

Jaarverslag Stichting Ik Wil 2020



*Auteurs:
Verbinders/bestuurders: Esra Altmis, Leyla Kalender.
Bestuursondersteuner: Marie-Claire Theunissen.
Raad van Toezicht: Marianne Witvoet, Radia Daoudi, Sjaak Evers.*

Inhoudsopgave

Bestuursverslag	3
Kern en resultaten	4
Impact	5
Aanpak en kwaliteitseisen	5
Maatschappelijk Effect	10
Effect van COVID19	10
Onvoorziene omstandigheden	11
Conclusie	11

Bijlagen:

- 00 Verantwoording subsidie 2020
- 01 Bijlage RESULTATEN
- 02 Bijlage ACTIVITEITEN
- 03 Bijlage Q4 2020 Gegevens over de INLOOP vanuit Salesforce
- 04 Bijlage Monitoring van 2020
- 05 Bijlage Zelfreflectie op jaar 2020
- 06 Bijlage Tevredenheidsonderzoek 2020
- 07 Bijlage Jaarrekening
- 08 Bijlage Bestuursverklaring 2020
- 09 Bijlage Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Bestuursverslag

Met trots presenteren we u ons jaarverslag. Het jaar 2020 is een bewogen jaar geweest, zowel door de COVID19 pandemie als door onverwachte tegenslagen. Dit zult u terugzien in dit verslag, maar u zult ook versteld staan van onze veerkracht en vermogen om zelfs de meest onvoorziene omstandigheden te boven te komen. We hebben dit jaar namelijk desondanks prachtige prestaties neergezet.

In dit jaarverslag leggen we inhoudelijk verantwoording af aan de samenleving over de behaalde resultaten betreffende de doorontwikkeling van de Community Ik Wil. We beschrijven welke resultaten we behaald hebben in het jaar 2020, welke afwijkingen er zijn opgetreden (en waarom) en wat onze impact is geweest. Verder komen onze aanpak en kwaliteitseisen aan bod, evenals het effect van de COVID19 pandemie en onvoorziene omstandigheden op ons werk.

Het organisatorisch slotstuk van dit jaar is de aanpassing van de bestuursvorm: als verbinders/mede-initiator van de Stichting zijn wij zelf het nieuwe bestuur van de Stichting geworden en is het oude bestuur op afstand gegaan, Raad van Toezicht geworden. Formeel kreeg dit zijn beslag met de statutenwijziging per 22 december 2020.

Het financiële slotstuk is een positief financieel resultaat. Voor 2021 hebben we daardoor een bestemmingsreserve opgenomen van € 5000 voor deskundigheidsbevordering.

Esra Altmis en Leyla Kalender,
Bestuurders Stichting Ik Wil

Kern en resultaten

De kern van de doorontwikkeling van de Community Ik Wil bestaat uit een viertal zaken:

- Inloop, Ondersteuning Eigen Kracht – Samenkracht
- Dagbesteding
- Taal & Leren
- Activiteiten, projecten

Voor deze vier kernonderwerpen hebben we diverse resultaten behaald die we hieronder kort beschrijven per kernonderwerp. U kunt deze in uitgebreide vorm vinden in de tabellen in bijlage 1.

Inloop, Eigen Kracht - Samenkracht

We hebben in het jaar 2020 via de Inloop bewoners structureel geholpen met administratieve, persoonlijk en financiële vragen. Hierdoor hebben we zoals met de Gemeente Eindhoven afgesproken in 50 gevallen ervoor gezorgd dat er een hulpstructuur is waardoor bewoners langer zelfstandig blijven. We hebben bovendien 250 inwoners met hoge vraagverlegenheid ondersteuning geboden tijdens de inloop. Daarnaast hebben we gedeeltelijk voldaan aan de afspraak dat 30% van de deelnemers aan activiteiten incidenteel ondersteunend vrijwilliger wordt en 15% langdurig vrijwilliger wordt als ondersteuner of kartrekker. We hebben momenteel namelijk 52 ondersteuners en nog niet de gewenste 75, maar wel 37 kartrekkers. Dit valt te verklaren door de komst van de COVID19 pandemie, waardoor we minder grootschalige activiteiten konden organiseren waar normaal gesproken ondersteuners een actieve rol in hebben. Tot slot is ook gedeeltelijk voldaan aan de afspraak dat 50 nieuwkomers in contact kwamen met Nederlanders en zij ook regelmatig contact hadden. Dit kwam door invloed van de COVID19 pandemie, waardoor reguliere activiteiten en bijvoorbeeld ook het Vriendinnen Netwerk stil kwamen te liggen.

