

lokaal & *Sociaal*



Boodschappenservice

Jaarverslag 2019

24 maart 2020

INLEIDING	3
HOOFDSTUK 1: STICHTING LOKAAL & SOCIAAL	4
1.1 De Boodschappenservice	4
1.2 Missie / Visie	4
1.3 De organisatie	5
1.4 De werkplekken	5
1.5 Doelstellingen 2019	6
HOOFDSTUK 2: RESULTATEN BOODSCHAPPENSERVICE	7
2.1 De Boodschappenservice	7
2.2 De werkplekken	8
2.3 De uitstroom	9
2.4 De samenwerkingen	10
HOOFDSTUK 3: FINANCIEEL JAARVERSLAG	12
3.1 Jaarrekening 2019	12
3.2 Toelichting jaarrekening	13
3.3 Begroting 2020	13
3.4 Toelichting begroting	13
HOOFDSTUK 4: DOELSTELLINGEN 2020	14
4.1 De Boodschappenservice	14
4.2 De werkplekken	14
4.3 De samenwerkingen	14
4.4 Financiën	14
4.5 Het Sociaal Service Centrum	14
HOOFDSTUK 5: BEELDMATERIAAL	15
5.1 Amsterdam Krant editie juli	15
5.2 Teamuitje	15
ANEKDOTES	17
FEITEN EN CIJFERS	18

INLEIDING

Waar Lokaal & Sociaal zowel in 2017 als 2018 geweldige cijfers qua uitstroom heeft weten te realiseren, waar gemiddeld 30% van de kandidaten succesvol uitstroomde, hebben we deze stijgende lijn in 2019, wegens diverse tegenslagen, niet kunnen voortzetten.

Zo begon januari voor ons met het verlies van drie chauffeurs wegens persoonlijke omstandigheden, hebben we in februari afscheid genomen van onze coördinator, bleek in maart dat onze inkoop-bus niet door de APK keuring kwam, waardoor we deze in zijn geheel hebben moeten afschrijven en daardoor minder werkplekken konden bieden, zijn we in mei noodgedwongen een maand dicht geweest en werden we medio juni aangereden, waardoor we tot halverwege juli een bezorgauto minder tot onze beschikking hadden. In augustus hebben we het tij weten te keren en in die maand een recordaantal leveringen kunnen verzorgen; niet eerder in onze geschiedenis hebben we in een maand tijd een dergelijk aantal leveringen gehaald.

Ondanks de vele tegenslagen, was 2019 daarom niet enkel kommer en kwel, heeft het jaar ons ook mooie momenten gebracht;

Behalve het recordaantal leveringen in augustus, hebben we over geheel 2019 wederom meer leveringen verzorgd dan de voorgaande jaren. Hoewel we minder vrijwilligersplaatsen konden bieden wegens het verlies van onze bus, hebben we terug kunnen vallen op een solide, goed ingewerkt basisteam, die ondanks de toename in leveringen, boven zichzelf zijn uitgestegen. We hebben meerdere leerwerkstages kunnen bieden, we hebben iemand in dienst kunnen nemen met een arbeidsbeperking en hebben twee mensen onder contract via Beschut Werk, die zich allen als een vis in het water voelen binnen Lokaal & Sociaal.

Het afgelopen jaar heeft men werkzaamheden verricht bij de administratie, inkoop of bezorging van de boodschappenservice en hebben we onze administratie uitgebreid met één werkplek, waar nu twee personen gelijktijdig kunnen werken. Via leerwerkstages, vrijwilligersplaatsen en Beschut Werk hebben er in 2019 in totaal 19 personen werkzaamheden verricht binnen Lokaal & Sociaal.

Mede dankzij de inzet van deze vrijwilligers en medewerkers hebben we de tegenslagen dan ook het hoofd kunnen bieden en gaan we vol vertrouwen het nieuwe decennium in, waarbij in 2020 Lokaal & Sociaal vijf jaar bestaat en we nieuwe diensten zullen aanbieden als Sociaal Service Centrum.

Tenslotte willen we langs deze weg een speciaal dankwoord uitspreken richting de partijen die ons gesteund hebben in een cruciale fase; Zonder het vertrouwen en de steun van met name Stichting DOEN en Stadsdeel Noord, Stadsdeel Centrum en Stadsdeel Zuidoost, zou Lokaal & Sociaal de vele tegenslagen in 2019 niet hebben kunnen overwinnen; onze dank is zeer groot.

In dit jaarverslag vindt u wat we in 2019 hebben bereikt, met welke mensen we dit gedaan hebben, welke kosten en baten hieraan verbonden waren en wat onze doelstellingen in 2020 zijn.

Wij wensen u veel leesplezier!

Bas Merx
Directeur Lokaal & Sociaal

In dit hoofdstuk vindt u wat de boodschappenservice van Lokaal & Sociaal inhoudt, hoe de organisatie en het werkproces eruit ziet en wat onze doelstellingen in 2019 waren.

1.1. De boodschappenservice

De boodschappenservice van Lokaal & Sociaal biedt Amsterdamse ouderen de mogelijkheid om voordelig boodschappen thuis te laten bezorgen.

Voor slechts 6 euro kan men boodschappen bestellen bij een winkel naar keuze. Lokaal & Sociaal biedt haar klanten volledige keuzevrijheid; men kan bestellen wat en waar ze maar willen, mits het in Amsterdam is. Zodoende 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 ruimte voor een praatje. We hechten veel waarde aan het sociale aspect en hanteren een persoonlijke benadering, waar onze bezorgers een band opbouwen met de klanten en wij de wensen en voorkeuren leren kennen.

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, leerwerkstages en Beschut Werk. Langs diverse kanalen zijn er vanuit Amsterdam Noord kandidaten actief bij onze administratie, inkoop en bezorging.

Zodoende hoopt Lokaal & Sociaal haar kandidaten handvatten te bieden om zich te ontwikkelen, met als uiteindelijk doel dat men succesvol uitstroomt naar betaalde arbeid.

