



Jaarverslag 2023

Serve the City Utrecht

mei 2024

Inhoudsopgave

Introductie	3
Stichting Serve the City Utrecht.....	4
Missie en visie	4
Algemene gegevens	5
Stichting Serve the City Utrecht.....	5
Medewerkers	5
Bestuursleden.....	5
Projecten	5
Babbelen met Beppe.....	5
Samen in Utrecht.....	6
Maatschappelijke Diensttijd	6
Serve the City Utrecht Algemeen	7
Keten van Hoop	7
Samenwerkingspartners en donateurs	8
Jaaroverzicht 2023.....	10
Matching	10
Actiedagen	10
Workshops	10
Ontmoeting en verbinden	11
Meet & Eat.....	12
Kerstoutreach.....	12
Visietraject	13
Bereik en impact	14

Derde prijs vrijwilligerstrofee Utrecht	14
MDT-prooflabel.....	14
Cijfers	15
In contact blijven	15
Ervaringen.....	16
Vooruitblik	17
Professionalisering	17
Impactmeting implementeren.....	17
Informatiesysteem aanschaffen in implementeren	17
Meer inzet vrijwilligers voor organisatieontwikkeling	18
Uitdagingen	18
Duurzame projectfinanciering.....	18
Vasthouden van vrijwilligers.....	18
Structurele inzet vrijwilligers	19
Jaarrekening 2023.....	20
Balans per 31 december 2023	20
Staat van baten en lasten	21
Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling.....	24
Toelichting op de balans per 31 december 2023.....	26
Toelichting op de staat van baten en lasten 2023.....	28
Stichtingskapitaal	28
Ondertekening van de jaarrekening.....	29

Colofon

Fotografie voorkant: © Hyo Mee Duerinck, Impact Photographer

Introductie

Voor u ligt het jaarverslag van Serve the City Utrecht 2023. We zijn trots op alle verbindingen die we afgelopen jaar gemaakt hebben in de stad Utrecht. Meer dan 500 jongeren en jongvolwassenen zetten zich het afgelopen jaar in voor onze missie om eenzaamheid te bestrijden en individualisering tegen te gaan. Dit deden zij door zich vrijwillig in te zetten voor een medestadgenoot met een hulpvraag. Bijvoorbeeld door maatje te worden van een oudere, door een tuintje van iemand die slecht ter been is te onderhouden, of door iemand met een kleine beurs te helpen bij een schilderklus.

Niet alleen de Utrechters met een hulpvraag zijn afgelopen jaar door deze koppelingen geholpen. Ook de vrijwilligers zelf hebben door hun inzet iets kunnen leren of ervaren dat hen zal bijblijven in de toekomst. Zoals een van de jongeren het mooi verwoordde: *'Ik help mijn 'Beppe' met wat ze niet meer kan en zij helpt mij met levensadvies en koekjes'*.



We hebben afgelopen jaar ook stappen gezet in de professionalisering van de organisatie. Zo doorliepen we met het team een visietraject waarin we concrete stappen hebben geformuleerd voor de toekomst. We leggen de focus voor de komende jaren op de groei

van duurzame inzetbaarheid van jonge vrijwilligers. Ook zijn we aan de slag gegaan met het standaardiseren van werkwijzen, ontwikkelen van een impactmeting en het oriënteren op een nieuw informatiesysteem ter ondersteuning van ons werk.

Wij zijn dankbaar voor de samenwerking met al onze partners in en om de stad Utrecht: zij zijn onmisbaar in ons werk! Ten slotte nodigen wij u van harte uit verder te lezen om een goed beeld te krijgen van 2023.

Veel leesplezier!
Team STCU

Stichting Serve the City Utrecht

Missie en visie

Serve the City Utrecht (STCU) is sinds 2015 een jongerenvrijwilligersorganisatie die eenzaamheid wil terugdringen en individualisering wil tegengaan.

STCU gaat eenzaamheid tegen en doorbreekt individualisering.
Dit doen we door jongeren als vrijwilliger in te zetten
voor kwetsbare en eenzame stadgenoten.

Dit doen we door jongeren en jongvolwassenen (16-30 jaar) te enthousiasmeren een verschil te maken in de stad Utrecht: we faciliteren hen zich in zetten voor hun medemens met een hulpvraag. Deze mensen met hulpvragen zijn inwoners van de stad Utrecht met weinig of geen netwerk en/of onvoldoende financiële middelen om de hulpvraag zelf op te lossen. Jongeren verbinden zich vrijwillig eenmalig, meermaals of langdurig aan deze mede-inwoners. Dit kan bijvoorbeeld gaan om praktische ondersteuning (zoals tuinonderhoud, een kast in elkaar zetten of het doen van boodschappen) of om maatjescontact (samen koffie drinken, wandelen of samen de Nederlandse taal beter leren). Begrippen als 'verbinding', 'toegankelijkheid', 'vrolijkheid' en 'ontmoeting' staan centraal bij Serve the City Utrecht.

We geloven dat vrijwillige inzet door jongeren een bijdrage levert aan het versterken van onderlinge verbondenheid tussen verschillende groepen. Daarnaast geloven we dat wie zich inzet voor een ander, zelf ook verandert; wie geeft, ontvangt. Bij Serve the City leren jongeren dus omkijken naar anderen en worden geprikkeld om buiten hun bekende 'bubbel' te stappen en Utrechters te ontmoeten die het lastig hebben. Onze visie is dat de jongeren deze ervaringen en houding

meenemen in hun verdere leven, waardoor ze zich ontwikkelen als maatschappelijk betrokken burgers. Investeren in jongeren betekent dus investeren in de toekomst.