Dagbesteding

Qua dagbesteding hebben we zoals afgesproken 25 bewoners dagbesteding geboden na verwijzing door Wij Eindhoven als alternatief voor tweedelijns zorg. Verder hebben we *ten dele* kunnen voldoen aan het voornemen om voor 120 bewoners te zorgen dat er aantoonbare ontlasting was voor mantelzorgers. *Hetzelfde* geldt voor het voornemen om voor 25 personen 4 dagdelen dagbesteding aan te bieden. *Beiden* werden veroorzaakt doordat we onder invloed van COVID19 tijdens de eerste lockdown vooral ondersteuning in de thuissituatie hebben geboden en individuele ondersteuning.

Taal en Leren

We hebben voor 120 personen uit Woensel, Mensfort, Kronehoef en Barrier informeel taalaanbod kunnen verzorgen. Daarnaast hebben we ook 50 nieuwkomers die al aan taalaanbod elders deelnemen als deelnemers verwelkomd in onze conversatiegroepen.

Activiteiten

Voor het onderwerp activiteiten hebben we voor 2020 een 9-tal afspraken gemaakt. Een daarvan was dat ons pand 10 andere organisaties kon huisvesten. Dit hebben we ten dele kunnen realiseren. In ons pand waren naast onze organisatie nog 9 andere organisaties gevestigd. Door

omstandigheden (waarover later meer, bekend bij de gemeente) is dit echter momenteel niet meer het geval. Onze basisstructuur bevat inmiddels echter wel zoals afgesproken de huiskamer, laagdrempelige sociale activiteiten en evenementen. Daar horen inmiddels ook facilitaire zaken en bedrijfsvoering (in de vorm van een secretariaat en beheer) bij. De huiskamer hebben we vanwege COVID19 helaas maar gedeeltelijk 5 dagen per week open kunnen houden. COVID19 heeft voor ons ook ervoor gezorgd dat we ons streven van 2500 unieke bezoekers per jaar maar deels hebben kunnen halen. 5 grootschalige projecten die klaarstonden konden namelijk niet doorgaan: Connecting Eindhoven, het Jongerenproject, ASML project kinderen/ouders, Wijkdialogen Armoede en Presentatie Film Armoede. Wel is het ons gelukt om 10 grootschalige evenementen te organiseren, 500 vragen in de informele zorg op te pakken en 350 inwoners deel te laten nemen aan kleinschalige wekelijkse activiteiten. Aan onze laatste afspraak voor dit onderwerp, dat we 120 deelnemers per jaar (10 groepen van 12 personen) voor onze taalgroepen kregen, is ons gelukt door zowel online als offline te werken, om de COVID19 pandemie het hoofd te bieden.

Impact

De impact van onze activiteiten komt deels naar voren in de andere alinea's in dit jaarverslag. In 2020 was een betere monitoring van onze activiteiten wegens het zware financiële jaar in 2019 een focuspunt. Daarom zijn we dit jaar met behulp van een bedrijfs vrijwilligster de mogelijkheden gaan verkennen om Salesforce te gebruiken hiervoor. Daarmee wilden we ook als organisatie duidelijkheid krijgen over de beste mogelijkheden om onze monitoring digitaal te doen. In 2020 werkten we immers ook met het systeem NAS voor onze monitoring. Dit laatste systeem bleek echter niet optimaal voor ons doordat de regie hierover niet bij ons zelf lag. Salesforce beantwoordde meer aan onze behoefte voor een simpel, toegankelijk systeem voor de monitoring van onze activiteiten waar we zelf de regie over konden houden.

