haar eigen 'dagbesteding': de CliniClowns App. "Ze kijkt er shows en filmpjes en videobelt met de clowns. Ze wil er zelfs op tijd haar bed voor uit", vertelt haar moeder. Mathijs Scheeper (Clown Hup): "Dankzij de app is er een wereld voor haar opengegaan waarin zij bepaalt en zelf de controle heeft. Je ziet haar genieten."

Voor wie spelen we?

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

Dit doen we

Met verbeelding en humor maken CliniClowns contact. De clown laat voelen wat er wél kan. In het positieve moment dat daardoor ontstaat, krijgt de gezonde ik alle

ruimte, waardoor mensen ontspannen en zichzelf kunnen zijn. Dat geeft kracht. Met een blijvend effect.

Waar?

In bijna alle Nederlandse ziekenhuizen met een kinderafdeling, zorginstellingen voor mensen met dementie, de psychiatrie, revalidatieklinieken, hospices, speciale scholen en kinderdagverblijven. In 2020 hebben we ook veel buiten gespeeld en online, via de CliniClowns App.

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. In een zorginstelling, door echt contact te maken met mensen met dementie. En online, om gevoelens van eenzaamheid tegen te gaan. Ook werken ze samen met artsen op onder andere de downpoli; tijdens het spel met kinderen heeft de arts meer ruimte voor zijn werk.

Dat heeft effect!

Een ontmoeting met een CliniClown 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

Mensen die ziek of kwetsbaar zijn even uit hun negatieve situatie tillen naar een andere werkelijkheid, waarin ze gewoon zichzelf zijn, zonder angst, pijn, eenzaamheid en verdriet. Wij stoppen niet tot we alle zieke en kwetsbare mensen in Nederland hebben versterkt met een zorgeloos moment.



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

² Branje, Apeldoorn, Jong - Louis Bolk Instituut 2013

Op naar nóg meer impact

Een ontmoeting met een CliniClown heeft 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.

Je krachtig voelen zit niet alleen in je lijf, maar ook tussen je oren. Jezelf zijn voelt sterker dan je zorgen maken. En lachen voelt beter dan stress of angst. Al ruim 25 jaar lang gooien CliniClowns de regels en rollen in het ziekenhuis een beetje overhoop, door zich te richten op het welzijn, op de persoon achter de patiënt. Als iemand contact maakt met jou – dwars door het ziek zijn heen kijkt – voel je je krachtiger. Die impact is niet onopgemerkt gebleven.

In 1993 speelden de eerste twee clowns in het Emma Kinderziekenhuis in Amsterdam, op initiatief van professor doctor Voûte (hoofd afdeling kinderoncologie), in 2020 zetten 98 professionele clowns zich in voor zieke kinderen, kinderen met een beperking en mensen met dementie. Steeds meer zorginstellingen vragen om inzet van CliniClowns, als professionele aanvulling op de (medische) zorg. Op verzoek van specialisten bijvoorbeeld, als onderdeel van een behandelplan voor kinderen. Hoewel de focus hierbij op een persoonlijk bezoek van de clowns ligt, bleek ook online contact in 2020 – het jaar van meebewegen, samen met de zorginstellingen – veel impact te hebben. Daarom zullen we online spel in de toekomst blijvend breder inzetten.

IN 2020 SPEELDEN CLINICLOWNS VOOR... ... ZIEKE KINDEREN EN KINDEREN MET EEN BEPERKING

In ziekenhuizen & instellingen

Met een rode neus komen de CliniClowns op bezoek in het ziekenhuis 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.

