

lokaal & *Sociaal*



Boodschappenservice

Jaarverslag 2017

26 januari 2018

INLEIDING	3
HOOFDSTUK 1: STICHTING LOKAAL & SOCIAAL	4
1.1 De Boodschappenservice	4
1.2 Missie / Visie	4
1.3 Doelstellingen 2017	5
1.4 Organogram	6
HOOFDSTUK 2: RESULTATEN	7
2.1 De Boodschappenservice	7
2.2 De werkplekken	7
2.3 De samenwerkingen	8
2.4 De mensen	9
2.5 Klanttevredenheidsonderzoek 2017	11
HOOFDSTUK 3: FINANCIEEL JAARVERSLAG	12
3.1 Jaarrekening 2017	12
3.2 Toelichting jaarrekening	13
3.3 Begroting 2018	13
3.4 Toelichting begroting	13
HOOFDSTUK 4: DOELSTELLINGEN 2018	14
4.1 De Boodschappenservice	14
4.2 De werkplekken	14
4.3 De samenwerkingen	14
4.4 Financiën	14
HOOFDSTUK 5: DATASHEET	15
5.1 Facts & Figures	15

Stichting Lokaal & Sociaal heeft zich ten doel gesteld om met haar boodschappenservice Amsterdamse ouderen en mensen met een beperking te ondersteunen. Met de boodschappenservice bieden we hen dan ook de mogelijkheid om zelfgekozen boodschappen eenvoudig thuis te laten bezorgen.

Een andere doelstelling van ons, is werkplekken bieden aan mensen met afstand tot de arbeidsmarkt om hen zo de benodigde werkervaring op te laten doen; met als doel hen een steuntje in de rug te geven bij het vinden van een betaalde baan.

In 2017 heeft Lokaal & Sociaal met haar boodschappenservice een mooi werkproces ingericht waarbij, langs diverse kanalen, mensen passende werkzaamheden bij ons hebben gevonden. Ook hebben deze vrijwilligerswerkzaamheden ervoor gezorgd dat diverse vrijwilligers zijn uitgestroomd naar een opleiding of betaalde baan.

Dankzij samenwerkingen met diverse partijen hebben wij werkplekken geboden bij onze administratie, inkoop en bezorging. Zo hebben statushouders, ex-gedetineerden, herintreders en mensen met een GGZ achtergrond werkzaamheden bij Lokaal & Sociaal verricht. Ook hebben twee middelbare scholieren hun maatschappelijke stage bij ons gedaan en hebben we via de kinderbescherming iemand zijn taakstraf laten uitvoeren.

Twee van onze vrijwilligers zijn bij ons in dienst gekomen via onze samenwerking met David Jansen van Milieuwerk dankzij de Beschut Werk regeling van Wethouder Vliegenthart. Meerdere vrijwilligers hebben een betaalde baan elders gevonden en een andere vrijwilliger heeft haar doel gevonden en is een opleiding gaan volgen. Ook hebben we dankzij stichting DOEN structureel betere begeleiding kunnen bieden door het in dienst nemen van een coördinator voor de inkoopwerkzaamheden met de statushouders.

Behalve de steun van stichting DOEN, hebben we ook ondersteuning mogen ontvangen van Stadsdeel Noord en van Stadsdeel West. Zonder deze ondersteuning van de stadsdelen Noord, West en Stichting Doen hadden wij de resultaten van het afgelopen jaar nooit kunnen bereiken, waardoor we hen zeer erkentelijk zijn.

Het afgelopen jaar hebben we dan ook mooie resultaten kunnen boeken, waarbij meerdere van onze vrijwilligers zijn uitgestroomd, hebben we nieuwe samenwerkingen opgezet om zodoende het proces te structureren, hebben we met ons team onze klanten voorzien van hun noodzakelijke levensmiddelen en hebben we bovenal een positieve bijdrage kunnen leveren aan de ontwikkeling van onze vrijwilligers.

In ons jaarverslag 2017 vindt u, naast dit alles, tevens ons financieel jaarverslag met daarin een overzicht van onze inkomsten en uitgaven.

Lokaal & Sociaal heeft met passie haar klanten bedient en haar vrijwilligers / medewerkers begeleid, waardoor we onszelf ten doel hebben gesteld dit in 2018 met veel plezier verder uit te bouwen!

Bas Merx

Directeur stichting Lokaal & Sociaal

In dit hoofdstuk vindt u wat de boodschappenservice van Lokaal & Sociaal inhoudt, wat onze missie & visie en doelstellingen van 2017 zijn en vindt u een organogram van onze organisatie.

1.1. De boodschappenservice

De boodschappenservice van Lokaal & Sociaal biedt Amsterdamse ouderen de mogelijkheid om voordelig boodschappen thuis te laten bezorgen. Via de samenwerkingsverbanden met Cordaan, Amstelring en Burennetwerk verwijzen die partijen proactief hun cliënten naar ons door indien zij ondersteuning met de boodschappen nodig hebben.

Voor slechts 6 euro kan men boodschappen bestellen bij een winkel naar keuze. Klanten hebben hierbij volledige keuzevrijheid; men kan bestellen wat en waar ze maar willen, mits het in Amsterdam is. Hiermee behouden ouderen het gevoel van zelfstandigheid en kunnen zij langer zelfstandig blijven wonen.

