



**DE ADVIES
WINKEL**

Jaarverslag en afrekening De Advieswinkel 2020-2021

December 2021

Voorwoord

Het concept De Advieswinkel werd bedacht door de Nationale DenkTank 2013 en is vervolgens in 2014 opgericht. Inmiddels heeft de stichting een stevige basis en heeft zij al verschillende generaties student-vrijwilligers getraind. Een netwerk van betrokken GZ-Psychologen verzorgt supervisie avonden en een paar keer per jaar wordt een thema-avond georganiseerd om onze vrijwilligers verder te scholen in relevante gebieden. Afgelopen jaren heeft het bestuur hard gewerkt aan het vergroten van onze naamsbekendheid en het uitbreiden van ons netwerk. We hebben het afgelopen jaar 43 bezoekers mogen ontvangen. Dit is helaas minder dan ons doel van 70 bezoekers. Wij zijn van mening dat vooral de coronapandemie met bijhorende maatregelen, de oorzaak is van het niet halen van ons doel van 70 bezoekers. Ondanks dat we met onlinegesprekken en wandelgesprekken zijn begonnen, werd er minder gebruik gemaakt van ons aanbod dan verwacht. Wel waren alle bezoekers erg tevreden over ons aanbod en zijn de vrijwilligers ook erg tevreden met wat ze hebben geleerd het afgelopen jaar. Om ervoor te zorgen dat onze naamsbekendheid en ons netwerk groeit de komende jaren, hebben we extra bestuursleden aangenomen zodat er op deze gebieden meer actie kan worden ondernomen. In dit verslag is een overzicht te vinden van de bezoekersaantallen, de externe relaties en de financiën van het afgelopen jaar.

Mochten er vragen zijn over de inhoud van dit verslag, dan kunnen deze gemaïld worden naar penningmeester@de-advieswinkel.nl ter attentie van Suzan van Mensvoort.

Algemeen

Adresgegevens

Stichting de Advieswinkel
Nieuwe Achtergracht 170
1018WV Amsterdam
E-mail: info@de-advieswinkel.nl

Rechtsvorm

Stichting de Advieswinkel is een stichting gevestigd in Amsterdam. De stichting is op 9 april 2014 ingeschreven bij de Kamer van Koophandel in Amsterdam.

Bestuur

Het bestuur van 2020-2021 bestond tot mei 2021 uit enkel Liza, Annet en Suzan. Sinds mei bestaat zij uit een vijfköppig bestuur met de volgende rolverdeling:

Liza Klok	Voorzitter
Annet Rietsema	Secretaris en coördinator vrijwilligers
Suzan van Mensvoort	Penningmeester
Eva Blom	Externe Betrekkingen (vanaf mei 2021)
Iris Beeren	Externe Betrekkingen (vanaf mei 2021)
Manon Vollebergh	Commissaris Promotie (vanaf mei 2021)

Vanaf 22 mei zijn Eva, Iris en Manon aangeschoven als bestuurslid. Wij zijn ontzettend blij met de keuze om van een drieköppig naar vijfköppig bestuur te gaan, gezien we nu meer taken kunnen uitvoeren. Deze samenstelling is erg prettig.

Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht (RvT) van 2020-2021 bestond uit:

Shada Shirazi
Marleen ter Avest
Alex Rol (op de achtergrond)

Verder is er een gesprek geweest met een potentiële RvT-lid, namelijk: GGZ-lector Jaap van der Stel. De voorzitter van het bestuur 2021-2022 neemt contact met hem op voor de verdere gesprekken over zijn mogelijke rol bij De Advieswinkel. Verder is het werven van nieuwe RvT-leden een taak met prioriteit voor het komende halfjaar.

Commissie van Advies

De Commissie van Advies (CvA) van 2020-2021 bestond uit:

Bodine Hogendoorn	Bestuur 2018-2019
Hadassa Tio	Bestuur 2018-2019
Eline Ijzerman	Bestuur 2019-2020

Doelstelling

Stichting de Advieswinkel streeft twee doelen na, die zoveel mogelijk gelijktijdig en in onderlinge samenhang worden nagestreefd:

1. het bevorderen van de kwaliteit van leven van mensen van de algemene bevolking door middel van het verhogen van de psychische volksgezondheid;
2. het bevorderen van de praktische vorming van gevorderde universitaire psychologiestudenten.

