



Jaarverslag 2025



Inhoud

Voorwoord	3
Hoogtepunten van 2025	4
Vrijwilligerswerk ter ondersteuning van de gemeenschap	6
Wat is er gebeurd?	8
<i>Brussel</i>	10
<i>Leuven</i>	14
<i>Waver</i>	16
<i>Serve the City Internationaal Forum & 20-jarig jubileum</i>	18
Bedrijfsbetrokkenheid	20
ServeNow	22
Financieel rapport	24
Bestuur	28
Vooruitblik	30

Serve the City A.S.B.L.

227-229 Kroonlaan, URSquare, Gebouw D

1050 Brussel

België

02/734 35 02

hello@servethecity.be

www.servethecity.be

*Omslagfoto: Vrijwilligers en kinderen
tijdens een circusles.
© Luis Francés*

Voorwoord

Vorbereiding voor morgen

Het afgelopen jaar was gericht op transformatie, groei en voorbereiding voor Serve the City Belgium. Terwijl onze organisatie zich verder ontwikkelt, heeft 2025 ons uitgedaagd om onze werkwijze te herzien, onze fundamente te versterken en ons voor te bereiden op de kansen en verantwoordelijkheden die voor ons liggen.

Verandering gaat zelden zonder uitdagingen, maar biedt tegelijkertijd ook mogelijkheden voor vernieuwing. Gedurende het jaar heeft de organisatie een belangrijke organisatorische transitie doorgemaakt, gericht op het verduidelijken van verantwoordelijkheden, het versterken van onze programma's en het opbouwen van een structuur die onze missie op lange termijn kan ondersteunen. Hoewel veel van dit werk achter de schermen plaatsvond, was het doel helder: onze vrijwilligers, projectleiders, partners en hulpvragers beter van dienst zijn.

Deze periode werd ook gekenmerkt door significante veranderingen binnen ons team. We verwelkomden nieuwe collega's, vrijwilligers en deelnemers van het Europees Solidariteitskorps, wiens energie en inzet onze Serve the City-community hebben verrijkt. Tegelijkertijd namen we

afschied van enkele mensen die in de loop der jaren een cruciale rol hebben gespeeld in de ontwikkeling van Serve the City.

We willen Anna bedanken voor haar waardevolle bijdrage aan de ontwikkeling van projecten, de ondersteuning van projectleiders en het opzetten van nieuwe initiatieven die onze impact hebben vergroot. We zijn ook dankbaar voor Jo, wiens beheer van onze administratie en financiën de organisatie door een belangrijke fase van groei en professionalisering heeft geleid. Daarnaast willen we Marie onze diepste waardering tonen. Haar uitzonderlijke inzet gedurende meer dan tien jaar heeft een blijvende indruk achtergelaten hier bij Serve the City. Ze hielp bij het steunen van vrijwilligers, projectleiders en talloze leden van onze Serve the City-community. Hun inzet heeft mede de organisatie die we nu hebben gevormd, en hun bijdrage zal ons ook de komende jaren blijven inspireren.

We willen Sam ook bedanken voor zijn vijf jaar dienst in de raad van bestuur. Zijn wijsheid, strategisch inzicht en loyale inzet hebben een cruciale rol gespeeld in het versterken van ons bestuur en het bepalen van de toekomstige richting

van Serve the City Belgium.

Als we vooruitkijken, doen we dat met vertrouwen en nederigheid. Het werk dat we dit jaar hebben verricht heeft een stevige basis gelegd voor de verdere ontwikkeling van de organisatie. Onze prioriteiten blijven het versterken van onze programma's, het ondersteunen van vrijwilligers en projectleiders en het waarborgen van de continuïteit van de organisatie. Daarnaast blijven we investeren in kansen voor ontmoeting en verbinding in een steeds meer gefragmenteerde wereld

Dit zou allemaal niet mogelijk zijn zonder de mensen die Serve the City vormen. Aan onze vrijwilligers, projectleiders, medewerkers, partners, donateurs, en supporters: hartelijk bedankt. Jullie toewijding, vrijgevigheid en vertrouwen blijven ons dagelijks inspireren.

Samen zullen we onze stad blijven dienen en blijven we werken aan een meer meelevende, inclusieve en verbonden gemeenschap.



Nathan Torrini,
Directeur Exécutif

Hoogtepunten van 2025

We hebben in totaal



3.293

vrijwilligers gemobiliseerd

die samen



35.310

uren hebben deelgenomen

aan



50

projecten in Brussel, Leuven en
Waver

Onze activiteiten waren gericht op **6** Duurzame Ontwikkelingsdoelen

1 NO
POVERTY



2 ZERO
HUNGER



3 GOOD HEALTH
AND WELL-BEING



4 QUALITY
EDUCATION



10 REDUCED
INEQUALITIES



17 PARTNERSHIPS
FOR THE GOALS



Er werden



251.440

maaltijden gekookt,
voornamelijk door Community
Kitchen.

We hebben



146.963

gerechten onmiddelijk verdeeld
in onze voedselhulpprojecten

We hebben



22.710

verzorgingspakketten
samengesteld met voedsel en
hygiëneartikelen voor daklozen.

We werkten samen met



26

organisaties die vrijwilligerswerk-
evenementen organiseren.

Er werden



3.014

besteed aan educatieve
activiteiten voor kinderen en
volwassenen.

We zijn gestart met



KEEP *in* TOUCH

een nieuw programma dat de
gemeenschap versterkt en de
sociale inclusie stimuleert.

Vrijwilligerswerk ter ondersteuning van de gemeenschap

Keep in Touch (K.I.T.)

In 2025 was Serve the City getuige van iets bijzonders: eenvoudige, terugkerende momenten die uitgroeiden tot echte menselijke verbondenheid. Via het *Keep in Touch*-programma deelden vrijwilligers en deelnemers wekelijks maaltijden, verhalen, gelach en betekenisvolle momenten. Zo ontstond een gevoel van verbondenheid en betrokkenheid in Brussel en Wavre.

Het programma, dat aanvankelijk met financiële ondersteuning van *Nivea Connect* begon, bleef zich ontwikkelen, zelfs nadat deze ondersteuning wegviel. Dit weerspiegelt zowel de kracht van het initiatief als de toewijding van de vrijwilligers en deelnemers die in deze missie geloofden.

