



Jaarverslag 2021



Serve the City VZW

15 Van Meyelplein

02 / 734 35 02

1040 Brussel

hello@servethecity.be

België

www.servethecity.brussels

Redacteur: Jeremie Malengreaux

Inhoud: Anna Gheysen, Gema Suarez, Jennifer Su & Jeremie Malengreaux

Design: Gema Suarez & Jeremie Malengreaux

Foto's (p1, p27 & p30): Claudio Caputo

Een aantal iconen van freepik.com

Inhoud

Voorwoord	4
Productie & Impact in 2021	6
Wie zijn wij?	9
Onze Missie, Waarden en Visie	10
2021 in Detail	11
Internationale vrijwilligers	21
Zakelijk Vrijwilligerswerk	22
Financieel verslag	23
Het verhaal van Tim	26
Een vooruitblik	28

Voorwoord

Een jaar van innovatie

2021 werd gekenmerkt door innovatie en nieuwe opportuniteiten voor Serve the City en vooral door een massale mobilisatie van vrijwilligers. Ik was enorm onder de indruk van de steun die we hebben gekregen van onze partners en vrijwilligers, met actieve inzet in veel verschillende buurten van Brussel.

In 2021 hebben we met name onze inspanningen op het vlak van voedseldistributie vergroot. Dankzij een subsidie van de Commission Communautaire Française (COCOF) hebben we onze voedseldistributieprojecten uitgebreid en ons partnerschap met het daklozencentrum Personnes Sans Abri' (PSA) van het Rode Kruis versterkt. In nauwe samenwerking met onze partner 'Community Kitchen' zijn we erin geslaagd elke week 1600 warme maaltijden te leveren aan het centrum. Dit was een aanzienlijke uitdaging die we aankonden dankzij de inspanningen van onze ongelooflijke teams van geëngageerde vrijwilligers. Zonder

hun inzet zouden we de strijd tegen de honger niet op deze wijze hebben kunnen voeren.

Met de plaatsing van een semi-professionele keuken in ons kantoor hebben we een bijkomende ruimte gecreëerd om onze activiteiten op het vlak van voedseldistributie te organiseren en te centraliseren. Dit was mogelijk dankzij een succesrijke inzameling van middelen op Facebook en dankzij steun van het United Fund for Belgium.

Het officiële opstarten van "ServeNow", de vrijwilligersapp van Serve the City was zonder meer één van de hoogtepunten van 2021. Via de app kunnen vrijwilligers de details van projecten bekijken en zich ervoor inschrijven, een enorme stap voorwaarts in de professionalisering van het vrijwilligersbeheer en de gegevensinzameling van Serve the City. Ik kijk er met spanning naar uit om te zien tot hoever deze app zal bijdragen aan het verspreiden van

onze waarden van medeleven, moed en hoop doorheen de stad, naarmate onze vrijwilligersgroep groeit.

2021 was ook het jaar waarin onze maandelijkse 'Big Volunteer Days' en onze jaarlijkse 'Big Volunteer Week', die opgeschort waren vanwege COVID-19, nieuw leven konden worden ingeblazen. Deze evenementen geven ons de mogelijkheid om teams van vrijwilligers tot stand te brengen en te ontwikkelen en om te blijven investeren in projecten met onze partner NGOs. Onze projecten met kinderen van asielzoekers in de centra van Etterbeek, Koekelberg en Sint-Lambrechts-Woluwe in het bijzonder laten zien hoeveel er kan worden verwezenlijkt wanneer verschillende vrijwilligersgroepen de handen in mekaar slaan voor een gezamenlijk project.

Ondanks een versoepeling van de beperkingen, zijn we de gevolgen van COVID-19 het

hele jaar blijven voelen en verschillende projecten bleven opgeschort. Maar de toewijding van onze vrijwilligers, projectleiders en donoren is onveranderd gebleven. Zij vormen de ruggengraat van onze organisatie en de motor voor de verspreiding van onze waarden van liefde, medeleven en hulpvaardigheid in de stad. Dit vervult mij met hoop en we kijken uit naar 2022 als een jaar van nieuwe opportuniteiten voor onze hulpontvangers en onze vrijwilligers.

Het was weer een fantastisch jaar van dienstbaarheid.



Nathan

Nathan Torrini
Executive Directeur



Activiteiten & Impact in 2021

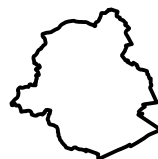
Niet minder dan



968

individuele vrijwilligers

in



17

projecten op diverse plaatsen

Zij hebben zich samen gedurende



18 215

uren ingezet

of het equivalent van



9 FTE

ten belope van circa €258 000

Met een persoonlijke impact van



€778K ca.

op hun welzijn



Deze ramingen zijn gebaseerd op de Economic

Impact Assessment uitgevoerd door **frontier**

ECONOMICS

in te kijken via de QR Code hiernaast.

Met de hulp van onze vrijwilligers, hebben we steun geboden
aan meer dan **7 000** individuele hulpontvangers, met een
rechtstreekse economische impact van circa **€242 000*** in de vorm van



74 000

warme maaltijden



9 600

lunch & zorgspakketten



88 000

warme dranken



143 000

stukken fruit en desserts



170

geschenken



2 135 uren

mentoring & scholing

** Voor vrijwilligers betreft de raming de impact van het vrijwilligerswerk op het welzijn. Voor de begunstigden betreft de raming enkel de rechtstreekse monetaire waarde van de diensten die zij ontvangen. Daarnaast kan ervan worden uitgegaan dat de projecten van STC een bredere economische impact hebben op de begunstigden en de samenleving. De omvang van deze impact is echter niet berekend in dit rapport.*

”

In oktober 2020 ben ik als vrijwilliger begonnen tot 4 keer per week een bijdrage te leveren aan het Lunch 4 All project. Dit was tijdens een lockdown en mijn vrijwilligerswerk gaf me een doel en structuur tijdens een voor het overige heel moeilijke periode.

In juni 2021 is me gevraagd tweemaal per week de leiding van het project voor mijn rekening te nemen. Zelf heb ik lang getwijfeld of ik wel de verantwoordelijkheid voor de 300 - 400 mensen die elke middag naar het Rode Kruiscentrum komen aan zou kunnen. Gelukkig ben ik de uitdaging aangegaan en ik ben nu al een jaar projectleider. Ik ben 61 jaar oud en mijn vrijwilligerswerk is uitermate belangrijk geworden voor mij tijdens deze levensfase. Mijn zelfvertrouwen is gegroeid, ik voel me nuttig en het geeft me veel voldoening om bij dit team te horen. Zelf geef ik mijn tijd maar ik krijg er veel meer voor terug.

