

Jaarverslag 2022

September 2021 - augustus 2022

IEDER KIND HEEFT MAGIE NODIG

SOMMIGEN MEER DAN ANDEREN

Make-A-Wish®
NEDERLAND



Inhoudsopgave

1. VOORWOORD	3
2. OVER MAKE-A-WISH	9
Missie, visie en kernwaarden	14
3. ACTIVITEITEN EN RESULTATEN	23
De teams in beeld	24
4. TOEKOMST	69
Good to know you	70
Begroting boekjaar 2022-2023	75
5. VERANTWOORDINGSVERKLARING	80
Raad van Toezicht	81
6. JAARREKENING	85
7. OVERIGE GEGEVENS	111
Controleverklaring	112
Colofon	117

Storytelling De wens van Martinus	Dashboard Aantal vervulde wensen
Storytelling De wens van Pleun	Dashboard Geografische spreiding wensen
Storytelling De wens van Liz	Dashboard Inkomsten
Storytelling De wens van Xanne	Dashboard Uitgaven
Storytelling Interview met Ralf Knegtmans, lid RvT	Dashboard Kerncijfers
Side Track Tijdslijn	

Wist je dat elke dag
gemiddeld 4 families
in Nederland horen
dat hun kind een
levensbedreigende
ziekte heeft?



1. Voorwoord

VEERKRACHT, UITDAGING EN SAMENWERKEN.

Dat is mijn afgelopen boekjaar in drie woorden. Vanwege de coronapandemie konden we nog niet alles wat we wilden, maar – ambitieus als we zijn – hebben we ontzettend veel wél gedaan.

Wachtende en nieuwe wenskinderen Ons boekjaar begon met een grote opgave. Er stonden namelijk nog 500 wenskinderen op de wachtlijst. Dit omdat we in de voorgaande coronajaren maar weinig wensen konden vervullen. Vol goede moed gingen we aan de slag om deze wensen in te halen. En dat niet alleen... We wilden natuurlijk ook wensen vervullen van nieuwe wenskinderen, dus stelden we een doel van in totaal 1.000 wenservullingen.

Ik ben enorm trots op wat we samen hebben neergezet.

Hannekes magische moment “In september was ik bij de wenservulling van Stefan. Zijn wens? Weten hoe de macht in Nederland werkt. Toen hebben we alles op alles gezet om een meet-and-greet te regelen met Mark Rutte. Ondanks alle op dat moment geldende coronamaatregelen, op de dag voor Prinsjesdag, mocht Stefan op bezoek in het torentje. Zo speciaal! Hij vond het helemaal geweldig. En voor ons is het zo gaaf als zoiets lukt – dat alles samenkomt.”



Minder aanmeldingen Maar we wisten niet dat we weer in lockdown gingen. Van december 2021 tot en met februari 2022 konden we opnieuw bijna geen wensvervullingen doen. Een harde klap voor iedereen. Toen de wereld weer openging, merkten we dat er een enorme druk op de zorgprofessionals lag. Het gevolg: een grote dip in het aantal aanmeldingen. Per saldo konden we uiteindelijk 577 kinderen een wensvervulling geven. Prachtige wensen, maar het deed ook pijn... we hadden zo graag meer gedaan – en gekund ook. Of we te positief waren ingesteld na de afgelopen jaren? Misschien. Maar dat is wel de enige goede instelling, volgens mij.”

Impactvolle Wish Journeys in Nederland Als we iets belangrijk vinden, is het wel om al het mogelijke doen voor onze wenskinderen. En ze nooit teleur te stellen. Daarom hebben we afgelopen boekjaar geen buitenlandse Wish Journeys gestart. Puur vanuit realiteitszin: de coronapandemie was nog niet voorbij en de kans was groot dat geplande buitenlandwensen vervolgens niet konden doorgaan.

Wat betekent magie voor jou? “Sprankeling geven. Het (schijnbaar) onmogelijke tóch mogelijk maken.”

Het mooiste was: we zagen dat de wensen in Nederland veel impactvoller zijn dan wensen in het buitenland.

De anticipatiefase heeft meer betekenis, we kunnen mee op de dag zelf, maken reportages. Daarnaast is er volop oog voor detail. We hebben korte lijntjes met de Wish Partners en weten precies wat er allemaal mogelijk is. In een ander land is dat een stuk lastiger. Voor nu blijven we het dan ook zo doen.

De zorg ontzorgen Uit CBS-onderzoek weten we dat 1.500 kinderen per jaar in aanmerking kunnen komen voor een wenservulling. Het liefst willen we hen ook allemaal bereiken. Maar hoe? Afgelopen boekjaar zijn we overgegaan op 100% aanmeldingen door zorgprofessionals.

Maar door de aanhoudende druk op de zorg blijven de aanmeldingen achter. Daarom hebben we hard gewerkt aan onze verbinding met de zorgprofessionals. En ook buiten de ziekenhuizen, bijvoorbeeld via de kinderthuiszorg. Hoe kunnen we de zorg ontzorgen in het aanmeldproces en toch zoveel mogelijk wensen vervullen? Daarvoor hebben we nu een goed plan!

Een fantastisch feest Wensen, verhalen, creativiteit. Dat is Make-A-Wish voor mij. En als je dan door een lockdown letterlijk komt stil te staan ... dat wil je niet. Dan kunnen we onze missie niet uitvoeren. Voor mij begon het jaar dus pas 'echt' in april 2022. Toen konden we weer losgaan. We begonnen goed met de Kids' Night. Na 2,5 jaar afwezigheid was dat zo'n fantastisch feest. Met prachtige wensportretten, mooie optredens en zoveel fijne ontmoetingen. En een volle zaal! Mensen hadden er echt zin in, mooi om mee te maken. Niet voor niets heette deze editie Hello Again.

Meerjarenbeleidsplan in een nieuw jasje 2021-2022 was het laatste jaar van ons meerjarenbeleidsplan. Tijd voor een opvolger, daar startten we in maart 2022 mee. Dit keer pakten we het anders aan dan anders. We keken zowel intern als extern, dus ook buiten Make-A-Wish Nederland. Wat zijn de ontwikkelingen als je kijkt naar economie, welzijn, arbeidsmarkt en natuurlijk zorg? Hoe kunnen we inclusiever zijn als organisatie en onze doelgroep beter begrijpen? We zagen dat er na een periode van onzekerheid veel behoefte is aan verbinding, aan community. Hier liggen kansen voor ons.

De behandeling van een ernstig ziek kind is meer dan medicijnen alleen! Een Wish Journey brengt positiviteit, het moet onderdeel zijn van het behandelplan.

STARboard Ook mooi was de lancering van ons STARboard in december 2021, in Toverland. STARboard is een concept van Make-A-Wish UK: een kinderraad die kan helpen met de kwaliteit van ons werk. Daarvoor hadden we verschillende wenskinderen van 7 – 18 jaar uitgenodigd. Op dit moment zitten er achttien van hen in onze STARboard. Zij denken bijvoorbeeld mee over het werk van onze organisatie en de stappen die we (willen) maken.

Het nieuwe
meerjarenbeleidsplan is
niet in beton gegoten.
Er staat iets goeds,
dat mag veranderen
als het nodig is.



Heel waardevol, want onze wenskinderen weten natuurlijk als geen ander hoe een Wish Journey voelt. Maar ook dachten zij mee over onze Magiecampagne en zaten ze in de jury van onze award uitreiking.

Ik heb alles over voor Make-A-Wish Nog iets spannends! Ik kreeg een heel bijzonder verjaardagscadeau van mijn collega's: abseilen van het WTC-gebouw. Samen hadden ze € 5.000 ingezameld, zodat ik de sprong zou wagen. Het was onderdeel van ons populaire evenement Make-A-Wish Rope for Hope. Ik zeg altijd: ik heb alles over voor Make-A-Wish. Ik heb geen hoogtevrees, maar ik kreeg toch echt wel klamme handjes daar op ongeveer 105 meter hoog... Maar natuurlijk ben ik naar beneden gegaan.

Wat er ook gebeurt Al met al ben ik enorm trots op afgelopen boekjaar. Ondanks enkele tegenslagen zijn we samen nieuwe wegen ingeslagen. Wat kan wel? Hoe kunnen we met onze partners, vrijwilligers en collega's ervoor zorgen dat we zoveel mogelijk kinderen met een levensbedreigende ziekte een Wish Journey kunnen geven? We realiseren ons dat we met een nieuwe werkelijkheid te maken hebben. Met de nodige onzekerheden. Maar we blijven altijd manieren vinden om ons werk te doen. We willen groeien tot 800 wensvervullingen per jaar, in 2025. Daarvoor moet nog veel gebeuren, maar we hebben de capaciteit, liefde en ambitie om het te halen. De eerste stappen zijn al gemaakt, zo hebben we de organisatie toegerust met de juiste IT-ondersteuning, een waardevolle aanvulling voor al onze processen. Alles met als doel om onze ambities te realiseren!

Hanneke Verburg
Algemeen directeur Make-A-Wish Nederland

Wat er ook gebeurt, we
stoppen nooit meer met
wensen vervullen!

Wist je dat elke dag
gemiddeld 4 families
in Nederland horen
dat hun kind een
levensbedreigende
ziekte heeft?

2. Over Make-A-Wish

Hoe weet je wat je wenst?

Twijfelen tussen de zangers Mart Hoogkamer en André Hazes doe je niet elke dag. Ja, om te kiezen welk nummer je wil luisteren misschien, maar niet om wie je nu graag wil ontmoeten. Martinus (8) stond voor de keuze en wist al gauw: ik wil Mart.

Dat kwam zo. Twee jaar geleden kreeg hij veel pijn in zijn botten, zijn hoofd en zijn buik en kon hij soms niet slapen van de pijn. Het bleek leukemie te zijn. 'Toen ik heel erg ziek was, kwam Make-A-Wish' vertelt Martinus. Eerst had hij een andere wens, namelijk zijn beste vriendje Jonny weer zien. Die was van de een op de andere dag van school gegaan, en Martinus miste hem verschrikkelijk. Zeer begrijpelijke wens, maar omdat het een zaak van Jeugdzorg was, kon juist die wens niet zomaar in vervulling gaan. 'Dan heb ik niks meer te wensen,' riep Martinus. Maar wenshaler Marie-Louise hield vol. Waar word je blij van? Wat geeft je energie? Houd je van voetbal, van gamen, van muziek? Martinus kreeg een doosje, een zogenaamde wishbox en mocht daarin alles verzamelen waar hij blij van werd. Er kwam een microfoon in, een foto van een accordeon en een foto van de caravan van Bassie en Adriaan. En muziek, ja, dat was het wel. Thuis draaien vader en moeder elke dag muziek, en dan het liefst van Elvis, Mart Hoogkamer en de oude Hazes. En zo kwamen Mart en André dus op tafel. Samen zingen met Mart Hoogkamer, dat bleek Martinus' grootste wens.



Om het verzoek aan Mart een beetje goed in te kleden, raadde Marie-Louise Martinus aan om een videoboodschap op te nemen. Goed idee, dus daar stond hij: overhemd, nette grijze jeans en als kers op de taart zijn glimmende zwarte schoenen. Die horen eigenlijk bij zijn Bassie & Adriaanverkleedset, ook grote idolen van Martinus, maar die komen nu perfect van pas voor dit serieuze moment. Hij sprak zijn wens uit, samen met Mart zijn lievelingsnummer *Ik Wil Leven* zingen en liet daarna alvast horen hoe goed hij zelf in het repertoire zit. Dezelfde galm, dezelfde glimlach en een koppie dat geknipt lijkt voor de camera. Alleen de voorpret is al goud waard, en laat dat nu precies de bedoeling zijn van Make-A-Wish.

'Martinus loopt de hele dag te zingen,' vertelt zijn moeder. 'Om niet goed van te worden. Zelfs op zijn slechtste dagen in het ziekenhuis wilde hij naar de muziekhall daar, en dan knapte hij weer op.'

'Tja, zingen zit gewoon in me,' vult Martinus aan. 'Als ik zing voel ik me vrolijker. In het ziekenhuis ging ik graag naar die muziekkamer. Als m'n zussie en mijn broer er dan ook waren, en we luisterden die mooie platen, dan kon ik er weer helemaal tegenaan.'

Marie-Louise beloofde het te regelen, de ontmoeting met Mart. 'Maar dat duurde zó lang!' zucht Martinus. 'Maanden zeker,' vult zijn moeder aan. "Ook door corona natuurlijk. Toch kreeg hij de hele tijd opdrachtjes en herinneringen aan zijn wens. Iedere keer als er weer een brief bij de post zat, straalde hij de hele dag.'

Na maanden wachten kwam het verlossende telefoontje. Martinus mocht van niks weten natuurlijk. Mart zou Martinus van school ophalen en zelfs zijn beste vriendje Johnny mocht mee. 'Hij kwam logeren, met een smoes,' vertelt moeder, 'maar toen wilde Martinus ineens niet meer naar school de volgende dag. Hij wilde liever met Jonny spelen. Ik heb moeten praten als Brugman.'

Op de dag van de wens liep Mart vrolijk lachend de klas binnen en nodigde hij Martinus uit om mee te gaan. 'De juf wist het natuurlijk al, dus wij zaten gewoon maar een beetje te kleuren in de klas.' Tuurlijk wilde hij mee! Jonny was er ook bij en Martinus en Mart zongen samen *Ik Wil Leven* voor de hele klas.



'Voor het eerst in zijn leven wist Martinus niet wat hij moest zeggen. Hij vond het zo mooi, en spannend, hij was er helemaal stil van.'

Het duet ging fantastisch en daarna zong Mart nog zijn - inmiddels - monsterhit *Ik Wil Zwemmen* die toevallig die avond uitkwam. Een prachtige première dus.

'Het was precies de wens die ik hoopte en ik heb er nu nog steeds plezier van. Iedere keer als ik Mart hoor. Hij vertelde me dat hij eigenlijk ook Martinus heet en dat zijn beste vriend ook Jonny heet. En ook dat we in april samen optreden op de Kids' Night in het DeLaMar theater. We doen dan ook dezelfde kleren aan.'

Martinus grootste wens gaat nog altijd in vervulling, daar is geen twijfel over mogelijk.

Impact: Ieder kind heeft Magie nodig.
Sommigen meer dan anderen.

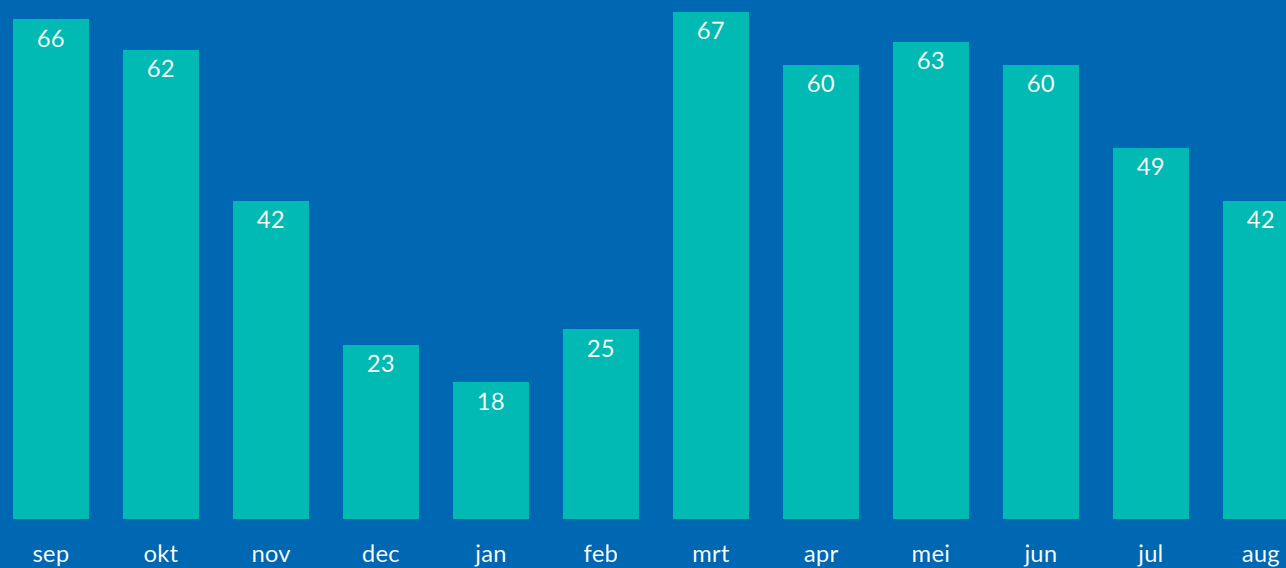


[Lees hier meer over ↗](#)

577

vervulde wensen in 2022

447 in 2021



100%
in Nederland

0%
buiten Nederland



385

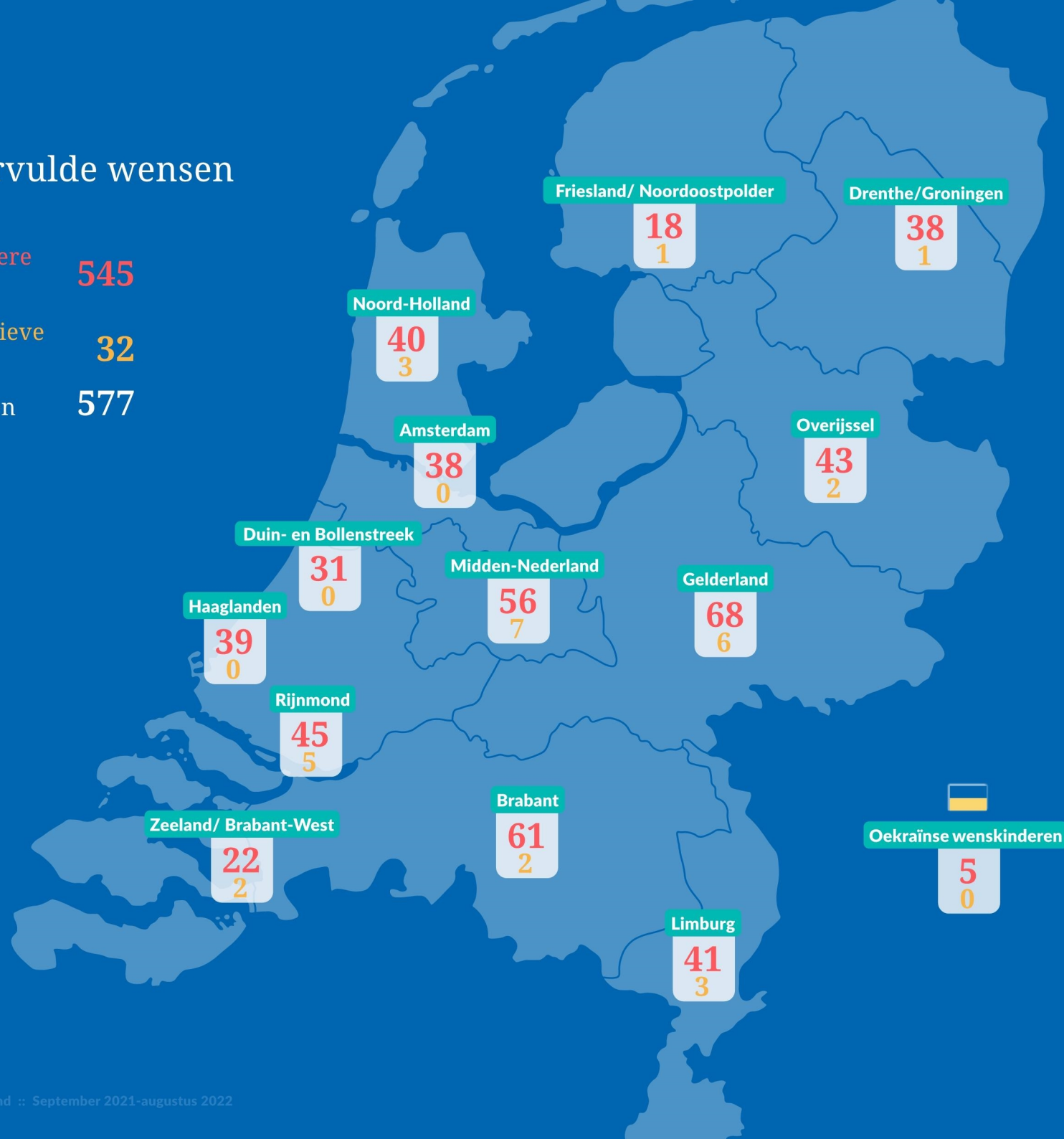
wensen in
de wacht

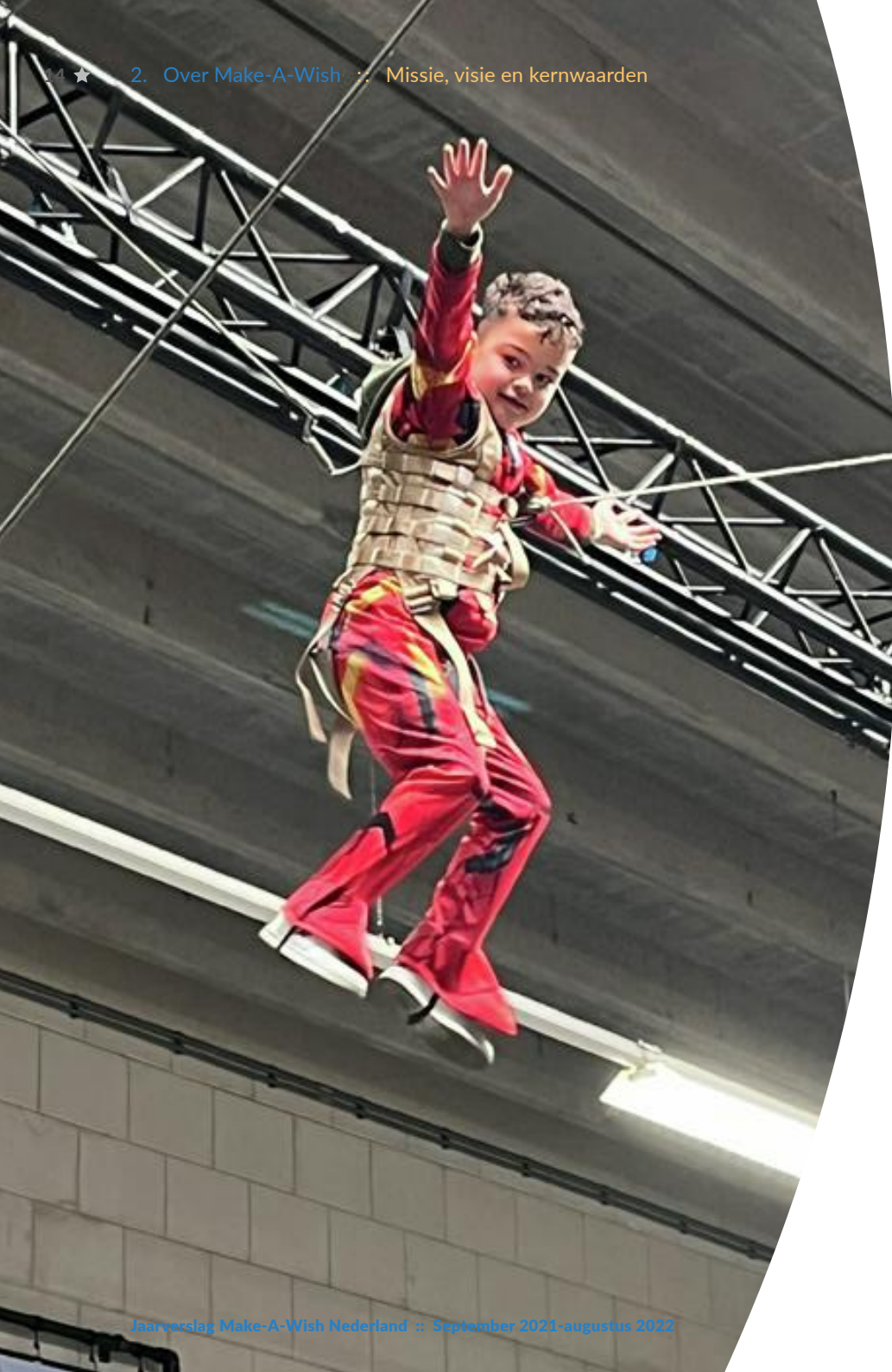
Spreiding vervulde wensen

Totaal aantal reguliere
vervulde wensen **545**

Totaal aantal cognitieve
vervulde wensen **32**

Totaal aantal wensen **577**





MISSIE, VISIE EN KERNWAARDEN

De impact van een Wish Journey

Missie

We geven kinderen met een ernstige, soms zelfs levensbedreigende ziekte veerkracht en vertrouwen. Dat doen we door hun allerliefste wens te vervullen, samen met onze waardevolle community.

Visie

Ernstig zieke kinderen worden overspoeld door negatieve ervaringen en emoties, zoals angst, onzekerheid, verdriet, pijn en nare behandelingen. Uit onderzoek weten we dat we deze negativiteit kunnen overschrijven met positiviteit. Hoe? Door hun liefste wens te vervullen. Deze Wish Journey is een interventie in het behandelplan. Met grote impact, vanaf het moment van kennismaken tot lang na de wensvervulling zelf. Zo creëren we herinneringen die een leven lang meegaan.