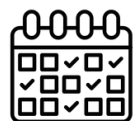
Wat begon als een verkennend project, is uitgegroeid tot een levendige gemeenschap met 256 leden, die sterke banden tussen generaties creëert door middel van culturele uitstapjes, bordspellen en gezamenlijke activiteiten. Geleid door warmte, inclusiviteit en waardigheid – en niet door liefdadigheid – groeit *Keep in Touch* uit tot een belangrijke pijler van sociale cohesie. Het programma laat zien hoe één consistent moment van verbinding een leven kan veranderen.



256
deelnemers

210
in Brussel

46
in Wavre



147
terugkerende deelnemers

133
in Brussel

14
in Wavre



Foto: Vrijwilligers zijn bezig met het schilderen van een muur bij Résidence 200 tijdens een Keep in Touch-sessie.



Focus-evenementen

In 2025 heeft Serve the City de *Focus Days* nieuw leven ingeblazen, wat heeft geleid tot meer inzicht en sterkere verbindingen binnen onze vrijwilligersgemeenschap. Voor het eerst hebben we het programma gestructureerd rond drie soorten evenementen: *Out of the Box*, *Deep Focus*, en *Spotlight*. Onze eerste *Out of the Box*-sessie was gewijd aan Stapsteen, een non-profitorganisatie die mensen helpt bij het bereiken van stabiliteit en onafhankelijkheid.

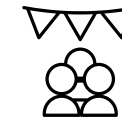
Tijdens de *Deep Focus*-workshops werden EU-migratie en de Belgische asielprocedure bestudeerd in samenwerking met Mediterranea Bruxelles en de European Council on Refugees and Exiles (ECRE). Onze workshops hielpen vrijwilligers om hun inzet met meer inzicht en empathie vorm te geven. Onze *Spotlight*-sessie werd geleid door vrijwilligersprojectleider Mahmoud, die zijn stand-upcomedyshow *Finding Laughter in Chaos* opvoerde en zijn levensverhaal en ervaringen als vluchteling deelde.

Deze vernieuwde benadering transformeerde *Focus*dagen in meer dan alleen bijeenkomsten: ze droegen bij aan meer bewustzijn, empathie en betekenisvolle betrokkenheid van de gemeenschap.



2

barbecues voor vrijwilligers



3

vrijwilligersvieringen



2

opleidingen voor
vrijwilligerscoördinatoren



4

focus-evenementen



3

informatiesessies

Wat is er gebeurd?

Brussel



2.057

vrijwilligers



32.676

vrijwilligersuren



40

projecten

Leuven



22

vrijwilligers



138

vrijwilligersuren



7

projecten

Wavre



26

vrijwilligers



132

vrijwilligersuren



4

projecten

Voedsel bereik



1.793

vrijwilligers



146.963

maaltijden
uitgereikt door
vrijwilligers van STC



28.765

vrijwilligersuren



251.440

maaltijden bereid
door Community
Kitchen



16

projecten



11.120

essentiële
hygiënepakketten
verspreid

Onderwijs



293

vrijwilligers



65

kinderen namen
deel aan 10
creatieve workshops



2.996

vrijwilligersuren



119

kinderen en
familieleden namen
deel aan drie
educatieve uitstapjes



11

projecten

Sociaal



96

vrijwilligers



480

vrijwilligersuren



7

projecten

Praktisch



235

vrijwilligers



4.488

vrijwilligersuren



19

projecten

Wat gebeurde er in

Brussel



2.057

vrijwilligers



32.676

vrijwilligersuren



40

projecten

Foto: Een vrijwilliger houdt een jong kind vast tijdens een sessie van de speelclub in Laken.
© Lila Louesdon



Enkele cijfers voor Brussel

Voedsel bereik



1.793

vrijwilligers



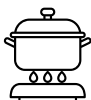
146.963

maaltijden
uitgereikt door
vrijwilligers van STC



28.765

vrijwilligersuren



251.440

maaltijden bereid
door Community
Kitchen



16

projecten



11.120

essentiële
hygiënepakketten
verspreid

Onderwijs



293

vrijwilligers



65

kinderen namen
deel aan 10
creatieve workshops



2.996

vrijwilligersuren



119

kinderen en
familieleden namen
deel aan drie
educatieve activiteiten



11

projecten

Sociaal



80

vrijwilligers



435

vrijwilligersuren



5

projecten

Praktisch



194

vrijwilligers



194

vrijwilligersuren



11

projecten

Het hoogtepunt in Brussel in 2025

Straatfeest ter gelegenheid van het 20-jarig jubileum

Ter gelegenheid van het 20-jarig jubileum van Serve the City Belgium organiseerden we een Internationaal Forum in Brussel, waar leden van het wereldwijde netwerk samenkwamen. Om deze bijzondere gelegenheid ook met de bredere Brusselse gemeenschap te vieren, organiseerden we op zaterdagmiddag een openbaar straatfeest en nodigden we mensen uit de hele stad uit om mee te vieren.

Het festival bood liveconcerten, gezinsvriendelijke activiteiten zoals springkastelen en verschillende foodtrucks aan, wat zorgde voor een levendige en inclusieve sfeer. Meer dan 500 mensen bezochten het festival, onder wie ongeveer 150 deelnemers aan het Forum. Zowel Forumdeelnemers als lokale vrijwilligers waren actief betrokken bij de organisatie van het evenement.

Het festival vond plaats op URSquare, de locatie waar ook Serve the City Brussels gevestigd is, en werd georganiseerd in hechte samenwerking met WonderMei, de beheerder van het complex. Deze gezamenlijke inspanning maakte het evenement bijzonder en betekenisvol voor zowel ons eigen netwerk als het bredere publiek



Foto's: Diverse momenten van het straatfeest. © REGAL Films

Het was essentieel voor ons om ons 20-jarig jubileum samen met onze burens te vieren, ter herinnering aan het feit dat Serve the City draait om de lokale gemeenschap en nieuwe verbindingen.

Alice Lieubray

*Vrijwilliger van het Europees Solidariteitskorps
Coördinatieondersteuning voor het Serve the City-straatfeest*

Wat gebeurde er in

Leuven



22

vrijwilligers



138

vrijwilligersuren



7

projecten



Foto: Vrijwilligers helpen mee met het sorteren van donaties bij onze partner Buren zonder Grenzen.

