

KETEN VAN JAARVERSLAG 2020 KRACHT

25
JAAR



STICHTING

OPKIKKER





'We zijn nog aan het nagenieten. Lilly vond het geweldig, en ze heeft zo genoten. Ze bleef alleen maar lachen. We hebben een hele zware periode achter de rug gehad, en deze momenten geven ons weer kracht en energie om door te gaan. Zoveel liefde en inzet van iedereen. Echt onbetaalbaar.'

- LILLY (5) EN FAMILIE

25
JAAR



STICHTING

OPKIKKER

KETEN VAN KRACHT

JAARVERSLAG 2020

De citaten bij de foto's in dit jaarverslag zijn niet altijd van degene die op de foto staat.

HIGHLIGHTS

SAMEN
STERK
194
gezinnen

FLORIJNEN, DUITEN, DAALERS

Niet onze hobby, maar helaas wel heel belangrijk: de financiën. Afgelopen jaar was ook op financieel gebied pittig; er konden door corona bijvoorbeeld **nauwelijks spontane wervingsacties** georganiseerd worden. Hierdoor liepen we veel **inkomsten mis**. In maart hebben we daarom onze begroting bijgesteld van 3.2 naar 2.4 miljoen Euro aan te verwachten inkomsten. Goed nieuws: we hebben die aangepaste **begroting gehaald**. Hoera!

REORG

Jawel, ook wij hadden dit jaar een 'reorg', oftewel een reorganisatie. Niet om de allerfijnste reden: om als Stichting Opkikker te kunnen **'blijven drijven'**, moesten we helaas afscheid nemen van een aantal mensen en verdelen we de taken voortaan met twee in plaats van drie teams. Omdat we niet voorzien dat 'grootse evenementen' op korte termijn al weer 'kunnen', is dat vooralsnog goed te doen. En belangrijker: door te snijden in personeelskosten, is onze **continuïteit -beter- gewaarborgd**.

PLAKKIKKERS
AMBASSADEURS

2.335
gezinnen

OPKIKKER
DAGEN
204
gezinnen

LICHTPUNTJES

Ondanks dat alles een beetje anders dan anders ging dit jaar, hebben we toch op heel verschillende manieren een **recordaantal van ruim 5.000 lichtpuntjes** kunnen bieden aan 'onze' gezinnen. Met Opkikkerknuffels, Opkikkerpakketten, Opkikkers-aan-huis: met wat creativiteit was er veel mogelijk. Maar, we hadden dat nooit kunnen doen zonder de inzet, flexibiliteit en spontaniteit van ons team. En die van onze **trouwe en loyale achterban** van vrijwilligers, donateurs, supporters, sponsors, ambassadeurs en medewerkers van ziekenhuizen. Zo zie je maar: die **keten van kracht** waar we het altijd over hebben? **Die bestaat en is beresterk**.

OPKIKKER
DAG THUIS
125
gezinnen

AMBASSADEURS
DAGEN
2.335
gezinnen

GENOEG TE DOEN

De hele coronatoestand bood ons mooi de mogelijkheid om klussen op te pakken die onder normale omstandigheden weleens ondersneeuwen. We konden bijvoorbeeld onze twee vaste Opkikkerlandlocaties in Center Parcs de Eemhof eens grondig **opruimen, schoonmaken en schilderen**. Ook op kantoor heerste er opruimwoede: onze **verzekeringen** zijn eens goed doorgespit, we zijn geswitcht van **salaris-administrateur** en er is eindelijk een nieuw **CRM-systeem** onderweg. En net als de rest van Nederland hebben we ons online een hoedje gecommuniceerd met vele **online campagnes**, een nieuwe **commercial** en een opgefriste **website**!

TOTAAL
AANTAL
LICHTPUNTJES
5.193
IN 2020

FEESTJE!

Corona of geen corona: in 2020 vierden we ons **25-jarig jubileum!** Het was een beetje improviseren, maar daar zijn we goed in. Het is dus ondanks alles **een feestje geworden** met een dubbeldikke JubelKIK, een nieuw, tof Opkikkerbordspel, jubileum jubelsokken, een eigen jubileummunt, een videoclip met Diggy Dex, een online veiling en onze nieuwe hobby: online **bingo**. Met samenzang, via een online stream. Echt tè leuk!

PLANNEN EN AMBITIES

Met de ervaring van afgelopen jaar achter de rug, hebben we voor 2021 een **plan A, B, C en D** op de plank liggen voor het links-om of rechtsom kunnen organiseren van Opkikkers. Uiteraard blijven we volgend jaar daarbij de **samenwerking** opzoeken met gelijkgestemde stichtingen. Nieuw en hoog op de agenda voor 2021 staat het samen maken van plannen met de **Kinderraad**. En we zouden dolgraag onze eigen App ontwikkelen!



'Het was een fantastische dag! We hebben volop genoten. Wat was het veel en wat was het leuk! Vooral dat alles een grote verrassing was voor iedereen. Dankjewel alle enthousiaste vrijwilligers!'

- BO (5) EN FAMILIE

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	9	BIJLAGEN ENZO	56
WIE WE ZIJN	10	• Statutaire doelstelling Stichting Opkikker	57
Ons verhaal	11	• Meerjarenplan 2020 - 2025	57
De mensen achter Stichting Opkikker	14	• SWOT Analyse	58
Praktische zaken in 2020	22	• Personeelsbeleid, organisatie en functiebeschrijvingen	58
Onze impact	24	• Complete lijst van sponsors 2020	64
WAT WE DOEN	26	• Kwaliteitsmeting actiehouders Stichting Opkikker	65
Activiteiten 2020	27	• Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (beleid MVO)	67
• 25-jarig jubileum	27	• Transparantie & beleid bescherming persoonsgegevens	67
• Opkikkerdagen en -momenten anno 2020	28	• Gedragscode fondsenwerving	67
• Ambassadeurspakketten	30	• Intern beheersysteem	67
• Beleefdagen	33	• Comité van aanbeveling	68
• KIK Magazine en nieuwsbrieven	33	• Klachtenbeleid en registratie 2020	70
JOUW STEUN	34	• Verstrengeling van belangen	70
Fondsenwerving	35	• Controle jaarrekening en jaarverslag	70
• Donateurs	35	• Niet-financiële resultaten	70
• Supporters	36	Jaarrekening 2020	74
• Giften en acties	36	• Verantwoordingsverklaring	89
• Corporate Sponsors	43	• Integriteitsbeleid	92
• Contractuele corporate sponsors	44	• Accountantsverklaring 2020	94
• Corporate sponsors in natura	47		
• Media	48		
EN NU VERDER	50		
Ambities 2021	51		
• Improviseren kun je leren	51		
• 'Ambassadeursreis'	52		
• Samenwerking	53		
• Handjes en voetjes	53		
• Apperdepap	53		
• En. Nu. Echt!	53		

VOORWOORD

'We hebben SUPER genoten!!! We voelden ons enorm verwend en in de watten gelegd. Alles was tot in de puntjes geregeld. Bedankt voor alles! De kinderen hadden de beste dag ooit en papa en mama voelden zich ook weer een beetje kind!'

- BRAM (8) EN FAMILIE

WELKOM!

Voor je ligt het jaarverslag van 2020. Het jaar waarin jij, ik en verder iedereen op de wereld geconfronteerd werd met de corona pandemie en alle gevolgen van dien. Voor ons als Stichting Opkikker was het een periode waarin het maximale werd gevraagd van al onze medewerkers en vrijwilligers. Toch was het ondanks alles ook een mooi jaar waarin we mochten vieren dat we al 25 jaar lang van betekenis mogen zijn voor gezinnen met een ziek kind.

Ondanks dat Opkikkerdagen zoals we die gewend zijn niet mogelijk waren, hebben we toch een recordaantal van dik 5.000 lichtpuntjes kunnen bieden aan 'onze' gezinnen. Dat hadden we nooit kunnen doen zonder de inzet, flexibiliteit en spontaniteit van onze achterban. Wat dat betreft heeft dit jaar maar weer eens bewezen dat we echt een keten van kracht zijn! Het vervult me met blijdschap, trots en ontzag dat zoveel mensen inmiddels mijn droom delen.

Ons jubileum is niet ongemerkt voorbijgegaan. Het begon voor mij persoonlijk op een hele bijzondere manier: ik werd in april gepromoveerd tot Ridder in de Orde van Oranje-Nassau. Een emotionele, mooie gebeurtenis, waar ik nog steeds stil van ben. Dat lintje komt niet alleen mij toe, maar is voor iedereen die Stichting Opkikker nu, in het verleden en in de toekomst in staat stelt om iets 'onbetaalbaars' te kunnen betekenen in het leven van mensen die dat soms een leven lang goed kunnen gebruiken.

Ter ere van ons jubileum hebben we een supergaaf Opkikker-bordspel ontworpen, wat inmiddels fanatiek gespeeld wordt in verschillende ziekenhuizen en bij ambassadeurs thuis. Ook maakten we samen met rapper Diggy Dex een videoclip, wat een fantastische ervaring was. Net als dat Nederland langzaam groen kleurde door alle Jubelsokken, kikkerknuffels en Opkikkerpakketten die we met onze honderden vrijwilligers rondgebracht hebben! En natuurlijk was ook het slaan van onze jubileummunt een hoogtepunt; de beeltenis van mijn neefje Mario staat op deze herdenkingsmunt. Ik weet zeker dat hij het prachtig gevonden zou hebben.

Namens het hele team van Stichting Opkikker,

Ruud Sliphorst
Directeur

PS: Heb je vragen over dit jaarverslag, over wat wij doen of over wat jij kunt doen bij Stichting Opkikker? Laat het me weten via info@opkikker.nl. De deur staat altijd voor je open.

WIE WE ZIJN

'De activiteiten waren zo goed uitgezocht op de leeftijd van de kinderen! Alles was even leuk, maar met de limousine rijden, daarmee is er voor de kinderen echt een droom uitgekomen. Erg knap dat jullie dit zo hebben kunnen organiseren in Coronatijd. We hebben ontzettend genoten. Bedankt!'

- DAMIAN (9) EN FAMILIE

ONS VERHAAL

Als je als kind langdurig ziek bent, heb je nooit 'vrij' van de zorg die jouw ziekte met zich meebrengt. En je ouders, broers en zussen ook niet. Daarom is elk lichtpuntje, hoe klein ook, echt superbelangrijk. Dat is in feite onze missie, visie, strategie en doelstelling: lichtpuntjes bieden, zodat gezinnen weer de kracht vinden om door te gaan.

HOE EEN BROMMER ALLES IN GANG ZETTE

Begin jaren negentig werd Mario, het neefje van Ruud Sliphorst, ernstig ziek. De vooruitzichten waren slecht: zijn 16^e verjaardag zou hij niet gaan halen. Stoer rondscheuren op een brommer: het zou er nooit van komen. Om de hartenwens van Mario toch in vervulling te laten gaan, regelde zijn familie voor hem een ritje op een stoere brommer. Ruud mocht bij hem achterop. De politie van het dorp was ingelicht en kneep die middag een oogje dicht. Het intense plezier van de jongen en zijn stralende lach die dag maakte op Ruud een onuitwisbare indruk. **Dit gunde hij alle zieke kinderen.**

En zo zat hij met een aantal gelijkgestemden in 1995 aan tafel bij het AMC om voor andere patiëntjes een soortgelijke, onvergetelijke ervaring te organiseren. **Stichting Opkikker was een feit** en de eerste van vele Opkikkerdagen vond plaats. Inmiddels wordt Ruud ondersteund door een hecht team en honderden vrijwilligers: een ware keten van kracht die ervoor zorgt dat gezinnen met een ziek kind even onbezorgd plezier hebben.

Samen helpen we bij Stichting Opkikker elk jaar op deze manier **meer dan 2000 nieuwe gezinnen, al 25 jaar lang**. Maar het voelt eigenlijk alsof we net zijn begonnen! Het is onze passie die ervoor zorgt dat we doorgaan tot we een verschil kunnen maken in het leven van **alle gezinnen** in Nederland met een langdurig ziek kind.

VISIE

In Nederland heeft tussen de 12 en 14% van alle kinderen tussen de 0 en 20 jaar een langdurige ziekte. Dat is een **half miljoen kinderen**, wiens leven -en dat van hun familie- elke dag in het teken van 'ziek zijn' staat! Stel je eens voor dat je te horen krijgt dat jouw kind heel erg ziek is. Het zal je maar overkomen! Vanaf dat moment staat je wereld op z'n kop. Langdurig ziek zijn heeft namelijk een enorme impact: het vraagt veel energie en doorzettingsvermogen. De vaak nare behandelingen, ziekenhuisopnames en onzekerheid over de toekomst hebben zijn weerslag op je hele gezin.

MISSIE

Het zieke kind, ouders, broers, zussen: we zijn er voor hen allemaal. We nemen ze mee naar een wereld waar de ziekte even géén hoofdrol speelt: een unieke Opkikkerwereld. Een wereld waarin wij hemel en aarde bewegen om hun mooiste dromen te realiseren. We geven elk jaar oprechte, persoonlijke aandacht aan duizenden gezinnen.

We zijn trots op onze organisatiekunst, waarmee we heel veel gezinnen helpen en waarbij diezelfde hulp ook nog eens toegesneden is op de individuele gezins-situatie, met oog voor de kleinste details.

* Bron: cijfers CBS 'Gezondheid en zorggebruik' (2020) en het onderzoek 'Omvang en gevolgen van chronische aandoeningen bij kinderen' door het Emma Kinderziekenhuis en AMC Amsterdam (2007)

STRATEGIE

Hoe we dit doen? Op twee manieren. Normaal gesproken begint het met onze **Opkikkerdagen**, waar we door middel van heel veel leuke activiteiten de zorgen van onze gezinnen naar de achtergrond laten verdwijnen. Omdat 2020 even iets anders liep dan gepland, moesten we improviseren. Je leest daarover meer in 'Wat we doen'.

Na zo'n eerste Opkikker kunnen patiëntjes die dat willen **ambassadeur** worden voor Stichting Opkikker. Ook hun broertjes en zusjes zijn van harte welkom: zij hebben tenslotte ook voortdurend te maken met 'ziek zijn'.

Als ambassadeur kunnen kinderen zelf aan de slag om lotgenoten te helpen, in welke vorm dan ook. Door het ambassadeurschap geven we deze kinderen **trots, eigenwaarde en kracht**, maar ook saamhorigheid, verantwoordelijkheid EN de geborgenheid van een sociaal netwerk waar ze op kunnen terugvallen. Het gevolg? Ze kunnen weer even gewoon kind zijn.

De nadruk bij het ambassadeurschap ligt altijd op die transformatie van patiënt naar kind. Zo hebben we een blijvende, positieve impact op hun leven. Eenmaal in ons vizier, blijven we vaak levenslang verbonden aan 'onze' gezinnen via terugkerende contactmomenten en fungeren we als een platform voor hen**. Zo maken we de wereld een beetje mooier en vormen we samen een Keten van Kracht!

*** Blader even door naar de bijlagen voor onze officiële statutaire doelstelling.*

KERNWAARDEN

Onze kernwaarden vormen de basis voor zowel ons onderscheidend vermogen als voor alles wat we in de dagelijkse praktijk zeggen en doen:

VERBINDEN GEEFT KRACHT

Samen met onze donateurs, vrijwilligers, sponsors en 'onze' gezinnen vormen we een oneindige keten van kracht. Die **verbondenheid geeft ons energie** en maakt ons dankbaar en trots. Wat ons betreft is de keten nooit 'af'. Zodoende staan we altijd open voor anderen.

AANDACHT IS OPRECHT

Wat ons betreft is er geen groter geluk dan iemand anders gelukkig te maken. Om dat goed te kunnen doen, is oprechte aandacht geven essentieel. **Wat heeft de ander écht nodig?** Daarom hebben we een open blik en luisteren we goed. We oordelen niet, hebben oog voor de kleinste details en proberen helder te communiceren.

DOEN WAT JE ZEGT EN ZEGGEN WAT JE DOET

We streven ernaar om door maatwerk de verwachting van alle duizenden gezinnen die we jaarlijks helpen driedubbel dwars te overtreffen. Dat vereist dat we **betrouwbaar** zijn en **verantwoordelijkheid** nemen voor alles wat we doen. Maar ook dat we efficiënt werken en effectief met onze middelen en mankracht omgaan.

'Ons dochttertje heeft zich de hele dag een prinses gevoeld. Ik heb haar alleen maar zien stralen! Daardoor gaven jullie ons ook vleugels! Bedankt!'

- ISA (7) EN FAMILIE



DE MENSEN ACHTER STICHTING OPKIKKER

Een continue stroom van lichtpuntjes bieden aan duizenden mensen per jaar: dat kunnen we niet alleen. En al helemaal niet tijdens de coronacrisis! Wat dat betreft zijn we ontzettend dankbaar voor onze keten van kracht, gevormd door ons vaste team en al die vrijwilligers, donateurs, ambassadeurs, sponsors en de medewerkers bij de ziekenhuizen. Alle uitdagingen van afgelopen jaar hebben die keten alleen maar sterker en hechter gemaakt. We wisten het al, maar we kunnen nu met 100% zekerheid zeggen dat Stichting Opkikker er voor de lange termijn is. Levenslang als het moet!

FAST TEAM

We begonnen in 2020 met onze vaste drie teams voor **Algemene Zaken, Evenementen en PR, Marketing-communicatie & Fondsenwerving**. De teamleiders -rechtstreeks aangestuurd door directeur Ruud- stellen altijd samen de doelstellingen voor het komende jaar vast. Elk kwartaal evalueren ze om te kijken of alles gaat zoals gepland. Spoiler alert: in 2020 was dat al vrijwel direct niet meer het geval. Al in maart moesten we onze **begroting bijstellen** van 3.2 naar 2.4 miljoen euro aan te behalen inkomsten. Desondanks moesten we een paar harde besluiten nemen om de -aangepaste- begroting voor 2020 te halen (dat is trouwens gelukt, hoera!). Hierna vind je de **interne ontwikkelingen van 2020**. Ben je vooral benieuwd **wat er voor 2021 op de planning staat?** Blader dan even door naar 'Ambities 2021'!

KOEKLOEREN

Door de eerste lockdown zat vanaf maart 2020 ons hele team van de een op de andere dag thuis te koe-keloeren. Dat was nogal wennen: bij Stichting Opkikker werken vooral **sociale dieren**, die graag collega's in de buurt hebben. Hoewel we vrij rap voor iedereen een goede, technische oplossing hadden geregeld, behelst effectief en prettig samenwerken **meer dan alleen een internetverbinding** en videovergaderingen. Onderlinge communicatie, 'had jij dat nou gedaan of zal ik even': het liep niet bij iedereen meteen even soepel. Daarom is in augustus besloten dat we allemaal weer één dag per week op kantoor gingen werken, uiteraard corona-proof. Inmiddels zitten we weer allemaal volledig thuis, maar zijn we beter op elkaar ingespeeld. We weten nu hoe het moet; alles went!



ORGANOGRAM 2020

KLANKBORDGROEP

Nico Felderhoff
Florence Lamsvelt

BESTUUR

René Schelvis
VOORZITTER

Buddy Bienfait
PENNINGMEESTER

Anneke Dubbink
SECRETARIS

Raoul Schildmeijer
BESTUURSLID

CONTROLLER

DIRECTEUR
Ruud Sliphorst

AMBASSADEURSRaad

**TEAMLEIDER
BEDRIJFSVOERING**
Adinda van der Zon

**TEAMLEIDER MARKETING,
COMMUNICATIE &
FONDSENWERVING**
John Alosery

**TEAMLEIDER
EVENEMENTEN**
Lennart van Vulpen

**COÖRDINATOR
VRIJWILLIGERS**
Diana Rijs

**MEDEWERKER
SYSTEEMBEHEER**
Ellen Tas

**MEDEWERKER
BOEKHOUDING**
Linda Vlietman

RECEPTIONISTES
(ONBEZOLDIGD)

VRIJWILLIGERS
(ONBEZOLDIGD)

**PROJECT
COÖRDINATOR**
Larissa Visscher

**COÖRDINATOR
FONDSENWERVING**
Jeffrey Kesselaar

**COÖRDINATOR
BINNENKOMENDE ACTIES**
Lotte Drieman

**COMMUNICATIE
MEDEWERKER**
Kelly Loup

**COMMUNICATIE
MEDEWERKER**
Ruby Oudejans

**MEDEWERKER
AMBASSADEURSBEBEER**
Manfred van Leeuwen

STAGIAIRES

**COÖRDINATOR
GEZINSZAKEN**
Karina Karzijn

**COÖRDINATOR
GEZINSZAKEN**
Daphne Kerkenaar

**FACILITAIR EVENEMENTEN
COÖRDINATOR**
Vincent Zohlandt

**MEDEWERKER
RELATIEBEBEER**
Sanne van der Horst

STAGIAIRES

HARDE BESLUITEN

Met het wegvallen van vrijwel alle Opkikker events, bleef er **in ene weinig te doen** over voor onze medewerker relatiebeheer. Helaas denken we niet dat dit anders gaat zijn in de toekomst. Door onze hechte samenwerking met BosEvents hebben we inmiddels **een goede, vaste partij** voor een ruim aanbod van supertoffe activiteiten. Ook hebben we de draaiboeken voor al onze evenementen dusdanig gestandaardiseerd, dat het allang **geen puzzel** meer is om alles georganiseerd te krijgen met de hulp van allerlei verschillende externe partijen. Omdat de vooruitzichten voor evenementen in 2021 er vooralsnog niet rooskleurig uitzien, zagen we ons genoodzaakt om de functie relatiebeheer op te heffen en met pijn in het hart **afscheid** te nemen van haar. De overgebleven werkzaamheden op het gebied van relatiebeheer worden voortaan overgenomen door onze vrijwilligerscoördinator.

Ongeveer hetzelfde gebeurde met de teamleider van Algemene Zaken. In januari namen we al afscheid van de facilitair coördinator interne dienst uit dat team. We hebben de functie niet opnieuw ingevuld; de werkzaamheden zijn opgepakt door andere medewerkers. Daarmee bestond Algemene Zaken uit de systeembeheerder, de boekhoudkundig medewerker en de coördinator van vrijwilligers. Door het thuiswerken moesten zij op eigen kracht door en dat ging eigenlijk prima. Tegelijkertijd zagen we onze inkomsten flink dalen, omdat er in 2020 bijvoorbeeld nauwelijks spontane wervingsacties georganiseerd konden worden. Zodoende hebben we in goed overleg, maar met een zwaar gemoed afscheid genomen van haar. Het team valt nu onder de teamleider Evenementen, die niet op inhoudelijke zaken stuurt, maar alleen op de voortgang en kwaliteit van samen besproken doelstellingen. Door het vertrek van de facilitair coördinator aan het begin van 2020 ontstond er wel budgettaire **ruimte** om een extra communicatiemedewerker aan te nemen. Zodoende mochten we een nieuwe collega verwelkomen in ons team, wat bijzonder fijn was. Er moest nogal wat gecommuniceerd worden namelijk in ons jubileumjaar over wel, niet, toch wel, oh nee toch niet kunnen Opkikkers!

VERSCHUIVINGEN

Uiteraard zijn er nog genoeg algemene zaken die gedaan moeten worden. Maar we denken daarvoor **de know-how al in huis** te hebben. Karina, al jaren

bij Stichting Opkikker in dienst als coördinator gezinszaken, gaat voortaan de rol van medewerker bedrijfsvoering vervullen. Dat betekent wel dat we teruggaan van twee coördinatoren op gezinszaken naar één. We denken echter dat dit –in ieder geval voorlopig- werkbaar is door diezelfde standaardisatie van draaiboeken. Uiteindelijk gaan we misschien wel naar 1 vast programma voor een Opkikkerdag, zonder steeds op elkaar aansluitende activiteiten, maar met juist meer rustmomenten. Omdat de intakegesprekken met behulp van ons callcenter TDA ook al super efficiënt zijn, verwachten we dat het niet zo'n grote logistieke operatie zal zijn om voor alle gezinnen een Opkikkermoment samen te stellen. Zodoende blijft het werk behapbaar voor Daphne, de overgebleven coördinator gezinszaken.

Wil je meer informatie over **wie nu wat gaat doen?** Blader dan even door naar de **bijlage** met 'Personeelsbeleid, organisatie en functiebeschrijvingen'.

BESTUUR

Onze fijne bestuursleden houden toezicht op de directeur en de voortgang van het uitvoeren van de jaarplannen. Na het afscheid van Mr. Margriet Daniëls op 1 januari 2020 is de statutaire functie van secretaris overgenomen door bestuurslid Drs. Anneke Dubbink. Inmiddels weten we ook dat **Raoul Schildmeijer** ons na vele jaren als bestuurslid gaat verlaten. We zijn hem dankbaar voor alles wat hij voor Stichting Opkikker heeft gedaan en wensen hem veel succes in de toekomst! Op dit moment zullen er geen nieuwe bestuursleden worden gezocht. Daarmee bestaat ons bestuur voorlopig uit dit **drietal**:

Voorzitter: René Schelvis

Medeoprichter van het IMC Handelshuis, bestuurslid en adviseur diverse goede doelen, en partner bij Surmount Ventures.