“Zo’n mooie dag komt er nooit meer.” – Rayan, 8 jaar

Dat doen we niet alleen. Dat kúnnen we niet alleen. Een Wish Journey is een zorgvuldig gepland traject waar een grote groep mensen maanden mee bezig is. We doen het samen met de wenskinderen, wensvervullers, ouders, kinderziekenhuizen en Wish Partners. Zij halen alles uit de kast om het onmogelijke mogelijk te maken. Elke wensvervulling heeft een eigen verhaal. Van de voorbereiding tot het verheugen en van de zorgeloze momenten met de hele familie tot de herinneringen. Door deze onvergetelijke reis vinden onze wenskinderen veerkracht terug. Zo kunnen zij én hun naasten de toekomst weer aan.

KERNWAARDEN



Aantal vervulde wensen

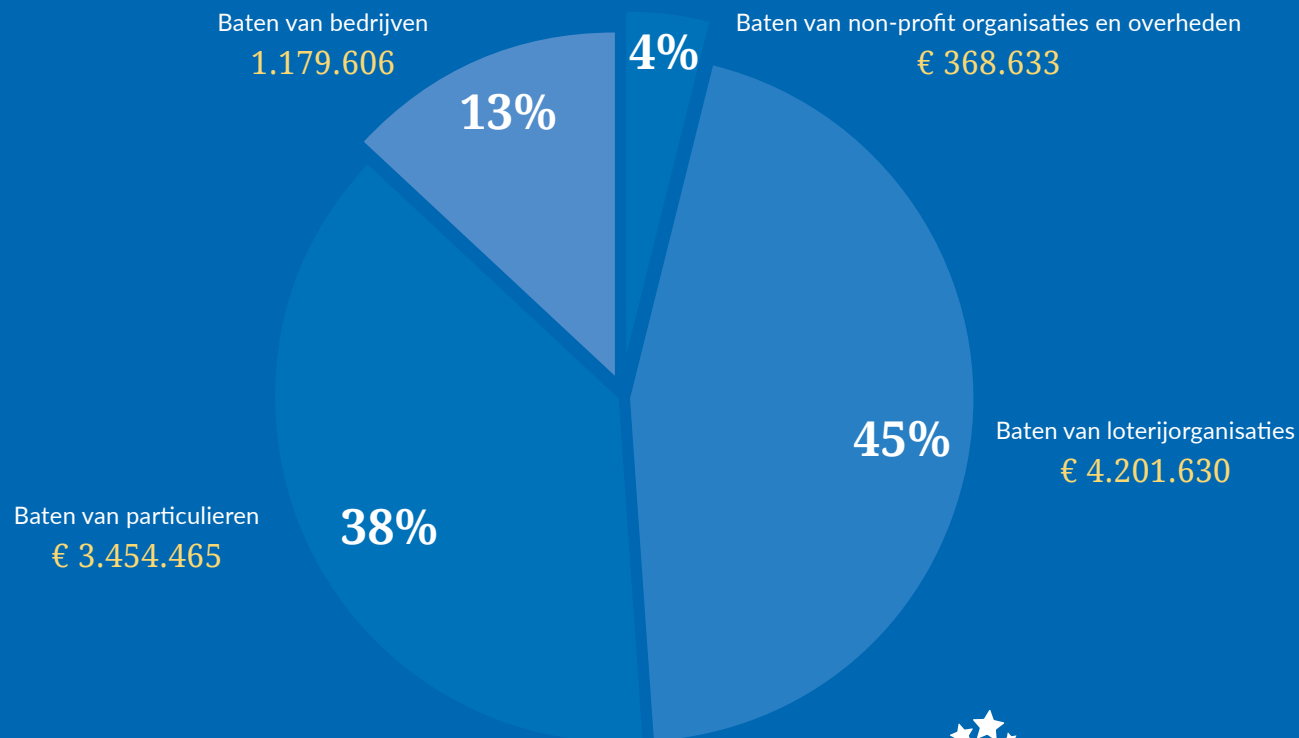
Langetermijndoel
1.500

Jaardoel
1.000

Resultaat
577
+0,3%

[Lees hier meer over ↗](#)

Inkomsten 2022

[Lees hier meer over ↗](#)

Totaal inkomsten
€ 9.204.335

Saldo financiële baten en lasten €17.682-


[Lees hier meer over ↗](#)

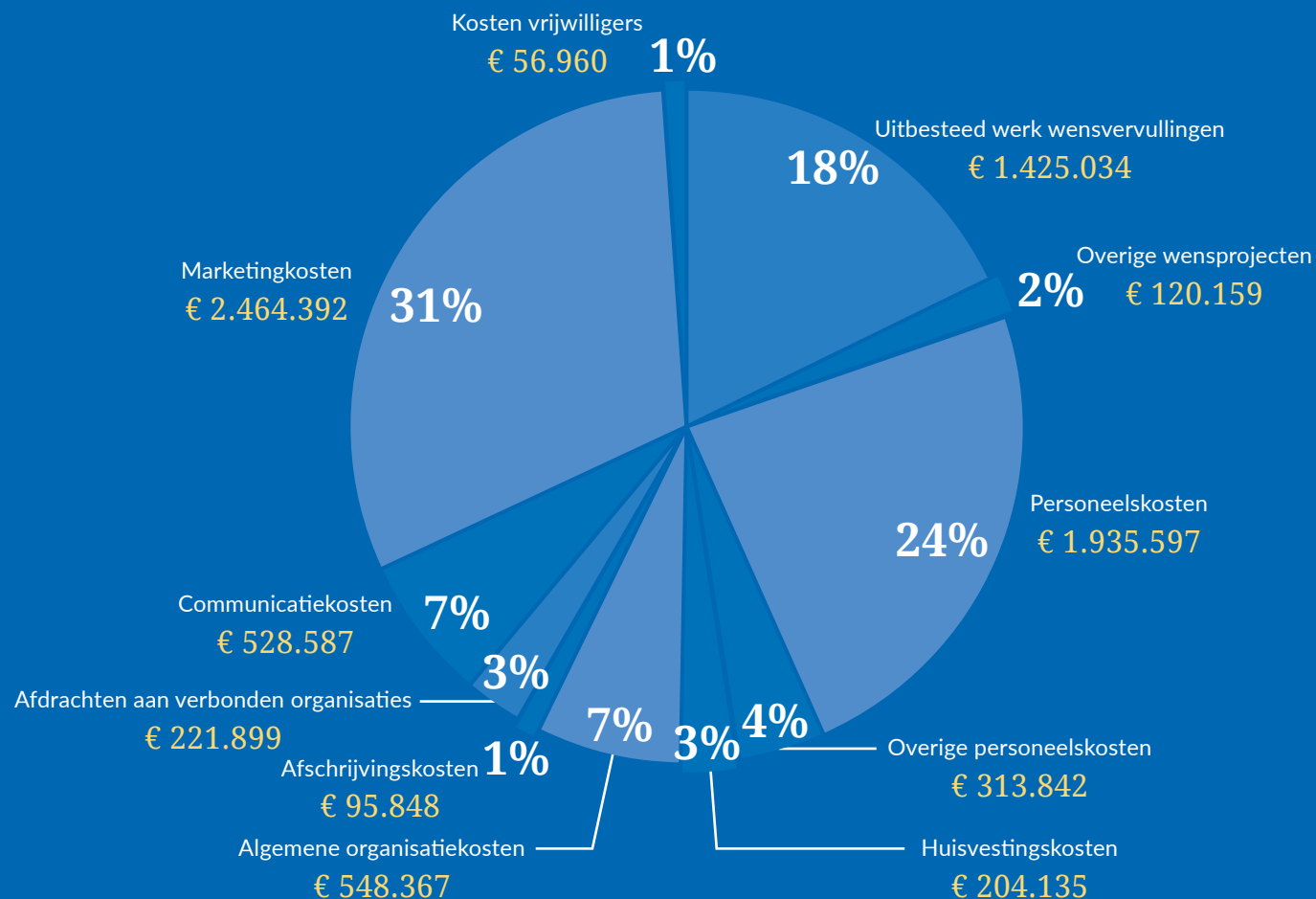
Wenskinderen

Aangemeld
504

Begroot
575


[Lees hier meer over ↗](#)

Uitgaven 2022



Totaal uitgaven

€ 7.914.822

Resultaat € 1.271.832


[Lees hier meer over ↗](#)

Make-A-Wish team

Aantal collega's

466

43 (33 FTE) op kantoor
422 vrijwilligers in het land

Verloop

Gestopt

166

144

Gestart (excl. WVED)

280

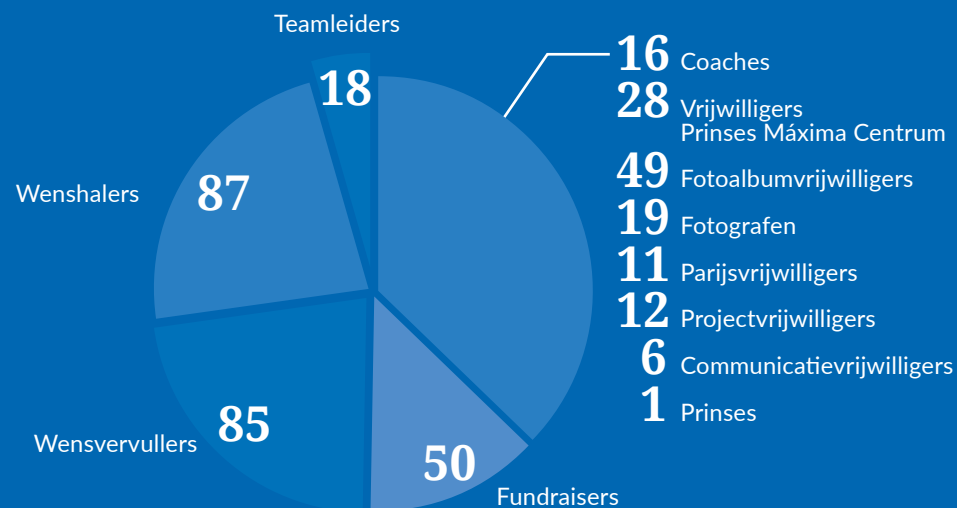
Gestart als WVED

Sollicitanten

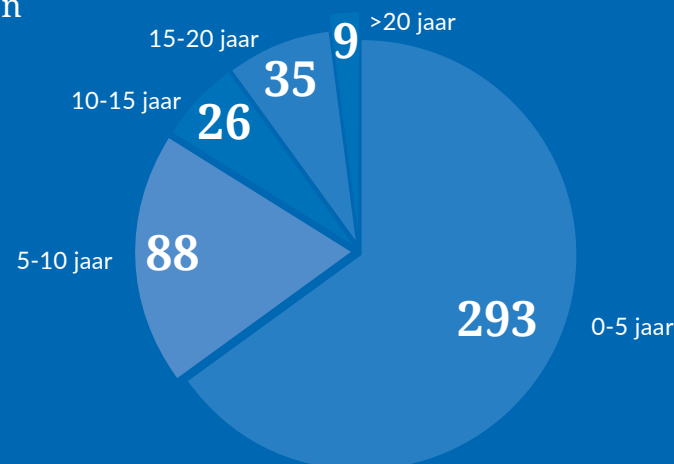
1.037

incl. wensvervuller
voor een dag (WVED)

Verdeling functies
vrijwilligers



Duur verbonden aan
Make-A-Wish



Gemiddelde
leeftijd

45,2 jaar
vrijwilligers

42 jaar
op kantoor

Ziekteverzuim

4,69 (was 3,53)

‘Maar wat als je alles mag wensen?’

Weet je wel hoe fijn het is, het zand onder je voeten te voelen. Pleun, zeven jaar, weet dat. Al haar hele leven gaat ze met het gezin in de zomer naar Texel. Daar voelt ze het als ze van het haar zo bekende straatje huppakee het strand op rent. Vrijheid. Daarom zegt ze ook altijd dat ze naar Zeeland wil, al heeft ze geen idee waar dat ligt. Een land aan zee is een goed land voor Pleun.

En ja, wat het nou is? Wakker worden en de zee horen. In de regen met mama het koude, zoute water inrennen en pardoes omvallen. Eng? Nee, eerder grappig. ‘Al schrok ik me een hoedje.’ De zee is: vliegeren. Schelpjes. Zeesterren. Wandelen, spelen, zwemmen. Met zusje Billie. Of met vriendinnetje Hanna. Meer heb je toch niet nodig.

Dus toen Pleun, die de ziekte van Batten, een ongeneeslijke stofwisselingsziekte, heeft werd gevraagd wat haar liefstewens was, zei ze eerst: ‘Een zak snoep.’ Toen mama zei: ‘Jawel, maar als je echt alles mag wensen?’ Ja, toen had ze het wel geweten. Dat zand onder haar voeten voelen, daar verlangde ze naar. En zo gingen ze naar Hoek van Holland. Een huisje. Nou ja, zeg maar gerust huis. Op het strand, dus als je de deur uitliep, het trappetje af, was je er al. ‘Het huis van Pleun’ stond er op een groot bord. Iedereen een eigen kamer, overal hingen ballonnen, dat vond ze wel het allermooiste. Hoewel de vlieger er ook mocht zijn, dat leek wel een parachute, ze moest het touw met twee handen stevig vasthouden anders vloog dat ding zo weg. Ze hadden steentjes in het water gegooit en schelpen naar de zwanen, omdat ze dan geluid gingen maken en Pleun, die door haar ziekte langzaam zo goed als blind is geworden, leeft van alles wat ze hoort, ruikt en voelt. Die boten bij Hoek van Holland, die maken ook zo fijn lawaai.

Pleun geniet van de kleine dingen die stiekem heel groot zijn. Want haar leven is best wonderlijk, omdat ze op internet best een beetje bekend is met haar site regenboogijsje.nl. Ze kent stadgenoot rapper Snelle, heeft wel eens patat met mayo gegeten met zangeres Maan, door haar liefde voor regenbogen is er in haar stad Deventer al een hele regenboogijsjes-rage en rijden er allemaal snelle bolides met regenboogkleuren in haar leven rond. Pleun maakt aan de lopende band mooie herinneringen en dat is precies wat de dokter zei tegen mama Evelien en vader Koos wat ze moesten doen, toen bleek dat ze de ziekte van Batten heeft.

Pleun zelf heeft nog geen idee wat haar te wachten staat, maar Evelien en Koos bouwen schouder aan schouder aan een zo’n mooi mogelijk leven, met ergens de hoop dat de knappe koppen een medicijn vinden, maar ook met de wetenschap dat Pleun vermoedelijk nog heel wat voor de kiezen krijgt en niet ouder dan vijftien a twintig jaar zal worden.

Daarom heeft het zo’n impact, vier dagen samen aan zee te zijn. Waar mama Evelien keer op keer breekt omdat de confrontaties met de toenemende beperkingen de overhand krijgen, maar waar Pleun onbezorgd het gelukkigst is. Die ochtenden, als zij met zusje Billie naar buiten klauteren, met hun badjasjes nog aan, en dat ze dan



gaan luisteren naar de zee, op het strand. Pleun klaagt nooit, huppelt door het leven, dat ze nauwelijks meer ziet, ach, het proces ging zo geleidelijk dat ze er geen woede om voelt.

Soms is Evelien er bang voor dat Pleun, als ze hapert bij het vertellen, niet alles meer zo goed herinnert van die dagen, omdat het geheugen ook achteruit zal gaan. Pleun kan ook ineens vragen: 'Mama, wat voor kleur ogen had je ook al weer?' Dan denkt Evelien: hoe ver is het al? Maar door haar tranen heen zegt ze: 'Ik leer van mijn kind. En wat ik leer is leven. Ik had nooit verwacht dat de rollen zo snel zouden omdraaien. Zij is alleen maar blij. Ik denk dan: hoe kan dat nou? Ze mag zijn wie ze is, zit altijd lekker in haar vel. En dan zijn het de kleine dingen die het doen. Pleun ruikt het gras, door haar doe ik

dat ook. Zij voelt het zand op haar huid, door haar voel ik het ook. Ik vond het leven altijd heel ingewikkeld. Ik dacht altijd dat het leven maakbaar was en dacht: hoe dan? Door Pleun denk ik: waar heb ik me in godsnaam altijd druk over gemaakt. Alles draait erom dat je het samen leuk hebt en van vrijheid geniet. Zo'n op het eerste oog eenvoudige wens van Pleun is echt een levensles. Omdat we die dagen, ondanks al die confrontaties met haar ziekte, zo samen alles beleven en ervaren.'



Tijdslijn

2021-2022



Bekijk de video [↗](#)



17 SEPTEMBER 2021

Kids Open

€ 45.014,44 opgehaald



Bekijk de video [↗](#)



15 OKTOBER 2021

Wensvervulling

van Xanne



2 DECEMBER 2021

Kerstkaartenactie

Sympathieke actie voor de lezers van Libelle in samenwerking met Kaartje2Go

libelle **Kaartje2go**



Bekijk de video [↗](#)



27 JANUARI 2022

RTL Koffietijd

Verbinding Verbroken in samenwerking met Danerolles.

5 SEPTEMBER 2021

Run for Stars



13 OKTOBER 2021

Prinsessebal

van prinses Sterre



Bekijk de video [↗](#)

NOVEMBER 2021

RUMAG.

start samenwerking

RUMAG.



Bekijk de video [↗](#)

8 DECEMBER 2021

Gelderland helpt

bij Omroep Gelderland



Lees het artikel [↗](#)



Bekijk de video [↗](#)

19 MAART 2022

Wensvervulling

van Eliska, met ambassadeur
Marijn Kuijpers van RUMAG.



MEI 2022

Riders for Wishes

Veiling gestart



18 JUNI 2022

Wheels for Wishes

Succesvol



JULI-AUGUSTUS 2022

Sportevents

Voorbereiding op verschillende
events zoals Dam tot Damloop,
Meerhoven24 en Singelloop.

FEBRUARI 2022

WendyOnline

Zonder jou, 3 verhalen
van moeders die hun
kind moeten missen



Lees het artikel [↗](#)

8-9 APRIL 2022

Closet Sale Limburg

Groot succes!



10 JUNI 2022

Rope for Hope

Eerste editie



Bekijk de video [↗](#)

17 JULI 2022

Magie

Start zomercampagne



Voor een kind met een levensbedreigende ziekte is het ultieme cadeau: de **magie** van hun allerliefste wens!

3. Activiteiten en resultaten

‘Dit was de mooiste dag uit mijn leven’

Op het moment dat Liz (5) niet meer op haar benen kon staan, haar snoetje grauw en grijs kleurde en moeder Simone soms wel drie keer per nacht haar bed moest verschonen, wisten ze dat het mis was. ‘Misschien een griepje op de voet?’ probeerde de huisarts nog, maar na een scan en bloedprikken bleek het leukemie. Dat was vorig jaar juni.

We schrokken ons kapot natuurlijk,’ vertelt moeder Simone. ‘Maar we wisten ook: we moeten dit maar gewoon ondergaan met z’n allen.’

Even later zaten ze videobellend met Make-A-Wish in een intake-opafstand, want met corona en de broze gezondheid van Liz moesten we extra voorzichtig zijn. Haar liefste wens was al snel duidelijk: Liz wil trouwen met haar broer Cas (8). ‘Bijzonder wel. Het is alsof ze meer naar elkaar toegegroeid zijn sinds Liz ziek is. Alsof ze echt steun haalt uit zijn aanwezigheid. De eerste naar wie ze vraagt na een behandeling is haar grote broer. En Cas heeft er op zijn beurt ook veel moeite mee dat zijn zusje ziek is. Hij miste haar echt toen ze regelmatig weg was voor ziekenhuisbezoeken.’

En waarom dan trouwen? ‘Ze was pas drie toen wij trouwden, dus daar weet ze denk ik niks meer van. Maar ze wist wel meteen dat ze net als een prinses wilde zijn, in een hele mooie jurk, en dat ze haar wens samen met haar broer wilde vervullen. Hij moest en zou weten hoe lief ze hem vindt. Cas vond het gelukkig ook leuk, zijn zusje is alles voor hem. Al is het soms ook haat en nijd tussen die twee, maar goed, waar

niet? Ik vind het fijn voor Cas dat hij dan ook even in de belangstelling staat. Hij is een gevoelige jongen en praat niet zo makkelijk over de ziekte van zijn zusje.’

Als onderdeel van de Wish Journey kreeg Liz alvast een mooie kaart met een munt, als bezegeling dat haar wens in aantocht was. ‘Gaat mijn wens dan echt in vervulling?’ riep ze vol ongeloof, en sindsdien ligt die munt elke avond onder haar kussen. Maar hoe de bruiloft van haar dromen er precies uit zou zien, dat bleef tot op de laatste minuut een grote verrassing.

Op de dag voor de wensvervulling stond er een taxi bij de familie voor de deur in Zeeland. De bruiloft vond plaats in Slot Zeist, op de set van het televisieprogramma Married At First Sight. De perfecte locatie voor een sprookjeshuwelijk toch? De nacht van te voren logeerde het hele gezin al in een bruidssuite in de buurt. Wat een feest. ‘Liz blééf maar praten in bed, zo zenuwachtig was ze. En om acht uur zaten we al gewassen en gestreken aan het ontbijt. Meer dan een slok koffie kreeg ik er niet in, zo spannend vond ik het.’

Tijdens het uitchecken stond een limousine klaar met in dikke letters ‘Liz’ op de deur, en eenmaal bij het kasteel hingen er vijf bruidsjurken voor haar klaar. Ze koos - uiteraard - gelijk degene met de meeste glitters. De avond ervoor nog gauw in elkaar genaaid door de



coupeuse en meteen een hit bij Liz. Make-up, een sluier en een kroontje maakten de bruidsllook compleet. 'Toen Liz in de spiegel keek, wist ze niet wat ze moest zeggen. Wauw, mama, wauw!'

Even spieken door de gordijnen. De zaal loopt vol met familie en vrienden, en Liz' favoriete fysiotherapeut Marjolein. Liz en Cas, die ook in een prachtig kostuum gehuld werd, oefenden alvast met lopen en een kus op de hand, 'want ik ga Liz echt niet kussen hoor!'. De zenuwen waren in één klap verdwenen en het was meteen volop genieten. Moeder Simone gaf Cas weg en vader Jos liep samen met Liz naar het altaar. Gesnik en liefdevolle kreetjes klonken vanuit de zaal. De babs las een boekje voor over twee verliefde schapen en presentator Carlo Boszhard strooide glitters over de ringen. Daarna sneden Liz en Cas samen met hem de bruidstaart aan. 'Voor de fotoshoot was zelfs een



koets geregeld. Echt, het was een bruiloft met alles erop en eraan. M'n verwachtingen werden continu overtroffen, het kon niet op allemaal. Zo mooi. Even keek ik mijn mijn aan, en fluisterde, moet je nou kijken hoe ze er nu bijstaat, en dat vergeleken met vorig jaar. Wat een waardevol lichtpunt was deze dag. Liz is op dit moment stabiel en zit in de onderhoudsfase. Elke week gaan we nog op controle, en elke dag drinkt ze nog chemosiroop. We houden moed. 'Dit was de mooiste dag van mijn leven' glunderde Liz en ja, dat was het voor ons ook.'

DE TEAMS IN BEELD



WENS**Anouk Gerse**

Voor Wish Developer Anouk Gerse was het een magisch boekjaar. Samen met Wenshalers en Wensvervullers ging ze voor Wish Journeys met impact, want elke wens is uniek.

Hoe kijk je terug op afgelopen boekjaar?

“We hadden grootse plannen: 1.000 wensen vervullen. Een deel voor wenskinderen die vanwege corona nog moesten wachten en natuurlijk een deel voor nieuwe wenskinderen. Ja, dat is ambitieus als je kijkt naar het voorgaande coronajaar. Maar die ambitie hadden we juist omdat we ervoor zoveel mogelijk kinderen wilden zijn. Linksom of rechtsom.”

Natuurlijk voelden we wat onzekerheid
vanwege corona: konden we wel alles wat
we wilden? Toch gingen we ervoor!

Veel vakantiewensen

“Wat voor wensen er zoal binnenkwamen? Dit was heel uiteenlopend. Na de coronapandemie zagen we vooral veel wensen van kinderen die op vakantie willen gaan. Denk aan een paar daagjes aan het strand, naar Beekse Bergen, slapen in een boomhut. Lekker naar buiten na alle lockdowns. Ook waren er volop cadeauwensen. Playstations, nieuwe computers, snelle fietsen. Je denkt misschien: zo’n cadeauwens kan toch niet dezelfde impact hebben als – ik noem maar iets –



Foto: Julie Blik

Anouks magische moment “Wenskind Alex wilde heel graag een bandenwissel bij een echte Porsche meemaken. Al snel vonden we daar een fantastische partner voor: het Nederlands Porscheteam ADPCR. Alex mocht meekijken in de pitboxen, de racecontrole zien en zelfs meerijden! Die samenwerking was fantastisch. Zo fijn als je dezelfde taal spreekt en er samen voor gaat om de liefste wens te vervullen. Dan besef ik weer hoe magisch onze partners zijn.”

meegaan met de brandweer? Ik denk dat dit wordt onderschat. Als je thuiszit met een lage weerstand, kan een PS5 bijvoorbeeld een manier zijn om weer contact te hebben met vrienden.”

Sprookjes komen tot leven met prinses Sterre

“De meeste wensen blijven wel belevingswensen. Van kinderen die een ultieme ervaring willen, zoals een prinses zijn of ontmoeten. Omdat we minstens 40 prinsessenwensen per jaar aangemeld krijgen, hebben we onze eigen Make-A-Wish prinses Sterre in het leven geroepen. Wat is haar sprookje?