Praktisch



22

vrijwilligers



138

vrijwilligersuren

Het hoogtepunt in Leuven in 2025

Buren zonder Grenzen

Serve the City heeft het hele jaar door samen nauw met Buren zonder Grenzen, die gezinnen met een vluchtelingenachtergrond ondersteunt in hun zoektocht naar huisvesting, het inrichten van hun woning en de integratie in hun nieuwe gemeenschap. Een hoogtepunt was het zomerfeest, dat gezinnen, begeleiders en vrijwilligers samenbracht in een warme en gastvrije omgeving. De vrijwilligers van Serve the City vervulden een cruciale rol om dit evenement mogelijk te maken door te helpen met het inrichten van de zaal, het serveren van het buffet, het inschenken van drankjes en het zorgen voor een grote schoonmaak achteraf.

In totaal zetten negen vrijwilligers van Serve the City zich gedurende het jaar in bij diverse gelegenheden. De activiteiten rond het sorteren van donaties waren bijzonder waardevol, niet alleen vanwege de directe ondersteuning die ze boden, maar ook omdat vrijwilligers hielpen om de donaties naar een nieuwe opslaglocatie te verplaatsen. Deze praktische zet versterkte de verbinding in de gemeenschap en maakte een concreet verschil.



Foto: Vrijwilligers maken meubels bij de vereniging Buren zonder Grenzen.

Dankzij de inzet van onze vrijwilligers en leiders in Leuven hebben we robuuste, duurzame partnerschappen met lokale verenigingen kunnen ontwikkelen. We waarderen hun vertrouwen enorm, omdat dit ons in staat heeft gesteld deze relaties door de jaren heen te behouden en te versterken.

Wiktoria Cacace

Stadscoördinator van Leuven

Wat gebeurde er in

Waver



26

vrijwilligers



132

vrijwilligersuren



4

projecten



Foto: Vrijwillige scheidsrechters tijdens een voetbalwedstrijd tussen vrijwilligers en bewoners van een BelRefugee-centrum in Waver.

Sociaal



16

vrijwilligers



44

vrijwilligersuren

Praktisch



19

vrijwilligers



89

vrijwilligersuren

Hoogtepunt in Wavre in 2025

Le Point du Jour

Le Point du Jour in Waver werd een van de meest betekenisvolle projecten voor Serve the City Wavre in 2025. Wat begon als sporadische trimestriële bezoeken, ontwikkelde zich tot een regelmatige maandelijkse inzet, een belangrijke prestatie voor ons team. Deze verhoogde frequentie stelde ons in staat om echte relaties op te bouwen met de bewoners van het verzorgingstehuis.

Elk bezoek was plezierig en hartelijk en er waren veel gedeelde momenten rond bordspellen en gemoedelijke gesprekken. De bewoners waren oprecht blij om maand na maand vertrouwde gezichten terug te zien. Voor vele bewoners werden deze bezoeken iets om naar uit te kijken, hetgeen zorgde voor een gevoel van verbondenheid en ook positieve energie in hun dagelijks leven bracht. Ook onze vrijwilligers waardeerden deze ontmoetingen enorm en ze ontdekten de waarde van de intergenerationele contacten.

Het project heeft een omgeving gecreëerd waarin verhalen, plezier en simpelweg aanwezig zijn centraal stonden. Daarnaast versterkte het ook het gevoel van zingeving en de betrokkenheid van onze vrijwilligers.



Foto: Vrijwilligers vermaken zich met de bewoners van Le Point du Jour in Waver.

Het plezier, de verhalen, de grappen en delachsalvo's... de vreugde in de ogen van de bewoners deed me inzien waarom ik daar was en motiveerde me om door te gaan en me uiteindelijk volledig aan het project te wijden.

Camille

Vrijwilliger bij Serve the City Wavre

Serve the City Internationaal Forum 2025

20 jaar vriendelijkheid in actie

In 2025 vierde Serve the City zijn 20-jarig jubileum tijdens het Internationale Forum in Brussel, de stad aan de origine van het initiatief. Het evenement, dat in samenwerking werd georganiseerd door Serve the City International en Serve the City Belgium, bracht 150 deelnemers uit 26 steden uit 19 landen samen onder het thema 'Samen voor de toekomst'.

Het evenement bestond uit 7 interactieve workshops en 2 plenaire trainingssessies, die vrijwilligers, leiders en partners van over de hele wereld kansen boden om te leren, samen te werken en inspiratie op te doen. Een bijzonder hoogtepunt van de viering was Het geanimeerde straatfeest op zaterdagmiddag, alwaar deelnemers zich bij de inwoners van Brussel voegden voor een feestelijke openbare viering van dienstbaarheid, gemeenschapszin met de gedeelde waarden die Serve the City gedurende de afgelopen twintig jaar hebben gevormd.

Het jubileumforum was niet alleen een viering van de afgelopen 20 jaar, maar onderstreepte ook de voortdurende inzet van Serve the City om via vrijwilligerswerk en verbinding bij te dragen aan sterkere en meer betrokken steden.



150

deelnemers



26

steden



19

landen



9

workshops en
trainingsactiviteiten

Foto: (Boven) Shannon Deal (Serve the City International) en Brigitte Vonck-Makkinje (Serve the City Amsterdam) tijdens een plenaire bijeenkomst.
(Onder) Deelnemers met de speciale draagzakken ter gelegenheid van het 20-jarig jubileum van Serve the City.
© REGAL Films



Foto: Groepsportret van de deelnemers aan het
Serve the City International Forum 2025 in Brussel.
© REGAL Films

Bedrijfsbetrokkenheid

Versterking van samenwerkingen en invloed op de gemeenschap

In 2025 versterkte Serve the City haar samenwerking met het bedrijfsleven en vergrootte zij haar impact door middel van een breed scala aan partnerschappen. In totaal organiseerden we 59 evenementen in samenwerking met 26 bedrijven. Daarnaast breidden we onze ondersteuningsinitiatieven uit met nieuwe vormen van hulp voor de dringende noden van kwetsbare groepen in Brussel.

Op 7 februari organiseerden we ons grootste vrijwilligersevenement van het jaar. In samenwerking met EGG Brussels verzamelden we meer dan 200 deelnemers voor een korte maar impactvolle activiteit. We stelden duizenden pakketten samen met essentiële artikelen die we uitdelen tijdens onze voedseldistributies en educatieve projecten.