Alison, Projectleider Lunch 4 All



Wie zijn wij

Serve the City (STC) is een mondiale beweging van vrijwilligers. We verbinden mensen die dienstbaar willen zijn met zinvolle acties om mensen in nood te steunen. Onze beweging is ontstaan in Brussel in 2005 en heeft zich sindsdien wereldwijd verspreid over 45 landen en 65 steden, van de VS tot de Filipijnen.

Bij Serve the City Brussel rekruteren, verwelkomen en verbinden wij vrijwilligers met projecten in de hele stad. We bieden onze hulp en steun aan aan iedereen in nood, met inbegrip van daklozen, asielzoekers, vluchtelingen, bejaarden, mensen met een handicap, slachtoffers van mishandeling en vele anderen.

Wij werken samen met lokale en internationale partnerorganisaties, zoals het Rode Kruis België, het Leger des Heils, het Burgerplatform voor Steun aan Vluchtelingen, Samusocial, Petites Soeurs des Pauvres, Oasis Belgium en Community Kitchen. We organiseren ook, onder andere, vormings- en bewustwordingsevenementen, fondsenwerving en teambuildings voor het bedrijfsleven.



Onze Missie, Waarden en Visie

Onze **missie** is het mobiliseren van vrijwilligers en het transformeren van onze buurten door simpele daden van hulpvaardigheid. Veel mensen die samen kleine dingen doen kunnen een groot verschil maken.

Onze **waarden** zijn hierbij onze maatstaf:



Nederigheid



Medeleven



Respect



Moed



Liefde



Hoop

Onze **visie** bestaat uit het in de praktijk brengen onze waarden in onze dienstbaarheid. We zetten ons in voor een samenleving die de maatschappelijke waarde van het vrijwilligerschap erkent en streven ernaar eenieder in nood te helpen.

2021 in detail

Een vonk die verandering bracht

De COVID-19 pandemie leidde tot een moeilijk 2020, een jaar waarin onze financieringsbronnen en onze projecten ernstig verstoord werden. Door de strenge lockdowns verloren we een groot deel van het fysieke contact met zowel onze vrijwilligers als onze hulpontvangers. Onze sociale uitwisselingsprojecten lagen stil en enkel projecten die erkend werden als humanitaire bijstand (zoals sommige voedseldistributieprojecten) konden plaatsvinden, weliswaar met een zeer beperkt aantal vrijwilligers.

2021 was een jaar van nieuwe hoop: een jaar waarin we onze projecten nieuw leven konden ingeblazen en waarin we opnieuw alles konden leveren wat onze partners en hulpontvangers nodig hadden. Maar ook 2021 was niet zonder uitdagingen. Steeds wijzigende beperkingen beïnvloedden de planning van onze projecten en door de heersende onzekerheid werd het opzetten van evenementen voor het inzamelen van middelen bijna onmogelijk. Ons team

wisselde voortdurend tussen thuis en op kantoor werken, wat de coördinatie sterk bemoeilijkte.

Maar elke crisis leidt tot verandering, en wij waren er klaar voor. De aanpassing aan de steeds veranderende omstandigheden vergde het bedenken van nieuwe manieren om onze vrijwilligersprojecten en evenementen te organiseren en de situatie zette ons ertoe aan om meer en meer gebruik te maken van onze ServeNow app om de inschrijvingen van onze vrijwilligers voor projecten en alle communicatie eromheen te beheren. De Big Volunteer Days werden omgevormd van afzonderlijke evenementen tot een samenhangende groep van maandelijkse projecten. Deze nieuwe, telkens terugkerende activiteiten hielpen ons om vrijwilligersteams op te bouwen die mekaar regelmatig ontmoetten en snel konden groeien. Dit stelde ons in staat groepen van mensen bij mekaar te brengen die zich samen in konden zetten voor doelen waar we voorheen geen capaciteit voor hadden.

Hoewel sommige projecten het dienstverleningsniveau van vóór COVID niet meer konden halen, concentreerden we ons op wat haalbaar was: de meeste van onze voedseldistributieprojecten werden beschouwd als humanitaire bijstand. Deze projecten konden dus plaatsvinden en we konden maaltijden blijven leveren aan diegenen die er nood aan hadden. Omdat iedereen en niet alleen vluchtelingen er welkom zijn werd Lunch 4 Refugees omgedoopt tot Lunch 4 All en de voedselbedelingen werden aangezwengeld. Tegen het einde van 2021 werd Serve The City viermaal per week verantwoordelijk voor het leveren en verdelen van de maaltijden. Onze inzamelingen van lunchpakketten stelden ons in staat om honderden voedselpakketten die thuis door vrijwilligers werden klaargemaakt te leveren aan hulpontvangers van het Malice centrum, een nieuwe partner die ondersteuning nodig had. Le Phare bleef tweemaal per week warme maaltijden verstrekken aan de ongeveer 200 mensen die naar elke voedselbedeling toekwamen.

Langzaamaan konden onze wekelijkse projecten weer opstarten, nog steeds overschaduwd door de COVID-beperkingen en uitbraken. Tegen het einde van het jaar hadden we zelfs een aantal nieuwe acties en projecten, zoals de Huiswerkclub in Koekelberg. De evenementen keerden ook terug en onze vrijwilligers konden opnieuw centra versieren voor de kerst, cadeautjes meebrengen voor de kinderen, een pubquiz organiseren en aan

teambuildings deelnemen. En op deze manier, ondanks het feit dat 2021 een jaar was met veel beperkingen, toonden onze vrijwilligers hun veerkracht. Nieuwe leiders brachten verse energie en frisse ideeën en oude en nieuwe vrijwilligers sloegen de handen in mekaar om de bestaande systemen te verbeteren. Een nieuw hoofdstuk in onze beweging begon, gemarkeerd door een nieuwe mijlpaal: we trokken met 90 mensen naar de diertuin!