1.2. Missie & Visie

Stichting Lokaal & Sociaal is in 2015 opgericht naar aanleiding van de wijzigingen in, en versoering van, de (thuis)zorg. Het ging ons aan het hart dat veel verzorgingshuizen werden gesloten, dat ouderen gemotiveerd werden om langer zelfstandig te blijven wonen, maar tegelijkertijd werden de voorzieningen die ervoor zorgden dat ouderen daadwerkelijk zelfstandig konden wonen, uitgekleeft.

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 daarom werkervaringsplekken bij onze administratie, inkoop of bezorging, met als doel de kandidaat uit te laten stromen naar een betaalde baan.

Statutair heeft stichting Lokaal & Sociaal zich twee doelen gesteld:

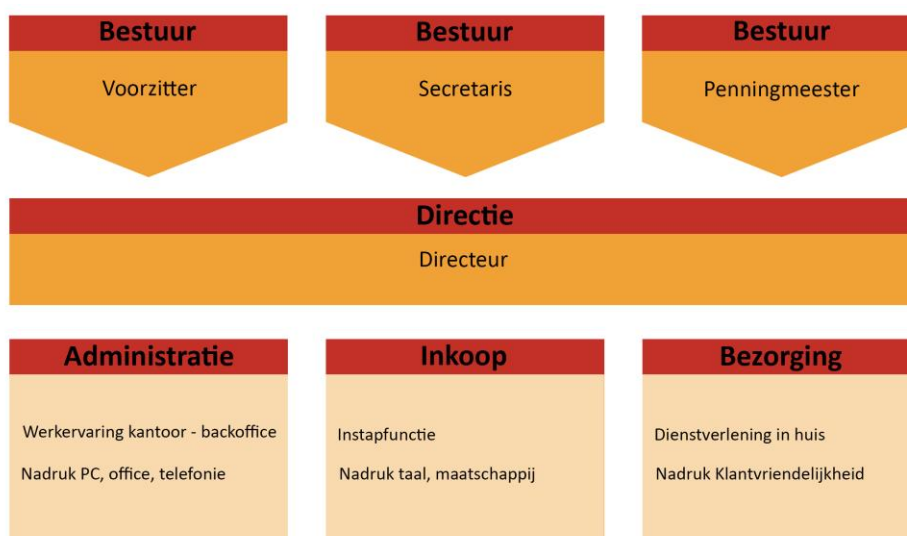
1. Het sociaal en maatschappelijk ondersteunen van kwetsbare Amsterdammers
2. Het motiveren en activeren van Amsterdammers met afstand tot de arbeidsmarkt

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. De Organisatie

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



1.4. Het werkproces

De werkzaamheden bij de boodschappenservice van Lokaal & Sociaal vinden plaats op de administratie, bij de inkoop of bij de bezorging.

Elk van deze functies vereist een bepaald instapniveau met de bijbehorende eigenschappen en leerdoelen.

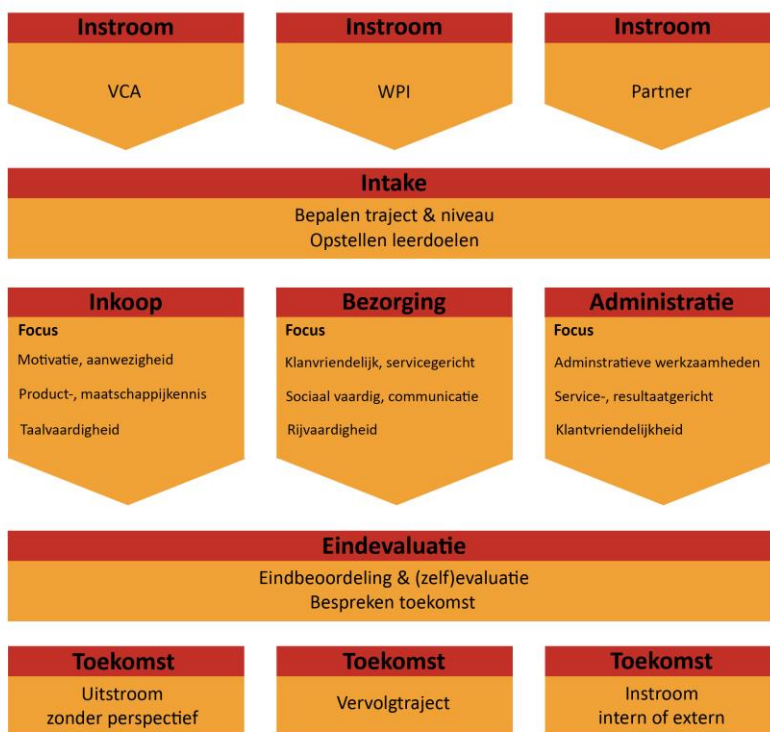
Bij de **administratie** houdt men zich vooral bezig met het aannemen en inplannen van de bestellingen die zowel telefonisch, als per mail binnenkomen. Ook verstuurt men de betaalbewijzen naar de bewindvoerders en controleert men of de betalingen daadwerkelijk worden verricht. Een ander onderdeel van de administratie is zorg dragen dat facturen, inkoop- en bezorglijsten op orde zijn. Met deze administratieve functie worden kandidaten klaargestoomd voor een administratieve- / backoffice functie elders. De focus ligt hierbij op het werken met computers / software, het opbouwen van telefonische vaardigheden en vertrouwd raken met administratieve werkzaamheden.

De **inkoop** draagt zorg voor het tijdig en correct inkopen van de dagelijkse boodschappen. Met het inkoopteam, onder begeleiding van een coördinator, gaan we dagelijks in een busje langs de opgegeven adressen om de boodschappen in te kopen. Via deze instapfunctie bieden we onder andere statushouders (vluchtelingen met een verblijfsvergunning) de mogelijkheid om via de inkoopwerkzaamheden de

Nederlandse taal en maatschappij te leren kennen. Verder focust deze functie zich op regelmaat, nauwkeurigheid en werken in teamverband.