Penningmeester: Buddy Bienfait

Adviseur technische handelsfirma Bienfait BV in Haarlem, bestuurslid van een Haarlemse stichting die mensen in financiële nood ondersteunt.

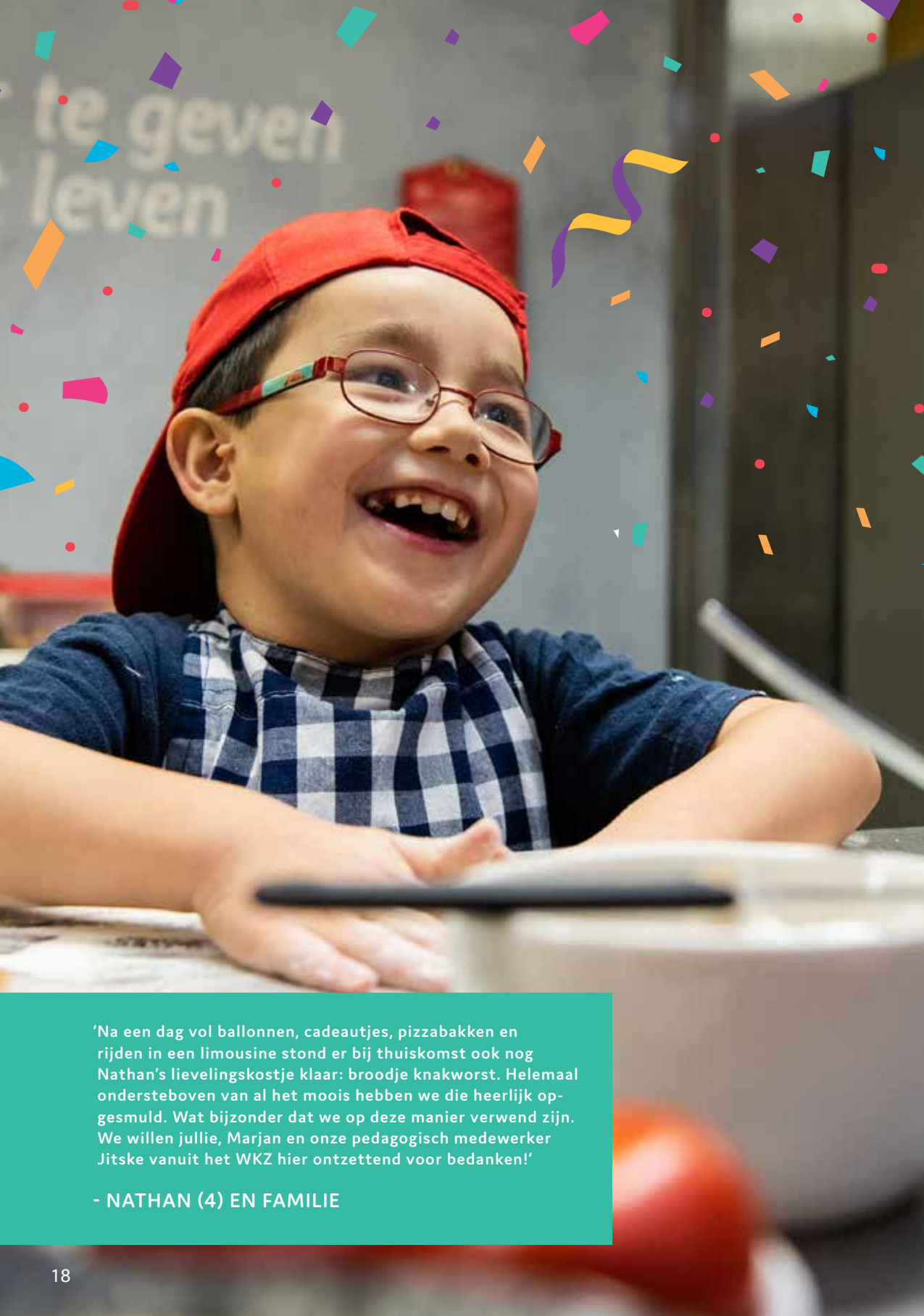
Secretaris: Drs. Anneke Dubbink

Partner adviesbureau HPB Consult. Raadslid in het gemeentebestuur van Houten. Voorzitter Stichting WijkExpeditie (kunst & theater).

VRIJWILLIGERS

ORGANOGRAM 2021





'Na een dag vol ballonnen, cadeautjes, pizzabakken en rijden in een limousine stond er bij thuiskomst ook nog Nathan's lievelingskostje klaar: broodje knakworst. Helemaal ondersteboven van al het moois hebben we die heerlijk opgesmuld. Wat bijzonder dat we op deze manier verwend zijn. We willen jullie, Marjan en onze pedagogisch medewerker Jitske vanuit het WKZ hier ontzettend voor bedanken!'

- NATHAN (4) EN FAMILIE

Ondanks corona heeft het afgelopen jaar zeker ook mooie dingen opgeleverd. Zo is maar weer eens gebleken dat Stichting Opkikker is gezegend met een grote groep loyale, lieve helden: onze vrijwilligers. Of ze nou gezinnen begeleiden, helpen bij het voorbereiden van acties op het secretariaat of activiteiten verzorgen tijdens Opkikkerdagen: ze zijn allemaal onmisbaar voor Stichting Opkikker.

Zonder hen was het dit jaar bijvoorbeeld nooit gelukt om al onze 3.000 ambassadeurs tot 2 keer toe thuis te bezoeken en veel nieuwe gezinnen een Opkikkermoment of alternatieve Opkikkerdag te bezorgen. Daar zijn we ze ontzettend dankbaar voor! Door corona haakten er een aantal vrijwilligers (tijdelijk) af, maar meldden zich ook voldoende nieuwe mensen die juist op zoek waren naar (tijdelijk) vrijwilligerswerk. In 2021 zullen we zodoende geen nieuwe vrijwilligers aannemen of vrijwilligerswachtrij aanleggen. Een luxe!

De 'poule' vrijwilligers is dus nog altijd meer dan voldoende groot en beschikbaar, hoewel we voor secretariële taken (vooral die tijdens Opkikkerdagen en andere evenementen) doorlopend op zoek blijven naar mensen, zodat onze vaste secretariële medewerkers niet ons 'gewone' secretariaat op kantoor hoeven te bemannen op werkdagen EN daarnaast ook nog het 'secretariaat op locatie' tijdens evenementen. Als gevolg van de corona-uitbraak hebben we vanaf maart 2020 trouwens vrijwel geen vrijwilligers meer op kantoor gehad. Kale boel hoor! We missen de gezelligheid enorm en kunnen niet wachten totdat we weer 'mogen'!

DUH

Er geldt -uiteraard- een verplichte gedragscode voor iedereen die bij ons als vrijwilliger aan de slag gaat, of dat nou voor één keer is of vaker. Ook ontvangt elke vrijwilliger vooraf de juiste instructies en een draaiboek met onze werkwijze en alle procedures die van toepassing zijn op de werkzaamheden die ze gaan uitvoeren. Op die manier weet iedereen in detail wat hij of zij gaat doen.

Uit waardering voor alles wat ze doen, organiseren we normaal gesproken elk kwartaal een gezellige, laagdrempelige inloopavond voor alle vrijwilligers. Dat is in 2020 precies 2 keer gelukt tussen de lockdowns door. En dus moesten we een andere manier vinden om toch iedereen op de hoogte te houden en ze te betrekken bij alles wat er gaande was. Daarom hebben we onze vrijwilligers maandelijks geïnformeerd via de nieuwsbrief en ze ook een digitaal magazine toegestuurd. Dat werd zeker gewaardeerd; er werd positief op gereageerd. Het is mooi om te merken dat het warme Opkikkergevoel ook 'digitaal' gedeeld kan worden.

KLANKBORDGROEP

De klankbordgroep wordt gevormd door twee ervaren vrijwilligers, die het aanspreekpunt vormen voor andere (nieuwe) vrijwilligers. Als er iets is, informeren ze ons over hun bevindingen en ervaringen. In 2020 heeft de Klankbordgroep eigenlijk niets te doen gehad. Toch vinden we het belangrijk dat de Klankbordgroep er is en brengen we ze graag onder de aandacht bij andere vrijwilligers. Het is immers goed om voeling te houden met wat er leeft onder onze vrijwilligers via een onafhankelijk orgaan.

STAGIAIRES

Ondanks de extra hindernissen als gevolg van corona, blijven we het belangrijk vinden om een bijdrage te leveren aan een mooiere samenleving door **Maatschappelijke Stageplaatsen** aan te bieden aan scholieren van allerlei leeftijden en opleidingen. Op die manier hopen we ze bekend te maken met de **voldoening** die je uit vrijwilligerswerk kunt halen en natuurlijk leveren stagiaires ook gewoon een relevante bijdrage aan Stichting Opkikker. Ook in 2020 'draaiden' er diverse stagiaires met onze organisatie mee, al dan niet werkend vanuit huis. In 2021 zullen de stage-plekken weer vooral vorm en inhoud krijgen op en tijdens evenementen, zoals het Geef En Neem Het Ervan Weekend.



OP ZO'N DAG ZIJN WE ECHT ÉÉN GROTE FAMILIE

In de 23 jaar dat Nick van der Meer van Ryfas Helicopters voor Stichting Opkikker vliegt, heeft hij eigenlijk nog nooit een Opkikkerdag aan zich voorbij laten gaan. 'Het geeft zo'n goed gevoel om onderdeel te zijn van een Opkikkerdag. Voor mijn werk vlieg ik bijna iedere dag, maar elke keer als er weer een Opkikkerdag aankomt, denk ik: 'Ha, leuk! Daar gaan we weer!'

'23 jaar geleden begonnen wij met het verzorgen van vluchten tijdens individuele Opkikkerdagen. In die tijd kregen we ontzettend veel aanvragen van goede doelen, maar ook van particulieren die iets wilden doen voor een ziek kind of familielid. Stichting Opkikker was anders. Zij wilden van het ziekenhuis weten welke gezinnen dringend een Opkikkerdag konden gebruiken. Ik vond dat zo'n mooi gegeven. Eigenlijk zijn we meteen met de stichting in zee gegaan en de samenwerking is alleen maar beter geworden.

De Opkikkerdagen zijn altijd ontzettend waardevol. Voorheen vlogen we af en toe voor Stichting Opkikker. Dan spraken we één op één met het gezin af en was het contact met het gezin intenser. Nu zien we de gezinnen vluchtiger. Soms maken we wel 100 vluchten per dag! Ik vind dat persoonlijk erg fijn, want nu zien wij alleen de blijde gezichten, het positieve. Daarnaast kunnen we nu veel meer gezinnen blij maken en in het zonnetje zetten.

Er komt best veel kijken qua organisatie en planning van een Opkikkerdag, maar we hebben het er allemaal graag voor over. Het is heel bijzonder om deel uit te mogen maken van een evenement waarbij iedereen het zo naar zijn zin heeft. We zijn op zo'n dag echt één grote familie. Als het weer die dag ook nog een beetje heeft meegewerkt, ben ik helemaal een blij mens!



PRAKTISCHE ZAKEN IN 2020

Onze gezinnen weten het als geen ander: als je iets ergs overkomt, dan lijkt de wereld even stil te staan. Toch gaat het leven gewoon door. En dat moet ook: bij de pakken neerzitten, daar heeft niemand wat aan! Zodoende zijn we in 2020 gewoon aan de slag gegaan met een heleboel praktische, operationele zaken. Onderstaand vind je een overzicht van wat we hebben gedaan. Bekijk je liever wat er voor 2021 op de planning staat? Blader dan even door naar 'Ambities 2021'!

LIKJE VERF

Het afgelopen jaar hadden we mooi de gelegenheid om onze twee Opkikkerlandlocaties op Center Parcs de Eemhof eens goed onder handen te nemen. Er is flink wat weekenden geklust! Alles is opnieuw schoongemaakt en geschilderd en ook is het theater opgeknapt. Een aantal vaste vrijwilligers hebben we 'ingewerkt' in de rol van facilitair event coördinator, zodat ze straks eventueel zelfstandig het op- en afbouwen van een Opkikkerdag kunnen doen.

COMPUTER SAYS NO

Charibase, ons CRM-systeem dat we sinds jaar en dag gebruiken bij Stichting Opkikker wordt niet meer ondersteund of geüpdatet en zelfs de leverancier neemt er binnenkort voorgoed afscheid van. Heel hoog tijd dus voor een nieuw systeem! Zodoende zijn we in gesprek gegaan met vijf leveranciers van verschillende, andere systemen. Na het vergelijken van offertes en het checken van referenties viel de keuze op het systeem Zoho. Na een vlot begin, waarbij de leverancier van Zoho ons op kantoor bijstond met de implementatie van het systeem, kwam daar door corona een abrupt einde aan. Helaas droogde ook de communicatie op, terwijl er zich meerdere problemen aandienen met de incasso en vastlegging van onze donateurs. Hierdoor hebben we rond de zomer -eenzijdig- besloten om de samenwerking met deze leverancier te beëindigen. Inmiddels zijn we weer in gesprek met de leverancier van Charibase, die ook een alternatief CRM-systeem aanbiedt. Hoewel dit systeem geen speciale module heeft voor evenementen (zoals die eerder door deze leverancier speciaal voor Stichting Opkikker is gemaakt in Charibase), bekijken de makers nu hoe we dit zouden kunnen oplossen.

SALARISSEN

Om kosten te besparen en de continuïteit te waarborgen van onze salarisadministratie, zijn we in 2020 overgestapt naar een nieuwe partij, die meteen aan de slag kon. Het bleek namelijk dat er verschillende berekeningen van reiskostenvergoedingen in omloop waren. Deze zijn door onze nieuwe partner vervangen door één helder model. Iedereen krijgt nu een vergoeding volgens dezelfde regeling. Wel zo duidelijk! Om de salarissen van het vaste team überhaupt te kunnen betalen, hebben we van de eerste NOW-regeling gebruik gemaakt. Hierin heeft onze nieuwe partner ons fantastisch bijgestaan en we zijn dan ook heel tevreden met de samenwerking tot dusver.

ZEKER

Door corona hebben we in 2020 een beroep gedaan op onze evenementenverzekering. Gelukkig ontvingen we halverwege het jaar al een schade-uitkering voor alle gemiste Opkikkerdagen in de eerste helft van het jaar. Op dit moment loopt de claim nog voor de gemiste evenementen in de tweede helft van 2020. Wel heeft onze verzekeraar, Nationale Nederlanden, ons laten weten dat ze onze huidige doorlopende evenementenverzekering niet verlengen. Voortaan moet er per gepland evenement een tijdelijke polis afgesloten worden, waarbij de premie en het risico telkens opnieuw worden beoordeeld.

Ondertussen is één van onze sponsors, die een eigen assurantiëkantoor heeft, bezig om een analyse te maken van onze verzekeringsportefeuille. Gewoon, om te kijken of er dingen beter, anders of goedkoper kunnen. Op basis van die analyse zullen we in gesprek gaan met onze huidige adviseur en besluiten om eventueel over te stappen.



NIEUW EN VERBETERD

Onze **website** was dringend toe aan een opfrisser, met een betere, heldere navigatiestructuur, meer ruimte voor al onze mooie filmpjes, foto's en verhalen en ook met een betere **donatiemodule**. Dat is gelukt. Ook hebben we veel tijd en aandacht besteed aan Search Engine Optimization, oftewel het **beter vindbaar** maken van onze website. Omdat we toch lekker online bezig waren, hebben we in 2020 intensief gewerkt aan veel **social media campagnes** en onze maandelijkse digitale **nieuwsbrief** rondom alle actualiteiten en projecten dit jaar. Last but not least hebben we ook nog (analoge) **bedankboekjes** ontwikkeld die we kunnen sturen aan vrijwilligers die hebben geholpen bij een Opkikkerdag.

KLEUR(EN) TELEVISIE

In samenwerking met reclamebureau The Odd Shop bedachten we in 2019 een gaaf idee voor een kleurrijke tv-commercial: met behulp van een **animatie van kleurplaten** laten we zien wat we doen en wat we doen voor gezinnen met een ziek kind. En het allergaafste: alle kleurplaten zijn ingekleurd door onze eigen ambassadeurs! Tijdens een georganiseerde 'kom-kleurendag' hebben 320 ambassadeurs allemaal een deel van de commercial ingekleurd. In 2020 is de campagne veelvuldig te zien geweest: de commercial is inmid-

dels **3251 keer** uitgezonden op diverse televisiekanalen! Ook hingen er kleurplaten in vele abri's langs de weg en hebben we een radiospotje gemaakt om de campagne met de tv-commercial te ondersteunen.

TOET TOET

Begin 2020 hebben we afscheid genomen van de tweede Opkikkerauto. Da's groener en goedkoper.

KEURMERK CBF

In 2019 heeft Stichting Opkikker opnieuw voor drie jaar het keurmerk voor erkende goede doelen van het CBF gekregen. Dit jaar hoefden we zodoende alleen te voldoen aan de reguliere uitvraag van gegevens waar het CBF elk jaar om vraagt. Dit jaar zat daar ook een onderdeel 'integriteit' bij, met richtlijnen voor een passende gedragscode. Nou hadden we als Stichting Opkikker al jaren een gedragscode en hoefden we die maar op een paar kleine puntjes te updaten om te voldoen aan de voorwaarden van het CBF. Je vindt ons integriteitsbeleid in de bijlagen.

Dit jaar was een deel van de reguliere vragen van het CBF trouwens vervangen door een onderzoek naar de gevolgen van de coronacrisis voor goede doelen.

ONZE IMPACT

Als je een goed doel steunt, wil je graag weten of er ook daadwerkelijk iets goeds met je bijdrage wordt gedaan. En jij niet alleen: het CBF -de Nederlandse keurmerkorganisatie voor goede doelen- EIST het zelfs. En terecht! Maar ja, wij geven Opkikkers aan gezinnen die met een ernstig ziekte kampen. En hoe meet je daar het effect van?!

We zouden 'de mate van levensvreugde' voor en na een Opkikker kunnen meten. Dat is echter makkelijker gezegd dan gedaan. Hoeveel levensvreugde je hebt, wisselt immers van moment tot moment en is ook nog eens afhankelijk van de optelsom van heel veel verschillende factoren. Denk bijvoorbeeld aan een Opkikkerdag, maar ook aan de voor- en napret daarvan via bijvoorbeeld foto's en verhalen.

Nou zijn we natuurlijk niet het enige goede doel in Nederland met een lastig meetbare impact en zodoende adviseert het CBF om voorafgaand en na afloop van een Opkikker een vragenlijst af te nemen. Wij kiezen er bewust voor om deze aanbeveling slechts deels te volgen: we vragen onze gezinnen alleen na afloop wat ze van hun Opkikker vonden. Enerzijds doen we dat omdat we vinden dat 'het meten van impact' geen doel op zich moet zijn. Anderzijds willen we onze gezinnen, vrijwilligers, sponsors en andere betrokkenen niet lastigvallen met enquêtes om ons een plezier te doen. Wat we wel

aan hen vragen, is korte feedback na afloop van een event. Dat doen we vooral als terugkoppeling naar onszelf om van te leren en onszelf te verbeteren. Die feedback mogen mensen ter plekke geven, of met ons delen via social media, waar we altijd veel leuke en positieve berichtjes mogen ontvangen.

Zo ontstaat door het jaar heen een continue stroom van kwalitatieve feedback van iedereen waarmee we werken en krijgen we een goede indruk van de impact die ons werk heeft. Uiteraard delen we de feedback die we van onze gezinnen mogen ontvangen ook met onze sponsors! De leukste, grappigste of meest ontroerende feedback van afgelopen jaar vind je in dit jaarverslag terug in de vorm van mooie verhalen en quotes. Uiteraard wordt ook alle negatieve feedback keurig geregistreerd en geëvalueerd. Die vind je in de bijlagen terug onder 'Klachtenregistratie 2020'.



DAAN, NOA, DANNY EN MONIQUE

'Onze zoon Daan mocht op het allerlaatste moment van school niet mee skiën vanwege zijn Diabetes 1. Dat was een enorme teleurstelling voor hem. Ineke Bosch van het diabetes team in het Flevoziekenhuis had Daan zodoende opgegeven voor een Opkikker. Op zaterdagmiddag 2 mei was het zover en oh, wat zijn we door alle vrijwilligers vreselijk verwend!'

'Het begon al met de leuke cadeautjes die Ruud, onze begeleider, aan de deur kwam bezorgen. Na een fantastische, geheel verzorgde lunch bij ons thuis stond er een limousine in de straat op ons te wachten voor een tour. Uiteraard hadden we veel bekijks en moest Daan even snel wat foto's via Snapchat delen met zijn vrienden! Onderweg zijn we gestopt voor een mooie fotoshoot van ons gezin. Eenmaal thuis werden we ook nog getrakteerd op een echte high tea. Het was echt een fantastische, zorgeloze dag.

Daarom wil ik graag iedereen hartelijk bedanken die onze Opkikkerdag echt onvergetelijk heeft gemaakt. De enthousiaste vrijwilligers van Stichting Opkikker die ons hebben uitgenodigd en Ruud, onze fantastische begeleider die doet alsof het allemaal zo gewoon is wat Stichting Opkikker regelt, maar dat is het beslist niet! Onze dank gaat ook uit naar de enthousiaste fotograaf, het enthousiaste team van de catering en niet te vergeten de vriendelijke chauffeur. Jullie doen fantastisch werk! We hebben prachtige, zorgeloze herinneringen gemaakt als gezin. Hoe fijn is dat?!



ALSOF HET EEN DROOM WAS

'We hebben een geweldige dag gekregen, mijn meiden en ik. Ze wisten niets van wat ze te wachten stond, toen we die ochtend een heerlijk ontbijtje thuis kregen bezorgd. Ook alle cadeautjes die ze kregen, vonden ze heel leuk. En mama vond haar cadeau super, want ze is heel dol op een lekker geurtje! Na het ontbijt werd er aangebeld en zagen we een witte limousine. We werden er allemaal een beetje nerveus van! Mijn jongste dochter dacht dat het een droom was; ze kon niet geloven dat de limousine er voor ons was. We zijn naar de Gaasperplas gereden, waar een fotograaf was voor een hele fotoshoot met mij en de meiden. We hebben zo genoten. Dankjewel voor zo'n geweldige dag!'

- ANOUK (9) EN FAMILIE

ACTIVITEITEN 2020

Geen groter geluk dan iemand anders gelukkig te maken! Wij doen dat nu officieel 25 jaar met veel plezier en we kunnen oprecht zeggen dat het voelt alsof we net zijn begonnen. Je krijgt namelijk zelf ook energie van iets goeds doen voor een ander! In welke vorm dan ook en dat is maar goed ook, want dit jaar hebben we behoorlijk moeten improviseren. Dat geeft niet, want als het niet gaat zoals het moet, dan moet het maar zoals het gaat!

25-JARIG JUBILEUM

We hadden de mooiste plannen voor een feestelijke viering van ons 25-jarig jubileum. Nou ja, en toen kwam corona, je raadt het al. Enfin, dit is wat we wel aan mooie dingen hebben kunnen doen!

Opkikkerbordspel

Heb jij 'm al in huis? Hét Opkikkerbordspel, waarbij je allerlei activiteiten tegenkomt die je ook op een Opkikkerdag vindt. Wie weet mag jij wel meevliegen met een **helikopter** of, als het even tegenzit, moet je een **nachtje in de gevangenis**! Je speelt het spel met maximaal zes spelers. Het Opkikker bordspel, met zes pionnen, een dobbelsteen en een mooie bewaardoos is mogelijk gemaakt door de financiële inspanningen van vier particulieren met het hart op de juiste plek.



Jubelsokken

Speciaal voor ons jubileum hebben we Opkikker jubelsokken in gelimiteerde oplage gelanceerd als bedankje voor een donatie van 25 euro of meer. Het was een megasucces: we hebben maar liefst **4.349** paar sokken mogen versturen! We zitten eraan te denken om de jubelsokken een permanent onderdeel te maken van onze 'merchandise'. Ook omdat ze gewoon heel lekker zitten.



Jubileummunt

In november 2020 verscheen er een speciale Stichting Opkikker jubileummunt, geslagen door de Koninklijke Nederlandse Munt. Met aan de ene kant ons logo en aan de andere kant de beeltenis van Mario, het neefje van Ruud –wiens ziekte de aanleiding is geweest om Stichting Opkikker überhaupt te starten. Een mooi eerbetoon en we weten zeker dat Mario er vanaf zijn volk apetrots om heeft zitten grinniken! De mooie munt was populair: er zijn er **5.000** gemaakt en die zijn ook bijna allemaal verkocht.





JubelKIK

In ons jubileumjaar hebben we een hele toffe, drie-dubbeldikke jubileumeditie van KIK Magazine en de Opkikkerkrant uitgebracht. In de speciaal voor ons jubileum ontwikkelde huisstijl (met confetti en alles). Het magazine is naar onze 3.500 ambassadeurs verstuurd; de krant is verspreid onder totaal **1.4 miljoen** Opkikkergezinnen, sponsors en vrijwilligers. Beide zaten boordevol met mooie verhalen van 25 jaar Stichting Opkikker.