Hierbij levert de boodschappenservice de boodschappen niet alleen af; we pakken ze ook uit, bergen ze op en maken een praatje. We hechten hierbij veel waarde aan het sociale aspect en hanteren een persoonlijke benadering, waarbij onze bezorgers een band opbouwen met de klanten.

Daarnaast lenen de werkzaamheden van de boodschappenservice zich perfect om mensen met afstand tot de arbeidsmarkt werkervaring op te laten doen middels het beschikbaar stellen van vrijwilligersplaatsen. Langs diverse kanalen zijn er vanuit Amsterdam Noord nu vrijwilligers actief voor de administratie, inkoop en bezorging.

1.2. Missie & Visie

Stichting Lokaal & Sociaal is opgericht naar aanleiding van de wijzigingen in (en versoering van) de (thuis)zorg. Het ging ons aan het hart dat veel verzorgingshuizen werden gesloten, ouderen gemotiveerd werden om langer zelfstandig te blijven wonen, maar tegelijkertijd werden de voorzieningen die ervoor zorgden dat ouderen daadwerkelijk zelfstandig konden wonen, uitgekleed.

Met de boodschappenservice hopen we bij te dragen aan de zelfredzaamheid, het welzijn en het gevoel van vrijheid van Amsterdamse ouderen.

Maar omdat de werkzaamheden die hierbij komen kijken een ideale opstap zijn, en omdat er in Amsterdam meer groepen zijn die ondersteuning nodig hebben, is ons doel tweeledig; ook hebben we onszelf ten doel gesteld om Amsterdammers met afstand tot de arbeidsmarkt de nodige werkervaring binnen Lokaal & Sociaal op te laten doen.

Afhankelijk van het instapniveau, de achtergrond en wensen van de kandidaat bieden we werkervaringsplekken bij onze administratie, inkoop of bezorging, met als doel ze uit te laten stromen naar een betaalde baan.

Statutair heeft stichting Lokaal & Sociaal zich twee doelen gesteld:

1. Het sociaal en maatschappelijk ondersteunen van kwetsbare Amsterdammers
2. Het motiveren en activeren van Amsterdammers met afstand tot de arbeidsmarkt

Hoe we deze doelen wensen te bereiken, is tevens vastgelegd in onze statuten. Dat doen we onder andere middels:

1. Het aanbieden van diensten ter ondersteuning van kwetsbare Amsterdammers
2. Het creëren en bevorderen van werkgelegenheid voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt
3. Het realiseren van leer-, werk- en/of stageplekken
4. Samen te werken met diverse organisaties en instellingen

1.3. Doelstellingen 2017

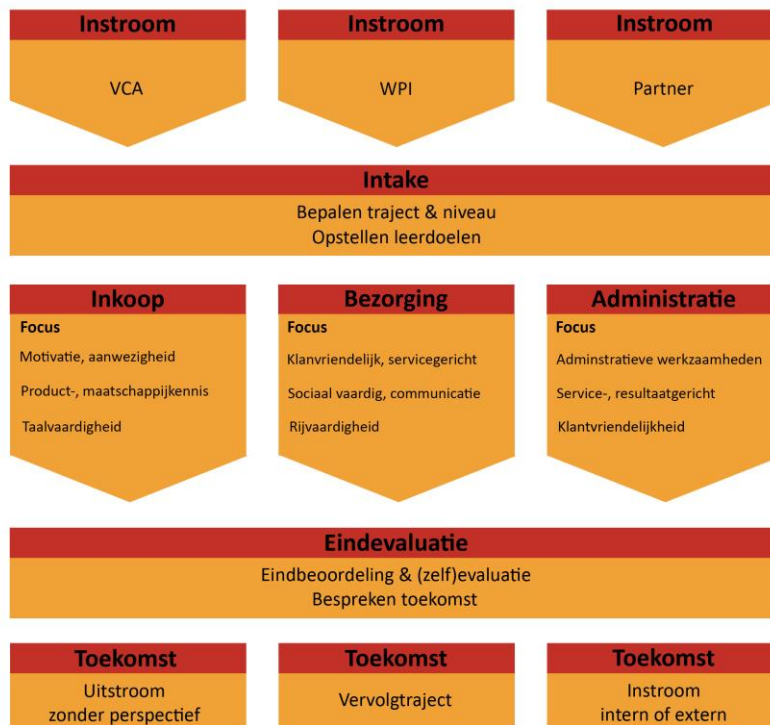
In 2017 hadden we onszelf vier doelen gesteld;

- Een werkproces inrichten waarbij 20 mensen met afstand tot de arbeidsmarkt passende werkzaamheden werden geboden
- Een uitstroom van 50% van onze vrijwilligers naar betaalde arbeid
- Een groei in het klantenbestand bewerkstelligen, waarbij we in 2017 200 nieuwe klanten bereiken
- Een groei in het aantal leveringen realiseren, waarbij we eind 2017 424 leveringen per maand verzorgen

1.3.1 Het werkproces

Lokaal & Sociaal heeft zich in 2017 ten doel gesteld om, via diverse functies, passende werkzaamheden te bieden aan mensen met afstand tot de arbeidsmarkt.

Deze werkzaamheden vinden, afhankelijk van het niveau en de achtergrond van de kandidaat, plaats op de administratie, bij de inkoop of bij de bezorging. Onze doelstelling voor 2017 was om aan het eind van het jaar een dusdanig werkproces in te hebben gericht, welke over heel 2017 aan 20 personen passende werkzaamheden biedt.