Projectblikvangers

Community Kitchen

Het partnerschap met Community Kitchen begon gedurende de moeilijkste periode van 2020 en Community Kitchen is intussen één van onze meest dierbare bondgenoten in de strijd tegen de voedselonzekeerheid geworden. Vanaf april 2021 zijn vrijwilligers van Serve the City aan de slag gegaan in het team van Community Kitchen om gemiddeld 2000 maaltijden per week te bereiden en voor verdeling klaar te maken. Vier keer per week helpen vrijwilligers de koks in de keuken. Vrijwilligers maken ook deel uit van de teams die de individuele porties klaarmaken, in afhaalverpakkingen die hygiënisch en gemakkelijk uit te delen zijn. De voedselbedelingen worden verzorgd door Lunch 4 All van Serve the City en door Le Phare. Op deze manier zijn we in staat om elke week een warme maaltijd te bezorgen aan zo'n 600 kwetsbare mensen. De kosten voor de maaltijden worden gedragen door Community Kitchen en Serve the City. In 2021 werd dit project gedeeltelijk gefinancierd met steun van de COCOF.



Trampoline

Einde 2021 bracht ook een van de belangrijkste innovaties: het opzetten van het Trampoline project. Onze samenwerking met de non-profit organisatie Oasis Belgium, met steun van de Koning Boudewijnstichting en van Equal Brussels, zal hopelijk belangrijke resultaten opleveren. In het kader van het Trampoline project zal Serve the City vrouwen die het slachtoffer zijn geworden van misbruik of mensenhandel de mogelijkheid bieden om vrijwilligerswerk uit te voeren. Deze vrouwen zullen de kans krijgen om deel te nemen aan onze vrijwilligersactiviteiten en zo in een veilig kader in contact te komen met de plaatselijke bevolking. Serve the City zal ook vrijwilligers leveren die zullen optreden als mentors voor deze vrouwen, en hen zullen helpen om hun sociale en economische situatie te verbeteren en tegelijk hechtere relaties te ontwikkelen. Serve the City en Oasis werken ook samen voor de opleiding van de mentors die aan dit project deel zullen nemen. Deze opleiding zal bestaan uit een aantal verplichte online trainingssessies en follow-up meetings. Het project zal van start gaan in januari 2022.



”

Je hebt me geleerd dat door te studeren mijn schoolresultaten verbeteren. Je hebt me geholpen om Frans te leren wat mij weer geholpen heeft om vrienden te maken op school. Niemand anders kon me helpen. Mijn ouders zijn zelf ook nog Frans aan het leren, en zij kunnen me dus moeilijk helpen. Ik leer hen nu Frans, dus door jouw hulp kan ik hen helpen.

Z, 10 jaar oud, bewoner van het Jourdan Centrum van Samusocial

Project Mindmap

Ziehier een overzicht van onze projecten onderverdeeld in vier categorieën: voedseldistributie, logistieke projecten, educatieve projecten en sociale uitwisseling, telkens met sleutelindicatoren wanneer die beschikbaar zijn.



Voor meer informatie over onze projecten, download onze ServeNow app of bezoek onze website: www.servethecity.brussels

- Vrijwilligersuren
- Individuele vrijwilligers
- Hulpontvangers
- Statistiek / evenement

Le Phare



- 2 527
- 60
- 500
- 12 600 volledige maaltijden

Petites Soeurs des Pauvres



- 37
- 7
- 96
- Niet beschikbaar

Lunch 4 All



- 4 867
- 296
- 6 485
- 65 528 warme maaltijden verdeeld

Solidarity Breakfast



- 134
- 19
- 2 870
- 3 388 ontbijten verdeeld

Community Kitchen



- 3 661
- 354
- 6 985
- 78 128 porties warme maaltijden bereid

Porte d'Ulysse



- 115
- 25
- Niet beschikbaar
- Niet beschikbaar

Mobiele bibliotheek



- 🕒 326
- 👤 49
- 👥 426
- ★ 533 boeken uitgedeeld

Gulledelle Huiswerkclub



- 🕒 194
- 👤 19
- 👥 40
- ★ 60 kerstmisgeschenken uitgedeeld

Logistiek Serve the City



- 🕒 10
- 👤 6
- 👥 Niet beschikbaar
- ★ Niet beschikbaar

Speak Brussels



- 🕒 Niet beschikbaar
- 👤 Niet beschikbaar
- 👥 Niet beschikbaar
- ★ Niet beschikbaar