Video Diggy Dex

De aftrap van ons jubileum hebben we gedaan door een toffe videoclip met zanger Diggy Dex te maken op zijn nummer 'Altijd Dichtbij'. En dat hebben wij niet alleen gedaan. In de clip zie je tientallen gezinnen, vrijwilligers, medewerkers en ambassadeurs terug! Zij staan symbool voor onze Keten van Kracht, voor iedereen die Stichting Opkikker een warm hart toedraagt en ons in deze 25 jaar heeft gebracht waar we nu staan! Je vindt 'm op YouTube. Yeah!



OPKIKKerdagen en -momenten ANNO 2020

Ai, we hadden voor 2020 maar liefst 21 Opkikkerdagen voor totaal 990 gezinnen gepland staan. Dit zijn er uiteindelijk 15 geworden voor 204 gezinnen. Tussen januari en mei konden we nog een aantal dagen met wat aanpassingen organiseren volgens een strak coronaprotocol om zo de gezondheidsrisico's tot een minimum te beperken. Dus met minder aanwezige mensen, gezondheidschecks bij binnenkomst, geen groepsmomenten en heel veel disinfecterende handgel. Tussen juli en eind september zagen we nog kans om een aantal van deze 'coronaproof' dagen te organiseren, maar vanaf oktober waren we genoodzaakt om alle nog geplande Opkikkerdagen te annuleren.

BALANS OPKIKKerdagen

BELANGSTELLENDENLIJST OPKIKKerdag EIND NOVEMBER 2019:

- 44 gezinnen met medische verklaring
- 45 gezinnen zonder medische verklaring
- 30 gezinnen aangemeld door ziekenhuis maar afgemeld door omstandigheden

BELANGSTELLENDENLIJST OPKIKKerdag EIND NOVEMBER 2020:

- 44 gezinnen met medische verklaring
- 16 gezinnen zonder medische verklaring
- 38 gezinnen aangemeld door ziekenhuis maar afgemeld door omstandigheden

Nu zijn we niet voor een gat te vangen; **organiseren** betekent immers vaak **improviseren**! Daarom zijn we vanaf mei al begonnen met het maken en bezorgen van pakketten met een tof activiteitenprogramma voor een **Opkikermoment** bij gezinnen thuis. We hebben hulp gehad van verschillende organisatie die dit financieel mogelijk hebben gemaakt. Voor het rondbrengen van de pakketten hebben de vrijwilligers van Stichting Dag Met Een Lach ons geholpen. Zo konden we toch een lichtpuntje bieden aan gezinnen die het zo hard nodig hebben. En daar zijn we tenslotte voor!

TOCH IN EEN TROUWJURK

'Onze dochter Babette riep al een tijdje dat ze het jammer vond dat haar opi van 90 jaar oud haar nooit in een trouwjurk zal zien. Het was dus een grote verrassing dat we na een heerlijk ontbijt allemaal een cadeau kregen. En dat er voor Babette een prachtige trouwjurk was, met een make-up set. Ze kon niet wachten tot ze de jurk aan mocht! Ze keek haar ogen uit toen er ineens een limousine voor de deur stond, nog steeds niet wetende wat er zou gaan gebeuren. Onderweg kreeg ze door dat we naar haar tante reden, waar buiten slingers en ballonnen hingen. Toen ze aanbelde in haar trouwjurk, deed haar opi open. Opa was er ook en dus was het feest helemaal compleet. We hebben heel veel foto's gemaakt op verschillende locaties, zodat we mooie herinneringen hebben. Super bedankt allemaal voor jullie inzet om ons meisje even helemaal zonder zorgen te laten genieten.'

- BABETTE (8) EN FAMILIE

OPKIKKERPAKKET NIEUWE GEZINNEN

KIJK, ZO'N PAKKET, DAAR KIKKERT IEDEREEN VAN OP!

- Opkikkerbordspel
- Muziekinstrumenten en bouwblokjes voor de kleintjes
- Cadeaubon van Thuisbezorgd.nl
- Toegang tot online Escape Room
- De JubelKIK
- Fruitmand
- Mooie bos bloemen
- Vlaggetjes
- Kinderchampagne
- Chocola
- Opkikkerknuffel
- Pathé Thuisbioscoopbon

We zijn **individuele Opkikkerdagen** gaan aanbieden vanaf het moment dat het weer mogelijk was op Center Parcs de Eemhof. Gezinnen –via Opkikker, maar ook Stichting Droomdag- kregen daar tijdens een 3-daags verblijf allerlei toffe Opkikkeractiviteiten aangeboden vanuit hun eigen bungalow. Met wat kunst- en vliegwerk konden we deze individuele



weekenden blijven organiseren tot eind september. Vanaf oktober was het echter uit met de pret, hoewel we in november nog een paar Opkikermomenten bij gezinnen thuis konden organiseren, inclusief een professionele fotoshoot voor het hele gezin, een professionele kok voor thuis en een ritje in een echte koets door de buurt. Omdat de vooruitzichten voor 2021 vooralsnog niet rooskleurig zijn, hebben we voor verschillende scenario's uitgewerkt. Wil je weten hoe die eruit zien? Blader dan even door naar 'En nu verder'.

AMBASSADEURSPAKKETTEN

Zo'n 80% van alle kinderen die meedoen met een Opkikkerdag besluiten daarna om ambassadeur voor Stichting Opkikker te worden. In 2020 kregen we er 427 ambassadeurs bij en zo hebben we inmiddels **3.521 ambassadeurs in de leeftijd van 5 tot en met 18 jaar oud uit 2.386 gezinnen!** Onze ambassadeurs zijn trouwens niet alleen patiëntjes, maar ook broertjes en zusjes. Die hebben tenslotte ook voortdurend te maken met 'ziek zijn'. Alle ambassadeurs zetten zich op een eigen, vrijblijvende manier in voor Stichting Opkikker. De één zamelt mobieltjes in, terwijl de ander een sponsorloop organiseert op school. Dit geeft ze de kans iets te doen voor lotgenoten en daarmee een andere, positieve draai te geven aan hun situatie.

Om iets voor ze terug te doen, organiseren we normaal gesproken elk jaar een Ambassadeursdag voor ze. Dit jaar hadden we daar ter ere van ons 25-jarig jubileum een extra mooi feest voor gepland. Het was dan ook een enorme domper dat we tot twee keer toe alle festiviteiten moesten afzeggen. Om toch iets te doen, hebben we tijdens de eerste lockdown van maart/april gezellige **plak-kikker-knuffels** gebracht bij al onze Ambassadeurs. Met zo'n 140 vrijwilligers hebben we zo'n 100.000 kilometers gereden om al die kinderen van een knuffel te voorzien. Fantastisch! En voor een extra lichtpuntje hebben we aan het eind van het jaar met hulp van 240 vrijwilligers al onze ambassadeursgezinnen thuis verrast een **Opkikkerpakket**.



AMBASSADEURSPAKKET!

- Opkikkerbordspel
- Toegang tot online tutorial goochelen & eigen speelkaarten
- De JubelKIK
- Vlaggetjes
- Kinderchampagne & chocola
- Pathé Thuisbioscoopbon & popcorn
- Voor nieuwe ambassadeurs: een gouden envelop met daarin hun Ambassadeurs-certificaat en verdiende speldjes





'Deze dag was helemaal geweldig, Pleun en Siem kunnen niet kiezen wat ze het leukste vonden! Als ouders vonden we het prachtig dat onze kinderen zichtbaar genoten. Die koppies, zo mooi om te zien. Even wat minder denken aan het ziek zijn van Pleun.'

- PLEUN (8) EN FAMILIE

Samen Sterk

In 2019 organiseerden we voor het eerst de Samen Sterk dagen, waar onze ambassadeurs zelf lotgenoten mochten uitnodigen voor én begeleiden tijdens een Opkikkerdag. Het was een groot succes en zeker voor herhaling vatbaar! In 2020 was het op 3 januari zover: met 194 gezinnen hebben we een schitterende dag gehad. Volgend jaar doen we dit hopelijk weer!

BELEEFDAGEN

Een Opkikkerdag met eigen ogen zien, is de beste manier om te **begrijpen en voelen** wat Stichting Opkikker doet. Daarom nodigen we vaak pedagogische of maatschappelijke ziekenhuismedewerkers uit voor een rondleiding tijdens een Opkikkerdag. Deze **'beleefdag'** wordt altijd ontzettend gewaardeerd, en bieden ons een mooie kans om de relatie met de ziekenhuizen waarmee we samenwerken te verstevigen. Ondanks alle druk op de zorg, is het in 2020 toch nog een paar keer gelukt om enkele ziekenhuizen te laten zien hoe een Opkikkerdag loopt en daar zijn we heel blij mee. Uiteraard hopen we volgend jaar – zodra het weer kan – meer ziekenhuizen te mogen ontvangen. Ziekenhuizen zijn immers onze voornaamste **'leveranciers'** van aanmeldingen van nieuwe Opkikkergezinnen! Ondanks de uitzonderlijke situatie in 2020 zijn ze dit gelukkig wel blijven doen, hoewel we zelf vanaf de zomer een aanmeldingenstop hebben moeten instellen. De wachtlijst zou anders te ver oplopen.

Ziekenhuizen

Het is belangrijk om regelmatig de aandacht van 'onze' ziekenhuizen te vangen. Via een persoonlijk mail of telefoontje bijvoorbeeld. Ook zijn we aan de slag gegaan met een 'Q&A folder' voor ziekenhuizen, waarin we uitleggen wie er in aanmerking komen voor een Opkikkerdag, wat dat precies is en hoe je kunt aanmelden. Zodra evenementen weer 'mogen' willen we deze folder gaan toesturen en nabellen. Da's weer een mooi **contactmomentje**.

De **backstage beleving** voor sponsors konden we in 2020 helaas niet door laten gaan. Ondanks dat we niet 'live' konden toelichten wat er gaande is bij Stichting Opkikker en wat er met de sponsorbijdrage gebeurt, hebben we wel contact gehouden via onze nieuwsbrief, e-mail en telefoon. We vinden het immers bijzonder belangrijk **transparant** te zijn en hechten er veel waarde aan om onze sponsors te betrekken bij de voortgang en onze plannen voor de toekomst.

KIK MAGAZINE & NIEUWSBRIEVEN

In 2020 bleek deze **'Opkikker door de brievenbus'** van groot belang om contact te houden met onze ambassadeurs. In ons jubileumjaar hebben we een speciale driedubbeldikke **JubelKIK** gemaakt. De inhoud werd zoals altijd **belangeloos** gemaakt door bureau Imediate, in samenwerking met vormgevers, redacteurs, fotografen en BN'ers. We doen zelf de redactie, maar het magazine is vooral een blad **voor en door ambassadeurs**. Kinderen kunnen bijvoorbeeld zelf een artikel schrijven over hun unieke passie, als fotomodel op de cover, of namens Stichting Opkikker een interview doen. Alle ambassadeurs ontvangen het hardcopy glossy blad thuis en daarnaast wordt het ook verspreid in (de **wachtkamers** van) ziekenhuizen. Maandelijks versturen we ook een **nieuwsbrief** per e-mail naar vrijwilligers en sponsors, met voor elke doelgroep op hen toegespitste content.

JOUW STEUN

'Onze opkikkerdag was van begin tot eind fantastisch en heel erg goed georganiseerd. We kunnen niet wachten op de foto's van de fotoshoot! Hartelijk dank voor deze fantastische ervaring. Jullie hebben geen idee hoe erg we dit nodig hadden, heel veel dank!!'

- IVY (4) EN FAMILIE

FONDSENWERVING

Al 25 jaar houden we onze eigen broek op zonder overheidssubsidie of steun van grote loterijen. Dat betekent dat Stichting Opkikker financieel afhankelijk is van donaties, sponsoring en acties die voor en door de stichting worden georganiseerd. We zijn onze donateurs, sponsors, vrijwilligers en al die anderen die zich inzetten voor onze gezinnen dan ook bijzonder dankbaar!

DONATEURS

Stichting Opkikker mag maandelijks rekenen op de steun van een mooi aantal donateurs. Ons bestand van donateurs groeit ieder jaar en daar zijn we trots op! Deze steun is voor ons onmisbaar. In 2020 heeft door corona de werving van donateurs op straat noodgedwongen 2 maanden helemaal stilgelegen. Als alternatief zijn we daarom huis-aan-huis gaan werven via Lot Of Happiness (LOH). Omdat iedereen thuis aan het werk was, werkte dit als een tierelier. Bovendien bleken de wervingskosten via LOH lager te zijn dan bij onze reguliere werving van donateurs. En de opbrengsten zijn hoger!

Daarnaast hadden we nog het extern gefinancierde **donateursplan**, wat zoals voorspeld een geslaagde case is, zelfs ondanks alle perikelen dit jaar. Om te anticiperen op de te verwachten daling in inkomsten hebben we in maart 2020 om onze financiële situatie veilig te stellen onze externe financiers gevraagd of we onze aflossingsverplichting met 6 maanden mochten opschuiven. Dat mocht tot onze grote opluchting; het zorgde zeker voor meer rust en zekerheid in een verder volstrekt onzekere tijd.

DOEL 2020:

15.000 donateurs die totaal € 884.056 bijdragen (aantal donateurs is inclusief verstuurde acceptgiro's)

REALISATIE:

14.355 donateurs die totaal € 924.690 bijdroegen, bestaande uit 12.126 structurele donateurs, 1.571 spelers bij Lot of Happiness en 658 verstuurde acceptgiro's.

EVALUATIE:

We kijken met trots terug op een geslaagd donateursplan dat we de afgelopen 3 jaar hebben uitgevoerd. In 2021 zullen we ons richten op het behoud van onze donateurs en het verder uitbreiden van onze samenwerking met Lot Of Happiness. In 2021 nemen we afscheid van Credo Fundraising. Voortaan gaan we aan de slag met de firma Pepperminds.

DONATEURSPLAN?

In 2019 kregen we van 4 externe investeerders een budget van € 400.000 en in 2020 van 1 externe financier een budget van €100.000 tot onze beschikking om structurele donateurs te werven. Voor de werving van deze donateurs hebben we Credo Fundraising ingeschakeld. Onze investeerders betalen we terug uit de opbrengsten van de donaties. Zo hebben we **na drie jaar een verhoging van ons donateurenbestand van minstens 5000** gewonnen donateurs voor onbepaalde tijd zonder dat dit ons een investering uit eigen middelen kost.

SUPPORTERS

Particulieren die ons steunen door met lootjes deel te nemen aan de Support Actie Loterij voor Stichting Opkikker noemen we 'Supporters'. Een supporter betaalt € 5,50 per lot en wij ontvangen daar 80% van (oftewel € 4,40). De loterij wordt georganiseerd door de Nationale Grote Club Actie en is specifiek bedoeld om niet-op-een-andere-manier-gefinancierde goede doelen, stichtingen en verenigingen te steunen.

DOEL 2020:

2.400 supporters die totaal € 125.000 bijdragen

REALISATIE:

het waren er 2.650; met een totale bijdrage van € 127.299

EVALUATIE:

Een prima resultaat. Vooral omdat we hier voor niet meer actief werven, omdat we ons zijn gaan focussen op het werven van donateurs. Dat brengt meer op namelijk.

GIFTEN EN ACTIES

Ongelofelijk, hoe creatief mensen ondanks alle beperkingen in 2020 toch allerlei spontane acties voor ons hebben georganiseerd! Hieronder vind je een kleine selectie uit de vele initiatieven. Dankjewel iedereen! Daarnaast hebben we zelf natuurlijk ook niet stilgezeten! Hierna vind je een overzicht van al onze inzamelacties dit jaar om fondsen te werven. Mis je in dit lijstje de Koffie Mornings en de sponsoring van #TEAMOPKIKKER tijdens de Dam-tot-Damloop? Dat klopt! Beide onderdelen konden in 2020 niet doorgaan.

Wafels bakken

De meiden Barbara en Jolanda bakken als hobby en afleiding lekker samen voor het goede doel. In het weekend van zaterdag 3 oktober haalden ze € 1.028 op door samen met Opkikker ambassadeur Eef Borghans meer dan 600 wafels voor Stichting Opkikker te bakken. Barbara: 'De opbrengst die we elk jaar ophalen geven wij altijd aan een goed doel. En nu is onze Eef aan de beurt. Zij gaat samen met ons bakken. De kamer kleurt al steeds groener van alle

Opkikker ballonnen en labels voor aan de wafelzakjes. Het is mooi om te zien dat Eef daar ook al zo van kan genieten!'

Talenten voor centen

Kerkgemeenschap 'De Open Hof' organiseerde een talentenactie onder het mom 'de inzet van talenten levert Stichting Opkikker veel centen!'. Hiertoe werd op zondag 13 oktober een speciale collecte gehouden tijdens de kerkdienst. De aanwezigen hoefden geen geld te geven, maar krègen juist geld EN het verzoek om het bedrag te vermeerderen door het inzetten van hun talenten. Al snel bleek dat er genoeg talent was in de gemeente!

- iemand gaf een concert in de kerkzaal met piano-muziek van Ciurlionis;
 - iemand maakte een prachtige troostdeken;
 - iemand gaf een lezing over Rembrandt;
 - iemand maakte bijzondere lampen van oude wekpotten en flessen;
 - iemand gaf een workshop yoga voor alle leeftijden.
- Daarnaast werden er allerlei andere mooie activiteiten ontplooid, zoals de tuin opruimen bij opa en oma, en het verkopen van zelfgemaakte jam. Naast een fantastisch bedrag van € 2.550 voor Stichting Opkikker leverde de actie ook vele mooie momenten door samen dingen te doen!

Zicht loopt voor Stichting Opkikker

Met 140 collega's liep risico- en verzekeringsadviseur Zicht in de week van 16 november hard om geld in te zamelen voor Stichting Opkikker. Collega's vormden groepjes van 5 personen, die ieder voor zich (coronaproof) 5 km liepen om tot 25 km te komen. Een mooi symbolisch getal, gezien het 25-jarig bestaan van Stichting Opkikker. Er is totaal € 5270 bij elkaar gerend over een totaal van 1770 km.

Nijntjes

Onze ambassadeur Milan (7 jaar) heeft zelf Nijntjes en portemonneetjes gehaakt en verkocht. Hij heeft daarmee al € 43 voor Stichting Opkikker verdiend!

Jubileumactie: online kerstbingo

Op zaterdag 19 december presenteerden wij de online Opkikker Kerstbingo boordevol kerstmuziek en gezelligheid onder leiding van Opkikker Ambassadeur Edwin. Honderden deelnemers betaalden € 10 per bingokaart en deden -en zongen- vanuit huis mee met de bingo via een livestream. De winnares van de hoofdprijs was Rosa. Zij heeft nu haar eigen PLAYSTATION 5!

Jubileumactie: jubelsokken

Oh, ze zijn leuk joh: onze jubileumsokken! Je kreeg ze gratis bij een donatie van € 25 of meer. En die sokken zijn nog leuker als je kijkt wat onze sokkenactie heeft opgeleverd!

DOEL 2020:

4.000 paar sokken uitdelen, oftewel een bijdrage van € 100.000

REALISATIE:

Het waren 4.349 paar sokken, oftewel een bijdrage van € 108.725

EVALUATIE:

De sokken waren een groot succes!

DOEL 2020:

Dit was niet gepland, maar gewoon een heel leuk spontaan initiatief!

REALISATIE:

€ 10.550 (zijnde 1.055 binnen no-time uitverkochte bingokaarten)

EVALUATIE:

We zijn blij verrast met het resultaat van de spontaan ingelaste kerstbingo ter ere van ons jubileum. Het was ook gewoon hartstikke leuk om te doen! We willen in 2021 dus zeker proberen om vier keer achter het bingo-apparaat te kruipen.



Jubileumactie: online veiling

In de week van 25 tot en met 31 oktober 2020 vond onze Jubileumveiling plaats via VakantieVeilingen. Een week lang mochten wij 91 verschillende items van 78 sponsors veilen. Denk aan vouchers voor allerlei hotels en pretparken, een boxspring en nog veel meer.

In totaal zijn er 297 items geveild geweest en is er € 18.173 opgehaald, maar de teller loopt nog steeds! Winnaars van een veiling mogen namelijk tot aan het eind van 2021 een extra bedrag doneren aan Stichting Opkikker. Op dit moment is er al € 3.000 gedoneerd. Namens Stichting Opkikker willen wij alle sponsors, bieders en winnaars van de veilingen hartelijk bedanken!

DOEL 2020:

We hadden geen doel voor deze actie

REALISATIE:

€ 21.173 (€ 18.173 aan veilingopbrengsten en € 3.000 aan donaties)

EVALUATIE:

Wat een fantastisch resultaat! En het goede nieuws is: dit jaar mogen we weer veilen! Dat gaat gebeuren van 31 oktober tot en met 6 november. Zet het in je agenda!

SPONSOREN VAN ONZE JUBILEUMVEILING ZIJN O.A.:

Weisz Group • RGX Horloges • Trekpleister • Jamin • Wunderland Kalkar • Oriflame Cosmetics
Lebowski Publishers • Interhal • Bureau stool24 • Smoke 'n Roast • Oud Valkeveen • Julianatoren
Skydive Teuge • Bungy Jump Holland • Steigenberger Airport Hotel
Restaurant Wilhelminapark Utrecht • Ducktrail • Nationaal Openluchtmuseum • Hotel Post-Plaza
AquaZoo Friesland • Aloha Amsterdam • deJouwe • GaiaZOO • Le Creuset • SnowWorld
IceKart Rucphen • me • IXXI • All In Traditional • Zuiderzeemuseum • Rijksmuseum • Aviodrome
Center Parcs de Eemhof • Sunfield Tipi • Upside Down Museum • nl • Pathé Thuis • Multicopy Diemen
Spicy Scarves • Zitmaxx Wonen • Vue • Teufel • Canon • Planet Happy • Dierenpark Amersfoort
Van der Valk Hotel Almere • Dierenrijk • Bedden Briljant • De Hoeve Nunspeet
Apollo Hotel De Beyer • Deltapark Neeltje Jans • Eden Lancaster Hotel Amsterdam
Van der Valk Hotel Hilversum de Witte Bergen • Van der Valk Hotel Middelburg • Wobbel
Kapten & Son • Hotel Trash Deluxe • Hotel NAP • Suitehotel Pincoffs Rotterdam • Little Dutch
Wijnvoordeel • Crimibox • Beer in a Box • Van der Valk Hotel Leusden • Hubo • Plutosport
Kasteel de Essenburgh • Nortvi • Napoleon Grills • Walibi • Milwaukee • Acer
Duinrell • Deen Supermarkten

DOEL 2020:

In ieder geval 2.500 munten verkopen.

REALISATIE:

We horen het medio 2021!

EVALUATIE:

We zijn hartstikke blij met onze prachtige jubileummunt. Maar om de exclusiviteit van het muntje te waarborgen, gaan we er niet nog meer laten bijmaken.

Jubileummunt 2020

Je las al bij 'Wat we doen' over onze prachtige jubileummunt. De munt is 5.000 keer geslagen en is online te koop voor € 12.50 via de Koninklijke Nederlandse Munt; het resultaat van de opbrengst ontvangen we pas medio 2021. Het blijft dus nog even spannend wat de jubileummunt heeft opgeleverd! Naast de 'gewone' munt boden we ook 25 Zilver Proof munten aan voor € 119 en die waren binnen no-time uitverkocht. Die hebben we dus vast mooi in de pocket!



Giften en acties: mobieltjesactie

Win-win! Wij verzamelen zoveel mogelijk mobieltjes (en cartridges) en onze inzamelpartner Eeko zorgt dat ze netjes gerecycled worden. Voor elk ingeleverd item krijgen we een mooie vergoeding.

Geef en neem het ervan weekend

Gelukkig kon ook in 2020 het 'Geef en Neem het ervan Weekend' (GEN Weekend) doorgaan, weliswaar in aangepaste vorm, corona-proof. Het bedrag dat mensen besteden door dit weekend te boeken bij Center Parcs de Eemhof, wordt gedoneerd aan Opkikker. Het weekend, gesponsord door Center Parcs en Clean Lease, is inmiddels een waar begrip bij onze achterban.

DOEL 2020:

Een totale opbrengst van € 45.000

REALISATIE:

Een totale opbrengst van € 42.623. Zijn we superblij mee!

EVALUATIE:

In 2021 staat het GEN Weekend gepland voor 4 t/m 7 oktober 2021 (maar alle 108 huisjes waren binnen 24 uur al volgeboekt... **Interesse voor 2022?** Mail ons vast!)

DOEL 2020:

75.000 items met een totale opbrengst van € 85.000

REALISATIE:

84.111 items met een totale opbrengst van € 71.103

EVALUATIE:

In 2020 hebben we door alle corona-toestanden minder mobiele telefoons opgehaald dan gehoopt. Wel hebben we meer cartridges opgehaald dan in 2019. Echter, mobieltjes leveren per saldo meer op dan cartridges. Daardoor benadert het totale aantal items de doelstelling, maar de opbrengst niet. Onze verwachting is dat volgend jaar de mobieltjesactie weer zal aantrekken. Onze doelstelling voor 2021 is het verzamelen van 70.000 items. Doe je mee? Vraag dan nu een inzameldoos aan!