1.3.2 De uitstroom

Omdat passende werkzaamheden bijdragen aan iemands persoonlijke ontwikkeling, maar omdat men pas echt gebaat is bij betaalde arbeid, hechten we zeer veel waarde aan het laten uitstromen van onze kandidaten naar betaalde arbeid.

Hierbij willen we dat Lokaal & Sociaal de opstap en steun in de rug is, die hen activeert en ondersteunt bij het vinden van een betaalde baan.

In 2017 hebben we het ambitieuze streven om een uitstroom van 50% te realiseren.

1.3.3 Het aantal klanten

Hoe meer mensen Lokaal & Sociaal van werk kan voorzien, hoe beter. Daarom is van belang om een dusdanig klantenbestand te hebben om de werkzaamheden daadwerkelijk te kunnen bieden.

Via samenwerkingen met zorgpartijen en middels wervingsacties willen wij in 2017 ons klantenbestand verdubbelen.

Waar we eind 2016 200 personen bedienden, willen we eind 2017 in totaal 400 ouderen van levensmiddelen voorzien.

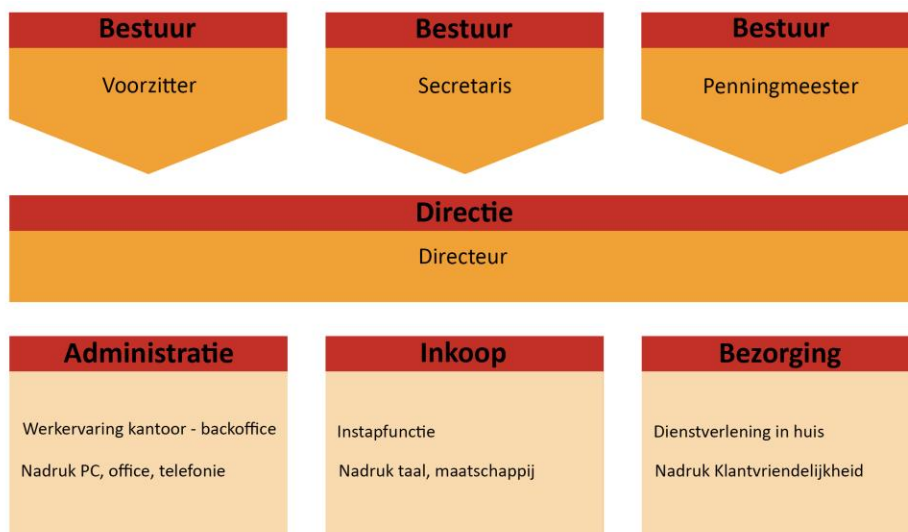
1.3.4 Het aantal leveringen

De beoogde organisatiegroei is niet enkel een zaak van meer klanten. Aangezien de boodschappenservice boodschappen levert, is een goede indicator voor groei het aantal leveringen per maand.

Eind 2016 hadden wij maandelijks 140 leveringen per maand en we hebben als doel om eind 2017 maandelijks voor 424 klanten de boodschappen te doen.

1.4. Organogram

Stichting Lokaal & Sociaal kent de volgende organisatiestructuur, waarbij het bestuur een toezichthoudende en monitorende functie op de achtergrond heeft en de directie verantwoordelijk voor de strategische-, operationele- en dagelijkse gang van zaken is:



2. RESULTATEN

De resultaten die Lokaal & Sociaal aan de hand van haar doelstellingen in 2017 heeft geboekt, zijn onder te verdelen in resultaten ten aanzien van de boodschappenservice, van het aantal gerealiseerde werkplekken, van de samenwerkingen en resultaten ten aanzien van onze vrijwilligers.

2.1 De Boodschappenservice

Lokaal & Sociaal heeft in 2016 met haar boodschappenservice in totaal 205 klanten bediend, eind 2017 stond de teller op 340 klanten. Het afgelopen jaar hebben we dan ook 135 nieuwe klanten mogen verwelkomen; **een toename van 60%**.

Over geheel 2016 heeft Lokaal & Sociaal 1617 keer de boodschappen bezorgd bij onze klanten, waar we in 2017 in totaal 2276 maal de levensmiddelen geleverd; **een toename van 40%**.

Hoewel de boodschappenservice van Lokaal & Sociaal een duidelijke groei heeft doorgemaakt, met mooie procentuele toenames, hebben we **deze doelstelling niet gehaald**. We hadden ons immers een verdubbeling in het aantal klanten en een verdubbeling in het aantal leveringen ten doel gesteld.

Oorzaken

De reden dat Lokaal & Sociaal haar doelstelling ten aanzien van het aantal klanten en leveringen niet heeft gehaald, is hoofdzakelijk organisatorisch van aard.

Eenzijds heeft het succes van uitstroom ervoor gezorgd, dat gewaardeerde vrijwilligers elders een betaalde baan vinden en opvolgers niet altijd direct voorhanden waren. Anderzijds bleek het meer tijd te kosten om goede vrijwilligers / medewerkers te vinden, waarbij Lokaal & Sociaal specifiek moeite heeft gehad om geschikte chauffeurs en een goede coördinator Inkoop te vinden.

