

lokaal & *Sociaal*



Boodschappenservice

Jaarverslag 2020

22 maart 2021

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 2020	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	9
HOOFDSTUK 3: FINANCIEEL JAARVERSLAG	11
3.1 Jaarrekening 2020	11
3.2 Toelichting jaarrekening	12
3.3 Begroting 2021	13
3.4 Toelichting begroting	13
HOOFDSTUK 4: DOELSTELLINGEN 2021	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	16
5.1 Amsterdam Krant editie juli	16
5.2 Oranje Fonds	16
ANEKDOTES	17
FEITEN EN CIJFERS	18

INLEIDING

Het jaar waarin Covid-19 ons allemaal overviel, was voor velen een jaar vol negativiteit. Maar hoewel de pandemie ervoor heeft gezorgd dat sommige van onze plannen op de plank bleven liggen, heeft 2020 ons ook mooie dingen gebracht.

In maart kregen we een recordaantal aanvragen binnen en werd het voor ons dusdanig druk, dat we klanten moesten weigeren omdat we de drukte niet meer aankonden met de capaciteit die we toen hadden. Het was dan ook mooi om te zien dat op cruciale momenten partijen voor ons in de bres zijn gesprongen.

Combiwel benaderde ons proactief met de vraag of we ondersteuning konden gebruiken. Dankzij hen kregen we toen extra vrijwilligers die ons hielpen de grootste drukte door te komen.

Het Oranje Fonds lanceerde tegelijkertijd het Corona Noodhulp Fonds, waar onze aanvraag zeer snel werd gehonoreerd en we extra middelen ter beschikking kregen om onze dienstverlening uit te breiden.

Zo konden we dankzij het Oranje Fonds onder andere een extra auto en een extra pinautomaat aanschaffen, zodat we niet langer klanten hoefde te weigeren en we iedereen konden bedienen. De steun van het Oranje Fonds en de vrijwilligers van Combiwel hebben ons in deze cruciale periode, niet alleen een hart onder de riem gestoken, maar hebben er bovenal voor gezorgd dat kwetsbare Amsterdammers nog steeds hun boodschappen thuis kregen.

Mede dankzij deze ondersteuning hebben we in 2020 meer leveringen dan ooit weten te verzorgen en hebben we ook een record aantal leveringen per maand bewerkstelligt. Dit heeft er toe bijgedragen dat we ook meer inkomsten uit onze dienstverlening hebben weten te genereren.

Stichting Lokaal & Sociaal heeft ook nieuwe locatie betrokken. Waar we voorheen onze locatie aan het Meidoornplein in Amsterdam Noord hadden, zijn we verhuis naar Floradorp, eveneens in Amsterdam Noord, waar we nu onze eigen, vaste locatie hebben.

De keerzijde van de Corona crisis was dat we alle focus op de boodschappen hebben gelegd en hierdoor dus niet onze nieuwe diensten hebben gelanceerd. Daar was het te druk voor en onze topprioriteit hebben we bewust bij het leveren van de essentiële levensmiddelen gelegd. Juist in een tijd waar kwetsbare ouderen de straat niet op durfden, was het belangrijk dat ze op ons konden bouwen. Deze diensten zullen we dan ook in 2021 lanceren.

In dit jaarverslag vindt u wie we zijn, wat onze doelstellingen in 2020 waren, welke resultaten we hebben bereikt met zowel de boodschappenservice, de medewerkers, als de financiële resultaten. Ook vindt u een overzicht van hetgeen wij in 2021 hopen te bereiken; het jaar waarin we dan wel de nieuwe diensten zullen lanceren; ondersteuning met smartphones en internet, hulp bij de was, hulp in het huishouden en het bieden van een klusservice die ondersteuning biedt bij kleinschalige klusjes in huis.

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 2020 waren.

1.1. De boodschappenservice

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

Vanaf 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 versobering 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:

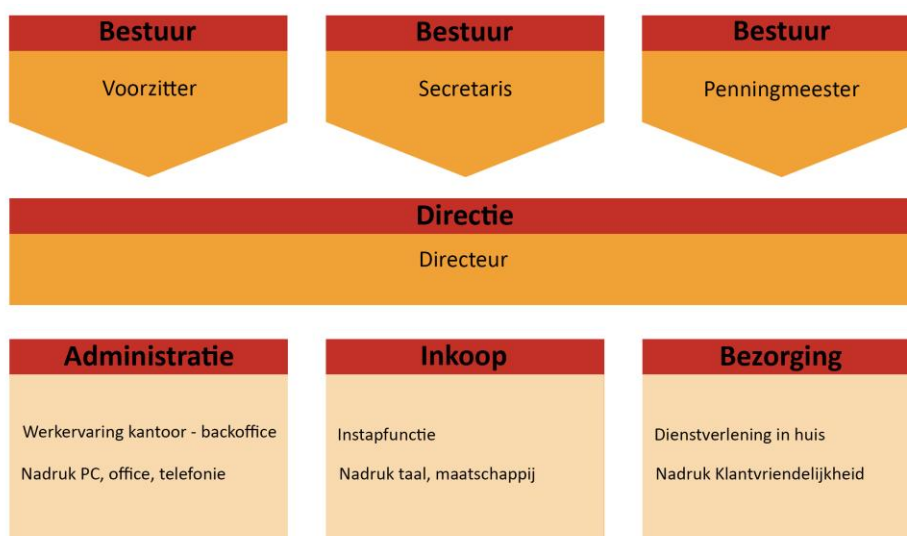
1. Het sociaal en maatschappelijk ondersteunen van kwetsbare Amsterdammers
2. Het motiveren en activeren van Amsterdammers met afstand tot de arbeidsmarkt

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.