De **bezorging**, die ook veelal helpt bij het inkoopproces, is verantwoordelijk voor het afleveren van de boodschappen bij de klanten thuis. De werkzaamheden bestaan uit met één van onze bezorgauto's langs de opgegeven adressen te rijden, de boodschappen bij de klant binnen afleveren, uitpakken en opbergen, waarbij er de ruimte wordt genomen voor een praatje met de klant. Het sociale aspect is hierbij zeer belangrijk. Vervolgens betaald de klant via het mobiele pinapparaat en gaat de bezorger op pad naar de volgende klant. Lokaal & Sociaal streeft naar dagelijks twee bezorgauto's op pad te sturen. Behalve de focus op aanwezigheid, regelmaat en sociale vaardigheden. Dienen onze bezorgers een klantvriendelijke, behulpzame inborst te hebben, ook worden alle bezorgers gescreend middels een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), waarbij Justitie het verleden van de kandidaat doorlicht.

Het werkproces binnen Lokaal & Sociaal ziet er als volgt uit:



1.5. Doelstellingen 2019

In 2019 hadden we onszelf de volgende doelen gesteld;

- Een werkproces inrichten waarbij 40 personen met afstand tot de arbeidsmarkt passende werkzaamheden werden geboden.
- Een uitstroom van 30% van onze vrijwilligers naar betaalde arbeid.
- Een groei in het klantenbestand bewerkstelligen, waarbij we in 2019 240 nieuwe klanten bereiken.
- Een groei in het aantal leveringen realiseren, waarbij we eind 2019 480 leveringen per maand verzorgen.
- Uit eigen inkomsten 30% van de kosten kunnen dekken.

2. RESULTATEN BOODSCHAPPENSERVICE

Dit hoofdstuk zal zich richten op de resultaten van de boodschappenservice in 2019; de leveringen, de klanten, de deelnemers en de uitstroom zijn enkele zaken die in dit hoofdstuk aan bod komen. De financiële resultaten komen aan bod in hoofdstuk drie; het financieel jaarverslag.

2.1. De Boodschappenservice

Omdat de resultaten uit 2017 en 2018 ons hoopvol stemde, waren de doelstellingen voor 2019, net als de voorgaande jaren, ambitieus en lag de lat hoog.

Ondanks de onverminderde inzet van onze vrijwilligers en medewerkers heeft Lokaal & Sociaal wegens de reeds eerder genoemde tegenslagen, de doelstellingen niet weten te realiseren, waar vooral het verlies van de inkoop-bus en coördinator negatieve impact op de resultaten hebben gehad.

Waar Lokaal & Sociaal in 2018 in totaal 3.139 leveringen heeft verzorgd, hebben we dit aantal in 2019 weten uit te bouwen tot 3.518 leveringen; een toename van 12 procent. Waar we in 2018 in totaal 222 nieuwe klanten mochten verwelkomen, hebben er in 2019 137 nieuwe klanten zich bij ons aangemeld; een afname van 38 procent. Hiermee hebben we momenteel een klantenbestand van in totaal 694 personen.

Hoewel we door de tegenslagen minder mensen een werkplek hebben kunnen bieden dan in de voorgaande jaren, hebben we een extra werkplek op de administratie gecreëerd, waar nu twee personen tegelijkertijd kunnen werken. Waar in 2018 er in totaal 35 personen werkzaamheden hebben verricht binnen Lokaal & Sociaal en 35 procent uitstroomde, hebben er in 2019 19 personen meegedaan en zijn twee van hen intern uitgestroomd naar een betaalde baan.

	2019	2018	2017	2019 tov 2018
Aantal leveringen	3.518	3.139	2.273	+12%
Aantal nieuwe klanten	137	222	131	-38%
Aantal kandidaten	19 personen	35 personen	24 personen	-46%
Uitstroom	2 personen	14 personen	8 personen	-20%

Ondanks dat we met een minimaal team meer leveringen hebben verzorgd, heeft Lokaal & Sociaal het overgrote deel van haar doelstellingen niet weten te behalen, zoals uit onderstaande tabel blijkt:

Doelstelling	Target	Gerealiseerd	Resultaat
Aantal leveringen	3.768	3.518	Niet behaald
Aantal nieuwe klanten	240	137	Niet behaald
Aantal werkplekken	40 personen	19 personen	Niet behaald
Succesvolle uitstroom	30%	10%	Niet behaald
Eigen inkomsten	30%	54%	Overtroffen

Oorzaken: Het verlies van de inkoop-bus en coördinator heeft ertoe geleid dat we minder vrijwilligersplaatsen konden bieden en een groot deel van het jaar op achterstand zijn gezet in het realiseren van werkplekken en uitstroom. Omdat we met minder mensen meer leveringen hebben verzorgd, hebben we, deels noodgedwongen, minder focus gelegd op het werven van nieuwe klanten; we moesten immers grote delen van het jaar roeien met de riemen die we hadden. Ook zijn er vanuit samenwerkingsverbanden in 2019 minder aanmeldingen binnen gekomen dan voorheen, wat deels te maken kan hebben met de onzekere situatie waar we in mei mee te kampen hadden.

De tegenslagen hebben ons ook laten zien dat we in dergelijke situaties te kwetsbaar en afhankelijk van derden zijn, waardoor Lokaal & Sociaal zich meer zal richten op financiële onafhankelijkheid.

Oplossing: Dankzij Stichting DOEN hebben we de mogelijkheid om een nieuwe coördinator aan te trekken, wat voor Lokaal & Sociaal de hoogste prioriteit heeft. Stap twee is vervolgens een nieuwe inkoop-bus aanschaffen, zodat we weer meer mensen een kans kunnen geven door hen werkplekken te bieden.

Met het aantrekken van de coördinator kan Lokaal & Sociaal weer ruimte creëren om deel uit te maken van de wijkzorgnetwerken en het warmhouden van de samenwerkingen, iets waar we erg in tekort zijn geschoten in 2019. Ook biedt een coördinator ons de ruimte om nieuwe diensten aan te bieden. Tijdens ons vijfjarig bestaan zullen we daarom, in eerste instantie als experiment, meerdere nieuwe diensten aanbieden via het te vormen Sociaal Service Centrum.