In het (voortgezet) speciaal onderwijs

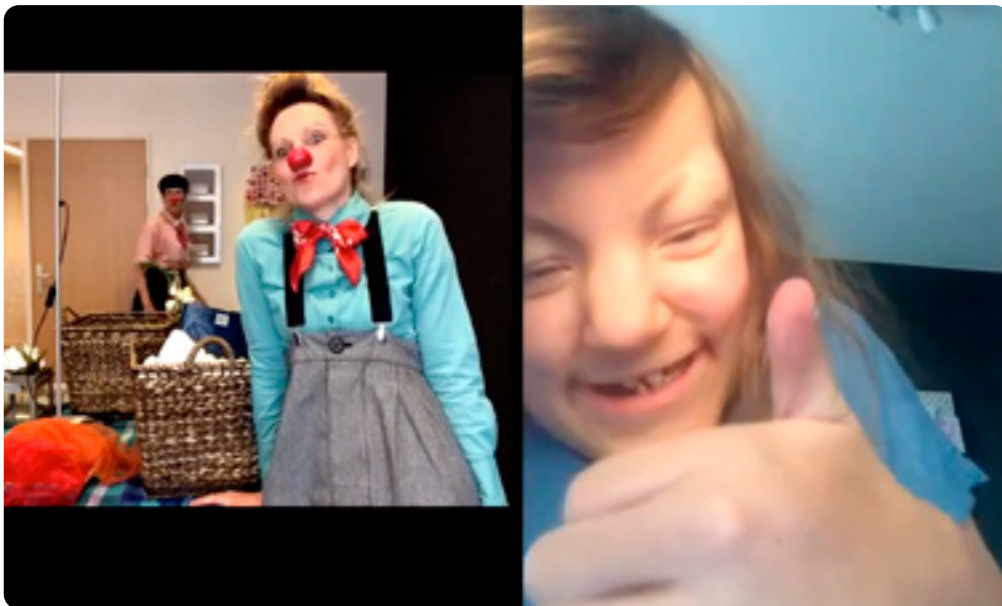
Door een interactieve spelvorm voor kleine groepen laten de clowns kinderen loskomen uit hun alledaagse situatie. De kinderen worden uitgedaagd op avontuur te gaan: ze bedenken zelf het verhaal én spelen de hoofdrol.

MEIKE

Leidster KDC Rozemarijn in Haarlem

"Clown Jop weet haarfijn hoe ze contact kan maken. Ik ben eigenlijk wel verbaasd dat die connectie er ook via het beeldscherm is."

Vanwege de coronamaatregelen zijn in 2020 voor kinderen op al deze locaties veel online voorstellingen verzorgd en hebben clowns geregeld buiten voor het raam gespeeld.



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. Tijdens de eerste lockdown hebben we veel extra aandacht op onze app gevestigd in de media en bij zorginstellingen, zodat we zieke kinderen in het ziekenhuis of thuis en ook kinderen met een beperking nog steeds konden bereiken. De app is hierdoor bekender geworden. In 2020 heeft dit gezorgd voor een forse groei in het aantal kinderen dat gebruik maakt van de app.

Mila (16) heeft afwijkingen aan haar skelet, een hartafwijking, is slechthorend en snel ziek. Moeder Melanie: “De app is voor haar een wereld waar alleen maar pret is. Zeker nu ze weer langere tijd thuis zit, is dat belangrijk. Ze belt zelf in, dan hoor ik opeens supervrolijke geluiden uit haar kamer komen.” Mila kan op de app veilig haar gang gaan. “Het is echt iets van haarzelf, het geeft haar een gevoel van zelfstandigheid.”

.... MENSEN MET DEMENTIE

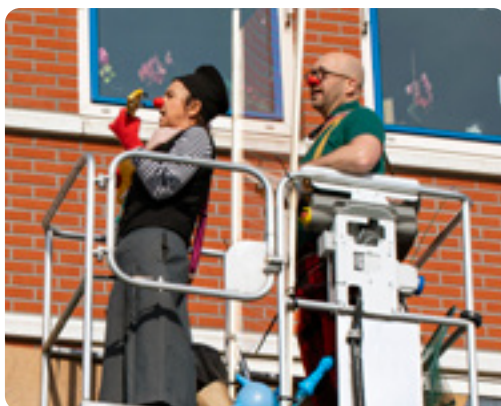
In zorginstellingen

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. In goed overleg met zorgprofessionals komen clowns in duo's op bezoek in verzorgingshuizen. Ze laten mensen met creativiteit, muzikale improvisatie en respectvol één-op-één contact ontspannen. Het isolement wordt doorbroken, de eenzaamheid verzacht. Omdat veel instellingen door coronabeperkingen gesloten werden voor bezoek, is in samenspraak met de instellingen gezocht naar wat er nog wél kon. Dat werd clownsspel op afstand. In tuinen, op balkons, vanachter ramen of hekken, online en in zonnekamers, speciale ruimtes waar bewoners coronaproof bezoek kunnen ontvangen.

Even dag zeggen door het raam? Dat is lastig bij de bovenverdiepingen van Woonzorgcentrum Vizier in Almere. Clowns Miep en Silly komen toch langs bij de mensen



met dementie, per hoogwerker. “Zal ik een stukje opera zingen?”, roept Miep. Binnen wordt enthousiast geknikt. Dan barst ze los. Twee bewoners staan bijna tegen het raam geplakt. Ze zingen vol overgave mee. Op de ‘tweede rij’, in een comfortabele leunstoel, zwaait een bewoonster ritmisch mee. Dagbestedingscoach Jeanine Lablans, na het bezoek: “Wat een succes. De clowns hadden hun volle aandacht. Het was een mooie manier om mensen die erg opgesloten zitten toch nog iets te kunnen bieden.”