Wat betekent magie voor jou? “De impact die we kunnen maken met een wensvervulling. Een ernstig ziek kind meer zelfvertrouwen geven, het onmogelijke mogelijk maken. Soms beseffen we niet hoeveel magie we brengen.”



Foto: Wendy van Bree fotografie



Bekijk de video [↗](#)

Prinses Sterre is nu bij bijna alle wensvervullingen aanwezig die om prinsessen draaien. Wenskinderen kunnen nu een ‘echte’ prinses ontmoeten. En de Wish Journey heeft er een nieuwe dimensie bij: wenskinderen kunnen fantaseren over de ontmoeting met Sterre. Het sprookje komt echt tot leven, mede door het unieke prentenboek waarin het sprookje van prinses Sterre wordt verteld, én ze zitten er zelf in!

Hoe ziet ze eruit? Modeontwerper Addy van den Krommenacker ontwierp haar jurk en zo kwam prinses Sterre langzaam tot leven. In oktober 2021 organiseerden we een evenement waar wenskinderen, die een prinsessenwens hebben gehad, en hun gezinnen kennis konden maken met de échte prinses Sterre, vertolkt door Miss Nederland 2021 Julia Sinning. Een prinses die mooi is, van buiten, maar ook van binnen. Sam Vlas schreef een prachtig prentenboek over het ontstaan van prinses Sterre, die de wenskinderen ontvingen tijdens het event, Carmen Huisman maakte hier de mooie illustraties bij.

Vrijheid

“Uiteindelijk hebben we 577 wensen vervuld. Minder dan we hoopten en natuurlijk vinden we dat jammer. Ik kijk toch heel positief terug op afgelopen boekjaar. Ik heb gemerkt dat we weer volop bezig zijn met wensvervullingen. Alles in Nederland is nu weer mogelijk en dat geeft vrijheid. Eindelijk konden we wenskinderen helpen die al in coronatijd hun wenstraject waren gestart. Zo zagen we dat de wensvervullingen voor veel gezinnen weer de eerste stap naar buiten waren. En al met al hebben we afgelopen boekjaar toch meer wensvervullingen gedaan dan het jaar daarvoor.”



Wish Maps

“In de tijd dat we geen wensen konden vervullen, hebben we onze systemen doorontwikkeld. Een mooi voorbeeld is Wish Maps. Dat is ons community platform waar we een plek bieden aan alle wenskinderen om hun verhaal over de Wish Journey te delen. Verteld door de kinderen zelf, de impact die zij ervaren. Ieder wenskind krijgt een eigen profiel waarop ze in een timeline berichten kunnen posten, aangevuld met foto's of filmpjes. Wat ook fijn is dat ze op dezelfde plek ook kunnen communiceren en samenwerken met Make-A-Wish. Als wenshaler of wensvervuller kunnen we een chat met ze starten op het Wish Maps platform. Stel, we zijn het vervoer aan het regelen, dan vragen we rechtstreeks aan het wenskind: wil je liever met de limousine of de taxi?”

Trots op onze impact

“Naast de Wish Maps hebben we nog meer verbeterd. We hebben de samenwerkingen met onze wensleveranciers versterkt, de Wish Journey nog beter gemaakt, onder andere door feedback van onze STARboard én we hebben een nieuw welkomstpakket voor wenskinderen samengesteld om de start van hun Wish Journey nog beter te maken. Dus hoewel we minder wensen konden vervullen dan gehoopt, hadden ze wel enorm veel impact en waren ze van topkwaliteit.”

Vooruitblik: 600 wensvervullingen “Natuurlijk hebben we de ambitie om meer wensen te vervullen. We gaan voor maar liefst 600 Wish Journeys. We gaan ervan uit dat we het hele jaar, zonder coronabeperkingen, liefste wensen kunnen vervullen. We blijven werken aan de kwaliteit van de Wish Journeys. Zodat elke wensvervulling impact heeft én we maatwerk kunnen blijven leveren. Want dat verdient ieder wenskind.”

Wish Maps is een nieuwe manier van contact leggen, waardoor we de Wish Journeys kunnen versterken.

RELATIEBEHEER ZORGPROFFESIONALS – TEAM AANMELDINGEN

Lisa van Zwieten

Ons relatiebeheer met zorgprofessionals ligt bij Lisa van Zwieten en haar collega's van team aanmeldingen. Vanuit hun ervaring in de zorg doen zij prachtige dingen voor zorgprofessionals én wenskinderen.

100% aanmeldingen via de zorg

“In de corona tijd hebben we ervoor gekozen alle aanmeldingen 100% via een zorgprofessional te laten lopen. Voorheen konden particulieren ook aanmelden. Eigenlijk was dat een toekomstperspectief: we hadden namelijk het plan om dit binnen drie jaar te verwezenlijken. Nu was dat binnen een paar maanden. Echt in een sneltreinvaart!”

Kwaliteitsverbetering Wish Journey

De zorgprofessionals kunnen inhoudelijk meer vertellen over de medische achtergrond maar ook of er psychosociale bijzonderheden zijn waarmee we rekening moeten houden bij de wensvervulling. Zij schatten in wanneer de kracht van de Wish Journey het meest nodig is en of 4 maanden een passende periode is. In sommige gevallen is het helaas nodig om sneller te handelen, zoals bij kinderen die snel achteruitgaan. We hebben een kort lijntje met de zorgprofessionals mocht de situatie van het kind veranderen. Dit maakt dat wij snel kunnen handelen wanneer het om een superspoed wensvervulling gaat.

Zorgprofessionals als belangrijke stakeholder

“Zorgprofessionals in de ziekenhuizen zijn voor ons onmisbaar. Zij maken een Wish Journey mogelijk door een wenskind bij ons aan te melden. Kortom: Bij hen start de Wish Journey. Tegelijkertijd zien we een grote verandering in de zorg. Vooral van klinische zorg naar poliklinische zorg. Kinderen krijgen ook meer gespecialiseerde zorg thuis of in andere expertisecentra. Door die verschuiving komen mensen ook op andere manieren in aanraking



Foto: Julie Blik

Wat betekent magie voor jullie? “De kracht die je door een wensvervulling kunt geven, daar waar het ondenkbare werkelijkheid wordt voor de wenskinderen. De veerkracht die je een ernstig ziek kind hiermee kunt geven is ongrijpbaar. En de impact van een Wish Journey is nóg groter wanneer alles al samenkomst direct na de aanmelding van een zorgprofessional, dat zien wij van dichtbij.”

met Make-A-Wish Nederland. Daarom zijn we altijd actief om te kijken op welke manier we kinderen kunnen bereiken via hun zorgprofessional die baat hebben bij de kracht van een Wish Journey.

Fysiek contactmoment

“Hoewel de zorgprofessionals een steeds grotere rol kregen, konden we ze maar weinig ‘in het echt’ zien. We wilden allerlei live ontmoetingen en events organiseren, maar door corona mochten we tot februari 2022 niet in de ziekenhuizen komen. Al het contact was online. Natuurlijk bleven we wel hard werken aan relatiebeheer. Bijvoorbeeld tijdens de Dag van de Zorg, toen we met massagestoelen de afdeling opgingen. Dat waardeerden ze enorm!”. Onze contacten zijn zo waardevol, daar investeren we met alle liefde in. We konden dan ook niet wachten hen weer fysiek te ontmoeten, ook onze vrijwilligers relatiebeheer ziekenhuizen stonden weer te popelen om aan de slag te gaan.

Voor 1.500 kinderen per boekjaar

“Terwijl we overgingen op 100% aanmeldingen via de zorgprofessionals, verdiepten we ons ook in onze doelgroep. Dankzij een CBS-onderzoek ontdekten we dat ongeveer 1.500 kinderen per boekjaar in aanmerking komen voor een wenservulling. Zo zijn er specialisme als oncologie waar ons bereik al erg groot is door de intensieve samenwerking met het Prinses Máxima Centrum. Andere specialisme als cardiologie, neurologie en metabole ziekten maken ook een groot deel uit van onze doelgroep maar deze bereiken wij helaas minder goed. Aan de hand van deze bevindingen zal er in het nieuwe boekjaar meer focus zijn op hoe wij ook deze kinderen beter kunnen bereiken.

Uitreiken fysiek Wish Magazine

“De grote vraag is hoe we de zorgprofessionals van deze medische specialisme afdelingen het beste kunnen bereiken. Daar hebben we nu een duidelijk plan voor. Zo zijn we in verschillende kinderziekenhuizen geweest met het prachtige Wish Magazine, die in februari 2022 is

De zorgprofessionals kunnen een goede inschatting maken wanneer de kracht van een Wish Journey het allermeeest nodig is.

gelanceerd. In het Wish Magazine staan Make-A-Wish-verhalen vanuit allerlei perspectieven, en een onderzoek naar het wetenschappelijk waarom van de Wish Journey. We gingen langs bij alle UMC's om een exemplaar uit te delen. Als bedankje en natuurlijk als dat fysieke contactmoment waar we zo naar verlangden. Het sprak ontzettend aan, heel leuk!"

De mooiste avond

"Als je het over magie hebt: in april 2022 mocht de Kids' Night weer doorgaan. Naast al het mooie werk dat getoond werd hebben we ook het podium in DeLaMar Theater gebruikt om een aantal zorgprofessionals in het bijzonder te bedanken. Zij krijgen een mooi beeldje uitgereikt en stonden in de welverdiende spotlight!

Door de nauwe samenwerking met de zorgprofessionals zien wij hen echt als collega's, wij hopen dat ze ons ook zo gaan zien.

Lisa's magische moment "Dat is een verdrietig verhaal... Het gaat over Nawi, een jongen die door zijn zorgverlener aangemeld werd voor een Wish Journey. Nietsvermoedend werd de Wish Journey opgestart, maar niet veel later belde de zorgprofessional met slecht nieuws. Nawi was opnieuw opgenomen en ging snel achteruit. Ze zei letterlijk: "jullie moeten morgen komen". Ik legde al mijn werk neer, lichtte Hanneke Verburg (algemeen directeur) en de collega's van team Wens in, en samen gingen we gelijk aan de slag. Nawi wilde dierenarts worden maar door zijn verslechterde toestand kon het oorspronkelijke plan voor zijn wensvervulling niet doorgaan. Dus besloten wij deze om te buigen en de dieren naar hem toe te brengen! We hebben samen met de zorgprofessionals gezorgd dat dit mogelijk was. We loodsten allerlei dieren het ziekenhuis binnen, van konijnen tot slangen en meer. Dekens over de kooien, hop de lift in, naar zijn kamer. Daar kwam alles samen. Onder zijn zuurstofkap had Nawi de grootste glimlach ooit. Hij leefde enorm op en zijn familie was ons enorm dankbaar. Door onze nauwe samenwerking hebben we dit zo snel nog kunnen realiseren. Het kwam allemaal samen. Deze spoed wensvervulling heeft veel impact op mij gehad. Ik krijg er nog steeds kippenvel van als ik erover vertel".

Meer weten? Luister onze [podcast](#) met Simran, de zus van Nawi.

Impact inzichtelijk maken

“Om meer inzicht te geven in de Wish Journey van de door hen aangemelde wenskinderen, zijn wij gestart met het versturen van wensverslagen. Met toestemming van ouders krijgt de zorgprofessional die heeft aangemeld een kort verslag van de wensvervulling en een mooi foto. Deze mag intern gedeeld worden met het behandelend team. Zo is voor hen allen inzichtelijk welke impact de Wish Journey heeft. En wat dit mogelijk ook voor andere patientjes en hun omgeving kan betekenen. De reacties zijn superpositief! De reacties? Die zijn superpositief. Ik denk dat we ze met de verslagen eraan herinneren waarom ze het doen. Niet voor ons, niet voor zichzelf, maar voor een magische wensvervulling. En niet alleen voor de kinderen, maar ook voor broers, zussen en andere mensen om het kind heen.”

Wensvervullingen voor Oekraïense kinderen

“Hebben we nog tijd voor een laatste hoogtepunt? Make-A-Wish Nederland zet zich in voor ernstig, soms zelfs levensbedreigend, zieke kinderen die in Nederland wonen of verblijven. Dus ook kinderen die hier niet per se vandaan komen. Hun wensen kunnen we ook vervullen. Afgelopen jaar deden we dat voor een aantal Oekraïense kinderen die in het Prinses Máxima Centrum verbleven. Wat hadden zij nodig? Wat was er mogelijk? We hebben op korte termijn samen met een tolk een speciale informatiefolder gemaakt, zodat de zorgprofessionals ook deze kinderen en hun naasten goed konden informeren over Make-A-Wish. En zo zijn er meerdere tools gebruikt (bijvoorbeeld een vertaal app voor het wenshalen) om ook voor hen een mooie wens in vervulling te kunnen laten gaan.

| Dat was echt ontzettend mooi.

Vooruitblik: Make-A-Wish Nederland in het behandelplan

“We hebben ontzettend veel mooie ideeën voor het nieuwe boekjaar met als grootste uitdaging: onderdeel worden van het zorg/behandelplan. We hopen zo jaarlijks alle 1500 kinderen te bereiken die de kracht van de Wish Journey kunnen gebruiken! Er loopt op dit moment een onderzoek naar de impact van de Wish Journeys. Met de bevindingen hiervan willen we zelf een symposium organiseren voor de zorgprofessionals. Hen betrekken in onze positieve psychologie theorie. Daarnaast zijn we dit jaar een samenwerking gestart met het LUMC en draagt Make-A-Wish Nederland bij aan een wetenschappelijk onderzoek betreft het inzetten van magie en illusie voor het reduceren van stress en angst. In het nieuwe boekjaar gaan we op zoek naar een wetenschappelijk onderzoek wat ook de theorie van Make-A-Wish zou kunnen onderbouwen. Tot slot zullen we net als voorgaande jaren presenteren in de verschillende ziekenhuizen en andere zorginstellingen om zo top-of-mind te blijven.

COMMUNITY FUNDRAISING

Sharida Kerssies en Lisette Venker

De community van Make-A-Wish Nederland is enorm waardevol. Ook dit boekjaar organiseerden mensen door heel het land fondsenwervende acties voor ons. Community Fundraising Developer Sharida Kerssies en Vrijwilligersmanager Lisette Venker maakten alles mede mogelijk.

Samen voor Make-A-Wish Nederland

Lisette begint: “Community Fundraising is iets heel anders dan onze sponsorwervingevents. De naam zegt het al: het zijn acties vanuit de community. Door mensen die op een bepaalde manier geraakt zijn door het werk van Make-A-Wish Nederland en graag willen helpen. Denk aan ouders van wenskinders, leerkrachten met een ziek kind in de klas of vrienden in de buurt. Zij organiseren bijvoorbeeld een sponsorloop, een verkoop of andere acties om geld in te zamelen.”

Mooie voorbeelden

Sharida vult aan: “Afgelopen boekjaar waren er 548 van zulke acties. Vanwege corona waren dat er minder dan we in eerste instantie gehoopt hadden, maar stuk voor stuk waren ze fantastisch. En juist vanwege de beperkingen ook heel verrassend en vernieuwend.”

Ruif ToGo

Lisette geeft een voorbeeld: “In de wintermaanden had iedereen te maken met coronamaatregelen. Zo ook restaurant De Ruif in regio Gelderland. Zij moesten dicht, maar zitten op een prachtige wandelroute. Eén van onze nieuwe vrijwilligers heeft daar een warm contact en wilde iets moois opzetten voor Make-A-Wish en de omgeving daarbij betrekken. Dat werd Ruif ToGo. Ze verkochten erwtensoep, warme chocolademelk en glühwein – allemaal gesponsord. Zo tof hoe ze dat oppakten.” Sharida: “Ja, vooral omdat ze het én voor hun eigen community deden én voor Make-A-Wish”



Foto: Julie Blik

Sharida's en Lisette's magische moment

“Lastig om te kiezen! Het was magisch om te zien hoe onze community ondanks zo'n onzekere coronaperiode bij elkaar kwam. Dat we ons samen bleven inzetten voor Make-A-Wish. Onze community heeft een groot blauw hart.”

2.000 leerlingen bereikt

Een andere succesvolle actie was die van scholengemeenschap PCC in regio Noord-Holland”, vervolgt Lisette. “Die kwamen voor de tweede keer in actie voor Make-A-Wish. Wenskind Yael komt uit de regio en heeft de leerlingen weten te overtuigen om geld op te halen voor Make-A-Wish. Uiteindelijk waren 90 klassen betrokken en daagden meer dan 2.000 leerlingen zichzelf uit met de actie ‘Ik wed dat ik het kan!’. De opbrengst? Maar liefst € 23.000! Als je ziet hoe mensen samenkomen daarvoor, dat is echt magisch.”

Ruimte voor ontwikkeling

“Tegelijkertijd gingen veel grote acties niet door”, gaat Sharida verder. “Normaal gesproken hebben we vaste evenementen waarop we kunnen rekenen. Zoals de Dam tot Damloop en de Bredase Singelloop. Afgelopen boekjaar niet.” Lisette sluit aan: “Toch ontstond er daardoor ook ruimte. Om te reflecteren, ontwikkelen, en onze community nog beter te leren kennen.” Sharida: “We hebben veel tijd gestoken in ons digitale actieplatform. Het doel? Onze actievoerders beter faciliteren, zodat ze makkelijker donaties kunnen ophalen. Het is laagdrempelig, compleet, maar we kunnen de actievoerders ook veel beter begeleiden in een journey. In februari 2022 gingen we live en we merken nu al dat het goed loopt.”

Ommezwaai

“Het vernieuwde platform is het begin van een nieuwe strategie. Voorheen deden de vrijwilligers zelf veel aan acquisitie. Zij werden voorzien van de juiste materialen om ‘de boer mee op te gaan’. Daar voelde niet iedereen zich comfortabel bij, logisch ook. Daarom gaan wij als organisatie de acties meer naar ons toetrekken. Zodat onze vrijwilligers zich kunnen focussen op wat ze het leukst vinden: het ondersteunen van mooie initiatieven en deze contacten warm houden.”

Wat betekent magie voor jullie? Wat Make-A-Wish mag betekenen voor een wenskind in zijn/haar ziekteproces is natuurlijk al magie voor ons, maar dat actievoerders zich daarvoor willen inzetten en dat medemogelijk willen maken, dat is echt een magische verbinding.

| Iemand doneerde zelfs € 50 voor een kopje koffie.

Efficiënt en persoonlijk

“Daarnaast zijn we ook efficiënter gaan werken. Over het algemeen bedenken we nu bij elke actie opnieuw hoe we die gaan aanpakken. Maar we willen dingen standaardiseren én persoonlijk houden. De gulden middenweg dus. Daar hebben we afgelopen boekjaar een basis voor gelegd.”

Acties en opbrengsten

Aantal geslaagde acties gehouden is 548. Totale opbrengst community fundraising afgelopen boekjaar € 698.800 (begroot € 845.000).

Er zijn altijd kansen

“Wij zijn trots op dat er – ondanks alle coronamaatregelen – toch zoveel acties waren. En dat onze vrijwilligers die zo goed konden begeleiden, dat we er wenskinderen bij konden betrekken en dat de initiatiefnemers passende ondersteuning van ons kregen. Veel van de actievoerders hebben ook al toegezegd voor komend boekjaar. Hoe mooi is dat?”, zegt Lisette. Sharida sluit af: “Ik ben ook heel blij met de ontwikkelingen die we hebben doorgemaakt.”

We willen onze
community beter
leren kennen en de
actievoerders echt
in hun kracht zetten.
Daar hebben we
afgelopen boekjaar
grote stappen in gezet.

Vooruitblik: terug naar 1.000 acties “We gaan meer [datagedreven](#) werken. Wie zijn onze actievoerders precies? Wat drijft hen? Wat hebben ze nodig? We willen echt met en voor hen werken. Het actieplatform speelt daarin een grote rol. Verder willen we heel graag terug naar 1.000 acties per boekjaar, net als vóór de coronapandemie.”

ZAKELIJKE MARKT

Ekelen Henderson-Siderius

Eén van de twee fondsenwerfers voor de zakelijke markt is Ekelen Henderson-Siderius. Aan welke drie woorden ze denkt bij afgelopen boekjaar? Strategisch, uitdagend en veerkracht “We hebben een koers ingezet die bij ons past en op lange termijn zeker gaat helpen. Samenwerkingen waarin alles klopt.”

Elkaar versterken

“We zijn gestart met focussen op strategische partnerschappen met brandfit. Deze partners zijn bedrijven met een gedeelde missie of merkwaarden. Onze nieuwe samenwerking met Kleertjes.com is hier een mooi voorbeeld van. De gedeelde missie? Kinderen in hun kracht zetten of ‘empoweren’ zoals dat zo mooi heet. Kleertjes.com is onderdeel van de wensvervullingen. Ze helpen ons met fotostudio’s en natuurlijk het leveren van kleding. Hun collectie tonen wij weer in bijvoorbeeld social media-posts. Win-win dus. En ze hebben ook een financiële betrokkenheid.

Een andere nieuwe sponsorpartner is Vakgarage, zij hebben vakkundige autogarages met vestigingen door het hele land. Make-A-Wish is ook lokaal actief. Daar zit de connectie. We maakten samen de campagne ‘Met een goed gevoel op reis’. Elke klant die in de zomermaanden de garage bezocht, kreeg een speakerbox cadeau waarvan een afdracht naar Make-A-Wish Nederland ging”

€ 400.000 aan giften

“We ontwikkelden ook een klantbehoud en -contactstrategie om bedrijven langer aan ons te verbinden. Want duurzame partnerschappen blijven een uitdaging. We zien dat bedrijven wel de intentie uitspreken, maar in deze tijd voorzichtig zijn om dat echt vast te leggen.

Dit verklaart mogelijk ook de enorme groei in eenmalige giften. We hadden maar liefst € 400.000 opbrengst.”



Foto: Julie Blik

Wat betekent magie voor jou? “Zakelijk gezien? Dat bedrijven geraakt zijn door ons verhaal en ze besluiten om zich aan ons te verbinden en zich in gaan zetten. Dat je een inspiratiebron bent en dat je samen voor een gedeeld eindresultaat gaat. Magie is voor mij ook verwonderen en betoveren. Precies wat de kinderen meemaken tijdens een wensvervulling.”

Skills by Wishes

“Skills by Wishes, een training voor de zakelijke markt. Het personeel van een bedrijf gaat aan de slag met het organiseren van een Wish Journey. Hierbij doen ze softskills op, die ze weer kunnen toepassen in hun eigen werk. Schouten & Nelissen heeft Skills by Wishes mede helpen vormgeven. En ook het aantal platformen waarop de training te boeken is voor medewerkers met een persoonlijk ontwikkelbudget is uitgebreid. We staan op alle grote opleidingsplatformen in Nederland waar grote organisaties mee samenwerken. Een plek waar ze het trainingsbudget aanbieden aan hun medewerkers om te besteden. Zo willen we nog meer mensen bereiken én trainen.”



Ekeliens magische moment “Ik noemde het al, maar de samenwerking met Kleertjes.com is voor mij wel echt magisch. Ze passen zo goed bij ons, en het is een ultiem voorbeeld van de weg die we in willen slaan met de brandfit.”

Trouwe partners met een warm hart

Ondanks de uitdagingen gedurende de coronajaren dragen veel bedrijven Make-A-Wish Nederland nog steeds een warm hart toe. Sommige partners zijn ons echt al jaren trouw. Daar zijn we wel trots op. Ons target was € 762.500 en we haalden uiteindelijk € 1.020.486 op. Dat is echt boven verwachting goed.”

Een wens adopteren

“Nog meer goeds: in het najaar van 2021 liep er een wensadoptiecampagne op LinkedIn. Bij een wensadoptie konden bedrijven hun donatie direct koppelen aan een wens. Zo wisten ze precies waar hun donatie naartoe ging. Door de campagne zagen we de inkomsten toenemen. En ook onze nieuwe tegenprestatie – in de vorm van een wensster met een foto van het wenskind tijdens de wensvervulling – waardeerden ze. We hadden een opbrengst van € 70.000 begroot, en dat werd € 100.000!”

In cijfers

- **Business Challenge** : begroot € 90.000 - € 53.335 gerealiseerd
- **Wensadopties**: begroot € 70.000 - € 117.133 gerealiseerd
- **Zakelijke giften**: begroot € 130.000 - € 397.675 gerealiseerd
- **Cause-related acties**: begroot € 150.000 - € 117.490 gerealiseerd
- **Landelijke acties**: begroot € 5.000 - € 107.630 gerealiseerd
- **Inkomsten Make-A-Wish International**: begroot € 15.000 - € 17.007 gerealiseerd
- **Wishteam/Skills by Wishes**: begroot € 55.000 - € 35.145 gerealiseerd
- **Verkregen kortingen**: begroot € 197.500 - € 175.077 gerealiseerd
- **Totale inkomsten zakelijke markt**: begroot € 712.500 - € 1.020.491 gerealiseerd

Best veel uitdagingen als je het zo op een rij zet. En toch draaiden we een topjaar. Dan doen we zeker iets goed met z'n allen!

Wat waren de grootste uitdagingen?

“Na corona waren er een aantal uitdagingen. De budgetten stonden onder druk. Bedrijven wilden meer voor minder sponsorgeld of hadden hun sponsorbeleid aangepast. Ook zagen we dat consumenten in coronatijd meer online bestelden dan ooit. Dat zagen we terug in de inkomsten bij winkelacties.