Dit heeft ervoor gezorgd dat we op een bepaald moment de groei niet konden realiseren, omdat we onze capaciteit volledig benut hadden en qua planning vol zaten.

Oplossing

Aan de hand van de gezegdes “Door schade en schande wordt men wijs” en “een ezel stoot zich geen tweemaal tegen dezelfde steen”, hebben we deze problemen structureel weten op te lossen. De sleutel tot de oplossing was samenwerking, waardoor we mooie nieuwe verbanden (zie paragraaf 2.3.) hebben gesloten en bestaande contacten hebben geïntensiveerd.

Naast het vinden van een coördinator Inkoop, heeft Lokaal & Sociaal inmiddels meerdere bezorgers die, indien nodig, bij kunnen springen.

2.2 De werkplekken

Lokaal & Sociaal heeft zich ten doel gesteld om in 2017 een werkproces in te richten waarbij in totaal 20 personen passende werkzaamheden verrichten, waarvan minimaal tien mensen uit Amsterdam Noord komen.

De werkzaamheden zouden afhankelijk van de capaciteiten en achtergrond van de kandidaat plaatsvinden bij de administratie, de inkoop of de bezorging.

Het afgelopen jaar hebben er in totaal **24 personen**, waarvan veertien personen uit Amsterdam Noord, bij Lokaal & Sociaal werkzaamheden verricht en hierdoor hebben we **deze doelstelling gehaald**.

In onderstaand overzicht vindt u een overzicht van de vrijwilligers met daarbij hun herkomst, status, in welk stadsdeel men woonachtig is en wat het resultaat is van de betreffende persoon.

Persoon	Status	Herkomst	Stadsdeel	Uitkomst
1	Herintreder	VCA	N	Uitstroom opleiding
2	Herintreder	VCA	N	Ontslagen
3	Herintreder	VCA	N	Nog werkzaam
4	Gepensioneerd	VCA	N	Ontslagen
5	Boventallig	Amstelring	W	In dienst Amstelring
6	Boventallig	Amstelring	ZO	In dienst Amstelring
7	Statushouder	AvdS	N	Nog werkzaam
8	Statushouder	WPI West	W	Nog werkzaam
9	Statushouder	WPI West	W	Nog werkzaam
10	Statushouder	NewBeez	N	Nog werkzaam
11	Statushouder	WPI Noord	N	Nog werkzaam
12	Statushouder	AvdS	N	Ontslagen
13	Statushouder	WPI West	W	Nog werkzaam
14	Coördinator	Netwerk	W	Contract L&S
15	Boventallig	Amstelring	-	Nog werkzaam
16	GGZ / WIA	VCA	N	Contract Milieuwerk
17	Herintreder	VCA	O	Nog werkzaam
18	Ex-Gedetineerd	DJI	N	Uitstroom Extern
19	Ex-Gedetineerd	DJI	N	Uitstroom Extern
20	Geen	Pek-o-bello	N	Ontslagen diefstal
21	Herintreder	VCA	N	Nog werkzaam
22	Herintreder	VCA	N	Nog werkzaam
23	Herintreder	VCA	N	Nog werkzaam
24	Ex-gedetineerd	Milieuwerk	ZO	Contract Milieuwerk
Totaal personen: 24			Uitstroom: 8 personen – 30%	

2.3 De samenwerkingen

Lokaal & Sociaal gaat voor verbinding en heeft daarom samenwerkingsverbanden met diverse partijen in Amsterdam. In 2017 hebben warme contacten met de volgende partijen geleid tot verschillende vormen van samenwerkingsverbanden.

Amstelring: Sinds de start van de boodschappenservice in mei 2015, heeft Lokaal & Sociaal een samenwerkingsverband met Amstelring. Indien beschikbaar levert Amstelring boventallig verklaarde medewerkers, welke vervolgens bij de boodschappenservice van Lokaal & Sociaal werkzaamheden gaan verrichten. Het afgelopen jaar hebben er drie personen van Amstelring meegelopen en ondersteuning geboden bij de bezorging, waarvan er twee inmiddels een functie binnen Amstelring hebben gekregen.

Cordaan: Het samenwerkingsverband met Cordaan bestaat uit het doorverwijzen van cliënten van Cordaan naar de boodschappenservice van Lokaal & Sociaal, indien men ondersteuning nodig heeft met de boodschappen. Ook deze samenwerking verloopt naar tevredenheid met goede onderlinge contacten, wat ertoe heeft geleid dat steeds meer wijkteams van Cordaan ons weten te vinden.

Burennetwerk: Burennetwerk heeft een actief netwerk van vrijwilligers in Amsterdam. Wanneer zij echter geen vrijwilliger kunnen leveren bij hun klantvraag, dan wordt de klant naar ons doorverwezen. Deze samenwerking heeft voor klanten van Lokaal & Sociaal ook voordelen omdat wij hen nu kunnen doorverwijzen indien men hulp op andere vlakken wenst.

Milieuwerk: Via het gemeentelijk ondersteuningsprogramma De Uitdaging, zijn we gekoppeld aan David Jansen van Milieuwerk. Als Directeur heeft hij zeer veel ervaring met sociale firmas en werken met mensen met afstand tot de arbeidsmarkt. De samenwerking met Milieuwerk heeft er toe geleid dat een vrijwilliger van ons via Beschut Werk een arbeidscontract heeft verdiend en dat we via Milieuwerk een chauffeur in dienst hebben kunnen nemen.