ALS OUDERS JE KINDEREN ZO TE ZIEN GENIETEN, DAT DOET JE ZWEVEN

'Om spanningen vooraf te voorkomen, hebben we onze zoons Ryan en Brandon niet verteld over de verrassingen die hen en ons te wachten staan. Als 's ochtends de bel gaat, denken ze 'een pakketje'. Maar, wat is dat nou?! Er wordt ontbijt bezorgd! De glinsteringen in hun ogen doen ons smelten. Als de bel weer gaat, kijken de jongens naar ons en naar elkaar en rennen glunderend weer naar de deur. Er ligt een megaberg cadeautjes! De stemming is euforisch en nadat alles goed is bekeken en uitgepakt, kunnen we toch aan tafel en smullen we samen van het heerlijke ontbijt. Wat een luxe!

Dan krijgen we een e-mail dat we klaar moeten zitten achter de laptop voor een ontmoeting met niemand minder dan Dirk Scheele! En hij weet ook nog onze namen! Samen maken we pret met Dirk. Terwijl we nog druk bezig zijn om hem uit te zwaaien, gaat alweer de deurbel. Verschrikt kijken de jongens op. Nog meer? Het is een fotografe voor een echte fotoshoot! Te gek! Terwijl we kennis staan te maken, komt er een enorme stoere, witte bolide de straat in rijden. De kinderen kunnen hun ogen niet geloven. Deze stoere wagen blijkt ons vervoer te zijn naar de fotoshoot locatie! Onder bekijks van de hele buurt stappen we in deze gave bak. Vol trots drinken de jongens een glaasje 'champagne'.

We proosten op het leven. Brandon zegt: 'Hier kan ik wel aan wennen mama! Zo wil ik elke dag wel naar school'. Als ouders je kinderen zo te zien genieten, dat doet je zweven. Wat een ultiem geluk om die koppies zo te zien stralen. Na alle ellende, ziekenhuizen, en de lange revalidatie die we nog voor de boeg hebben, was het heerlijk om zo te genieten van en met elkaar. Even niet ziek zijn, even gewoon samen plezier maken. We hebben intens genoten en zijn onwijs dankbaar dat ons dit gegund is. Bedankt!

- RYAN (7) EN FAMILIE

Collectes

We hebben niet de middelen of mankracht voor een landelijke collecte, maar zijn wel altijd actief in 'onze' gemeente Almere. En soms worden er spontane collectes georganiseerd door vrijwilligers die een vergunning aanvragen om ook in hun gemeente te mogen collecteren namens Stichting Opkikker. Vanwege corona kon er in 2020 uiteraard slechts sporadisch gecollecteerd worden.

DOEL 2020:

20 collectes met een totale opbrengst van € 30.000

REALISATIE:

3 collectes met een totale opbrengst van € 7.291

EVALUATIE:

Natuurlijk vielen dit jaar de resultaten tegen. Duh! Toch blijven we collecteren. Het levert namelijk niet alleen geld op, maar helpt ook om mensen bekend te maken en houden met Stichting Opkikker.

Statiegeld actie

Het klinkt zo simpel: geld inzamelen met de statiegeldbonnen van de supermarkt. Maar het werkt als een tierelier, ook in coronatijd, want de supermarkten hadden het drukker dan ooit!

DOEL 2020:

180 inzamelacties met een totale opbrengst van € 35.000

REALISATIE:

280 inzamelacties met een totale opbrengst van € 58.000

EVALUATIE:

We zijn overweldigd door het resultaat van de statiegeldactie dit jaar. Het lijkt wel of we dankzij corona meer dan ooit hebben binnengehaald. Zie? Er is geen wolk zo donker of er zit wel een zilveren randje aan!



CORPORATE SPONSORS

We kunnen het niet vaak genoeg zeggen: we zijn onze (hoofd)sponsors heel dankbaar voor hun structurele steun, in welke vorm dan ook:

Adopteren Opkikkerdag

Naast een financiële bijdrage voor een Opkikkerdag, zetten sommige bedrijven, fondsen of instellingen zich met hun team die dag in als vrijwilligers om onze gezinnen te begeleiden. Uiteraard viel er weinig te begeleiden in 2020. Zodra het echter kon, deed het bedrijfsleven telkens onveranderd enthousiast mee.

DOEL 2020:

Alle 21 Opkikkerdagen voor 90 % gesponsord.

REALISATIE:

Er konden 15 Opkikkerdagen in aangepaste vorm doorgaan in 2020, en die waren inderdaad voor 90% gesponsord.

EVALUATIE:

Ondanks het uitvallen van de Opkikkerdagen mochten wij van 23 verschillende bedrijven of instellingen de financiële bijdrage aan de dag als gift houden. Een prachtige ondersteuning, die ons enorm goed heeft gedaan.

Bedrijf in actie

Veel bedrijven komen in actie door het organiseren van een (inzamel)actie. Van rallyrace tot roeiwedstrijd: alles is mogelijk! Vanwege het spontane karakter van de acties hebben we nooit een aparte financiële doelstelling voor deze inzamelacties. De resultaten gaan 'gewoon' mee met 'opbrengsten uit externe' acties.



Little Big Speaker

Een aantal van onze Ambassadeurs is te boeken als motivational speaker. Deze kinderen tussen de 12 en 17 jaar combineren hun levenswijze uit hun nu al turbulente leventje met onuitputtelijke, kinderlijke positiviteit. Dat maakt onze 'Little Big Speakers' geweldige sprekers voor elk bedrijfsevenement. En door er één te boeken doneert een bedrijf direct aan Stichting Opkikker.

DOEL 2020:

4 boekingen met een totale opbrengst van € 5.000

REALISATIE:

4 boekingen met een totale opbrengst van € 2.766

EVALUATIE:

Ondanks dat we nooit ons financiële jaardoel halen met de Little Big Speakers blijven we het aanbieden. Want de winst die wordt behaald door een presentatie van een van deze kanjers gaat om veel meer dan alleen geld!

CONTRACTUELE CORPORATE SPONSORS

Als je als goed doel een schriftelijke overeenkomst hebt met een sponsor, dan ben je vanuit het CBF verplicht om de inhoud van die overeenkomst beknopt te vermelden in je jaarverslag. Bij deze: onze 'sponsors-met-schriftelijke-overeenkomst' vind je hieronder. We hebben echter nog veel meer sponsors, maar daar hebben we geen schriftelijke overeenkomst mee (zie de bijlagen voor een compleet overzicht). Zodoende hoeven we jullie niet lastig te vallen met de details van al die sponsorafspraken. Niet dat het geheim is ofzo. Neem gerust contact op als je daar nieuwsgierig naar bent! Uiteraard vind je de totale waarde van alle sponsorbijdragen in ons financiële overzicht!



DOEL:

Clean Lease sponsort ons in de vorm van 50 huisjes voor het jaarlijkse "Geef en Neem het ervan Weekend" (2016 – nu).

REALISATIE:

Naast de bijdrage voor het GEN weekend, sponsort Clean Lease ook de bestickering van vrachtauto's met Opkikkeruitingen.

EVALUATIE:

Inmiddels is het 'GEN' weekend uitgegroeid tot een niet te missen begrip binnen de achterban van de stichting! Dat vindt Clean Lease ook: onze samenwerking staat vast tot en met 2023!



DOEL:

De Alliander Foundation sponsort sinds 2017 één keer per jaar een Opkikkerdag.

REALISATIE:

In samenwerking met Alliander mochten wij op 30 november 2020 ruim 124 gezinnen thuis verblijden met een Opkikkerdag Thuiseditie. Deze gezinnen zouden eigenlijk allemaal in het najaar van 2020 een Opkikkerdag hebben gekregen, maar doordat Corona roet in het eten gooide, hebben we een waanzinnig leuk pakket weten samen te stellen om ze toch een hele welkome Opkikkerdag thuis te bezorgen. Tientallen vrijwilligers stonden voor ons klaar om te helpen met inpakken en om de Opkikker verrassingspakketten bij de gezinnen te bezorgen. We kijken terug op een zeer geslaagde actie!

EVALUATIE:

Ook met Alliander werken we al 15 jaar heel fijn samen en dat blijven we doen!



DOEL:

De Vattenfall Foundation sponsort sinds 2018 in ieder geval één keer per jaar een Opkikkerdag.

REALISATIE:

Dat is gelukt in 2020! Bovendien waren we begunstigde van het spaarprogramma en de kerstpakkettenactie van Vattenfall in 2020. Daar zijn we heel dankbaar voor!

EVALUATIE:

Het is al 15 jaar fijn samenwerken met Vattenfall! Dat vinden zij gelukkig ook. Blijven we dus doen!



DOEL:

Sogeti sponsort sinds 2009 in ieder geval één keer per jaar een Opkikkerdag.

REALISATIE:

De Opkikkerdag kon helaas niet doorgaan dit jaar...

EVALUATIE:

Maar! Zowel Sogeti als wij vinden het al dik elf jaar lang heel fijn samenwerken. Daar gaan we in 2021 dus ongewijzigd mee verder!



DOEL:

Leaseplan stelt al sinds de jaren 90 een auto ter beschikking aan ons team.

REALISATIE:

Dat deden ze ook in 2020. Super!

EVALUATIE:

Dit is een superdeal gezien de vele kilometers die worden gereden voor de organisatie van Opkikkerdagen! Dat vindt Leaseplan ook en zodoende is onze samenwerking ook in 2021 gegarandeerd.

CONTRACTUELE CORPORATE SPONSORS



DOEL:

Eeko is sinds 2010 onze inzamelingspartner voor de mobieltjesactie en inzameling van cartridges.

REALISATIE:

Samen met Eeko hebben we in 2020 ondanks alle coronatoestanden toch 84.111 items ingezameld. Echt top!

EVALUATIE:

Dit blijven we doen!



DOEL:

Zicht risico- en verzekeringsadviseurs sponsort sinds 2016 in ieder geval één keer per jaar een Opkikkerdag.

REALISATIE:

Door corona zag het jaar er anders uit dan gehoopt. Toch werden wij onveranderd gesteund door Zicht, met bijvoorbeeld onze Jubelsokken en diverse inzamelingsacties onder het personeel.

EVALUATIE:

We gaan zeker door in 2021!



DOEL:

Center Parcs stelt al ruim 15 jaar haar park de Eemhof gratis beschikbaar als locatie voor onze Opkikkerdagen. We hebben er 2 vaste, eigen plekken op het park, genaamd Opkikkerland I en II. Die mogen we tegen een bruikleenvergoeding benutten. Ook sponsoren ze maar liefst 50 huisjes voor het GEN weekend en kunnen we van al hun faciliteiten gebruik maken tegen een gereduceerd tarief. Last but not least adopteren ze sinds 2016 elk jaar ook nog een Opkikkerdag.

REALISATIE:

De Center-Parcs-Opkikkerdag kon helaas niet doorgaan, maar de bruikleenovereenkomst voor Opkikkerland I en II is verlengd tot 2024. Ook heeft Center Parcs Nederland een Opkikkerdag en 50 'GEN' huisjes gesponsord.

EVALUATIE:

We love Center Parcs.

CORPORATE SPONSORS 'IN NATURA'

Sommige bedrijven steunen ons niet financieel, maar met mankracht of materieel. Denk aan de leden van verschillende brandweer- en politiecursussen die tijdens Opkikkerdagen samen met de kinderen heel gevaarlijke boeven vangen en best grote brandjes blussen. Deze sponsors zijn **goud waard** voor Stichting Opkikker. Ze maken het verschil op een Opkikkerdag en ze maken het mogelijk om de kosten per Opkikkerdag zo laag mogelijk te houden, zodat we meer kunnen doen met ons budget.

DOEL 2020:

Er is geen apart 'target' voor wat we willen bereiken via sponsors van tijd en/of natura. We mikken altijd gewoon op 'zoveel mogelijk'. De totale waarde van hun bijdrage is te vinden onder 'sponsorbijdragen in natura'.

Namens ons hele team en al die gezinnen met een langdurig ziek kind die we afgelopen jaar een lichtpuntje hebben kunnen bieden, willen we al onze sponsors **HEEL HARTELIJK BEDANKEN!**

Sponsor JubelKIK

Speciaal voor onze hele achterban brachten we in 2020 een uniek jubileummagazine uit: de JubelKIK. In dit magazine nemen we lezers mee door 25 jaar Opkikker. Zo blikken we terug op één van onze allereerste Opkikkerdagen in 1996, interviewen we oud-ambassadeur Jim Bakkum en gaan we in gesprek met Martha en Dinie, vrijwilligers van het eerste uur. In totaal werd het magazine 5.000 keer gedrukt en verspreid onder al onze ambassadeurs, vrijwilligers, relaties en sponsoren.

Naast alle bijzondere verhalen, foto's en illustraties in het magazine, zit er ook een mooi verhaal achter het magazine. **Adrian Sommeling** tekende voor het maken van de cover. Adrian is één van de beste fotografen en digitale artiesten van Nederland en dat is te zien aan de cover van ons magazine! Het beeld is namelijk met Photoshop opgebouwd met allemaal losse foto's van de omgeving, een politieauto en onze ambassadeur Jayden en zijn zus Lynn. Dankzij Michiel, eigenaar van **Studio34x** in Almere, werden zij compleet omgetoverd tot boef en politieagente tijdens een fotoshoot in een professionele studio.

HEEEEEEEEL HARTELIJK
BEDANKT ALLEMAAL!!!

MEDIA

De waarde van de **gratis verkregen media-aandacht** in 2020 is berekend op **€ 1.158.306,88**. Dat wil zeggen: dit bedrag heb je nodig als je diezelfde aandacht commercieel zou moeten inkopen. Ook hebben we keurig onze statistieken bijgehouden:

BEZOEK WEBSITE

(*unieke bezoekers*)

2020	395.950
2019	308.393

VOLGERS FACEBOOK

2020	33.672
2019	33.610

VOLGERS INSTAGRAM

2020	3.482
2019	1.030

OPLAGES 2020 OPKIKKERKRANT

2020	540.092
<i>(digitaal: 490.092 - gedrukt: 50.000)</i>	
2019	519.680
<i>(digitaal: 469.680 - gedrukt: 50.000)</i>	

OPLAGE OPKIKKER HUIS AAN HUISKRANT

2020	856.750
2019	1.109.500

OPLAGE JUBILEUMMAGAZINE 2020

5.000 gedrukte exemplaren

MELDINGEN IN LANDELIJKE PERS

2020	4.369 plaatsingen
<i>(on- en offline)</i>	
2019	588 plaatsingen
<i>(on- en offline)</i>	

OPKIKKER TV COMMERCIAL

2020	3.799 uitzendingen
2019	1.250 uitzendingen

ABRI PLAATSINGEN

2020	1.500
2019	1.500

LICHTBAKRECLAME 2020

250 plaatsingen

RADIO SPOTJES 2020

420 uitzendingen



'Het ziekenhuis heeft ons opgegeven voor deze onvergetelijke dag, helemaal coronaproof georganiseerd door Opkikker. Wat een verrassing! We voelen ons enorm verwend. Zo'n dag voelt écht als een grote opkikker!'

- BENT (14) EN FAMILIE

EN NU VERDER

'Alicia heeft alle zorgen van haar ziekte kunnen vergeten en zich als een prinsesje mogen voelen. Maar niet alleen Alicia, ook haar broertje en zus voelden zich ook in het zonnetje gezet. Fantastisch!'

- ALICIA (7) EN FAMILIE

AMBITIES 2021

Het is een beetje koffiedik kijken voor 2021. De pandemie is nog verre van over en zodoende weten we niet wat er wel of niet mogelijk gaat zijn, en wanneer. Uiteraard blijft het onze missie om zoveel mogelijk gezinnen met een langdurig ziek gezinslid een lichtpuntje te geven, op welke manier dan ook. Daarom hebben we verschillende plannen bedacht; je vindt ze hieronder. Ben je meer benieuwd naar onze visie voor de lange termijn? Blader dan even door naar ons Meerjarenplan 2020 – 2025 in de bijlagen.

IMPROVISEREN KUN JE LEREN

Omdat we nog niet weten hoeveel roet corona in 2021 door het eten gaat gooien, hebben we geen harde doelstelling voor 2021 voor wat betreft het **aantal gezinnen** dat we een Opkikker willen aanbieden. We gaan simpelweg voor 'zoveel mogelijk'. Tot die tijd zien we wel hoe het gaat en hebben we onderstaande scenario's bedacht. Overigens gaan we ondertussen stug verder met het uitwerken van plannen voor het nog leuker maken van 'gewone' Opkikkerdagen voor als het weer 'kan'. Met name voor wat **oudere kinderen** willen we wat **extra, coole activiteiten ontwikkelen**, zoals een VR Experience, een Gaming room of een Escape room.

Optie 1: Opkikkerdag Thuis

In het geval dat alle iedereen weer thuis moeten blijven door een lockdown, willen we gezinnen een Opkikkerdag Thuis aanbieden. Deze dag bestaat uit een verrassingspakket met allerlei leuke activiteiten die het gezin gezamenlijk kan ondernemen. Dit concept ziet er in grote lijnen zo uit: het hele gezin krijgt in de ochtend van een vrijwilliger een pakket vol met Opkikkeractiviteiten, zoals een online escaperoom, een Pathé Thuisbioscoopbon, knutselmaterialen om samen iets te maken, speelgoed en de mogelijkheid om thuis lekker eten te bestellen. De inhoud van dit pakket wordt op basis van persoonlijke wensen en beperkingen van het desbetreffende gezin worden aangepast. Alle Opkikkerdag Thuis dagen worden online ondersteund via Opkikker.nl. Denk hierbij aan een online plek om foto's en filmpjes te delen, hoewel de precieze invulling nog verder uitgewerkt moet worden. Het mooie van dit alternatief is, dat we het door het hele land kunnen realiseren.

Optie 2: Opkikkerdag op Locatie

Als we weer op kleine schaal activiteiten mogen organiseren, dan is een Opkikkerdag op Locatie -bij een gezin thuis en in hun nabije omgeving- een optie. We kunnen dan verschillende gezinnen op dezelfde datum een Opkikkerdag aanbieden. In samenwerking met een projectsponsor wordt er voor elk gezin een (vrijwillige) gezinsbegeleider aangesteld. De dag start met een lekker ontbijtje thuis. Daarna volgt een rit in een limousine of koets met bijbehorende fotoshoot op locatie. Voor de avond wordt er lekker eten besteld en kan er met het hele gezin een leuke film gekeken worden via Pathé thuis. Ook is er de mogelijkheid om een GeoCache speurtocht te doen met op de eindlocatie een leuk cadeau. Zo'n Opkikkerdag op Locatie biedt een dag ontspanning voor het hele gezin.

Optie 3: Opkikkerdag op de Eemhof

Zodra het weer mogelijk is om met kleine groepen mensen bij elkaar te komen, is ook een Opkikkerdag op de Eemhof weer een optie. We kunnen in onze twee Opkikkerlanden verschillende leuke activiteiten aanbieden die heel goed in kleine groepjes op te splitsen zijn. Wij denken dat we zo'n 5 tot 10 gezinnen tegelijk op een veilige manier een hele dag plezier en ontspanning kunnen bieden. Het voordeel van deze optie is dat wij meer corona-proof activiteiten kunnen aanbieden dan het geval is bij een Opkikker op locatie.



Optie 4: Opkikkers vanuit een eigen cottage op de Eemhof

Bij deze optie bieden we onze gezinnen een volledig verzorgd verblijf van 2 nachties aan op Center Parcs de Eemhof in een eigen cottage. Vanaf het moment dat het gezin aankomt tot en met het moment dat het weer tijd is om naar huis te gaan: alles wordt voor ze geregeld. Op de eerste dag hebben onze gezinnen hun Opkikkerdag (zoals bij optie 3), maar dan in of vanuit hun eigen cottage. Tijdens het verblijf kan er gebruik gemaakt worden van de faciliteiten in onze Opkikkerlanden en als de situatie het toelaat, mogen ook de andere faciliteiten van Center Parcs worden gebruikt.

Plan B voor Samen Sterk

We gaan Ambassadeursfamilies de mogelijkheid geven om een verrassingspakket af te leveren bij een gezin waarvan zij het belangrijk vinden dat ze ontspanning krijgen. Dat pakket moet dan 'online' activiteiten combineren met 'fysieke', zoals een online kookworkshop in je eigen keuken, al dan niet in het

bijzijn van een fotograaf die er leuke foto's van neemt voor later. Toch een Opkikker dus, maar dan thuis. Afhankelijk van de situatie kan er voor gekozen worden om de pakketten te laten bezorgen door vrijwilligers of ze eventueel te laten bezorgen door de ambassadeurs zelf. Volgend jaar hopen we weer de 'normale' Samen Sterk dagen te organiseren. We hebben er goede hoop op de draad weer op te gaan pakken. Er zijn al gesprekken gevoerd met Attractiepark Duinrell en we hopen dat we daar weer terecht kunnen.

'AMBASSADEURSREIS'

Voor nieuwe ambassadeurs willen we een nieuw pakket met actiematerialen ontwikkelen. Naar aanleiding van onderzoek door reclamebureau WWAV hebben we een boel suggesties gekregen om de materialen te verbeteren. Ontwerpbureau Pietje Precies gaat ons helpen om de nieuwe materialen vorm te geven; het plan is om ze vanaf het tweede kwartaal van 2021 te gaan versturen. Het nieuwe pakket actiematerialen willen we ontwikkelen op basis van een 'ambassa-

deursreis' die we voor nieuwe ambassadeurs gaan opstellen. Dit hebben we geleerd van onderzoeksbureau The Kirkman Company. Het komt hier op neer: welke ervaringen heeft een kind vanaf het moment dat het besluit ambassadeur voor Stichting Opkikker te worden? En hoe kunnen we die ervaring verbeteren? Hiervoor is het wel handig dat we een nieuw CRM systeem hebben... #@\$!!

SAMENWERKING

Omdat meer stichtingen met een vergelijkbare doelstelling zijn bij gekomen, gaan we in 2021 meer gerichte en persoonlijke aandacht geven aan de maatschappelijk en/of pedagogisch medewerkers van alle ziekenhuizen in Nederland waarmee we samenwerken. Als onze voornaamste bron van nieuwe Opkikkergezinnen verdienen ze onze aandacht! Dat kan 1-op-1 tijdens een backstage beleving, maar ook via e-mail, telefoon of de nieuwsbrief.

Met een aantal 'collega-stichtingen' werken we trouwens hartstikke fijn samen. In 2021 zullen we de samenwerking met Stichting Droomdag, Stichting Wens op Wielen en Stichting Dag met een Lach intensiveren. Met Dream4kids gaan we opnieuw in gesprek; er is daar een nieuwe directrice die open staat voor een eventuele gezamenlijke aanpak. Stichting Fitkids laten we voor nu 'gaan', omdat er ondanks de vele fijne gesprekken die we met hen hebben gehad, eigenlijk niet veel terechtkomt van alle voornemens.

HANDJES EN VOETJES

Afgelopen jaar hebben we één fysieke en één online vergadering gehad met de kinderen in de ambassadeursraad, maar in 2021 willen we echt concreet met ze aan het werk gaan en ze een structurele plek geven binnen onze organisatie. De ambassadeursraad vertegenwoordigt onze ambassadeurs als het gaat om drie belangrijke dingen: 1) het creëren van draagvlak voor initiatieven om fondsen te werven, 2) meepraten over de behoefte en invulling van een platform voor lotgenotencontact en mantelzorgers, en 3) bijzonder belangrijk: wat zullen we doen op de ambassadeursdagen?!

APPERDEPAP

Als we er een projectsponsor voor kunnen vinden, willen we dolgraag aan de slag met de ontwikkeling van een Opkikker App. Die kunnen we inzetten bij events voor vrijwilligers, zodat iedereen via zijn of haar telefoon de juiste informatie heeft over wat ze gaan doen, waar ze dat doen, met wie en hoe laat. Daarnaast zou de App ook een handige tool kunnen zijn om het vele foto- en filmmateriaal onder iedereen te verspreiden.

EN. NU. ECHT!

Ons huidige CRM-systeem is verouderd en we moeten dit jaar echt over naar een nieuw systeem. Hierover zijn we in gesprek met de leverancier van ons oude systeem, om te kijken of ze ons kunnen helpen aan een nieuwe oplossing. In april 2021 moet het zover zijn. We kunnen niet wachten! Een nieuw systeem zal zeker in de cloud gaan draaien, wat zou betekenen dat we onze oude, trouwe server ook niet meer hoeven te vervangen!



DE SPROOKJESKOETS

Tijdens een ritje met de Sprookjeskoets zit er niet zomaar iemand op de bok. Armando Fluit werkt namelijk bij de Koninklijke Stallen en rijdt eens in de twee jaar de Gouden koets op Prinsjesdag met daarin de Koning en de Koningin! 'Op een intensieve Opkikkerdag is het ritje met de Sprookjeskoets vaak een oase van rust. Even alleen met het gezin, een momentje van bezinning.'