Wat er in 2020 echter ook gebeurde op dit gebied is dat we studenten van de Fontys Hogeschool onderzoek lieten doen naar de meeting van de impact die het werk van onze stichting had op onze deelnemers alsmede de tevredenheid van onze deelnemers over onze activiteiten. Dit onderzoek kunt u vinden in bijlage 6. Dit onderzoek lieten we doen zodat we voor een financieel gezonde toekomst van de stichting leerden hoe we deze meeting beter konden doen, zodat we ook langdurige subsidies konden krijgen. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat het nauwkeurig monitoren van onze activiteiten in een online systeem handig zou zijn hiervoor. Daarnaast werd het advies gegeven om onze documenten te digitaliseren. Verder bleek dat van de deelnemers die aan het onderzoek katrekkers de meerderheid open zou staan voor een maandelijkse enquête omtrent de impact van de activiteiten van de stichting voor hen.

Met het advies van deze studenten zijn we in 2020 aan de slag gegaan: de activiteiten hebben we nauwkeuriger gemonitord in google docs. In Q4 (Kwartaal 4) zijn we als slotstuk van ons onderzoek naar de beste manier om onze activiteiten te monitoren overgegaan op het systeem Salesforce waarin ook duidelijke visualisaties van de data zichtbaar zijn. Zie bijlage 3. Verder gebruiken we google docs om al onze informatie te digitaliseren. Het proces om onze organisatie monitoring te digitaliseren is nog steeds gaande.

Het uitvoeren van een maandelijkse enquête die gericht is op het monitoren van de door ons te behalen doelen is een advies wat we voor de toekomst in overweging willen nemen. Hier zijn we in het jaar 2020 door onder andere COVID19 en de organisatorische en financiële moeilijkheden die ons troffen dit jaar niet aan toegekomen.

Aanpak en kwaliteitseisen

Voor een overzicht in tabelvorm en graphics van onze aanpak van onze activiteiten om resultaten te boeken en de door ons aangehouden kwaliteitseisen verwijzen we u naar bijlagen 2, 3 en 4. Voor de organisatorische en financiële achtergrond die hierop van invloed waren en die hieronder genoemd worden verwijzen we u naar bijlage 5.

Onze activiteiten centreren zich in bepaalde wijken in Eindhoven: we richten ons op bewoners uit Woensel Zuid-West. Dit omvat de wijken Barrier, Kronehoef, Woensel-West, Rapenland, Generalenbuurt, Gildebuurt, Hemelrijken, Mensfort en uit het centrum.

Om de voor 2020 beoogde resultaten te behalen hebben we verschillende typen activiteiten ondernomen. Hierbij gaat het om:

- Periodieke activiteiten (wekelijks, maandelijks, eenmalig);
- eenmalige activiteiten (lezingen, bijeenkomst, workshops);
- evenementen (groots opgezet, voor iedereen vrij toegankelijk);
- activiteiten of evenementen die intern gericht zijn, vooral op de eigen gemeenschap.

1e periode: Start grootse plannen voor 2020 en lockdown

Vanaf 1 januari heeft de stichting versterking gehad van een operationele manager. Tülay Aslan heeft een half jaar voor ons gewerkt als operationeel manager om de doorontwikkeling in gang te zetten. Dit was het startpunt van interne veranderingen, waarover verderop meer..

Gedurende de 1e periode konden we in de eerste twee maanden onze activiteiten regulier uitvoeren en in maart kwam de COVID19 pandemie op, wat onze activiteiten beïnvloedde. Deze periode was dus vooral nog gericht op de normale activiteiten uitvoeren en voorbereidingen treffen voor de grote evenementen en samenwerkingen die we voor 2020 op de planning hadden staan, zoals Connecting Eindhoven en de samenwerking met Fontys Hogescholen voor de professionele werkplaats.