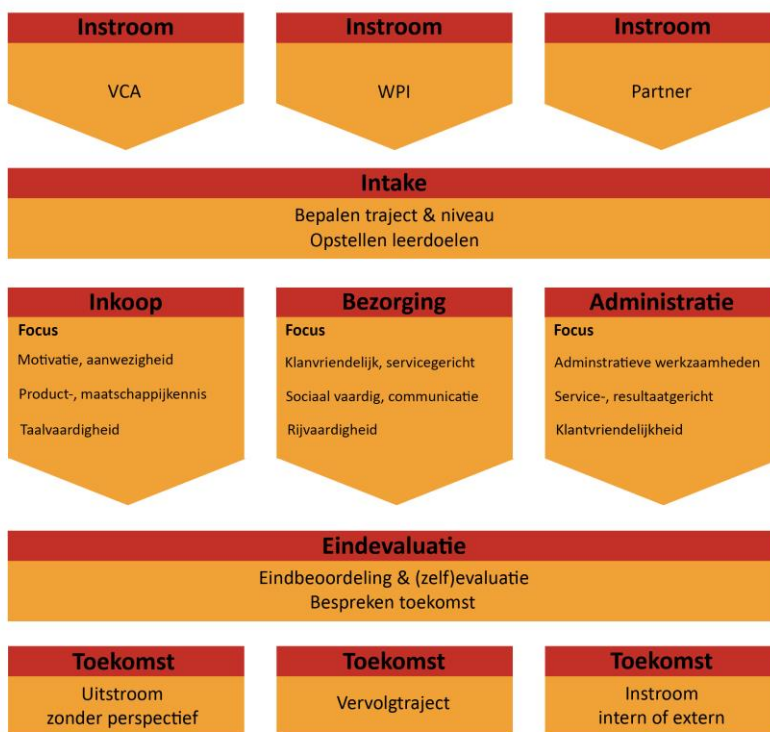
Bij de **administratie** houdt men zich vooral bezig met het aannemen en inplannen van de bestellingen die zowel telefonisch, als per mail binnenkomen. Ook verstuurt men de betaalbewijzen naar de bewindvoerders en controleert men of de betalingen daadwerkelijk worden verricht. Een ander onderdeel van 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 2020

In 2020 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 2020 240 nieuwe klanten bereiken.
- Een groei in het aantal leveringen realiseren, waarbij we eind 2020 480 leveringen per maand verzorgen en over geheel 2020 4000 leveringen hebben bewerkstelligt.
- Uit eigen inkomsten 75% van de kosten kunnen dekken.

2. RESULTATEN BOODSCHAPPENSERVICE

Dit hoofdstuk zal zich richten op de resultaten van de boodschappenservice in 2020; 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

Zoals de voorgaande jaren legt Lokaal & Sociaal de lat hoog voor zichzelf. Met ambitieuze targets hopen wij hiermee boven onszelf uit te stijgen en zodoende mooie resultaten te behalen.

Ook in 2020 hebben we daarom goede resultaten weten te boeken, echter heeft dit er niet toe geleid dat we onze targets hebben weten te halen.

Waar Lokaal & Sociaal in 2019 in totaal 3.518 leveringen heeft verzorgd, hebben we dit aantal in 2020 weten uit te bouwen tot 4.196 leveringen; een toename van 19 procent en in onze historie hebben we nog nooit een dergelijk hoog aantal weten te realiseren. Waar we in 2019 in totaal 137 nieuwe klanten mochten verwelkomen, hebben er in 2020 174 nieuwe klanten zich bij ons aangemeld; een toename van 27 procent.

Omdat 2020 het jaar van Corona was en we gedurende grote periodes veel leveringen moesten verzorgen (500 meer dan het vorige jaar), hebben we meer plek kunnen bieden aan mensen die ons ondersteunden. Waar er in 2019 in totaal 19 personen werkzaamheden hebben verricht binnen Lokaal & Sociaal en 10 procent uitstroomde, hebben er in 2020 31 personen meegedaan en zijn vier van hen intern en extern uitgestroomd naar een betaalde baan.