Bovendien zijn niet alleen de inwoners met een hulpvraag geholpen door ons werk; de jonge vrijwilligers zelf ook. In het vrijwilligerswerk kunnen ze hun talenten ontdekken en ontwikkelen en deze op zinvolle wijze inzetten. Daarbij kampen ook jongeren soms met gevoelens van eenzaamheid of hebben te maken met (tijdelijke) mentale kwetsbaarheid. De vrijwillige inzet kan hier een positief effect op hebben. Door de grote waarde dat het vrijwilligerswerk heeft op zowel de hulpvragers als op de vrijwilligers, snijdt het mes aan twee kanten.

Algemene gegevens

Stichting Serve the City Utrecht

Bezoek- en postadres: De Lessepsstraat 78, 3553 RL, Utrecht

Website: www.stcutrecht.nl

E-mail: info@stcutrecht.nl

Telefoon: 06-83319255

Facebook: www.facebook.com/stc030

Instagram: [servethecityutrecht](https://www.instagram.com/servethecityutrecht)

Twitter: www.twitter.com/stcutrecht

LinkedIn: [Serve the City Utrecht: overzicht | LinkedIn](#)

KvK: 51183765

Rekeningnummer: NL75 INGB 0005 9220 72

Medewerkers

Irene Lapajian - Directeur/teammanager

Marieke Jonkman-Bakker - Projectcoördinator MDT, KvH

Joëlle van Westrene - Projectcoördinator STCU Algemeen

Anouk Hovenga - Projectcoördinator SiU, MDT-Missie

Suzanne Lagerweij - Projectcoördinator BmB

Bestuursleden

Jan Bergstra - voorzitter

Wout Bekhuis - secretaris

Gerard Zwijnenburg - penningmeester

Hans Koster - algemeen bestuurslid

Projecten

Serve the City Utrecht heeft een divers scala aan projecten waar we uitvoering aan geven. Zo konden ook in 2023 weer verschillende doelgroepen en vrijwilligers via STCU aan de slag.

In al deze projecten bieden we workshops, trainingen en momenten van ontmoeting aan zodat onze jongeren zijn toegerust voor hun vrijwilligerswerk, zich kunnen ontwikkelen en andere jongeren kunnen ontmoeten.

Babbelen met Beppe

Babbelen met Beppe (BMB) is een maatjesproject waarbij jong en oud (>60 jr) aan elkaar gematcht worden. Eén op de tien Utrechters ervaart gevoelens van eenzaamheid. Jongeren (de babbelaars) zetten zich met dit project in als maatje om deze eenzaamheid bij ouderen (de beppes) te doorbreken. Daarnaast draagt dit bij aan de verbondenheid van verschillende generaties in de stad Utrecht. Zowel de jongeren als ouderen bloeien op van deze betekenisvolle, duurzame relaties en werken toe naar samenredzaamheid. Hierbij richten we ons op zowel ouderen die thuis wonen (of in een serviceflat) en nog redelijk zelfstandig leven, als ouderen die in een verpleeghuis wonen.



Samen in Utrecht

Met het project Samen in Utrecht (SIU) zetten 'nieuwkomers'¹ zich als vrijwilliger in voor kwetsbare Utrechters die weinig of geen netwerk hebben. Doelstelling van dit project is dat nieuwkomers zich meer thuis gaan voelen in hun eigen stad doordat ze actief participeren in de samenleving als vrijwilliger. Hun eigenwaarde wordt versterkt, hun netwerk vergroot, ze doen waardevolle 'werkervaring' op en ze werken aan hun taalvaardigheden. Daarnaast ontvangen kwetsbare Utrechters hulp en aandacht. Samen in Utrecht brengt mensen met verschillende achtergronden samen, door ontmoetingen tussen mensen die elkaar niet vanzelfsprekend tegenkomen. Hierdoor ontstaan mooie verbindingen!

Maatschappelijke Diensttijd

Maatschappelijke Diensttijd (MDT) is een initiatief van de landelijke overheid dat jongeren aanzet om mee te doen aan maatschappelijke activiteiten en projecten. MDT vormt het startpunt voor actief jong burgerschap: het begeleidt jongeren intensief in het vinden van een passend programma waarbij hun (professionele en sociale) netwerk wordt vergroot en ze zich inzetten voor de ander. Jongeren die deelnemen zijn daarna vaker actief bij bijvoorbeeld een NGO, een lokale maatschappelijke organisatie, of binnen een inspraakorgaan van hun school, bedrijf of jongerenorganisatie. MDT is een ontdekkingsreis voor jongeren naar de beste versie van henzelf. Ze krijgen de kans om hun talenten te ontdekken, nieuwe mensen te ontmoeten en keuzes te maken voor de toekomst. Daarnaast maakt

¹ d.w.z. statushouders, internationale studenten en bewoners van één van de AZC's in Utrecht.



© Foto Jons Jeronimus

hun persoonlijke ontwikkeling en inzet voor anderen de samenleving als geheel sterker. Dankzij MDT komen mensen met verschillende achtergronden en leeftijden dicht bij elkaar, wat zorgt voor een sterkere sociale cohesie.



Doe jij ook mee met MDT?

We bieden drie verschillende MDT-trajecten: MDT Onderwijs, YourCube en Missie. Met Onderwijs kunnen wij in samenwerking met Utrechtse scholen en Universiteit jongeren een passend maatwerktraject aanbieden in hun eigen omgeving. Met YourCube doen we dit in directe samenwerking met zorg- en welzijnsinstellingen. Met MDT Missie gaan jongeren eerst op missie bij defensie; een driedaagse bivak waar ze mentaal en fysiek worden uitgedaagd en hun talenten ontdekken. De ervaring en zelfkennis die ze hier opdoen, nemen ze vervolgens mee naar de plek waar ze als vrijwilliger hun maatschappelijke diensttijd vervullen.