In deze periode hebben we 11 wekelijkse activiteiten uitgevoerd waaronder bijvoorbeeld taallessen, conversatiegroepen en creatieve cursussen zoals de schilderclub en naailessen. Daarnaast hebben we ook de dagelijkse huiskamer georganiseerd en activiteiten voor kinderen zoals crea-kids en de speelgroep. Aan deze activiteiten namen tussen de 8 en 11 deelnemers deel, afhankelijk van de activiteit. Bovendien vonden er enkele eenmalige activiteiten plaats zoals activiteiten ter voorbereiding voor Connecting Eindhoven en de samenwerking met Fontys Hogescholen voor het project professionele werkplaats. We hebben vrouwen meer zelfvertrouwen gegeven via het textieluitstapje naar het Van Abbe museum, waar wijkbewoonsters hun borduurwerk mochten exposeren. Daarnaast is de wethouder Renate Richters langs geweest om met de activiteiten van onze stichting kennis te maken. In samenwerking met Seyda Buurman, Dynamo en de Al Furqaan moskee hebben we in deze tijd ook het jongerenproject voorbereid en was het klaar om uitgevoerd te worden. Aan deze eenmalige activiteiten namen tussen de 10 en 60 personen deel, afhankelijk van de activiteit. Verder waren er in dit kwartaal ook maandelijks activiteiten zoals de Oefengroep Verbindende Communicatie en hebben we ons maandelijks gericht op bijvoorbeeld de Armoedecoalitie. Deze activiteiten werden grotendeels door onze coördinatoren en verbinders georganiseerd en opgezet, met participatie van ondersteuners en kartrekkers. Soms waren de bestuursleden ook betrokken afhankelijk van de activiteit.

2e periode: COVID19 en lockdown: switch naar het nieuwe normaal

Vanaf maart ging Nederland op slot vanwege de COVID19 pandemie. Sociaal werk werd als cruciaal gezien gelukkig, maar desondanks moesten ook wij een switch maken naar de 1.5m samenleving,

veelvuldig handen wassen en online werken waar mogelijk. Ook staken we meteen onze handen uit de mouwen om voedselpakketten te maken voor kansarme mensen. We hebben hard gewerkt om onze activiteiten toch doorgang te laten vinden ondanks de COVID19 restricties. Door deze pandemie veranderde de hulpvraag, nam deze toe en doet deze dat nog steeds.

Deze periode werd ons huisvestingsprobleem duidelijk, hebben we daarover een rapport gekregen van Arcadis, hebben we afscheid genomen van onze grote plannen (wijkbedrijf, coöperatie) zijn we begonnen:

- **terug** te gaan **naar** onze inhoudelijke **basis** (huiskamer, inloop, taal, dagbesteding en projecten), met personele gevolgen van dien,
- **op** te gaan **naar** een betere bedrijfsmatige **basis**, uiteindelijk overgestapt naar een nieuwe boekhouder/accountant OAMKB.

Online activiteiten

De eerste week van de lockdown stond in het teken van hergroeperen, ons realiseren wat COVID19 voor onze activiteiten betekende en bedenken hoe we onze activiteiten zo goed mogelijk uit konden voeren in het COVID19 tijdperk. Hierbij was onze Bindingsladder een geweldig redmiddel: iedere speler droeg zijn steentje bij in het informeren van iedereen die bij de stichting betrokken was over de COVID19 maatregelen en de gevolgen voor het al dan niet doorgaan van onze activiteiten. Daarnaast zorgde deze structuur en de mensen die eronder vielen ervoor dat elk puzzelstukje waar mogelijk toch doorgang kon vinden op wat voor manier dan ook. Daardoor konden de Nederlandse lessen heel snel in online versie opgezet worden: men ging wekelijks videobellen, via whatsapp dictees geven en docenten deelden via whatsapp hun best practices. De schilderclub vond online plaats: men had tijdens het schilderen op zijn eigen locatie contact met andere deelnemers via videobellen om toch verbinding te creëren tussen de deelnemers. De praatgroep switchte ook naar een online versie. Daarnaast richten we ons meteen op het aanleren van online manieren om te communiceren, zoals Zoom, Whatsapp, MS teams. Onze kartrekkers en coördinatoren waren geweldig in dit opzicht: zij begonnen hier meteen enthousiast mee en de hierboven genoemde wekelijkse activiteiten konden al na een week lockdown online doorgang vinden. Tijdens de lockdown hebben we extra aandacht besteed aan de groep dagbesteders. We hebben persoonlijke bezoeken afgelegd, wekelijks telefonische contact gehad of betrokken bij activiteiten waar we in kleine groepjes noodpakketten hebben gemaakt, in de tuin gewerkt en betrokken bij de wijkprojecten. Hierdoor hebben de bewoners steun ervaren, gezien en gehoord worden en minder eenzaamheid ervaren.