De Advieswinkel wil de drempel om psychologische hulp te zoeken verlagen, het praten over psychische klachten normaliseren en zo voorkomen dat deze klachten verergeren. Mensen met milde psychische problemen lopen vaak jaren met hun klachten rond voordat ze naar de huisarts of psycholoog gaan. Dat zorgt voor ziekteverzuim en verergering van de klachten, waardoor psychische problemen steeds grotere gevolgen hebben.

Dit doen we door gratis, anoniem en vrijblijvend gesprekken aan te bieden met vergevorderde psychologiestudenten. De Advieswinkel beoogt deze studenten hiermee een unieke kans te geven om tijdens hun studie meer praktijkervaring op te doen. De vrijwilligers verhelderen samen met de bezoeker het probleem en komen 3 gezamenlijk tot een praktisch doel en advies. Tevens kan men bij onze vrijwilligers terecht voor meer informatie over psychische klachten en informatie over het zorgaanbod in de buurt.

Supervisoren

Tijdens 2020-2021 was Esther Hemelrijk de supervisor voor de vrijwilligers van De Advieswinkel. Zij heeft in totaal vier supervisies verzorgd (december 2020, februari 2021, april 2021, juni 2021). In augustus hebben wij ervoor gekozen geen supervisie te laten plaatsvinden i.v.m. de zomervakantie en rustigere periode bij De Advieswinkel.

Verder hebben we in het afgelopen halfjaar nieuwe supervisoren geworven. Hieruit hebben twee nieuwe aanwinsten voor ons team: Tim Boll en Muriël Lindeijer. Beiden zijn oud-vrijwilligers van De Advieswinkel en nu GZ-psycholoog. Ze starten vanaf oktober 2021 in hun functie als supervisor en zullen mogelijk ook samen met Esther supervisies voorzien.

Verder loopt er momenteel ook nog een contact met Esther Haaijema (psychotherapeute) voor haar mogelijke positie als supervisor bij De Advieswinkel vanaf 2021-2022. Haar ervaring en achtergrond kan een mooie aanwinst en aanvulling zijn bij de andere supervisoren.

Trainers

De training voor de vrijwilligers wordt gegeven door Shada Shirazi, Dieuwertje van de Meeberg en Marijn Hulstijn. Verder werkt Iris samen met Shada aan het vernieuwen van de training en is dit iets wat komend jaar verder uitgerold zal worden.

Openingsdagen

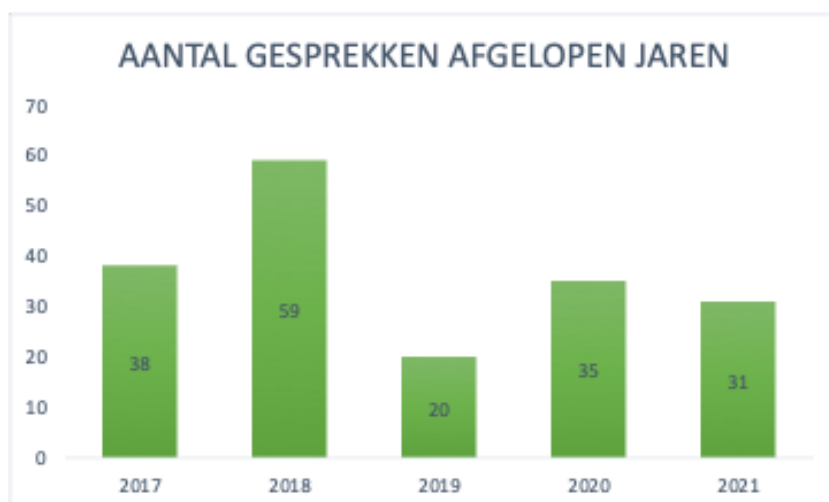
Wij hebben de openingstijden van het oude bestuur doorgezet: elke woensdagavond tussen 18:00 uur en 21:00 uur kunnen wij bezoekers ontvangen. Gezien de situatie door de huidige maatregelen zijn wij tevreden met de openingstijden. Voor de wandelgesprekken zijn wij afgeweken van de vaste openingstijden en hebben wij deze gesprekken op de gewenste dag overdag laten plaatsvinden. Dit

om extra flexibel te zijn. Ons aanbod en de vraag zijn op het moment gelijk waardoor wij niet denken over een extra openingsdag. Graag zouden we voor komend jaar een extra dag open gaan voor studenten op de maandagmiddag.