2.2. De werkplekken

De basis van Lokaal & Sociaal bestaat uit de mensen die bijdragen aan onze doelen. We willen hen handvatten bieden om zichzelf te kunnen ontwikkelen richting betaalde arbeid. De kandidaten stromen langs verschillende wegen op verschillende functies in bij de boodschappenservice.

Eén van de geleerde lessen uit 2018 was dat ons succes tegelijkertijd onze zwakte was; we boden aan veel vrijwilligers kansen, die opbloeide en succesvol uitstroomde. Dit had echter als keerzijde dat we op meerdere momenten in 2018 met capaciteitsproblemen te maken hadden. Lokaal & Sociaal had daarom in 2019 het voornemen om meer mensen een kans te bieden via Beschut Werk en leerwerkstages.

In 2019 hebben de onderstaande personen werkzaamheden verricht binnen Lokaal & Sociaal

Persoon	Status	Herkomst	Functie	Stadsdeel	Uitkomst
1	Vrijwilliger	VCA	Back Office	N	Nog werkzaam
2	Beschut Werk	VCA	Bezorging	N	In dienst L&S
3	Beschut Werk	WSP	Bezorging	ZO	In dienst L&S
4	Arbeidsbeperking	Meo Werkt	Back Office	ZO	In dienst L&S
5	Leerwerkstage	WSP	Chauffeur	Z	Nog werkzaam
6	Vrijwilliger	WPI West	Inkoop	W	Nog werkzaam
7	Vrijwilliger	VCA	Back Office	N	Nog werkzaam
8	Leerwerkstage	WSP	Back Office	W	Nog werkzaam
9	Vrijwilliger	VCA	Bezorging	N	Nog werkzaam
10	Vrijwilliger	Nova House	Bezorging	N	Gestopt
11	Vrijwilliger	WSP	Chauffeur	O	Gestopt
12	Leerwerkstage	WSP	Chauffeur	Z	Gestopt
13	Leerwerkstage	WPI Noord	Bezorging	N	Gestopt
14	Leerwerkstage	WPI Noord	Bezorging	N	Gestopt
15	Leerwerkstage	WPI West	Inkoop	W	Gestopt
16	Leerwerkstage	WSP	Chauffeur	O	Gestopt
17	Vrijwilliger	Safehouse	Chauffeur	N	Verhuisd
18	Coördinator	Netwerk	Coördinator	W	Gestopt
19	Vrijwilliger	WPI Noord	Inkoop	N	Gestopt
Totaal personen: 19					Uitstroom: 10%

2.3. De uitstroom

Een belangrijke doelstelling van Lokaal & Sociaal is enerzijds het creëren van passende arbeidsplaatsen voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt, anderzijds willen we bijdragen aan hun ontwikkeling zodat men meer uitzicht op een betaalde baan krijgt en deze ook daadwerkelijk vindt.

Ondanks dat we hier in 2017 mooie resultaten mee hadden geboekt, met een uitstroom van 30 procent, en dit in 2018 hadden overtroffen met een uitstroom van 35 procent, hebben we dit niet weten voort te zetten in 2019, waar we een uitstroom van 10% gerealiseerd hebben en waar iets minder dan de helft van de kandidaten voor het eerst is uitgevallen.

De lagere uitstroom is direct te linken aan het verliezen van zowel de inkoop-bus als de coördinator. Hierdoor konden wij minder mensen een kans bieden en stroomden daarom ook minder mensen uit.

De hogere uitval waar we voor het eerst mee te maken kregen is eveneens verklaarbaar en iets wat hoort bij het werken met de doelgroep. Veel van de kandidaten die een leerwerkstage lopen binnen Lokaal & Sociaal, hebben lange tijd geen deel uitgemaakt van het arbeidsproces, veelal vanwege fysieke ongemakken. Voor het merendeel van de kandidaten die in 2019 zijn uitgevallen, bleek het werk fysiek te veel van ze te vergen, wat leidde tot de uitval.

Waar Lokaal & Sociaal tenslotte in 2018 één persoon in dienst had via Beschut Werk, hebben we in 2019 nog twee mensen in dienst kunnen nemen, wat het totaal aantal medewerkers op drie brengt; twee personen bieden wij dankzij Beschut Werk een contract en één persoon met een arbeidsbeperking hebben we dankzij het UWV met loonwaarde in dienst kunnen nemen.

2.4. De samenwerkingen

Zowel wat betreft klanten, als de mensen die ons ondersteunen en wij handvatten willen bieden in hun ontwikkeling, zijn we afhankelijk van de samenwerking met zorgpartijen, de gemeente, fondsen en andere organisaties. Hieronder vindt u een overzicht van deze samenwerkingen in 2019.

Cordaan: Cliënten van Cordaan worden via de wijkteams doorverwezen naar Lokaal & Sociaal indien zij ondersteuning nodig hebben met de boodschappen. In eerste instantie wordt Burennetwerk ingeschakeld, en wanneer zij niemand voorhanden hebben, wordt de client naar ons doorverwezen.

Burennetwerk: Burennetwerk heeft een netwerk van vrijwilligers in Amsterdam die zich graag inzetten voor hun buurtgenoten. Mocht Burennetwerk een boodschappenvraag binnen krijgen, maar op dat moment niemand beschikbaar hebben of in dat gebied geen vrijwilligers hebben, dan wordt men naar Lokaal & Sociaal doorverwezen.

Milieuwerk: Via de samenwerking met Milieuwerk hebben we Beschut Werk kunnen bieden aan mensen met afstand tot de arbeidsmarkt in de vorm van dagbesteding. De kandidaten kwamen dan bij Milieuwerk onder contract, waarna Milieuwerk hen detacheerde bij Lokaal & Sociaal. Vanaf 2019 zijn deze mensen officieel bij Lokaal & Sociaal in dienst getreden, waarmee we nu aanbieder van Beschut Werk zijn geworden, en dankzij David Jansen Milieuwerk twee mensen in dienst hebben.

Gemeente - WSP: De warme contacten met het Werkgevers Service Punt hebben ervoor gezorgd dat we, dankzij de samenwerking met Milieuwerk, onze Beschut Werkers in dienst konden nemen. Ook hebben zij kandidaten bij ons geplaatst via leerwerkstages.