Vrijwilligers Centrale Amsterdam (VCA): Wij hebben een zeer prettige samenwerking met de VCA opgebouwd, die ons enorm geholpen hebben (en helpen) met het vormgeven van de administratie. Alle vrijwilligers van de administratie zijn via de VCA bij ons terecht gekomen, en ook hebben zij onlangs een chauffeur gevonden, die zijn leerwerk stage bij ons komt lopen, om zodoende de nodige chauffeurservaring op te doen.

Dienst Justitiële Inrichtingen – PTC: Via het Penitentiair Traject Centrum van het Ministerie van Justitie hebben er twee gedetineerden ons ondersteunt bij het doen van de inkoop. Beide heren zaten in de laatste fase van hun detentie, waarbij ze met een enkelband in vrijheid zich nuttig diende te maken voor de maatschappij. Tot volle tevredenheid hebben ze met ons meegedraaid, tot beiden elders een betaalde baan vonden.

Raad van Kinderbescherming: De buurjongen bij ons kantoor vroeg ons of hij zijn taakstraf bij ons mocht volbrengen, wat geleid heeft tot bezoek van, en een samenwerking met, de Raad van Kinderbescherming. Wanneer zij jongeren met een taakstraf uit Amsterdam Noord hebben (en wanneer onze werktijden tijdens de inkoop passen in het schoolrooster), kunnen deze jongeren hun taakstraf bij de inkoop volbrengen.

Damstede Lyceum: De contacten met de VCA hebben ertoe geleid dat het Damstede Lyceum ons heeft benaderd met het verzoek of wij plek konden bieden aan leerlingen voor hun maatschappelijke stage. Met veel plezier hebben er dan ook twee middelbare scholieren hun maatschappelijke stage bij Lokaal & Sociaal vervuld.

NewBeez: NewBeez was al actief met het begeleiden van statushouders en het kwam ons ter ore dat ze werkervaringsplekken zoeken voor de statushouders die zij begeleiden. Momenteel loopt er een statushouder uit Noord via NewBeez tot volle tevredenheid met ons mee en wij hopen deze samenwerking verder uit te breiden in 2018.

Nova House: Nova House begeleidt ex-verslaafden naar een succesvolle terugkeer in de maatschappij. Nadat deelnemers succesvol het 12-stappen afkick programma hebben doorlopen, krijgen ze een woning van Nova House en begeleidt Nova House ze bij het vinden van een passende bezigheid. Nova house heeft

diverse huizen in Amsterdam Noord en Amsterdam West en met volle tevredenheid lopen er twee kandidaten mee en hopen wij deze samenwerking uit te breiden.

Gemeente Amsterdam - WPI West: Via de klantmanager Statushouders West van Werk, Participatie en Inkomen van de gemeente Amsterdam hebben wij drie statushouders uit Amsterdam West met ons meelopen, die we tijdens de inkoop begeleiden met hun taal en inburgering.

Gemeente Amsterdam - WPI Noord: Via het WPI Noord hielpen in 2017 twee statushouders ons bij het doen van de dagelijkse inkopen.

Gemeente Amsterdam - Stadsdeel Noord: Niet alleen heeft Stadsdeel Noord ons ondersteunt met subsidie, ook spant het stadsdeel zich in om ons kenbaar te maken bij mogelijke samenwerkingspartners in Amsterdam Noord en zijn er korte lijnen indien wij hen nodig hebben.

Gemeente Amsterdam - Stadsdeel West: Dankzij de ondersteuning van Stadsdeel West konden we niet alleen een tweede bezorgauto in gebruik nemen en structureel werkplekken bieden voor mensen uit Amsterdam West, ook betreft het stadsdeel ons actief bij Netwerk- en wijkzorgbijeenkomsten.

Stichting DOEN: De ondersteuning van stichting DOEN heeft ervoor gezorgd dat we onze vrijwilligers beter konden begeleiden en de vrijwilligerswerkzaamheden structureel kunnen uitbouwen. Zo hebben wij dankzij stichting DOEN onze coördinator in dienst kunnen nemen. Ook betreft stichting DOEN ons actief bij haar programma's ter ondersteuning van sociale organisaties.

2.4 De mensen

Het kloppend hart van onze organisatie zijn de vrijwilligers en medewerkers die zich met ziel en zaligheid inzetten voor onze doelstellingen.

Als Amsterdamse organisatie zijn we er trots op dat we een geweldige groep mensen hebben, met allemaal hun eigen achtergrond en verhaal; of het nou een Nederlander, Surinamer, Antilliaan, Koerd, Syriër, Eritreeër, Ivoriaan of Ugandees is, iedereen toont inzet, plezier en motivatie en allemaal zijn we Amsterdammers die een gezamenlijk doel nastreven.

In 2017 hebben wij meer statushouders een kans willen geven, wat er toe heeft geleid dat we een divers team hebben, waarbij er drie mensen uit Eritrea, een persoon uit Syrië, iemand uit Uganda en iemand uit Ivoorkust ons helpt en daarmee de Nederlandse taal en maatschappij leert kennen.

Ook hebben we op de administratie een team van mensen die wegens diverse redenen uit het arbeidsproces zijn en via de backoffice werkzaamheden binnen Lokaal & Sociaal zich klaarstomen voor een kantoorfunctie Extern.