	2020	2019	2020 tov 2019
Aantal leveringen	4.196	3.518	+19%
Aantal nieuwe klanten	174	137	+27%
Aantal kandidaten	31 personen	19 personen	+63%
Uitstroom	4 personen	2 personen	+100%

Ondanks dat we met ons team een record aantal leveringen hebben verzorgd, en punt voor punt een forse procentuele toename heeft behaald ten opzichte van 2019, heeft Lokaal & Sociaal het overgrote deel van haar doelstellingen niet weten te behalen, zoals uit onderstaande tabel blijkt:

Doelstelling	Target	Gerealiseerd	Resultaat
Aantal leveringen	4.000	4.196	Overtroffen
Aantal nieuwe klanten	240	174	Niet behaald
Aantal werkplekken	40 personen	31 personen	Niet behaald
Succesvolle uitstroom	30%	13%	Niet behaald
Eigen inkomsten	75%	55%	Niet behaald

Oorzaken: Door Corona deden mensen vaker een beroep op ons, wat blijkt uit een toename in het aantal leveringen. Hierdoor zijn er momenten geweest dat we aan onze maximumcapaciteit zaten en nieuwe klanten niet konden bedienen. Pas na de steun van het Oranje Fonds hadden wij weer extra capaciteit. Dus hoewel we 27% meer aanmeldingen hebben dan het jaar ervoor, hebben we deze target niet weten te behalen. Ook hebben we fors meer mensen een werkplek kunnen bieden dan het jaar ervoor, een toename van wel 63%. Dit was echter niet genoeg om onze target te halen. Dit is door de Corona drukte een bewuste keuze geweest, omdat we op momenten door de drukte niet de begeleiding konden bieden die we voor ogen

hadden. We hebben op het hoogtepunt van de crisis daarom ervoor gekozen om de focus op het leveren van boodschappen te leggen. Dit is niet alleen terug te zien in het aantal werkplekken, maar is ook direct van invloed geweest op onze uitstroomcijfers. Ook hebben we meer eigen inkomsten weten te genereren, een toename van 24% ten opzichte van het voorgaande jaar, echter financieren we hierdoor 55% uit eigen middelen in plaats van de beoogde 75%. Dit valt enerzijds te verklaren door dat we wegens de Corona drukte en focus op boodschappen niet de diensten hebben kunnen lanceren, en anderzijds doordat we een nieuwe locatie hebben betrokken. Waar Lokaal & Sociaal de afgelopen jaren geen huisvestingskosten hoefde te maken, heeft onze vorige locatie een andere bestemming gekregen, waardoor we nu maandelijkse huisvestingskosten hebben en de nieuwe locatie in hebben moeten richten.

Oplossing: Met ondersteuning van DOEN heeft Lokaal & Sociaal inmiddels een coördinator in dienst kunnen nemen, zodat we betere begeleiding kunnen bieden en aan meer mensen een werkplek kunnen bieden. Ook heeft het Oranje Fonds het mogelijk gemaakt om een extra bezorgauto aan te schaffen, zodat we geen mensen meer af hoeven te zeggen en extra capaciteit hebben.

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, waar we in 2021 mooie stappen hopen te zetten. Ook biedt een coördinator ons de ruimte om nieuwe diensten aan te bieden. In 2021 zal het Sociaal Service Centrum lanceren en kan men ook bij ons terecht voor ondersteuning bij de was, bij het schoonmaken van het huis, voor klusjes en voor ondersteuning met smartphones en internet. Dit zal tot een toename van de inkomsten leiden en minder financiële afhankelijkheid.

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.

Naast het bieden van vrijwilligersplaatsen, biedt Lokaal & Sociaal leerwerkplekken, zodat mensen vertrouwd raken met het arbeidsproces en bieden wij Beschut Werk, zodat mensen met afstand tot de arbeidsmarkt een werkplek hebben waar ze zichzelf kunnen zijn en niet worden afgerekend op tekortkomingen.

In 2020 hebben de onderstaande personen werkzaamheden verricht binnen Lokaal & Sociaal:

Naam	Status	Herkomst	Functie	Stadsdeel	Uitkomst
1	Vrijwilliger	VCA	Back Office	N	Niet meer werkzaam
2	Beschut Werk	VCA	Bezorging	N	In dienst L&S
3	Beschut Werk	WSP	Bezorging	ZO	Ontslag
4	Arbeidsbeperking	Meo Werkt	Back Office	ZO	Ontslag
5	Leerwerkstage	WSP	Chauffeur	Z	Uitstroom extern
6	Vrijwilliger	VCA	Back Office	N	Niet meer werkzaam
7	Leerwerkstage	WSP	Back Office	W	Niet meer werkzaam
8	Leerwerkstage	VCA	Back Office	-	Niet meer werkzaam
9	Ziektewet	VCA	Back Office	Z	Niet meer werkzaam
10	Beschut Werk	WSP	Bezorging	W	Nog werkzaam
11	Vrijwilliger	VCA	Bezorging	NW	Nog werkzaam
12	Leerwerkstage	Combiwel	Chauffeur	W	Nog werkzaam
13	Vrijwilliger	Combiwel	Bezorging	Z	Tijdelijke Coronahulp
14	Vrijwilliger	Coronahulp	Bezorging	Z	Tijdelijke Coronahulp