Koekelberg Huiswerkclub



- 🕒 80
- 👤 19
- 👥 54
- ★ Sinterklaasgeschenken uitgedeeld

Solidarité Grand Froids



- 🕒 66
- 👤 21
- 👥 Niet beschikbaar
- ★ Niet beschikbaar

English 4 Refugees



- 🕒 480
- 👤 45
- 👥 315
- ★ Artikel in the Brussels Times Okt 2021*

Games for Refugees



- 🕒 373
- 👤 42
- 👥 Niet beschikbaar
- ★ Nieuw project

Driver Team



- 🕒 613
- 👤 21
- 👥 Niet beschikbaar
- ★ 1315 km voor voedsel leveringen

Jourdan Huiswerkclub



- 🕒 1 465
- 👤 16
- 👥 62
- ★ Uitstap naar de dierentuin voor 90 mensen

Jourdan Games & Fun



- 🕒 111
- 👤 16
- 👥 55
- ★ Paaseierenzoektocht georganiseerd

Logistiek Rode Kruis PSA



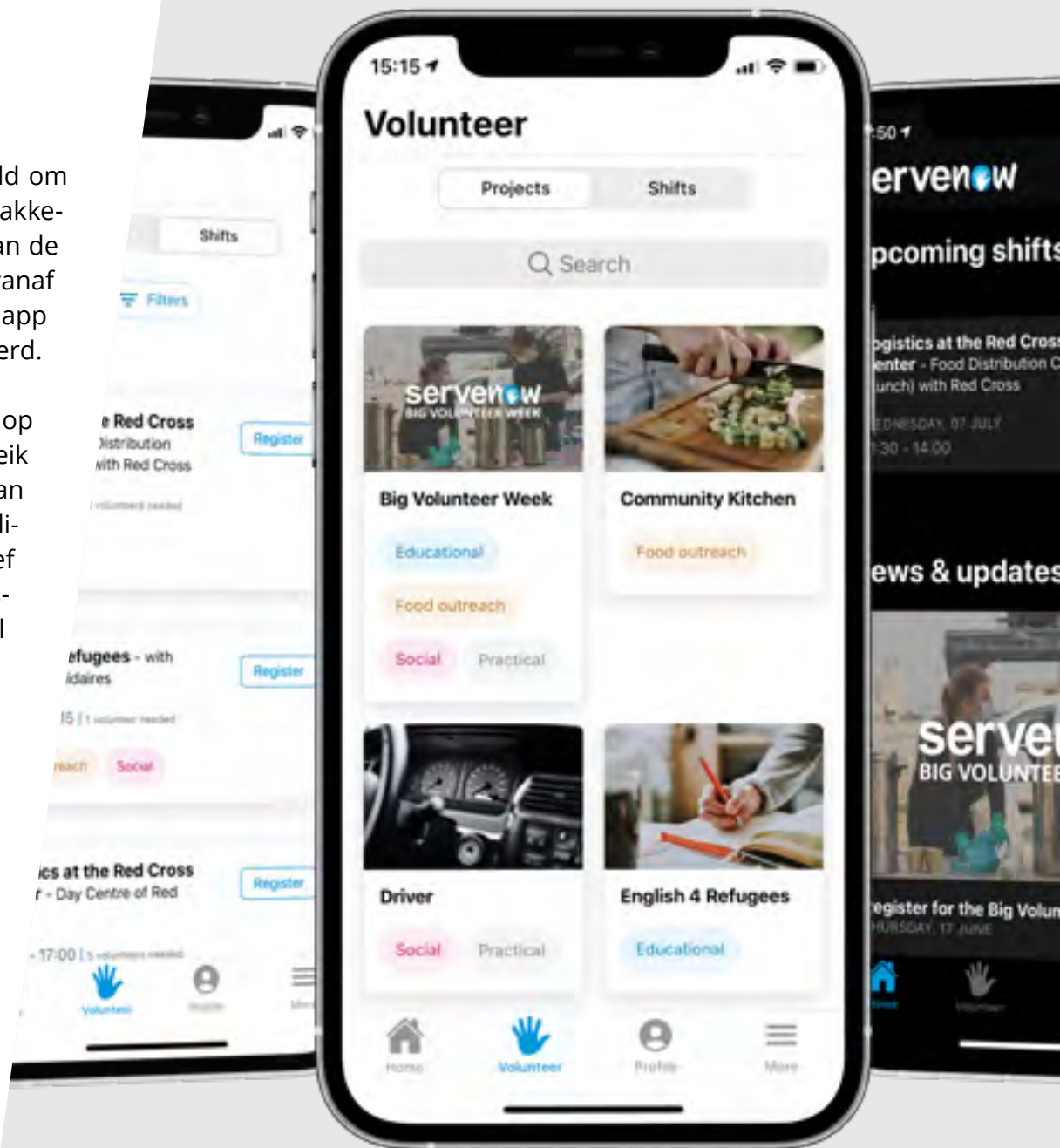
- 🕒 3356
- 👤 390
- 👥 6 485
- ★ Niet beschikbaar

ServeNow

ServeNow, the vrijwilligersapp van Serve the City, werd ontwikkeld om de communicatie tussen vrijwilligers en projectleiders te vergemakkelijken. ServeNow herstructureerde de registratie en het beheer van de vrijwilligers. Na een proeffase met twee testprojecten in 2020, zijn vanaf januari 2021 geleidelijk alle projecten van Serve the City in de app ingevoerd, waardoor de werkwijze van iedereen radicaal is veranderd.

Dankzij ServeNow, kan Serve the City met één druk op de knop gegevens en statistieken opvragen om onze effectiviteit en bereik te meten. We beschikken over gegevens over de betrokkenheid van vrijwilligers (het aantal nieuwe vrijwilligers, het totale aantal vrijwilligers), de vrijwilligersbinding (hoeveel vrijwilligers meermaals actief zijn), onze impact (het gemiddeld aantal door vrijwilligers gepresteerde uren) en punten van aandacht (bv de afname van het aantal shifts bij projecten).

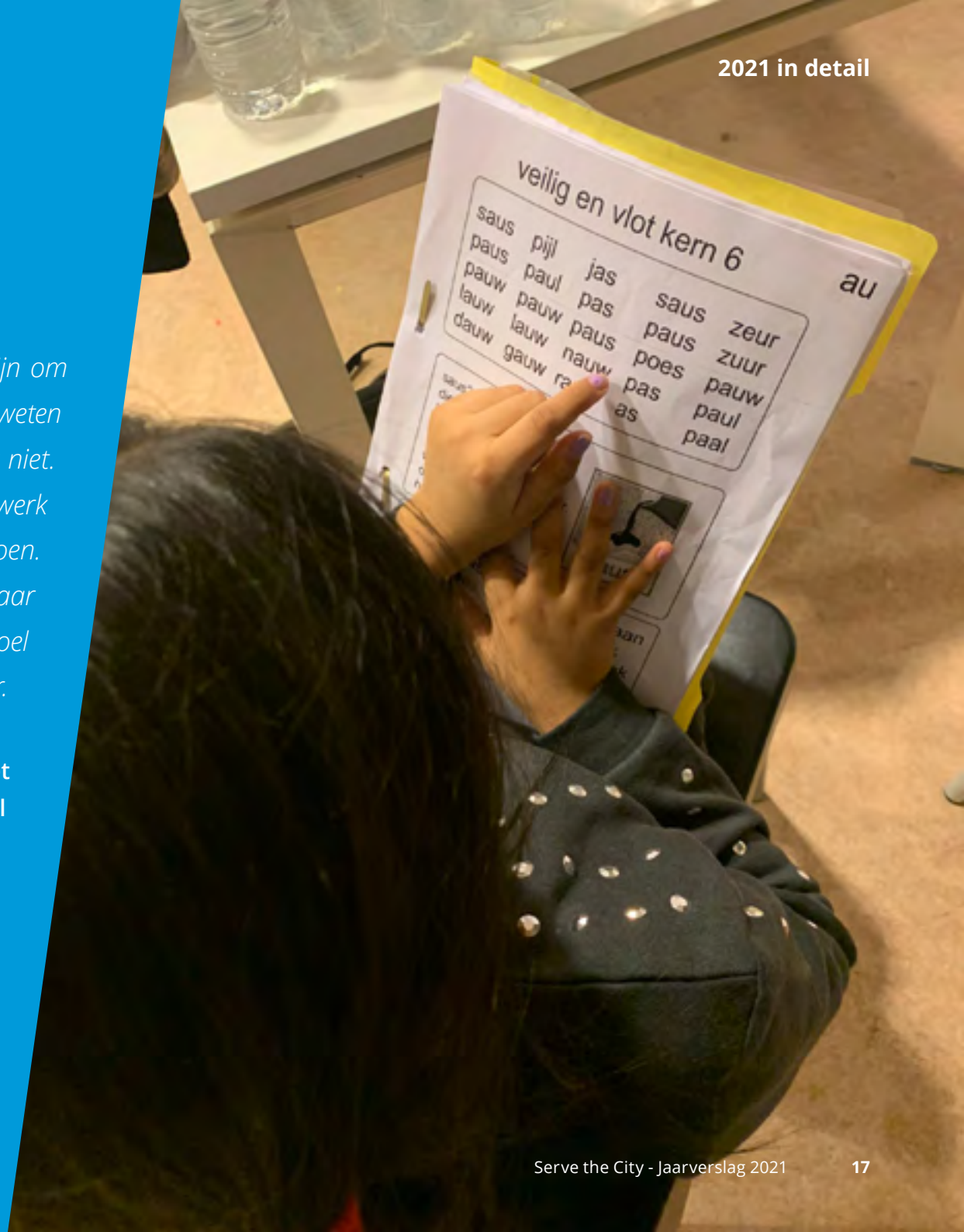
Waar het vroeger moeilijk was om de opkomst bij projecten te beheren, kunnen vrijwilligers, dankzij ServeNow, zich nu met één klik inschrijven voor een shift of hun deelname annuleren, waardoor de projectleiders op een snelle en efficiënte manier de verwachte opkomst kunnen bekijken en vooruit kunnen plannen. Statistieken en trends over het vrijwilligerswerk vergemakkelijken ook onze coördinatie met lokale partners. Het feit dat de app Serve the City ook in staat heeft gesteld om na COVID projecten weer op te starten was eveneens van cruciaal belang.