Onze langdurige partners bleven een essentiële rol vervullen. Toyota Motor Europe bleef onze grootste bijdrager, met 485 deelnemers verspreid over 29 activiteiten, waaronder drie internationale dealergroepen uit verschillende landen. Dankzij de ondersteuning van de Z Zurich Foundation konden we via onze *Donate Your Lunch*- en *Winter Care Bags*-programma's opnieuw de donaties verdubbelen.

Verder kregen de *Winter Care Bags*-campagnes ondersteuning en werd hun impact vergroot. UPS bood essentiële logistieke ondersteuning voor onze boekenverkoop – de grootste van onze fondsenwervende evenementen – en mobiliseerde medewerkers tijdens drie vrijwilligersdagen.

We zijn ook een nieuwe samenwerking aangegaan met *Nivea Connect* (onderdeel van Beiersdorf) en hebben ons *Keep in Touch*-programma gelanceerd, dat sociale inclusie en verbinding stimuleert.

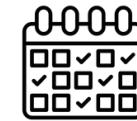
Daarnaast heeft het adviesbureau Intys contact met ons opgenomen met een voorstel voor een pro bono samenwerking om de besturing, de structuur en de interne bedrijfsvoering te verbeteren. Door middel van workshops en bijeenkomsten met teamleden zijn hun consultants begonnen ons team te ondersteunen bij het reflecteren over processen, het verbeteren van de duurzaamheid van de organisatie en het leggen van een sterker fundament voor toekomstige groei.

Ook veel andere partners droegen bij via inzamelingsacties en donaties, en zorgden zo voor een immer groeiend netwerk van ondersteuning.



26

bedrijven



59

georganiseerde activiteiten



1.161

bedrijfsvrijwilligers
mobiliseerden zich



2.053

voltooide uren van
vrijwilligerswerk



22.710

gereserveerde maaltijden



22.710

lunch- en
verzorgingspakketten
verpakt

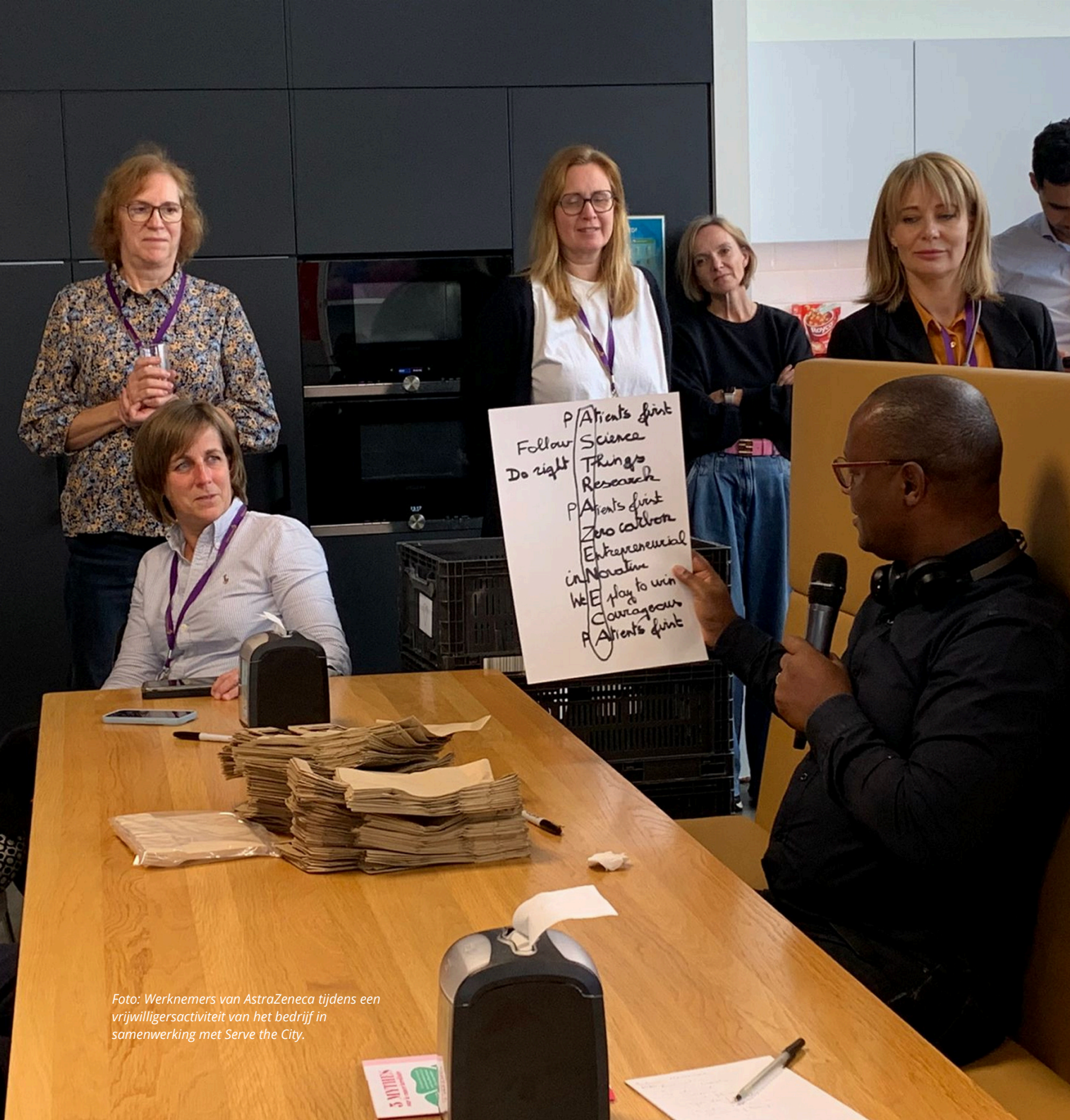


Foto: Werknemers van AstraZeneca tijdens een vrijwilligersactiviteit van het bedrijf in samenwerking met Serve the City.

Deelname aan Serve the City was een aangrijpende herinnering aan hoe gezamenlijke acties troost kunnen bieden aan mensen in moeilijke situaties. Het is verbazingwekkend hoe enkele uren van je tijd iemands dag kan verlichten.

Gerda Verkens
AztraZeneca

Open source voor iedereen toegankelijk

In 2025 heeft Serve the City het vrijwilligersplatform ServeNow verder ontwikkeld, met belangrijke verbeteringen die gericht waren op het versterken van de ervaring van vrijwilligers en projectleiders. Tegelijkertijd vergrootte dit de mogelijkheden van de organisatie om haar impact te meten en te rapporteren.