Bezoekersaantallen & statistieken

Uit de bovenstaande gegevens komt naar voren dat er gedurende het eerste halfjaar 26 bezoekers bij ons langs zijn geweest en gedurende het tweede halfjaar waren dit er 17. Verder is te zien dat in de zomerperiode het aantal gesprekken is afgenomen, wat mogelijk te verklaren is door de vakantie. Helaas hebben we onze target van 70 gesprekken in totaal niet gehaald. Wij denken dat dit te maken heeft met de pandemie en zijn alsnog erg tevreden met het aantal bezoekers. Alle bezoekers die bij ons langs zijn geweest, hebben erg positieve feedback achtergelaten. Wij hebben gedurende het tweede halfjaar van ons bestuursjaar de focus gelegd op het netwerken en in contact komen met een 'bron' die ons kan helpen met meer bezoekers voor de komende jaren. Hierover later meer.

- September 2020: 3 afspraken
- Oktober 2020: 1 afspraak
- November 2020: 4 afspraken
- December 2020: 4 afspraken
- Januari 2021: 7 afspraken
- Februari 2021: 8 afspraken, waarvan 1 ná voorgaande halfjaarlijkse vergadering
- Maart 2021: 4 afspraken
- April 2021: 7 afspraken, waarvan 2 *no shows* en 1 annulering
- Mei 2021: 4 afspraken, waarvan 1 *no show*
- Juni 2021: 4 afspraken, waarvan 1 *no show*
- Juli 2021: 2 afspraken, waarvan 1 *no show*
- Augustus 2021: 2 afspraken, waarvan 1 geannuleerd
- September 2021: 1 afspraak geannuleerd



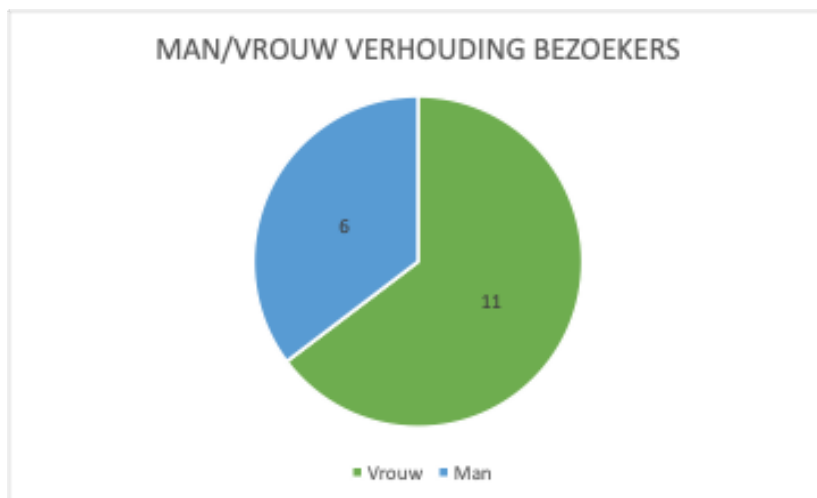
Uit gegevens in bovenstaande grafiek is te verwachten dat het aantal gevoerde gesprekken in 2021 ongeveer hetzelfde en mogelijk hoger zal zijn dan in 2020.

Overige statistieken bezoekers

Voor de volgende statistieken zijn de gegevens van 11 van de 17 bezoekers vanaf 19 februari tot 25 september 2021 gebruikt.



Uit bovenstaande gegevens blijkt dat bezoekers al eerder zijn langs geweest (27.3%), ons kennen van internet (27.3%) of via promotie (18.2%). De internetbronnen werden genoemd waren UpTalk en onze eigen website, maar ook ons Instagram account (9.1%). Verder is er een bezoeker gekomen door de promotie door middel van stickers die wij afgelopen half jaar hebben gedaan en door een artikel dat is geplaatst in Buurtkrant 1018.



Te zien is dat 65% van de bezoekers afgelopen half jaar vrouw is. Voorgaand half jaar was dit verschil minder groot (48% vrouw, 52% man).

Bij 11 bezoekers zijn het geboortjaar / leeftijd gerapporteerd. Dit ligt tussen 2001 en 1986. Verder zijn bij 8 bezoekers de postcode of woonplaats gerapporteerd. Hiervan kwamen 6 bezoekers uit Amsterdam (Oost, De Pijp en West) en verder kwam er een bezoeker uit Naarden en iemand uit Leeuwarden (beide online gesprekken).