“Mijn maatschappelijke diensttijd was een bijzondere ervaring waardoor ik meer verbinding voel met de stad en volledig nieuwe inzichten heb gekregen!”
– MDT-deelnemer Piet (16 jaar)

Serve the City Utrecht Algemeen

In het project Serve the City Utrecht Algemeen is er een breed aanbod van mogelijkheden tot vrijwillige inzet voor jongeren. Zowel praktische als sociale inzet is mogelijk en gericht op een groep of individu. Zo kunnen jongeren zich inzetten als sociaal maatje, tuinhulp, taalmaatje, boodschappenhulp, klushulp en nog meer. We proberen altijd een ‘match’ te maken in de wijk waar de jongere woont, zodat de drempel om vrijwilligerswerk te doen verlaagd wordt en de koppels elkaar ook buiten hun afspraken om kunnen tegenkomen. We enthousiasmeren jongeren zich meermaals of structureel in te zetten. Soms begint dit commitment met een eenmalige inzet om te ontdekken of het iets voor hen is.

Keten van Hoop

Keten van Hoop (KvH) is een intensieve samenwerking met partners in de stad Utrecht, te weten Stichting Present, Stichting Utrecht op Orde (Hip Helpt en Papiercafé's). We vinden elkaar in het helpen van mensen in armoede, schulden, eenzaamheid of zonder praktische hulp vanuit een diaconale inspiratie. Door de samenwerking is de ‘hele mens’ in het vizier en niet alleen maar een deelaspect van multiproblematiek in iemands leven en of gezin. Doordat we elkaar steeds beter kennen en ook vraagstukken samen oppakken, kunnen we goed van elkaars kwaliteiten gebruik maken en mensen naar passende ondersteuning toeleiden. Een groot deel van de activiteiten is erop gericht om mensen die verzanden in alle post die ze ontvangen hiermee verder te helpen in een van de Papiercafés² in de stad. Vanuit deze plek kan er wanneer nodig en gewenst ook worden doorverwezen naar andere plekken voor passende ondersteuning.

² Papiercafé 's helpen mensen met brieven of mails die moeilijk te begrijpen zijn.

Samenwerkingspartners en donateurs

Het is altijd 'gevaarlijk' om de mensen en partijen te noemen voor wie we dankbaar zijn, omdat het risico op 'vergeten' ook aanwezig is. We willen bij voorbaat daarom al zeggen dat de lijst met organisaties die we hier noemen mogelijk niet volledig is. Mocht u dus met ons samengewerkt hebben en onverhoopt niet genoemd worden op de hiernavolgende pagina, weet dan dat we ook die samenwerking of bijdrage toch gewaardeerd hebben.

Via deze weg: bedankt partners! Jullie zijn een onmisbare schakel in het werk van onze stichting!



Jaaroverzicht 2023

In dit overzicht geven we op hoofdlijnen weer welke activiteiten we afgelopen jaar hebben georganiseerd, gevolgd of welke mijlpalen we behaald hebben.

Matching

Hoofdzakelijk is er afgelopen jaar weer gefocust op het koppelen van jonge vrijwilligers (16-30j) en hulpontvangers in de stad Utrecht. Er zijn heel wat hulpvragen van Utrechters opgepakt. Er is in tuintjes gewerkt, er is geholpen met verhuizen, er zijn klussen binnenshuis gedaan en er is huiswerkbegeleiding en Nederlandse taalondersteuning gegeven. Ook zijn er heel wat koppelingen met een sociale insteek gemaakt. Zo zijn er diverse groepen bij Faros, Leger Des Heils en Abrona geweest om daar met cliënten activiteiten te ondernemen en zijn er maatjescontacten gelegd.

Actiedagen

We hebben 14 actiedagen georganiseerd waarop meerdere hulpvragen op één dag met een grote groep vrijwilligers worden opgepakt. Naast dat de hulpontvangers geholpen zijn is het voor de vrijwilligers waardevol om andere vrijwilligers te ontmoeten en met hen samen te werken. Aan het eind van elke Actiedag organiseren we dan ook altijd een gezamenlijke afsluiting met een klein hapje en een drankje om ervaringen van die dag uit te wisselen en elkaar beter te leren kennen.

“Ik wil nog even laten weten dat het echt super is wat alle vrijwilligers voor Jan hebben gedaan. Hij is er ontzettend blij mee en het ziet er top uit! Heel erg bedankt!” – medewerker Buurteam over opruimklus op een actiedag bij een cliënt

Terwijl de Actiedagen voor jongeren een laagdrempelige manier vormen om zich vrijwillig in te zetten, biedt het STCU de mogelijkheid om nieuwe (structurele) vrijwilligers te werven en de behoeften en drijfveren van jonge vrijwilligers in kaart te brengen. De opkomst tijdens deze Actiedagen wisselt, maar gemiddeld zijn er 15 jongeren aanwezig.



© Foto Jons Jeronimus

Workshops

We hebben vier verschillende workshops georganiseerd voor vrijwilligers in het kader van deskundigheidsbevordering en ontmoeting: ‘Interculturele communicatie’ in februari, ‘Grenzen stellen’ in april, ‘Omgaan met dementie’ in mei en ‘Signaleren en aankaarten van armoede’ in december.



“Ik vond het heel waardevol om met elkaar na te denken over armoede in Nederland. Je weet dat het ook in Nederland bestaat, maar je staat er niet vaak bij stil. Omdat je zeker als vrijwilliger te maken kunt krijgen met armoede is het extra belangrijk om te leren hoe je het herkent en wat je kunt doen.”
 – workshopdeelnemer ‘Signaleren en aankaarten van armoede’

Ontmoeting en verbinden

Door het jaar heen vinden we het erg belangrijk om goed contact te onderhouden met onze vrijwilligers, maar ook dat vrijwilligers op een laagdrempelige wijze andere vrijwilligers ontmoeten.

Daarom hebben we in 2023 drie vrijwilligersborrels georganiseerd (maart, juli, november). Hier werden op laagdrempelige wijze ervaringen uitgewisseld en nieuwe contacten gelegd.