'Tijdens de Opkikkerdagen rijden wij een rondje over Center Parcs de Eemhof met de gezinnen in de Sprookjeskoets. Dit is voor het gezin vaak even een momentje van bezinning. Ze zijn alleen met elkaar en kunnen even helemaal tot rust komen. We hebben er heel bewust voor gekozen om de koets door pony's te laten trekken in plaats van paarden. De kinderen kunnen de pony's namelijk recht in de ogen aankijken en ze een kusje op hun snuit geven; paarden zijn daarvoor te groot.

Van de heftige verhalen probeer ik me tijdens een Opkikkerdag een beetje af te sluiten. De gezinnen komen voor een leuke en positieve ervaring: dáár wil ik aan bijdragen. We hebben het dus niet over ziek zijn. De pony's hebben een ongelooflijke aantrekkingskracht op de kinderen. Ik kan me nog heel goed herinneren dat er ooit een jongetje met ons meereed. Toen hij na een volgende activiteit de pony's weer in zijn vizier kreeg, rende hij op ze af en knuffelde ze helemaal plat. Hij wilde ze niet meer loslaten. Dat zijn van die kleine momentjes waar je het voor doet.'

BIJLAGEN ENZO

ALS EEN ECHTE PRINSES

'Een dag voor DE grote "verrassingsdag" stonden er allemaal cadeautjes voor onze deur. Er was een mooie prinsessenjurk voor Anna, en een ridderpak voor haar broertje. Papa en Mama kregen ook echte Koninklijke outfits en dus was Anna heel nieuwsgierig naar wat er zou gaan gebeuren.'

'De volgende middag werd er aangebeld en stond er een uitgebreide lunch voor de deur. Anna heeft continue sondevoeding, maar wilde wel wat hapjes van alle lekkers proberen. Toen stond er in ene een heeeeee lange auto voor de deur: we mochten mee in een limousine! De kinderchampagne werd geopend en de rit kon beginnen. Eerst langs de opa's en oma's en daarna zijn we een heerlijk ijsje gaan halen bij de Hoop in Blaricum. Ze is naar binnen gedragen als een echte prinses. De weg vervolgde naar het "kasteel" van Stichting Opkikker op Center Parcs de Eemhof. Vol verwondering naar de schat in de kamer gekeken en heeft ze op een echte troon gezeten. Bij terugkomst thuis bleek er nog een laatste verrassing te zijn. Er stond een toren vol met lekkers voor de deur.

Alles is door een fotograaf vast gelegd zodat we deze dag keer op keer opnieuw kunnen beleven. Ondanks corona hebben jullie het mogelijk gemaakt om ons een fantastische en onvergetelijke dag te bezorgen! Heel erg bedankt!

- ANNA (5) EN FAMILIE

STATUTAIRE DOELSTELLING STICHTING OPKIKKER

Stichting Opkikker heeft als doel het, tijdens of tussen de behandeling door, verzorgen van een dag ontspanning, voor gezinnen, waarvan een kind in de leeftijd van 0 tot en met 17 jaar, in verband met een chronisch fysieke aandoening, langdurig onder behandeling is in een met de stichting samenwerkende instelling, of die door de ernst of aard van deze aandoening, zicht heeft op een langdurige behandeling in deze instelling.

MEERJARENPLAN 2020 – 2025

Er verandert niets aan onze oorspronkelijke ambitie om zoveel mogelijk gezinnen met een langdurig ziek gezinslid te helpen. Wel hebben we een aantal speerpunten geformuleerd voor de komende jaren om onze ambitie te realiseren:

VERBREIDING DOELGROEP

Naast onze blijvende samenwerking met 90+ ziekenhuizen in Nederland, willen we actief aan de slag gaan met aanmeldingen van nieuwe, andere gezinnen via onze eigen Ambassadeurs, diverse patiëntenverenigingen, zorgprofessionals en samenwerkingsverbanden met collega-stichtingen als Stichting Droomdag. Waarom? Omdat elk gezin met een chronisch of ernstig ziek gezinslid wel een Opkikker kan gebruiken. Ongeacht of de zieke nou een ouder is, of een kind.

OPSCALLEN DOOR EFFICIENCY

Hoewel we zeker open blijven staan voor alternatieve 'Opkikkerlocaties', zijn we de komende vijf jaar weer verzekerd van onze eigen stek op Center Parcs De Eemhof. Groot voordeel daarvan is dat de organisatie van een Opkikkerdag een turn-key evenement wordt. Hierdoor kunnen we eenvoudig meer dagen organiseren voor Opkikker zelf, maar ook voor eventuele andere stichtingen.

IEDER LATEN DOEN WAAR 'IE GOED IN IS

Om zowel financiële als personele ademruimte te vergroten en afhankelijkheid van vrijwilligers te verminderen, streven we er naar om alle Opkikkerdagen volledig financieel af te dekken met behulp van een corporate sponsor. Waarbij de vele handjes die nodig zijn voor de begeleiding van alle deelnemende gezinnen worden gevormd door de medewerkers van diezelfde sponsor. Onze pool van vaste vrijwilligers heeft dan alleen nog coördinerende (of secretariële) taken, kan tevens inspringen als er onverhoopt te weinig gezinsbegeleiders vanuit de sponsor zijn en externe professional 'regulars' (van clowns tot visagisten) hoeven alleen datgene te doen waarvoor we ze hebben uitgenodigd. Last but not least kan ons eigen team zich volledig focussen op een programma-op-maat voor elk gezin.

VERHOGEN NAAMSBEKENDHEID

Hoe meer zorgprofessionals, potentiële Opkikkergezinnen, donateurs of vrijwilligers van ons bestaan weten, hoe beter! In de categorie 'noemt u eens een goed doel dat leuke dingen voor kinderen organiseert' willen we toe naar een hogere spontane naamsbekendheid. Daartoe zetten we de komende jaren flink in op communicatie via traditionele middelen, social media en P.R.

MO' MONEY

Meer gezinnen helpen, kost uiteraard ook meer geld. Omdat we voor 100% financieel zelf onze broek ophouden, gaan we daarom de komende jaren flink investeren in een solide basis van donateurs i.s.m. een wervingsbureau. Een groep externe financiers heeft ons specifiek voor dit doel een budget ter beschikking gesteld en daar zijn we heel dankbaar voor.

SWOT ANALYSE

Wat doen we goed, wat kan beter? Wat zijn bedreigingen en wat juist kansen? Onderstaande (SWOT) analyse geeft kort antwoord op deze vragen!

STRENGTHS: Wat doen we goed?

- Onze deur staat open voor iedereen die ons nodig heeft;
- Iedereen krijgt van ons persoonlijke, oprechte aandacht op maat;
- Wat we doen, heeft een enorme, blijvende, positieve impact;
- We kunnen heel goed organiseren en zijn efficiënt, professioneel, en flexibel. En we hebben permanente beschikking over een locatie en materieel;
- Ons Ambassadeursprogramma, waarmee we soms levenslang verbonden blijven met 'onze gezinnen' is uniek en geeft kinderen trots, eigenwaarde, kracht, saamhorigheid en verantwoordelijkheid PLUS de geborgenheid van een sociaal netwerk waar ze op kunnen terugvallen.

WEAKNESSES: Wat kan beter?

- We hebben te weinig structureel inkomen. Dat maakt ons financieel kwetsbaar;
- Heel Nederland moet weten wie we zijn! We streven naar een hogere spontane naamsbekendheid; dit betekent dat we meer extern moeten communiceren;
- Op sommige punten zijn we nog niet voldoende efficiënt;

OPPORTUNITIES: Waar liggen onze kansen?

- Ons Opkikkerplatform en onze organisatiekunst zijn inzetbaar voor meerdere partijen die goed willen doen. We zouden dus Opkikkerdagen aan derden kunnen aanbieden;
- We hebben de mogelijkheid om ons media- en pers-netwerk verder te ontwikkelen via welwillende, externe professionals;
- We hebben een grote, heel trouwe achterban (onze community met Ambassadeurs, vrijwilligers en derden die zich inzetten), wat waardevol is voor potentiële (grotere) sponsors en/of donateurs.

THREATS: Waar moeten we voor uitkijken?

- De laatste jaren schieten er gelijksoortige stichtingen als paddenstoelen uit de grond, wat het lastig maakt om support (in welke vorm dan ook) te vinden en te behouden; iedereen 'vist' immers in dezelfde vijver;
- We bieden marktconforme arbeidsvoorwaarden, maar kunnen ons geen dure krachten permitteren. Mocht er een krappe arbeidsmarkt ontstaan, dan is er het risico dat we onvoldoende gekwalificeerde medewerkers aan kunnen trekken.
- De coronamaatregelen maken dat mensen zich noodgedwongen moeten terugtrekken in hun eigen bubbel, met als risico dat wij onvoldoende zichtbaar worden om gezinnen te kunnen steunen. Dat stelt eisen aan de manier van onze manier van (extern) communiceren: het moet gericht en effectief zijn.

PERSONEELSBELEID, ORGANISATIE EN FUNCTIEBESCHRIJVINGEN

PERSONEELSBELEID

Het is voor ons belangrijk dat we een **goede werkgever** zijn: Daarom bieden we **marktconforme** arbeidsvoorwaarden en stellen we ons **flexibel** op naar onze werknemers. Wel verwachten we dat medewerkers zich op eigen initiatief ook regelmatig **vrijwillig inzetten** voor Stichting Opkikker buiten werktijd.

Ons personeelsbeleid is gericht op **flexibiliteit, efficiëntie en continuïteit**. We kunnen het ons niet **permitteren** om hele dure (ervaren) krachten aan te nemen, maar hebben vaak een match met ambitieuze, jonge HBO'ers, die door **goede en gerichte coaching** kunnen groeien als mens en als medewerker! En het liefst ook leidinggevende capaciteiten hebben, zodat de toekomst van de stichting gewaarborgd is. We beseffen ons dat we ook echt wel

iets te **bieden** moeten hebben om goede mensen **blijvend aan ons te binden**. We hopen dat onze groei Stichting Opkikker interessant houdt als werkgever. Daar waar mogelijk geven we medewerkers meer **verantwoordelijkheid** en bieden we ook gerichte **scholing** als daar behoefte aan is en als de opleiding een toegevoegde waarde biedt voor de stichting.

ORGANISATIE

Je vindt ons organogram voor 2021 op pagina 17.

FUNCTIEBESCHRIJVINGEN

Onze organisatie is voortaan opgedeeld in twee teams: **Algemene Zaken** en **PR & Fondsenwerving**. De teamleiders worden aangestuurd door de **directeur**. In overleg formuleren de teamleiders en directeur samen de jaar-doelstellingen voor elk kwartaal kijken ze of alles gaat zoals het was bedacht en afgesproken. De directeur bepaalt het beleid, in samenspraak met het bestuur. We lopen ze even top-down langs:

BESTUUR

Naast de beleidsvorming voor Stichting Opkikker ziet het bestuur toe op de **voortgang** van de uitvoering van de jaarplannen. Denk hierbij vooral aan het monitoren van bijvoorbeeld fondsenwerving, sponsoring, personeel en vrijwilligers.

ZO'N BESTUUR, HOE ZIT DAT?

- Je hebt maximaal zeven bestuursleden, het liefst vanuit heel verschillende disciplines. Wij hebben er drie. Mochten we er toch een extra bestuurslid bij willen, dan wordt altijd eerst gezocht in ons eigen netwerk voordat we gaan adverteren.
- Een nieuwe kandidaat wordt geselecteerd en daarna benoemd door het bestuur zelf, nadat hij of zij uitgebreid heeft gesproken met het hele bestuur en de directie.
- Aan het eind van elk jaar evalueert het bestuur samen met de directie officieel haar functioneren.
- Het bestuur vergadert elk kwartaal over o.a. de financiële en operationele kwartaalrapportages en het personeels- en vrijwilligersbeleid.
- Naast de bestuursvergaderingen worden de individuele bestuursleden geacht regelmatig aanwezig te zijn bij Opkikkerdagen, Ambassadeursdagen, de Vrijwilligersbijeenkomst en het Backstage event voor sponsors.
- Dit is een vrijwillige en onbetaalde baan. Bestuursleden mogen wel onkosten declareren, maar dat doen ze eigenlijk nooit.
- Hun nevenfuncties zijn zo anders dan hun bestuursfunctie voor Stichting Opkikker, dat er op geen enkele manier sprake is van belangenverstrengeling.
- Ons bestuur opereert conform de eisen van het CBF en functioneert helemaal prima zonder eigen, apart reglement op papier.

WAT SCHUIFT DAT?

- Het bestuur bepaalt het 'bezoldigingsbeleid' voor de directeur en de inhoud van het 'functiehuis' voor alle medewerkers, oftewel hoeveel salaris je minimaal en maximaal kunt verdienen in een bepaalde functie bij Stichting Opkikker, en hoe snel, hoe vaak en hoeveel je bijvoorbeeld opslag kunt krijgen.
- Voor de goede orde: het salaris van de directeur wordt dus OOK bepaald door het bestuur. Ze volgen daarin de 'Adviesregeling Beloning Directeuren van Goede Doelen van VFI en de Code Wijffels' (geheel vrij en openbaar online te vinden op www.vfi.nl)
- De Adviesregeling geeft aan de hand van zogeheten 'zwaartecriteria' een maximumnorm voor het jaarinkomen van een 'Goede Doelen Directeur'. De weging van deze criteria in de situatie van Stichting Opkikker is gedaan door het bestuur. Dit leidde tot een zogenaamde BSD-score van 375 punten met een maximaal jaarinkomen voor de directeur van € 112.124 (1FTE/12 maanden). Dit maximum wordt onderschreven door Nederlands' officiële brancheorganisatie 'Goede Doelen Nederland' (voorheen VFI).
- Het werkelijke jaarinkomen van directeur Ruud Sliphorst was in 2020 € 84.140 (1FTE/12 maanden), ruim onder de officiële norm.
- Het bestuur heeft –heel begrijpelijk– voor 2020 **geen** salarisverhoging toegepast voor iedereen bij Stichting Opkikker. Wel is er conform het functiehuis een periodieke correctie geweest, waardoor ons team er toch wat op vooruit ging.
- De hoogte en samenstelling van de 'directie bezoldiging' wordt in de jaarrekening toegelicht bij 'baten en lasten'.

DIRECTIE

Directeur en oprichter **Ruud Sliphorst** is samen met het bestuur verantwoordelijk voor het beleid en de jaarplannen, inclusief de bijbehorende **begroting**. Daarnaast heeft hij de **eindverantwoordelijkheid** over de dagelijkse gang van zaken, het opzetten van nieuwe initiatieven en het onderhouden van bestaande en nieuwe contacten. De directeur legt verantwoording af over zijn functioneren aan het bestuur.

Naast zijn werk voor Stichting Opkikker is Ruud Sliphorst voorzitter van **Stichting Wens op Wielen**. Deze stichting heeft als doel om voor gezinnen met een langdurig ziek kind die leuk een dagje uit willen **gespecialiseerd en spectaculair vervoer** te krijgen, beheren en exploiteren (denk bijvoorbeeld 'limousines'). Deze nevenfunctie biedt een duidelijke meerwaarde voor Stichting Opkikker. Door een **intensieve samenwerking** kan van elkaars expertise en mogelijkheden gebruik worden gemaakt. Ruud Sliphorst zet zich vrijwillig en onbetaald in voor Wens op Wielen en ons bestuur heeft verder geen relatie en/of bemoeienis met hen. De onafhankelijkheid van Stichting Opkikker blijft daarmee gewaarborgd en eventuele belangenverstrengeling wordt voorkomen.

TEAM P.R. & FONDSSENWERVING

Het team P.R. en Fondsenwerving is verantwoordelijk voor onze P.R., communicatie en fondsenwerving, o.a. om de financiële dekking van Opkikkerdagen te garanderen. Dat betekent dat ze de (aanwas van) donateurs beheren, sponsors en particuliere 'gulle gevers' benaderen en zelf nieuwe acties bedenken en uitvoeren, maar ook de coördinatie doen van acties die **spontaan** door mensen worden bedacht om de stichting te steunen.

Het team verzorgt voorlichting en info aan de doelgroep. Ze geven breed aandacht aan de problematiek waar gezinnen met zieke kinderen mee te maken hebben en de impact die dit heeft op het dagelijkse leven. Ook zijn ze verantwoordelijk voor alle externe communicatie (zoals KIK magazine en social media kanalen) en zijn ze voortdurend in de weer om onze naamsbekendheid te vergroten. Allemaal om zoveel mogelijk nieuwe **fondsen te werven!**

TEAM ALGEMENE ZAKEN

Het team Algemene Zaken is van A tot Z verantwoordelijk voor de fysieke organisatie en coördinatie van zowel onze **interne organisatie** als alle **evenementen** die de stichting aanbiedt. De teamleider draagt zorg voor de randvoorwaarden waarin alle teamleden hun werk kunnen doen. Dit betekent dat de Teamleider aanwezig is voor begeleiding en zal sturen op output. De Teamleider spreekt met alle teamleden diverse functieafhankelijke doelstellingen af en zal daar op sturen. Verder is de teamleider verantwoordelijk voor de ontwikkelingen en uitwerking van verbeteringen op het gebied van efficiency en nieuwe ontwikkelingen.

Interne organisatie

Hieronder valt het personeelsbeleid en de administratie en boekhouding (uitgevoerd door de medewerker boekhouding & HRM), systeembeheer en automatisering (uitgevoerd door de medewerker automatisering) en het bestieren van secretariaat, inkoop, voorraadbeheer, het onderhoud van allerhande apparaten. Veel van deze laatste taken zullen worden uitgevoerd door de medewerker bedrijfsvoering, een nieuwe functie binnen Stichting Opkikker (zie kader).

De boekhouding wordt ondersteund door een **externe controller**, die management rapportages maakt, de jaarrekening opstelt en de accountantscontrole begeleidt. Stagiaires (betaald) en vrijwilligers (onbetaald) ondersteunen het team in wisselende samenstelling bij alle voorkomende secretariaat- en receptiewerkzaamheden, zoals het aannemen van de telefoon.

Evenementen

Voor elk evenement voorzien ze alle betrokken partijen van de juiste informatie, en regelen ze de inzet van **mensen, middelen en faciliteiten**. Het team is daarmee operationeel verantwoordelijk voor het bewaken van de continuïteit, kwaliteit, creativiteit, voortgang, inhoud en kosten van alle Opkikkerdagen, Ambassadeursdagen, Samen Sterk en het Geef En Neem Het Ervan weekend.

Daarnaast wordt er **contact onderhouden met alle gezinnen** die in aanmerking komen voor een Opkikkerdag. Dit is de verantwoordelijkheid van de Coördinator Gezinszaken die tevens contactpersoon is voor alle **ziekenhuizen** nadat een gezin is aangemeld. Ook is ze contactpersoon voor onze telecompartner TDA, die een **intakegesprek** doet met deze gezinnen. Op basis van dat gesprek vertaalt de gezinscoördinator de wensen en behoeften van het gezin in een **persoonlijk Opkikker programma**. We vinden het belangrijk dat elke Opkikkerdag op rolletjes loopt. Zowel de ervaringen van de gezinnen als (de communicatie en kwaliteit van) de activiteiten en vrijwilligers worden onder de loop genomen om zo altijd een **kwalitatief goede Opkikkerdag** te kunnen bieden.

DE KLEINE LETTERTJES EN CIJFERTJES

- We werken met een personeelshandleiding met daarin alle rechten en plichten van onze medewerkers. De handleiding wordt elk jaar geëvalueerd. In de handleiding staan ook de salarisschalen beschreven
- Ook werken we met een zogenaamd functiehuis: een beschrijving van alle functies die we in onze organisatie hebben, gekoppeld aan ons organogram. Functies worden jaarlijks (her)gewaardeerd en aangepast daar waar nodig.
- We eisen van alle medewerkers (ook de directie en de bestuursleden) een verklaring van onbesproken gedrag (VOG). Sinds 2008 is deze verklaring standaard onderdeel van de arbeidsovereenkomst.
- De stichting keert behalve een eindejaarsuitkering geen andere structurele beloningen uit aan haar medewerkers. De uitkering bedraagt 6%.
- Medewerkers hebben recht op 25 vakantiedagen per jaar.

FUNCTIEOMSCHRIJVING MEDEWERKSTER BEDRIJFSVOERING

Deze functie is van zeer groot belang om de continuïteit van Stichting Opkikker te waarborgen. Deze medewerkster zal direct ondersteuning bieden aan de directie aangaande diverse werkzaamheden. Deze functie is in eerste instantie intern gericht. Naast deze interne zaken ondersteunt de Teamleider Algemeen op het gebied van administratie, operationele ondersteuning en het contact met gezinnen rondom het Geef en Neem weekend en de Ambassadeursdagen.

FUNCTIE INHOUD

- Administratie en kantoor:
 - Beheren van administratieve zaken en werkprocedures;
- Beleid en plannen:
 - Ondersteuning en uitwerken van overig beleid, begrotingen en werkplannen; bewaken en verbeteren van het huidige kwaliteitssysteem; klachtenafhandeling; organisatie en bijhouden handboeken, opzetten BHV, RIE. Vertrouwenspersoon.
- Rapportages:
 - Verzamelen informatie en opstellen rapportages, evaluaties, analyses en jaarverslag; aanleveren relevante informatie en rapportages aan (gelieerde) instanties/organen zoals o.a. CBF, bestuur, directie, accountant, etc.
- Overige
 - Aanwezigheid en deelname aan Opkikkerdagen, Beleefdagen, vrijwilligersdagen
 - Directe ondersteuning aan de Directie
 - Organisatie diverse bijeenkomsten voor medewerkers (overleg, Sinterklaas, kerst etc.)
 - Ondersteuning Teamleider Algemeen
 - Contactpersoon gezinnen aangaande Ambassadeursdagen en GEN Weekend
 - Algehele ondersteuning Opkikkerdagen
 - Tekenbevoegd bij afwezigheid Teamleiders

Er zal in deze functie, wanneer noodzakelijk, samengewerkt worden met de medewerker boekhouding & HRM.



'Ik vond het heel leuk dat jullie als verrassing voor de deur stonden met veel cadeautjes voor iedereen. Zelfs onze honden! En het eten vond ik verrukkelijk. En de limo geweldig groot, met muziek en drinken erin. Ik mocht zelfs langs mijn vriendin en mijn opa en oma rijden. Bedankt en groetjes van Annemijn.'