Gemeente – WPI: De eveneens warme contacten met het WPI en enkele klantmanagers heeft ertoe geleid dat zowel klantmanagers uit Noord en West kandidaten bij Lokaal & Sociaal ervaring hebben laten opdoen en ook hebben er meerdere personen een leerwerktraject bij ons doorlopen; waarvan één persoon een examen heeft gehaald en binnenkort uitstroomt naar een betaalde baan.

Vrijwilligers Centrale Amsterdam: Via ondersteuning van de VCA vinden we met name mensen die werkzaam zijn bij onze administratie. Veelal zijn dit mensen die wegens diverse omstandigheden er een tijd uit zijn geweest en weer terug willen keren in het arbeidsproces. Bij Lokaal & Sociaal doen ze dan de benodigde ervaring op die ze klaarstoomt voor een administratieve functie elders.

Nova House: Nova House begeleidt mensen bij het overwinnen van hun verslaving. Nadat men succesvol het 12-stappen programma heeft doorlopen, biedt Nova House hen gedurende zes tot acht maanden nazorg. Onderdeel van deze nazorg is dat men zich nuttig maakt voor de maatschappij via vrijwilligerswerk. Zodoende heeft er in 2019 één persoon werkzaamheden binnen Lokaal & Sociaal verricht.

Wijkzorgnetwerk West: Via het wijkzorgnetwerk West houden we binding met diverse zorgpartijen in West, worden we uitgenodigd voor bijeenkomsten en kennissessies.

Wijkzorgnetwerk Noord: Via het wijkzorgnetwerk Noord houden we binding met diverse zorgpartijen in Noord, worden we uitgenodigd voor bijeenkomsten en kennissessies.

Stadsdorp De Pijp: Stadsdorp De Pijp heeft Lokaal & Sociaal proactief benaderd om deel uit te maken van een informatiemarkt voor bewoners.

Stadsdeel Zuidoost: Stadsdeel Zuidoost heeft ons gesteund met een bijdrage toen wij in een kritieke fase verkeerde en heeft daardoor een belangrijke bijdrage geleverd aan het overkomen van de tegenslagen in 2019.

Stadsdeel Centrum: Stadsdeel Centrum, heeft ons samen met Stadsdeel Zuidoost, ondersteuning geboden toen onze dienstverlening in gevaar kwam. Ook de rol van Stadsdeel Centrum is van groot belang geweest in het overwinnen van de tegenslagen.

Stadsdeel Noord: Stadsdeel Noord heeft ons actief ondersteund door de koppeling te leggen met de klantmanagers uit Noord, ons te betrekken bij bijeenkomsten en haar netwerk open te stellen. Ook is Stadsdeel Noord, samen met Stichting DOEN, een van de partijen die een grote bijdrage leveren in het realiseren van onze doelstellingen en heeft het vertrouwen van Stadsdeel Noord ervoor gezorgd dat u nu dit jaarverslag leest.

Stichting DOEN: De ondersteuning van Stichting DOEN is voor Lokaal & Sociaal van essentieel belang geweest in het uitvoeren van de werkzaamheden. Dankzij DOEN konden wij een coördinator in dienst nemen, de vrijwilligerswerkzaamheden vormgeven en stappen zetten richting zelfstandigheid. Ook hebben de contacten met Stichting DOEN ertoe geleid dat we contacten met andere organisaties en instellingen konden leggen en werden we betrokken bij onderzoek ten aanzien van sociaal werk.

3. FINANCIËEL JAARVERSLAG

3.1. Jaarrekening Lokaal & Sociaal 2019

Jaarrekening	2019	2018
	Baten	Baten
Subsidie Stichting DOEN	€ 30.000,-	€ 25.000,-
Subsidie Stadsdeel Noord	€ 28.675,-	€ 25.613,-
Subsidie Stadsdeel West	-	€ 5.000,-
Subsidie Stadsdeel Centrum	€ 5.000,-	-
Subsidie Stadsdeel Zuidoost	€ 5.000,-	-
Subsidie Fundatie Santheuvel, Sobbe	-	€ 3.000,-
Inkomsten uit activiteiten	€ 17.501,-	€ 20.352,-
Inkomsten uit begeleiding	€ 41.224,-	-
Totaal	€ 127.400,-	€ 78.965,-
	Lasten	Lasten
Personeelskosten	€ 77.432,-	€ 45.326,-
Vrijwilligerskosten	€ 6.303,-	€ 11.425,-
Huisvestingskosten	€ 599,-	€ 559,-
Kantoor- en algemene kosten	€ 3.091,-	€ 7.296,-
Verkoopkosten	€ 2.402,-	€ 1.380,-
Kosten dienstverlening	€ 2.347,-	€ 5.419,-
Vervoerskosten	€ 15.823,-	€ 15.346,-
Afschrijvingen	€ 5.695,-	€ 2.878,-
Totaal	€ 113.691	€ 90.007
Resultaat	€ 13.710,-	€ -10.664,-
Activa		
Vaste activa		
- Materieel (Kangoo 4VLB85)	€ 2.047,-	€ 2.894,-
- Materieel (Kangoo 6VGZ10)	€ 3.627,-	€ 4.077,-
- Materieel (Boxer 67RPPD)	-	€ 3.397,-
Vlottende activa		
- Liquide middelen	€ 23.266,-	€ 1.361,-
- Te ontvangen bewindvoering	€ 2.700,-	
Totale activa	€ 31.640,-	€ 11.729,-
-		
Passiva		
Reserveringen projecten	€ 16.800,-	€ 3.072,-
Overige Reserves	€ 9.622,-	€ 5.011,-
Overlopende passiva		
Te betalen bankkosten	€ 150,-	€ 460,-
Te betalen loonbelasting	€ 1.412,-	€ 2.280,-
Te betalen detacheekosten	-	€ 906,-
Te betalen bewindvoering	€ 600,-	-
Overig	€ 3.056,-	
Totale passiva	€ 31.640,-	€ 11.729,-
Saldo bank 1-1-2018	-	€ 19.883,-
Saldo bank 31-12-2018	-	€ 1.361,-
Saldo bank 1-1-2019	€ 1.361,-	-
Saldo bank 31-12-2019	€ 23.266,-	-

3.2. Toelichting jaarrekening

Lokaal & Sociaal heeft over het boekjaar 2019 een winst geboekt van 13.710,- euro. Hoewel dit, zeker in verhouding tot de rode financiële cijfers uit 2018, een rooskleurig beeld schetst, geeft dit nog geen reden tot hosanna stemming; de financiële afhankelijk van fondsen en subsidies is nog steeds groot. Een lichtpunt is wel dat we inmiddels 54 procent van onze kosten uit eigen middelen financieren, maar Lokaal & Sociaal is zich ervan bewust dat er in 2020 verdere stappen gezet moeten worden om op eigen kracht continuïteit te kunnen bieden.