De bezorgfunctie hebben we opgesplitst om zodoende meer werk te kunnen bieden; enerzijds is er de chauffeur, anderzijds is er de bezorger, die gescreend met een Verklaring Omtrent Gedrag daadwerkelijk bij de klanten binnen komt voor het afleveren van de boodschappen en het sociale contact.

Omdat onze medewerkers fouten mogen maken en we de nadruk leggen op motivatie, plezier en ontwikkeling zie je mensen bij ons opbloeien. Dit is mede de reden dat we een uitstroom van 30% hebben kunnen realiseren in 2017.

2.5 Klanttevredenheidsonderzoek 2017

Omdat Lokaal & Sociaal het streven heeft om haar klanten optimaal te bedienen, zijn we altijd op zoek naar verbeterpunten en nieuwsgierig naar hoe onze klanten de boodschappenservice en onze dienstverlening ervaren.

Om die reden hebben wij medio 2017 ons eerste klanttevredenheidsonderzoek onder een deel van onze klanten uitgevoerd.

Aantallen

Omdat onze klantenkring veelal op leeftijd en kwetsbaar is, hebben we vooraf een selectie gemaakt van klanten die we, in onze beleving, beter niet konden belasten met een dergelijk verzoek.

Uiteindelijk hebben we de vragenlijst onder 60 klanten verspreid en hebben we uiteindelijk 21 ingevulde vragenlijsten ontvangen; een respons van 35%

Resultaten

- **Positief:**
 - Gemiddeld beoordelen klanten de boodschappenservice met **een 8.1**.
 - Op de vraag “Door de boodschappenservice ben ik minder afhankelijk” antwoorde 71% van de ondervraagden (helemaal) mee eens.
 - Op de vraag “Door de boodschappenservice kan ik langer zelfstandig blijven wonen” antwoorde 70% van de ondervraagden (helemaal) mee eens.
 - 62% van de klanten ervaart ons als (zeer) betrouwbaar
 - 86% van de klanten is (zeer) tevreden met de dienstverlening

- **Negatief:**
 - Producten die niet voorradig zijn
 - Producten die verkeerd worden ingekocht
 - Op sommige momenten slecht bereikbaar
 - Niet in de ochtend leveren

Uitkomst

Allereerst zijn we trots op het feit dat klanten ons gemiddeld beoordelen met een 8.1, dat we bijdragen aan het langer zelfstandig wonen en het gevoel van onafhankelijkheid van onze klanten.

Toch zijn we het meest gebaat bij de negatieve feedback, welke wij dan ook ter harte nemen. Wij hebben inmiddels een coordinator voor het inkoopproces, waardoor het verkeerd inkopen van producten nog zelden voor zal komen.

Wegens het niet altijd voorhanden hebben van vrijwilligers voor de administratie zijn we op sommige momenten minder goed bereikbaar geweest (hoewel iedereen altijd dezelfde dag terug werd gebeld), maar inmiddels hebben we een vaste kern waarop we terug kunnen vallen en zijn we van maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:00 bereikbaar.

Het klanttevredenheidsonderzoek 2017 zal in zijn totaliteit, los van het jaarverslag, worden gepubliceerd en te vinden zijn op de website.

3. FINANCIËEL JAARVERSLAG

Jaarrekening	2017	2016
	Baten	
Subsidie Experimentenbudget Amsterdam	-	€ 10.000,-
Bijdrage Amstelring	-	€ 5.845,-
Bijdrage Lokaal & Sociaal	-	€ 1.300,-
Subsidie Stichting DOEN	€ 2.000,-	€ 17.000,-
Subsidie Stadsdeel Noord	€ 20.000,-	-
Subsidie Stadsdeel West	€ 20.000,-	-
Activiteiten	€ 3.811,-	-
Totaal	€ 45.810,-	€ 34.155,-
	Lasten	
Personeelskosten	€ 11.589,-	€ 17,-
Vrijwilligerskosten	€ 3.928,-	€ 757,-
Huisvestingskosten	€ 399,-	€ 525,-
Kantoor- en algemene kosten	€ 3.834,-	€ 671,-
Verkoopkosten	€ 747,-	€ 679,-
Kosten dienstverlening	€ 6.808,-	€ 3.433,-
Vervoerskosten	€ 2.926,-	€ 1.382,-
Afschrijvingen	€ 11.010,-	€ 2.178,-
Totaal	€ 41.241	€ 9.642,-
Resultaat	€ 4.570,-	€ 24.503,-
Activa		
Vaste activa		
- Materieel (Kangoo 4VLB85)	€ 3.388,-	-
- Materieel (Kangoo 6VGZ10)	€ 5.803,-	-
- Materieel (Mega e-Worker)	-	€ 8.712,-
Vlottende activa		
- Liquide middelen	€ 19.883,-	€ 15.791,-
Totale activa	€ 29.074,-	€ 24.503,-
-		
Passiva		
Reserveringen projecten	€ 14.088,-	€ 15.822,-
Reserve opbouw	€ 13.296,-	€ 8.649,-
Overlopende passiva		
Te betalen bankkosten	€ 210,-	€ 32,-
Te betalen loonbelasting	€ 1.480,-	-
Totale passiva	€ 29.074,-	€ 24.503,-
Saldo bank 1-1-2016	-	€ 0,-
Saldo bank 31-12-2016	-	€ 15.791,-
Saldo bank 1-1-2017	€ 15.791,-	-
Saldo bank 31-12-2017	€ 19.882,-	-

3.2 Toelichting jaarrekening

In 2017 heeft stichting Lokaal & Sociaal een directeur en een coördinator inkoop in dienst genomen. Daarnaast hebben we twee vrijwilligers via de samenwerking met Milieuwerk gedacheerd een contract kunnen bieden. Ook hebben we de vrijwilligerswerkzaamheden gestructureerd vorm kunnen geven, waardoor we meer werkplekken hebben gerealiseerd.