Bezoekers komen vaak naar De Advieswinkel toe, omdat zij behoefte hebben aan ondersteuning en een luisterend oor (76%). Verder komen bezoekers ook, omdat zij advies willen van ons (24%).



Vaak hebben bezoekers meerdere behoeftes. Bij het grootste deel van de bezoekers betreft dit het krijgen van advies.

Tevredenheidsformulier bezoekers

Voorgaand half jaar is het online tevredenheidsonderzoek ingevoerd. Dit wordt achteraf een gesprek aan de bezoeker gestuurd. Dit onderzoek is door 7 bezoekers en daarmee niet door elke bezoeker ingevuld.

Uit de gegeven antwoorden blijkt dat de bezoekers zich gehoord, begrepen en gerespecteerd voelen tijdens het gesprek (9.1 gemiddeld) en het gesprek behulpzaam vonden (8 gemiddeld). Dit blijkt ook uit de tevredenheid van bezoekers over het gesprek (8.9 gemiddeld). De Advieswinkel wordt gemiddeld met het cijfer 9 aangeraden bij anderen door onze bezoekers. Verder valt het op dat meerdere bezoekers hebben aangegeven dat ze de gespreksduur (45 minuten) aan de korte kant

vinden. Bij de evaluatie van de wandelgesprekken werd door een bezoeker aangegeven dat het lastig kan zijn om tussen andere mensen rond te lopen.

Externe relaties

Vanaf eind mei 2021 zijn Iris en Eva aan de slag gegaan met de functie Externe betrekkingen. Wij hebben ons gericht op het vinden van een 'bron' om verder mee aan de slag te kunnen. Hiervoor hebben wij aan het begin samengewerkt aan het vinden van de huisarts-bron. Daarna hebben we een verdeling gemaakt van onze potentiële bronnen en zijn we in goed overleg aan de slag gegaan. We hebben hierbij verschillende soorten bronnen geprobeerd en hebben al enkele samenwerkingen tot stand kunnen brengen. Hieronder is daar meer over te lezen.

Samenwerkingen van de afgelopen jaargang 2020-2021:

- **Frisse Gedachtes:** Een soortgelijke organisatie als De Advieswinkel. Ze biedt chatgesprekken aan voor studenten die graag over iets willen praten. We willen in de toekomst met het lokale bestuur van De Frisse Gedachtes in Amsterdam activiteiten/lezingen organiseren in de wijk. Op deze manier willen we samen laten zien dat praten over klachten goed is.
- **De Nieuwe Gevers:** Heeft ons benaderd. Ze hebben een netwerk van veel professionals die werk doen voor marketing en communicatie. Ze helpen stichtingen om relatief goedkoop deze marketing en communicatie uit te voeren. Goedkoopste aanbod was 2000 euro. Hoewel we denken dat we veel aan de aanbod kunnen hebben, is dit bedrag op het moment veel te hoog voor de Advieswinkel. Eventueel handig voor in de toekomst.
- **Team ED** Een stichting die voor en door ervaringsdeskundigen werkt. Ze bieden gesprekken aan en organiseren veel verschillende activiteiten. Team ED heeft meerdere locaties en is vrij groot in Amsterdam. We hebben contact gehad met Charlotte van der Veen. Omdat we beide een andere doelgroep hebben, zit een gezamenlijke activiteit organiseren er niet in. Wel kunnen we bezoekers naar elkaar doorverwijzen. Ook zitten we door Charlotte nu maandelijks bij een Q&A over zorg in de wijk. Eventueel zouden we in de toekomst een ervaringsdeskundige van Team ED kunnen vragen voor het geven van een lezing/praatje.
- **Huisartsen:** We hebben het idee dat huisartsen niet (meer) van ons af weten. Daarom zijn we bezig met het benaderen van alle huisartsen in Amsterdam. Vanaf mei hebben we een plan van aanpak gemaakt voor de Huisarts Bron van Marleen, hier is tot op heden nog niks uit tot stand gekomen. Daarnaast is er contact gelegd met Peter Vonk, studentenhuisarts van de UvA en HU. Hier hoopt Eva in de toekomst een mooie samenwerking tot stand te brengen. Tevens is Eva in contact met Huisartsenpraktijk Gunther, hier loopt het contact nog mee.
- **Studie-/studentenverenigingen:** we benaderen studie en studentenverenigingen in Amsterdam, Leiden en Utrecht. De volgende verenigingen zijn benaderd: Nereus, D.E.R.M, Skoll, LANX, SPS NIP
- **ONCAMPUS:** Liza heeft in december een praatje gehouden voor internationale studenten in Amsterdam bij een online Mental Health Event. Vervolgens heeft zij een videopresentatie opgenomen en gedeeld met ONCAMPUS om te gebruiken voor toekomstige events.
- **Arkin:** Via de Q&A bij Arkin terecht gekomen. Arkin helpt mensen bij het vinden van gepaste specialistische zorg. We hebben beide een verschillende doelgroep. Wel is het goed van elkaars bestaan af te weten. Zo kunnen we bezoekers naar elkaar doorsturen en elkaar in contact brengen met andere relevante organisaties.