Inspiringen op voedsel-, informatie- en verbinding behoeften van wijkbewoners

We brainstormden daarnaast over de behoeften van wijkbewoners in COVID19 tijd. Dit leidde ertoe dat deelnemers voor wie het vanwege de sluiting van de stichting veiliger was om toch buitenshuis activiteiten te verrichten ons meehielpen met het klaarmaken en uitdelen van voedselpakketten voor behoeftigen.

Verder hebben we om aan de behoeften van mensen tegemoet te komen een facebook groep en interne nieuwsbrief met inspirerende dingen opgezet en onderhouden om toch het gemeenschapsgevoel te behouden, ondanks het feit dat we een groot deel van onze activiteiten niet meer op de stichting konden organiseren. Om mensen op te beuren tijdens de lockdown, wat toch wel een grote verandering en eenzaamheid betekende voor met name ouderen en mensen met een psychische kwetsbaarheid, hebben we diverse projecten georganiseerd. Zo hebben we het hartjesproject georganiseerd, waarbij mensen hartjes konden maken voor bewoners van het verzorgingshuis. Een ander voorbeeld is het vrolijke post project waarbij wijkbewoners vrolijke post konden maken voor andere mensen door middel van een door ons gefaciliteerd knutselpakketje. Tot slot hebben we een buurt kunstwerk gemaakt, waarbij bewoners samen een kunstwerk maakten en

je letterlijk een deel van het grotere geheel vormde. Op deze manier hebben we toch het gemeenschapsgevoel in de wijk kunnen behouden ondanks de lockdown. In deze projecten was ons bestuurslid Esra Altmis een sterke, verbindende factor en schijnend licht in de COVID19 duisternis. Zij bracht de samenwerkingspartners als Vitalis, Buurt in Bloei, CKE en de Mevlana Moskee en Dynamo bij elkaar om deze mooie projecten te organiseren. Deze organisaties kampten namelijk zelf ook met de gevolgen van de lockdown; hun locaties waren ook gesloten en zij waren ook vertwijfeld over welke activiteiten zij konden organiseren om in te springen op de nieuwe realiteit en bewoners behoeften tijdens de COVID19 pandemie.

Daarnaast hebben we energie gestoken in het maken en verspreiden van flyers in meerdere talen om de bewoners in de wijk die bijvoorbeeld Turks of Engels spraken te informeren over de COVID19 maatregelen in Nederland na iedere persconferentie. Op die manier werden zij toch bewust gemaakt van deze maatregelen ondanks het feit dat zij zelf niet bekend waren met Nederlandse kranten of nieuwsuitzendingen rondom COVID19 in Nederland. Verder hebben we toen de lockdown iets verlicht werd het pand natuurlijk aan moeten passen aan de COVID19 maatregelen. We hebben de lasten van ouders verlicht door (toen dit qua sterkte van de lockdown nog mogelijk was) een speelgroep voor kinderen te organiseren, zodat ouders konden werken. Hierbij speelden kinderen onder begeleiding van vrijwilligers op klim- en klautertoestellen volgens de Montessori methode. Toen dit op een gegeven moment niet meer mogelijk was leende de speelgroep haar speeltoestellen aan ouders uit, zodat hun kinderen zich buiten konden vermaken, terwijl ouders aan het werk waren.

In deze periode konden we dus slechts enkele wekelijkse activiteiten verzorgen en hebben we veel eenmalige activiteiten verzorgd. Zo hebben we de taal cursus, schilderclub, conversatiegroep en dagbesteding online gegeven in deze periode. We zijn ook ingesprongen op de COVID19 gerelateerde behoeften door vaker voedselpakketten te bezorgen, een keer speelgoedpakketten uit te delen, en een project rondom hartjes uitdelen en vrolijke post te organiseren. We hebben bovendien ook een corona protocol ontwikkeld, mensen geïnformeerd over COVID19 en aan deskundigheidsbevordering gedaan door een workshop over radicalisering in verband met complotdenken over COVID19.

Zonder de geweldige inzet van onze Bindingsladder en alle mensen die daartoe behoren, hadden we nooit op zo'n doortastende en vitale manier de overgang naar het nieuwe normaal kunnen maken. We zijn dan ook trots dat we in deze periode ondanks COVID19 voor onze wekelijkse activiteiten tussen de 8-60 mensen konden bedienen, ook al waren het maar 3 wekelijkse activiteiten die doorgang konden vinden. Daarnaast zijn we trots op de weliswaar eenmalige of maandelijkse maar toch zeer betekenisvolle andere activiteiten die we dit kwartaal georganiseerd hebben zoals hierboven genoemd. Hiermee hebben we toch steeds tussen de 5 en 100 personen kunnen bereiken, afhankelijk van de activiteit.