Goede resultaten

Ondanks alle beperkingen in 2020, hebben we veel voor elkaar gekregen.

	Resultaat 2020	Resultaat 2019
Aantal ontmoetingen tussen clown en kind en mensen met dementie	106.347	121.943

Grote waardering

Dat ons werk erg wordt gewaardeerd, blijkt uit de vele reacties die wij krijgen van de kinderen die we bezoeken en de verhalen van familie of verzorgers van zowel kinderen als mensen met dementie, zorgprofessionals, supporters en de CliniClowns zelf. Ook de toenemende vraag om inzet van CliniClowns vanuit de zorg en het feit dat CliniClowns in 2020 is uitgeroepen tot klantvriendelijkste goede doel van Nederland zijn een duidelijke blijk van waardering.

Samenwerking met de zorg

We kunnen er alleen zijn voor onze speelgroepen dankzij goede samenwerking met de zorg. Als we elkaar kennen, kunnen we beter afspreken wat van ons wordt verwacht. En als we elkaar vertrouwen, kunnen we beter op elkaar inspelen. We zetten dan ook vol in op goede relaties onderhouden met zorgprofessionals. We benadrukken onze meerwaarde en gaan de dialoog aan, om samen te kijken hoe we de zorg voor kwetsbare mensen nog menselijker kunnen maken. In ziekenhuizen en zorginstellingen waar goede afspraken zijn gemaakt, helpen we zelfs bij de behandelingen. De aanwezigheid van de clowns is op veel zorglocaties bijna vanzelfsprekend. In de periode van coronabeperkingen kwam er vanuit instellingen dan ook veel vraag naar online clownsbezoeken. Juist omdat we zo close samenwerken, konden we snel schakelen en meebewegen naar online spel. Zo leveren we onder alle omstandigheden samen met onze gewaardeerde zorgpartners een bijdrage aan menslievende zorg.

Zichtbaar en relevant zijn

Zonder de steun van onze supporters en zorgpartners kunnen we ons werk niet doen. Daarom is het belangrijk dat we vertellen wat we doen en waarom dat een meerwaarde heeft.

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.

VERBINDING MET DE SAMENLEVING

Zo hebben we ons verhaal in 2020 onder andere gedeeld:

21 januari: Tijd voor Max



Een hele uitzending lang een inkijkje in de wereld van CliniClowns, met aan tafel ambassadeurs Jack van Gelder en Astrid Joosten en CliniClowns Bea Westervelt en Bas de Bont. Frans Bauer zong en werd ondersteund door Luca (14), die de clowns goed kent. Er keken 737.000 mensen. De totale mediawaarde: € 155.204,56!

Alle CliniClowns in de app

Toen spelen op locatie niet meer kon, zijn alle clowns ingewerkt om te spelen via de CliniClowns App. Het werd breed uitgelicht in de pers: ANP, AD, AD video, Koffietijd, NPO Radio 1 en 2, Metro, BNN Frontberichten... Dat bereikte een groot publiek én resulteerde in veel nieuwe aanmeldingen, met begin april het 1.000^e kind op de app.

25 maart: Goed voor elkaar

In het RTL-programma Goed voor Elkaar liep Frans Bauer een dag mee met CliniClowns Silly en Pop in het Utrechtse Wilhelmina Kinderziekenhuis. Ook volgde hij Luca (15), die de clowns al bijna zijn hele leven kent. Er keken 708.000 mensen naar de uitzending, die veel positieve reacties op Facebook kreeg.



Fondsenwervende campagnes

Om extra donaties te werven, deelden we in juni, juli en augustus ons verhaal in de online campagne 'CliniClowns op afstand, net zo dichtbij'. Met daarin beelden van Evy (4) die plezier heeft op de CliniClowns App en het spel voor de ramen van mensen met dementie. Van 4 t/m 17 juli verscheen de campagne als commercial op NPO en Talpa. Daarnaast werd financiële steun gevraagd met de campagne bedtijdbezoeken, om CliniClowns in de winter ook 's avonds in het ziekenhuis te laten spelen, waardoor zorgen en angst geen ruimte krijgen en kinderen zorgeloos in slaap kunnen vallen.



14 november: De Nalatenschap

187.000 kijkers zagen het SBS 6-programma De Nalatenschap, waarin onze vrijwilliger Gepco centraal stond en moeder Ditta vertelde over haar zoon Olivier, die een speciale band had met CliniClown Waldo.