“Het was een geweldige avond, ik heb nieuwe mensen gesproken, ik heb goede dingen geleerd.” – vrijwilliger over de borrel

Meet & Eat

Een van de hoogtepunten van 2023 was ons jaarlijkse ontmoetingsfeest. De Meet & Eat vond plaats op 7 juni bij NAR – Café der kunsten in Utrecht. Daar kwamen we samen met een groot deel van onze hulpontvangers, vrijwilligers en samenwerkingspartners. Het was een feestelijk event met als thema 'BLOEI!'. Zo'n zeventig deelnemers met verschillende achtergronden en verhalen namen de tijd om elkaar te ontmoeten en te leren kennen. We hebben genoten van bijzondere gesprekken en inspirerende verhalen, zoals het verhaal van maatjesduo Silva en Britt, die al 1,5 jaar taalmaatjes - en inmiddels dikke vriendinnen - zijn.



“Bijzonder om met zoveel verschillende mensen van allerlei achtergronden bij elkaar te zijn en verhalen te delen.” – deelnemer Meet & Eat

Kerstoutreach

De Kerstoutreach - die jaarlijks plaatsvindt in samenwerking met het BOCS, een koepelorganisatie voor vijf christelijke studentenverenigingen (Sola Scriptura, V.G.S.U., S.S.R.-N.U., Ichthus Utrecht en N.S.U.) - was ook in 2023 weer een succes. Op donderdag



© Foto Jons Jeronimus

14 december hebben gedurende de hele dag 180 jongeren vrijwilligers werk gedaan in Utrecht. Er werden bijvoorbeeld spelletjes gespeeld bij

de daklozenopvang, producten ingepakt voor de voedselbank, er is een beauty-avond georganiseerd voor vrouwen uit het AZC en er werden kaarten geschreven voor kwetsbare Utrechters.



© Foto Jons Jeronimus



© Hyo Mee Duerinck, Impact Photographer

Visietraject

We hebben in mei 2023 met ons vaste team een visietraject doorlopen bij het bedrijf Business Models Inc. Zij hebben dit ons cadeau gedaan. In drie sessies hebben we onze doelen (lange en korte termijn) scherp gesteld, de benodigdheden in kaart gebracht en een actie- en meerjarenplan opgesteld. We merken inmiddels dat deze waardevolle sessies al tot verbeteringen in onze werkprocessen heeft geleid.

Zo zijn we inmiddels gestart met het standaardiseren van onze projecten en werkwijzen, zodat de organisatie beter bestand raakt tegen ziekte en verloop in het team. Ook willen we jonge vrijwilligers nog meer betrekken bij onze interne organisatie, zodat zij ook op organisatieniveau hun talenten kunnen ontdekken en ontwikkelen. Tot

slot hebben we een vragenlijst ontwikkeld om de impact van STCU te meten.

Mede door het visietraject doorloopt STCU nu een professionaliseringsslag die we doortrekken in 2024.



Bereik en impact

In dit hoofdstuk delen we cijfers, resultaten en ervaringen van zowel vrijwilligers als hulpontvangers om een indruk te geven van de impact die we met elkaar maken.



Derde prijs vrijwilligerstrofee Utrecht

Serve the City Utrecht heeft op de Nationale Dag van de Vrijwilliger (7 december 2023) de derde prijs van de Utrechtse Vrijwilligers-trofee in ontvangst mogen nemen! Deze trofee wordt elk jaar uitgereikt door de Vrijwilligerscentrale Utrecht en de Gemeente Utrecht aan een organisatie als waardering voor hun waardevolle werk en de betrokkenheid bij de mensen in de stad. We kregen de prijs uit handen van wethouder Linda Voortman. We zien de prijs als een grote eer en waardering voor ons werk en onze vrijwilligers!



MDT-prooflabel

In januari 2023 is een team van praktijkonderzoekers langs geweest om te toetsen of we voldoen aan de normen van het MDT-prooflabel. Dit heeft geleid tot een positieve beoordeling, waarna wij het MDT-prooflabel hebben ontvangen. Dat wil zeggen dat onze MDT-trajecten, volgens MDT-landelijk, voldoen aan



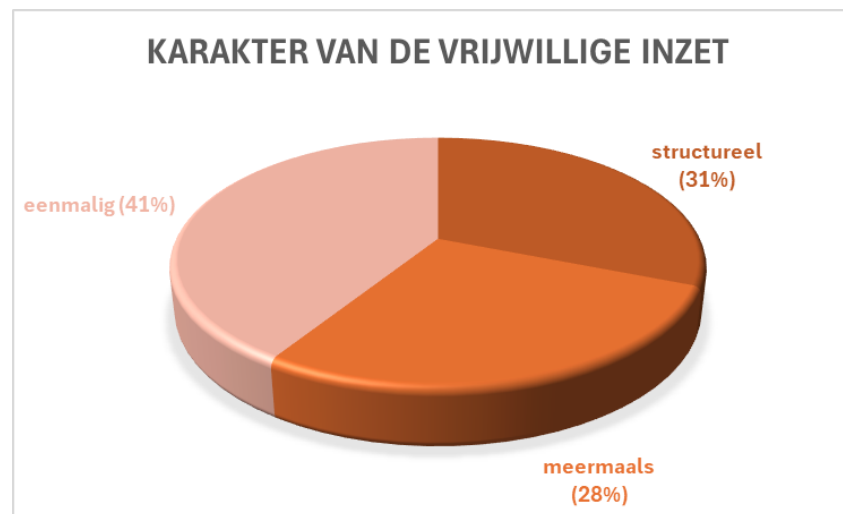
de kwaliteitseisen die zij voor ogen hebben (zie ook: <https://organisaties.doemeemetmdt.nl/MDT-Prooflabel>). Zo kregen we terug: “STCU biedt jongeren een uitgebreide intake met veel aandacht voor persoonlijke ontwikkeling.”. Met de ontwikkelpunten waar de praktijkonderzoekers ons op hebben gewezen (het meten van impact en meer schriftelijk vastleggen), zijn we afgelopen jaar aan de slag gegaan.