- **Universiteit van Amsterdam (UVA):** We hebben vanaf juni actief de UvA benaderd en hieruit is een samenwerking ontstaan. De studieadviseurs van de afdeling Psychologie hebben onze flyers en gaan deze verspreiden. Op 10-10-2021 gaat er een mailing uit naar alle studieadviseurs van de gehele UvA, zodat zij op de hoogte zijn van ons bestaan en studenten kunnen doorverwijzen. Contact met studentenpsychologen is nog in onderhandeling. Tot slot hebben we op de Intree-markt gestaan, waarbij we veel eerstejaars studenten van de UvA hebben kunnen spreken. Hieruit zijn vele enthousiaste reacties gekomen, volgers voor op de Instagram en ook nieuwe contacten voor eventuele samenwerkingen.
- **Nereus:** Samen met roeivereniging Nereus is er een promotiecampagne opgezet voor alle eerstejaars. Wij mogen hierbij zowel in de nieuwsbrief die verzonden wordt aan alle eerstejaars, als promotie via de social media kanalen verspreiden. Verdere samenwerking wordt na de promotiecampagne besproken.
- **A.A.S.R. Skoll:** Andere roeivereniging in Amsterdam, waarmee in de tweede week van Oktober een kennismakingsgesprek gepland staat.
- **Hogeschool van Amsterdam:** Contact met de afdeling studenten welzijn over eventuele samenwerking. Afspraak met Lydia van de Laar gepland op 1 november. We hopen hieruit een mooie samenwerking te kunnen ontwikkelen.
- **ROC college West Amsterdam:** Na twee inspirerende gesprekken met de jongerenadviseurs van het ROC Amsterdam zijn we tot een samenwerking gekomen. De samenwerking bestaat uit twee onderdelen. Het eerste onderdeel is een algemene promotie: posters worden verspreid door de school, flyers worden neergelegd en we mogen ons promoten via de website. Het tweede onderdeel is een intensievere samenwerking waarbij er wekelijks contact zal zijn met een van de jongerenadviseurs. Zij bekijken wekelijks de caseload en zullen hiervan de lichtere problematiek doorverwijzen naar De Advieswinkel. Wanneer deze samenwerking goed bevalt, zal de samenwerking doorgetrokken kunnen worden bij alle ROC's in Amsterdam.

Financiering

Financiën

Bij aanvang van ons bestuursjaar, oktober 2020, stond het banksaldo op €3.273,79- euro. Er is dit jaar €5.392.01,- euro binnengehaald (€3.100,- euro van de Gemeente Amsterdam en €2.292,- middels roeien voor het goede doel tijdens De Ringvaart). We hebben dit jaar €2.837,54 euro uitgegeven, zie kostenoverzicht hieronder. Het komende bestuur (2021-2022) start dit jaar met €5.828,26 euro op de rekening.