En dan is er nog het tekort aan personeel. Dat speelt ook een grote rol. We zien dat bedrijven zich wel aan ons willen verbinden, maar daar de capaciteit op dit moment niet voor hebben.”

Partners in verbinding

“Bedrijven waren nog voorzichtig met het organiseren van Business Challenges. Hierin ‘strijdt’ het personeel in teams tegen elkaar om de meeste donaties binnen te halen en daarmee de perfecte wensvervulling voor hun wenskind te organiseren. Interne bijeenkomsten waren belangrijker of ze konden het zich niet permitteren om al hun medewerkers een hele dag op pad te sturen. Maar... Daar hebben we iets op bedacht. We zijn gestart met de ontwikkelingen van een nieuw concept: de Make-A-Wish Business Challenge-battle. Bedrijven strijden in kleinere teams – van zo’n 15 personen - tegen andere bedrijven. Dit is niet alleen heel leuk, maar voor de deelnemers ook weer een mooie netwerkkans.

Bij de Business Challenges die uiteindelijk wel doorgingen, merkten we hoe fijn medewerkers het vonden om weer in verbinding te zijn met elkaar. Ik sprak bijvoorbeeld Xelvin, een medewerker die in coronatijd was gestart en eindelijk zijn collega’s écht leerde kennen.

Vooruitblik: tijd om te oogsten “We hebben veel zaadjes geplant die geoogst moeten worden. De wensadoptie is bijvoorbeeld een mooie propositie die nog enorm kan groeien. Voor Skills by Wishes hadden we veel gesprekken met grotere platformen. Dat is mooi, want zo kunnen we nog meer wensen vervullen. Ook het omdenken van de Business Challenges vind ik heel leuk. Ik zie ook dat dit werkt, dus daar gaan we mee door. Lang verhaal kort: we gaan voor echt mooie samenwerkingen op lange termijn. Samenwerkingen waarin alles klopt.”

PARTICULIERE MARKT

Marco Kempers

Voor Marco Kempers – verantwoordelijk voor de marketing en fondsenwerving voor de particuliere markt – was het een boekjaar zoals altijd bij Make-A-Wish Nederland: “altijd druk, uitdagend en super zinvol”.

Na-effecten van corona

“Het was een bewogen, spannend en inspirerend jaar. Sommige dingen verliepen duidelijk beter dan verwacht, maar ook kregen we te maken met tegenvallers. Wat betreft de particuliere markt kregen we duidelijk te maken met de na-effecten van corona. Door minder beschikbaar wervingspersoneel en toegenomen kosten konden we minder nieuwe deelnemers erbij werven in ons grootste programma, onze mooie samenwerking met de goede doelen loterij Lot of Happiness. Daardoor kon dit niet zoals gepland verder doorgroeien”.

Positiever dan verwacht

“Gelukkig verliepen andere trajecten weer wat beter dan verwacht. Onze inkomsten uit de Vriendenloterij bijvoorbeeld pakten positiever uit dan verwacht. Meer deelnemers dan verwacht bleven meespelen voor Make-A-Wish Nederland met zogenaamde ‘geormerkte’ loten. Daarnaast deden andere campagnes het heel goed. We konden daardoor onze inkomsten vanuit bestaande en nieuwe donateurs vergroten. Dit maakte weer een hoop goed.”

Nederlanders hebben laten zien dat ze ons waarderen en in hun hart gesloten hebben.

Een prachtige ontwikkeling is tevens dat we een programma hebben opgestart dat erop gericht is om een aantal major donors aan Make-A-Wish Nederland te verbinden, waardoor de financiering van onze ‘spoedwensen’ wordt veiliggesteld, los van de resultaten van andere programma’s.



Wat betekent magie voor jou? “Magie is een ongrijpbaar begrip. In relatie tot wat we doen komt het neer op het geven van kracht, hoop en impact. Dat is exact wat we doen. We creëren een grote impact op het leven van een ernstig ziek kind. Het is prachtig dat we hen een wenservulling kunnen geven en hun levens daarmee positief veranderen. Dat is waarom ik dit werk ben gaan doen.”

Zichtbaarheid en communicatie

“Mensen bleven ons trouw, nog meer dan we durfden te hopen. Dat bewijst voor mij dat we goed bezig zijn. We werkten ook hard aan onze datahuishouding, aan meer zichtbaarheid creëren en aan de communicatie met onze donateurs. En dat zie je terug in de resultaten. Onze telemarketingacties scoorden ook goed. Dat is een kanaal dat nog steeds heel goed werkt.”

Campagne: ‘Als dit je wereldje is geworden’

“Ik vind het heel mooi dat de uit vorig jaar voortgezette donatiecampagne ‘Als dit je wereldje is geworden’ opnieuw positief werd ontvangen. Uit heel het land kregen we mooie feedback op de campagne. Dat gaf ook weer een goede basis voor een aantal nieuwe uitingen en ideeën, waaronder onze ‘Ieder kind heeft magie nodig’ campagne. En door het succes kwam er veel geld binnen uit losse inkomsten, van trouwe donateurs en via bijvoorbeeld nalatenschappen. We hebben ook daar behoorlijk geplust en dat is natuurlijk prachtig”



Meer dan liefdadigheid

“Ons team heeft ook zeker commerciële kanten, we zijn heel bewust bezig met wat het meeste geld oplevert tegen zo min mogelijk kosten. Het gaat om het rendement. Circa 78% van de inkomsten komt binnen via de particuliere markt. Hiermee kunnen we weer prachtige dingen doen voor de kinderen.”

Vooruitblik: televisie, CRM en uitdagingen opvangen

“We kijken heel erg uit naar de geplande televisie-uitzendingen in het nieuwe jaar. Die konden we dit boekjaar niet doen en straks wel weer. Ik ben razend benieuwd hoe dat uitpakt. Ik mag hier nog niets over vertellen, maar vertrouw erop dat het mooie uitzendingen worden met een mooie uitstraling en uiteindelijk ook inkomsten voor Make-A-Wish. Verder willen we ook ons CRM-systeem verder ontwikkelen. Zodat we mensen nog beter kunnen helpen, informeren,

Het is belangrijk om te beseffen dat een goed doel niet alleen maar om liefdadigheid draait.

Marco's magische moment “Niet per se een magisch gevoel, maar wel een gevoel van trots. Trots op de keuze die ik persoonlijk heb gemaakt om hier te gaan werken, met als inspiratie mijn kinderen. Trots ook op deze organisatie. Dat mensen doen waar ze goed in zijn. En daardoor zo'n grote impact kunnen maken. We werken allemaal keihard en vervelen ons geen moment. Het geeft mij het idee van: yes, het is het allemaal waard! Dat is misschien ook een soort magie.”

betrekken en kunnen inspelen op hun behoeftes. Dit betekent: een nog nauwere band en daardoor nog meer effect van onze inspanningen. Het resultaat? Nog meer geld voor de wenskinderen.

Maar niemand kan in de toekomst kijken. Wat gebeurt er met de economie? Blijven mensen ons trouw in mogelijk zwaar weer? Op de externe factoren heb je geen invloed. Wij moeten de band met onze donateurs zo hecht mogelijk houden. Ik heb er alle vertrouwen in dat we dan eventuele uitdagingen in de toekomst kunnen blijven opvangen.”

In cijfers

- **Recurring particuliere donateurs** In aantal eind augustus 2022: 32.164
Inkomsten: begroot € 2.151.300, gerealiseerd € 2.312.761 of 25% van de totale baten
Gemiddeld steunbedrag: € 72,- per donateur per jaar
- **Opbrengst particuliere giften** Losse giften: begroot € 81.000 - gerealiseerd € 159.808
- **Periodieke schenkingen** Begroot € 25.000 - gerealiseerd € 42.023
- **Wishmakers** Begroot € 50.000 - gerealiseerd € 60.000
- **Nalatenschappen** Begroot € 200.000 – gerealiseerd € 406.166
- **VriendenLoterij** Jaarlijkse bijdrage: € 255.000
Bijdrage loten doorlopende deelnemers: € 140.679
Totaal: begroot € 350.700 - gerealiseerd € 395.679
- **Lot of Happiness** Aantal actieve loten eind augustus 2022: 34.279
Begroot € 4.965.000 - gerealiseerd € 3.802.181

MARKETING | EVENTS

Diana Van Zanden

Diana van Zanden is een van onze Eventproducers. Ze organiseert zichtbaarheids- en fondsenwervingsevenementen. Afgelopen boekjaar stond de agenda weer heerlijk vol.

Meer dan verwacht

“We konden veel meer organiseren dan verwacht. Fantastisch natuurlijk! Want uiteindelijk zijn we compleet afhankelijk van donaties, opbrengsten en sponsors. Als die er niet zijn, kunnen we geen wensen vervullen.”

Voor en door kinderen

“In september 2021 hadden we de tweede editie van het jeugdgolfevenement [Kids' Open](#). Dat zou eigenlijk in 2020 al plaatsvinden. Na twee keer verzetten waren we zo blij dat het eindelijk kon. We konden onze zakelijke relaties ontvangen en maar liefst zeventig jeugdspelers. Ze hadden allemaal een wens ‘geadopteerd’ en als tegenprestatie mochten ze meedoen. Superfijn om ze te zien spelen voor onze wenskinderen! Die dag waren ook de Razende Reporters er voor het eerst: René Watzema van RUMAG en wenskind Thijs. In matchende golfoutfits deden ze op een ludieke manier verslag van het evenement.”

Last-minute een volle zaal

“April 2022 stond in het teken van [Kids' Night – Hello Again](#). Dé bedankavond voor iedereen die betrokken is bij Make-A-Wish Nederland. Zorgprofessionals, zakelijke relaties, donateurs, STARboard-kinderen, collega's met hun partners - dit waren onze bijzondere gasten. Daarmee vertelden we: jullie betekenen zoveel voor ons, en we hopen dat jullie dat nog vele jaren blijven doen. We hadden een heel divers programma: drie documentaires, optredens van wenskinderen Liyana, Masse, Xanne, Loa-Mae, Iva, Jonecie, Elise, Zoë & Martinus, een wensvervulling op het podium en nog veel meer.



Diana's magische moment “Tijdens Kids' Night trad er een wenskind op, Liyana. Ze speelde Hello van Adele op de piano. Heel kort van tevoren belde ik haar moeder met de vraag of ze wilde meewerken en dat nummer wilde spelen. ‘Wat bijzonder dat je dit vraagt’, zei ze toen. ‘Liyana zegt namelijk altijd: als ik later heel goed kan pianospelen, dan wil ik dat nummer doen. Want dat is het lievelingsnummer van mijn moeder.’ Dat zijn van die momenten ... alsof het zo moet zijn.”

De aanloop ernaartoe was wel anders dan anders. Want afgelopen boekjaar was het nog best wel fingers crossed dat evenementen door konden gaan. Normaal gesproken sturen we altijd lang van tevoren een save the date uit, maar dat durfden we nu nog niet aan. Dus daar gingen, last-minute, alle uitnodigen. Maar gelukkig hadden we alsnog een volle zaal!

Alles kwam zo ad hoc, en toch was het meer dan 100% voor elkaar.

Dat geldt eigenlijk voor alle evenementen. We spraken af: we gaan met elkaar kijken wat er mogelijk is. En juist omdat er veel last-minute was, was het des te mooier dat het lukte.”

Fantastische opbrengst

“Daarna was er in juni 2022 voor de eerste keer Rope for Hope: abseilen van het WTC-gebouw in Amsterdam. Dat wilden we in 2019 al, maar kon nu ook echt doorgaan. Ruim zestig waaghalzen gingen naar beneden. De een deed dat flierefluitend, de ander met knikkende knietjes. Radio Veronica was erbij en deed hun middaguitzending vanaf deze locatie. De opbrengst was maar liefst € 79.577, echt fantastisch.

Je kon individueel meedoen voor € 1.000, samen met iemand naar beneden voor € 2.500 en er was ook de Challenge your Boss-optie – voor € 5.000. Die hebben we onze algemeen directeur Hanneke Verburg als verjaardagscadeau gegeven. We zeiden: we gaan als collega's dat bedrag ophalen. Lukt dat niet? Dan mag jij iemand van ons aanwijzen om te abseilen. Maar het is gelukt! We hebben er zelfs een interne sponsorloop voor georganiseerd, en Hanneke is uiteindelijk zelf naar beneden geabseild.”

Wat betekent magie voor jou? “Het contact dat ik heb met de ouders, als ik ze vraag of we de wens van hun kind aan een evenement mogen koppelen. Hun reacties zijn dan zo mooi en warm. Dat is echt magisch.”



Bekijk de video [↗](#)

Wat is je het meest bijgebleven?

“Wat ik zo mooi vind: in de aanloop naar een evenement ben je volop bezig en druk-druk-druk. Dan komt de dag zelf, en dan zie je alle deelnemers, kinderen, en wensgezinne. Hoe dat allemaal bij elkaar komt - dat is zó bijzonder.

Elke keer weer verlaat ik een evenement met een grote glimlach. Want het heeft wat werk gekost, maar het is altijd fantastisch.

Vooraf omdat we de laatste jaren zoveel online hebben gedaan. Zoals Together We Make-A-Dish. Toen waren wij op locatie, maar alle ‘bezoekers’ waren thuis. Online events organiseren is zo anders. Er gaat niemand komen en we moeten alleen zorgen dat de livestream werkt. Dus toen er op de laatste Kids’ Night ruim 850 gasten in real life binnenkwamen, was dat echt heel leuk en magisch.”

Alle evenementen op een rij

- 12 september 2021 Make-A-Wish Kids’ Open
- 13 oktober 2021 Prinsessenbal [prinses Sterre](#) ↗
- 3 december 2021 Sinterklaas Abseil Event bij het Amalia kinderziekenhuis
- 4 april 2022 Make-A-Wish Kids’ Night
- 10 juni 2022 Make-A-Wish Rope for Hope



Vooruitblik: groter dan ooit “We zijn alweer hard bezig voor volgend boekjaar. De vijfde editie van de Kids’ Night komt eraan – ons eerste lustrum! En in juni 2023 is de Make-A-Wish Rope for Hope, dat gaan we groter aanpakken dan de afgelopen edities. Daar krijg ik echt energie van. We willen op alle vlakken een groeien met events, ook omdat het weer kan.”

VRIJWILLIGERSMANAGEMENT

Anneke Boek

Make-A-Wish Nederland kan niet zonder onze honderden vrijwilligers. Zij zijn verdeeld in verschillende regionale teams. Anneke Boek is een van onze Vrijwilligersmanagers en is verantwoordelijk voor de begeleiding en aansturing van vijf van deze bijzondere teams.

Hoe was jouw afgelopen boekjaar?

“Voor onze vrijwilligersteams was het fijn dat we elkaar weer fysiek konden ontmoeten. En dat we – met een kleine terughoudendheid – de wensen weer konden vervullen zoals we dat altijd deden. In coronatijd vervulden we wensen waarbij we constant keken naar wat wél kon. Voor de kinderen was de dag van hun wensvervulling nog steeds magisch. Dat is het belangrijkste, het had absoluut impact.

Ontwikkelen en opfrissen

“Binnen team Vrijwilligersmanagement zijn we altijd met allerlei verschillende dingen bezig. Van controleren of Wish Journeys goed lopen tot het bijscholen en persoonlijke ontwikkeling van onze collega's in het land. Zo gaven we een opfriscursus aan de Wensvervullers en Wenshalers. Onze Wish Journey bestaat in deze vorm nog maar een jaar of vijf, en heeft in deze jaren een enorme vlucht genomen. We willen dat onze mensen blijven en zien dat we niet meer op de ‘oude’ manier werken.

Ook riepen we de workshop ‘Fotograferen met je mobiel’ in het leven. Tijdens een wensvervulling maken we foto's voor een album. Er gaat dan niet altijd een professionele fotograaf mee. Maar gelukkig heeft iedereen tegenwoordig een mobiele telefoon, waarmee ze de mooiste foto's kunnen maken. Om de vrijwilligers daarbij te helpen, organiseerden we deze workshop. Door het hele land, de trainer ging naar de deelnemers toe.”



Foto: Julie Blik

Wat betekent magie voor jou? “We zijn eigenlijk allemaal bezig met magie. Magie geven aan het leven van een ernstig ziek kind. Ik zie dat dit ook magie oplevert voor onze vrijwilligers. Het feit dat zij in hun vrije tijd met heel hun hart mogen en kunnen bijdragen aan een Wish Journey is magisch.”

Community Fundraising

“Voor corona waren we al gestart om Fundraising over een andere boeg te gooien, via onze community, het warme netwerk van Make-A-Wish. Het aantal spontane acties dat voor Make-A-Wish Nederland wordt gevoerd, nam af. Hoe kunnen we onze fondsenwervers ondersteunen om ons verhaal nog beter te vertellen? Daar lag onze focus. Iedereen die tijdens een Wish Journey in aanraking komt met Make-A-Wish, kan ‘verleid worden’ om geld voor ons op te halen. De balletleraar bij een danswens, de school waar we een ziek kind ophalen, de pizzeria waar je ‘s avonds eet. Hier liggen kansen. Zij hebben de magie immers al meegemaakt.”

Is er iets wat eruit springt?

“Wat eruit springt voor mij, is de vrijwilligersrol van Wensvervuller voor een dag. Voorheen probeerden we de wensvervulling altijd te laten begeleiden door iemand die het gezin al kende. Maar het gaat om de magie van de dag. Die wordt niet per se groter als de Wensvervuller een bekende is, blijkt nu. Uiteindelijk willen we 1.500 Wish Journeys per boekjaar bedienen. Dat lukt niet met alleen onze vrijwilligers die tijd hebben voor een specialistenrol in een team.

De magie vastleggen

“Waar ik ook trots op ben, zijn onze Fotoalbumvrijwilligers. Zij krijgen foto’s toegestuurd van de wensvervulling en maken hier een prachtig album van. De kroon op een Wish Journey. Zo’n album gaat mee naar school en wordt jaren na dato nog uit de kast gehaald. Deze functie bestaat al langer, maar ik wil het toch benoemen omdat zij vaak onzichtbaar zijn. Deze mensen zorgen namelijk voor het laatste stukje magie. Ze leggen het vast.”

Dat is ook Make-A-Wish.
Als vrijwilliger kom je
niet alleen iets brengen,
maar ook iets halen.



Anneke's magische moment “We deden een oproep voor de functie van Wensvervuller voor een dag. Het resultaat heeft al onze verwachtingen overtroffen. Er waren zoveel mensen die wilden helpen. Dat vond ik magisch”

Er zijn heel veel mensen die Make-A-Wish een fantastisch doel vinden, maar er niet heel veel tijd aan kunnen besteden. Die mensen kunnen nu wél een steentje bijdragen.

Altijd meedenken

“Als vrijwilligersmanagement zitten we bij heel veel overleggen. Zo’n Wensvervuller voor een dag hoort deels bij HR, maar ook wij hebben er direct mee te maken. We dachten mee met het meerjarenbeleidsplan, met de ontwikkeling van Wish Maps en ook met het nieuwe Intranet – Wishnet – dat afgelopen boekjaar gelanceerd is.”

Iedereen gemotiveerd houden

“In coronatijd wilden we geen gigantische wachtlijst met wenskinderen opbouwen. We zeiden tegen de aanmelders: als een kind nu een Wish Journey nodig heeft, meld het dan aan. Maar ook: als het kan wachten, wacht dan even. Dit met het idee dat we volop aanmeldingen zouden krijgen als na corona het sein weer op groen ging. Maar dat gebeurde onvoldoende waardoor er minder werk is. Hier ligt voor mij dan de magische – om bij het onderwerp te blijven – uitdaging om mijn vrijwilligers toch gemotiveerd te houden.

Ze kregen tijdens corona soms een beetje een ‘waar doe ik het dan allemaal voor’-idee. Dat moeten we zien te voorkomen. Dat is voor mij ook magie. Dat je merkt dat in een team de spirit blijft. Dat iedereen die intrinsieke motivatie nog heeft om zich in te zetten voor Make-A-Wish. En dat ze verwachten dat het goedkomt. En dat komt het ook.”

Vooruitblik: doorontwikkelen en aan de slag

“Het doel voor het lopende boekjaar is dat alle collega’s gaan werken met Wish Maps. Dat wordt hét communicatieplatform voor de Wensvervullers, Wenshalers en het wensgezin. Ook willen we dat iedereen zich kan bijscholen via de Make-A-Wish-Academy. Daarnaast werken we aan een uniform loyaliteitsprogramma voor de vrijwilligers. We hebben nu alleen een beeldje dat iemand krijgt bij een vijfjarig dienstverband, maar verder ligt er niets vast. En wederom ligt de focus op community fundraising. Hierbij willen we vooral aan de slag met ons netwerk. Verder hopen we natuurlijk dat de aanmeldingen weer gaan toenemen!”

WISHDESK

Marissa Williamson en Shirley Blooij

Marissa Williamson en Shirley Blooij werken allebei bij onze WishDesk. Hét service- en expertisecentrum waar heel divers werk verzet wordt. Allereerst is de WishDesk er voor al onze vrijwilligers. Om ze met raad en daad bij te staan. Daarnaast ondersteunen ze actief de Wish Journeys door alle wenshaalverslagen te bekijken, het relatiebeheer met grotere wensleveranciers te verzorgen en de customer journey te verzorgen voor alle actievoerders die voor ons in actie komen. Ook afgelopen boekjaar stonden zij voor iedereen klaar.

Weer volle bak wensen vervullen

Marissa: “We kwamen los van alle coronabeperkingen. Het was magisch om te zien dat we weer volle bak wensen mochten vervullen. We gingen met heel het team echt in een extra versnelling. Met het idee: we mogen weer! Wenshalers en Wensvervullers wisten ons te vinden met vragen en er kwamen veel nieuwe wensen binnen. De terughoudendheid bij sommige projecten was eindelijk weg.” Shirley vult aan: “Ik moet meteen aan het [Prinsessenproject](#) denken. Met onze eigen prinses Sterre. Dit konden we groots aanpakken, ook in de ziekenhuizen. Voor de zieke kinderen was het zo bijzonder om de prinses te ontmoeten.”

Groei in aantal acties

Marissa: “Binnen ons team hebben we allemaal een eigen expertise. Voor mij als Fondsenwerver was het een hoogtepunt dat ons aantal acties enorm groeide. We hebben veel fondsenwerfers door heel Nederland en die hebben allemaal prachtige acties ingezet met mooie opbrengsten. Zo was er Golf for Wishes, Wish Walk en Run for Stars.”

| Afgelopen boekjaar organiseerden we 548 acties.



Foto: Julie Blik

Wat betekent magie voor jullie? “De WishDesk is het hart van de organisatie. Hier begint de magie. Dat betekent voor ons dat we de allermooiste wensvervulling voor elk kind willen. Hoe organiseren we dat? Wij kijken heel aandachtig naar de ‘why’. Waarom is specifiek deze wens de allerliefste wens? Als de ‘why’ duidelijk is, dan is het echt magisch.”

Weer op kantoor

“Op een gegeven moment konden we ook weer fulltime op kantoor zijn. Heel prettig! Want we schakelen als team natuurlijk met zoveel mensen. Dat kan nu weer sneller. En dan is de dienstverlening echt efficiënter

Naar Paracentrum Texel

Shirley: “Wat betreft relatiebeheer was het ook heel fijn dat we weer fysiek bij elkaar konden komen. Hoe staan we ervoor? Wat kunnen we voor elkaar betekenen? Natuurlijk kon dat in coronatijd ook, maar het was toch anders. We legden ook weer nieuwe contacten, een bijzondere relatie daarvan is Paracentrum Texel. Ontzettend fijn! Want er zijn heel veel kinderen die willen parachutespringen. Voor deze samenwerking ging ik zelf naar Texel en gaf daar een presentatie voor De Ronde Tafel, aangezien ons contactpersoon van Paracentrum Texel daar ook onderdeel van is. De Ronde Tafel draagt Make-A-Wish ook een ontzettend warm hart toe, en zo kregen ze een nog beter beeld van wat Make-A-Wish Nederland allemaal doet. Inmiddels heeft Paracentrum Texel al meegewerkt aan zoveel mooie wensvervullingen, en daar zijn we hun ontzettend dankbaar voor!”

Marissa's magische moment “Ik ging voor het eerst mee op een wensvervulling. Jasmijn wilde K3 ontmoeten en we hebben haar liefste wens kunnen realiseren! Het was zo bijzonder toen Jasmijn na de ontmoeting zei: ‘Wauw! Mijn droom is echt uitgekomen.’ Die blijdschap en energie gaf me nog meer motivatie en passie om dit werk te doen. Die lach op haar gezicht... Dat was voor mij wel magisch.”

Shirley's magische moment “Ik herinner me meteen de wens van Renee. Haar wens? Ze wilde heel graag een concert bezoeken. Het werd uiteindelijk het concert van John Legend. Ik heb de wens van Renee zelf gehaald als wenshaler én mocht mee op pad. Het was echt prachtig. Je merkt meteen wat zo'n wensvervulling met een kind doet.”



'Heeft iemand een Ferrari nodig?'

De lancering van Wishnet was ook een hoogtepunt. Dit is een vernieuwde versie van ons intranet waar iedereen binnen Make-A-Wish Nederland gebruik van kan maken. Hier wordt belangrijke en nuttige informatie gedeeld en er is ruimte om te sparren op het prikbord. Heeft iemand last minute een Ferrari nodig? Meld het op Wishnet en het komt goed. Alles komt daar samen."