15	Vrijwilliger	Coronahulp	Bezorging	Z	Tijdelijke Coronahulp
16	Vrijwilliger	VCA	Back Office	N	Ontslag
17	Loonwaarde	WSP	Back Office	W	In dienst L&S
18	Vrijwilliger	VCA	Bezorging	Z	Tijdelijke Coronahulp
19	Vrijwilliger	VCA	Back Office	Z	Tijdelijke Coronahulp
20	Vrijwilliger	Coronahulp	Bezorging	W	Tijdelijke Coronahulp
21	Vrijwilliger	Coronahulp	Bezorging	W	Tijdelijke Coronahulp
22	Vrijwilliger	Coronahulp	Bezorging	N	Tijdelijke Coronahulp
23	Beschut Werk	WSP	Bezorging	Z	In dienst L&S
24	Beschut Werk	VCA	Back Office	-	Nog werkzaam
25	Leerwerkstage	WPI	Back Office	W	Nog werkzaam
26	Vrijwilliger	Coronahulp	Bezorging	W	Tijdelijke Coronahulp
27	Vrijwilliger	VCA	Bezorging	-	Nog werkzaam
28	Vrijwilliger	VCA	Bezorging	NW	Uitstroom extern
29	Vrijwilliger	VCA	Back Office	C	Nog werkzaam
30	Vrijwilliger	Coronahulp	Back Office	W	Tijdelijke Coronahulp
31	Vrijwilliger	Coronahulp	Bezorging	Z	Tijdelijke Coronahulp
Totaal personen: 31				Uitstroom: 13%	

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.

In 2020 hebben er twee personen met een arbeidsbeperking onder contract gestaan bij Lokaal & Sociaal en boden we aan drie personen Beschut Werk geboden. Vijf personen hebben daarnaast een leerwerkstage via de gemeente bij ons gevolgd om zodoende weer vertrouwd te raken met het arbeidsproces. Het overgrote deel van de ondersteuning bestond echter uit vrijwilligers die tijdelijk met ons meededen omdat hun reguliere baan wegens Corona niet uitvoerbaar was.

Van de 31 personen hebben vier personen een betaalde baan gevonden; van deze vier hebben wij er twee in dienst kunnen nemen en hebben twee personen elders een betaalde baan gevonden. Van de mensen die niet meer werkzaam zijn hebben we er van drie afscheid genomen omdat er geen goede match was. Voor de overige mensen die niet meer werkzaam zijn bleek het werk te zwaar.

Hiermee hebben we een uitstroom van 13% weten te behalen, een toename van 3% ten opzichte van het jaar ervoor, maar lang niet genoeg om de beoogde 30% te behalen.

Reden voor deze lagere uitstroom was dat we veel vrijwilligers hadden die ons tijdelijk wegens Corona kwamen ondersteunen, ook konden deze personen redelijk zelfstandig werken en was dit een bewuste keuze van Lokaal & Sociaal; in de Corona hectiek konden we niet teveel mensen tegelijkertijd ondersteunen en lag de focus grote delen van het jaar op alle zeilen bijzetten om iedereen van boodschappen te kunnen voorzien.

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.

Gemeente - WSP: De warme contacten met het Werkgevers Service Punt hebben ervoor gezorgd dat we 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.

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.

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.

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.

Combiwel: In een cruciale periode heeft Combiwel ons benaderd met het verzoek of wij ondersteuning konden gebruiken, tijdens de drukke Corona periode. Dankzij Combiwel hebben we dan ook extra vrijwilligers mogen verwelkomen die ons in alle hectiek hebben ondersteund en ontlast.

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.

Het Oranje Fonds: In het hoogtepunt van de Corona crisis lanceerde het Oranje Fonds haar Corona Noodhulp Fonds. Dankzij ondersteuning van het Oranje Fonds kregen we daardoor extra ademruimte, konden wij onze dienstverlening uitbreiden en zodoende meer klanten bedienen. Het Oranje Fonds heeft Lokaal & Sociaal hiermee door een cruciale periode geholpen, waar we eerst letterlijk keuzes moesten maken in de kwetsbaarheid van klanten omdat we niet iedereen meer konden bedienen.