Jaarverslag en afrekening – De Advieswinkel 2020-2021

Uitgaven	Jaarbegroting '20-'21	Gerealiseerd '20-'21 (tot september)	Gerealiseerd '19-'20	Gerealiseerd '18-'19
Promotie				
Promotiemateriaal; Visitekaartjes/posters/flyers/pennen	€ 250	382,65		
Overig (Intree-markt)	-	310,85		
Google promotie	€ 720	114,34		
Social promotie	€ 500	229		
Subtotaal	€ 1.470	1036,84	€ 579,04	€ 1.217,11
Kantoorkosten				
printkosten	€ 40	49,22		
telefoonkosten				
kosten zakelijke rekening	€ 156	159,4		
website	€ 180	329,72		
benodigheden diensten/kantoorartikelen	€ 50	40,31		
CREA kosten	€ 170	110		
Zoom	€ 85	245,5		
Subtotaal	€ 681	934,15	€ 555,86	€ 365,51
Coördinatiekosten				
Training	€ 234	234		
Versnaperingen	€ 120	315,52		
Relatiegeschenken	€ 200	301,45		
Reiskosten	€ 40	15,58		
Subtotaal:	€ 594	866,55	€ 411,14	€ 835,26
Overig				
Onverwachte kosten	€ 100			
Subtotaal	€ 100	0	€ 137,10	€ 0
Totaal	€ 2,845	2837,54	1683,14	2417,88

Evaluatie uitgaven

Zoals jullie kunnen zien is er het afgelopen jaar meer geld uitgegeven dan aanvankelijk is begroot. Hieronder een overzicht per uitgavenpost waarom er meer is uitgegeven dan verwacht.

Promotie

We hebben dit jaar meer uitgegeven aan het bedrukken van promotiewerk. Vooral de stickers waren prijzig (€200,- euro in totaal). Dit jaar is er ook een extra pot bijgekomen: de intree-markt van de UvA. Het was super dat wij hier dit jaar stonden, echter kostte dit wel wat geld, ondanks de korting die wij kregen. De Google promotie was minder dan verwacht, omdat wij sinds begin dit jaar geen geld meer hoeven te betalen voor Google Adwords en de social promotie was minder dan verwacht, omdat we simpelweg niet veel berichten hebben gepromoot.

Kantoorkosten

De kantoorkosten zijn hoger uitgekomen dan verwacht, omdat ik geen goede berekening had gemaakt van de gemaakte Zoom-kosten. Deze waren duurder dan verwacht, omdat we een heel jaar Zoom Premium hebben gehad. Een goed idee voor het volgende bestuur om te gaan kijken of ze Zoom willen behouden, zeker ook omdat we voor online gesprekken met de gratis MDO Beeldbellen-tool kunnen werken en het Zoom-account met name voor vergaderingen en de inter/supervisies wordt gebruikt. Verder is er ook meer geld uitgegeven aan de website. Dit komt omdat de prijzen van Youcanbookme en Yourhosting omhoog zijn gegaan.

Coördinatiekosten

De coördinatiekosten zijn ook hoger uitgekomen dan verwacht. Dit heeft te maken dat wij iets guller zijn geweest met het geven van cadeautjes en hadden verwacht dat we geen fysieke activiteiten zouden hebben waar we versnaperingen voor moesten regelen. Verder is het ook zo dat de bedankjes voor het vorig bestuur + versnaperingen bij de overdracht en etentje van het oude bestuur mee zijn gerekend in ons kostenoverzicht. Ook is het bedrag hoger, omdat we twee keer nieuwe bestuursleden hebben aangenomen en een heel leuke afscheidsborrel hebben gehouden bij Pilek. Ondanks de hoger uitgekomen kosten, vinden we dat alle kosten zorgvuldig uit zijn gegeven en dat het goed is zo.

Adviescommissie penningmeester

De Advieswinkel wil haar naamsbekendheid vergroten en groter worden. Deze groei zal enkel waargemaakt kunnen worden wanneer wij financieel voldoende te besteden hebben. Suzan heeft heel erg gemerkt dat het prettig zou zijn wanneer zij het afgelopen jaar om advies kon vragen bij voorgaande penningmeesters en dat zij haar dan ook tips konden geven. Kijkend naar andere verenigingen / organisaties, dan valt er op dat er altijd wel een adviserend orgaan is omtrent de financiën, zodat de huidige penningmeester er nooit alleen voor staat. Vanaf komend jaar zou Suzan daarom graag een 'Adviescommissie penningmeester' op willen zetten. Voor nu zal Suzan, daar alleen nog in zitten, maar de bedoeling is dat in de toekomst alle penningmeesters hier nog bijvoorbeeld twee jaar in zullen zitten om advies te geven, zodat kennis blijft bestaan.

Een idee is bijvoorbeeld dat er 1x in de twee maanden wordt afgesproken en dat de commissie meekijkt bij de subsidieaanvraag en meedenkt bij het vinden van andere mogelijkheden om geld te ontvangen.