Op nummer 1

CliniClowns is het klantvriendelijkste goede doel van Nederland

blijkt uit het grootste onafhankelijke onderzoek naar klantvriendelijkheid in Nederland.

94% van Nederland kent CliniClowns

volgens Kien Goede Doelen Monitor; het levert ons de 1e plek in de ranglijst op.



ONZE SUPPORTERS

Om ons werk te kunnen doen, is geld nodig. Voor het genereren van voldoende inkomsten, maken we gebruik van fondsenwervende activiteiten, zoals giftenmailings, campagnes en door-to-door-werving. Hoewel dat laatste dit jaar minder mogelijk was, bleef de support groot. Veel mensen dragen CliniClowns een warm hart toe en zien onze relevantie.

Donateurs

We zijn enorm dankbaar voor de giften van onze donateurs, want hiermee kunnen we het verschil maken! Eind 2020 zijn er maar liefst 211.437 donateurs die ons steunen met een periodieke bijdrage. 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 zo 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, bedanken we iedere donateur waar dat mogelijk is. We inspireren via mails, kaartjes en ons donateursblad LACH! Uit een loyaliteitsonderzoek onder donateurs kwam naar voren dat zij CliniClowns blijven steunen, omdat ze ons werk goed en belangrijk vinden. De meest genoemde reden om op te zeggen is de wens om te variëren in goede doelen. Er wordt zelden opgezegd vanuit ontevredenheid.

Actievoerders

Van een donatie voor CliniClowns vragen als verjaardagscadeau tot een sponsorloop door studenten, alle acties zijn van grote waarde. We waarderen het enorm dat zo veel mensen, scholen en bedrijven ons steunen met sponsoring of een actie. Een paar mooie voorbeelden uit 2020:

- Nadat een jongetje dat hij kende aan leukemie overleed, wilde Bram (11) iets doen voor zieke kinderen. Na zijn sponsoractie 'Bram gaat kaal' doneerde hij € 1.000,-.
- Gamers streamden hun game en haalden daarmee geld op, circa € 1.500,- per charity stream.
- Janiek Leijtens liep met haar vrienden-groep en vader een sponsortocht. De opbrengst: € 1.500,-.





Organisaties

Ook door samenwerkingen met bedrijven krijgen we substantiële donaties. Zoals die met Textiles & More, dat exclusieve mondkapjes maakt. CliniClowns ontvangt 5 cent per verkocht mondkapje. Daarnaast krijgen we de volledige opbrengst van de verkoop van mondkapjes die ze speciaal voor CliniClowns hebben ontworpen. Dat heeft al meer dan € 31.000 opgebracht.

Initiatiefnemer Bob Looijsschelder: "CliniClowns doet fantastisch werk en laat zieke kinderen en mensen met dementie weer even het zonlicht zien in zware tijden. Ik vind het mooi om met dit initiatief een bijdrage te leveren aan deze fantastische organisatie."

Vrijwilligers

Ook voor onze 115 vrijwilligers was 2020 een uitdagend jaar. Door de beperkingen van de coronamaatregelen viel een aantal taken stil, zoals voorlichting geven op scholen, bij organisaties en verenigingen. Aanwezig zijn bij de start van een actie of een cheque ophalen, bleek vaak lastig of onmogelijk. En de Alpentocht, waar veel vrijwilligers zich op hadden verheugd, kon niet doorgaan.

Wat kon er wel?

Een groot aantal vrijwilligers heeft bijgedragen aan het intensiveren van de relatie met onze achterban door die telefonisch te bedanken (Happy Call Team) en te reageren op vragen en reacties op de socialmediakanalen van CliniClowns (Webcare Team). Ook hebben vrijwilligers persoonlijke kaarten geschreven aan onze donateurs en contact gelegd met relaties die ons al geruime tijd steunen. Samen met vrijwilligers hebben we in online zoommeetings naar nieuwe wegen gezocht om het vrijwilligerswerk in te vullen. Er is een start gemaakt met online voorlichting geven en online cheques ontvangen. Hiervoor zijn vrijwilligers getraind.

Ook is met onze voorlichters gebrainstormd over nieuwe voorlichtingsmaterialen en is een nieuw project gestart voor het begeleiden van studenten bij hun werkstuk of onderzoek met betrekking tot CliniClowns. 2020 stond dus vooral in het teken van innovatie, creativiteit en verbinding behouden.

Verbinding

'Zoomen' bleek dé oplossing om verbinding met onze vrijwilligers te houden en nieuwe ideeën te initiëren. Zo waren meer vrijwilligers in staat bijeenkomsten bij te wonen dan bij live-bijeenkomsten. Daarom maken we in 2021 online meetings een vast onderdeel van ons trainings- en ontmoetingsprogramma.