”

Ik vind het leuk wanneer je ons komt helpen. Ik vind het niet fijn om mijn huiswerk in mijn eentje te maken. Wanneer jullie er zijn weten wij dat we het aankunnen. Wanneer ik alleen ben geloof ik dat niet. Mijn mama kan me niet echt helpen en in mijn ééntje mijn huiswerk maken is lastig. Ik ben minder bang wanneer we het samen doen. Jullie helpen me om me te concentreren. Het is niet langer saai maar net leuk. Het is anders dan op school. Hier kan ik mezelf zijn. Ik voel me meer thuis hier. Jullie zijn mijn vrienden. Ik beleef meer plezier.

M, 13 jaar oud, bewoner van het Jourdan Centrum van Samusocial



Activiteiten en evenementen in 2021

Infosessies

Serve the City organiseert elke week infosessies voor kandidaatvrijwilligers. Kandidaatvrijwilligers kunnen zich inschrijven voor een sessie via onze website. Na de sessie kunnen ze aan de slag als vrijwilliger. Kandidaten voorlichten over de organisatie, over waar vrijwilligers voor worden ingezet en over ServeNow is erg nuttig gebleken om onze vrijwilligers vertrouwd te maken met onze procedures. Ze kennen nu ook beter onze waarden en werkwijze, wat de taak van de projectleiders vereenvoudigt.

Om de overgang naar het nieuwe systeem te vergemakkelijken besloot ons team om de infosessies te diversifiëren en verschillende data en verschillende talen aan te bieden. Vanaf maart 2021 werden er in plaats van enkel Engelstalige infosessies ook twee infosessies in het Frans aangeboden. Iets later werd dit teruggebracht tot één infosessie in het Frans met daarnaast een nieuwe taal: Nederlands. Vanaf november 2021 werd een nieuw evenwicht gevonden met drie sessies per week, telkens in één van de drie bovengenoemde talen.

Big Volunteer Days

In 2021 werden er 9 Big Volunteer Days georganiseerd. De Big Volunteer Days zijn de gelegenheid bij uitstek om vrijwilligerswerk uit te proberen en om het belang van het vrijwilligerswerk voor de samenleving als geheel onder de aandacht te brengen. Vrijwilligers kunnen op één dag op verschillende manieren aan vrijwilligerswerk doen, met verschillende groepen hulpontvangers (bejaarden, vluchtelingen, asielzoekers, kwetsbare kinderen, enz.). Het gaat hierbij meestal om activiteiten waar onze organisatie niet elke week de capaciteit voor heeft of om specifieke acties om onze partners met een welbepaalde taak te ondersteunen.

Door de grote variaties in de COVID-beperkingen, moesten onze Big Volunteer Days met veel zorg en creativiteit worden georganiseerd. We slaagden er gelukkig in om tijdens de meeste van de 9 evenementen vrijwilligersactiviteiten met persoonlijk contact aan te bieden, en elk van de evenementen werd ook nog aangevuld met een lunchpakketcollecte, zodat vrijwilligers van thuis uit ook konden deelnemen. In totaal namen in

2021 43 mensen deel aan de praktische activiteiten van de Big Volunteer Days, veel minder dan in eerdere jaren omdat we per project het maximaal aantal deelnemers moesten beperken. We organiseerden ook een Big Volunteer Week, waaraan 56 mensen deelnamen met een mengeling van activiteiten met persoonlijk contact en online.

Deze nieuwe context, met enerzijds de beperkingen ten gevolge van COVID-19 en anderzijds het nieuwe ServeNow systeem, leidde tot een verandering in onze visie ten aanzien van de Big Volunteer Days. De Big Volunteer Days worden niet langer beschouwd als specifieke evenementen met telkens een totaal verschillende groep van mensen maar als terugkerende vrijwilligersevenementen voor groepen die zich gestructureerd met projecten bezighouden. Projecten die opgestart werden in het kader van de Big Volunteer Days zijn maandelijkse projecten geworden, die beheerd worden door groepen van vrijwilligers die de projecten, partners en hulpontvangers goed genoeg hebben leren

kennen om de projecten zelfstandig in stand te houden, zonder constante centrale ondersteuning. Projectleiders hebben zelf het initiatief genomen om andere regelmatige vrijwilligers op te leiden en vertrouwd te maken met de verschillende taken. Hoewel projectinschrijvingen nu via ServeNow gebeuren, blijven de Big Volunteer Days open voor iedereen. De gebruikers van ServeNow moeten enkel de app downloaden en een profiel aanmaken om zich te kunnen inschrijven voor shifts.