Resultaten 2018 afgezet tegenover Begroting 2019		
	Resultaten 2019	Begroting 2019
	Baten	Baten
Subsidie Stichting DOEN	€ 30.000,-	€ 25.000,-
Subsidie Stadsdeel Noord	€ 28.675,-	€ 28.000,-
Subsidie Stadsdeel Centrum	€ 5.000,-	
Subsidie Stadsdeel Zuidoost	€ 5.000,-	-
Begeleiding	€ 41.224,-	€ 36.720,-
Activiteiten	€ 17.501,-	€ 22.732,-
Totaal	€ 127.400,-	€ 112.452,-
	Lasten	Lasten
Personeelskosten	€ 77.432,-	€ 76.033,-
Vrijwilligerskosten	€ 6.303,-	€ 12.000,-
Huisvestingskosten	€ 599,-	€ 1.000,-
Kantoor- en algemene kosten	€ 3.091,-	€ 4.000,-
Verkoopkosten	€ 2.402,-	€ 1.500,-
Kosten dienstverlening	€ 2.347,-	€ 4.419,-
Vervoerskosten	€ 15.823,-	€ 10.000,-
Afschrijvingen	€ 5.695,-	€ 3.500,-
Totaal	€ 113.691	€ 112.452

Ten aanzien van hetgeen vooraf begroot is, zijn vooral de vervoerskosten en afschrijvingen fors hoger uitgevallen dan begroot, en de inkomsten uit activiteiten juist lager, welke als volgt kunnen worden verklaard;

Afschrijvingen: Helaas bleek de in 2018 aangeschafte bus dusdanig veel verborgen gebreken te vertonen, dat hij niet door de Apk-keuring kwam, de reparaties te kostbaar waren en wij de bus in zijn geheel af hebben moeten schrijven, met alle eerder beschreven gevolgen van dien.

Vervoerskosten: Een belangrijke reden van de toename in vervoerskosten schuilt vooral in een aantal noodzakelijke reparaties van in totaal 3.889,- euro. Ook spelen de hoge verzekeringen door eerdere ongevallen een rol in de hoge vervoerskosten.

Activiteiten: Eén van de pijlers van Lokaal & Sociaal is het ondersteunen van kwetsbare Amsterdammers door hen te voorzien van de benodigde levensmiddelen. Omdat kwetsbaar tevens inhoudt dat men niet altijd de eigen financiën kan beheren, bedienen we regelmatig klanten die onder bewindvoering staan. Dat dit proces niet helemaal vlekkeloos verloopt blijkt uit het feit dat Lokaal & Sociaal in totaal nog 2.700,- euro tegoed heeft uit 2019. Om dit in de toekomst te voorkomen en meer grip te krijgen op de inkomsten, zullen wij in het eerste kwartaal 2020 overstappen op een systeem waarbij men ons machtigt om het bedrag te incasseren. Omdat Lokaal & Sociaal in de maand mei financiële problemen kampte en niet gelijktijdig de boodschappen kon voorschieten en salarissen kon uitkeren, hebben we noodgedwongen een maand niet kunnen leveren, wat ook heeft bijgedragen aan minder inkomsten uit onze activiteiten.

3.3. Begroting 2020

Begroting	2020	2019
	Baten	Baten
Subsidie Stichting DOEN	€ 30.000,-	€ 30.000,-
Subsidie Stadsdeel Noord	€ 13.195,-	€ 28.675,-
Subsidie Stadsdeel Centrum	€ 6.000,-	€ 5.000,-
Subsidie Stadsdeel Zuidoost	€ 6.000,-	€ 5.000,-
Subsidie Stadsdeel West	€ 6.000,-	-
Subsidie Stadsdeel Nieuw-West	€ 6.000,-	-
Subsidie Stadsdeel Zuid	€ 6.000,-	-
Subsidie Stadsdeel Oost	€ 6.000,-	-
Begeleiding	€ 41.224,-	€ 41.224,-
Activiteiten	€ 23.730,-	€ 17.501,-
Totaal	€ 144.149,-	€ 127.400,-
	Lasten	Lasten
Personeelskosten	€ 108.538,-	€ 77.432,-
Vrijwilligerskosten	€ 8.251,-	€ 6.303,-
Huisvestingskosten	€ 1.000,-	€ 599,-
Kantoor- en algemene kosten	€ 3.500,-	€ 3.091,-
Verkoopkosten	€ 2.700,-	€ 2.402,-
Kosten dienstverlening	€ 2.500,-	€ 2.347,-
Vervoerskosten	€ 15.160,-	€ 15.823,-
Afschrijvingen	€ 2.500,-	€ 5.695,-
Totaal	€ 144.149	€ 113.691

3.2 Toelichting begroting

Wegens het in dienst nemen van een coördinator zullen de personeelskosten toenemen. We zullen ook meer vrijwilligersplaatsen bieden, waardoor ook deze kosten zullen toenemen. Het verleden heeft ons verder geleerd dat het onderhouden van een wagenpark de nodige reparatiekosten met zich mee zal brengen en het raadzaam is om hier rekening mee te houden in de begroting.

4. DOELSTELLINGEN 2020

Na twee succesvolle jaren, bleek 2019 een jaar met vele tegenslagen, waardoor we veel van onze doelstellingen niet hebben weten te realiseren en daardoor gestagneerd zijn in onze groei. Lokaal & Sociaal trekt echter lering van de lessen uit het verleden, waardoor we de overtuiging hebben de doelstellingen in 2020 wel te zullen realiseren.