- ANNEMIJN (11) EN FAMILIE

COMPLETE LIJST VAN SPONSOREN 2020

123Inkt.nl
Aanmoedigingsfonds Koninklijke
Facultatieve
ABN AMRO MeesPierson
Albron Nederland BV
Alfa Accountants en Adviseurs
Alliander Foundation
Amsterdam Fertilizers BV
Anthos Amsterdam
Arel Holding Heiloo BV
Ars Donandi
AwardGuru
BBB Cycling
Binnenkade Beheer BV
Bio Algeen Benelux BV
Bisnez Management BV.
Bitcoinmeester
Bloemenhandel W.K. Heyl jr. BV
Brandweer Heerhugowaard
C&W De Boer Stichting
Center Parcs de Eemhof
Center Parcs Nederland
Christmas-shop VOF
Citroën Nederland BV
Clean Lease
Cloudius
ConActive
CSV Handbal
Dadawan
Dag met een Lach
De Melterij
de Waard Grondverzet BV
Dekker Zevenhuizen
Dentsu Aegis Network Netherlands
Design Stone
Dirk Dijkman Holding bv
Dolfinarium
Dolte Administraties
Dr. C.J. Vaillant Fonds
Dream4kids
Duinrell BV
EDC Retail BV
Eeko
Elements
Emesa
Esoterra
Familie Meinema
Fundatie van den Santheuvel,
Sobbe

Geostick Groep
GKV Assen Kloosterveen
Grote Club Actie
Ha-Ra Nederland
Hendrik & Maria Stichting
Het Vrolijke Fonds
Holtbanck Rheden
HSV Almere
Hyundai Motor Netherlands b.v.
iMediate
INDITEX S.A.
Ippies
JCDecaux Nederland BV
Keiser Stichting
Koel en Vrieshuis Jos Veldboer BV
Koninklijke Nederlandse Munt
Koninklijke Saan BV
Koole Terminals BV
Kringloopwinkel 'De Voorhof'
KVV Quick Boys
Lease Plan Corporation
Lexhanna Stichting
LIFT-TEX INDUSTRIE BV
Lions Club Bommelwaard
Lions Club Franeker-Harlingen
Lions Club Tiel
Lucendis
Mad Viking Benelux
Mammoet FerryTransport
Marion G. Polak Stichting
Meester & Kuiper Accountants
Melterij
Mondelez International
Morfose BV
Move | House of Mobility BV
Mr. August Fentener Vlissingen
Fonds
NDC Mediagroep
Nian Uitgevers
Noble Drilling
Notaris Unie Almere
Orchideeënhoef
Oriflame
OrthoMetals BV.
Outokumpu Stainless BV
Overspaern Makelaardij
P.G. Kuipers & Zonen
P.I. Soundservice BV
Peak Fit

Pendik Midden BV
PGGM
Pluimen
Pon Equipment
Ponck
Pon's Automobiellhandel BV
Post-Plaza Hotel Leeuwarden
PPG Industries
Printing Group Netherlands BV
Program Kostensupport B.V.
Rabobank Nijkerk
RDO Balije
Redevco BV
Remmers Beheer
Renolit Nederland B.V.
Restaurant Parkstad Plaza
Ridder Holding BV
Ridderlijke Deutsche Orde Balije
van Utrecht
Rochewood Insurance & Banking
Ronde Tafel 141 Gooi/Eem
Rotary Club Bergh
Roto BV
RSG Enkhuizen
Samsung Electronics Europe
Logistics BV
SBA Flex
Sinterklaasactie Uithoorn
Sogeti Nederland BV
Steboma BV
Stek-Law
Stichting Betrokkenen Stedelijke
Vernieuwing
Stichting Borro
Stichting de Rietlanden
Stichting Droomdag
Stichting Elisabeth
Stichting Elise Mathilde Fonds
Stichting Evenementen Stad Hoorn
Stichting Fonds van NRC
Handelsbladlezers
Stichting Gereformeerd of
Burgerweeshuis
Stichting Jannes Slutter
Stichting Keer op Keer/Keerpunt
Foundation
Stichting Kinderfonds van
Dusseldorp
Stichting Maria Emalia Dorrepaal

Stichting Mazzel
Stichting Protestants Steunfonds
Stichting SAAN foundation
Stichting SIG
Stichting Steunfonds Jeugdzorg
Noord-Holland
Stichting Union
Stichting van Helten
Stichting Van Leur - Blase
Stichting VDU Care
Stichting Weeshuis der
Doopsgezinden
Support Actie

Talent&Care
Telecom Direct Almere
Thales Nederland BV
The Oddshop
Triodos Vastgoedfonds NV
U.C.S.A
Ultra Cosmetics
Van der Heide Groep
van Nugteren
Van Werven BV
VanderSterre Holland B.V.
Vattenfall
Vattenfall Foundation

Ventura Systems B.V.
Vin&Flo
Voetbalvereniging Zwart-Wit '63
Vorstelijke Oplossingen
Walibi
Wm de Hoop Stichting
WMB Beheer & Consultancy
Worldpack Trading BV
YAYA BV
Zeeman
Zicht BV

KWALITEITSMETING ACTIEHOUDERS STICHTING OPKIKKER

In 2020 hebben we een kwaliteitsmeting gehouden onder verschillende mensen die een spontane actie voor Stichting Opkikker organiseerden om fondsen voor ons te werven. We wilden graag weten wie deze mensen zijn en of ze tevreden waren met de begeleiding en waardering vanuit Stichting Opkikker. Het onderzoek bestond uit een online enquête via questback.com met totaal 32 vragen.

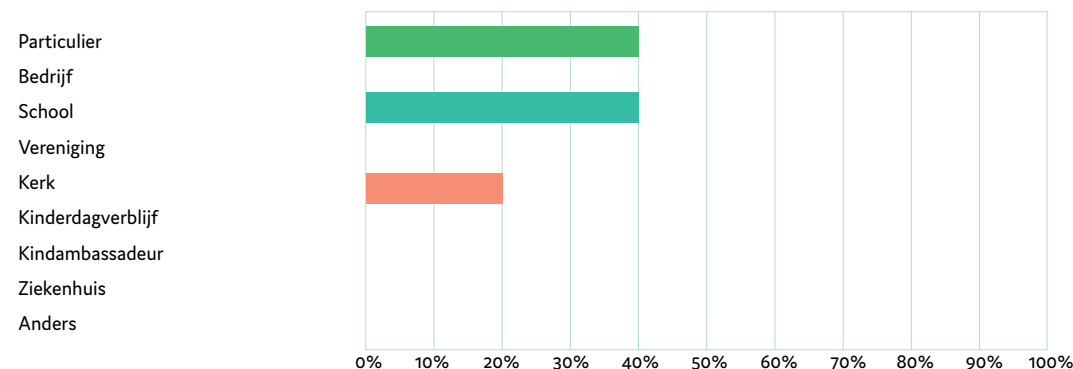
We hebben vijf ingevulde enquêtes ontvangen. Dat is niet veel, maar de uitkomst van het onderzoek was wel heel erg positief! Alle respondenten waren dik tevreden met onze response-snelheid en onze betrokkenheid. Ook was men enthousiast over de materialen die we ter ondersteuning van de actie konden bieden. Maar liefst 80% van de respondenten gaf aan een spontane actie voor Stichting Opkikker te organiseren, omdat ze onder de indruk waren geraakt van het werk dat we doen. En dat is wel het allermooiste compliment!

De ondervraagden gaven aan het erg op prijs te stellen als iemand van Stichting Opkikker aanwezig is tijdens of na de actie. In 2020 is dat bij 40% van de acties gelukt; een percentage dat we in 2021 willen verhogen. Want persoonlijk aanwezig zijn, dat heeft ook altijd onze voorkeur. Dus proberen we altijd iemand van ons team langs te sturen. Of, als we zelf niet kunnen, een ervaren vrijwilliger die in de buurt van de actie woont.

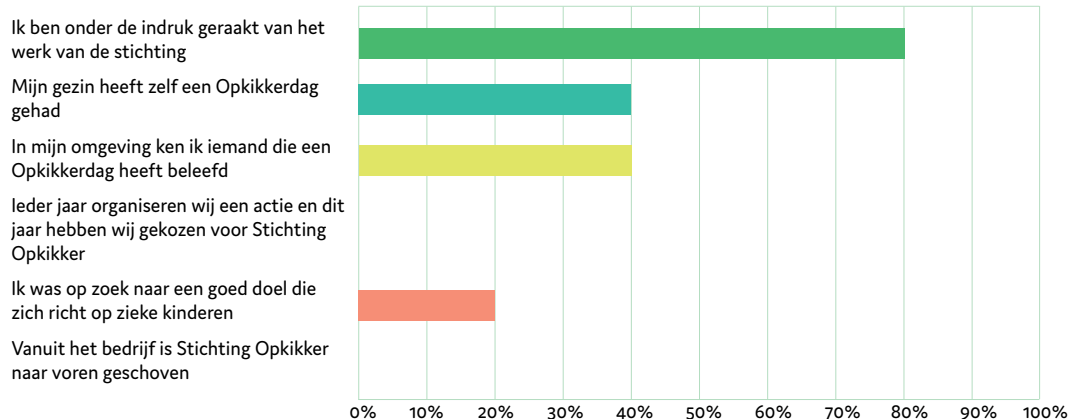
HIGHLIGHTS ONDERZOEK

Het rapport met de volledige onderzoeksresultaten is verkrijgbaar bij Stichting Opkikker.

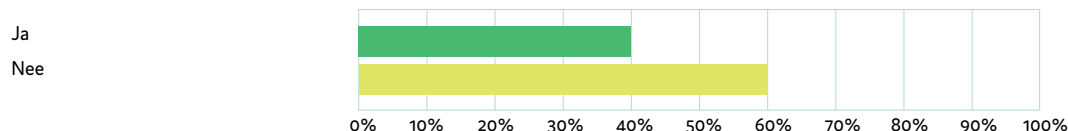
Vanuit welke positie bent u de actie gestart? Als:



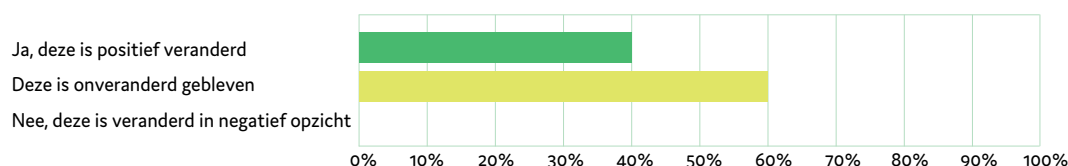
Wat waren de voornaamste redenen om Stichting Opkikker begunstigde te maken van uw initiatief? (maximaal 3 antwoorden)



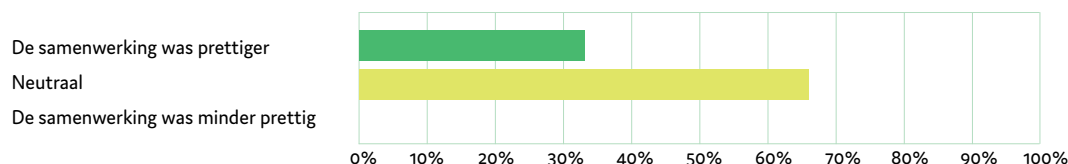
Is er tijdens of na uw actie een vrijwilliger van de stichting aanwezig geweest?



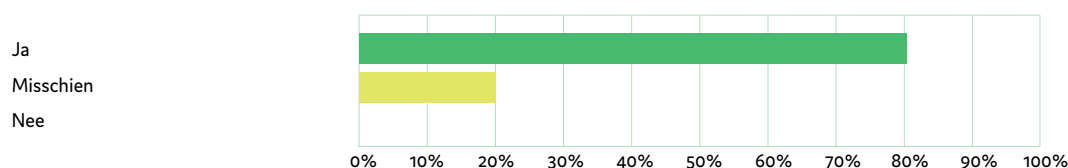
Is uw houding ten opzichte van Stichting Opkikker veranderd na de actie?



Hoe is de samenwerking met Stichting Opkikker bevallen in vergelijking met een ander goed doel?



Zou u in de toekomst opnieuw een actie willen organiseren voor Stichting Opkikker?



MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN (BELEID MVO)

Hoewel we geen specifiek beschreven beleid hebben ten aanzien van milieu en maatschappelijk verantwoord ondernemen, zijn we wel degelijk bezig met milieuvriendelijk ondernemen!

Met de mobieltjesacties en inzameling van cartridges zorgen we er bijvoorbeeld voor dat er minder oude mobiele telefoons en inktcartridges in het afval terecht komen. We vinden het vanzelfsprekend en belangrijk om zoveel mogelijk rekening te houden met het milieu en daar waar het financieel en bedrijfstechnisch mogelijk is bewuste en betere keuzes te maken. Zo worden na Opkikkerdagen alle naamkaartjes ingenomen voor hergebruik en wordt gekeken of papieren informatie bruikbaar is voor hergebruik.

Alle draaiboeken voor coördinatoren en relaties worden alleen digitaal verstrekt. Ritten met de Opkikerauto worden zoveel mogelijk gecombineerd. Er wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van digitale kanalen voor het versturen van post. De nieuwsbrief wordt digitaal verzonden, net als de uitnodigingen voor gezinnen. Op het secretariaat wordt papier apart ingezameld en afgevoerd voor hergebruik.

TRANSPARANTIE & BELEID BESCHERMING PERSOONSGEGEVENS

We vinden het belangrijk om transparant te zijn en we doen veel om dit in ons dagelijkse doen en laten naar voren te laten komen. We stellen (reguliere) donateurs bijvoorbeeld in de gelegenheid om zich in te zetten tijdens Opkikkerdagen en zo met eigen ogen te zien hoe hun maandelijkse donatie wordt besteed. Daarnaast organiseren we jaarlijks de Backstage Dag om sponsors een kijkje achter de schermen te geven en ze persoonlijk toe te lichten wat er met zijn/haar bijdrage is gedaan. Artsen en (pedagogisch) medewerkers van ziekenhuizen zijn met hetzelfde doel altijd van harte welkom bij de jaarlijkse 'beleefdagen' tijdens Opkikkerdagen.

Buiten de mogelijkheid om met eigen ogen te zien wat we doen, informeren we sponsors, supporters en donateurs periodiek over onze voortgang en plannen voor de toekomst. Dat doen we via o.a. nieuwsbrieven en onze website, maar ook in ons jaarverslag streven we ernaar om zo transparant mogelijk te zijn.

Uiteraard gaan we zorgvuldig om met alle persoonsgegevens die we verzamelen, conform de eisen van de nieuwe Algemene Verordening Gegevensbescherming / Europese Privacywetgeving, de nieuwe privacywet (AVG / GDPR) die geldt voor de hele Europese Unie.

GEDRAGSCODE FONDSENWERVING

Stichting Opkikker volgt de landelijke regels die voortvloeien uit het CBF keurmerk. In onze eigen databestanden houden we bij of mensen al dan niet prijs stellen op post of e-mails van de stichting en houden we ons daarmee keurig aan alle wet- en regelgeving omtrent privacy en gegevensbeheer (AVG).

INTERN BEHEERSYSTEEM

Controle van de dagelijkse gang van zaken gebeurt door de voortgang en bijbehorende bestedingen van projecten te checken met vooraf vastgelegde projectplannen en budgetten. Dit wordt uitgevoerd door de daarvoor verantwoordelijke werknemers op het secretariaat onder verantwoording van de teamleider Evenementen. Dit werkt naar volle tevredenheid. Rekeningen worden door de teamleiders aan de hand van vooraf ingediende begrotingen getoetst en geparafemd. Voor er betaling plaatsvindt, verricht de directeur een laatste toetsing.

Onduidelijkheden en afwijkingen van afspraken worden zo direct ontdekt. Teamleiders geven zelf de kostenplaats van uitgaven aan. Uit de externe controle van de accountant en de periodieke controles van de controller zijn

geen specifieke punten naar voren gekomen ter verbetering van het interne beheersysteem. Aanvullend ondertekent de directeur ook fysiek alle verzamelstaten van de bank voordat deze worden betaald. Het systeem werkt effectief en efficiënt. Verkregen geldmiddelen worden doeltreffend en efficiënt ingezet.

Periodiek overleg vindt plaats tussen teamleiders, de directeur en de controller over bestedingen, uitgaven, inkomsten en de voortgang van projecten. Er is op deze wijze snel bij te sturen indien nodig; e.e.a. werkt naar volle tevredenheid. Maandelijks is er overleg tussen de teamleiders onderling, tussen de teamleiders en de directeur en elk kwartaal vindt toetsing van de voortgang van teamdoelstellingen plaats. Door het werken met teamdoelstellingen en jaarplannen kan de voortgang en eventuele bijsturing overzichtelijk en gestructureerd plaatsvinden, ook dit werkt naar tevredenheid.

Elke 8 weken heeft het team PR/FW voortgangsoverleg. Het team PR/FW werkt volgens een vooraf vastgesteld jaarplan waar alle voorgenomen projecten in staan beschreven. Elk kwartaal is er een bestuursvergadering waar alle lopende zaken aan de orde komen en waarvan de uitkomsten schriftelijk worden vastgelegd. De kwartaaloverzichten van de boekhouding worden uitvoerig besproken door bestuur in aanwezigheid van de directie. Zo nodig worden zaken bijgesteld. Overige managementinformatie zoals sponsorlijsten, voortganglijsten en het aantal aangemelde gezinnen, vormen een vast agendapunt tijdens vergaderingen.

Elk kwartaal rapporteert de Klankbordgroep aan het bestuur over de activiteiten en de ondervonden knelpunten. Zo nodig vraagt de Klankbordgroep advies aan de directeur. Periodiek ontvangen de directie en het bestuur rapportages en eenmaal per jaar vindt er een evaluatie plaats met de directeur. Uit deze rapportage en evaluatie kwamen ook dit jaar geen noemenswaardige bijzonderheden naar voren.

COMITÉ VAN AANBEVELING

We zijn erg trots op ons Comité van Aanbeveling. Het comité heeft een breed draagvlak binnen de Nederlandse samenleving en is actief binnen verschillende aandachtsgebieden. Het enthousiasme waarmee de comitéleden Stichting Opkikker onder de aandacht brengen bij het Nederlandse publiek is geweldig. We zijn de leden hiervoor erg dankbaar! We stellen ze graag aan je voor:

'Veel tegenslagen in het leven kun je met kracht en enthousiasme te lijf gaan. Maar als je kind ziek wordt, zich ellendig voelt, pijn heeft, bang is en tegenslag na tegenslag te verwerken krijgt, sta je machteloos, dat weet ik als moeder en grootmoeder maar al te goed. Als er dan mensen zijn die je een dag lang van de ene verrassing naar de andere voeren, zodat je gedachten even helemaal worden afgeleid, als je je kind (én de andere gezinsleden!) ziet strálen van plezier, dan is dat geweldig, op die dag zelf, maar ook om op terug te kijken en om kracht uit te putten voor wat komen gaat. Ik steun Stichting Opkikker dan ook van ganser harte en zet me heel graag voor hen in.'

- ERICA TERPSTRA



'Ik steun Stichting Opkikker omdat ik uit de reacties van ouders geleerd heb dat één feestdag voor een ziek kind een wereld van verschil maakt en heel veel nieuwe kracht geeft!'

- LINDA DE MOL, PRESENTATRICE



'In Nederland hebben ruim 200.000 kinderen een chronische ziekte. Een dergelijke ziekte heeft continu en voortdurend invloed op hun huidig leven en dat van hun ouders, broers en zussen, hun groei en ontwikkeling, hun schoolprestaties, hun toekomstmogelijkheden. Ik heb buitengewoon veel respect voor de wijze waarop ouders en kinderen met de zorgen en problemen van een chronische ziekte omgaan, en kan intens genieten van het optimisme dat ze daarbij, ondanks vele tegenslagen, uitstralen. Een verwendag van Stichting Opkikker geeft een klein beetje beloning voor al hun inspanningen en maakt dat ze er weer een tijdje tegen kunnen.'

- PROF.DR. JOHN J. ROORD,
GEPENSIONEERD KINDERARTS, HOOFD KINDERKLINIEK VUMC



'Het is niet zo moeilijk om te vertellen waarom ik ben toegetreden tot het Comité van Aanbeveling van Stichting Opkikker. Ik ben vader van een dochter en weet daardoor wat ziekte teweeg kan brengen. Ook voor de directe omgeving. Dan is het goed te merken dat er kleinschalige en rechtstreekse initiatieven zijn als die van Stichting Opkikker. De stichting doet bijzondere dingen die ik met genoeg steun. Anderen gun ik hetzelfde genoeg: de stichting tot steun zijn in haar prachtige werk.'

- DRS. HARRY STARREN,
VOORMALIG DIRECTEUR MANAGEMENT CENTRUM VNO-NCW DE BAAK



'Ik steun Stichting Opkikker omdat ik het belangrijk vind dat zieke kinderen net als gezonde kinderen leuke en spannende dingen kunnen doen.'

- LEONTIEN VAN MOORSEL, EX-WIELRENSTER



KLACHTENBELEID EN REGISTRATIE 2020

Klachten kunnen een waardevolle bron van informatie zijn over hoe goed je functioneert en wat je nog kunt verbeteren. Een leermomentje als het ware! Daarom zijn we dankbaar dat mensen die een minder fijne ervaring hebben met Stichting Opkikker de moeite nemen om ons dit te laten weten.

We werken met een klachtenprocedure conform Artikel 4 lid 3 inzake fondsenwerving, voorlichting en communicatie van het CBF reglement. Daarin worden klachten onderverdeeld in directe en indirecte klachten. Directe klachten zijn klachten die betrekking hebben op dingen die we zelf hebben uitgevoerd en waar we dus zelf direct actie op kunnen ondernemen. Indirecte klachten zijn klachten over dingen die derden voor ons hebben ondernomen. Als we een indirecte klacht ontvangen, melden we dit uiteraard z.s.m. aan de partij aan wie de klacht gericht is. Afhandeling van indirecte klachten gebeurt echter rechtstreeks door de derde partij. Wel volgen we nauwkeurig of de klacht daadwerkelijk tijdig en adequaat wordt opgepakt en afgehandeld. Er zijn in 2020 14 klachten geregistreerd, waarvan 5 indirecte en 9 directe klachten.

VERSTRENGELING VAN BELANGEN

Er zijn in 2020 geen meldingen binnengekomen van (mogelijke) belangenverstrengeling. De directie heeft ook geen gevallen van belangenverstrengeling geconstateerd.

CONTROLE JAARREKENING EN JAARVERSLAG

Het jaarverslag en de jaarrekening worden gecontroleerd door Meester & Kuiper Accountants. Jaarlijks vindt vooraf overleg plaats met de accountant en wordt een offerte opgesteld voor de te verrichten werkzaamheden. De penningmeester ondertekent deze offerte na goedkeuring waarna de accountant start met de controle.

Tijdens de controle is de accountant fysiek aanwezig bij Stichting Opkikker. Na de accountantscontrole volgt een bespreking met directie, de controller en de penningmeester over de bevindingen. Na het afgeven van de accountantscontrole vindt er nog een evaluatiegesprek plaats met de controller, directeur, voorzitter en accountant. Tijdens dit gesprek worden de mogelijke verbeterpunten besproken en afspraken gemaakt voor het volgende jaar.

NIET-FINANCIËLE RESULTATEN

De impact die Stichting Opkikker heeft op de samenleving is heel divers. De impact van het Ambassadeursprogramma of van een Opkikkerdag op onze maatschappij is veel breder dan alleen de gezinnen die eraan deelnemen. Denk bijvoorbeeld ook aan de impact op onze medewerkers, vrijwilligers, sponsors of andere betrokkenen. De Opkikkerdagen – en andere activiteiten die we organiseren – bieden een uitgebreid platform aan diverse partijen om zich actief in te zetten voor de samenleving. Hier vallen ook de duizenden supporters onder die zich inzetten voor de stichting en de honderden mensen die jaarlijks een PR- en/of fondsenwervende actie voor Stichting Opkikker opzetten.



'Een geweldige dag zonder zorgen, dat hadden we even nodig! Hartstikke bedankt. Jullie doen super goed werk!'

- ROSALIE (12) EN FAMILIE



PIETER DE LAKEI

In het dagelijks leven is Pieter trainingsacteur. Tijdens de Opkikkerdagen speelt hij de rol van een echte Koninklijke lakei. En dat al sinds de allereerste Super Opkikkerdag in 2005. Ons Opkikkerkasteel in Center Parcs De Eemhof voelt voor Pieter inmiddels dan ook als zijn tweede thuis. 'Het gevoel dat ik met mijn bijdrage een verschil kan maken voor deze gezinnen, is echt de drijfveer die ervoor zorgt dat ik er iedere maand weer sta!'

'Mijn belangrijkste rol is misschien wel die aan het begin van het dag. Als gastheer is het mijn taak om voor een goede start te zorgen, zowel voor de gezinnen als voor de vrijwilligers langs de rode loper. Dit is meteen ook het eerste moment dat we de gezinnen maatwerk leveren: zij mogen tenslotte van te voren aangeven met wat voor applaus zij ontvangen willen worden. Op deze manier is het een passende start voor iedereen, van ingetogen tot héél erg uitbundig. Inmiddels heb ik denk wel 60 verschillende soorten applaus voorbij zien komen. De leukste zijn denk toch wel als kinderen verschillende vormen van applaus gecombineerd willen zien. Zoals een wave en een dans tegelijkertijd of een prinsessenapplaus met ook 'dinosaurus gebrul' erdoorheen. Je moet de vrijwilligers eens zien dansen en brullen, geweldig!

Dat ik de gezinnen 's ochtends mag ontvangen, is ook voor mijzelf heel erg fijn. Ik heb meteen een kort contactmoment met ze, waarin ik meteen aansluiting probeer te vinden in hoe ik ze benader. Tijdens mijn activiteit in het kasteel probeer ik namelijk zo snel mogelijk de humor te vinden voor het hele gezin. Enerzijds zorg ik er natuurlijk voor dat de kinderen genieten en lachen en dat ze zich echt even prinses of ridder voelen. Anderzijds probeer ik er ook wat volwassen humor doorheen te gooien, zodat het ook leuk is voor de ouders. Met 'het belletje' mogen rinkelen, is eigenlijk altijd een succes. Het helpt zelfs de meest verlegen kinderen om los te komen.

De Opkikkerdagen blijven bijzonder. Geen dag is hetzelfde en geen gezin is hetzelfde. Natuurlijk zijn er vaste ingrediënten, maar of en hoe je die brengt, is echt afhankelijk van de interactie met het gezin. Veel momenten zullen me altijd bijblijven. Bijvoorbeeld die keer dat een meisje met het belletje rinkelde en vroeg of ik haar beter kon maken. Op zo'n moment moet je wel even slikken. Of die keer dat een jongetje zó hard moest lachen, dat hij er niet meer uit kwam. We moesten toen even pauzeren, omdat het té grappig was.'