3. FINANCIËEL JAARVERSLAG

3.1. Jaarrekening Lokaal & Sociaal 2020

Jaarrekening	2020	2019
	Baten	Baten
Subsidie Stichting DOEN	€ 18.949,-	€ 30.000,-
Subsidie Sociale Basis	€ 31.195,-	€ 38.675,-
Subsidie het Oranje Fonds	€ 10.000,-	-
Teruggaven Belastingdienst	€ 4.093,-	-
Inkomsten uit activiteiten	€ 25.258,-	€ 17.501,-
Inkomsten uit begeleiding	€ 43.172,-	€ 41.224,-
Totaal	€ 132.667,-	€ 127.400,-
	Lasten	Lasten
Personeelskosten	€ 75.805,-	€ 77.432,-
Vrijwilligerskosten	€ 9.385,-	€ 6.303,-
Huisvestingskosten	€ 7.589,-	€ 599,-
Kantoor- en algemene kosten	€ 7.327,-	€ 3.091,-
Verkoopkosten	€ 3.553,-	€ 2.402,-
Kosten dienstverlening	€ 6.706,-	€ 2.347,-
Vervoerskosten	€ 22.768,-	€ 15.823,-
Afschrijvingen	€ 2.970,-	€ 5.695,-
Totaal	€ 136.100	€ 113.691
Resultaat * zie toelichting	€ -3.433,-	€ 13.710,-
Activa		
Vaste activa		
- Materieel (Kangoo 4VLB85)	€ 1.200,-	€ 2.047,-
- Materieel (Kangoo 6VGZ10)	€ 2.176,-	€ 3.627,-
- Materieel (Kangoo 3VTL35)	€ 5.092,-	-
Vlottende activa		
- Liquide middelen	€ 59.821,-	€ 23.266,-
- Te ontvangen bewindvoering	€ 1.224,-	€ 2.700,-
- Te ontvangen Loonwaarde	€ 3.499,-	
Totale activa	€ 73.012,-	€ 31.640,-
-		
Passiva		
Reserves	€ 13.289,-	€ 9.622,-
Overlopende passiva		
Te betalen bankkosten	€ 181,-	€ 150,-
Te betalen loonbelasting	€ 1.504,-	€ 1.412,-
Te betalen vrijwilligerskosten	€ 500,-	-
Te betalen bewindvoering	-	€ 600,-
Vooruitontvangen bedragen	€ 57.538,-	
Overig	-	€ 3.056,-
Totale passiva	€ 73.012,-	€ 31.640,-
Saldo bank 1-1-2019	-	€ 1.361,-
Saldo bank 31-12-2019	-	€ 23.266,-
Saldo bank 1-1-2020	€ 23.266,-	-
Saldo bank 31-12-2020	€ 59.821,-	-

3.2. Toelichting jaarrekening

Lokaal & Sociaal heeft over het boekjaar 2020 een negatief resultaat geboekt van 3.433,- euro. Dit is vooral te wijten aan de verhuizing en daarmee gepaard gaande kosten. Ook hebben we voor het aanbieden van de nieuwe diensten een elektrische bezorgauto aangeschaft die extra kosten met zich meebrengt, waarvan we in 2021 de vruchten gaan plukken. Hierdoor blijft de financiële afhankelijkheid van fondsen en subsidies groot en zullen er in 2021 concrete stappen gezet dienen te worden om de eigen inkomsten te vergroten. Dit willen wij bewerkstelligen door het aanbieden van diverse nieuwe diensten.

Resultaten 2020 afgezet tegenover Begroting 2020		
	Resultaten 2020	Begroting 2020
	Baten	Baten
Subsidie Stichting DOEN	€ 18.949,-	€ 30.000,-
Subsidie Sociale Basis	€ 31.195,-	€ 49.145,-
Subsidie het Oranje Fonds	€ 10.000,-	-
Teruggaven Belastingdienst	€ 4.093,-	-
Inkomsten uit activiteiten	€ 25.258,-	€ 23.730,-
Inkomsten uit begeleiding	€ 43.172,-	€ 41.224,-
Totaal	€ 132.667,-	€ 144.149,-
	Lasten	Lasten
Personeelskosten	€ 75.805,-	€ 108.538,-
Vrijwilligerskosten	€ 9.385,-	€ 8.251,-
Huisvestingskosten	€ 7.589,-	€ 1.000,-
Kantoor- en algemene kosten	€ 7.327,-	€ 3.500,-
Verkoopkosten	€ 3.553,-	€ 2.700,-
Kosten dienstverlening	€ 6.706,-	€ 2.500,-
Vervoerskosten	€ 22.768,-	€ 15.160,-
Afschrijvingen	€ 2.970,-	€ 2.500,-
Totaal	€ 136.100	€ 144.149,-

Ten aanzien van hetgeen vooraf begroot is, zijn vooral de huisvestingskosten, de kantoorkosten en de vervoerskosten aanzienlijk hoger uitgevallen dan begroot, en de personeelskosten juist lager, welke als volgt kunnen worden verklaard;

Huisvestingskosten: Wegens de verhuizing naar een locatie een huurprijs vraagt, zijn de huisvestingskosten veel hoger uitgevallen dan vooraf begroot; huurkosten, gas & licht, water, de inrichting van het kantoor zijn allemaal kostenposten waar we in 2019 niet mee te maken hadden en zijn tevens kostenposten die we in de toekomst zullen blijven maken.

Kantoorkosten: De verhuizing heeft ook met zich meegebracht dat de kantoorkosten zijn toegenomen; we voorzien de vrijwilligers van een lunch, schoonmaakmiddelen dienen aanwezig te zijn, onze inventaris moest worden uitgebreid zijn hier enkele voorbeelden van. Ook hebben we aanzienlijk meer leveringen verzorgd, waardoor we meer printen, en dus meer cartridges en papier verbruiken.

Vervoerskosten: We hebben de bezorgvloot uitgebreid met één auto, hierdoor zijn de vervoerskosten toegenomen omdat we deze auto eerst geleased hebben en later, dankzij het Oranje Fonds, konden aanschaffen. Ook hebben we, net als jaarlijks, omdat we dagelijks veel kilometers maken op de weg, te kampen gehad met reparatiekosten van de twee bezorgauto's voor de boodschappenservice. De toename in vervoerskosten heeft grotendeels te maken met de aanschaf van de elektrische auto, de reparatiekosten,

maar ook hebben we inmiddels voor drie auto's een all-risk verzekering die aanzienlijke kosten met zich mee brengt. Wel zullen deze kosten in 2021 lager uitvallen is de verwachting.