Cijfers

In 2023 hebben in totaal **595 vrijwilligers** zich via Serve the City Utrecht ingezet. Bijna 600 jongeren/jongvolwassenen die hulp en aandacht boden aan Utrechtse stadgenoten die geen of weinig netwerk hebben en/of onvoldoende financiën hebben om hun hulpvraag op te lossen. We hebben **376 koppelingen**³ gemaakt. Deze koppelingen hebben geresulteerd in een **totaal van 9990 uren inzet**. Dat zijn in totaal **277,5 werkwerken** van 36 uur aan vrijwilligerswerk. Of anders gezegd: 5,3 fulltime jaren aan inzet in 1 jaar. Op deze manier zijn er door het werk van Serve the City Utrecht in 2023 ruim **1012 Utrechters met een hulpvraag** bereikt.

We motiveren vrijwilligers om zich structureel in te zetten om zo duurzame verbindingen op te bouwen in de stad. De verdeling eenmalige/meermalige/structurele inzet is in figuur 1 weergegeven. **Bijna 60% van de 376 koppelingen is structureel (> 5 inzetmomenten) of meermaals (2-5 inzetmomenten) van karakter.**

³ Eén koppeling kan uit één hulpvrager en meerdere vrijwilligers bestaan en vice versa (bijvoorbeeld een groep vrijwilligers die in de tuin aan de slag gaat, of een spelletjesmiddag met meerdere hulpontvangers bij elkaar).



In contact blijven

Met zowel de vrijwilligers als hulpontvangers houden we nauw contact. We vinden het belangrijk dat vrijwilligers zich gezien voelen en hun ervaringen met ons delen. Ook sturen we na elk event een enquête aan de vrijwilligers waarvan we de resultaten gebruiken om de events te verbeteren en om te weten wat het doen van vrijwilligerswerk voor hen betekent.

Ook met de hulpontvangers blijven we in contact. Gedurende een maatjescontact nemen we af en toe contact op om te vragen hoe het maatjescontact verloopt. Ook staat het de hulpontvangers vrij ons actief te benaderen wanneer zich problemen voordoen. Na een praktische (eenmalige) klus wordt contact opgenomen met de hulpontvangers om na te vragen hoe het is gegaan en te checken of de hulpvraag afgerond kan worden.

Ervaringen

We delen hieronder enkele ervaringen van hulpontvangers en vrijwilligers.

Een 73-jarige hulpontvanger, die zelf haar tuin niet meer kon opknappen en weinig sociaal netwerk heeft, werd geholpen door twee vrijwilligers met het opknappen en bijhouden van haar tuin. Deze twee jongens zaten op de middelbare school in Utrecht en waren betrokken bij ons vanwege de Maatschappelijk Stage die ze hiermee invulden. De hulpontvanger over de hulp:



"Ik ben er heel blij mee, het zijn harde werkers! Maar bij binnenkomst drinken we wel altijd even thee en kletsen we gezellig."

Een hulpvraagster die het vanwege psychische kwetsbaarheid niet lukt om praktische klussen op te pakken, liet ons na de komst van vrijwilligers weten:

"Het ging heel goed, ik ben er heel blij mee! De vrijwilligers hebben heel goed werk verricht, ik ben echt trots op die jongens. Ze kunnen wel klusjesman worden!"

Een hulpontvanger nadat de tuin was opgeknapt door vrijwilligers zegt:

"Ik ben hartstikke blij! Het ging heel gemoedelijk en het was erg gezellig. Er waren twee dames die geen Nederlands konden, maar ik kan ook wel een beetje Engels. En hoewel de tuin nog niet in één keer

klaar was, kwam een van de vrijwilligers de zondag erop zelfs zondag nog terug om het af te maken. Ik vond het super!"

Twee vrijwilligers die zich hebben ingezet tijdens een actiedag lieten ons weten:

"Het is onbetaalbaar wat een vreugde je geeft aan mensen, als je ze twee uur van je tijd geeft." En: "Er was een ruim aanbod aan mogelijkheden, en de communicatie was goed geregeld. Daarnaast voelt het fijn om iets voor anderen te kunnen betekenen. En dan is het ook nog eens verpakt in leuke en waardevolle activiteiten!"



© Hyo Mee Duerinck, Impact Photographer

Een hulpverlener van het buurtteam liet ons weten:

"Mijn cliënt was zeer enthousiast over jullie service. Vandaar dat ik voor een andere vrouw ook een hulpvraag indien!"

Bij een woongroep voor mensen met een beperking zijn tijdens de Kerstoutreach een aantal vrijwilligers kerststukjes gaan maken en

spelletjes gaan spelen met de bewoners. Een vrijwilliger zei hierover:
“Het was leuk om spelletjes te doen en ook om te zien hoe leuk zij het vonden!”

Ook werd er in een asielzoekerscentrum een beautyavond georganiseerd voor de vrouwelijke bewoonsters. Een vrijwilliger die hierbij hielp:

“Ik vond het super gezellig en ik kon zien dat de vrouwen ook erg genoten. Het was lekker ontspannen.”

Een vrijwilliger op de Meet & Eat liet ons weten:

“Mooi om te zien hoe andere maatjes met elkaar omgaan en hoe ieder het op z’n eigen manier aanpakt. Ook de diversiteit aan deelnemers was mooi om te zien!”

Een 54-jarige mevrouw kampt met psychische problematiek, waardoor ze veel alleen binnen zit en erg weinig contact heeft met anderen. Haar maatje spreekt eens in de twee weken met haar af. Zij vertelt:

“Het is een lieve vrouw en ons contact is heel goed! Meestal gaan we gezellig de stad in en drinken we wat koffie. We kletsen wat over koetjes en kalfjes. In het begin moest ik me er wel even toe zetten om elkaar beter te leren kennen, maar inmiddels hebben we een goede band opgebouwd. Elke ochtend stuurt mevrouw mij een GIF’je via WhatsApp. Voor mij is het contact ook erg fijn, echt een rustpunt in mijn week.”