LOTTE:

Vrijwilliger

"Pas hadden we een zoom-meeting over de visie van CliniClowns. Het is fijn om op die manier betrokken te worden. We doen het echt samen. Ik ben dankbaar en trots dat ik dit werk mag doen. En haal er zelf ook energie uit."

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?

Dankzij de steun van alle supporters en de zorg kunnen onze clowns bijdragen aan het welzijn van zieke kinderen, kinderen met een beperking en mensen met dementie. Naast de clownsteams zijn vrijwilligers en vaste medewerkers nodig om onze missie te volbrengen. Samen met de Raad van Toezicht vormen wij Stichting CliniClowns.

CliniClowns & collega's op kantoor

Eind 2020 waren 114 personen direct werkzaam binnen het doelbestedingswerk en 36 personen binnen de ondersteuning. De 98 CliniClowns (op 2 na 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.

Op ons kantoor in Amersfoort werken 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.

Clowns zorgt onder andere voor het relatiebeheer met alle instellingen waar we spelen, monitort en bewaakt de impact van ons werk op de samenleving, doet onderzoek, faciliteert het online spelen en verzorgt een goede afstemming en planning van de inzet van de clowns.

Beheer & Support ondersteunt de hele organisatie met name op het gebied van huisvesting en facilitaire zaken 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.

ICT beheert en bewaakt alle ICT-processen en de IT-security.

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 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 en geven voorlichting en ondersteuning bij evenementen.

Raad van Toezicht

De leden van de Raad van Toezicht (RvT) 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) en geeft de directie gevraagd en ongevraagd advies. In 2020 heeft de Raad zich ook beziggehouden met onder andere het jaarverslag en de jaarrekening van 2019, de beleidsplannen voor 2020 en verder, huisvesting, de impact van de Covid-19-epidemie op de werkzaamheden en inkomsten gedurende dat jaar, de ontwikkeling van fondsenwerving, hoofddoelen en de begroting voor 2021 en de werving van twee nieuwe leden voor de RvT. Gezien het beperkte aantal jaarlijkse bijeenkomsten van de Raad vindt de RvT een tweejaarlijkse evaluatie van het eigen functioneren voldoende. De eerstvolgende evaluatie vindt plaats in 2021.

De RvT van CliniClowns kent één commissie, die bestaat uit twee leden uit de RvT (de financieel portefeuillehouder en de voorzitter), de directeur en de controller. Deze auditcommissie komt twee keer per jaar samen om, in voorbereiding op de vergadering van de Raad, 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. De directeur en controller

bespreken daarnaast met de voorzitter van de auditcommissie de halfjaarcijfers. De zittingstermijn van de RvT is 4 jaar, leden kunnen maximaal 2 keer worden herbenoemd. In 2020 is de Raad drie keer samengekomen. In 2020 is Ineke van der Ouderaa teruggetreden na het verstrijken van de drie termijnen. In haar plaats is Thalita van Ogtrop toegetreden tot de Raad. Als extra lid is Frank Elion toegetreden. En Ines van Rosenstiel is in 2020 herbenoemd voor een derde en laatste termijn.

Meer over onze Raad van Toezicht vind je op onderstaande link.

KLAAS KNOT

Voorzitter Raad van Toezicht

“Met het oog op de heftige impact die de Covid-19-pandemie heeft op onze samenleving, zeker ook in de zorg, kijkt de raad met waardering terug op de ontwikkelingen in 2020. De organisatie heeft op alle fronten laten zien dat zij in staat is geweest flexibel om te gaan met de uitdagingen die deze crisis met zich meebracht. Door bij de eerste lockdown direct om te schakelen naar andere vormen van spelen, zoals online of voor de ramen van instellingen, is CliniClowns in staat gebleken de belofte naar haar doelgroepen waar te blijven maken.

De grote loyaliteit en betrokkenheid van onze donateurs is daarbij cruciaal. Ondanks de impact van de pandemie op onze inkomsten is 2020 door kostenbesparingen in financiële zin positief afgesloten zonder in te hoeven teren op onze reserves. Het is knap wat de organisatie in dit moeilijke jaar heeft gedaan. Complimenten aan de medewerkers en vrijwilligers voor alle inzet! Dit geeft de raad zeker vertrouwen voor het verloop in 2021, waarin de impact van de pandemie nog steeds voelbaar zal zijn.”