De reserveringen voor projecten zijn subsidies met een specifieke bestemming; ze hebben we een groot deel van de subsidie voor stadsdeel West ter beschikking in 2018.

Wegens het buiten gebruik raken van de Mega e-Worker en de reparatiekosten te hoog werden, hebben we deze in zijn geheel moeten afschrijven dit jaar.

3.3 Begroting 2018

Begroting	2018
	Baten
Subsidie Stichting DOEN	€ 25.000,-
Subsidie Stadsdeel Noord	€ 30.447,-
Subsidie Stadsdeel West	€ 5.000,-
Activiteiten	€ 25.286,-
Totaal	€ 85.733,-
	Lasten
Personeelskosten	€ 52.613,-
Vrijwilligerskosten	€ 13.000,-
Huisvestingskosten	€ 3.600,-
Kantoor- en algemene kosten	€ 3.550,-
Verkoopkosten	€ 980,-
Kosten dienstverlening	€ 3.130,-
Vervoerskosten	€ 6.360,-
Afschrijvingen	€ 2.500,-
Totaal	€ 85.733

3.4 Toelichting begroting

Wegens het in dienst nemen van een van onze chauffeurs zullen de personeelskosten toenemen. Ook gaan wij in 2018 een tweede servicepunt in West betrekken, om zodoende de werkzaamheden en werkplekken uit te breiden.

2018 wordt tevens het jaar waarin de activiteiten van de stichting flink zullen toenemen, en daarmee gepaard gaande zullen de inkomsten uit deze activiteiten ook stijgen.

4. DOELSTELLINGEN 2018

Het afgelopen was enerzijds succesvol, anderzijds was het een erg leerzaam jaar, waar we diverse tegenslagen hebben moeten overwinnen. Dit heeft ons waardevolle informatie opgeleverd over wat we in 2018 willen bereiken en langs welke weg.

4.1 De boodschappenservice

Net als in 2017 leggen we de lat in 2018 hoog voor onszelf en streeft Lokaal & Sociaal wederom naar een toename van het aantal klanten. We mikken op het verwelkomen van **240 nieuwe klanten** in het aankomend jaar.

Ten aanzien van het aantal leveringen willen we eind 2018 aan onze maximumcapaciteit zitten. We hebben ons ten doel gesteld om eind 2018 **maandelijks 480 kwetsbare Amsterdammers** van boodschappen te voorzien.

4.2 De werkplekken

Wegens structurele verbeteringen van organisatorische aard, hebben we de mogelijkheid om meer werkplekken voor, met name maar niet beperkt tot, statushouders te creëren.

Lokaal & Sociaal heeft als doelstelling om eind 2018 aan in totaal **40 personen passende werkzaamheden** te hebben geboden en willen we onze uitstroom continueren; wij richten ons hierbij op 30% uitstroom van onze vrijwilligers naar betaalde arbeid.

4.3 De samenwerkingen

Wat betreft nieuwe samenwerkingen is ons doel tweeledig; enerzijds willen we een **nieuwe zorgpartij aan ons verbinden**, zodat we hun klanten mogen bedienen, anderzijds willen we een **structurele samenwerking met de winkels** waar we onze inkopen doen.

Zodoende hopen wij meer eigen inkomsten te genereren, met als doel om uiteindelijk financieel op eigen benen te staan.

4.4 financiën

Gepaard met de nieuw te smeden samenwerkingsverbanden, gaat de wens om in de toekomst als organisatie zelfstandig, zonder ondersteuning van derden, te kunnen opereren.

Hierbij heeft Lokaal & Sociaal zich ten doel gesteld om eind 2018 **30% van onze uitgaves uit eigen middelen** te kunnen financieren.

5. DATASHEET

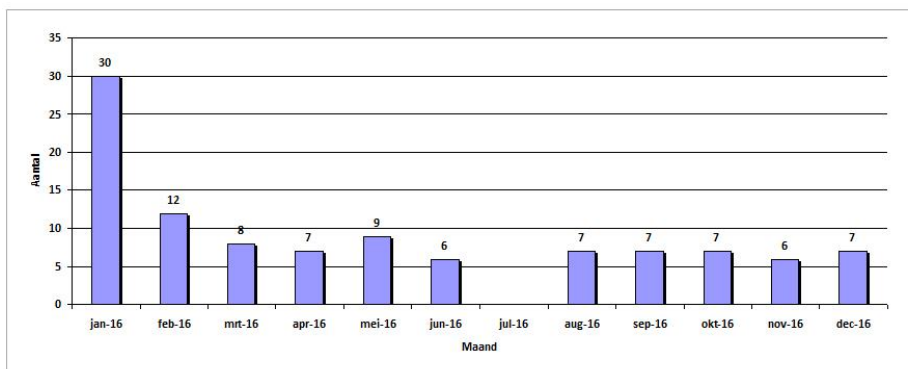
Klantenbestand 01-01-2016

Klanten Informatie		Klanten Per Stadsdeel		Herkomst Klanten	
Aantal Klanten	205	Amstelveen	4	Amstelring	45
Aantal Klanten - Man	57	Centrum	26	Basis	17
Aantal Klanten - Vrouw	148	Noord	31	Cordaan	142
Aantal Leveringen	2109	Oost	13	Exclusief	1
Aantal Producten	65835	West	67		
		Zuid	56		
		Zuid-Oost	8		