9

big volunteer days

1

big volunteer week

43

individuele vrijwilligers

Internationaal Forum

Het jaarlijkse internationale forum van Serve the City brengt vrijwilligers en medewerkers van het Serve the City International-netwerk bij elkaar om de verschillende STC-organisaties met elkaar in contact te brengen en de onderlinge samenhang te vergroten. Het forum van 2021 werd van 22 tot 25 oktober in Parijs gehouden met als thema “Creating Communities” en omvatte workshops over organisatiebeheer en wereldwijde hedendaagse vraagstukken. Om het evenement wereldwijd toegankelijker te maken, werden verschillende opleidingen en workshops online gehouden. Het forum van dit jaar was ook een gelegenheid bij uitstek voor ons voltallige team om persoonlijk aanwezig te zijn en relaties op te bouwen na zovele maanden van thuiswerken. Het gaf ons ook een nieuw perspectief op ons Street Kindness project, geïnspireerd door Serve the City Parijs.



Zoom-In

Het ZOOM-IN panelgesprek is een opleidingsvorm die we aanbieden zodat onze vrijwilligers specifieke onderwerpen waar wij mee bezig zijn beter kunnen leren kennen (bv dakloosheid, migratie, maatschappelijke integratie, enz.) Voor de panelgesprekken worden deskundigen en mensen die persoonlijke ervaring hebben met een specifiek onderwerp uitgenodigd om uitleg te verschaffen en te praten met vrijwilligers. Deze evenementen zijn uitstekende gelegenheden voor al onze vrijwilligers om ervaringen uit te wisselen, kennis op te bouwen en de bewustwording te vergroten.

Dit jaar werd in onze twee Zoom-in evenementen aandacht besteed aan het persoonlijke verhaal van onze projectleider en voormalig vrijwilligerscoördinator Mahmoud Qeshreh en aan zijn traject als vluchteling uit Syrië. De evenementen werden online gehouden en **91 mensen** namen er in totaal aan deel.

Verkoop van Engelstalige tweedehandsboeken

De verkoop van Engelstalige tweedehands boeken is een leuk inzamelingsactie fondsenwervingsevenement in de Stonemanor British Store in Everberg, waar mensen met hun gezin langs kunnen komen en Engelstalige tweedehandsboeken kunnen kopen voor 1 EUR per cm. Wegens de COVID-veiligheidsmaatregelen in 2021, werd, om lange rijen te vermijden, de prijs tijdelijk veranderd in 1 EUR per boek.

Na een pauze van anderhalf jaar wegens de pandemie, kon dit evenement in september eindelijk opnieuw plaatsvinden, met de nodige gezondheidsmaatregelen. Opnieuw was het mooie weer van de partij! In totaal haalden we meer dan € 5.000 op om onze projecten in Brussel mee te financieren.

De boekenverkoop wordt meestal gezamenlijk georganiseerd door het English Booksale Charity Committee en vrijwilligers van Serve the City. Vanaf 2022 zal Serve the City de organisatie en de logistiek van het evenement volledig voor zijn rekening nemen.

Pubquiz

De Pubquiz van Serve the City is een fondsenwervingsevenement dat meestal maandelijks wordt georganiseerd. Dit evenement is niet alleen bedoeld om geld in te zamelen, maar is ook een belangrijk moment voor vrijwilligers en vrienden van Serve the City om samen te komen voor een gezellig avondje uit. De opbrengst gaat naar een genomineerd project of doel.

Tussen januari en mei hebben we vijf online pubquizen georganiseerd met gemiddeld 75 deelnemers per evenement. De pubquizen werden online gehouden vanwege de gezondheidsvoorschriften die op dat moment van kracht waren. Natuurlijk keken we er echt naar uit om het evenement weer met zijn allen samen te houden, in de Black Sheep Pub in Elsene zoals te doen gebruikelijk.

... En zo gebeurde in oktober! 20 teams namen deel en de opbrengst ging naar onze uitstap naar de Antwerpse Dierentuin met de kinderen van het Jourdan Centre van Samusocial.

Door de verergerde COVID situatie, waren we helaas niet in staat om tijdens de rest van het jaar pubquizen te organiseren.



Internationaal vrijwilligers

Toen het reisverbod binnen de EU langzaam werd opgeheven, kon ons internationaal vrijwilligersprogramma worden hervat, uiteraard in een sterk vertraagd tempo.

Voor het internationaal vrijwilligerswerk werken we samen met IVHQ, een sociaal bedrijf gevestigd in Nieuw Zeeland met een brede waaier aan bestemmingen wereldwijd. De mensen die zich aanmelden voor dit project komen uit talrijke landen en hebben als doel iets terug te geven aan de plekken die ze bezoeken en tegelijkertijd de landen waar ze zijn te leren kennen en ervan te genieten.

We hebben in 2021 14 internationale vrijwilligers kunnen verwelkomen, afkomstig uit 6 verschillende landen. Zij hebben ons ondersteund in verschillende projecten gedurende in totaal 39 weken.

Zakelijk Vrijwilligerswerk

De visie van Serve the City is niet alleen mensen individueel in contact te brengen met de noden van de stad, maar ook organisaties en bedrijven.

Zowel organisaties uit de particuliere als uit de openbare sector kunnen broodnodige middelen en expertise leveren om aan de noden van de stad tegemoet te komen. Deze middelen zijn heel gevarieerd.

De belangrijkste manier waarop organisaties met ons in contact komen is via onze bedrijfsvrijwilligersactiviteiten, waarbij bedrijven en instellingen helpen onze doelstellingen te verwezenlijken door ons in te huren om vrijwilligersevenementen voor hen en samen met hen te organiseren.

Bij deze evenementen streven we ernaar plezier en empathie met elkaar te verenigen. Enerzijds stelt dit de deelnemers in staat zichzelf en hun collega's op een diepere en andere manier te leren kennen dan tijdens een gewone werkdag. Anderzijds stelt het ons in staat burgers te informeren en de voordelen van vrijwilligerswerk te promoten. Vóór de eigenlijke vrijwilligersactie start, bereiden we onze deelnemers

altijd voor en geven we informatie over de bevolkingsgroep die we een helpende hand gaan reiken. Het is altijd een uitstekende gelegenheid om mensen bewust te maken van het probleem van dakloosheid of van de uitdagingen waarmee migranten worden geconfronteerd.