De lancering van ServeNow 4.0 bracht nieuwe mogelijkheden met zich mee, waaronder ondersteuning voor meerdere talen, verbeterde compliance-functies en geavanceerdere tools voor de coördinatie van vrijwilligers. Door constante verbeteringen gedurende het jaar werd het platform flexibeler, toegankelijker en gebruiksvriendelijker voor vrijwilligers, projectleiders en programmacoördinatoren.

Een significante mijlpaal werd bereikt tijdens het Serve the City International Forum in Brussel, waar ServeNow officieel werd geïntroduceerd als open source-platform. Hiermee werd een langverwachte visie gerealiseerd om de technologie niet alleen toegankelijk te maken voor Serve the City-organisaties, maar ook voor gemeenschappen en organisaties wereldwijd die vrijwilligers willen mobiliseren en de betrokkenheid van de gemeenschap willen bevorderen.

In december introduceerde ServeNow 5.0 een nieuwe functie voor impactmeting met de lancering van de ServeNow Tracking Salesforce-app. Projectleiders kunnen nu servicegegevens rechtstreeks in het platform registreren, wat zorgt voor een gestructureerdere rapportage en een beter inzicht in de impact op de gemeenschap.

De verdere ontwikkeling van ServeNow werd mogelijk gemaakt dankzij de steun van strategische partners zoals de UPS Foundation, de Toyota Mobility Foundation en de Nationale Bank van België. De ontwikkelingsinspanningen in 2025 stonden onder leiding van Gilles Nicaise, Daniel Osorio en het asUgo-team, geleid door Jurgen Janssens, waarbij Jeremie Malengreaux een belangrijke rol speelde op het gebied van productvisie en coördinatie.

Deze ontwikkelingen maakt ServeNow een steeds krachtiger platform dat organisaties ondersteunt bij het mobiliseren van vrijwilligers, het versterken van hun activiteiten en het beter begrijpen van de impact van hun dienstverlening.

Selecteer uw regio

Selecteer hieronder uw regio en druk op Doorgaan



Regio selecteren

Belgium ◇

Talen

Nederlands ◇



*Foto: Jeremie Malengreaux maakt de open-
source release van ServeNow bekend.
© REGAL Films*



Financieel rapport

Voortbouwen op een stevige financiële basis

Serve the City sluit 2025 af met een positief financieel resultaat, wat zowel de sterke fondsenwerving als het zorgvuldige financiële beheer gedurende het jaar weerspiegelt.

Individuele giften namen aanzienlijk toe in vergelijking met voorgaande jaren, mede dankzij verschillende succesvolle matching-campagnes die in samenwerking met de Z Zurich Foundation en de Nationale Bank van België zijn georganiseerd. Deze campagnes zorgden niet alleen voor een stijging van de totale donaties, maar brachten ook honderden donateurs in beweging en lieten zien wat collectieve vrijgevigheid kan bereiken. Ook de donaties van bedrijven bleven toenemen, terwijl fondsenwervende evenementen een belangrijke en betrouwbare bron van inkomsten bleven.

2025 begon ook met een zeer belangrijke mijlpaal: de donatie van een elektrische bestelwagen door Toyota Motors Europe (TME). Het bedrijf toonde zijn vrijgevigheid en onvoorwaardelijke steun aan onze organisatie door een nieuwe Pro Ace-bestelwagen te schenken (een van de eerste exemplaren van dit model), waardoor onze logistieke capaciteit

en hun inzet voor duurzamere mobiliteit werd versterkt.

Enkele maanden later ontvingen we opnieuw goed nieuws over de mobiliteit van onze organisatie en vrijwilligersteams. De Rotary Club Brussel Cantersteen had geld ingezameld voor een elektrische fiets, die onze teams extra mobiliteit biedt. De overhandiging van de fiets werd feestelijk gevierd tijdens een evenement met onze vrijwilligers, waar we de clubleden konden bedanken voor hun inzet en betrokkenheid.



Daarnaast was 2025 het eerste volledige jaar waarin inkomsten werden gegenereerd uit diensten die aan andere non-profitorganisaties werden verleend, wat een waardevolle en steeds stabielere bijdrage levert aan de financiële duurzaamheid van de organisatie. Serve the City ontving ook een nieuwe subsidie van het Europees Solidariteitskorps, waarmee de ondersteuning voor vrijwilligersactiviteiten in de komende jaren wordt versterkt. Hoewel de financiering voor het HUB-project in 2025 niet werd toegekend zoals aanvankelijk verwacht, staat deze financiering nog steeds gepland voor 2026.

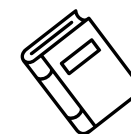
Een punt van onzekerheid aan het begin van het jaar was het vrijwilligerswerk binnen het bedrijfsleven. De activiteit nam aanzienlijk af in vergelijking met de uitzonderlijke resultaten die in 2024 werden behaald. Een sterkere tweede helft van het jaar compenseerde deze daling echter grotendeels, wat resulteerde in een sterk eindresultaat en de veerkracht van dit belangrijke programma bevestigde.

Foto: Monica Pérez Lobo, vicevoorzitter Corporate Affairs bij TME, overhandigt Nathan Torrini, uitvoerend directeur van Serve the City, de sleutel van de Pro Ace-bus tijdens de ceremonie van de overhandiging.

Aan de uitgavenkant namen de personeelskosten toe doordat het organisatie team werd uitgebreid en er investeringen plaatsvonden ter ondersteuning van de groeiende activiteiten. De overige operationele kosten bleven goed beheerbaar, waardoor Serve the City een gezonde balans kon handhaven.

Vooruitkijkend gaat Serve the City 2026 in met een ambitieus budget en verschillende strategische investeringen die voor het komende jaar zijn gepland. Hoewel deze ambities kunnen betekenen dat de organisatie een deel van de in voorgaande jaren opgebouwde reserves moet aanspreken, beschouwt het bestuur deze investeringen als zowel verantwoord als noodzakelijk om de toekomstige groei, de innovatie alsook de impact te ondersteunen. Dankzij deze sterke financiële basis die in de loop der tijd werd opgebouwd, is de organisatie goed geplaatst om deze ambities waar te maken en tegelijkertijd haar financiële duurzaamheid op lange termijn te waarborgen.