Helaas krijgen we in deze periode te maken met financiële en organisatorische problemen. Voor een uitgebreide reflectie: zie Bijlage 5. De locatie waar we op dat moment zaten aan de Kronehoefstraat werd technisch en financieel niet goed en niet duurzaam genoeg bevonden waardoor we als organisatie drastisch moesten reorganiseren. Dit betekende in de praktijk dat we op zoek moesten naar een nieuwe locatie en waar mogelijk moesten snijden in ons personeelsbestand. Hierdoor kwamen er voor onze stichting nog meer onzekerheden bovenop de COVID19 situatie, waardoor de gehele organisatie maar vooral de verbinders extra onder druk kwamen te staan. Vanwege deze nieuwe organisatorische realiteit hebben we aan het einde van deze periode afscheid genomen van een aantal coördinatoren, verbinder en konden we het contract van de operationele manager niet verlengen. Hierdoor kwam de dagelijkse aansturing en ondersteuning van de kartrekkers, vrijwilligers en deelnemers neer op de verbinders en 2 overgebleven coördinatoren.. Praktisch gezien ging het team hierdoor dubbel zoveel werk verrichten om de stichting draaiende te houden en vrijwilligers te ondersteunen zonder meer betaald te krijgen. Om de organisatie duurzaam te houden wordt besloten om de basis als uitgangspunt te nemen: de Huiskamer/Sociale Basis, Inloop/Informeel Zorg,

Taal & Vertrouwenspersonen en Dagbesteding. Ook treedt Stephan Pauly, een van onze verbinders terug, en besluit ons accountant tot onthouding van goedkeuring. Hierdoor zijn we genoodzaakt om een nieuw accountantskantoor in de arm te nemen en het teruggaan naar de basis te verwerken in nieuwe subsidieaanvragen voor de gemeente. Per september kwamen Leyla en Esra, Ziya en Aysenur in vaste dienst, wat voor rust zorgde.

3e periode: Het nieuwe normaal blijft bestaan; financiële en organisatorische problemen & wederopbouw

Tijdens de 3e periode hebben we helaas nog steeds te maken met COVID19, maar wordt de lockdown iets verlicht. Hierdoor konden we in deze periode weer meer wekelijkse activiteiten organiseren. Voorbeelden zijn de naailes, schilderclub, taalles en het Vriendinnen Netwerk. Tijdens deze periode zijn door het hieronder beschreven verlies van coördinatoren sommige activiteiten gestopt. Echter kwamen er in deze periode juist ook veel nieuwe vrijwilligers die nieuwe activiteiten organiseerden. Voorbeelden hiervan zijn de huiswerkbegeleiding, kunst & meditatie, het vision board en het maken van deeghapjes.

Ondanks de nieuwe vrijwilligers en het organiseren van nieuwe activiteiten was de 3e periode toch ook getekend door organisatorische en financiële problemen en spanning hieromtrent. Dit had ook zijn op het weerslag aantal activiteiten dat we konden organiseren, omdat we nu met minder handen meer werk moesten verrichten. Zo hebben we weliswaar meer wekelijkse activiteiten georganiseerd, maar per activiteit maar een beperkt aantal mensen kunnen toelaten per week.

Dankzij de geweldige inzet van overgebleven en nieuwe vrijwilligers, maar ook het bestuur zijn er deze periode toch geweldige activiteiten georganiseerd ondanks de perikelen achter de schermen. Daarnaast is er door het bestuur er in deze periode veel reflectief, constructief werk verricht voor de toekomst van de stichting, waarvoor hulde.

4e periode: Voortborduren op 3e periode activiteiten, strenge lockdown, wederopstanding en verhuizing

Tijdens de 4e periode waren er zelfs meer activiteiten die iedere week uitgevoerd konden worden, zoals de workshops Verbindende Communicatie en Herstellen doe je zelf. Dit ondanks de strenge lockdown vanaf half oktober. Hierdoor weten we toch tussen de 5 en 25 mensen per activiteit (meerdere groepen) te bereiken in deze periode.