Maatschappelijke impact

Als goed doel is het van belang verantwoording af te leggen aan de samenleving en scherp te blijven op hoe we ons werk doen. Twee vragen staan daarbij centraal. Welke impact heeft ons werk op de doelgroep? En hoe kunnen we onze aanpak continu verbeteren in samenspraak met onze doelgroepen?

Om deze vragen te beantwoorden, monitoren we de kwaliteit van onze diensten. We vragen mensen die CliniClowns hebben ontmoet naar hun ervaring en de betekenis van ons werk en gaan regelmatig in gesprek met kinderen, hun ouder(s) of verzorger(s) en (familie van) mensen met dementie, maar ook met onze donateurs en zorgpartners. Zo kunnen we ons werk afstemmen op de behoeften van de mensen voor wie we spelen. Onze wens is steeds beter te weten hoe we samen kunnen optrekken om ons doel 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 2020 hebben we ook het volgende gedaan:

Ouders & kinderen

- Impactonderzoek bij gezinnen die ons ontmoeten. Zoals het in kaart brengen van de effecten van de bedtijdbezoeken van de clowns in ziekenhuis Rijnstate, op basis van ervaringen van kinderen, hun ouders en de zorgprofessionals.
- Regelmatig kinderen om advies gevraagd met betrekking tot de CliniClowns App.

Zorgpartners

- Impactonderzoek bij instellingen die met ons samenwerken.
- Onderzoek 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 praktijk.
- Praktijkonderzoek in samenwerking met zorginstellingen om te zien op welke manier CliniClowns kan bijdragen aan een positieve (patiënt)ervaring voor zieke kinderen, 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.
- Evaluatie van onze merkpositie en campagnes aan de hand van Kien Goede Doelen Monitor.

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.

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. Nieuwe regelgeving voor het benaderen van klanten per telefoon, mail en post zijn opgenomen in alle werkprocessen. We monitoren deze processen constant.

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 2020 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 contact tussen 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. Ook in 2020 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 in 2020 niet voorgedaan.

- Op onze externe verslaggeving is wet- en sectorspecifieke regelgeving van toepassing. Onze risicobereidheid hierbij is laag. Het risico dat Stichting CliniClowns niet voldoet aan deze wet- en regelgeving wordt ondervangen doordat onder andere via branche-organisatie GDN nieuwe ontwikkelingen op dit gebied continu worden gevolgd. Voor specifieke vraagstukken nemen medewerkers indien nodig deel aan workshops of wordt externe expertise ingehuurd. Het risico heeft zich in 2020 niet voorgedaan.



Financiën

Onze inkomsten zijn in 2020 gedaald, van € 15,3 miljoen in 2019 naar € 15,1 miljoen in 2020. De totale kosten zijn eveneens gedaald, van € 15,3 miljoen in 2019 naar € 14,8 miljoen in 2020.

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 2020 € 13.667.609. Dat was € 313.734 meer dan in 2019. Dit komt met name door een stijging van € 368.716 ten opzichte van 2019 van inkomsten via structurele donateurs. Ultimo 2020 waren dit er 211.437. In 2019 waren dit er 213.295. Bij de zakelijke markt werd € 730.405 opgehaald. Dat is een daling van 50,6% ten opzichte van 2019. Deze sterke daling is het rechtstreekse gevolg van de door de overheid ingestelde beperkingen in verband met de coronapandemie. De annulering van de Alpentocht en sterke daling via inkomsten vanuit acties zijn in totaal verantwoordelijk voor een daling van € 716.779 aan inkomsten.

Baten van loterijorganisaties

Spelers van de VriendenLoterij kunnen sinds 2007 de helft van de lotprijs aan CliniClowns doneren. Dat leverde in 2020 € 158.514³ op (tegenover € 193.139 in 2019). De totale inkomsten in 2020 van loterijorganisaties waren € 589.800. Het betreft hier de inkomsten vanuit de VriendenLoterij en van de Loterij Lot of Happiness. Begroot was een totaalbedrag van € 675.825.