Foto: (Boven) Leden van de Rotary Club Brussel Cantersteen, het Serve the City-team en vrijwilligers tijdens de uitreiking van de elektrische fiets. Bezoekers van de tweedehands Engelse boekenverkoop in maart bekijken de boeken tijdens het evenement.



4

boekverkoop



1

pubquiz



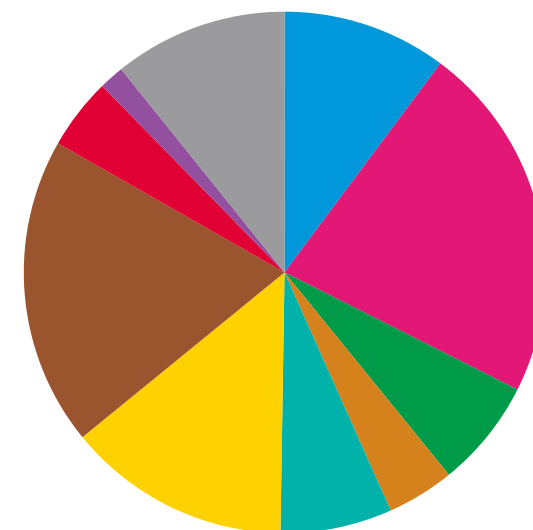
260+

hardlopers in de 20 kilometer van Brussel

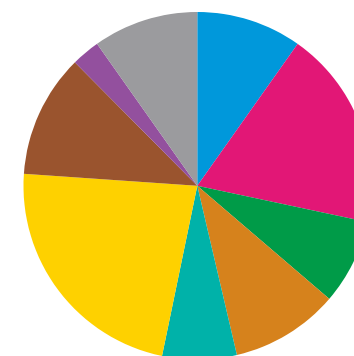
Inkomen

	2025	2024	Evolutie
Individuele bijdragen	116 486	95 663	+21,8%
Particuliere stichtingen en subsidies	253 875	181 016	+40,3%
Bedrijfsbijdragen	76 859	77 421	-0,7%
Subsidies en ondersteuning	47 773	98 252	-51,4%
Vrijwilligerswerk van ondernemingen	158 401	223 020	-29,0 %
Diensten voor ngo's en andere verkopen	218 628	111 963	+95,3 %
Europees Solidariteitskorps	50 634	0	N.v.t.
Fondsenwervende evenementen en campagnes	79 169	67 491	+17,3%
Overige	17 675	25 811	+31,6%
Toegewezen middelen van vorig jaar	123 131	95 545	+28,9%
Totaal	1 142 631	976 182	+17,1%

2025



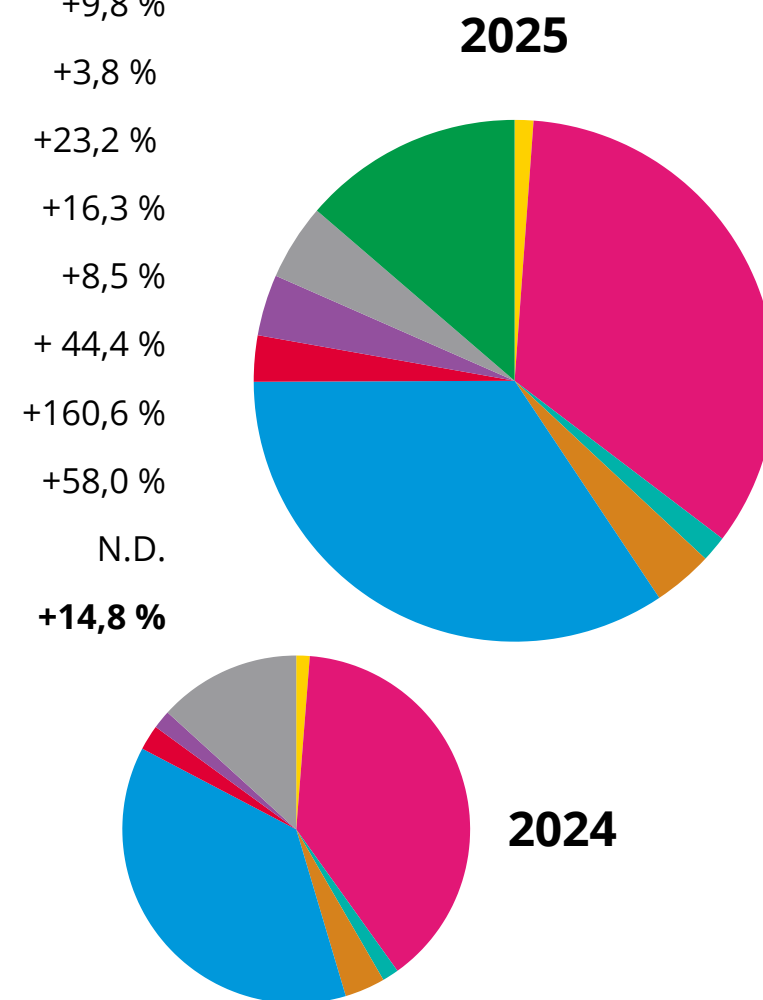
2024



Uitgaven

	2025	2024	Evolutie
Administratie	12 732	11 597	+9,8 %
Projectondersteuning	374 548	360 928	+3,8 %
Communicatie	17 552	14 246	+23,2 %
Huur - Kantoren en activiteiten	40 544	34 872	+16,3 %
Programmacoördinatie & personeel	375 808	346 297	+8,5 %
Europees Solidariteitskorps	31 325	21 688	+ 44,4 %
Overige	41 593	15 958	+160,6 %
Toegewezen fondsen voor het volgende jaar	51 714	123 131	+58,0 %
Reserve + Transformatiefonds*	150 000	0	N.D.
Totaal	1 065 846	928 717	+14,8 %

* Omdat ons team uitbreidt, is besloten onze wettelijke reserve aan te passen naar € 150.000 om te waarborgen dat deze voldoende blijft. Daarnaast is besloten een transformatiefonds van € 120.000 op te richten voor de ontwikkeling van toekomstige programma's.