Personeelskosten: De personeelskosten zijn daarentegen juist lager uitgevallen dan begroot, omdat we in 2020 geen coördinator in dienst hebben kunnen nemen. Hoewel dit een grote wens was, hebben we geen geschikte kandidaat kunnen vinden. Vlak voor het eind van het jaar is er echter een juiste kandidaat op ons pad gekomen, die per 01-01-2021 bij ons in dienst treedt. Hierdoor zullen de personeelskosten in 2021 aanzienlijk toenemen ten opzichte van 2020.

3.3. Begroting 2021

Begroting	2021	2020
	Baten	Baten
Subsidie Stichting DOEN	€ 37.851,-	€ 18.949,-
Subsidie Sociale Basis	€ 19.687,-	€ 31.195,-
Subsidie Oranje Fonds	-	€ 10.000,-
Teruggaven Belastingdienst	€ 2.000,-	€ 4.093,-
Begeleiding	€ 43.172,-	€ 43.172,-
Activiteiten	€ 35.000,-	€ 25.258,-
Totaal	€ 137.710,-	€ 132.667,-
	Lasten	Lasten
Personeelskosten	€ 124.800,-	€ 75.805,-
Vrijwilligerskosten	€ 9.000,-	€ 9.385,-
Huisvestingskosten	€ 7.500,-	€ 7.589,-
Kantoor- en algemene kosten	€ 6.000,-	€ 7.327,-
Verkoopkosten	€ 3.500,-	€ 3.553,-
Kosten dienstverlening	€ 3.500,-	€ 6.706,-
Vervoerskosten	€ 16.000,-	€ 22.768,-
Afschrijvingen	€ 2.500,-	€ 2.970,-
Totaal	€ 172.800	€ 136.100

3.2 Toelichting begroting

Omdat Lokaal & Sociaal een coördinator in dienst heeft genomen voor de boodschappenservice, zijn de personeelskosten aanzienlijk toegenomen. Voor het opstarten en aanbieden van de nieuwe diensten is deze coördinator echter essentieel. Het is onmogelijk voor één persoon om én de boodschappenservice in goede banen te leiden én de nieuwe diensten te lanceren.

Die nieuwe diensten zijn namelijk van groot belang voor het vergroten van de eigen inkomsten. De inkomsten van die activiteiten zijn niet meegenomen in de begroting, omdat we daar een aanloopperiode voor nodig hebben en naar verwachting pas in het tweede kwartaal mee zullen beginnen. De inkomsten daaruit zullen dan in 2021 miniem zijn en niet voldoende om het gat in de begroting te kunnen dekken.

Voor Lokaal & Sociaal is het daarom essentieel om aanvullende financiering te vinden, ook omdat een groot deel van de subsidie vanuit de gemeente is weggevallen.

4. DOELSTELLINGEN 2021

In het jaar waar Corona de boventoon voerde, hebben we alle zeilen bij moeten zetten om iedereen van boodschappen te kunnen voorzien. Daardoor zijn de diensten van het Sociaal Service Centrum niet gelanceerd. 2021 zal het jaar worden waarin we diverse nieuwe diensten zullen lanceren. Met de boodschappenservice, verzorgen we ieder jaar meer leveringen en willen wij op dezelfde voet verder gaan.

4.1 De boodschappenservice

Wat betreft het aantal nieuwe klanten bleek onze doelstelling van vorig jaar te hoog. Daarom stellen we deze bij en mikken we op het verwelkomen van **200 nieuwe klanten** in het aankomend jaar.

Ten aanzien van het aantal leveringen stappen we af van een maandelijkse target, omdat dit teveel fluctueert en gaan we onszelf een jaarlijkse doelstelling opleggen. Over geheel 2021 willen we **4.000 leveringen** hebben verzorgd.

4.2 De werkplekken

Lokaal & Sociaal heeft als doelstelling om eind 2021 aan in totaal **40 personen passende werkzaamheden** te hebben geboden en willen we de nadruk blijven leggen op de uitstroom; wij richten ons hierbij op 20% uitstroom van onze deelnemers naar betaalde arbeid.

Behalve vrijwilligersplaatsen zal Lokaal & Sociaal in 2021 ook leerwerkstages, Beschut Werk en MBO stages bieden.

4.3 De samenwerkingen

Met het in dienst nemen van een coördinator, zal Lokaal & Sociaal weer de benodigde ademruimte hebben om de verbinding te zoeken met andere partijen. We hebben als doelstelling om toetreding te zoeken op de nieuwe Buurtteams in Amsterdam en waar we nu deel uitmaken van de wijkzorgnetwerken in Amsterdam West en Noord, stellen we onszelf ten doel om toe te treden tot minimaal twee andere wijkzorgnetwerken in de stad.