Baten van andere organisaties zonder winststreven

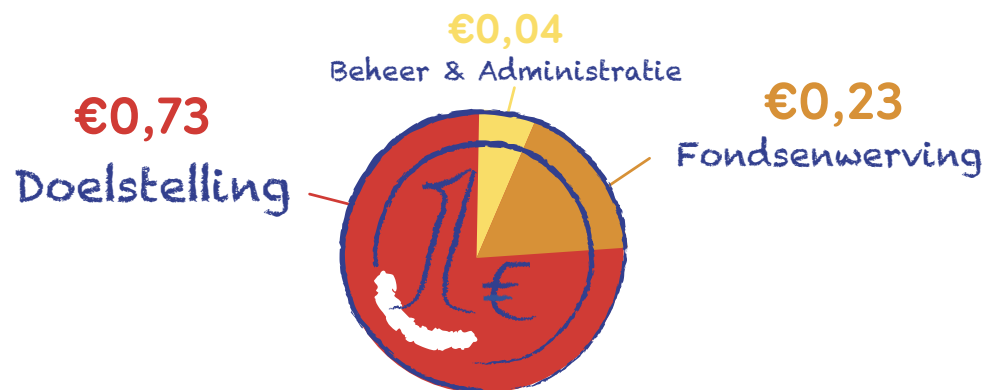
Diverse giften van vermogensfondsen leverden € 74.757 op (tegenover € 191.713 in 2019). Begroot was een bedrag van € 150.000. Dit is een sterke daling ten opzichte van begroot 2020 en ten opzichte van het resultaat 2019. De coronapandemie zal ons hierin ook parten hebben gespeeld.

Saldo van financiële baten en lasten

Het saldo financiële baten en lasten was € 11.198 (tegenover € 26.572 in 2019). De beleggingsportefeuille bestaat zuiver uit Nederlandse staatsobligaties en wordt beheerd door een professionele vermogensbeheerder. Onze portefeuille is zo opgebouwd dat we geen koersrisico lopen⁴. De verkopen in 2020 betreffen tot een bedrag van € 605.378 obligaties met einde looptijd, waarvoor geen nieuwe obligaties zijn aangekocht. De couponrenteopbrengst is in 2020 derhalve lager, waardoor er een daling aan inkomsten is ten opzichte van 2019. Het is de intentie om de obligaties aan te houden tot het einde van de looptijd. De oorspronkelijke looptijd van de huidige obligaties is 10 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 2020 uitgaven is 73 cent besteed aan doelstellingswerk, 23 cent aan fondsenwerving en 4 cent aan beheer en administratie. Begroot was een verdeling van respectievelijk 74 cent, 22 cent en 4 cent.

³ Hiervan is € 2.027 geboekt in boekjaar 2021.

⁴ De staatsobligaties worden gewaardeerd op basis van de geamortiseerde kostprijs, waardoor het behalen van een negatief koersresultaat niet meer mogelijk is.

Kosten doelstellingswerk

Het doelstellingswerk⁵ kostte in 2020 € 10.781.370 (begroot was € 11.560.000). Ten opzichte van 2019 is dit een daling van 6,1%. Deze daling is hoofdzakelijk het gevolg van door de Nederlandse overheid ingestelde maatregelen ter bestrijding van de in 2020 uitgebroken coronapandemie. Deze maatregelen maakten het voor CliniClowns onmogelijk om in de ziekenhuizen en zorginstellingen voor kinderen en mensen met dementie zoveel te spelen als oorspronkelijk begroot. In 2020 zijn er tevens, in tegenstelling tot oorspronkelijk begroot, geen nieuwe clowns geworven.

Wervingskosten

Aan werving werd € 3,4 miljoen uitgegeven (begroot € 3,4 miljoen). Een stijging van 5,6% ten opzichte van het jaar ervoor. Ook in 2020 is er bewust voor gekozen meer te investeren in werving. Het is de verwachting dat deze extra investeringen zich in de komende jaren terugverdienen. Het CBF-percentage⁶ was in 2020 22,9% (begroot 22,3%). Dit is 1,5% hoger dan in 2019.

Beheer en administratie

4,0% van de uitgaven betrof beheer en administratie (begroot 3,8%). Dit is 0,4% hoger dan in 2019. De norm die CliniClowns stelt is maximaal 5%, daar voldeden we ruimschoots aan.

ONZE RESERVES

De totale reserves bedroegen in 2020 € 9,3 miljoen. Daarbinnen is de continuïteitsreserve vastgesteld op € 4,85 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 2020 € 17,8 miljoen zijn. Vanuit de bestemmingsreserve doelstellingen zullen wij de komende jaren extra uitgaven doen ten behoeve van ons doelstellingswerk.

PERSONEEL

Op 31-12-2020 waren er 114 mensen in dienst (75,6 FTE, begroot 78,7 FTE) die zich rechtstreeks inzetten voor ons doelstellingswerk. Er waren 36 mensen in dienst ter ondersteuning (31,1 FTE, begroot 31,3 FTE). Het percentage ziekteverzuim was 5,8%. 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.