Na een heel jaar zonder bedrijfsvrijwilligersevenementen, markeerde 2021 een schuchtere terugkeer van bedrijfsevenementen. In januari hielden we onze eerste digitale workshop, en vanaf juni konden we een aantal beperkte bedrijfsvrijwilligersactiviteiten organiseren, onder meer met de volgende bedrijven:

TRANE
TECHNOLOGIES



AstraZeneca

K&L GATES

THERMO KING

HCL



Financieel verslag

Na een uitdagend 2020 hoopten wij, net als iedereen, dat 2021 het jaar zou worden waarin de wereld weer zou aantrekken, en wij dus ook onze financieringsactiviteiten zouden kunnen hervatten. Maar na een paar valse starts werd al snel duidelijk dat dit nog even niet het geval zou zijn.

Sommige van onze belangrijkste inkomstenbronnen van vóór COVID hadden nog steeds sterk te lijden door de herhaaldelijke lockdowns, met name het vrijwilligerswerk met contact en de grensoverschrijdende reizen. Toch konden we een aantal vrijwilligersactiviteiten voor bedrijven organiseren wanneer de omstandigheden dat toelieten, en reizen binnen de EU werd gedeeltelijk weer toegestaan, wat ons hielp om deze activiteiten langzaam weer op gang te brengen.

We konden ook enkele evenementen organiseren om fondsen in te zamelen, zoals online pubquizen, en met name kon in september de verkoop van Engelstalige tweedehandsboeken plaatsvinden,

met speciale veiligheidsmaatregelen. Het was geweldig om mensen weer bij elkaar te zien komen, met respect voor de afstandsregels, op zoek naar een bijzonder boek en tegelijkertijd geld inzamelend voor onze projecten.

Maar net als in 2020 bleven we ons richten op persoonlijke giften en de gulheid van mensen maakte opnieuw het verschil.

Maar 2021 was vooral een belangrijk jaar omdat we voor het eerst in onze geschiedenis overheidssubsidies ontvingen. Deze waren afkomstig van de COCOF (Commission Communautaire Française) voor onze voedsel distributieprojecten die zich tijdens COVID drastisch ontwikkelden. Serve the City was een van de 26 organisaties die door de COCOF werden geselecteerd. Eerlijk gezegd, konden we onze ogen niet geloven toen we het positieve antwoord kregen. Onnodig te zeggen dat deze subsidies flink hebben bijgedragen tot het succes van ons partnerschap met het Rode Kruis en de Community Kitchen.

En tenslotte werd onze erkende liefdadigheidsstatus, die onze donateurs toelaat een fiscale aftrek van 45% te vragen op alle giften van meer dan 40 EUR, en die de laatste jaren van groot belang was, verlengd tot minstens 2025!

Uitgaven

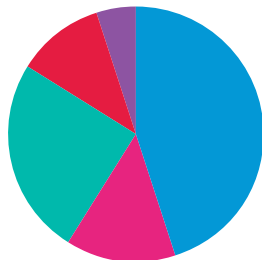
De COVID-19 pandemie bleef onze mogelijkheden beperken om fondsen te werven en had een enorme negatieve impact op de meest kwetsbaren in onze stad. Zoals we eind 2020 verwachtten, bleven onze inkomsten uit het bedrijfs- en internationaal vrijwilligerswerk in het eerste deel van 2021 verwaarloosbaar. Dankzij een overschot van 2020 en onze eerste overheidssubsidie konden we onze projectsteun echter drastisch verhogen. Van 12 000 warme maaltijden in 2020 groeiden we naar 74 000, onder meer dankzij ons partnerschap met Community Kitchen.

Inkomsten

2021

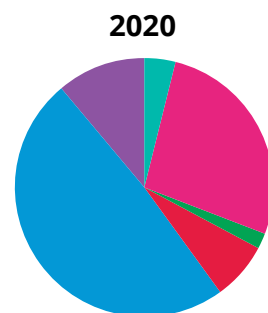
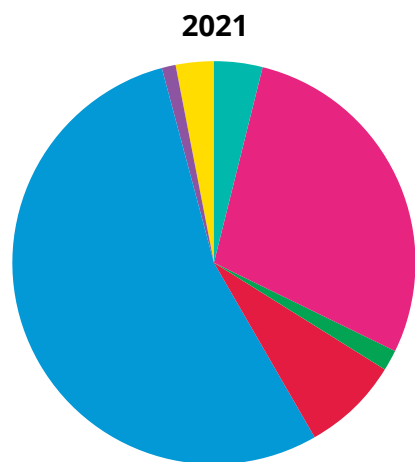


2020



	2021			2020		
Giften	€ 67 433	35%	(-24%)	€ 88 562	45%	
Premies	€ 27 738	14%	(+0%)	€ 27 707	14%	
Bedrijfsgiften	€ 20 679	11%	(-57%)	€ 48 308	25%	
Subsidies	€ 25 000	13%	(+∞%)	€ 0	0%	
Corp. Volunteer.	€ 15 821	8%	(+∞%)	€ -825	-0%	
IVHQ / VV	€ 19 329	10%	(-12%)	€ 21 916	11%	
Evenementen	€ 9 801	5%	(-)	-	-	
Andere	€ 7 850	4%	(-20%)	€ 9 869	5%	
Totaal	€ 193 652			€ 195 537		

Uitgaven



	2021			2020		
Admin/Logistiek	€ 7 867	4%	(+48%)	€ 5 302	4%	
Projectondersteun.	€ 57 030	28%	(+51%)	€ 37 864	27%	
Communicatie	€ 3 123	2%	(+15%)	€ 2 706	2%	
Huur	€ 15 731	8%	(+61%)	€ 9 750	7%	
Salarissen/consult.	€ 109 139	54%	(+56%)	€ 69 649	49%	
IVHQ	€ 2 513	1%	(-83%)	€ 14 787	11%	
Andere	€ 5 573	3%	(+111%)	€ 460	0%	
Totaal	€ 200 977			€ 140 518		

€ 50 000 werden opzij gezet als reserve, zoals beslist tijdens de AV van december 2020

Het verhaal van Tim

Vrijwilligers in het Jourdancentrum voor asielzoekers van Samusociale helpen kinderen zowel bij het leren van een taal (Frans en Nederlands) als bij het maken van huiswerk. Kinderen nemen elke woensdagavond deel aan de activiteiten, maar het gaat veel verder dan onderricht met pen en papier...

Tim begon met vrijwilligerswerk in 2020, tijdens de COVID-19 lockdowns. Toen het sociale verkeer kwam stil te liggen als gevolg van de pandemie, leek vrijwilligerswerk een goede manier om nieuwe vrienden te maken en tegelijkertijd een bijdrage te leveren aan de samenleving.