4.4 financiën

In 2020 heeft Lokaal & Sociaal 55% uit eigen middelen weten te financieren. Ongeveer eenzelfde aantal als het jaar daarvoor, ware het niet dat we een verhuizing hebben doorgemaakt, waardoor we nu hogere kosten hebben. De inkomsten zijn met 24% procent vergroot ten opzichte van 2019, echter komt dit niet naar voren door de hogere kosten. We verwachten extra inkomsten uit het opstarten van de nieuwe diensten en hierdoor richten wij ons in 2020 op **65% 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.

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

Zoedoende 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 2021 zullen we de diensten gefaseerd lanceren en zullen we starten met de communicatieservice, de wasservice en de schoonmaakservice. De schoonmaakservice zullen we in gaan vullen met MBO stagiaires omdat er in Amsterdam een groot tekort is aan stageplaatsen enerzijds en er via WMO een grote wachtlijst is van mensen die op thuiszorg wachten.

Omdat deze diensten een aanlooperperiode zullen hebben en het even zal duren voor een constante stroom opdrachten uit voortvloeit, hebben we inkomsten uit het Sociaal Service Centrum niet meegenomen in de begroten. We hopen in 2021 de basis te leggen om in 2022 de vruchten te hiervan te plukken.

De verwachting is dat de inkomsten uit het Sociaal Service Centrum in 2021 tussen de € 2.000 en € 5.000 euro aan inkomsten zal generen.



In dit hoofdstuk vindt u een van media uitingen over Lokaal & Sociaal in 2020.

5.1. Amsterdam Krant – Editie Noord

Steun voor Boodschappenservice

AMSTERDAM – Dankzij ondersteuning van het Oranje Fonds heeft stichting Lokaal & Sociaal de mogelijkheid om de boodschappenservice uit te breiden met een extra bezorgauto, mobiele pinapparaten en extra mankracht. De boodschappenservice van Lokaal & Sociaal kan hierdoor per direct meer kwetsbare Amsterdammers bedienen en heeft bovenal ruimte voor nieuwe klanten.

Stichting Lokaal & Sociaal levert met haar boodschappenservice sinds 2015 boodschappen aan Amsterdamse ouderen en mensen die vanwege een beperking zelf geen boodschap-

pen kunnen doen. “De uitbraak van Covid-19 heeft ervoor gezorgd dat onze kwetsbare doelgroep massaal ondersteuning nodig heeft, we hierdoor al snel op onze maximumcapaciteit zaten en niet meer aan de vraag konden voldoen. Met als gevolg dat we op een bepaald moment, noodgedwongen, keuzes in kwetsbaarheid moesten maken. Wie bedien je, wanneer er al teveel mensen zijn ingepland, er nieuwe personen ondersteuning nodig hebben en er letterlijk gekozen moet worden tussen iemand van 93 en iemand van 54 met COPD? Een keuze die je niemand toewenst. Met de steun

van het Oranje Fonds behoren dergelijke keuzes echter tot het verleden!

Het Oranje Fonds bouwt aan een sociale samenleving, waar mensen er voor elkaar zijn en iedereen mee kan doen. Daarom mobiliseert, versterkt en ondersteunt het zoveel mogelijk mensen en organisaties die zorgen dat niemand er alleen voor staat. De steun bestaat uit inspiratie, advies, kennis en geld. Het fonds kan dit doen dankzij onder andere de Postcode Loterij, de Nederlandse Loterij, vrienden en bedrijven. Koning Willem-Alexander en Koningin Máxima zijn het beschermbaar van het Oranje Fonds.

5.2. Het Oranje Fonds



oranje fonds
Doe je mee?

Contact Donateursservice Nieuwsbrief Mijn Oranje Fonds
Meedoen Aanvragen Wat doen wij Wie zijn wij Doneer

Home > Boodschappenservice van Lokaal & Sociaal onmisbaar

Boodschappenservice van Lokaal & Sociaal onmisbaar

Lokaal & Sociaal is een boodschappenservice voor Amsterdamse ouderen en mensen met een beperking. De coronacrisis laat zien hoe afhankelijk deze doelgroep is. Grote bezorgdiensten zijn volgeboekt en thuishulp komt niet meer. "Zonder onze hulp kunnen deze mensen niet eten", vertelt directeur Bas Merckx.

Met haar kwetsbare klantenkring komt het met enige regelmaat voor dat Lokaal & Sociaal voor onverwachte, soms levensbedreigende situaties komt te staan. Zo ook in 2020.

Dhr. B.