Bestuur

Samen ontwikkelen en vooruitkomen

In 2025 kreeg ons team de gelegenheid om deel te nemen aan drie City Exchanges, georganiseerd door Serve the City International. De eerste uitwisseling, in Brussel, en bracht 16 deelnemers uit 5 landen samen. Aan de volgende uitwisselingen, in Amsterdam en Lissabon, namen respectievelijk 3 en 2 teamleden deel. Deze uitwisselingen boden ons de kans om in contact te komen met Serve the City-teams uit verschillende steden in Europa en ideeën en ervaringen uit te wisselen.

Na drie jaar als voorzitter van het bestuur heeft Sam Ray zijn functie neergelegd en neemt Tim Gheysen het voorzitterschap over. Tim is sinds 2020 actief als vrijwilliger en projectleider bij Serve the City. We zijn dankbaar voor zijn voortdurende inzet en zijn bereidheid om onze organisatie in deze nieuwe functie te blijven ondersteunen.

2025 markeerde ook het afscheid van enkele gewaardeerde collega's. Anna, onze coördinator voor voedsel- en onderwijsprogramma's, Marie, onze HR-manager en vrijwilliger die al 13 jaar bij ons werkzaam

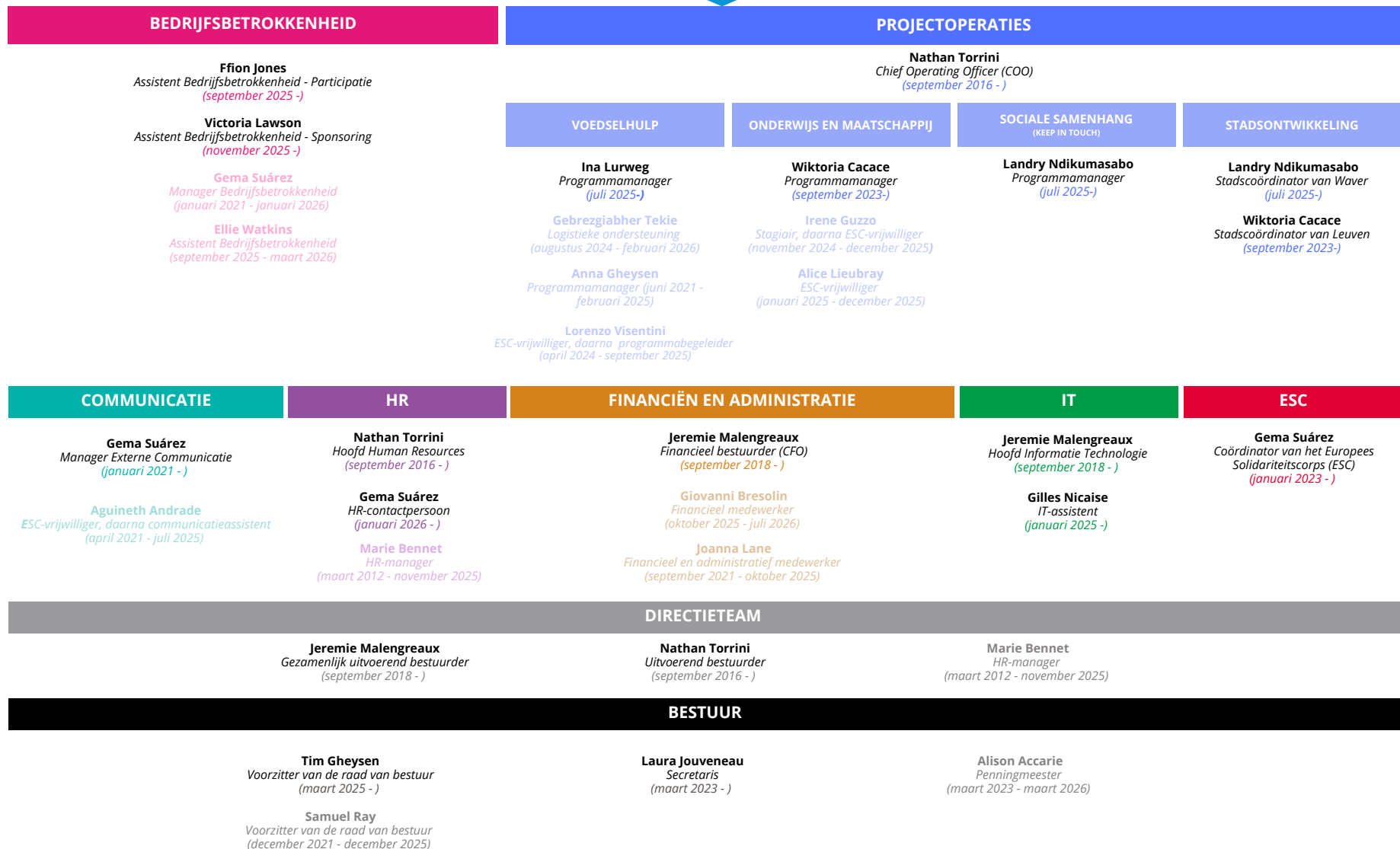
is, en Jo, onze administratief medewerker en financieel assistente, zijn elk aan een nieuw avontuur begonnen. We zijn hen zeer dankbaar voor hun inzet, vriendelijkheid en toewijding en wensen hen veel succes in hun verdere loopbaan.

Gedurende het jaar hebben ons managementteam en de raad van bestuur gewerkt aan het verder ontwikkelen van onze structuur en processen, met de ondersteuning van adviesbureau Intys via een pro bono-partnerschap. Dit werk helpt ons om ons team en onze systemen beter af te stemmen op de groei van Serve the City en op de behoeften van onze organisatie in deze fase van haar ontwikkeling.

We hebben ook afscheid genomen van 3 geweldige ESC-vrijwilligers: Lorenzo, Aguineth en Irene. Elk van hen heeft een belangrijke bijdrage geleverd door onze projecten en het werk van onze vrijwilligers te ondersteunen. We zijn dankbaar voor alles wat ze hebben bijgedragen en voor de energie die ze in onze gemeenschap hebben gebracht. Alice blijft in 2026 deel uitmaken van ons team als coördinator van activiteiten met jongeren.



Foto: Tijdens het Internationale Forum nam het Serve the City-team de tijd om Marie te bedanken en te eren voor haar jarenlange toewijding en betrokkenheid.
© REGAL Films



Vooruitblik

Bereikte doelen

2025 was een jaar van ontwikkeling, verbinding en toewijding aan onze visie van een stad waar iedereen een bijdrage kan leveren. We organiseerden samen met anderen het STC International Forum in Brussel, ter gelegenheid van het 20-jarig jubileum van Serve the City en om twee decennia van dienstverlening te vieren.