Volop schakelen

Marissa vult aan: "Samen is sowieso een belangrijk thema. We schakelden weer volop met andere teams, zoals [Vrijwilligersmanagement](#) ↗, [Communicatie](#) ↗ en [Marketing](#) ↗. Die korte lijnen werken erg prettig. Ons contact wordt elk jaar beter en sterker. Het is mooi dat we alle teams kunnen en mogen helpen."

Een nieuw team vormgeven

Marissa: "Binnen de WishDesk waren er veel functiewisselingen. Dat was wel even wennen. Een nieuw team vormgeven, met nieuwe mensen. Hoe gaan we dit organiseren? Waar hebben we baat bij? Wat is belangrijk? Hoe plannen we dingen in? Zoveel vragen om te beantwoorden. En dat terwijl we eigenlijk altijd aan moeten staan om wensen te vervullen. Maar, we zijn nu een heel eind en hebben onze weg gevonden."

Shirley: "Er was overigens wel een periode waarin we minder aanmeldingen kregen. Daardoor kregen we bij de WishDesk ook automatisch minder wensverhaalverslagen binnen. In de loop van het jaar trok dit weer aan en konden we weer volop aan de slag. Team Aanmeldingen zette ook veel lijntjes uit bij de zorgprofessionals, bijvoorbeeld door langs te gaan of evenementen te organiseren. Die zichtbaarheid creëren is zo belangrijk. Ook voor onze afdeling."

Vooruitblik: ambities uitbouwen en contacten leggen

Marissa: "We willen onze ambities uitbouwen op verschillende niveaus. Met een focus op Community Fundraising." Shirley vult aan: "Vanuit relatiebeheer gaan we nog meer contacten leggen en de bestaande relaties goed onderhouden. Op deze manier willen we het relatiebeheer nog meer uitbouwen en professionaliseren. Daarnaast is het onze taak om contactpersoon te zijn, goed bereikbaar te zijn en waar nodig informatie te delen. Hier gaan we komend boekjaar nog harder aan werken."

COMMUNICATIE

Joanneke Verschuur

Zichtbaarheid. Dat is het hoofddoel van onze senior Communicatiespecialist Joanneke Verschuur en haar communicatiecollega's. En dat is afgelopen boekjaar meer dan gelukt.

Wat hebben jullie allemaal gedaan?

“Veel, bijna teveel om op te noemen! Campagnes, tv-commercials, magazinedeals, marketingondersteuning, pr-momenten, socialmediamanagement. Allemaal om het verhaal van Make-A-Wish Nederland te vertellen en mensen bewust te maken van al het mooie werk wat we doen.”

We kregen veel landelijke aandacht, maar ook regionaal waren we goed zichtbaar.

Ieder kind heeft magie nodig

“Onze Magiecampagne heeft het meest impact gehad, in de zomer 2022. [Bekijk hier ↗](#) Deze outdoor campagne was echt gericht op naamsbekendheid. We waren zichtbaar op plekken waar veel mensen voorbij kwamen: in de grote steden, in de Westfield-woonmall, op social media en in de commercials op uitzending gemist. Ook uniek: onze samenwerking met RUMAG. Zij baseerden een RUMAG.-campagne op die van ons. Met een billboard gingen ze de straat op en met mensen in gesprek over de impact van werk van Make-A-Wish Nederland en het vervullen van allerliefste wensen. Daar kwamen [video's ↗](#) met impact uit. En die deelden ze weer via hun eigen kanalen – met een enorm bereik. Het mooie hieraan is dat wij hiermee direct een veel jongere doelgroep wisten te bereiken.”



Foto: Julie Blik

Joanneke's magische moment Elke wensvervulling is magisch. En elk wenskind ervaart die magie weer anders. Als we de magie mogen vastleggen op beeld en/of in tekst, willen we dat maar al te graag delen. De wens van Liz was magie in het kwadraat. Liz wilde trouwen met haar broer Cas, omdat hij er altijd voor haar was. Hij moest weten hoe lief zij hem vindt.

Verhalen en kaartjes

“Ook met magazines hadden we prachtige samenwerkingen. Zo heeft de Wendy een speciale editie gemaakt met verschillende “zonder jou” verhalen. Hier stonden ook de ingrijpende verhalen in van drie moeders waarvan hun kind is overleden. Zij vertelden over het verdriet, maar ook over de impact van de wensvervulling. Deze verhalen zijn opgenomen in het Wendy Magazine en verschenen op Wendyonline. Eerder, in december 2021, hadden we een actie met Libelle en Kaartje2Go. Libelle-abonnees konden een gratis kaart versturen via onze partner Kaartje2Go. Het doel? Iemand anders een lach op het gezicht bezorgen. Een mooie samenwerking met heel veel blije mensen als gevolg!

‘Nieuwe’ ambassadeurs

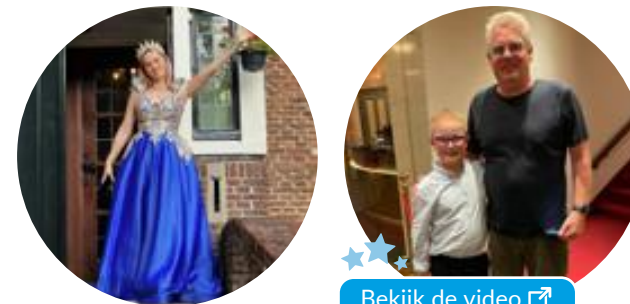
“Een ander mooi voorbeeld is de lancering onze eigen Make-A-Wish prinses Sterre, in oktober 2021, in het bijzijn van meerdere wenskinderen. Onze ambassadeur Pia Douwes las hen voor uit een prentenboek. En dit was niet zomaar een prentenboek. Deze hadden we ontwikkeld voor alle wenskinderen die graag prinses wilden zijn en/of een prinses wilden ontmoeten. Met het ontvangen van het prentenboek begint hun Wish Journey en kunnen zij zich voorbereiden op de wensvervulling. SBS6, het AD, de Telegraaf en Omroep West waren getuigen van dit bijzondere moment.

Tot slot was er eindelijk weer de Kids’ Night, gepresenteerd door onze ambassadeur Wendy van Dijk.”

Waar ben je trots op?

“Ik ben trots op al ons werk. Maar het eerste wat nu in me opkomt is ons fysieke [Wish Magazine](#) , dat we lanceerden in februari 2022. Dit fysieke magazine is ontwikkeld naast ons online Wish Magazine die we elk kwartaal versturen. In het magazine staat echt zo goed beschreven wie we zijn, met wetenschappelijke onderbouwing van onze waarde. Dit zien wij elke dag in ons werk, maar om dit op deze manier naar buiten te brengen, is heel bijzonder.

We mochten ook twee nieuwe ambassadeurs verwelkomen: Demi de Boer en Thomas Acda. Daar zijn we ontzettend blij mee.



Wat betekent magie voor jou? De magie van een liefste wens geeft blijdschap, veerkracht en positieve energie. Dit is precies wat de kinderen en de gezinnen nodig hebben om met de ziekte om te kunnen gaan. Dat wij de gezinnen deze magie mogen geven, dat is magisch.

In september 2021 is de ontwikkeling gestart – echt een feestje om aan te werken. Ook onze vrijwilligers zijn er supertrots op. We nemen het mee naar [ziekenhuizen](#) en gebruiken het voor relatiemanagement.”

In de buurt

“Door heel Nederland hebben we Communicatievrijwilligers. Zij hebben contact met de regionale en lokale media en nemen veel initiatief om Make-A-Wish Nederland te promoten. Zoals in regio Gelderland. In december 2021 maakten we daar een [item](#) voor het programma Gelderland Helpt. Met een wensvervulling, een stukje fondsenwerving en ook om te laten zien dat we altijd mensen nodig hebben. Ook hebben we een mooie samenwerking met mediapartner Novateur. Daarmee brengen we nu al een jaar een huis-aan-huis Make-A-Wish-krant uit in verschillende steden. Met wensverhalen uit de buurt, Make-A-Wish-vacatures in de regio en vrijwilligers aan het woord. Een supermooi promotiemiddel waar iedereen erg blij mee is. Zo maken we onze zichtbaarheid steeds groter.”

Diversiteitsonderzoek

“Make-A-Wish is voor iedereen. Daarom zijn wij met bureau TransCity een diversiteitsonderzoek gestart. Vragen die hierin centraal stonden waren: Via welke media kanalen kunnen wij mensen met een biculturele achtergrond bereiken? Voor aanmeldingen, als vrijwilliger, als donateur, etc. Wij willen zowel binnen onze organisatie, als met al onze stakeholders extern een goede afspiegeling zijn van de samenleving.”

Wish Maps

Een hoop hoogtepunten in de externe communicatie dus. Maar er zijn ook grote stappen gemaakt in de communicatie met onze wenskinderen zelf. Dit door het introduceren van de Wish Maps. Dit is dé plek waarop wij tegenwoordig met de kinderen kunnen communiceren, rechtstreeks. Alle verhalen van de kinderen komen hier samen, door hen zelf verteld. Een mooie stap!

Vooruitblik: 10.000ste wens “We hebben in het huidige boekjaar een prachtige podcastserie gerealiseerd met Wendy van Dijk als presentatrice, hiervan staan acht afleveringen met mooie verhalen online. Daarnaast zijn we nu vooral druk met Ministars, een programma bij SBS6. Dat begint in januari 2023 en daarin schitteren onze wenskinderen op allerlei manieren. Verder gaan we door met de Magiecampagne, onder meer met een foto-expositie van bekende fotografen en onze Fotograafvrijwilligers. En in december lanceerden we een kerstcampagne met RUMAG. En tot slot blikken we alvast vooruit naar de 10.000ste wensvervulling. Zo bijzonder!”

Meerjarenbeleidsplan

“Intern hadden we ook een ander groot project: het meerjarenbeleidsplan. Of dat een lastige exercitie was? Zeker. Waar willen we heen? Hoe? Met wie? Na de coronajaren was dat soms moeilijk inschatten. Maar met collega’s en natuurlijk de Raad van Toezicht zijn we tot een stevig stuk gekomen. En vanuit Communicatie zorgden we ervoor dat het verhaal klopte en goed overkwam.”

Resultaten Social Media

Bereik social media (per 31 augustus 2022)

- Facebook: 78.120 volgers (was 76.564 in 2021)
- Instagram: 12.951 volgers (was 10.763 in 2021)
- Twitter: 8.351 volgers (was 8.326 in 2021)
- LinkedIn: 11.296 volgers (was 7.632 in 2021)
- TikTok: 1.234 volgers



Lees online [↗](#)

HR

Annelies Joustra

Annelies Joustra is onze Recruiter, onderdeel van team HR. “We zijn een klein team, maar leveren op de achtergrond wel een belangrijke bijdrage.

Positief

“Ons afgelopen boekjaar was positief. Met HR zijn ondersteund aan het primaire proces, maar wel enorm betrokken. We zorgen op de achtergrond voor dat alles blijft draaien. Er waren veel vacatures, de meeste daarvan hebben we ingevuld.”

De ideale vrijwilligersrol

“Een van de vacatures was die van Wensvervuller voor een dag. Hiervoor hoef je maar een paar keer per jaar beschikbaar te zijn en je doet iets magisch voor ernstig zieke kinderen. We kregen dan ook ruim zevenhonderd reacties binnen. Met deze nieuwe propositie hebben we de markt goed aangevoeld. Van mensen die behoefte hebben aan zingeving en vrijwilligerswerk willen doen, maar flexibel willen blijven in hun tijd. Deze belangstellenden nodigden we allemaal uit voor een introductiebijeenkomst en een interview. Wil je definitief doorgaan? Waarom wil je dit doen? We hebben nu een poule van ongeveer driehonderd Wensvervullers voor een dag. Verspreid over heel Nederland.”

Onze Wensvervullers voor een dag zijn stuk voor stuk mensen die heel gemotiveerd zijn en het fantastisch vinden om een dag mee op pad te gaan.



Wat betekent magie voor jou? “Bij magie denk ik aan datgene wat wij weten te bereiken tijdens een Wish Journey. Dat geeft kracht binnen ons team. We doen eigenlijk aan een soort positieve tovenarij.”

Mensen worden warm van ons verhaal. Ze raken onder de indruk en ontdekken wat een Wish Journey eigenlijk inhoudt. Dat maakt mijn werk makkelijker.

Meer wensen vervullen met nieuwe vrijwilligers

“Leuk om te vertellen: Door ons streven om elk jaar nog meer wensen te willen vervullen, gingen wij ook hard opzoek naar nieuwe vrijwilligers, waaronder voor het team fotoalbumvrijwilligers. Het is zo leuk om te zien dat mensen op deze manier hun hobby, hun passie, in kunnen zetten voor onze stichting.

Ook de vacature voor vrijwilliger in de Make-A-Wishkamer in het Prinses Máxima Centrum is altijd veel interesse. Het mooie daarin dat we hierdoor de openingstijden van de kamer kunnen verruimen, waardoor we nog meer kinderen kunnen ontvangen.

Een flinke maar succesvolle klus

“Wat me het meest is bijgebleven van dit boekjaar? Dan kom ik terug op het Wensvervuller voor een dag-project. Dat steekt er voor mij echt bovenuit. Het was een flinke, maar succesvolle klus.

Team overstijgend werken

“We hebben er op kantoor voor gekozen om de vaste functies meer los te laten. In plaats daarvan worden onze collega's steeds meer ingezet op talent, ervaring en expertise. We kijken naar wat je waarde toevoegt en bieden zo een dynamische werkomgeving en diversiteit in het werk. Echt team overstijgend en nog meer de verbinding zoeken tussen verschillende specialismen. Dat is superleuk om te doen en de reacties zijn heel positief.



Annelies' haar magische moment “Ik mocht mee met de wensvervulling van Artem uit Oekraïne. Dat heeft wel indruk gemaakt. Artem is hier zonder vader en spreekt nog geen Nederlands. Zijn liefste wens? Profvoetballer worden. En dat is gelukt! Hij had een prachtige wensvervulling bij Almere City FC met een rondleiding, een eigen tenue, warmlopen met het team en penalty's schieten. Dan zie je weer waar je het voor doet.”

Een klus die ieder jaar terugkomt is die van de Verklaringen Omtrent Gedrag (VOG). Elke medewerker moet om de twee jaar een nieuwe VOG aanvragen. Een tijdrovend project, maar wel heel belangrijk als het gaat om onze integriteit. Een belangrijk onderwerp en iets waar we altijd alert op moeten zijn. We hebben uiteraard een integriteitsbeleid en in het kader hiervan een externe vertrouwenspersoon die, waar nodig, gesprekken voert met onze collega's. Er zijn wederom geen meldingen geweest. Daar ben ik toch altijd blij om."

Fondsenwerver: Een prachtige functie

"Toch is er ook een uitdaging. Namelijk de invulling van de vacatures voor Fondsenwervers. Het is nog steeds lastig om mensen te vinden en dit blijft dus ook een aandachtspunt. Het frustreert me dat het zo moeizaam gaat, want het is een prachtige functie. Niet gericht op 'koude' acquisitie en alleen maar geld ophalen. Je maakt juist gebruik van ons warme netwerk en gaat op zoek naar mooie mogelijkheden om nog meer ernstig zieke kinderen blij te maken. Je bent betrokken bij het team en je mag bijvoorbeeld mee naar wenshaalgesprek. Een kers op de taart van het werk wat je doet. We pasten afgelopen boekjaar de functienaam iets aan. Dit moet de komende tijd de weg zijn naar nieuwe vrijwilligers die zich hiervoor in willen zetten.

Fijn om iemands gezicht weer te zien

"Als mensen starten als vrijwilliger krijgen ze altijd een introductiebijeenkomst, waarin we ons verhaal vertellen. Dit kon lange tijd niet op kantoor en nu weer wel. Dat maakt de onboarding een stuk leuker en geeft een warm ontvangst. Het is persoonlijker, mooi om iemands gezicht even te zien. Ik merk sowieso dat de kantoorcollega's het allemaal echt fijn vinden om weer op kantoor te werken."

Mensen ervaren
Make-A-Wish Nederland
als een fijne organisatie
om in te werken.

Vooruitblik: ambities uitbouwen en contacten leggen "We willen echt nog een boost geven aan het vinden van Fondsenwervers. En er zijn nog allerlei andere projecten, zoals de samenwerking met GoodHabit: een online platform met verschillende cursussen. Deze is verlengd en dat geeft weer volop leuke mogelijkheden. Binnen de HR-cyclus zoeken we naar een nieuwe manier van beoordelen voor het personeel op kantoor. De precieze invulling hiervan komt nog. Ik zit ook nog in het ontwikkelingsteam van de Make-A-Wish Academy. Daar zijn we volop mee aan de slag gegaan en zal begin 2023 live gaan. Uitdagingen en mooie ontwikkelingen."



Bekijk het dashboard Kerncijfers ↗

FINANCIËN

Richard van der Vaart

Richard van der Vaart is onze 'man van de cijfers'. Als controller werkt hij nauw samen met de collega's van team Finance. Zij zijn ondersteunend én onmisbaar voor Make-A-Wish Nederland. "We beleefden een boekjaar met een goed resultaat van € 1.272.000!"

Een recordopbrengst

"We hadden meer geld willen uitgeven aan wensen, maar helaas konden we door de lockdown minder wensen vervullen. Wij zijn blij met de inkomstenstijging die wij hebben kunnen realiseren. We profiteerden volop van de Lot of Happiness-loterij. Daarnaast ontvingen wij enkele mooie nalatenschappen en enkele hoge giften. Dit gaat ons helpen om in de toekomst nog meer Wish Journey te organiseren.

Er waren ook mooie nieuwe initiatieven op het gebied van donateurswerving. Zo zijn we met behulp van een bureau gestart met werving aan de deur. De eerste resultaten zijn heel positief. Zowel financieel als wat betreft de reacties van mensen."

Certificaat voor Skills by Wishes

Skills by Wishes heeft het Certificaat ontvangen van het Centraal Register Kort Beroepsonderwijs (CRKBO). Deze training verzorgen wij voor de zakelijke markt en hebben we doorontwikkeld. Ik was betrokken bij dit ontwikkelproces, en ben dan ook heel trots dat het ons is gelukt om dit Certificaat te verkrijgen."

Unieke giften

"We ontvingen grote giften en nalatenschappen. Dit ging om magische bedragen! Zoals een gift van € 165.000 van een bedrijf en een nalatenschap van € 125.000. Dat heb ik nog niet eerder meegemaakt. Het blijft altijd uniek dat mensen je opnemen in hun testament, laat staan met zulke bedragen. Dat gaat om heel wat Wish Journeys."



Wat betekent magie voor jou? "Magie betekent voor mij het onmogelijke mogelijk maken. Dat is wat we doen met Make-A-Wish Nederland. Zo was er een jongetje dat naar de ruimte wilde. Dat lukt natuurlijk niet. Maar wat lukt er wel? Dan gaan we naar ESTEC (European Space Research and Technology Centre) of naar een windtunnel om gewichtloosheid na te bootsen. En dan zie je uiteindelijk toch die glimlach op het gezicht van een kind. Dat is magisch."

Met het CRKBO-certificaat wordt Make-A-Wish Nederland met haar Academy gezien als onderwijsinstelling. Zo kunnen we de zakelijke markt nog beter aan ons binden. Dat is goed voor de inkomsten!

Een superteam!

“Tenslotte ben ik vooral trots op het hele team Finance. Dat we alles weer netjes hebben verzorgd. We doen ons werk op de achtergrond, als stafteam. Facturen van (wens)leveranciers, declaraties van vrijwilligers: alles verwerkten en betaalden we weer op tijd. Hiervoor geven de vrijwilligers ons ook complimenten. Dat is fijn om te horen.”

Werken aan naamsbekendheid

“Onze naamsbekendheid mag best nog wat groter worden. Als je aan vijf mensen vraagt om een goed doel voor kinderen te noemen, dan zit Make-A-Wish daar niet altijd bij. Ik ben daarom blij dat we extra geld konden uitgeven aan de Magiecampagne.”

Risicoanalyse

“De risicoanalyse is een vast punt in onze jaarlijkse planning- en controlcyclus. De belangrijkste risico's worden continu gemonitord en ook besproken met onze Raad van Toezicht, tijdens een aparte RvT-vergadering.”

We onderscheiden de volgende risicocategorieën:

1. Strategische risico's (doen we de goede dingen?)
2. Operationele risico's (doen we de dingen goed?)
3. Financiële risico's en rapportagerisico's (hebben we de juiste informatie?)
4. Compliancerisico's (voldoen we aan de wet- en regelgeving?)

Richards magische moment “Ik vond het superleuk dat de Make-A-Wish Kids' Night er weer was. Dit is een bedankevent in het DeLaMar theater, voor al onze partners. Met optredens van bekende artiesten én van onze wenskinderen. Maar we laten ook mooie documentaires zien van Wish Journeys. Het was een prachtige, ontroerende avond. Je ziet waarvoor je het werk doet en waarom ik bij Make-A-Wish Nederland werk. Bij een 'normaal' bedrijf heb je ook een financiële afdeling, maar dit is echt honderd keer leuker en belangrijker. Het was de mooiste avond van het jaar wat mij betreft.”

Er zijn in totaal 29 risico's geïdentificeerd. De algemeen directeur-bestuur en Raad van Toezicht bepaalden voor elk risico de kans dat het gebeurt. Periodiek nemen we de belangrijkste risico's met elkaar door. Wat is de impact van het risico? Hoe gaan we het risico beheersen of beargumenteerd accepteren? De risico's en bijbehorende beheersmaatregelen zijn opgenomen in het beleidsplan. Hieronder volgen de meest belangrijke:

1. Aanmeldingen en wensvervullingen blijven achter bij begroting

Vanwege corona bleven de aanmeldingen en wensvervullingen achter op de begroting. Doorlopend keken we naar wat nog wél mogelijk was, binnen de regels van de RIVM.

2. Naamsbekendheid blijft achter

We spannen ons op verschillende fronten in met als doel ons merk en onze naamsbekendheid te versterken. Hoe meer mensen Make-A-Wish Nederland kennen, hoe meer fondsen en aanmeldingen we ontvangen. Zo genereerden we veel pr met de zomercampagne rondom magie.

3. Effect negatieve publiciteit/reputatierisico

Reputatieschade kan op verschillende manieren ontstaan. De kans bestaat dat we zelf een fout maken. Dat we slachtoffer worden cybercrime, of de dupe van negatieve publiciteit over andere goede doelen. Een goede reputatie is dus belangrijk voor ons werk. Imagoschade leidt tot minder inkomsten en een afname van vrijwilligers en wensaanmeldingen. Een goede relatie met ál onze belanghebbenden is voor ons van grote waarde. Communicatie en directie spelen hierin een belangrijke rol. Als er sprake is van brancheschade, organisatie- of persoonlijke reputatieschade, ligt er een crisiscommunicatieplan klaar om onze community transparant te informeren.

We doen het niet om geld te verdienen, maar om zoveel mogelijk wensen te vervullen.



4. Financiële risico's ten aanzien van de opbrengsten

Het risico bestaat dat particulieren, bedrijven en donateurs in economisch mindere tijden bezuinigen, waardoor de opbrengsten dalen. Door corona blijven acties, evenementen en opbrengsten uit de zakelijke markt fors achter. Bij tegenvallende opbrengsten ontwikkelen we eerst marketingcampagnes die zijn gericht op het verhogen van andere opbrengsten. Vervolgens zijn er nog genoeg mogelijkheden om te bezuinigen op de kosten. Een voorbeeld van hoe we inzetten op andere opbrengsten is de succesvolle donateurswerving die we in boekjaar 2021-2022 in gang hebben gezet. Hiermee konden we de inkomstendaling van de andere inkomstencategorieën voor een deel opvangen.

5. Cybersecurity

Elke organisatie kan te maken krijgen met een datalek (AVG) of cybercrime, ook Make-A-Wish Nederland. Hierdoor zou gevoelige informatie beschikbaar komen voor onbevoegden. In overleg met onze IT-leveranciers namen we verschillende maatregelen om dit risico te verkleinen. We hebben ook een quickscan laten uitvoeren op de privacy en security van ons Wish Maps- en CRM-systeem. De uitkomsten hiervan waren positief.

Vooruitblik: meer wensvervullingen en fondsenwervers

“De wereld gaat weer open. Bedrijven zijn weer positief. Ik kijk ernaar uit om het aantal wensaanmeldingen weer te zien stijgen. We hopen komend jaar de 600 te halen. Het team Financiën is in ieder geval klaar om al deze Wish Journeys financieel te verwerken. Daarnaast zetten we de nieuwe initiatieven die we zijn gestart op het gebied van fondsenwerving door. We gaan nog een aantal pilots uitvoeren met (nieuwe) fondsenwerfmethodes met partners. Dat is ondernemen. Spannend! Maar ook heel leuk.”

IT

Miranda Vos en Samma Chouchane

Miranda Vos is onze Database Marketeer, Samma Chouchane onze Community Developer. Afgelopen boekjaar hebben zij onze IT-organisatie volwassen gemaakt.

Werken met de informatie die er is

Samma: “We waren vooral bezig met de organisatie rondom het meerjarenbeleidsplan 2023-2025: Good to know you.” Miranda vult aan: “De nadruk lag hierbij echt op datagedreven werken. Uiteindelijk willen we onze journey en campagnes bouwen op de informatie die er is. Dus niet achteraf pas naar de cijfers kijken, maar vooraf een plan maken. We bereidden het systeem hierop voor. Nu kunnen we bijvoorbeeld heel makkelijk dashboards en rapportages maken.