In oktober 2020 opende een nieuw centrum voor asielzoekers zijn deuren aan het Jourdanplein. De mobiele bibliotheek, een van de vele Serve the City-projecten waar Tim aan meewerkte, hielp het nieuwe centrum door er een bibliotheek in te richten in een gemeenschappelijke ruimte, zodat asielzoekers en hun gezinnen beter toegang kregen tot boeken en diverse leermiddelen. Tijdens dit project leerde Tim het personeel en de bewoners van het centrum kennen en wilde hij hen op nog meer manieren helpen. "Het

werd al snel duidelijk dat de kinderen die in het centrum woonden onderwijsondersteuning nodig hadden," herinnert Tim zich. "En zo werd de Jourdan Huiswerkclub geboren."

Tim en een team van toegewijde vrijwilligers begonnen twee keer per week naar het centrum te trekken om de kinderen te helpen met hun huiswerk en opvoedkundige ondersteuning te geven. De sessies omvatten bijlessen wiskunde en grammatica, maar ook een verscheidenheid aan sociale evenementen. Naast de regelmatige huiswerksessies organiseerde Serve the City ook activiteiten met de bewoners, zoals paaseieren zoeken en een bezoek van Sinterklaas.

Tijdens een van de huiswerksessies werd duidelijk wat de volgende activiteit moest worden. Een van de kinderen was bezig met het benoemen van de dieren die op de muren in de activiteitenruimte waren geschilderd. "Hij was er ervan overtuigd dat de dieren op de muur, een giraf en een olifant, magische wezens waren, zoals de eenhoorn, die alleen in

verhalen bestaan," legt Tim uit. "Toen we hem er uiteindelijk van hadden overtuigd dat dieren als giraffen en olifanten echt bestaan, was hij zo opgewonden dat hij een uur lang video's van giraffen zat te bekijken op mijn telefoon. Ik ontdekte toen dat veel van de andere kinderen ook dachten dat deze dieren verzonnen waren, waardoor ik besepte dat onze volgende activiteit een uitstap naar de dierentuin moest zijn."

Na maanden van fondsenwerving en organiseren is het Serve the City gelukt om met ruim 120 mensen naar de dierentuin van Planckendael te gaan. De groep bestond voornamelijk uit families van het Jourdancentrum, maar er was ook een team van 25 vrijwilligers aanwezig. De ouders van de Brusselse Internationale Duitse School of Brussels waren zo vrijgevig om de lunch voor alle aanwezigen te verzorgen. De meeste mensen uit het centrum hadden nog nooit eerder een dierentuin bezocht, wat het project zo bijzonder maakte voor alle betrokkenen. "Deze dag zal me voor de rest van mijn leven bijblijven. Het was heel bijzonder om de kinderen deze nieuwe dingen te laten ontdekken."

”

Vrijwilligerswerk heeft een grote impact op me gehad, op een manier die ik niet echt verwacht had. In het begin dacht ik dat ik iets goeds zou doen voor de samenleving en nieuwe vriendschappen zou sluiten. Ik heb zeker vrienden voor het leven gemaakt en ik heb ook het gevoel dat ik een bijdrage heb geleverd voor de samenleving. Maar het vrijwilligerswerk bleek me op nog veel meer manieren te raken. Het is een enorm deel van mijn leven geworden. Het heeft de manier waarop ik naar de wereld kijk beïnvloed. Het belang dat ik aan dingen hecht is ook heel anders geworden. Het heeft me echt veranderd op manieren die ik niet had verwacht.

Tim, projectleider bij de Jourdan Huiswerkclub



Een vooruitblik

Doelstellingen op korte termijn

- Een werkrelatie tussen Brussel en Leuven tot stand brengen, nu de administratieve stappen voor de fusie zijn voltooid.
- Het organiseren van een FirstServe evenement of project in een nieuwe stad in België.
- Nieuwe projecten opstarten, met de nadruk op het Trampolineproject (in samenwerking met Oasis Belgium) en onze Community Garden.
- Onze bedrijfsactiviteiten en partnerschappen opnieuw opstarten.
- Het reactiveren van wekelijkse projecten die wegens COVID zijn opgeschort en het opnieuw opbouwen van de relaties met onze projectleiders.
- Het diversifiëren van onze inkomstenbronnen door het aanvragen van overheidssubsidies.



Doelstellingen op middellange termijn

- Het Belgische Serve the City-netwerk verder ontwikkelen en doen groeien, met inbegrip van STC Brussel, STC Leuven en STC Waver, om onze actieradius in het hele land te vergroten.
- Het uitbreiden en verder onder de aandacht brengen van vrijwilligerswerk door middel van onze vrijwilligersevenementen (Big Volunteer Days en Big Volunteer Weeks), sprekersevenementen voor brede doelgroepen en partnerschappen om een sterke, gediversifieerde en verenigde vrijwilligerswerkgemeenschap te creëren.
- Ons netwerk van projectleiders opleiden en uitbreiden.
- Nieuwe subsidiebronnen en stabiele financieringsmogelijkheden zoeken.
- Het hervatten en verder ontwikkelen van onze milieu- en duurzame projecten, inclusief nagaan hoe we sommige van onze projecten milieuvriendelijker kunnen maken.

Doelstellingen op lange termijn

- Streven naar erkenning van de maatschappelijke waarde van het vrijwilligerswerk en van het feit dat vrijwilligerswerk een fundamenteel onderdeel is van het welzijn van onze Belgische samenleving.
- Serve the City Belgium verder uitbouwen tot een gevestigde en veerkrachtige structuur, met stabiele financieringsbronnen, die in staat is snel en efficiënt te reageren op de noden van kwetsbare mensen zowel in Brussel als in heel België.
- Het faciliteren van een goed opgeleide gemeenschap van vrijwilligers en projectleiders, die de noden begrijpen van degenen die we dienen en die in staat zijn om op een efficiënte en goedhartige manier aan deze noden tegemoet te komen.
- Al onze projecten herzien om ze 100% duurzaam en milieuvriendelijk te maken.
- Onze waarden blijven naleven terwijl we mensen in nood helpen, om mensen te inspireren om het verschil te maken en goedhartigheid te verspreiden, hele buurten te transformeren door vrijwilligerswerk, en barrières tussen groepen mensen te doorbreken.





TRANSFORM *action*