JAARREKENING 2020

Van Stichting Opkikker

Statutaire vestigingsplaats: Almere

Adres: Versterkerstraat 3C, 1322 AN Almere

BALANS PER 31 DECEMBER 2019

(na voorstel resultaatverdeling)

ACTIVA

	2020	2019
	€	€
VASTE ACTIVA		
Materiële vaste activa ⁽¹⁾	37.524	65.696
Financiële vaste activa ⁽²⁾	67.585	222.227
Totaal vaste activa	105.109	287.923
 Vorraden ⁽³⁾	14.864	25.505
Vorderingen ⁽⁴⁾	537.621	673.265
Liquide middelen ⁽⁵⁾	1.271.310	754.599
Totaal activa	1.928.904	1.741.292

PASSIVA

RESERVES EN FONDSEN

Reserves		
Continuïteitsreserve (6)	956.674	694.745
Bestemmingsreserves (6)	86.390	91.202
Bestemmingsfondsen (6)	-	31.480
	1.043.064	817.427
 Langlopende schulden ⁽⁷⁾	188.385	417.905
Kortlopende schulden ⁽⁸⁾	697.455	505.960
Totaal passiva	1.928.904	1.741.292

STAAT VAN BATEN EN LASTEN OVER 2020

	Begroting 2020	Boekjaar 2020	Boekjaar 2019
	€	€	€
BATEN			
Baten van particulieren (9)	1.826.361	1.626.291	1.492.589
Baten van bedrijven (10)	788.155	831.980	1.158.645
Som van de geworven baten	2.614.516	2.458.271	2.651.234
 Baten als tegenprestatie voor de levering van producten en/of diensten ⁽¹¹⁾	49.123	42.500	37.687
Som van de baten	2.663.639	2.500.771	2.688.921
 LASTEN			
Besteed aan doelstelling ⁽¹²⁾	960.959	1.225.454	1.616.504
Wervingskosten ⁽¹²⁾	1.246.676	1.205.011	870.843
Beheer en administratie ⁽¹²⁾	205.721	203.611	207.705
Som van de lasten	2.413.356	2.634.076	2.695.052
 Saldo voor financiële baten en lasten	250.283	(133.305)	(6.131)
Saldo financiële baten en lasten ⁽¹³⁾	(24.646)	(24.000)	(23.790)
Saldo van baten en lasten	225.637	(157.305)	(29.921)
 Totaal wervingskosten in % van som van de geworven baten	47%	48%	32%
 Totaal kosten beheer en administratie in % van som van de geworven baten	8%	8%	8%
 Totaal bestedingen aan doelstelling in % van som van de geworven baten	36%	49%	60%
 Totaal bestedingen aan doelstelling in % van som van de lasten	40%	47%	60%

RESULTAATBESTEMMING

Het resultaat is als volgt toegevoegd aan de reserves en fondsen:

	Boekjaar 2020	Boekjaar 2019
	€	€
Continuïteitsreserve	261.929	(15.376)
Bestemmingsreserves	(4.812)	(30.025)
Bestemmingsfondsen	(31.480)	15.480
	225.637	(29.921)



KASSTROOMOVERZICHT 2020

	2020		2019	
	€	€	€	€
KASSTROOM UIT OPERATIONELE ACTIVITEITEN				
Resultaat		225.637		(29.921)
Afschrijvingen		32.705		34.341
Mutatie werkkapitaal:				
– mutatie vorderingen	135.644		(185.069)	
– mutatie voorraden	10.641		5.897	
– mutatie kortlopende schulden	191.495		205.700	
		337.780		26.528
		596.122		30.948
KASSTROOM UIT INVESTERINGSACTIVITEITEN				
Investerings materiële vaste activa	(4.533)		(10.212)	
Investerings financiële vaste activa	-		-	
Afname financiële vaste activa	154.642		41.005	
		150.109		30.793
		746.231		61.741
KASSTROOM UIT FINANCIERINGSACTIVITEITEN				
Mutatie langlopende schulden		(229.520)		27.029
Netto kasstroom		516.711		88.770
Geldmiddelen 1 januari		754.599		665.829
Geldmiddelen 31 december		1.271.310		754.599

GRONDSLAGEN VOOR WAARDERING EN RESULTAATBEPALING

ALGEMEEN

De jaarrekening is opgemaakt onder toepassing van de Richtlijn voor de jaarverslaggeving 650 Fondsenwervende instellingen.

Stichting Opkikker valt op basis van de Aanpassingswet WNT niet onder de reikwijdte van de WNT.

De Stichting heeft ten doel:

Het verzorgen van een fijne dag ofwel dagen voor gezinnen, waarvan een kind in de leeftijd van nul tot en met zeventien jaar in verband met een aandoening, langdurig onder behandeling is in een door het bestuur van de Stichting aangewezen instelling, of welk kind, door de ernst of de aard van deze aandoening, uitzicht heeft op een langdurige behandeling in deze instelling, alles in de ruimste zin van het woord.

Stichting Opkikker is feitelijk en statutair gevestigd op Versterkerstraat 3C, 1322 AN te Almere en is ingeschreven bij het handelsregister onder nummer 41247169.

GRONDSLAGEN VAN WAARDERING

Materiële vaste activa

De bedrijfsmiddelen worden gewaardeerd tegen de aanschaffingswaarde, verminderd met de cumulatieve afschrijvingen gebaseerd op de economische levensduur. De afschrijvingsmethode voor de materiële vaste activa is lineair.

Financiële vaste activa

De onder financiële vaste activa opgenomen vorderingen worden initieel gewaardeerd tegen de reële waarde, gewoonlijk de nominale waarde, onder aftrek van noodzakelijk geachte voorzieningen.

Voorraden

De in voorraad zijnde artikelen worden gewaardeerd tegen de historische kostprijs of lagere directe opbrengst-waarde.

Vorderingen

De vorderingen worden bij eerste verwerking gewaardeerd tegen de reële waarde van de tegenprestatie inclusief transactiekosten indien materieel en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. Indien er geen sprake is van agio of disagio en transactiekosten is de geamortiseerde kostprijs gelijk aan de nominale waarde, indien noodzakelijk onder aftrek van voorzieningen wegens oninbaarheid. De nominale waarde is de hoofdsom die wordt genoemd in de overeenkomst waaruit de vordering is ontstaan. Betalingskortingen en kredietbeperkingstoeslag worden van de nominale waarde afgetrokken.

Langlopende en kortlopende schulden

Langlopende en kortlopende schulden worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen de reële waarde inclusief transactiekosten en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. Indien er geen sprake is van agio of disagio of transactiekosten is de geamortiseerde kostprijs gelijk aan de nominale waarde van de schuld. De nominale waarde van een schuld is de hoofdsom die wordt genoemd in de overeenkomst waaruit de schuld is ontstaan.

Continuïteitsreserve

De continuïteitsreserve is gevormd om ervoor te zorgen dat de Stichting aan haar verplichtingen kan voldoen indien in de toekomst de inkomsten zouden dalen.

Bestemmingsreserves

De bestemmingsreserves worden gevormd voor toekomstige uitgaven voor de doelstelling van de Stichting. De Raad van bestuur bepaalt waar de reserve voor wordt gevormd en de hoogte van de reserve, gebaseerd op intern geaccepteerde criteria.

Bestemmingsfondsen

De bestemmingsfondsen zijn geoormerkt door externe donateurs voor toekomstige uitgaven voor de doelstelling van de Stichting.

GRONDSLAGEN VAN RESULTAATBEPALING

Baten uit eigen fondsenwerving

Baten worden verantwoord in het jaar waarin zij worden ontvangen, met uitzondering van ontvangsten die kunnen worden toegerekend aan een periode waarin een bepaalde actie heeft plaatsgevonden.

Baten uit nalatenschappen

Baten uit nalatenschappen worden opgenomen in het boekjaar waarin de omvang betrouwbaar kan worden vastgesteld. Voorlopige uitbetalingen in de vorm van voorschotten worden in het boekjaar waarin ze worden ontvangen verantwoord als baten uit nalatenschappen.

Giften in natura

Giften van een zaak in natura worden gewaardeerd tegen de reële waarde in Nederland. Giften bestaande uit diensten worden in het algemeen niet financieel verantwoord, tenzij dit op geld waardeerbare diensten van bedrijven betreft.

Projectfinanciering

Bijdragen die zijn ontvangen van bedrijven die bestemd zijn voor financiering van een Opkikker dag worden toegerekend aan de post projectfinancieringen.

Toerekening kosten aan de doelstelling, fondsenwerving en administratie en beheer

De toerekening van indirecte kosten aan de verschillende hoofddoelstellingen van Stichting Opkikker, fondsenwerving en administratie en beheer geschiedt op basis van de ervaringspercentages van de kosten. Hierbij is mede gebruik gemaakt van de door het VFI kenbaar gemaakte verdeling van de overige kosten.

KOSTENSOORT	TOEREKENING
Bestuur / RvT	100% aan beheer en administratie.
Secretariaat	ervaringspercentages.
Financiën	100% aan beheer en administratie.
Automatisering	ervaringspercentages.
Huisvesting en facilitair	ervaringspercentages.
Personeelskosten	ervaringspercentages.
Kosten vrijwilligers	100% aan de doelstelling.

PERSONEELSKOSTEN

De opbrengst uit hoofde van de Now-regeling is verantwoord in de personeelskosten.

PENSIOENEN

De stichting kent voor haar personeel een pensioenregeling die kwalificeert als een toegezegde premieregeling. Dit betekent dat Stichting Opkikker geen verplichting heeft tot het voldoen van aanvullende bijdragen anders dan hogere toekomstige door het bedrijfstakpensioenfonds in rekening gebrachte premies. De pensioenlast bestaat bij een toegezegde premieregeling derhalve uit (het werkgeversgedeelte van) de premies over het lopende boekjaar.

KASSTROOMOVERZICHT

Het kasstroomoverzicht wordt opgesteld volgens de indirecte methode. Ontvangsten en uitgaven uit hoofde van interest en ontvangen dividenden zijn opgenomen onder de kasstroom uit operationele activiteiten.

TOELICHTING OP DE BALANS

MATERIËLE VASTE ACTIVA ⁽¹⁾

Het verloop in 2020 is als volgt weer te geven.

	Andere vaste bedrijfsmiddelen	Totaal
	€	€
Boekwaarde 1 januari 2020	65.696	65.696
Investeringen	4.533	4.533
Desinvesteringen	-	-
Afschrijvingen	(32.705)	(32.705)
Boekwaarde 31 december 2020	37.524	37.524
Stand per 31 december 2020:		
Aanschafwaarde	740.714	740.714
Cumulatieve afschrijving	(703.190)	(703.190)
	37.524	37.524

Bij het berekenen van de afschrijvingen wordt rekening gehouden met de volgende economische levensduur:

- Inventaris: 4-5 jaar;
- Computerapparatuur: 5 jaar;
- Vervoersmiddelen: 3 jaar;
- Materialen SOK-dagen: 2 jaar;
- Klein Opkikkerland: 5 jaar.

In het jaar van aanschaf wordt naar tijdsgelang afgeschreven.

DE MATERIËLE VASTE ACTIVA ZIJN ALS VOLGT TE SPECIFICEREN:

	2020	2019
	€	€
Activa ten behoeve van de bedrijfsvoering	15.455	19.550
Activa ten behoeve van de doelstelling	22.069	46.146
Totaal	37.524	65.696

FINANCIËLE VASTE ACTIVA (2)

Deze post is als volgt samengesteld.

	2020	2019
	€	€
Vooruitbetaalde wervingskosten	67.585	222.227
Totaal	67.585	222.227

De wervingskosten zijn in 2018, 2019 en 2020 vooruitbetaald en zullen in de jaren 2019, 2020, 2021 en 2022 ten laste van het resultaat worden gebracht. Het bedrag dat in 2021 ten laste van het resultaat zal worden gebracht is opgenomen onder de kortlopende vorderingen (subcategorie vooruitbetaalde wervingskosten).

VOORRADEN ⁽³⁾

Deze post is als volgt samengesteld.

Bedrijfsvoorraden	14.864	25.505
Totaal	14.864	25.505

VORDERINGEN ⁽⁴⁾

De vorderingen per balansdatum zijn als volgt gespecificeerd.

Te ontvangen sponsorgelden	35.047	67.770
Nalatenschappen	80.000	122.500
Debiteuren	34.947	42.680
Voorziening dubieuze debiteuren	(15.500)	(15.500)
Support Actie	30.852	33.365
Vooruitbetaalde kosten	15.355	13.110
Vooruitbetaalde wervingskosten	301.113	397.903
Voorschotten vrijwilligers	1.066	625
Waarborgsommen	10.511	10.511
Overige vorderingen	-	301
Te ontvangen schade-uitkering	41.957	-
Afrekening NOW1	2.273	-
Totaal	537.621	673.265

LIQUIDE MIDDELEN ⁽⁵⁾

De liquide middelen staan ter vrije beschikking aan de stichting. Het beleid is om overtollige middelen tijdelijk risicovrij te beleggen.

RESERVES EN FONDSEN ⁽⁶⁾

Het verloop in 2020 is als volgt weer te geven:

Reserves

	Continuïteits- reserve	Bestemmings- reserves	Bestemming- fondsen	Totaal
	€	€	€	€
Boekwaarde 1 januari 2020	694.745	91.202	31.480	817.427
Resultaatbestemming 2020	261.929	(4.812)	(31.480)	225.637
Boekwaarde 31 december 2020	956.674	86.390	-	1.043.064

Continuïteitsreserve

De continuïteitsreserve wordt gevormd voor de dekking van risico's op korte termijn en om zeker te stellen dat de stichting ook in de toekomst aan haar verplichtingen kan voldoen.

De intern vastgestelde norm voor de noodzakelijk geachte omvang van deze reserve bedraagt € 1.000.000,-. Deze norm betreft maximaal 1 maal de totale kosten voor personeel, huisvesting en algemene zaken.

BESTEMMINGSRESERVES

	Stand per 1 januari	Toevoegingen	Onttrekkingen	Stand per 31 december
	€	€	€	€
Financiering vaste activa	91.202	4.533	(43.345)	52.390
Acties en Opkikkerdagen		34.000		34.000
Totaal	91.202	38.533	(43.345)	86.390

Ter hoogte van de boekwaarde van de materiële vaste activa en de voorraden wordt een bestemmingsreserve financiering vaste activa aangehouden. Deze reserve wordt beschouwd als vastgelegd vermogen. Deze eigen middelen zijn aangewend ten behoeve van de bedrijfsvoering en ter realisering van de doelstelling. De vorming van bovenstaande reserves is conform de VFI-richtlijn 'reserves goede doelen'.

De toevoegingen betreffen een toevoeging van € 24.000 voor de Valentijn actie en € 10.000 voor een Opkikkerdag.

Bovengenoemde beperking op de reserve is door het bestuur vastgesteld.

Bestemmingsfondsen

	Stand per 1 januari	Toevoegingen	Onttrekkingen	Stand per 31 december
	€	€	€	€
Opkikker boek	1.480	-	1.480	-
25 jarig jubileum	30.000	-	30.000	-
Totaal	31.480	-	31.480	-

LANGLOPENDE SCHULDEN ⁽⁷⁾

Het verloop in 2020 is als volgt weer te geven.

	2020	2019
	€	€
Stand per 1 januari	766.791	496.496
Opname lening	100.180	400.720
Aflossing	(307.106)	(130.425)
Stand per 31 december	559.865	766.791
Aflossingsverplichting komend boekjaar	(371.480)	(348.886)
Langlopend deel per 31 december	188.385	417.905

De langlopende schulden zijn aangegaan in 2018, 2019 en 2020. De langlopende schulden zijn aangegaan onder de volgende voorwaarden:

- Looptijd: 30 maanden.
- Rente: 2%.
- Zekerheden: Geen.

KORTLOPENDE SCHULDEN ⁽⁸⁾

Deze post kan als volgt worden gespecificeerd.

	2020	2019
	€	€
Crediteuren	21.777	17.165
Aflossingsverplichting langlopende schuld	371.480	348.886
Reservering vakantiegeld/vakantiedagen	40.156	36.936
Loonheffing & premies sociale verzekeringen	36.593	48.315
Omzetbelasting	5.873	5.250
Vooruitontvangen bedragen	-	19.306
Overlopende passiva	221.576	30.102
	697.455	505.960

Niet uit de balans blijken rechten en verplichtingen

Het aangegane contract voor huur van het kantoorpand loopt af op 31 maart 2022. De huurprijs inclusief servicekosten bedraagt voor 2021 € 62.760. De totale huurverplichting inclusief servicekosten bedraagt tot en met 31 maart 2022 € 78.450.

De verplichting uit hoofde van operationele leasecontracten bedraagt voor 2021 € 2.517. Het lease contract loopt tot maart 2021. De totale leaseverplichting tot einde van de contracten bedraagt € 2.517.

De verplichting uit hoofde van de bruikleenovereenkomst betreffende Klein Opkikkerland bedraagt jaarlijks € 10.000. De verplichting loopt tot en met 31 maart 2021.

TOELICHTING OP DE STAAT VAN BATEN EN LASTEN

	2020	2019
	€	€
BATEN VAN PARTICULIEREN ⁽⁹⁾		
Ontvangsten van donateurs	924.690	855.910
Ontvangsten uit acties en spontane giften	318.740	476.853
Ontvangen nalatenschappen	455.702	22.111
Ontvangsten vanuit de Support actie	127.229	137.715
	1.826.361	1.492.589
BATEN VAN BEDRIJVEN ⁽¹⁰⁾		
Ontvangen projectfinancieringen	376.714	459.537
Ontvangsten uit acties en spontane giften	156.991	234.868
Ontvangen giften in natura	254.450	464.240
	788.155	1.158.645
BATEN ALS TEGENPRESTATIE VOOR DE LEVERING VAN PRODUCTEN EN/OF DIENSTEN ⁽¹¹⁾		
Opbrengsten	58.484	43.820
Kostprijs	9.361	6.133
Resultaat acties van derden	49.123	37.687

TOELICHTING OP DE UITVOERINGSKOSTEN

KOSTEN DOELSTELLING EN WERVINGSKOSTEN EIGEN ORGANISATIE ⁽¹²⁾

	Doelstelling Opkikkerdagen	Wervings- kosten	Beheer en administratie	Totaal 2020	Begroot 2020
	€	€	€	€	€
Personeelskosten ^(12.1)	288.954	294.357	120.013	703.324	684.356
Huisvestingskosten	41.773	11.272	13.261	66.306	67.554
Afschrijvingen	29.512	1.467	1.726	32.705	37.625
Overige kosten ^(12.2)	600.720	939.580	70.721	1.611.021	1.844.541
	960.959	1.246.676	205.721	2.413.356	2.634.076
		Totaal 2019			
		€			
Personeelskosten ^(12.1)		848.272			
Huisvestingskosten		67.087			
Afschrijvingen		34.341			
Overige kosten ^(12.2)		1.745.352			
		2.695.052			

SALDO FINANCIËLE BATEN EN LASTEN ⁽¹³⁾

	2020	2019
	€	€
Bankkosten	(24.646)	(23.790)
Resultaat beleggingen	(24.646)	(23.790)

PERSONEELSKOSTEN ^(12.1)

	2020	2019
	€	€
Salariskosten	556.609	609.982
Sociale lasten	109.933	118.524
Pensioenlasten	90.737	94.433
Overige personeelskosten	10.232	25.333
Ontvangen Now regeling	(64.187)	-
	703.324	848.272
	fte's	fte's
Aantal werknemers per 31 december	15,35	15,25

BEZOLDIGING DIRECTIE EN BESTUUR

BELONING DIRECTIE:

Naam Functie	R. Sliphorst alg. directeur
Dienstverband	
Aard (looptijd):	onbepaald
Uren	40
Part-time percentage:	100
Periode 1/1-31/12	
Bezoldiging (EUR)	
Jaarinkomen	
bruto loon/salaris	78.235
vakantiegeld	5.905
Totaal	84.140
Pensioenlasten (wg deel)	17.414
Totaal bezoldiging 2020	101.554
<i>Totaal bezoldiging 2019</i>	<i>98.630</i>

Het jaarinkomen van de directie van € 84.140 blijft binnen het maximum van € 112.124 (1 FTE/12 mnd) volgens de VFI Beloningsregeling. Voor een toelichting op het beleid en de uitgangspunten voor de directiebezoldiging verwijzen we naar pagina 60 van het jaarverslag.

BELONING BESTUUR:

Bestuursleden ontvangen geen beloningen of uitkeringen bij beëindiging van de bestuursfunctie, winstdelingen of bonusbetalingen. Het bestuur is een onbetaald vrijwillig bestuur. Voor een toelichting op het beleid en de uitgangspunten voor de bestuursbezoldiging verwijzen wij naar pagina 50 van het jaarverslag.

OVERIGE ALGEMENE KOSTEN ^(12.2)

	2020	2019
	€	€
Directe kosten Opkikkerdagen	529.428	1.070.232
Kosten fondsenwerving	920.486	518.649
Financiële dienstverlening	31.388	31.109
Autokosten	21.378	32.506
Verzendkosten	27.844	24.258
Kosten automatisering	20.048	8.138
Kleine aanschaffingen	1.667	1.554
Drukwerk	13.770	19.461
Overige	45.012	39.445
	1.611.021	1.745.352



VERANTWOORDINGSVERKLARING 2020

1. SCHEIDING DER FUNCTIES

Het bestuur van de stichting, dat bestaat uit ten minste drie en ten hoogste zeven personen, bestuurt en vertegenwoordigt de stichting. Het ontwikkelt, samen met de directeur, het beleid en houdt toezicht op de uitvoering hiervan door de directeur en de teamleiders. Om effectief te kunnen opereren is het van belang dat verschillende disciplines en achtergronden vertegenwoordigd zijn. In de fase waarin Stichting Opkikker zich nu bevindt zijn dat vooral financiën, human resources, marketing en algemeen management. Met regelmaat is er overleg binnen het bestuur over de samenstelling en het functioneren van het bestuur. Bij een vacature wordt gebruik gemaakt van een profiel dat met het bovenstaande rekening houdt. Bij het werven speelt het eigen netwerk een belangrijke rol, er wordt zo nodig ook geadverteerd.

Het bestuur heeft een beleidsvormend karakter en legt het accent op ontwikkeling en vaststelling van het algemeen beleid. Het is niet bezig met de dagelijkse operationele leiding. Het bestuur houdt toezicht op de uitvoering van de strategie en actieplannen om de doelstelling op korte en middellange termijn te bereiken. Dit betekent dat de voortgang rond contacten met de gezinnen en de ziekenhuizen, evenals fondsenwerving, sponsoring, personeelsmanagement en vrijwilligersbeheer tijdens bestuursvergaderingen aandacht krijgen.

Het bestuur vergadert minimaal vier maal per jaar. De hierboven genoemde onderwerpen komen daarbij aan de orde. Het bestuur wordt hierdoor geïnformeerd over de gang van zaken binnen de stichting:

- Jaarlijks wordt een beleidsplan opgesteld door de directeur en de teamleiders. Bij dit beleidsplan wordt de begroting voor eerstkomende boekjaar aangeleverd en de vier volgende jaren daaropvolgend. Tijdens de bestuursvergadering wordt het beleidsplan met de begroting besproken; beide stukken dienen goedgekeurd te worden door het bestuur.
- Per kwartaal wordt een financiële c.q. management rapportage opgesteld. Hierin worden opgenomen:
- De financiële cijfers per kwartaal in vergelijking met de begroting;
- De uitgevoerde Opkikkerdagen Ook wordt aangegeven wat de gemiddelde kosten zijn per Opkikkerdag;
- De informatie betreffende de donateurs;
- Het verloop van vrijwilligers en personeel.
- Jaarlijks wordt een jaarverslag opgesteld dat goedgekeurd wordt door het bestuur.

De directie bestaat uit één persoon. De voornaamste taken van de directeur zijn het ontwikkelen van beleid, het mee opstellen van beleidsplannen, de dagelijkse leiding en toezicht op de effectuering van het beleid. Ten minste eenmaal per jaar heeft de voorzitter van het bestuur een functioneringsgesprek met de directeur. Hierin komen onder andere aan de orde de relatie met het bestuur en de wijze waarop de directeur uitvoering geeft aan de aan hem door het bestuur opgelegde verantwoordelijkheden.

Van alle vergaderingen worden notulen gemaakt.

Naast het bestuur en de directeur is de Klankbordgroep actief. De Klankbordgroep bestaat uit 2 vrijwilligers. De Klankbordgroep onderhoudt nauwe contacten met nieuwe vrijwilligers en begeleidt de vrijwilligers. Nieuwe vrijwilligers worden gebeld. De Klankbordgroep informeert via een kwartaalrapportage de teamleider bedrijfsvoering die vervolgens de directeur infor-

meert over betreffende knelpunten. Het bestuur wordt periodiek geïnformeerd. De Klankbordgroep kan door vrijwilligers worden ingeschakeld als mediator of als vertrouwenspersoon.

Indien van toepassing overlegt de klankbordgroep een rapportage aan de teamleider bedrijfsvoering, jaarlijks vindt er een evaluatie plaats. De uitvoerende medewerkers zijn onderverdeeld in 3 teams die worden aangestuurd door een teamleider. De taken en verantwoordelijkheden van de teams zijn:

Team Marketing, Communicatie & Fondsenwerving:

- is belast met de uitvoering en ontwikkelen van het PR-beleid, het aanboren van nieuwe (potentiële) sponsors, het uitvoeren van projecten en het ondersteunen van de directeur bij voorgenoemde taken en denkt mee over het PR/FW en marketing beleid;
- is verantwoordelijk voor de inzet van mensen en middelen ten gunste van het team en de activiteiten;
- coördineert het werk van het team, bewaakt de voortgang en draagt zorg voor de begeleiding van stagiaires;
- coördineert de dagelijkse werkzaamheden met betrekking tot binnenkomende acties;
- de teamleider voert functioneringsgesprekken met teamleden.