Miranda: in plaats van dat we met IT werkten, hebben we nu de IT voor ons laten werken.

De focus lag hierbij vooral op de particuliere markt. Hieruit komen veel inkomsten, dus het is een belangrijke factor. Om donateurs zo lang mogelijk aan ons te binden, willen we de data van deze markt zo compleet mogelijk maken om hierop in te kunnen spelen.”

Donateurs bedanken

Samma: “Een voorbeeld is het bedanken van onze donateurs. Bedanken we iemand die € 10.000 per jaar schenkt op dezelfde manier als iemand die € 5 geeft? Alle gulle gevers zijn even belangrijk, maar we kunnen verschillende doelgroepen misschien wel op verschillende manieren aanspreken.”



Foto: Julie Blik

Wat betekent magie voor jullie? “Het geeft ons een magisch gevoel als een project succesvol live gaat. Iets waar we op de achtergrond keihard aan hebben gewerkt. Wat we hebben doorgetest en aangepast waar nodig. Dat zoiets dan uiteindelijk gewoon werkt, en iedereen er blij mee is. Momenten als deze zijn magisch voor ons team.”

Wish Maps 2.0

“Het doorontwikkelen van ons CRM-systeem was ook een belangrijk speerpunt. En we hebben Wish Maps verder uitgebreid. Dit was eerst een platte kaart met wensen. Nu kunnen kinderen een profiel aanmaken, onderling of met een vrijwilliger chatten en een moodboard maken van hun allerliefste wens. Een belangrijk onderdeel van hun wenstraject.

Deze Wish Maps 2.0 lanceerden en presenteerden we aan het begin van dit boekjaar. Echt een mijlpaal waar we trots op zijn.”

Waar zijn jullie nog meer trots op?

“Ik ben ook trots op het feit dat we nu zo datagedreven werken en onze systemen hebben uitgebreid.”

We zijn best een kleine organisatie en werken met een bescheiden aantal mensen. Maar de stappen die we zetten op IT-gebied, doen niet onder voor de grote goede doelen.

Miranda: “Dat komt mede door de partners waarmee we samenwerken. Die lijnen zijn strak. Ik ben zo blij dat we bijna van onze Excelsheets af zijn. In plaats daarvan kunnen we nu rapportages maken die gekoppeld zijn aan ons systeem. Zo kunnen we nog beter aan collega's laten zien waar we mee bezig zijn én wat we hebben bereikt.”



Miranda's magische moment “Ik ben voor alle rapportages en analyses in de wenscijfers gedoken. Dan is het best magisch om te zien hoeveel wensen we vervullen en hoeveel kinderen we daar blij mee maken.”

Samma's magische moment “Ik ben vaak bezig op het Wish Maps-platform. Als je op een van de sterren klikt, kom je terecht bij het profiel van het wenskind. Daar zie ik veel dingen voorbijkomen die de kinderen zelf posten. Deze reacties zijn prachtig én magisch.”

Geen eilandjes

Samma: “Het is wel grappig. Ik deel mijn kamer nu met 3 andere meiden, 3 collega’s die allemaal verbonden zijn aan IT vanuit een eigen specialisme. We hebben alle vier onze eigen projecten, maar werken veel samen omdat de projecten veel met elkaar te maken hebben. Hierdoor krijgen we alles mee binnen de organisatie. Dat maakt ons werk makkelijker. Het zorgt ervoor dat je minder op eilandjes werkt en dat is zo belangrijk als je stappen wilt zetten. Ook – of vooral – met het oog op de Customer Journeys. Welke data hebben we? Wat kunnen we leren van de cijfers en gebruiken voor een nieuwe campagne? Welke journeys lopen er? Worden donateurs niet overladen met e-mails? Welke e-mail gaat uit naar wie? En meer. Het was én is allemaal een kwestie van veel samenwerken.”

Meenemen in de ontwikkelingen

Miranda: “Eigenlijk ging alles goed. Iedereen is enthousiast over wat we doen. Ze zijn blij met alle mogelijkheden. Maar als mensen het ook echt zelf moeten gebruiken, dat is wat moeilijker. Het belangrijkste? Goed informeren. Daarom gaven we bijvoorbeeld trainingen aan alle Wenshalers en Wensvervullers. Ook planden we per team meetings in om mensen mee te nemen in de ontwikkelingen.”

Vooruitblik: datagedreven en geoptimaliseerd “Datagedreven werken is ook komend boekjaar weer belangrijk”, vertelt Miranda. “En dan vooral met nadruk op de Customer Journeys en de stakeholders van de particuliere markt”. Samma: “We gaan ook verder met het optimaliseren van het Wish Maps-platform. We willen dat iedereen daar gebruik van maakt: vrijwilligers, wenskinderen en het gezin. Hoe laten we iedereen actief zijn? Daar ligt de grootste uitdaging.”



Nagenieten van de kracht van verheugen

Drie was Xanne toen dansen al echt haar ding was. Geen ontkomen aan: dit was wie ze was, een meisje dat bewoog op de muziek en huppelend door de gymzalen zweefde. Later merkte ze hoe fijn het was emoties en gevoelens weg te dansen. Ze was blijmoedig, maar ook fanatiek; toen ze twaalf was zat ze in de selectie van haar dansschool. Professioneel danseres was de droom, Igone de Jongh haar heldin. Natuurlijk ging ze naar de Dansacademie in Utrecht en wie weet wat het ging worden.

Maar toen werd ze zestien en heel erg ziek. Kiemceltumor. Geen balletzalen meer, maar ziekenhuiszalen. Operaties. Chemo. Een achtbaan. Ze wilde zo graag weer gezond zijn, het missen van het dansen, zegt ze nu twee jaar later, was ondraaglijk, een nachtmerrie. Verschrikkelijk niet meer in die vertrouwde zaal te zijn, met die spiegels, de vriendinnen, de geuren, de beelden, het bewegen.

Toen Make-A-Wish haar wens kwam halen, kon het niet anders of moderne dans moest centraal staan. Een ontmoeting met Igone, dat zou gaaf zijn geweest, maar ja, corona, niet zo gemakkelijk mensen elkaar te laten ontmoeten. Toen bedacht ze hoe mooi het zou zijn als ze in een echte fotoshoot haar grote liefde voor de dans zou vangen. Zij en beste vriendin Maud vereeuwigd in de kern van haar bestaan, als twee danseressen. Maud, die ze van de middelbare school kende, die steeds weer in het ziekenhuis kwam om haar op te zoeken, samen zouden ze er prachtig uit zien.



De fase van invulling duurde lang. Doordat er in coronatijd zo weinig kon en er voortdurend moest worden geschoven met data, werd de voorpret eindeloos uitgesmeerd en eigenlijk was dat wel fijn. Eerst was er door Julia, de wenservuller, een locatie gevonden. Het Rijksmuseum. Welja. Hoe mooi kon je het krijgen? Xanne visualiseerde hoe ze daar zou poseren, met welke blik, in welke outfit, op Pinterest scrolde ze eindeloos door foto's die haar inspireerden. Ze maakte er een moodboard van en stapte zo in een film die moest leiden tot de ultieme shoot. De fantasie kon alle kanten op, ze werd er verschrikkelijk blij van. Ze zocht, vond, printte uit, knipte, plakte, kleur bij kleur, beeld bij beeld en werd zodoende de art director van haar eigen droom. Het verheugen steeds intenser. Zo werd het gemis van het normale leven vol dansen en bewegen voor een deel weggemasseerd, ondertussen keerde het tij: operatie ging goed, controles gaven groene seinen, ze werd beter. Xanne zal nog door spannende fases moeten, maar stapje voor stapje bouwt ze haar bestaan weer op.

Kracht, moed en zijn. Haar antwoorden voor de onzekerheid van de laatste jaren. Ze voelde: dat moest worden vastgelegd in de shoot. 'Ik wil gewoon leven!', die uitstraling wilde ze pakken. Fotografe Ezme, die ze op instagram al intensief volgde, voelde haar verlangen feilloos aan.

Als prinsessen hadden de meiden sushi gegeten en heerlijk geslapen in het Conservatorium Hotel, mooi waren ze gekapt bij Rob Peetoom, secuur waren ze opgemaakt en de Nachtwacht van Rembrandt vormde de achtergrond.

De dag van haar wensvervulling werd dromerig mooi, het genieten duurt nog altijd voort. Moeder Dionne had er van opgekeken hoe Xanne had geposeerd. Een jonge vrouw al. Ze zag hoe haar dochter was gegroeid door alles wat ze de laatste jaren had moeten meemaken, de blik waarmee ze in

de camera keek vertelde hele verhalen. De verlegenheid van de jeugd was weg, haar kracht groot.

Precies dat is wat Xanne zelf ook ziet als ze -gelukkig met het resultaat- naar de beelden kijkt.

En toen was haar wens vervuld. Maar de droom blijft hangen: 'Van de ene kant baalde ik dat het voorbij was, aan de andere kant besepte ik dat het uitkijken naar de dag minstens zo mooi is geweest. Die lange periode ervoor was echt heel speciaal. Daar heb ik veel van geleerd. Ik ben pas 18 en er zullen nog veel momenten in mijn leven komen waarop ik me verheugen kan. Ik weet nu hoe fijn het is dat intens te doen.'



Make-A-Wish wil
voor al deze
kinderen hun
liefste wens
vervullen.



4. Toekomst

GOOD TO KNOW YOU

‘Good to know you’ is de titel van ons meerjarenbeleidsplan 2023-2025. De opvolger van het plan dat we in 2019 met veel ambitie schreven. Niet wetende dat we overvallen zouden worden door een coronapandemie, waardoor het voor een deel niet meer bruikbaar was. Maar wat wel bleef, was het fundament onder ons beleid, onze vier pijlers:

PIJLER 1

Wensen vervullen
met impact

[Lees hier meer ↗](#)

PIJLER 2

Verhalen
delen

[Lees hier meer ↗](#)

PIJLER 3

Geven met
betekenis

[Lees hier meer ↗](#)

PIJLER 4

Flexibel en
betrokken
organiseren

[Lees hier meer ↗](#)

Want wat goed is, moet je behouden.

Wat we gaan doen per pijler. We nemen jullie mee, in het kort:

PIJLER 1**Wensen vervullen met impact**

De komende jaren werken we toe naar nog meer impactvolle Wish Journeys. We willen groeien in het aantal Wish Journeys om nog meer kinderen een onvergetelijke wensvervulling te bezorgen.

Boekjaar 2023: 600 wensen

Boekjaar 2024: 700 wensen

Boekjaar 2025: 800 wensen

En iedere Wish Journey is uniek. Met aandacht voor kwaliteit én kwantiteit samengesteld. Dit doel kan niet zonder een goede relatie met de zorgprofessionals. Een paar highlights:

- Impactstudie met bureau Sinzer, gevolgd door een gerichte impactcampagne.
- Kwaliteitssysteem om de impact voor elk wenskind te waarborgen.
- Technologie voor ons laten werken: CRM-systeem, Wishnet en Make-A-Wish Academy, Actieplatform en Wish Maps.
- Thuiszorg benaderen en meer langdurige samenwerkingen met zorginstellingen.
- Datagedreven werken met een speciale Aanmeld Journey.
- Boekjaar 2024-2025: 800 afgeronde Wish Journeys.

PIJLER 2**Verhalen delen**

[Lees hier meer ↗](#)

PIJLER 3**Geven met betekenis**

[Lees hier meer ↗](#)

PIJLER 4**Flexibel en betrokken organiseren**

[Lees hier meer ↗](#)

PIJLER 1

Wensen vervullen
met impact

[Lees hier meer ↗](#)

PIJLER 2

Verhalen delen

Investeren in de communicatie naar de kindziekenhuizen, inclusiviteit, storysharing en naamsbekendheid staan deze beleidsperiode hoog op de prioriteitenlijst. Wat we gaan doen:

- Focus op inclusiviteit en diversiteit.
- De communicatie met kindziekenhuizen intensiveren en (meer) aanwezig zijn.
- Storysharing-brand voortzetten en uitbreiden.
- Collega's aanhaken op social media.
- Reposten op Wish Maps.
- Meer naamsbekendheid met campagne 'Ieder kind heeft magie nodig'.

Meer dan ooit zijn we ons bewust van het belang van wenshalen.

Daarmee krijgt de Wish Journey zoveel extra impact.

Hier blijven we de komende jaren op focussen.

PIJLER 3

Geven met
betekenis

[Lees hier meer ↗](#)

PIJLER 4

Flexibel en
betrokken
organiseren

[Lees hier meer ↗](#)

PIJLER 1

Wensen vervullen
met impact

[Lees hier meer ↗](#)

PIJLER 2

Verhalen delen

[Lees hier meer ↗](#)

PIJLER 3

Geven met betekenis

We hebben drie inkomstenstromen: particuliere markt, zakelijke markt en community fundraising. 'Good to know you' betekent ook: weten wie ons helpt en waar kansen liggen. Hoe pakken we dat aan?

- Datagedreven werken binnen al onze activiteiten.
- Samenwerking met Lot of Happiness en Vriendenloterij.
- Donateurs en giftgevers leren kennen en werven.
- Programma voor major donors.
- Meedoen aan de bewustwordingscampagne toegift.nl.
- Duurzame partnerships opbouwen.
- Vanuit relatiebeheer werken met de Actie Journey.
- Speciale actiecampaagne: 'Hoe kun je Make-A-Wish helpen?'

PIJLER 4

Flexibel en
betrokken
organiseren

[Lees hier meer ↗](#)

PIJLER 1

Wensen vervullen
met impact

[Lees hier meer ↗](#)

PIJLER 2

Verhalen delen

[Lees hier meer ↗](#)

PIJLER 3

Geven met
betekenis

[Lees hier meer ↗](#)

PIJLER 4**Flexibel en betrokken organiseren**

Door flexibel en betrokken organiseren maken we onze organisatie toekomstproof. Klaar voor de uitdagingen die ons nog te wachten staan. Daarom investeren we in het volgende:

- Investeren in mensen, community en data.
- Verbinden met onze community met een Journey
- Doorontwikkeling van Wish Maps, met onder andere user-generated content en direct message-functie.
- Training, inwerken en opleiden in een moderne e-learning omgeving: de Make-A-Wish Academy.
- Informatie delen en elkaar inspireren op Wishnet.

We hebben er zin in! Op naar een krachtige toekomst, waarin het 'Good to know you' is, en 'Good to know us'.

BEGROTING BOEKJAAR 2022-2023

in €	Begroot 2023	doelstelling	werving	B & A
BATEN	8.741.000			
LASTEN				
Uitbesteed werk wensvervullingen	1.691.300	1.691.300		
Overige wensprojectkosten	120.000	120.000		
	1.811.300	1.811.300	-	-
Personeelskosten:				
Salarislasten	2.137.700	1.260.300	516.800	360.600
Overige personeelskosten	422.500	250.700	109.300	62.500
	2.560.200	1.511.000	626.100	423.100
Huisvestingskosten	278.500	211.200	56.300	11.000
Algemene organisatiekosten	653.000	495.100	131.800	26.100
Internationale kosten	275.300	208.800	55.600	10.900
Marketingkosten	2.606.700	971.100	1.635.600	
Communicatiekosten	415.000	338.750	76.250	
Vrijwilligerskosten	141.000	113.000	27.500	500
	4.369.500	2.337.950	1.983.050	48.500
Totaal lasten	8.741.000	5.660.250	2.609.150	471.600
Financiële baten en lasten	-			
Resultaat	-			
Besteed aan doelstelling in % van totale lasten	64,8%			
Besteed aan doelstelling in % van totale baten	64,8%			
Kosten fondsenwerving // Baten fondsenwerving	29,8%			
Kosten beheer en administratie in % van totale lasten	5,4%			
Aantal Vervulde Wensen	600			

Ralf Knegtmans, lid Raad van Toezicht Make-A-Wish 'Hier werken mensen die kiezen voor wat ze echt belangrijk vinden'



Hij is managing partner bij De Vroedt & Thierry Executive Search & Leadership Consultancy. Ook publiceert Ralf Knegtmans, gespecialiseerd in het op de juiste manier zoeken naar talent voor Raden van Bestuur en Raden van Commissarissen, aan de lopende band over zijn professionele passie, onder meer resulterend in gastcolleges, columns en boeken als 'Toptalent', 'Agile Talent', 'Hoe word je CEO?' 'Diversiteit als uitdaging' en 'Leiderschap in de digitale wereld.' Op 6 april 2023 gaat zijn tweede termijn van drie jaar in als Raad van Toezicht-lid bij Make-A-Wish Nederland.

Het prettige aan Ralf Knegtmans: hij leeft zijn vak. Na twee zinnen is het al duidelijk: deze man is goed in zijn professie omdat het in zijn poriën is gaan zitten. 'Ik ben de hele dag bezig met het vinden van toptalent voor allerlei bedrijven. Inmiddels werk ik al jaren wereldwijd in het hoogste segment en verdien daar meer dan voldoende geld mee. In de top van het bedrijfsleven kom je veel leuke, slimme mensen tegen, dus ik heb niets te klagen, maar ik voelde een diepe behoefte iets terug te doen voor de maatschappij.

Dan ga je zitten nadenken: wat zou ik kunnen doen?'

Als vader van twee inmiddels grote kinderen lag zijn hart al tijdenlang bij een nieuwe generatie. 'En voordat Hanneke Verburg algemeen directeur werd van Make-A-Wish werkte ik vlak naast haar op het

Concertgebouwplein in Amsterdam. Dus toen zij de stap maakte naar het goede doel, triggerde mij dat. Ik heb ernstig zieke kinderen altijd een van de ergste dingen gevonden die er zijn. Dus ik zei tegen haar: "Als ik ooit iets kan doen..." "Nou," zei Hanneke, "dat is wel grappig, er komt net een plek vrij bij de Raad van Toezicht." De rest is history. Fantastisch om iets te kunnen bijdragen aan iets van wezenlijk belang.'

Perspectief

De organisatie Make-A-Wish Nederland verraste Ralf. 'Toen ik er in stapte dacht ik nog dat het om een leuk dagje uit ging. Maar ik merkte al snel dat het totaal anders in elkaar stak. Veel professioneler. Het gaat echt om een zeer zorgvuldig uitgestippelde Wish Journey, een uitgekiend stappenplan en traject, waarbij het volledig draait om het geven van perspectief in een zeer moeilijke tijd. De directie, het personeel, de hele organisatie: bevlogen mensen die heel zorgvuldig te werk gaan. Indrukwekkend. Het gaf mij een toevoeging aan mijn andere werk. Door samen met de Raad van Toezicht als sparringpartner voor Hanneke en Ilse Helmons, het andere directielid, te kunnen fungeren, kreeg ik precies het gevoel waar ik naar zocht. Zo draag ik daadwerkelijk een klein steentje bij aan iets van wezenlijk belang.'

Wat Ralf doet: 'Strategisch en positief kritisch toetsen. De Raad van Toezicht-leden vormen een paar extra ogen die van buitenaf soms dingen kunnen aandrazen die je niet zo snel ziet als je dag in dag uit binnen een organisatie werkt. Waarbij ik me haast om te zeggen dat de Make-A-Wish organisatie onder leiding van Hanneke en Ilse het echt heel goed doet. Maar het is altijd prettig als iemand soms zegt: "Maar heb je ook daar en daar wel eens aan gedacht?" Het goede van de RvT is dat we als professionals vanuit alle domeinen meekijken: algemeen management, marketing, IT, medisch, financieel, juridisch en HR (Human Resources). Ik richt me voornamelijk op dat laatste en op leiderschap.'

Visie

De uitdagingen van deze tijd zijn enorm. Het is immers een tijd van voortdurende verandering en de veranderingen gaan steeds sneller. De rap digitaliserende wereld eist het talent je te kunnen ontplooiën, aan te passen en razendsnel te willen en te kunnen leren. Dat alles past precies in de visie van Ralf. 'Waarbij dit ook een tijd is om goed te kijken naar diversiteit, op alle fronten. Waarbij je wel steeds moet focussen: krijg ik de allerbeste aan tafel? Ik denk daarbij op basis van inzichten uit mijn vak dat het niet meer van deze tijd is om enkel te kijken naar cv's en diploma's. Het is belangrijker geworden te kijken naar: wat gaat iemand toevoegen, hoe past iemand zich aan, hoe manifesteert iemand zich in een snel veranderend landschap? Fundraising is enorm in ontwikkeling, dus de uitdaging is: hoe krijg je het voor elkaar om dat zo goed mogelijk te waarborgen in de

toekomst? Daarvoor heb je toekomstbestendig talent nodig en moet je als directie en HR dus voortdurend zoeken naar talenten met groeipotentie, leer- en aanpassingsvermogen.'

Uitdaging

Als Ralf kijkt naar 2022 ziet hij een jaar met een meer dan fikse uitdaging. 'We waren door corona niet meer in staat alle wensen te vervullen. Er lag een gigantisch ingewikkelde puzzel. En we konden er weinig aan doen, door corona lag heel veel stil. Buitenlandse wensen konden we sowieso niet meer uitvoeren, bij binnenlandse wensen kwamen er allerlei beperkingen om de hoek kijken. De directie en organisatie hebben geroeid met de riemen die ze hadden, maar meer dan ooit is de focus daardoor verlegd naar het perspectief dat Make-A-Wish komt brengen. Dat perspectief is belangrijker dan welke spreadsheet met getallen ook. Hoe minder je voor elkaar kunt boksen, hoe duidelijker dat wordt. En dat is ergens ook weer heel goed. Als RvT hebben we in een heel prettige sfeer daar een paar keer over zitten sparren met de directie. Hoe je ondanks corona en de daaropvolgende beperkingen toch kan blijven stretchen in je hoofd, zodat je out of the box denkend de wensvervullingen toch kan uitvoeren. Stel jezelf voortdurend de vraag: hebben we er echt alles aan gedaan? Zo probeerden we elkaar uit te dagen.'

Andere actuele uitdagingen: 'Cybersecurity en de kwetsbaarheid van de directie. Stel nou dat een van die twee dames weg zou vallen, wat dan? Hetzelfde geldt voor de voorzitter van de Raad van Toezicht. Daar hebben we goed naar gekeken: hoe kunnen we dat minder kwetsbaar krijgen? Daarvoor moet je ook weer goed kijken naar de rest van de

organisatie, wat kan die opvangen? En dat vond ik ook heel leuk in 2022: we hebben twee keer een strategische meeting gehad met alle mensen van Make-A-Wish om te kijken hoe het landschap er nou uitziet over vijf jaar. Wat zijn dan de kansen en bedreigingen? Dat was heel slim van Hanneke en Ilse, om ons daar bij te zetten. Zo kregen wij een gezicht bij de organisatie en konden we met ze sparren.

Wat leverde dat hem nog meer op? 'Buiten een heel zinvolle dialoog wederom dat inzicht dat de mensen zo'n bizar groot commitment met Make-A-Wish voelen. De intrinsieke motivatie daar te werken is bijzonder. Super gaaf om te zien. Dat zit ook helemaal in mijn eigen drijfverenprofiel; alles moet steeds net iets beter, net iets anders. Al die goeie mensen doen het niet voor het geld. Met hun talent en kwaliteiten zouden ze elders veel meer kunnen verdienen. Maar ze doen precies wat ze zo belangrijk vinden in het leven. Dat is echt een bewuste keuze. En daardoor is het een heel ambitieuze club.'

Behandelplan

In 2022 werd het Ralf, als het om ambities gaat, eens te meer duidelijk dat het aanbieden van een Wish Journey in het behandelplan van een arts thuishoort. 'Ik las in het magazine dat Make-A-Wish uitbracht een paar uitspraken van Dr. Jaume Mora Graupera, pediatriesch oncoloog in Hospital Sant Joan de Déu, Barcelona. Hij heeft al wat mensen van Make-A-Wish Spanje in zijn behandelteam omdat hij ziet dat een Wish Journey een positief verschil maakt in de reis van kanker, zoals hij dat formuleert. Ik ben het daar zo mee eens. En ik vind dat we dat in Nederland ook zo moeten organiseren.'

Ralf ziet meer kansen en uitdagingen: 'Digitaal moeten we heel sterk worden, omdat we zo nog beter en efficiënter kunnen werken. En ik zie dat toptalenten steeds meer een maatschappelijk relevante missie hebben. Daar ligt voor ons een enorme kans. De grootste talenten willen niet meer alleen die toppositie bij Shell, KPMG of Unilever, ze willen steeds vaker ook iets bijdragen aan de wereld. Er zijn al grote bedrijven die toestemming geven aan hooggeplaatste mensen om een dag per maand elders te werken, bij een goed doel bijvoorbeeld. Voor die mensen is het goed, want even verandering van omgeving en dus ook andere uitdagingen, voor ons is het goed want die mensen kunnen echt iets brengen. Een netwerk, een andere manier van kijken of bijvoorbeeld het sponsoren van een wensvervulling, absoluut verfrissend. Er liggen volgens mij nog kansen om de HR directeurs en CEO's van deze bedrijven te benaderen voor een dergelijk initiatief.'