Coronavirus 2020

De uitbraak van het coronavirus en de preventieve maatregelen genomen door de overheid zorgen voor grote economische onzekerheid. Voor Stichting CliniClowns Nederland betekent dit dat de realisatie van de, door de Raad van Toezicht goedgekeurde, begroting van 2020 op een aantal punten sterk afwijkt. De afwijkingen tussen de diverse baten en lasten hebben er echter niet voor gezorgd dat er een significante negatieve afwijking van het boekjaar resultaat heeft plaatsgevonden. We hebben onze reserves in 2020 niet hoeven aan te spreken vanwege deze pandemie.

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

De jaarrekening en dit jaarverslag zijn gecontroleerd door Mazars.

⁵ Het realiseren van alle ontmoetingen tussen clown en kind of mensen met dementie, inclusief het invullen van alle randvoorwaarden en het geven van voorlichting.

⁶ De totale wervingskosten als percentage van de som van de geworven baten.

De toekomst

Dat de toekomst niet te voorspellen valt, heeft 2020 wel bewezen. Voor veel mensen is alles tot stilstand gekomen, terwijl mensen in de zorg juist harder werken dan ooit. Covid-19 maakt alles anders. Naast de ellende die het virus veel mensen en organisaties bracht en brengt, heeft het tot nieuwe inzichten en kansen geleid. Zo vonden wij nieuwe manieren om ons werk voor zieke kinderen, kinderen met een beperking en mensen met dementie te kunnen doen. Ook de interne samenwerking en verbondenheid is verbeterd.

We hopen dat we in 2021 de draad van het 'normale' leven weer kunnen oppakken en nemen alles mee wat we in 2020 geleerd hebben. Als deze tijd iets duidelijk maakte, is het dat we echt niet zonder verbondenheid kunnen en hoe groot het risico op vereenzaming is, als er te weinig positiviteit is in iemands nabijheid. Duizenden verhalen zijn er te vertellen van kinderen van alle leeftijden en volwassenen in allerlei situaties die extra kracht konden gebruiken. Juist als het leven zwaar is, is het effect van echt gezien worden enorm groot. En dat is precies waar onze clowns en alle andere medewerkers van CliniClowns voor gaan: mensen optillen uit zo'n lastige situatie. Dat is wat CliniClowns al jaren doet en met veel overtuiging, warmte en liefde zal blijven doen.

De relevantie van CliniClowns wordt bepaald door de twee belangrijkste doelgroepen. Dat zijn de mensen voor wie wij spelen en hun omgeving én de mensen die met hun (financiële) steun zorgen dát wij kunnen spelen. Onze organisatie zal zich daarom de komende jaren nog nadrukkelijker en gericht focussen op de verbinding met zowel de speelgroep en hun omgeving, als de supporters die ons werk mogelijk maken. Zodat we nog meer dan voorheen hun ervaringen, behoeften en beleving bij wat CliniClowns doet als uitgangspunt nemen en onszelf voortdurend kunnen blijven ontwikkelen en verbeteren.

Met de overtuiging dat de kracht van oprecht contact tot kleine wonderen kan leiden, staan wij stevig verankerd op de weg naar de toekomst. We stoppen niet tot we alle zieke en kwetsbare mensen in Nederland hebben versterkt met een zorgeloos moment.



Begroting 2021

BATEN

Baten van particulieren	14.483.000
Baten van bedrijven	748.000
Baten van loterijorganisaties	130.000
Baten van andere organisaties zonder winststreven	150.000
Som van de geworven baten	15.511.000
Saldo verkoop artikelen/diensten	20.000
Overige baten	9.000
Som van de baten	15.540.000

LASTEN

Besteed aan doelstellingen

- Voorlichting en educatie	2.472.000
- Doelstelling	9.182.000

Wervingskosten

- Kosten eigen fondsenwerving	3.753.000
-------------------------------	-----------

Beheer en administratie

- Kosten beheer en administratie	600.000
----------------------------------	---------

Som van de lasten	16.007.000
--------------------------	-------------------

Saldo voor financiële baten en lasten	(467.000)
--	------------------

Saldo financiële baten en lasten	2.000
----------------------------------	-------

Saldo van baten en lasten	(465.000)
----------------------------------	------------------

Totaal wervingskosten in % van de som van de geworven baten	24,2%
Totaal kosten doelstelling in % van de som van de baten	75,0%
Totaal besteed aan doelstelling in % van de som van de lasten	72,8%
Totaal kosten beheer en administratie in % van de som van de lasten	3,7%



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:

Desiree Schippers

Ditta van Gent

Maartje Kuperus

Kees van de Veen

Alinda Roks

© Stichting CliniClowns Nederland – 19 april 2021