Organisatorisch en financieel komt er in deze periode ook licht in de duisternis. Esra en Leyla vinden in deze periode namelijk een nieuwe locatie aan de Dr. Cuyperslaan, waardoor de gemeente alle organisatorische en financiële problemen tot heldere conclusies kan terugbrengen. Dit wordt geholpen door een duidelijk financieel beeld van ons nieuwe accountantskantoor. In deze periode besluit een van onze interim bestuursleden terug te treden. De gemeente zorgt voor een financieel gezonde oplossing voor het jaar 2020 en 2021 en we kunnen verhuizen naar de nieuwe locatie. (Voor verdere toelichting zie bijlage 5 met de reflectie). Hier gaat in deze periode veel tijd in zitten, wat wederom invloed heeft op het aantal activiteiten dat we kunnen organiseren.

In Q4 voerden we dankzij coordinator Ziya Altmis en vrijwilligster Rosana Rocha de Bruijn en Avance impact het systeem Salesforce in voor het monitoren van de Inloop. Daardoor kunnen we voor Q4 de volgende algemene gegevens meedelen.

We hebben in de maand oktober meer dan honderd hulpvragen gehad terwijl dit in november verminderde naar 46 en in december naar 28. In totaal kwamen 125 bewoners met een hulpvraag naar ons toe in deze periode. Van deze vragen is een groot deel eenvoudig, een klein deel meervoudig en slechts een miniem deel complex. Er staan nog een klein aantal eenvoudige,

meervoudige en complexe vragen open en er zijn enkele nieuwe bij gekomen, maar het grootste deel is opgelost momenteel. De onderwerpen van deze vragen zijn grotendeels financiën, administratie, praktische zaken, en wonen. Van de nog openstaande vragen hebben de meeste lage prioriteit en zijn ze slechts eenvoudig. De onderwerpen van deze vragen zijn veelal praktische zaken, administratie, gezondheid en familie & gezin. Van de gesloten vragen kon 69% opgelost worden tijdens de intake, 16% werd doorgeleid naar andere kanalen en 11% werd opgelost na meerdere gesprekken.

Dankzij de wederom tomeloze inzet van de deelnemers aan onze Bindingsladder en het geweldige veerkrachtige vermogen van de verbinders en het bestuur is het ons gelukt om Q4 af te sluiten met een helder plan voor 2021 (zie de beschikkingen van de Gemeente voor 2021) in een mooie, nieuwe locatie.

Kwaliteitsmaatstaven

Voor onze activiteiten hebben we verschillende kwaliteitsmaatstaven gehanteerd, die we ten dele hebben kunnen waarborgen. Zo hechten we waarde aan deskundigheid, relevantie, duurzaamheid en frequentie/intensiteit. Voor deskundigheid hadden we het uitgangspunt dat de betaalde krachten HBO werk-en denkniveau hebben. Dit hebben we ook kunnen realiseren. Voor relevantie beoogden we dat het taalaanbod afgestemd werd met partners in de stad, zoals bijvoorbeeld de Bibliotheek en Humanitas. Dit hebben we kunnen realiseren doordat we aan alle informele overlegmomenten van dergelijk taalaanbieders hebben deelgenomen. Het criterium duurzaamheid wilden we realiseren door een nieuw registratiesysteem te hanteren waardoor meer nauwkeurige monitoring plaats kon vinden. Dit hebben we ten dele kunnen realiseren door de implementatie van Salesforce in Q4 voor het inloopstuk van onze activiteiten. Qua frequentie van onze activiteiten hebben we helaas de invloed ondervonden van de COVID19 pandemie, waardoor we een deel van onze activiteiten niet of minder frequent konden organiseren (zie bijlage 2).