4.1 De boodschappenservice

Wat betreft het aantal nieuwe klanten willen wij onze doelstelling van vorig jaar aanhouden. We mikken op het verwelkomen van **240 nieuwe klanten** in het aankomend jaar.

Ten aanzien van het aantal leveringen willen we eind 2020 aan onze maximumcapaciteit zitten. We hebben ons ten doel gesteld om eind 2020 **maandelijks 480 kwetsbare Amsterdammers** van boodschappen te voorzien en over **geheel 2020 4.000 leveringen** te hebben verzorgd.

4.2 De werkplekken

Lokaal & Sociaal heeft als doelstelling om eind 2020 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 deelnemers naar betaalde arbeid.

Behalve vrijwilligersplaatsen zal Lokaal & Sociaal in 2020 ook leerwerkstages en Beschut Werk bieden.

4.3 De samenwerkingen

In 2019 hebben de vele tegenslagen ervoor gezorgd dat we terug moesten naar de basis, waarbij Lokaal & Sociaal zich vooral op de kernactiviteiten heeft gericht om de dienstverlening te kunnen blijven garanderen. Hierdoor zijn we tekortgeschoten in het onderhouden van de contacten met het netwerk en samenwerkingspartners.

Met het in dienst nemen van een coördinator, zal Lokaal & Sociaal weer de benodigde ademruimte hebben om de verbinding te zoeken met andere partijen.

4.4 financiën

Lokaal & Sociaal had zich ten doel gesteld om eind 2019 30% van onze uitgaves uit eigen middelen te kunnen financieren. Hoeveel tegenslagen er ook geweest zijn, inmiddels financieren we 54% uit eigen inkomsten en willen we in 2020 hier verdere groei in realiseren door het aanbieden van nieuwe diensten. Hierdoor richten wij ons in 2020 op **75% van de uitgaves uit eigen inkomsten te kunnen financieren**.

Deze nieuwe diensten willen we onder brengen in het Sociaal Service Centrum.

4.5 Het Sociaal Service Centrum

In 2015 is Lokaal & Sociaal opgericht met een sprong in het diepe en de wil om kwetsbare Amsterdammers te ondersteunen met de boodschappenservice. In ons achterhoofd hadden we echter vanaf de start de wens om onze klanten een totaalpakket aan diensten te kunnen bieden, ter ondersteuning thuis.

In 2020, tijdens het vijfjarig bestaan, gaat Lokaal & Sociaal eenzelfde sprong in het diepe maken met de lancering van het Sociaal Service Centrum.

Via het Sociaal Service Centrum zullen klanten van Lokaal & Sociaal behalve boodschappen bij ons terecht kunnen voor:

- De Klusservice
 - Ondersteuning bij klusjes in huis
- De Schoonmaakservice
 - Ondersteuning bij schoonmaakwerkzaamheden
- De Was- en Strijkservice
 - Ondersteuning bij het wasgoed
- De Communicatieservice
 - Ondersteuning bij brieven / formulieren
 - Ondersteuning bij smartphone / email / internet

Zodoende hopen wij onze klanten nog beter ondersteuning te kunnen bieden, waarbij men onder de vleugels van één organisatie een totaalpakket aan diensten thuis kan ontvangen.



In dit hoofdstuk vindt u een impressie van de werkzaamheden van en de mensen achter Lokaal & Sociaal in 2019.

5.1. Interview Amsterdam Krant

In de juli uitgave van de Amsterdam krant – editie Noord is aandacht besteed aan Lokaal & Sociaal:

Boodschappen halen voor ouderen

Niet meer slepen Boodschappen halen voor mensen van 65 jaar en ouder. Dat doet de boodschappenservice Lokaal Sociaal al sinds 2015. Gery Wolthuis (94) maakt er graag gebruik van.

“Ik ben heel blij dat ik niet meer met de boodschappen hoeft te slepen”, zegt Gery Wolthuis. “1 keer per week halen ze alles voor me wat ik nodig heb. Gewoon bij de winkels waar ik zelf ook altijd naartoe ging. De bezorgkosten zijn maar 5 of 6 euro. Het enige wat ik hoeft te doen, is door de telefoon mijn lijstje doorgeven.”

Vrijwilligers

Lokaal Sociaal heeft in Amsterdam zo'n 600 klanten, vertelt eigenaar Bas Merckx. Het bedrijf krijgt subsidie van het stadsdeel en de stichting DOEN. De inkoop

wordt gedaan door statushouders, bezorging door andere vrijwilligers. In 2017 zijn 9 mensen doorgestroomd naar een vaste baan, in 2018 zelfs 14. “We vervullen een belangrijke functie. In de eerste plaats voor onze klanten, van wie veel niet zo handig zijn met internet. En zeker ook voor onze medewerkers: het gaat heel goed met de uitstroom naar de arbeidsmarkt.”

Eigen geld

Ook Simon Koning wordt inmiddels gewoon betaald voor zijn werk. Hij begon 3 jaar geleden als vrijwilliger op de administratie en als inkoop. Inmiddels heeft hij bij Lokaal Sociaal werk als ‘brijder’ (bezorger). “Het is heel relaxte werk, weinig stressvol. De meeste mensen bij wie je thuis komt, zijn heel aardig. Ik ben blij dat ik met deze baan mijn eigen geld kan verdienen.”



Simon Koning en Gery Wolthuis

Als u de boodschappenservice nodig hebt of werk zoekt als vrijwilliger kunt u

bellen met 0900-8487.
www.boodschappenservice.net

5.2. Teamuitje



Meer dan een boodschappenservice

Klanten van Lokaal & Sociaal weten dat men minimaal één dag van tevoren de boodschappen dient door te geven en dat wij nooit op dezelfde dag kunnen leveren; hetgeen soms weleens tot onvrede wil leiden, maar we zijn wat dat betreft gebonden aan ons werkproces, waarbij de inkoop 's ochtends wordt gedaan en de bezorgers 's middags op pad zijn om de boodschappen af te leveren.