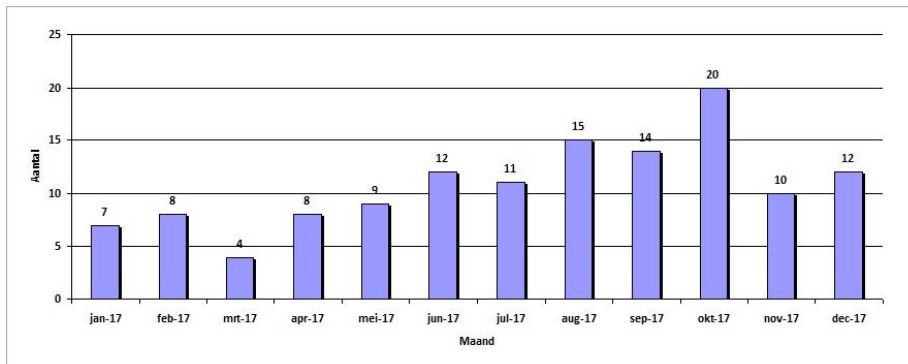
Klantenbestand 01-01-2017

Klanten Informatie		Klanten Per Stadsdeel		Herkomst Klanten	
Aantal Klanten	340	Amstelveen	4	Amstelring	51
Aantal Klanten - Man	98	Centrum	33	Basis	46
Aantal Klanten - Vrouw	242	Noord	49	Burennetwerk	37
Aantal Leveringen	4385	Oost	29	Cordaan	201
Aantal Producten	65835	West	125	Exclusief	2
		Zuid	81		
		Zuid-Oost	19		

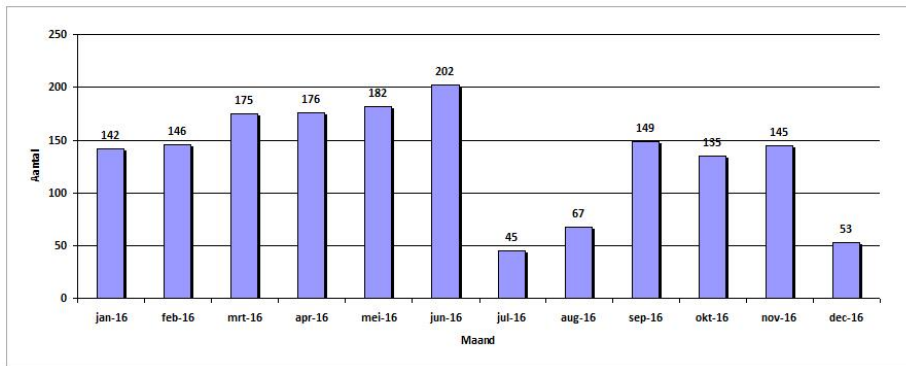
Nieuwe klanten 2016



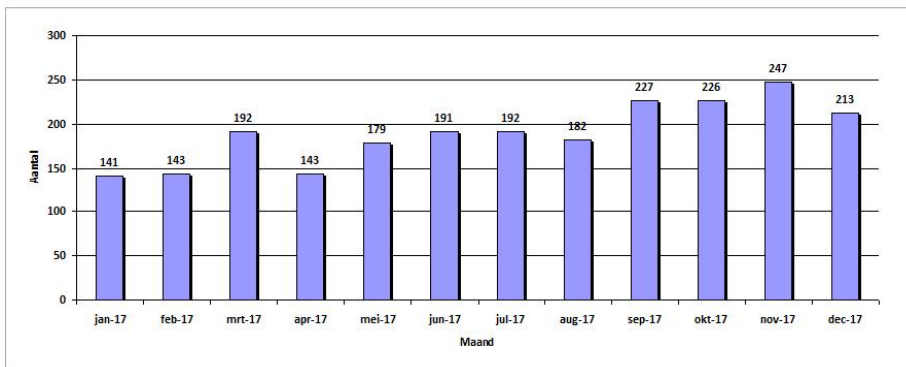
Nieuwe klanten 2017



Bestellingen 2016



Bestellingen 2017



ONDERTEKENING BESTUUR

Het bestuur van Stichting Lokaal & Sociaal heeft het jaarverslag en de jaarrekening gecontroleerd en gaan akkoord met de inhoud.

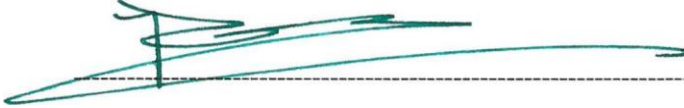
Middels onderstaande ondertekening van dit jaarverslag bekrachtigen zij dit akkoord.

Amsterdam, 14-02-2018,

Dhr. J. Lensink - Voorzitter



Dhr. R. de Lang — Penningmeester



Mevr. S. A. Specker — Secretaris