Inhaalslag

Op de vraag wat in 2022 beklijvend voor Ralf was, waar zijn trots, voldoening en andere gevoelens zaten, zegt hij: 'Ik ben voor het eerst naar de Kids' Night geweest en dat vond ik geweldig. Die avond werd het voor mij tastbaar: hier doen we het dus allemaal voor. Voor mij is dat een stimulans geweest nog een termijn in de Raad van Toezicht te blijven. Ik merkte hoe waardevol die Wish Journeys zijn, voor de kinderen, hun ouders, de hele omgeving. Hoe duurzaam het werkt, de periode van voorbereiden van verheugen, het beleven, het nagenieten. Wat een impact.'

En daarnaast: 'We hebben in 2022 een inhaalslag moeten maken, dat is wel het woord dat het beste bij het jaar past. Dat klinkt misschien als snel en haastig veel doen, maar die inhaalslag is juist heel goed en zorgvuldig gedaan. Steeds beter is gekeken naar het verhaal achter het kind en de journey en dat is ook nodig. De lat moet voortdurend omhoog. Ik vind het knap, want er was door de externe factor corona wel een grote frustratie in het begin van 2022. We hadden genoeg middelen, maar je wilt juist dat die middelen op gaan. Aan wensvervullingen. Dat geld moet uitgegeven.'

Hoe die inhaalslag zich in de toekomst zal uitkristalliseren? 'Dat is spannend, want in ons domein zie je dat de loyaliteit in de samenleving afneemt en het donateur-bestand sterk vergrijsst. Er komt –mede daardoor– een hardere competitie in fundraisingland. Dat

betekent dat je fiks zult moeten onderscheiden en een heel helder profiel moet laten zien. Wij zijn niet dat leuke dagje uit, wij zijn van de Wish Journey. Ik heb er vertrouwen in dat we dat onderscheidende vermogen blijven benutten, want alles wat wij doen ademt kwaliteit. Dat magazine, maar ook de zomercampagne: sterk, professioneel, authentiek, geloofwaardig. De zin 'Ieder kind heeft magie nodig. Sommigen meer dan anderen': die kwam binnen. Ook bij mij. Wij zijn niet van houtje touwtje oplossingen, we doen de dingen goed, dat is een heel heldere weloverwogen keuze, knap gedaan door de directie en organisatie. Maar we moeten het wel blijven ontwikkelen, omdat de donateur van de toekomst steeds meer kan kiezen: waar geef ik mijn geld aan uit, waar ga ik voor? We zullen de tijdsgeest heel goed moeten aanvoelen om mee kunnen gaan in een dynamisch, voortdurend veranderend landschap.'

De behandeling van
een ernstig ziek
kind is meer dan
medicijnen alleen.

5. Verantwoordings- verklaring

RAAD VAN TOEZICHT

De Raad van Toezicht neemt bij het uitoefenen van zijn functie de volgende principes in acht:

1. Scheiding toezicht en bestuur

De Raad van Toezicht adviseert over/geeft goedkeuring aan het (meerjaren)beleid en ziet erop toe dat de daarvan afgeleide doelstellingen worden behaald. De Raad van Toezicht volgt de resultaten aan de hand van rapportages. De bestuurlijke taken liggen bij de statutair bestuurder/ algemeen directeur van de organisatie. Er is een tweekoppige directie. De uitvoering ligt in handen van de professionals op het kantoor in Hilversum (Media Park) en de professionele vrijwilligers in het land.

2. Besteding van de middelen

Voor ons bestaan zijn we afhankelijk van donaties, giften en loterij inkomsten. Het is essentieel dat de gevers ervan uit kunnen gaan dat hun bijdrage effectief en doelmatig wordt ingezet. In het jaarplan staan de doelstellingen die Make-A-Wish in de verslagperiode wil bereiken. Deze betreffen het aantal af te ronden Wish Journeys, de uit te voeren communicatieprojecten, de te behalen financiële doelen en de plannen ten aanzien van de personele bezetting. In het jaarverslag en in de maandelijkse rapportages doen we verslag over de behaalde resultaten.

Net als alle goede doelen geven we aan welk deel van de kosten is gerelateerd aan beheer en administratie (overhead), en welk deel aan fondsenwerving en aan doelstellingswerk. Ons streven is dat deze ondersteuning maximaal 8% van alle kosten bedraagt. Daarnaast streven we ernaar dat minimaal 70% van de kosten aan de doelstelling moet worden besteed.

3. Omgaan met community

Onze community bestaat onder meer uit:

- wenskinden en hun families
- donateurs
- vrijwilligers
- kantoorpersoneel
- actie initiators
- deelnemers fondsenwervende acties
- zakelijke partners
- wensleveranciers
- vrienden van Make-A-Wish Nederland
- (academische) ziekenhuizen en medisch professionals
- (zakelijke) ambassadeurs
- Make-A-Wish International

4. Toezicht

De Raad van Toezicht houdt toezicht op de toekomstplannen voor Make-A-Wish Nederland en de behaalde resultaten. In het verslagjaar 2021-2022 bestond de Raad van Toezicht uit zes personen. Zij voerden hun werkzaamheden onbetaald uit. In deze samenstelling deelden de leden hun expertise op de volgende vakgebieden: marketing, IT, medisch, financieel, juridisch en HR.

De Raad van Toezicht

Hans Geels
voorzitter



Directeur Dille & Kamille

Theo Rinsema
vice voorzitter



CEO/eigenaar Shift Patrol

Mariëlle Broekhuysen
vice voorzitter



Partner ondernemingsrecht bij
Janssen Broekhuysen Advocaten

Mustapha Abdellati



Partner Ernst & Young Accountants LLP

Annet Bosch



Kinderarts Amsterdam UMC,
Hoogleraar Kindergeneeskunde in
het bijzonder Metabole ziekten
Universiteit van Amsterdam

Ralf Knegtmans



Managing Partner De Vroedt & Thierry

Achtergrond

Nevenfuncties

- Bestuurder KidsRights
- DGA Geels Beheer BV
- Bestuurder Hutspot International B.V.

- Lid RvC Menzis
- Voorzitter Raad van Bestuur Fellowmind
- Bestuurslid Ortec Finance
- Lid RvC Olympia Uitzendbureau
- Lid RvC Kinly

- Legal Mediator bij Derksen Broekhuysen Business Mediation

- Lid RvT/Voorzitter Audit Committee Stichting Progresso
- Bestuurslid Stichting Argan

- Collegelid College ter beoordeling van Geneesmiddelen (CBF/MEB)

- Lid Raad van Advies KPMG LighthouseCentre of Excellence for Data and Analytics
- Gastcolleges over leiderschap in digitale wereld, wendbaarheid van talent, diversiteit, de veranderende rol van HR; op o.a. Nyenrode Business Universiteit, TIAS Business School, Technische Universiteit Gdansk, Speakers Academy en Harvard Business Review Polska
- Gast-columnist bij BNR (Business News Radio) en MT/Sprout (Management Team) over leiderschap, (Top) talent en diversiteit

De termijn van de leden is statutair vastgelegd en bedraagt drie jaar. Na een eerste termijn van drie jaar kan deze tweemaal worden verlengd.

Rooster van aftreden

Naam	Einde eerste termijn	Einde tweede termijn	Einde derde termijn
Hans Geels	01 augustus 2018	01 augustus 2021	01 augustus 2024
Theo Rinsema	01 september 2020	01 september 2023	
Mariëlle Broekhuysen	01 september 2020	01 september 2023	
Annet Bosch	21 mei 2022	21 mei 2025	
Ralf Knegtmans	06 april 2023	06 april 2026	
Mustapha Abdellati	19 januari 2024	19 januari 2027	

Rapportages

Om toezicht te kunnen houden, informeren we de Raad van Toezicht door maandelijkse managementrapportages over de voortgang en de resultaten. In de rapportages staat hoe de baten en kosten zich ontwikkelen, hoeveel wensen zijn vervuld en de kostprijs daarvan. Daarnaast doen we mondeling of aan de hand van notities verslag over beleidsthema's en activiteiten. Er wordt ook een verslag gemaakt van de vergaderingen.

De Raad van Toezicht vergaderde afgelopen boekjaar vijf keer. Hieronder een overzicht van onderwerpen die regelmatig op de agenda stonden:

- Financiële zaken
- Managementrapportages
- Meerjarenbeleidsplan
- Jaarplan en jaarbegroting
- Jaarverslag en jaarrekening
- Meerjarenprojecten
- Wish Journeys
- Wish Maps 2.0
- Risico evaluatie
- Marketing campagnes
- Governance beleid
- Bezoldiging
- Teamstructuur kantoor en regio
- AVG
- Ziekteverzuim
- Make-A-Wish International
- Privacy en security risico's

Zonder jou
geen wens!



6. Jaarrekening

INHOUDSOPGAVE

Balans	87
Staat van baten en lasten	88
Algemeen	89
Kasstroomoverzicht	90
Grondslagen van waardering en resultaatbepaling	91
Toelichting op de balans per 31 augustus 2022	95
Toelichting op de staat van baten en lasten	101
Gebeurtenissen na balansdatum	110

BALANS

Balans per 31 augustus 2022 (na resultaatverdeling)		31/8/2022	31/8/2021
Activa			
Vaste activa			
Immateriële vaste activa	1.	371.898	289.715
Materiële vaste activa	2.	<u>84.114</u>	<u>94.169</u>
		456.013	383.884
Vlottende activa			
Vorderingen en overlopende activa	3.	1.116.115	368.966
Liquide middelen	4.	<u>5.870.191</u>	<u>5.451.911</u>
		6.986.306	5.820.877
		<u>7.442.318</u>	<u>6.204.761</u>
Passiva			
Reserves en fondsen			
Continuïteitsreserve	5.	4.562.945	4.198.242
Reserve vaste activa		456.013	383.884
Reserve nog te vervullen wensen		<u>1.925.200</u>	<u>1.090.200</u>
		6.944.158	5.672.326
Kortlopende schulden			
	6.	<u>498.160</u>	<u>532.434</u>
		<u>7.442.318</u>	<u>6.204.761</u>

STAAT VAN BATEN EN LASTEN

Staat van baten en lasten september 2021 - augustus 2022		sept 2021 - aug 2022	Begroot	sept 2020 - aug 2021
Baten:				
Baten van particulieren	7.	3.454.465	2.965.550	2.908.139
Baten van bedrijven	8.	1.179.606	1.007.500	770.821
Baten van loterijorganisaties	9.	4.201.630	5.340.700	3.733.874
Baten van verbonden organisaties zonder winststreven	10.	17.007	15.000	17.057
Baten van andere organisaties zonder winststreven	11.	351.626	304.250	249.409
Baten subsidies van overheden	12.	-		4.967
Som van de geworven baten		9.204.335	9.633.000	7.684.266
Lasten:				
Besteed aan doelstelling:				
- wensvervullingen	13.	3.692.499	4.905.600	2.808.664
- voorlichting	13.	1.161.667	1.505.545	1.145.274
		4.854.165	6.411.145	3.953.938
Wervingskosten	14.	2.654.505	2.635.255	2.186.592
Beheer en administratie	15.	406.152	475.600	441.930
Som van de lasten		7.914.822	9.522.000	6.582.461
Saldo financiële baten en lasten		17.682-	6.000-	5.384-
Resultaat		1.271.832	105.000	1.096.421
Toevoeging/onttrekking aan:				
- continuïteitsreserve		364.703	105.000	1.541.329
- bestemmingsreserve vaste activa		72.128		24.942
- bestemmingsreserve nog te vervullen wensen		835.000	-	469.850-
		1.271.832	105.000	1.096.421
Besteed aan doelstelling in % van de totale baten		53%	67%	51%
Besteed aan doelstelling in % van de totale lasten		61%	67%	60%
Wervingskosten in % van de totale baten		29%	27%	28%
Kosten beheer en administratie in % van de totale lasten		5%	5%	7%
Aantal wensvervullingen		577	1000	447

ALGEMEEN

We sluiten het boekjaar 2022 af met een fors positief resultaat van € 1.271.832. Begroot was een resultaat van € 105.000.

Vorig jaar behaalden wij ook een fors positief resultaat van € 1.096.421.

Boekjaar 2022 stond gelukkig veel minder in het teken van corona dan de voorgaande 2 jaren. Toch had de crisis een negatieve impact op het aantal wenservullingen en op de fondsenwerving.

Wij hebben dit jaar 577 wensen vervuld, waar er 1.000 waren begroot. Vorig jaar kwamen wij uit op 447 wensen. We vervulden dit boekjaar, net als voorgaand jaar, alleen maar binnenlandse wensen.

Wij hadden dit jaar 1.000 binnenlandse wensen begroot. 500 wensen voor de wenskinden die nog wachten op hun wens als gevolg van de coronacrisis. En 500 voor alle nieuw aangemelde kinderen dit jaar.

Het aantal aanmeldingen blijft achter door de druk op de zorg die tijdens en na de lockdown onverminderd hoog bleef, waardoor zorgverleners onvoldoende tijd hebben om kinderen aan te melden.

Hieronder lichten we de belangrijkste fluctuaties toe ten opzichte van de begroting en vorig boekjaar:

Baten

De totale baten zijn € 428.665 lager dan begroot en maar liefst € 1.520.069 hoger dan vorig jaar.

Vorig jaar hebben wij vol ingezet op werving van nieuwe deelnemers voor de Lot of Happiness Loterij, waardoor wij dit jaar fors meer inkomsten hebben dan vorig jaar. Helaas bleef dit jaar de lotenverkoop achter bij de begroting, door capaciteitstekorten bij de wervingsbureaus.

Ook dit jaar waren helaas weer enkele grote acties en evenementen als gevolg van de coronabeperkingen niet mogelijk. Daarentegen hebben wij enkele zeer grote nalatenschappen en een hele mooie gift van een bedrijf ontvangen!

Doelstellingskosten

De doelstellingskosten zijn met € 1.556.980 fors lager dan begroot, maar € 900.227 hoger dan vorig jaar. Zoals hierboven vermeld konden wij helaas fors minder wensen dan begroot vervullen.

Wervingskosten

De wervingskosten zijn € 19.250 hoger dan begroot en € 467.913 hoger dan voorgaand jaar. Wij hebben vanaf het voorjaar veel ingezet op donateurswerving. Dit heeft ons veel nieuwe donateurs opgeleverd, maar daardoor stegen de wervingskosten.

Daarnaast hebben wij dit boekjaar onze New Ambition campagne voortgezet en daarnaast een grote zomercampagne uitgevoerd gericht op naamsbekendheid en werving van baten.

KASSTROOMOVERZICHT

Kasstroomoverzicht	sept 2021 - aug 2022	sept 2020 - aug 2021
Kasstroom uit operationele activiteiten:		
Resultaat	1.271.832	1.096.421
Aanpassingen voor:		
- Afschrijvingen IVA en MVA	95.848	99.484
- Mutatie vorderingen	747.149-	182.102
- Mutatie kortlopende schulden	34.274-	234.201-
	685.575-	47.385
Kasstroom uit investeringsactiviteiten:		
Investeringen in immateriële en materiële vaste activa	167.976-	124.426-
Toename liquide middelen	418.280	1.019.379
Liquide middelen		
Stand liquide middelen ultimo boekjaar	5.870.191	5.451.911
Af: stand liquide middelen begin boekjaar	5.451.911	4.432.532
Toename liquide middelen	418.280	1.019.379

GRONDSLAGEN VAN WAARDERING EN RESULTAATBEPALING

Algemeen

Make-A-Wish Nederland heeft als doel het vervullen van wensen van kinderen die wonen/verblijven in het Koninkrijk der Nederlanden met een levensbedreigende ziekte, en voorts alles wat er rechtstreeks of zijdelings verband mee houdt en daartoe bevorderlijk kan zijn, in de ruimste zin van het woord.

We proberen dit doel te bereiken door onder meer:

- a) wensen te vervullen;
- b) fondsen te werven;
- c) het bedrijfsleven te benaderen;
- d) folders en materialen te verspreiden;
- e) voorlichtingsbijeenkomsten en andere activiteiten te verzorgen op het gebied van public relations en van het vervullen van wensen. Deze voorlichting over wensvervulling is vooral bedoeld om het publiek bewust te maken van het effect dat een wensvervulling heeft op een ziek kind;
- f) samen te werken met organisaties met een (nagenoeg) gelijke doelstelling in andere landen;
- g) lid te zijn van of aansluiting te zoeken bij organisaties - al dan niet gevestigd in andere landen - die een (nagenoeg) gelijke doelstelling hebben gericht op ondersteuning en stimulering van organisaties met een (nagenoeg) gelijke doelstelling;
- h) en alles wat verband houdt met het voorafgaande en daartoe bevorderlijk kan zijn, in de ruimste zin van het woord.

Make-A-Wish Nederland beoogt geen winst te maken.

De Stichting is gevestigd te Hilversum, Frits Spitsstraat 1 en heeft KvK nummer: 41131321.

Jaarrekening

De jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving 650 voor fondsenwervende organisaties.

Baten en lasten

We rekenen de baten en lasten toe aan het jaar waarop ze betrekking hebben. Ook verantwoorden we de baten alleen als deze op balansdatum zijn gerealiseerd. Lasten en risico's die voor het einde van het boekjaar zijn ontstaan, verantwoorden we als deze voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden.

Actie-opbrengsten

Actie-opbrengsten verantwoorden we in het boekjaar waarin de actie plaatsvond.

Nalatenschappen

We verantwoorden nalatenschappen als we een voorschot of de akte van verdeling, dan wel de rekening en verantwoording hebben ontvangen.

Verkregen kortingen

Opbrengsten van verkregen kortingen waarderen we tegen de reële waarde van de transactie.

Overige baten

De overige baten verantwoorden we in het jaar waarin we de baten krijgen.

Immateriële en materiële vaste activa

Deze activa worden gewaardeerd op verkrijgingsprijs, min de cumulatieve afschrijvingen. De afschrijvingen worden gebaseerd op de geschatte economische levensduur en berekend op basis van een vast percentage van de verkrijgingsprijs. Hierbij houden we rekening met de eventuele restwaarde. We schrijven af vanaf het moment van ingebruikname.

We beoordelen elk boekjaar of er sprake is van een bijzondere waardevermindering. En we trekken subsidies op investeringen af van de verkrijgings- of vervaardigingsprijs van de activa waarop de subsidies betrekking hebben.

Vorderingen op korte termijn

De vorderingen nemen we op bij eerste verwerking, tegen de reële waarde en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. De reële waarde en geamortiseerde kostprijs zijn gelijk aan de nominale waarde. Noodzakelijk geachte voorzieningen voor het risico van oninbaarheid brengen we in mindering. Deze voorzieningen worden bepaald op basis van individuele beoordeling van de vorderingen.

Schulden op korte termijn

Kortlopende schulden waarderen we bij de eerste verwerking tegen reële waarde.

Na de eerste verwerking waarderen we ze tegen geamortiseerde kostprijs, zijnde het ontvangen bedrag, rekening houdend met agio of disagio en onder aftrek van transactiekosten. Dit is meestal de nominale waarde.

Liquide middelen

Liquide middelen bestaan uit kas- en banktegoeden met een looptijd korter dan twaalf maanden. Rekening-courantschulden bij banken zijn opgenomen onder schulden aan kredietinstellingen onder de kortlopende schulden. Liquide middelen waarderen we tegen nominale waarde.

Reserves en Fondsen

Continuïteitsreserve

De continuïteitsreserve is er om de risico's op korte termijn af te dekken. Volgens de aanbeveling van Goede Doelen Nederland mogen wij hiervoor een reserve aanhouden van maximaal anderhalf keer de jaarlijkse kosten van de werkorganisatie.

Onze Raad van Toezicht vindt de vorming van een continuïteitsreserve noodzakelijk voor de dekking van risico's op korte termijn, en als zekerheidsstelling dat we ook in de toekomst aan onze verplichtingen kunnen voldoen.

Onder de kosten van de werkorganisatie verstaan we: kosten eigen personeel, huisvestingskosten, kantoor- en algemene kosten en de kosten voor fondsenwerving.

Bestemmingsreserve

Het gedeelte van het eigen vermogen dat is afgezonderd - omdat het bestuur daaraan een beperktere bestedingsmogelijkheid heeft gegeven - merken we aan als bestemmingsreserve.

Voorzieningen

Voorzieningen worden gevormd voor in rechte afdwingbare of feitelijke verplichtingen die op de balansdatum bestaan. Hierbij is het waarschijnlijk dat een uitstroom van middelen noodzakelijk is en de omvang op betrouwbare wijze is in te schatten. De voorzieningen waarden we tegen de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om de verplichtingen per balansdatum af te wikkelen.

Rentebaten en rentelasten

Rentebaten en rentelasten verwerken we chronologisch, rekening houdend met de effectieve rentevoet van de betreffende activa en passiva.

Operational lease

Make-A-Wish Nederland bezit leasecontracten. Een groot deel van de voor- en nadelen van een lease-eigendom ligt niet bij ons. Deze leasecontracten worden

verantwoord als operationele leasing. Verplichtingen met betrekking tot operationele leasing worden - rekening houdend met ontvangen vergoedingen van de verhuurder - op lineaire basis verwerkt in de winst-en-verliesrekening over de looptijd van het contract.

Personeelsbeloningen

Lonen, salarissen en sociale lasten verwerken we op grond van de arbeidsvoorwaarden in de staat van baten en lasten, voor zover ze verschuldigd zijn aan werknemers.

Pensioenregeling

Make-A-Wish Nederland heeft een beschikbaar premiestelsel als pensioenregeling. Op deze regeling zijn de bepalingen van de Nederlandse Pensioenwet van toepassing. We betalen op verplichte basis premies aan pensioenverzekeraar Zwitserleven. De premies worden verantwoord als personeelskosten zodra deze verschuldigd zijn. Vooruitbetaalde premies nemen we op als overlopende activa als dit tot een terugstorting leidt of tot een vermindering van toekomstige betalingen. Nog niet betaalde premies worden als verplichting op de balans opgenomen.

Kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de indirecte methode. Ontvangsten en uitgaven wat betreft interest zijn opgenomen onder de kasstroom uit operationele activiteiten.

Toerekeningssystematiek lasten

Voor de toerekening van de lasten aan de doelstelling, fondsenwerving of beheer & administratie kozen we voor een eenvoudige methodiek. Dit conform de aanbeveling van Goede Doelen Nederland. Hieronder lichten we per kostensoort toe hoe we deze toerekenen aan de drie kostencategorieën.

Uitbesteed werk wensen en overige wensprojecten: we rekenen alle kosten volledig toe aan de doelstelling.

Personeelskosten: we boeken alle directe personeelskosten per organisatorische afdeling, en kunnen ze daarom direct verdelen over de afdelingen. De overige personeelskosten rekenen we in verhouding toe tot de directe personeelskosten. Vervolgens maken we per afdeling een verdeling van de lasten naar doelstelling, fondsenwerving en beheer & administratie. Dit gebeurt op basis van de procentuele personele inzet voor deze categorieën.

Huisvestingskosten en algemene organisatiekosten: alle lasten worden eerst verdeeld onder de organisatorische afdelingen op basis van de personeelsbezetting in fte. Daarbij gaan we ervan uit dat het merendeel van de lasten personeelsgebonden is. Bij het bepalen van de hoogte van het aantal fte's nemen we ook de inzet van vrijwilligers mee. Vervolgens maken we per afdeling een verdeling van de lasten naar doelstelling, fondsenwerving en beheer & administratie. Dit gebeurt op basis van de personele inzet voor deze categorieën.

Communicatiekosten: we verdelen deze kosten per soort uitgave in kosten voor de doelstelling (voorlichtingskosten) of kosten voor de werving van de baten. De verdeling hangt af van het feit of de kosten voor voorlichting zijn (doelbestedingswerk), of voor de werving van baten.

Marketingkosten: deze kosten verdelen we per soort uitgave in kosten voor de doelstelling (voorlichtingskosten) of kosten voor de werving van baten.

Kosten vrijwilligers: deze kosten rekenen we volledig toe aan de organisatorische afdeling Vrijwilligersmanagement. Vervolgens rekenen we die kosten toe naar de verschillende doelstellingen op basis van de ureninzet van vrijwilligers voor het doelstellingswerk en de werving van de baten.

TOELICHTING OP DE BALANS PER 31 AUGUSTUS 2022

1. Immateriële vaste activa	31/8/2022	31/8/2021
Software	<u>371.898</u>	<u>289.715</u>

Het verloop van de immateriële vaste activa gedurende het boekjaar is als volgt:

Boekwaarde per 1 september	289.715	228.418
Aanschaffingen	127.326	115.848
Afschrijvingen	<u>45.142-</u>	<u>54.550-</u>
Boekwaarde per 31 augustus	<u>371.898</u>	<u>289.715</u>

We gebruiken de immateriële vaste activa voor de bedrijfsvoering en in het kader van onze doelstelling. Investeringsuitgaven groter dan € 500 worden geactiveerd. Software wordt in 5 of 10 jaar afgeschreven, afhankelijk van de economische levensduur.

2. Materiële vaste activa	31/8/2022	31/8/2021
Vervoermiddelen	51.031	62.536
Inventaris	13.808	17.980
Hardware	19.275	13.652
	<u>84.114</u>	<u>94.169</u>

Het verloop van de materiële vaste activa gedurende het boekjaar is als volgt:

	Vervoermiddelen	Inventaris	Hardware	31/8/2022	31/8/2021
Boekwaarde per 1 september	62.536	17.980	13.652	94.169	130.524
Aanschaffingen	24.200	1.501	14.950	40.650	8.578
Afschrijvingen	35.705-	5.673-	9.327-	50.705-	44.934-
Afboekingen	-	-	-	-	-
Boekwaarde per 31 augustus	<u>51.031</u>	<u>13.808</u>	<u>19.275</u>	<u>84.114</u>	<u>94.169</u>

We gebruiken de materiële vaste activa voor de bedrijfsvoering en in het kader van onze doelstelling. Investeringsuitgaven groter dan € 500 worden geactiveerd. Hardware schrijven wij af in 3 jaar. Inventaris en vervoermiddelen schrijven wij af in 5 jaar.