In de hiernaast staande afbeelding ziet u een ‘still’ van een video die we hebben opgenomen met een vrijwilliger die al twee jaar huiswerkbegeleiding biedt aan een gezin. We hebben haar gevraagd om kort te vertellen wat ze doet en wat het voor haar en het gezin

betekent. Wanneer u dit verslag digitaal leest kunt u op de afbeelding klikken om de video te bekijken.

Vooruitblik

In 2024 zullen we enthousiast verder werken aan het koppelen van jonge vrijwilligers aan mensen met een hulpvraag in de stad Utrecht.

Daarnaast bouwen we ook verder aan de professionalisering van onze organisatie. Hieronder geven we een aantal hoofdpunten aan waarop we zullen focussen in onze organisatieontwikkeling en welke uitdagingen we aangaan in 2024.

Professionalisering

Impactmeting implementeren

We willen meer inzicht in de impact van ons werk op zowel vrijwilligers als hulpontvangers. In 2023 hebben we daarom een impactmeting ontwikkeld. Denk hierbij aan vragen over thema’s als eenzaamheid, tevredenheid met leven, zelfvertrouwen en kijk op de samenleving. Omdat de vragenlijsten pas eind 2023 ontwikkeld zijn, is het nog te vroeg om hier, op basis van de tot nu toe ingevulde vragenlijsten, conclusies te trekken. In het komende projectjaar incorporeren we de vragenlijsten in de standaardwerkwijze en brengen we verslag uit.

Informatiesysteem aanschaffen in implementeren

We hebben ons in 2023 georiënteerd op de mogelijkheden van een nieuw informatiesysteem. We hebben inmiddels een keuze gemaakt



en een offerte voorliggen. We hopen door middel van ondersteuning van een aantal donateurs dit nieuwe systeem in 2024 aan te schaffen. Om al onze werkprocessen goed te kunnen uitvoeren en monitoren hebben we grote behoefte aan een eenduidig systeem. Momenteel is dit dusdanig versnipperd dat hier (te) veel tijd naar toe gaat en het snel leidt tot fouten.

Meer inzet vrijwilligers voor organisatieontwikkeling

We willen onze jonge vrijwilligers nog meer betrekken bij onze interne organisatie, om met hen samen te kijken hoe we kunnen verbeteren en nog meer jongeren kunnen bereiken. Dit geeft hen tegelijkertijd de gelegenheid om vrijwilligerswerk op organisatieniveau van een stichting te ervaren en daarin hun talenten te ontdekken en ontwikkelen.

Uitdagingen

Duurzame projectfinanciering

De financiering van onze stichting bestaat uit subsidies, fondsen en donaties van kerken, bedrijven en particulieren. Veelal bestaat dit uit subsidies en giften die voor een korte periode, meestal een jaar, worden toegekend. Uiteraard zijn we hier erg blij mee. Toch zorgt deze kortdurende financiering voor onzekerheid op de lange termijn en jaarlijkse druk op de organisatie. Daarom gaan we ons meer richten op partnerships waarmee we duurzame relaties met potentiële financiers opbouwen. Zo maken we samen een verschil in de stad Utrecht!

Daarnaast merken we dat de financiering voor ‘reguliere’ werkzaamheden moeilijker te realiseren is dan financiering van nieuwe projecten. Terwijl continuïteit en duurzaamheid van veel onze projecten juist de meerwaarde biedt in deze vluchtige samenleving. Hoewel we in ontwikkeling blijven en altijd kijken hoe we op behoeften in de stad kunnen aansluiten, kunnen we niet elk jaar een nieuw

project opzetten. Ook daarom zoeken we naar de verbinding met partners om de maatschappelijke problemen in de stad op een duurzame wijze op te pakken.

Vasthouden van vrijwilligers

Meer dan in voorgaande jaren haakten vrijwilligers in 2023 af tussen het aanmeldmoment en het eerste inzetmoment. Hoewel hier meestal aanwijsbare oorzaken voor zijn (zoals nieuwe studies/banen, reizen of verhuizingen), willen we dit fenomeen in 2024 terugdringen. Zowel ter bevordering van efficiëntie als het voorkomen van teleurstellingen (bij hulpontvangers). Na aanmelding van een nieuwe vrijwilliger gaan we op een nog laagdrempeligere wijze (via WhatsApp) het contact aan en sturen we aan op een kennismakingsgesprek. In dit gesprek bespreken we de mogelijkheden en uitdagingen die bij vrijwilligerswerk komen kijken. Zo creëren we aan beide kanten duidelijke en realistische verwachtingen, die op een later moment geëvalueerd kunnen worden. Zo blijven we investeren in een open relatie met onze vrijwilligers.



© Hyo Mee Duerinck, Impact Photographer

Structurele inzet vrijwilligers

Ook de groei van eenmalige inzet (t.o.v. meermalige/structurele inzet) is een opvallende trend uit 2023 – onder meer het samendoen van vrijwilligerswerk (bijvoorbeeld als vriendengroep of studentenvereniging) bleek erg populair. Om meermalige/structurele

inzet te stimuleren, bieden we in 2024 vrijwilligers na eenmalige inzet op proactieve wijze een follow-up aan. Zo breiden we de verschillende ontmoetingen in de stad niet alleen verder uit, maar versterken we ook eerder gemaakte verbindingen.