Maatschappelijk Effect

Het maatschappelijk effect dat onze activiteiten hebben is tweeledig: zowel qua taal en leren als op het gebied van dagelijkse activiteiten en meedoen in de samenleving. Zo ondersteunen wij met onze activiteiten taal-laaggeletterden in Eindhoven in bijvoorbeeld Mensfort en volwassenen die basisvaardigheden onvoldoende beheersen. Daardoor werken wij eraan om de percentages van mensen die hiermee te maken hebben te verlagen. Daarnaast ondersteunen wij inwoners die wellicht hulp nodig hebben van de specialistische (tweedelijns) voorzieningen, door op deze zorgvraag in te springen en alleen als het daadwerkelijk nodig blijkt hen door te verwijzen naar tweedelijns zorg. Zo verminderen wij het percentage inwoners dat druk legt op de tweedelijns voorzieningen via ons werk door maatwerk te leveren aan deze groep inwoners. Bovendien werken we middels onze activiteiten eraan dat het aantal geregistreerde vrijwilligers, maatjes, buddy's en mantelzorgers (per 1000 inwoners) omhoog gaat. Onze activiteiten zorgen ook voor een stijging in de zelfredzaamheid en de maatschappelijke deelname van participanten. Tot slot worden de mantelzorgers van inwoners ontlast door ons werk. Hierdoor zijn op al deze onderwerpen dankzij ons werk verbeteringen opgetreden ten opzichte van 2019.

Effect van COVID19

Als gevolg van COVID19 hebben we veel van onze geplande activiteiten niet of veel minder kunnen uitvoeren. Zo hebben we aanzienlijk minder wekelijkse activiteiten kunnen uitvoeren dit jaar en zijn veel grootschalige evenementen geannuleerd of verschoven naar 2021. Anderzijds zijn er ook nieuwe activiteiten bij gekomen doordat de zorgbehoefte is geïntensiveerd of verschoven. Voorbeelden

hiervan zijn COVID19 preventie ondersteunende activiteiten zoals informatieverschaffing over COVID19, een COVID19 strategie die ontwikkeld is en het verspreiden van speelgoed- of voedselpakketten. De effecten van COVID19 staan ook meer in detail beschreven onder 'Aanpak en Kwaliteitseisen'.

Onvoorziene omstandigheden

Dit jaar hebben we door ontwikkelingen zoals boven omschreven van een aantal werknemers afscheid moeten nemen en ook moeten verhuizen naar een nieuwe locatie. Dit alles heeft ook zijn weerslag gehad op onze mogelijkheden om optimaal onze activiteiten te ontplooiën in het jaar 2020. Hierdoor zijn we echter wel financieel gezonder geworden als stichting. Tengevolge van deze bezuinigingen hebben we wel met het bestuur, de twee overgebleven oprichters, twee coördinatoren en een aantal vrijwilligers veel uren werk gestoken in het overeind houden van de stichting die we niet konden vergoeden. Daardoor is voor ons de noodzaak van **een persoon die ons ondersteuning verleent op het vlak van bedrijfsvoering (PIOFACH)**, erg duidelijk geworden. Gelukkig hebben we desondanks het financieel negatief resultaat over 2019 kunnen inlopen, hebben we onze activiteiten grotendeels zoals gepland kunnen organiseren en hebben we op bedrijfsmatig vlak goede stappen gezet. Naast de nodige bezuinigingen hebben we namelijk ook Salesforce ingevoerd voor onze monitoring van activiteiten voor een betere verslaglegging. Daarnaast hebben we veel geleerd over het belang van een goede monitoring structuur waarbij ook de mobiliteit van werknemers en continue toegankelijkheid ervan voor het bestuur gewaarborgd blijft. De onvoorziene omstandigheden staan ook meer in detail beschreven onder 'Aanpak en Kwaliteitseisen' en in bijlage 5 met de reflectie van Sjaak Evers.

Conclusie

Ondanks een zeer bewogen jaar hebben we toch dankzij onze veerkracht een groot deel van onze geplande activiteiten kunnen organiseren en bijna alle gestelde doelen behaald. We hebben zelfs in kunnen springen op de geïntensiverde zorgbehoeften van de bewoners. Tot slot hebben we dit jaar ontzettend veel geleerd over hoe we in verschillende vormen onze activiteiten kunnen organiseren zodat we ook als ze niet fysiek kunnen plaatsvinden toch ons werk kunnen doen. Daarnaast hebben we veel kennis opgedaan over welke bedrijfsvoering bij ons past op dit moment en hebben we stappen gezet en plannen gemaakt om deze door te voeren. Een zeer leerzaam en bewogen jaar voor onze stichting dus.