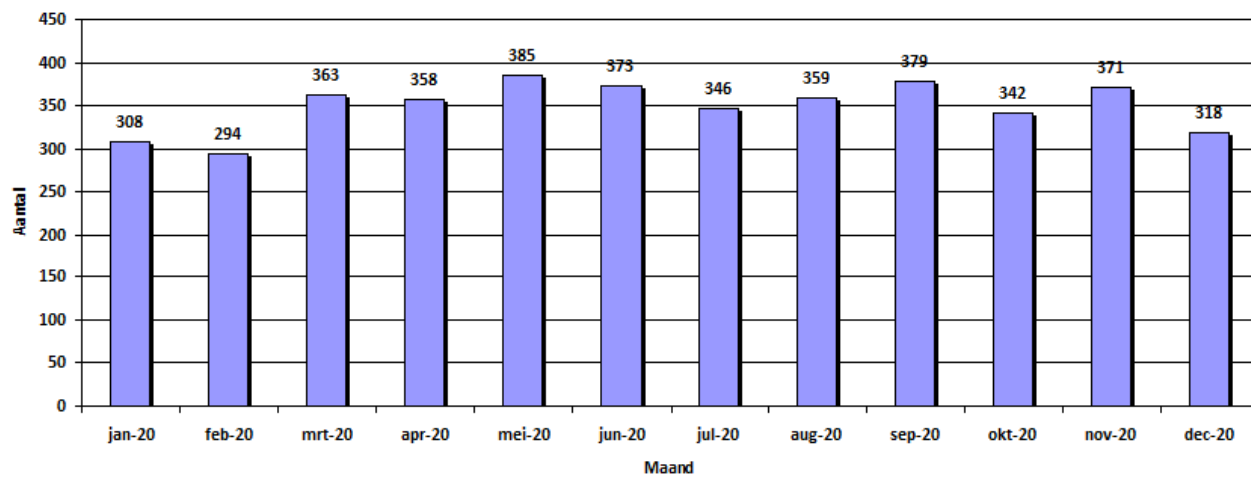
Een vaste klant van ons, 93 jaar, waarvan we weten dat hij niet meer buiten komt, deed op de vaste leverdag niet open toen wij aan de deur kwamen.

De bezorgster, die haar klanten kent en doorhad dat er iets niet klopte, heeft vervolgens bij alle burens in de portiek aangebeld, tot er iemand open deed en zij naar boven kon. Vanwege de gezondheid van meneer is zijn deur niet afgesloten, zodat indien er iets voorvalt mensen naar binnen kunnen.

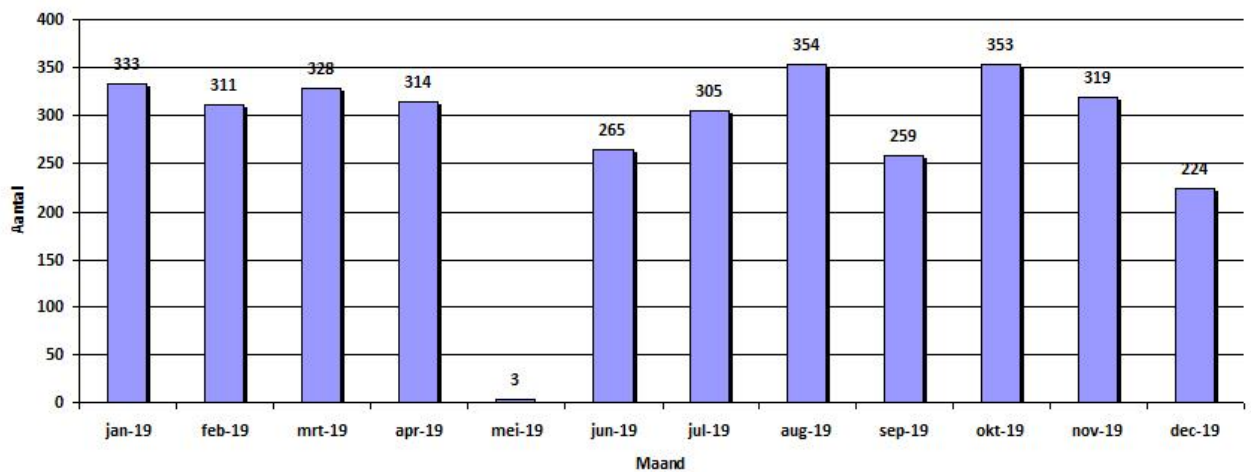
Zij opende de deur en vond meneer op de grond, kermend om hulp omdat hij was gevallen en daar met een gebroken heup lag, niet in staat om zich te bewegen of om hulp in te schakelen. Direct heeft zij dan ook 112 gebeld, in de tussentijd meneer gerustgesteld en bij hem gebleven tot de nooddiensten aanwezig waren, die hem in het ziekenhuis konden behandelen.

Mocht onze bezorgster geen band hebben met onze klanten, en hen niet kennen, dan zou ze denken dat meneer op pad was (wat ook weleens voorkomt), de boodschappen bij de burens hebben achtergelaten en naar de volgende klant zijn gereden. Door haar alertheid en betrokkenheid is er echter op tijd hulp ingeschakeld en heeft meneer de zorg kunnen krijgen die op dat moment noodzakelijk was.

Aantal leveringen 2020



Aantal leveringen 2019



Nieuwe klanten per stadsdeel 2020

Klanten Per Stadsdeel	
Centrum	23
Nieuw-West	25
Noord	29
Oost	20
West	40
Zuid	29
Zuid-Oost	8

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, 25-03-2020,

Dhr. J. Lensink – Voorzitter / Penningmeester



Mevr. S. A. Specker — Secretaris



Mevr. J. E. Ninck Blok — Penningmeester