Jaarrekening 2023

Balans per 31 december 2023

	31-12-2023	31-12-2022
Activa		
Flottende activa		
Debiteuren (120)	1.256	0
Nog te ontvangen bedragen (150)	22.900	18.806
Overige vorderingen	7.091	6.793
vooruit gefactureerde kosten (154)	34	2.234
nog te factureren bedragen (156)	7.057	4.559
Financiële rekeningen	47.557	37.607
ING Serve the City Utrecht (110)	47.557	37.607
Totaal	78.804	63.206
Passiva		
Stichtingskapitaal	27.180	24.157
Kort vreemd vermogen		
Crediteuren (130)	4.125	2.323
Nog te betalen bedragen (151)	0	150
Vooruit ontvangen bedragen (153)	11.357	17.556
Nog te betalen kosten (155)	435	1.516
Nog te betalen kosten accountantscontrole (081)	10.859	0

Te betalen m.b.t. personeel	24.848	17.504
bonus waarnemen directeur	360	0
te betalen nettoloon (160)	0	0
te betalen vakantiegeld (161)	10.202	7.398
te betalen loonheffingen (162)	11.442	10.003
te betalen pensioenpremies (163)	2.844	59
te betalen eindejaarsuitkeringen (165)	0	0
af te dragen personeelsverzekeringen (166)	0	44
Totaal	78.804	63.206

Staat van baten en lasten

Baten	werkelijk 2023	begroot 2023	werkelijk 2022
Subsidies overheid	186.117	203.984	167.461
subsidies overheid algemeen (820)	0	0	4.677
subsidie vrijwillige inzet voor elkaar (821)	65.000	65.000	55.363
maatschappelijke diensttijd (822)	61.117	78.984	73.996
overige subsidies gemeente (823)	30.000	30.000	14.400
projectsubsidie vrijwillige inzet voor elkaar (824)	30.000	30.000	19.025
Overige subsidies en bijdragen	87.995	81.625	55.987
fondsen (810)	79.859	71.000	49.233
giften particulieren (811)	600	2.625	1.986
kerken (812)	5.709	1.750	1.148
partners & bedrijven (814)	1.827	4.250	3.620
maatschappelijke organisaties	0	500	0
scholen	0	1.500	0
Totaal baten	274.112	285.609	223.448

Lasten	werkelijk 2023	begroot 2023	werkelijk 2022
Personeel	231.426	236.782	187.332
Personeel algemeen (400)	- 100		- 47
bruto lonen (401)	171.895		134.642
sociale lasten (402)	36.213		27.169
pensioenbijdrage WG (403)	16.495		13.526
opleidingen & cursussen (404)	390		784
vakantiegeld (405)	13.763		10.771
ziekengeld (408)	- 35.390		- 21.448
eindejaarsuitkeringen (409)	15.667		12.191
vergoedingen onbelast (4071)	368		1.255
verzuimverzekering (4092)	11.255		7.756
overige personeelskosten (4099)	869		732
Vrijwilligersvergoedingen (410)	3.660	6.250	5.184
Meet & Eat (411)	3.882	5.000	2.771
Huisvestingskosten	6.242	6.300	4.988
huur (421)	6.000	6.000	4.800
schoonmaak (423)	242	300	188
Algemene kosten	21.516	17.650	9.666
accountant- en administratiekosten (481)	14.790	7.900	2.076
bankkosten (482)	433	500	386
bijdrage Tijd voor Actie (483)	3.095	3.000	3.000
kantoorbenodigdheden (484)	1.768	3.000	2.563
telefoon & internet (485)	739	1.000	518
verzekeringskosten (486)	692	1.000	678
PR & communicatie (487)	0	1.250	445

Directe projectkosten	4.363	3.850	5.476
project - PR & communicatie (710)	2.330	750	1.850
project - activiteitenkosten (720)	2.033	2.100	1.924
project - overige directe kosten (790)	0	1.000	1.702
Totaal lasten	271.089	275.832	215.417
Exploitatiesaldo	3.023	9.777	8.031
Onttrekking / Toevoeging aan:			
Stichtingskapitaal	3.023		8.031
Bestemmingsreserve	-		-
Bestemmingsfonds	-		-

Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling

Algemeen

Vestigingsplaats en nummer kamer van koophandel

Stichting Serve the City Utrecht is statutair gevestigd te Utrecht en bij de kamer van koophandel geregistreerd onder nummer 51183765.

Continuïteitsveronderstelling

Deze jaarrekening is opgesteld uitgaande van de continuïteitsveronderstelling als gevolg van de financiële positie en de verwachtingen voor de toekomst. Deze veronderstelling gaat uit van het continueren van de bijdragen van de subsidienten voor de activiteiten die de stichting uitvoert.

Vergelijking met de begroting

De in de jaarrekening opgenomen begrotingscijfers zijn gebaseerd op de door het bestuur vastgestelde en goedgekeurde begroting 2023.

Vergelijking met voorgaand jaar

De gehanteerde grondslagen van waardering en van resultaatbepaling zijn ongewijzigd gebleven ten opzichte van het voorgaande jaar. Daar waar nodig zijn voor vergelijkingsdoeleinden de cijfers van 2022 aangepast.

Waarderingsgrondslagen

De jaarrekening is opgesteld op basis van in Nederland algemeen aanvaarde grondslagen.

Activa en passiva

Activa en passiva worden in het algemeen gewaardeerd tegen de verkrijgings- of vervaardigingsprijs. Indien geen specifieke waarderingsgrondslag is vermeld, vindt waardering plaats tegen de verkrijgingsprijs- of vervaardigingsprijs. Toelichtingen op posten in de balans en de staat van baten en lasten zijn in de jaarrekening genummerd. Een actief wordt in de balans opgenomen wanneer het waarschijnlijk is dat de toekomstige economische voordelen naar de stichting zullen toevloeien en de waarde daarvan betrouwbaar kan worden vastgesteld. Een verplichting wordt in de balans opgenomen wanneer het waarschijnlijk is dat de afwikkeling daarvan gepaard zal gaan met een uitstroom van middelen die economische voordelen in zich bergen en de omvang van het bedrag daarvan betrouwbaar kan worden vastgesteld.

Vorderingen en overlopende activa

De vorderingen worden opgenomen tegen nominale waarde, onder aftrek van de noodzakelijk geachte voorzieningen voor het risico van oninbaarheid. Deze voorzieningen worden bepaald op basis van individuele beoordeling van de vorderingen. De verplichtingen en overlopende activa en passiva zijn opgenomen tegen nominale waarde.