Team Bedrijfsvoering:

- is belast met het uitvoeren van alle administratieve en facilitaire taken die nodig zijn voor de bedrijfsvoering van de stichting en het administratief ondersteunen van diverse functionarissen;
- organiseert, coördineert en voert de inkoop, voorraadbeheer, systeembeheer, boekhouding, secretariaatswerkzaamheden, onderhoud, ARBO en BHV, veiligheid, schoonmaak uit;
- legt en onderhoudt de contacten met betrekking tot de maatschappelijke - stages en stuurt de stagiair(e)s aan;
- is belast met de uitvoering van het vrijwilligersbeleid en verantwoordelijk voor werving, selectie en inwerken van vrijwilligers;
- coördineert de inzet van vrijwilligers;
- voert evaluatiegesprekken met de ziekenhuizen;
- onderhoudt de overkoepelende contacten met de samenwerkende ziekenhuizen en instellingen en legt nieuwe contacten;
- de coördinator vrijwilligers is contactpersoon voor de vrijwilligers;
- de systeembeheerder zorgt voor automatiseringsfaciliteiten nodig voor de werkprocessen en is belast met het opleiden van medewerkers in database en andere softwarepakketten en het beschrijven en up to date houden van procedures hieromtrent;
- de boekhoudster is samen met een externe controller verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken betreffende de debiteuren/crediteuren en declaratie/voorschot administratie, de administratieve afhandeling met uitkeringsinstanties, het maandelijks controleren van de salarisgegevens, het maken van managementrapportages, het opstellen van de jaarrekening en het verzorgen en begeleiden van de accountantscontrole;
- de secretariaatsvrijwilligers zorgen voor de voorkomende secretariaatswerkzaamheden zoals het schrijven en versturen van dankbrieven, het versturen van de sponsorverslagen, het verwerken en versturen van de sponsorverslagen en andere voorkomende secretariële taken.

Team Evenementen:

- organiseert en coördineert de evenementen;
- is verantwoordelijk voor de inzet van mensen en middelen ten gunste van het team en de activiteiten;

- is verantwoordelijk voor het aanleveren van de juiste informatie, de voortgang- en inhoud van de dagen en de kosten;
- coördineert het werk van de afdeling en draagt zorg voor de begeleiding van stagiair(e)s;
- zorgt voor de continuïteit van aanmeldingen per evenement;
- onderhoudt operationeel de contacten met de ziekenhuizen;
- coördineert intakegesprekken en verbindt de interesse van de gezinnen met de activiteiten aanwezig op een evenement;
- zorgt voor de juiste informatievoorziening aan de evenement medewerkers en team Bedrijfsvoering, betreffende de benodigde faciliteiten voor de gezinnen.
- legt nieuwe contacten, onderhoudt netwerken en stuurt vrijwilligers en medewerkers die ingezet worden op evenementen ter plaatse aan;
- is operationeel verantwoordelijk voor kwaliteit, voortgang, inhoud en de kosten van de evenementen;
- de teamleider voert functioneringsgesprekken met de teamleden.

Bij het opstellen van het beleidsplan worden per team jaarlijks doelstellingen geformuleerd. Eenmaal per maand is er een overleg tussen alle teamleiders en de directeur over de lopende zaken, de bezetting en de overlappende taken.

Er is een personeelshandleiding opgesteld die in 2008 in gebruik is genomen. In 2019 is de personeelshandleiding geëvalueerd en aangepast. In deze handleiding zijn onder andere de volgende zaken uiteengezet:

- Rechten en plichten van de medewerkers
- Salarisschalen
- Functiebeschrijvingen (in het functiehuis)

2. EFFECTIVITEIT BESTEDINGEN

Jaarlijks wordt een beleidsplan opgesteld waarbij ook een jaarbegroting en een meerjarenbegroting worden opgesteld. Per kwartaal wordt een financiële rapportage opgesteld waarin de werkelijk behaalde resultaten worden vergeleken met de begroting.

De doelstelling van de stichting is: Het verzorgen van een fijne dag (dagen) voor gezinnen, waarvan een kind in de leeftijd van nul tot en met zeventien jaar in verband met een (fysieke) aandoening, langdurig onder behandeling is in een door het bestuur van de stichting aangewezen instelling of welk kind, door de ernst of de aard van deze aandoening, uitzicht heeft op een langdurige behandeling in deze instelling, alles in de ruimste zin van het woord. De Opkikkerdagen worden vrijwel altijd gesponsord door derden. In de begroting is uiteengezet hoeveel dagen de stichting wil organiseren en hoeveel deze dagen mogen gaan kosten. Bij de Opkikkerdagen worden ook de verwachte opbrengsten uiteengezet.

In de financiële rapportage is een analyse opgenomen waarbij wordt aangegeven hoeveel Opkikkerdagen er zijn georganiseerd en wat deze gemiddeld hebben gekost. In de analyse is ook de begroting opgenomen en de resultaten van voorgaande jaren.

In de rapportage staat vermeld hoeveel vaste donateurs de stichting heeft en hoeveel supporters er actief zijn voor de stichting op de rapportagedatum. Voorts wordt toegelicht hoeveel nieuwe donateurs en supporters er zijn geworven en hoeveel donateurs en supporters hebben opgezegd.

Van de overige inkomstengroepen wordt een vergelijking gemaakt met de begroting en de behaalde resultaten van de

twee voorgaande jaren. De behaalde resultaten worden door de controller besproken met directeur. Grote afwijkingen worden geanalyseerd en toegelicht.

In het beleidsplan wordt uiteengezet hoe de inkomsten besteed dienen te worden in de vorm van een in de begroting vastgesteld percentage fondsenwerving en percentage beheer en administratie. Bij de bespreking van de rapportage worden de bestedingen met betrekking tot de genoemde categorieën in detail beoordeeld door de controller en de directeur.

De administratie is dusdanig ingericht dat per Opkikkerdag de bestedingen zichtbaar zijn. De teamleider Evenementen stelt budgetten op per dag. Na afloop worden deze budgetten vergeleken met de werkelijke bestedingen.

Door de eenvoud van de activiteiten is strakke controle mogelijk op de besteding van de verkregen middelen.

3. COMMUNICATIE MET BELANGHEBBENDEN

De stichting heeft zowel intern als extern veel belanghebbenden. Hieronder is per belanghebbende aangegeven hoe zij op de hoogte worden gehouden van de actualiteiten binnen de stichting.

Ziekenhuizen en andere samenwerkende instellingen:

Indien nodig of gewenst is er overleg met de ziekenhuizen en ziekenhuizen worden uitgenodigd tijdens de Opkikkerdagen of tijdens de speciaal hiervoor bestemde Opkikker Kijkje achter de Schermen. Vrijwel dagelijks is contact met de ziekenhuizen in verband met de aanmelding van gezinnen. Mochten er problemen zijn, dan worden deze aangekaart tijdens deze contacten. De ziekenhuizen ontvangen tweemaal per jaar digitaal het Opkikker nieuws en de KIK wordt in 41 ziekenhuizen verspreid.

Donateurs:

Donateurs maken periodiek geld over naar de stichting en ontvangen maandelijks de nieuwsbrief. Daarnaast ontvangen de donateurs die jaarlijks € 500,- of meer overmaken een verslag van een Opkikkergezin en een jaarverslag.

Supporters:

Supporters spelen mee in de SupportActie door het kopen van een lot. De SupportActie maakt per lot een bedrag over aan de stichting. Alle supporters ontvangen maandelijks de nieuwsbrief.

Sponsors:

Sponsors (bedrijven) geven periodiek of per project geld aan de stichting.

Sponsors I - Tot € 500 per schenking

Sponsors II - Van € 500 tot € 2.500 per schenking

Sponsors III - Vanaf € 2.500 per schenking

Alle sponsors ontvangen maandelijks de nieuwsbrief en jaarlijks het jaarverslag digitaal. Sponsors II en III worden jaarlijks uitgenodigd voor de Backstagedag. Sponsors III ontvangen per € 500,- een verslag van een Opkikkergezin of herinneringsboekje Opkikkerdag. Indien gewenst kunnen Sponsors III eenmaal per jaar een evaluatiegesprek aanvragen.

Vrijwilligers:

Alle vrijwilligers krijgen de mogelijkheid tot deelname aan een training, men kan de behoefte aangeven bij de coordinator vrijwilligers. Aan het eind van ieder kwartaal is er een vrijblijvende inloopavond voor alle vrijwilligers die het voorafgaande kwartaal actief zijn geweest. Maandelijks ontvangen alle vrijwilligers de nieuwsbrief met daarin de actualiteiten binnen de stichting.

Medewerkers:

Zij ontvangen maandelijks de nieuwsbrief. Ieder team heeft een periodiek overleg. Maandelijks is er overleg tussen de teamleiders en de directeur.

Van alle overleggen worden verslagen gemaakt.

Ex-Opkikkergezinnen:

Zij ontvangen maandelijks de nieuwsbrief

Ambassadeursgezinnen:

Elk half jaar ontvangen de ambassadeursgezinnen het magazine KIK per post.

Overige relaties:

Alle relaties ontvangen maandelijks de nieuwsbrief. Daarnaast ontvangen zij verslagen van de Opkikkerdagen waaraan zij hebben meegewerkt.



INTEGRITEITSBELEID

INLEIDING

Stichting Opkikker vindt het belangrijk aandacht te besteden aan een integere manier van werken die past bij onze kernwaarden. Vandaar dit integriteitsbeleid waarin we de gedragsregels vastleggen die ons helpen om te doen wat we zeggen. Veel van de afspraken in dit document lijken vanzelfsprekend en alle afspraken zijn eerder in andere documenten vastgelegd. Toch vinden we het belangrijk om alle regels en afspraken nu samen te voegen in één document. Zo is voor iedereen duidelijk hoe wij als Stichting op een respectvolle manier met elkaar en met anderen om gaan. Daarmee creëren we een cultuur waarin iedereen zich welkom en prettig kan voelen maar ook veilig genoeg om zich uit te spreken wanneer dit niet zo is.

Ons integriteitsbeleid begint met onze Kernwaarden zoals hieronder beschreven.

KERNWAARDEN

Stichting Opkikker heeft drie kernwaarden geformuleerd die de basis vormen van ons handelen en ons onderscheidend vermogen, maar ook voor alles wat we zeggen en doen. Deze kernwaarden zijn de volgende:

Verbinden geeft kracht

Samen met onze donateurs, vrijwilligers, sponsors en 'onze' gezinnen vormen we een oneindige keten van kracht. Die verbondenheid geeft ons energie en maakt ons dankbaar en trots. Wat ons betreft is de keten nooit 'af'. Zodoende staan we altijd open voor anderen.

Aandacht is oprecht

Wat ons betreft is er geen groter geluk dan iemand anders gelukkig te maken. Om dat goed te kunnen doen, is oprechte aandacht geven essentieel. Wat heeft de ander écht nodig? Daarom hebben we een open blik en luisteren we goed. We oordelen niet, hebben oog voor de kleinste details en proberen helder te communiceren.

Doen wat je zegt en zeggen wat je doet

We streven ernaar om door maatwerk de verwachting alle duizenden gezinnen die we jaarlijks helpen driedubbel dwars te overtreffen. Dat vereist dat we betrouwbaar zijn en verantwoordelijkheid nemen voor alles wat we doen. Maar ook dat we efficiënt werken en effectief met onze middelen en mankracht omgaan.

Uit onze kernwaarden volgt een gedragscode waarin deze waarden worden bekrachtigd.

GEDRAGSCODE

Iedereen die actief is voor Stichting Opkikker onderschrijft wat zij doet en waar wij samen voor staan. Het belang van onze gezinnen staat altijd voorop. De hieronder vastgelegde afspraken vormen onze algemene gedragscode. Zij geven vorm aan een integere manier van handelen.

Respect

Stichting Opkikker gaat ervan uit dat iedereen met respect behandeld wordt. Medewerkers, vrijwilligers, sponsors, donateurs, de gezinnen en alle anderen die op wat voor manier dan ook met ons in aanraking komen. De stichting tolereert geen gedrag dat pestend, agressief, discriminerend of (seksueel) intimiderend is.

We behandelen degenen met wie we samenwerken of met wie we te maken krijgen met respect, ook als die persoon een andere mening of visie heeft. Ons gedrag en functioneren moeten een voorbeeld zijn voor anderen en we moeten elkaar kunnen aanspreken wanneer nodig.

We zorgen er bovendien voor dat anderen niet belast worden met ongewenst gedrag en niet in hun eigen integriteit worden aangetast. Voorbeelden van ongewenst gedrag zijn: fysiek, verbaal of schriftelijk geweld, (seksuele) intimidatie, stalking en discriminatie (naar sekse, seksuele geaardheid, geloofsovertuiging, kerkelijke denominatie, kleur of ras). Wanneer we ongewenst gedrag signaleren, melden we dit.

Iedereen die, al dan niet vrijwillig voor Stichting Opkikker aan de slag gaat ondertekend het protocol: "gedragscode voor (vrijwillige) medewerkers" (bijlage 1). Het niet navolgen van de beschreven gedragsregels heeft sancties tot gevolg die eveneens beschreven staan in het protocol.

Verantwoordelijk

Iedereen neemt verantwoordelijkheid voor zijn of haar handelen en kan de keuzes die we in ons werk maken verantwoorden. We geven het goede voorbeeld en zijn aanspreekbaar op wat we doen en zeggen.

We beseffen ons dat we een voorbeeldfunctie hebben en zijn ons bewust van de verantwoordelijkheid die dat met zich mee brengt. Vanzelfsprekend houden we ons te allen tijde aan (wettelijke) voorschriften en regelgeving, maar ook aan algemeen aanvaarde gedragsregels. Mogelijke overtredingen worden altijd gemeld.

Werknemers van Stichting Opkikker zijn verplicht een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), bewijs van goed gedrag, te overleggen aan de werkgever.

We streven ernaar dat activiteiten die we uitvoeren naast ons werk voor stichting Opkikker, geen negatieve gevolgen hebben voor stichting Opkikker en/of ons functioneren binnen stichting Opkikker. We zijn terughoudend in het accepteren van geschenken en/of aanbiedingen. We beseffen dat het accepteren hiervan onze onafhankelijkheid kan beïnvloeden of verplichtingen kan scheppen. Om belangenverstrengeling te voorkomen, melden we nevenfuncties altijd vooraf. In dit kader is ook de "Richtlijn voorkomen belangenverstrengeling" opgesteld.

Professioneel

We voeren ons werk op een professionele manier uit. Situaties waarin we niet volgens professionele normen kunnen werken, stellen we intern aan de orde.

We gaan verantwoord en eerlijk om met middelen van de stichting (geld, goederen, omgeving en tijd). We zijn ons ervan bewust dat voor bepaalde (financiële) handelingen het vier-ogen principe geldt.

Bij de uitvoering van ons werk zoeken we ondersteuning wanneer we zelf onvoldoende deskundig zijn.

Stichting Opkikker maakt gebruik van een internetprotocol "gedragscode Internetgebruik" (bijlage 3). Deze is van toepassing op

alle werknemers. Eenieder ondertekent het protocol "Gedragscode Internetgebruik" bij in dienst treden. Zowel binnen als buiten werktijd beseffen we ons dat we deel uitmaken van een stichting en dat wat we doen af kan stralen op de organisatie. Daar handelen we dus ook naar. Ook wanneer we niet aan het werk zijn.

Betrouwbaar

We gebruiken kennis en informatie waarover we uit hoofde van onze functie beschikken alleen voor het doel waarvoor we deze hebben verkregen. We hechten grote waarde aan de bescherming van data en privacygevoelige informatie en beschermen deze tegen onrechtmatige toegang.

Vertrouwelijke gegevens en gesprekken worden niet met anderen gedeeld en/of gevoerd op een plek waar de informatie door anderen kan worden in gezien danwel gehoord. De Stichting volgt de regels die volgen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Wanneer je ongewenst gedrag signaleert of ervaart kun je hierover contact opnemen met een vertrouwenspersoon binnen de Stichting.

VOORZORGSMATREGELEN

We vinden het belangrijk om te zorgen dat iedereen onze gedragsregels kent. Daarom brengen wij ze onder de aandacht van de mensen die met ons in aanraking komen. Op die manier proberen vanaf het begin van de samenwerking duidelijk te zijn over wat wij integer handelen vinden. Zo weten mensen wat zij van ons mogen verwachten, maar ook wat wij van hen verwachten. Bovendien stellen we iedereen in de gelegenheid ons op regels aan te spreken en ons eraan te houden.

Iedereen die bij de Stichting in dienst komt is verplicht een Verklaring Omtrent het Gedrag aan te leveren. We zijn ons ervan bewust dat deze verklaring geen zekerheid biedt als het gaat om toekomstig gedrag, maar als er op grond van het verleden een risico bestaat kunnen we dat in ieder geval uitsluiten.

Iedere nieuwe medewerker ontvangt bovendien naast het arbeidscontract verschillende protocollen ter ondertekening ("gedragscode voor (vrijwillige) medewerkers", "gedragscode Internetgebruik", "richtlijn belangenverstrengeling") ter ondertekening en een personeelsgids waarin de huisregels worden benoemd. Door de verschillende documenten te bespreken en te laten ondertekenen hopen we de waarde die wij er aan hechten te onderstrepen.

In alle aanvullende gedragscodes en protocollen is opgenomen welke sancties het niet opvolgen van de afspraken tot gevolg heeft.

Mocht iemand toch ongewenst gedrag signaleren of ervaren is voor melding daarvan een meldsysteem ingericht.

VEILIG MELDKLIIMAAT

We vinden het belangrijk om te zorgen dat iedereen zich vrij voelt om ongewenst of ongepast gedrag te melden. Iedere melding kan ons iets leren over hoe we het in de toekomst beter kunnen doen. Zo groeien we als organisatie.

We kennen een meldsysteem met verschillende kanalen.

Vertrouwenspersoon

De stichting heeft een vertrouwenspersoon, in principe is dat degene die eerstelijnsopvang verzorgt. Voordat je een melding doet kun je ook een gesprek aanvragen met de vertrouwenspersoon. Deze zal ieder gesprek vertrouwelijk behandelen en biedt een luisterend ook en eventueel advies.

Het management

Uiteraard zijn de teamleiders en de directeur beschikbaar wanneer iemand melding wil maken van een overtreding van de gedragscode(s). Zij kunnen eventueel de hulp inschakelen van het bestuur van de stichting.

Klankbordgroep

Voor vrijwilligers is daarnaast ook een klankbordgroep beschikbaar.

Van al de hiervoor genoemde partijen mag een ieder die een melding maakt verwachten dat hun melding vertrouwelijk wordt behandeld.

ONDERZOEK & MAATREGELEN

Een melding van ongewenst of ongepast gedrag moet schriftelijk worden ingediend en wordt te alle tijden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. Er gelden bovendien heldere richtlijnen die moeten helpen bij een correcte behandeling.

1. Eerst en vooral, biedt hulp aan het slachtoffer, luister en beoordeel waar hij of zij direct behoefte aan heeft
2. Onderzoek de melding, wat is er precies gebeurd? Zorg ervoor dat je een duidelijk beeld krijgt en informeer de belanghebbenden over de melding (identiteit van de melder kan hierbij worden weggelaten)
3. Bepaal welke sancties er genomen moeten worden
4. Zorg voor een correcte afhandeling, leg vast wat er is gebeurd, zorg dat alle belanghebbenden geïnformeerd worden over de afhandeling en neem indien nodig maatregelen om te voorkomen dat één en ander opnieuw kan voorkomen.

VERANTWOORDING AFLEGGEN

Ieder jaar wordt er in het jaarverslag aandacht besteed aan integriteit. Hier leggen we verantwoording af over de wijze waarop uitvoering is gegeven aan integriteit en een reflectie daarop. Indien van toepassing worden de meldingen die in dat jaar zijn gedaan opgenomen in het jaarverslag. Hierbij wordt in ieder geval het aantal, de aard en de afhandeling vermeld.



MEESTER
& KUIPER
ACCOUNTANTS
ADVISEUR EN VERBODEN
M&K Hilversum B.V.
V. Gravelandweg 45 | 1217 EH Hilversum
Postbus 1469 | 1200 BL Hilversum
Telefoon: +31 (0)35 621 22 12
E-mail: info@mek.nl | Internet: www.mek.nl
KvK: 32103475 | BTW Nr.: NL 813743114001

CONTROLEVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

Aan: Het bestuur van Stichting De Opkikker

A. Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening 2020

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2020 van Stichting De Opkikker te Almere 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 De Opkikker Nederland per 31 december 2020 en van het resultaat over 2020 in overeenstemming met de in Nederland geldende RJ-Richtlijn 650 Fondsenwervende organisaties.

De jaarrekening bestaat uit:

1. de balans per 31 december 2020;
2. de staat van baten en lasten over 2020; 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 De Opkikker 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

Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvat het jaarverslag andere informatie, die bestaat uit het bestuursverslag

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat.

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 de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het bestuursverslag in overeenstemming met RJ-Richtlijn 650 Fondsenwervende organisaties.

Aangesloten bij:
NBA, Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants
NOR, Nederlandse Orde van Belastingadviseurs
SRA, Samenwerkende Registratieaccountants R Accountants Administratieve Ondernemers

Voorzitter:
Op onze diensten zijn algemeen voorzitters van het
SRA van toepassing, welke zijn goedgekeurd
bij de Kamer van Koophandel te Utrecht,
nummer nummer 40403495.



C. Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening

Verantwoordelijkheden van het bestuur 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 onderneming 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 gereede twijfel zou kunnen bestaan of de organisatie haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

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, ethische voorschriften en 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 stichting;
- 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 gereede twijfel zou kunnen bestaan of de onderneming haar bedrijfsactiviteiten 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 onderneming haar continuïteit niet langer kan handhaven;

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

Wij communiceren met het bestuur 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.

Wij bevestigen aan het bestuur dat wij de relevante ethische voorschriften over onafhankelijkheid hebben nageleefd. Wij communiceren ook met het bestuur over alle relaties en andere zaken die redelijkerwijs onze onafhankelijkheid kunnen beïnvloeden en over de daarmee verband houdende maatregelen om onze onafhankelijkheid te waarborgen.

Hilversum, 10 mei 2021

M&K Hilversum B.V.

Was getekend,

A.J. de Quaastniet RA



STIEKEM PINK IK VAAK EEN TRAANTJE WEG

Inmiddels is het vaste prik voor de defensie afdeling 'Opleidings- en Trainingscentrum Manoeuvre', oftewel OTCMan: twee keer per jaar komen ze met een team van twaalf man naar een Opkikkerdag. Cor van 't Wout is de persoon die dit allemaal regelt, samen met zijn collega Wim Knijnenburg. 'De lach van die kinderen, daar doe ik het voor!'

'Tien jaar geleden kwam ik voor het eerst in contact met Stichting Opkikker. We kregen een aanvraag voor deelname aan een Opkikkerdag en mijn commandant vroeg of ik het wilde oppakken. Ik weet nog goed dat ik er met lood in mijn schoenen naartoe ging. Ik had verwacht dat ik het heel zwaar zou vinden om met zieke kinderen te werken. Het tegendeel bleek waar: aan het eind van de dag dacht ik alleen maar 'wauw'!

Sindsdien komen we twee keer per jaar met een heel team naar een Opkikkerdag. Meestal met twee Fennek pantserwagens, een brandweerwagen, een takelwagen en een tent met goodies van Defensie. We laten de kinderen alles zelf ervaren, zoals het meerijden in de Fennek. Een deel van het team is 'oudgediende' en een deel maakt zo'n Opkikkerdag voor het eerst mee. Keer op keer blijkt dat iedereen deze dag net zo ervaart als ik. Het geeft zoveel energie!

Ik raad mijn team eigenlijk altijd aan om te blijven tot na het uitzwaaien. Dat is zo mooi! Papa en mama die voorin de auto geëmotioneerd zijn en de kinderen die achterin óf voor pampus liggen, of heel enthousiast aan het juichen zijn. Stiekem pink ik dan vaak wel een traantje weg.'

COLOFON

Ontwerp en opmaak: Carola van Gessel en
Corine Regelink, @ Studio Pietje Precies, Hilversum
Foto's: Stichting Opkikker
Tekst- en beeldredactie: Studio Pietje Precies bv
Drukwerk: Drukkerij Ten Herkel, Loosdrecht

Met dank aan: alle sponsors en vrijwilligers die het
voor ons mogelijk maken om voor onze gezinnen
Opkikkerdagen te organiseren.

Fotoverantwoording
Wij hebben ons best gedaan om alle rechthebbenden met
betrekking tot foto's in dit boek te achterhalen. Als u denkt
dat uw materiaal zonder voorafgaande toestemming is
gebruikt, laat het ons weten.

Stichting Opkikker is een CBF erkend goed doel.







Stichting Opkikker
Versterkerstraat 3C
1322 AN Almere

036-5386660
info@opkikker.nl
opkikker.nl