Het was vrijdag in de namiddag toen de boodschappenservice werd gebeld door een klant uit Amsterdam Zuidoost. De dame in kwestie, 96 jaar oud en al een tijd klant bij ons, was helemaal radeloos en stamelde huilend dat ze al een paar dagen zonder eten zat omdat haar dochter in het ziekenhuis lag, ze helemaal niets in huis had, bij niemand terecht kon en eten nodig had.

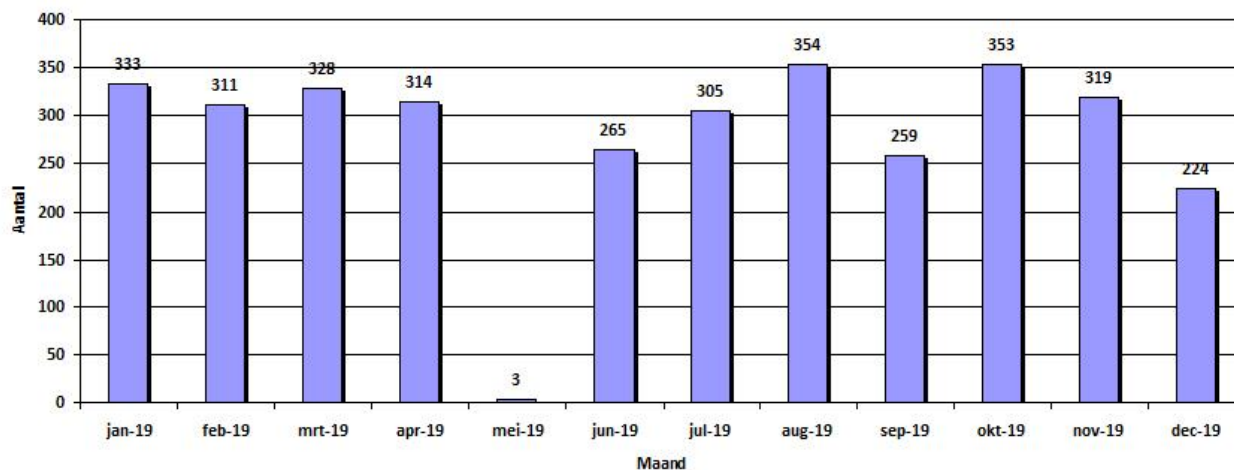
Zonder twijfel heeft Jeany van onze administratie de situatie bijzonder goed ingeschat, haar gerust weten te stellen en kwam vervolgens in actie; ze vroeg wat mevrouw nodig had en schakelde Siegfried, onze bezorger, in. Vervolgens hebben Jeany en Siegfried samen boodschappen gedaan, het was inmiddels vrijdag na werktijd en zijn naar mevrouw toegereden.

Ze hebben mevrouw vervolgens weten te kalmeren maar omdat ze te ontgaan was over de hele situatie, zijn ze gebleven, hebben ze voor haar gekookt zodat mevrouw de nodige voedingsmiddelen tot zich kreeg en haar gezelschap gehouden.

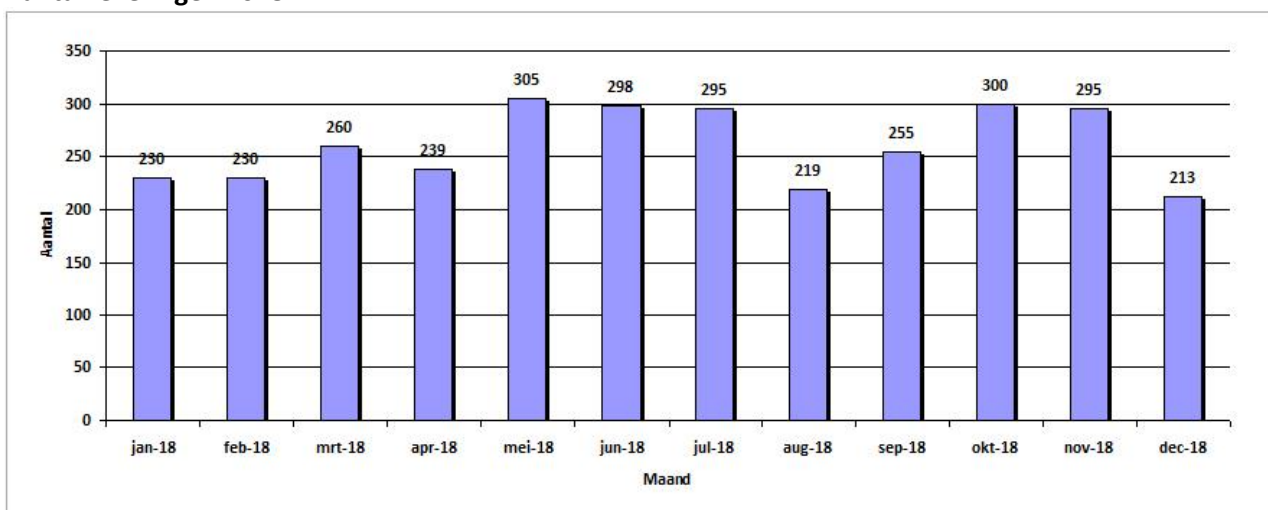
Na een paar uur was mevrouw weer tot rust gekomen, waarna onze medewerkers met een gerust hart naar huis konden, mevrouw moe en voldaan achterlatend.

Werkprocessen mogen nooit het welzijn van mensen in de weg staan, dus Lokaal & Sociaal is trots op hoe Jeany en Siegfried de situatie hebben ingeschat en vervolgens uit eigen beweging een stap extra hebben gezet om een kwetsbare dame van 96 de ondersteuning te bieden die ze op dat moment nodig had.

Aantal leveringen 2019



Aantal leveringen 2018



ONDERTEKENING BESTUUR

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

Middels onderstaande ondertekening van dit jaarverslag bekrachtigen zij dit akkoord.

Amsterdam, 24-03-2020,

Dhr. J. Lensink – Voorzitter / Penningmeester



Mevr. S. A. Specker — Secretaris