3. Vorderingen en overlopende activa	31/8/2022	31/8/2021
Nog te ontvangen actiebaten	49.936	54.181
Nog te ontvangen Vriendenloterij	46.591	20.234
Nog te ontvangen Lot of Happiness	42.733	51.814
Nog te ontvangen nalatenschappen	50.000	55.000
Overige vorderingen en overlopende activa	926.855	187.738
	1.116.115	368.966
Overige vorderingen en overlopende activa:		
Vooruitbetaalde personeels- en pensioenkosten	39.405	35.600
Vooruitbetaalde huisvestingskosten	15.594	15.153
Vooruitbetaalde organisatiekosten	97.258	85.540
Vooruitbetaalde wens- en vrijwilligerskosten	34.656	32.571
Vooruitbetaalde marketingkosten	718.069	10.688
Overige vorderingen	21.873	8.186
	926.855	187.738
4. Liquide middelen	31/8/2022	31/8/2021
Kas	177	225
Rabobank	4.028.461	3.676.479
Rabobank inzake garantiestelling huur	39.047	39.047
ING	522.258	493.216
ABN-AMRO	535.198	496.410
SNS bank	248.009	248.752
ASN bank	248.008	248.751
Nationale-Nederlanden Bank	249.032	249.032
	5.870.191	5.451.911

De liquide middelen staan, behalve de bankrekening voor de garantiestelling huur, ter vrije beschikking. We gebruiken de liquide middelen voor de bedrijfsvoering en in het kader van onze doelstelling.

Beleggingsbeleid

Ons beleggingsbeleid is defensief en gericht op de instandhouding van het vermogen, waarbij het behoud van flexibiliteit belangrijk is. Make-A-Wish Nederland investeert niet in aandelen of aandelenfondsen. Daarmee zijn de risico's van negatieve rendementen op beleggingen beperkt. Beleggingen in individuele obligaties moeten minimaal een A+-rating hebben. Afgelopen boekjaar bestonden de beleggingen helemaal uit liquide middelen.

Beleid ten aanzien van liquide middelen

We willen het risico over onze liquide tegoeden zo laag mogelijk houden. Dit is vastgelegd in het beleggingsstatuut. Met het oog op risicospreiding hebben wij de tegoeden verdeeld over verschillende banken die onder het depositogarantiestelsel van De Nederlandsche Bank vallen. Alle banken waar wij zaken mee doen zijn Nederlandse banken.

5. Reserves en Fondsen	31/8/2022	31/8/2021
Continuïteitsreserve	4.562.945	4.198.242
Bestemmingsreserve vaste activa	456.013	383.884
Bestemmingsreserve te vervullen wensen	1.925.200	1.090.200
	<u>6.944.158</u>	<u>5.672.326</u>
De totale mutatie in de reserves is gelijk aan het positieve resultaat. Dit resultaat is als volgt bestemd:		
Toevoeging aan de continuïteitsreserve:	364.703	
Toevoeging aan de bestemmingsreserve vaste activa:	72.128	
Toeving aan de bestemmingsreserve te vervullen wensen:	835.000	
Totaal resultaat	<u>1.271.832</u>	

De samenstelling en het verloop van de reserves en fondsen is als volgt:

Continuïteitsreserve:		
Stand per 1 september	4.198.242	2.656.914
Mutatie	364.703	1.541.329
Stand per 31 augustus	4.562.945	4.198.242

Een continuïteitsreserve is noodzakelijk voor de dekking van risico's en om er zeker van te zijn dat we ook in de toekomst aan onze verplichtingen kunnen voldoen. We verhoogden de continuïteitsreserve afgelopen boekjaar. Enerzijds om mogelijke opbrengstschommelingen in de toekomst op te kunnen opvangen, en anderzijds om in de toekomst het hogere aantal wensen te vervullen.

Conform de Handreiking 'Verantwoord Financieel Beheer' mag Make-A-Wish Nederland een continuïteitsreserve aanhouden van maximaal anderhalf keer de jaarlijkse kosten van de werkorganisatie. In 2021-2022 hebben we het beleid van de continuïteitsreserve geüpdatet. De boven- en ondergrens van de reserve zijn bepaald op basis van de belangrijkste risico's. We vinden een bovengrens van één keer de kosten van de werkorganisatie toereikend.

De hoogte van de kosten van de werkorganisatie zijn als volgt berekend:

Personeelskosten	1.935.597
Overige personeelskosten	313.842
Huisvestingskosten	204.135
Algemene organisatiekosten	548.367
Afschrijvingskosten	95.848
Afdrachten aan verbonden organisaties	221.899
Communicatiekosten (excl. toerekening doelstelling)	318.832
Marketingkosten (excl. toerekening doelstelling)	1.512.481
Kosten vrijwilligers	56.960
Totaal	5.207.962

De continuïteitsreserve blijft binnen de grenzen van de Handreiking 'Verantwoord Financieel Beheer' en binnen de (boven)grens zoals gesteld door het Bestuur.

Bestemmingsreserve vaste activa:	31/8/2022	31/8/2021
Stand per 1 september	383.884	358.942
Mutatie	72.128	24.942
Stand per 31 augustus	<u>456.013</u>	<u>383.884</u>

Om de immateriële en de materiële vaste activa te financieren, houden we een bestemmingsreserve aan ter waarde van de vaste activa. Dit is volgens de Richtlijn Financieel Beheer Goede Doelen.

Bestemmingsreserve nog te vervullen wensen:	31/8/2022	31/8/2021
Stand per 1 september	1.090.200	1.560.050
Mutatie	835.000	-469.850
Stand per 31 augustus	<u>1.925.200</u>	<u>1.090.200</u>

Voor de wensen die nog vervuld moeten worden per balansdatum, hebben we een bestemmingsreserve gevormd.

6. Kortlopende schulden	31/8/2022	31/8/2021
Crediteuren	120.888	62.706
Loonverplichtingen	77.632	86.095
Overige schulden en overlopende passiva	299.640	383.633
	498.160	532.434
Loonverplichtingen:		
Reservering vakantiegeld	34.461	31.588
Reservering vakantiedagen	43.172	54.507
	77.632	86.095
Overige schulden en overlopende passiva:		
Nog te betalen wens- en vrijwilligerskosten	11.928	4.917
Nog te betalen organisatiekosten	67.159	67.763
Nog te betalen personeelskosten	10.458	6.868
Nog te betalen marketingkosten	74.936	105.455
Nog te besteden projectsubsidie Vriendenloterij PMC	99.286	108.821
Vooruitontvangen bedragen	35.874	89.809
	299.640	383.633

Niet in de balans opgenomen activa en verplichtingen

Make-A-Wish Nederland heeft de volgende rechten en verplichtingen die niet uit de balans blijken. Per contract hebben ze een waarde hoger dan € 20.000 per jaar.

- Een overeenkomst met de Vriendenloterij en Make-A-Wish voor 5 jaar. Hierin is bepaald dat Make-A-Wish als beneficiënt deelt in de opbrengst van de loterij.
- Een overeenkomst met Fairshare Nederland en Make-A-Wish voor 5 jaar. Hierin is bepaald dat Make-A-Wish als beneficiënt deelt in de opbrengst van de Lot of Happiness-loterij.
- Een overeenkomst met een lotenwervingsbureau en Make-A-Wish voor 5 jaar. Hierin is bepaald dat zij een minimaal aantal loten per jaar werven voor ons.
- Een huurovereenkomst voor kantoorruimte te Hilversum met Media Park Enterprise BV. Deze verplichting is ingegaan op 1 september 2017 en heeft een looptijd van 10 jaar. De jaarhuur inclusief servicekosten en btw bedraagt € 181.052.
- Een bankgarantie ter waarde van € 39.047 voor bovenstaande huurovereenkomst. Deze is ook opgenomen bij de liquide middelen.

TOELICHTING OP DE STAAT VAN BATEN EN LASTEN

Toelichting op de staat van baten en lasten over september 2021 - augustus 2022	sept 2021- aug 2022	Begroot	sept 2020- aug 2021
7. Baten van particulieren:			
Regionale acties	344.901	338.000	204.936
Evenementen	94.387	113.750	673
Donateurs	2.312.761	2.151.300	2.341.023
Giften en overige opbrengsten	159.808	81.000	284.955
Notariële schenkingen	42.023	25.000	25.196
Nalatenschappen	406.166	200.000	46.400
Business Challenge	26.202	31.500	-
Wensadoptie	17.500	-	2.500
Landelijke acties	20.719	-	2.457
Wish Makers	30.000	25.000	-
	3.454.465	2.965.550	2.908.139
8. Baten van bedrijven:			
Regionale acties	219.582	295.750	195.904
Evenementen	156.007	113.750	24.895
Cause related acties	117.490	150.000	204.431
Landelijke acties	72.147	5.000	37.528
Wish Makers	30.000	25.000	-
Wishteam/Skills by Wishes	35.145	55.000	54.780
Donateurs	10.147	-	9.309
Giften	262.245	65.000	60.993
Business Challenges	27.133	58.500	-
Wensadoptie	74.633	42.000	77.500
Verkregen kortingen	175.077	197.500	105.481
	1.179.606	1.007.500	770.821
9. Baten van loterijorganisaties:			
Vriendenloterij vaste bijdrage	255.000	250.000	250.000
Vriendenloterij projectsubsidie PMC	3.770	25.000	14.182
Geormerkte loten Vriendenloterij	140.679	100.700	154.836
Lot of Happiness loterij	3.802.181	4.965.000	3.314.855
	4.201.630	5.340.700	3.733.874

10. Baten van verbonden organisaties zonder winststreven:			
Make-A-Wish International	17.007	15.000	17.057
11. Baten van andere organisaties zonder winststreven:			
Regionale acties	134.317	211.250	138.097
Evenementen	40.673	-	10.230
Donateurs	1.443	-	1.443
Giften	135.429	65.000	77.399
Landelijke acties	14.764	-	1.850
Wensadoptie	25.000	28.000	20.390
	351.626	304.250	249.409
12. Baten subsidies van overheden (NOW)			
Baten subsidies van overheden	-	-	4.967
Som van de baten	9.204.335	9.633.000	7.684.266

TOELICHTING LASTENVERDELING

13. t/m 15. Toelichting lastenverdeling							
	Doelstelling wensvervullingen	Doelstelling voorlichting	Werving baten	Beheer en administratie	Totaal 2021 - 2022	Begroot 2021 - 2022	Totaal 2020 - 2021
Uitbesteed werk wensvervullingen	1.425.034				1.425.034	2.459.000	1.006.382
Overige wensprojecten	120.159				120.159	130.000	39.982
Personeelskosten	1.116.626		507.481	311.490	1.935.597	2.142.600	1.854.757
Overige personeelskosten	170.669		89.936	53.238	313.842	329.600	180.817
Huisvestingskosten	153.637		42.360	8.138	204.135	184.000	110.128
Algemene organisatiekosten	412.714		113.793	21.860	548.367	488.000	449.503
Afschrijvingskosten	80.970		12.480	2.398	95.848	97.000	99.484
Afdrachten aan verbonden organisaties	167.006		46.047	8.846	221.899	237.300	189.705
Communicatiekosten		209.755	318.832	-	528.587	499.500	410.041
Marketingkosten		951.911	1.512.481		2.464.392	2.835.000	2.199.895
Kosten vrijwilligers	45.683		11.095	182	56.960	120.000	41.765
Totaal	3.692.499	1.161.667	2.654.505	406.152	7.914.822	9.522.000	6.582.461

% Doelstellingswerk // Totale kosten
61%

% Beheer & Administratie//Totale kosten
5%

Werkelijk 2021 - 2022

In 2016 stelde het bestuur het beleid vast omtrent de hoogte van de kosten van het doelstellingswerk. Ons streven is dat deze kosten - uitgedrukt in de totale lasten - minimaal 70% bedragen. Werkelijk bedraagt het percentage 61% (vorig boekjaar 60%, begroot 67%).

Dit lage percentage komt met name doordat we vanwege corona minder wensen (577) konden vervullen en minder aanmeldingen hadden.

Ook stelde het bestuur in 2016 opnieuw het beleid vast omtrent de hoogte van de kosten van beheer en administratie. Ons streven is dat deze kosten - uitgedrukt in de totale lasten - maximaal 8% bedragen. Werkelijk bedraagt het percentage 5% (vorig jaar 7%, begroot 5%).

	sept 2021- aug 2022	Begroot	sept 2020- aug 2021
Uitbesteed werk wensvervullingen	1.425.034	2.459.000	1.006.382
Overige wensprojecten	155.864	165.000	71.251
	1.580.899	2.624.000	1.077.632
Aantal wensvervullingen	577	1.000	447
Uitbesteed werk wensvervullingen			
Verblijfskosten	226.923	691.700	180.037
Reiskosten buitenlandse wensen	-	-	12.704-
Limousine en taxikosten	400.115	712.400	258.113
Reiskosten vrijwilligers	42.761	86.800	28.866
Specifieke wenskosten	428.127	593.600	359.263
Eten/drinken	104.654	145.600	58.844
Overige kosten	60.877	48.900	38.480
Verkreten kortingen	161.577	180.000	95.481
	1.425.034	2.459.000	1.006.382

Helaas hebben wij dit jaar minder wensen kunnen uitvoeren dan begroot, als gevolg van de corona-crisis. Wij hadden dit jaar 1.000 binnenlandse wensen begroot. 500 wensen voor de wenskinden die nog wachten op hun wens als gevolg van de coronacrisis. En 500 voor alle nieuw aangemelde kinderen dit jaar. Het aantal aanmeldingen blijft achter door de druk op de zorg die tijdens en na de lockdown onverminderd hoog blijft, waardoor zorgverleners onvoldoende tijd hebben om kinderen aan te melden.

Overige wensprojecten	sept 2021- aug 2022	Begroot	sept 2020- aug 2021
Prinses Maxima MC Themakamer	3.770	25.000	14.182
Ziekenhuisprojecten	7.849	25.000	9.173
Impact onderzoek	15.428	35.000	-
Impact magazine	28.669	30.000	-
Prinsessen project	13.669	-	2.563
Starboard	13.738	-	245
Subsidie wetenschappelijk onderzoek	25.000	-	-
CBS onderzoek doelgroep	-	-	6.500
Afschrijving Wish-on-Wheels	35.705	35.000	31.268
Overige kosten Wish-on-Wheels	11.617	5.000	6.420
Overige projecten	421	10.000	899
	155.864	165.000	71.251

Personeelskosten	sept 2021- aug 2022	Begroot	sept 2020- aug 2021
Bruto salaris	1.480.493	1.647.800	1.393.608
Vakantiegeld/vakantiedagen	106.111	-	128.999
Ontvangen ziekengeld	57.510-	-	57.692-
Sociale lasten	301.921	354.800	286.696
Pensioenpremie	104.582	140.000	103.147
	<u>1.935.597</u>	<u>2.142.600</u>	<u>1.854.757</u>

Bezoldiging Algemeen directeur/Bestuurder

De Raad van Toezicht heeft het bezoldigingsbeleid, de hoogte van de directiebeloning en de hoogte van andere bezoldigingscomponenten vastgesteld. Wij hebben een eigen bezoldigingsbeleid en volgen hierin geen cao. Bij de bepaling van het bezoldigingsbeleid en de vaststelling van de beloning volgt Make-A-Wish de Regeling beloning directeuren van Goede Doelen van Goede Doelen Nederland. De regeling geeft aan de hand van zwaartecriteria een maximumnorm voor het jaarinkomen. Na weging door de Raad van Toezicht, leidde dit tot een BSD-score van 455 punten. Dit puntenaantal valt in functiegroep I (451-490 punten). Hiervoor geldt een maximaal jaarinkomen van € 144.600. Corrigeerd voor het puntenaantal van 455 is dit € 129.647 per januari 2022. De voor de toetsing aan dit maximum werkelijke jaarinkomen bedroeg in boekjaar 2022 € 128.753 (zie onderstaand overzicht). De beloning bleef dus binnen het maximum.

De hoogte en samenstelling van de bezoldiging lichten we hieronder toe.

Naam	J.J. Verburg
Functie	Algemeen directeur/ Bestuurder
	sept 2021 t/m aug 2022

Dienstverband	
Aard (looptijd)	onbepaald
uren	40
part-time percentage	100

Bezoldiging (EUR)	
Jaarinkomen :	
bruto loon/salaris	119.259
vakantiegeld	9.494
eindejrsuitkering, 13e/14emnd	-
variabel jaarinkomen	-
Jaarinkomen (toetsingsinkomen)	128.753
SV lasten (wg deel)	30.399
Belastbare vergoedingen/bijtellings	10.138
Pensioenlasten (wg deel)	23.825
Overige beloningen op termijn	-
Uitkeringen beëindiging dienstverband	-
Totaal bezoldiging boekjaar 2022	193.115
Totaal bezoldiging boekjaar 2021	181.681

Bezoldiging Raad van Toezicht

De leden van de Raad van Toezicht ontvingen over het boekjaar 2022 geen bezoldiging en tevens geen kostenvergoeding.

Overige personeelskosten	sept 2021- aug 2022	Begroot	sept 2020- aug 2021
Reis- en parkeerkosten	98.761	121.900	49.615
Opleidingen en cursussen	12.157	25.500	15.874
Personeelsverzekeringen	63.540	72.000	58.792
Inhuur	95.171	53.200	26.992
Overige personeelskosten	44.213	57.000	29.545
	313.842	329.600	180.817
Aantal werknemers ultimo boekjaar	43	45	39
Gemiddeld aantal FTE tijdens het boekjaar	33,2	35,6	30,9
Huisvestingskosten	sept 2021- aug 2022	Begroot	sept 2020- aug 2021
Huur-, parkeer- en servicekosten	192.704	178.500	104.881
Afschrijvingskosten inventaris	5.673	7.000	5.548
Overige huisvestingskosten	11.431	5.500	5.248
	209.808	191.000	115.677
Algemene organisatiekosten	sept 2021- aug 2022	Begroot	sept 2020- aug 2021
Hardwarekosten	29.841	11.000	63.418
Softwarekosten	318.029	257.000	213.650
Afschrijvingskosten hardware	9.327	15.000	8.117
Afschrijvingskosten software	45.142	40.000	54.550
Kopieerkosten	12.070	12.500	11.460
Portikosten	31.421	25.000	20.531
Telefoonkosten	18.393	24.000	17.023
Lidmaatschapskosten	27.891	33.000	30.029
Accountants- en administratiekosten	31.501	33.000	29.628
Verkrege korting	13.500	17.500	10.000
Bankkosten	25.230	30.000	24.998
Overige organisatiekosten	40.491	45.000	28.766
	602.837	543.000	512.170

Afdrachten aan verbonden organisaties	sept 2021- aug 2022	Begroot	sept 2020- aug 2021
Contributie Make-A-Wish International	221.899	237.300	189.705
Communicatiekosten	sept 2021- aug 2022	Begroot	sept 2020- aug 2021
New Ambition en Zomercampagne	287.191	199.600	163.653
Advertentiekosten	107.021	105.000	143.786
TV documentaire	-	-	57.475
Kids Night	88.029	115.000	-
Social Media	33.609	42.000	29.267
Overige communicatiekosten	12.736	37.900	15.860
	528.587	499.500	410.041

Wij hebben de New Ambition campagne voortgezet en daarnaast een grote zomercampagne uitgevoerd. Dit jaar konden wij gelukkig weer de Kids Night organiseren.

Marketingkosten	sept 2021- aug 2022	Begroot	sept 2020- aug 2021
Acties en evenementen	193.254	117.700	49.281
Donateurswerving	895.345	858.000	824.752
Straatwerving loten	1.343.411	1.762.800	1.276.903
Overige marketingkosten	32.383	96.500	48.959
	2.464.392	2.835.000	2.199.895

Veel acties en evenementen konden gelukkig weer doorgaan. Vorig jaar waren er veel beperkingen als gevolg van de coronacrisis. Wij hebben vanaf het voorjaar veel ingezet op donateurswerving. De werving van loten bleef achter bij de begroting, met name als gevolg van capaciteitstekorten bij de wervingsbureaus. Hierdoor zijn ook de wervingskosten lager dan begroot.

Vrijwilligerskosten	sept 2021- aug 2022	Begroot	sept 2020- aug 2021
Reiskosten	11.825	40.000	4.676
Opleidingskosten	18.500	20.000	17.361
Vergaderingen	8.706	30.000	6.676
Overige kosten	17.929	30.000	13.053
	56.960	120.000	41.765

Vanwege de beperkingen door de coronacrisis vonden de vergaderingen veelal digitaal plaats en werd er minder gereisd.

GEBEURTENISSEN NA BALANSDATUM

Na balansdatum hebben zich geen gebeurtenissen voorgedaan met belangrijke financiële gevolgen voor de stichting.

Ondertekening

Hilversum, 30 januari 2023

Het Bestuur

J.J. Verburg

Algemeen directeur/Bestuurder

De Raad van Toezicht:

J.P. Geels

Voorzitter Raad van toezicht

M. Broekhuijsen

Lid Raad van Toezicht

A. Bosch

Lid Raad van Toezicht

M. Abdellati

Lid Raad van Toezicht

T. Rinsema

Lid Raad van Toezicht

R. Knegtmans

Lid Raad van Toezicht

Een ervaring die
ze sterker maakt.
En vertrouwen en
kracht geeft voor de
toekomst.



7. Overige gegevens

CONTROLEVERKLARING

De controleverklaring is opgenomen op de volgende pagina.



CONTROLEVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

Aan: het bestuur en de raad van toezicht van Stichting Make-A-Wish Nederland

Maarsbergsweg 20
3956 KW Leersum
Postbus 1
3956 ZR Leersum

T (0343) 41 59 40
leersum@vanreeacc.nl
www.vanreeacc.nl
KvK nr. 09068872

A. Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening 2021-2022

Ons oordeel

Wij hebben de in dit rapport opgenomen jaarrekening van Stichting Make-A-Wish Nederland te Hilversum gecontroleerd.

Naar ons oordeel geeft de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Stichting Make-A-Wish Nederland per 31 augustus 2022 en van het resultaat over de periode 1 september 2021 tot en met 31 augustus 2022 in overeenstemming met de in Nederland geldende RJ-Richtlijn 650 Fondsenwervende organisaties.

De jaarrekening bestaat uit:

1. de balans per 31 augustus 2022;
2. de staat van baten en lasten over de periode 1 september 2021 tot en met 31 augustus 2022; en
3. de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens het Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

Wij zijn onafhankelijk van Stichting Make-A-Wish Nederland zoals vereist in de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.



B. Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

Het jaarverslag omvat andere informatie, naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie:

- met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat;
- alle informatie bevat die op grond van RJ-Richtlijn 650 Fondsenwervende organisaties is vereist voor het bestuursverslag en de overige gegevens.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in RJ-Richtlijn 650 Fondsenwervende organisaties en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van het bestuursverslag en de overige gegevens in overeenstemming met RJ-Richtlijn 650 Fondsenwervende organisaties.

C. Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening

Verantwoordelijkheden van het bestuur en de raad van toezicht voor de jaarrekening

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met de in Nederland geldende RJ-Richtlijn 650 Fondsenwervende organisaties. In dit kader is het bestuur verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die het bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet het bestuur afwegen of de stichting in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van genoemd verslaggevingsstelsel moet het bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij het bestuur het voornemen heeft om de stichting te liquideren of de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is.



Het bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de stichting haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

De Raad van Toezicht is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het proces van financiële verslaggeving van de stichting.

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel. Onze controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle materiële fouten en fraude ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden en ethische voorschriften, de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;
- het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de entiteit;
- het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door het bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan;
- het vaststellen dat de door het bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gerede twijfel zou



kunnen bestaan of de stichting haar activiteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een stichting haar continuïteit niet langer kan handhaven;

- het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen;
- het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Wij communiceren met het bestuur en de raad van toezicht onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

Leersum, 31 januari 2023

Van Ree Accountants

w.g.

J.K.J. (Carlo) van Egdom MSc

Registeraccountant

Colofon

Postadres

Postbus 13
1200 AA Hilversum

Bezoekadres

Frits Spitsstraat 1
1217 WC Hilversum

E-mail

info@makeawishnederland.org

Website

www.makeawishnederland.org

Social media



Met dank aan

Anneke Boek	Ralf Knegtmans
Liz Boidin	Xanne van Mierlo
Shirley Blooij	Martinus Reuvers
Samma Chouchane	Richard van der Vaart
Anouk Gerse	Lisette Venker
Ekelien Henderson-Siderius	Jojanneke Verschuur
Pleun Janssen	Marissa Wiliamsson
Marco Kempers	Diana van Zanden
Sharida Kerssies	Lisa van Zwieten

Vormgeving

Olaf Grobben, S-jeu Vorm en Functie

Tekst

Rosaline Verhofstadt, ROJI Communicatie
Fay Huigen en Sandra Borger, Fraas + Faam Tekstbureau
Storytelling verhalen: Robert Heukels

Redactie

Ilse Helmons
Hanneke Verburg
Jojanneke Verschuur



www.makeawishnederland.org