Liquide middelen (financiële rekeningen)

Liquide middelen bestaan uit banktegoeden met een looptijd korter dan twaalf maanden. Liquide middelen worden gewaardeerd tegen de nominale waarde. De liquide middelen staan ter vrije beschikbaarheid van de stichting.

Grondslagen voor de resultaatbepaling

Het exploitatiesaldo wordt bepaald door het totaal van directe en indirecte opbrengsten plus subsidies en bijdragen minus de bijbehorende personele en materiële lasten. De kosten en de baten worden in de exploitatierekening opgenomen op het moment dat deze zich voordoen. Baten en lasten uit voorgaande jaren die in dit boekjaar zijn geconstateerd, worden aan dit boekjaar toegerekend. Tenzij anders vermeld is bij de verantwoorde subsidies sprake van jaarlijkse toezeggingen.

Toelichting op de balans per 31 december 2023

Activa

De stand van de rekening-courant bij de ING is gelijk aan de stand op het bankafschrift per 31 december 2023.

De post nog te ontvangen bedragen is als volgt samen gesteld

Fentener v Vlissingen	€ 3.000
Elise Mathilde	€ 3.000
KF Hein	€ 5.000
Oranjefonds 2022-2023	€ 4.400
Oranjefonds 2023-2024	€ 4.500
RC Maagdenhuis	<u>€ 3.000</u>
totaal	€ 22.900

Vooruit gefactureerde kosten betreft facturen die in 2023 al ontvangen en betaald zijn, maar (deels) over een periode in de toekomst gaan. De samenstelling van deze post is als volgt: e-herkenning 2022-2024 € 34

De post nog te factureren bedragen betreft de facturen die in 2024 nog moeten worden verstuurd over werk dat in 2023 al gedaan is (het zogenaamde onderhanden werk). Deze bedragen zijn inmiddels gefactureerd en betaald. De samenstelling is als volgt

v Baaren factuur 2023	€ 2.500
Taal doet meer dec. 2023	€ 3.100
TvA (Samen erop Vooruit)	€ 607
Utrecht op Orde 2023	€ 798
vergoeding Kerst Outreach	<u>€ 52</u>
totaal	€ 7.057

Passiva

De volgende bedragen zijn gereserveerd als Voorziening accountantscontrole

gemeente Utrecht 2023	€ 7.287
Oranjerfonds 2021-2024	<u>€ 3.572</u>
totaal	€ 10.859

De grootste post bij de passiva zijn de vooruit ontvangen bedragen: we hebben in 2023 al verschillende bedragen ontvangen van fondsen en subsidieverstrekkers voor projecten in 2024. Ook hebben we in 2023 al voorschotten ontvangen voor meerjarige projecten, die doorlopen in 2024. De post is nu als volgt samengesteld

RCOAK	€ 1.500
v Santheuvel	€ 750
dr. Vaillant	€ 6.000
MAEX	€ 1.107
Mundo crastino meliori	<u>€ 2.000</u>
totaal	€ 11.357

De post nog te betalen bedragen betreft facturen die in 2024 zijn ontvangen of nog worden verwacht, waarvan de kosten betrekking hebben op 2023 of eerder.

De post nog te betalen kosten betreft ook kosten die betrekking hebben op 2023, maar de factuur hiervoor is in 2024 ontvangen en in 2024 betaald. Alle facturen die betrekking hebben op 2023 zijn inmiddels voldaan. De samenstelling is als volgt:

KPN	€ 80
ING	€ 39
MKB Salarisadviseurs	€ 132
TvA	€ 84
stagiaires	<u>€ 100</u>
totaal	€ 435

De kortlopende schulden met betrekking tot personeel betreffen de Loonheffing over december 2023 die in januari 2024 is betaald, de reservering voor Vakantiegeld over de periode juni-december 2023 en de verwachte pensioenpremies WG over november en december 2023.

Toelichting op de staat van baten en lasten 2023

Opbrengsten

De opbrengsten van subsidieverstrekkingen worden geboekt als opbrengst in 2023 als deze op subsidiabele activiteiten van 2023 betrekking hebben. Giften en overige opbrengsten worden geboekt in 2023 als ze in dat jaar binnenkomen, of als duidelijk wordt aangegeven dat ze op dat jaar betrekking hebben.

Kosten

De kosten zijn geboekt in het jaar waar zij betrekking op hebben.

Personeelskosten

De lonen en salarissen en de sociale lasten sluiten aan met de salarisadministratie. Het laatste bedrag is betaald in januari 2024 (de loonheffingen over december). Daarmee zijn alle bedragen tijdig betaald.

Stichtingskapitaal

Verloop van het stichtingskapitaal

Dankzij het batig saldo over de jaren 2020 t/m 2023 staat het kapitaal in de plus en bedraagt het ca. 10 % van de jaaromzet. We streven er naar om het kapitaal de komende jaren rond dit niveau te houden.

Jaar	Saldo 1-1	Resultaat	Saldo 31-12
2019	€ 1.088	€ - 8.886	€ - 7.798
2020	€ - 7.798	€ 6.462	€ - 1.336
2021	€ - 1.336	€ 17.462	€ 16.126
2022	€ 16.126	€ 8.031	€ 24.157
2023	€ 24.157	€ 3.023	€ 27.180

Ondertekening van de jaarrekening

De jaarrekening is aldus opgemaakt door het bestuur op 22 april 2024 te Utrecht.

J.A. Bergstra, voorzitter

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

G. Zwijnenburg, penningmeester

A handwritten signature in blue ink, featuring a large, stylized 'G' followed by a horizontal line and a small flourish.

W.W.J. Bekhuis, secretaris

A handwritten signature in black ink, with a large, bold 'B' and a long horizontal stroke extending to the right.

H. Koster, bestuurslid

A handwritten signature in blue ink, featuring a large, stylized 'K' followed by a horizontal line and a small flourish.