We hebben onze aanwezigheid bij Usquare versterkt door vrijwilligers in te zetten ter ondersteuning van de URSquare-gemeenschap, en tegelijkertijd onze nieuwe locatie voor kantoorwerk, logistiek en ondersteuning geoptimaliseerd. Intern hebben we het team heringericht om een basis te leggen voor toekomstige ontwikkeling.

We hebben vrijwilligerswerk toegankelijker en inclusiever gemaakt. We hebben de introductie voor vrijwilligers uitgebreid met fysieke bijeenkomsten en ServeNow in verschillende talen geïntroduceerd, waardoor zinvolle betrokkenheid eenvoudiger werd. Door middel van Big Volunteer Days, publieke presentaties en nieuwe partnerschappen hebben we de bewustwording vergroot en bijgedragen aan een sterke, diverse en verbonden gemeenschap.

Investeren in onze projectleiders bleef een prioriteit. We organiseerden twee trainingen en gaven de Focusdagen een nieuwe impuls, met de nadruk op leren en netwerken. Voor het eerst bracht het

Out of the Box, waar non-profitorganisaties hun activiteiten toonden; *Deep Focus*, dat een praktische verkenning van ingewikkelde vraagstukken bood; en *Spotlight*, waar vrijwilligers hun persoonlijke verhalen deelden.

Ten slotte hebben we programma's ontwikkeld die vrijwilligerswerk omvormen tot een traject van menselijke verbondenheid en persoonlijke ontwikkeling. Via *Keep in Touch* deelden vrijwilligers en deelnemers in Brussel en Wavre maaltijden, verhalen, momenten van plezier en alledaagse ervaringen met elkaar. Wat begon als eenvoudige ontmoetingen, groeide uit tot oprechte relaties en een sterker gevoel van verbondenheid. Het programma laat zien dat iedereen kan bijdragen en dat vrijwilligerswerk zowel gemeenschappen als de mensen die daar deel van uitmaken kan versterken en veranderen. Samen hebben deze ontwikkelingen ons vermogen versterkt om vrijwilligers te verwelkomen en hen toe te staan om leiding te nemen en zich voor anderen in te zetten.

Foto: Onze programmamanager Ina tijdens een training met UR Bike over onze nieuwe e-bike, geschonken door de Rotary Club Brussel Cantersteen.



Korte termijn doelen

- Diversifieer onze inkomstenbronnen om de financiële duurzaamheid en veerkracht van de organisatie te verbeteren.
- Verhoog ons aantal maandelijkse donateurs met 20% om een sterkere en stabielere bron van terugkerende inkomsten te creëren.
- Versterk de betrokkenheid van het bedrijfsleven en ontwikkel robuustere, wederzijds voordelige samenwerkingen met bedrijven.
- Standaardiseer en verbeter ons hybride projectmodel om consistentie, kwaliteit en efficiëntie in al onze activiteiten te waarborgen, ongeacht of deze in samenwerking met partners of volledig door onze eigen organisatie worden uitgevoerd en beheerd.
- Ontwikkel en breid het programma voor jongerenparticipatie uit om meer kansen te bieden aan jongeren om deel te nemen.
- Versterk Leuven en Wavre door de uitbreiding van onze lokale teams en activiteiten.
- Onze interne organisatie verder optimaliseren en onze structuren, processen en werkwijzen verbeteren ter ondersteuning van duurzame groei.
- Blijf *Keep in Touch* verbeteren en versterken.
- Lanceer een nieuwe website om een uniform communicatieplatform te ontwikkelen.

Middellange-termijn doelen

- Onderzoek de haalbaarheid van het oprichten van een vrijwilligerscentrum, een multifunctioneel gebouw dat onze kantoren, speciale projectruimtes en uitgebreide opslagfaciliteiten op harmonieuze wijze samenbrengt.
- Breid het Belgische Serve the City-netwerk uit, met inbegrip van STC Brussel, STC Leuven en STC Wavre, om ons bereik in heel België te vergroten.
- Verder het bewustzijn over vrijwilligerswerk verder promoten mede door middel van onze vrijwilligersevenementen (*Big Volunteer Days*), presentaties en samenwerkingsverbanden, om zo een sterke, diverse en eensgezinde gemeenschap van vrijwilligers te vormen.
- Het netwerk van projectleiders verder uitbreiden en versterken.
- Vergroot onze mogelijkheden voor onderzoek naar subsidies en stabiele financiering.
- We blijven onze maandelijkse financiële ondersteuning verhogen.
- We willen onze milieu- en duurzaamheidsprojecten opnieuw oppakken en verder ontwikkelen, en tegelijkertijd onderzoeken hoe we onze andere projecten milieuvriendelijker kunnen maken.
- Brainstormen over en ontwikkelen van programma's die bijdragen aan ons doel om iedereen in staat te stellen zich in te zetten, en de kracht van vrijwilligerswerk benutten om persoonlijke ontwikkeling en verandering te stimuleren.

Langetermijn doelen

- Creëer waardering voor de maatschappelijke betekenis van vrijwilligerswerk en hoe het essentieel is voor het welzijn van onze samenleving.
- Serve the City Belgium verder uitbouwen als een gevestigde en veerkrachtige organisatie, met stabiele financieringsbronnen en het vermogen om snel en efficiënt in te spelen op de behoeften van kwetsbare mensen in heel België.
- Zorg voor een goed opgeleide groep vrijwilligers en projectleiders die de behoeften van de mensen die we ondersteunen begrijpen en op een efficiënte en vriendelijke manier op deze behoeften kunnen reageren.
- Al onze projecten herzien en opnieuw vormgeven met het oog op meer duurzaamheid en milieuvriendelijkheid.
- Onze waarden blijven uitdragen in onze inzet voor mensen in nood, om mensen te inspireren het verschil te maken en vriendelijkheid te verspreiden, buurten te versterken door middel van vrijwilligerswerk en bruggen te bouwen tussen verschillende groepen mensen.
- Een duurzaam netwerk van vijf Serve the City-locaties in België ontwikkelen, met terugkerende mogelijkheden voor vrijwilligerswerk, stabiele en toereikende inkomsten en vaste kernteams (5S-visie).

