

Sociaal jaarverslag 2020



24 maart 2021

Voorwoord

Turquoise is een sociale onderneming in Haarlem. Wij zijn in 2014 gestart als bewonersinitiatief. Nu runnen we samen een lunchroom, restaurant en cateringbedrijf. En Turquoise is voor veel bewoners uit Parkwijk een ontmoetingsplek.

Zoals voor velen was 2020 een uitdagend jaar. Na een vliegende start, moesten we onze deuren sluiten als gevolg van de coronamaatregelen. Dit bracht angst en onzekerheid bij de deelnemers: “Wat gebeurt er? Ik durf mijn huis niet meer uit”, maar ook “Kan ik nog wel naar mijn vertrouwde plek?” We hebben in deze periode alles op alles gezet om het contact te houden met onze mensen. Deelnemers gaven aan behoefte te hebben om uit hun huis te komen. Er zijn schoonmaak-, koffie- en klusmomenten georganiseerd, zodat wij op een veilige manier elkaar toch konden zien. Ongeveer de helft van de deelnemers haakte na de heropening in juni weer aan en werkte in de keuken. De rest bleef betrokken, maar op een lager pitje. Uitstroom in deze context was niet haalbaar.

Intussen werkten we hard aan een omschakeling van restaurant naar takeaway. De afhaalmaaltijden werden een succes en we ontdekten hiermee een nieuw en solide verdienmodel. Inmiddels leveren we ruim 400 maaltijden per week. De deelnemers zetten de schouders eronder en voelden zich meer dan ooit betrokken bij Turquoise. De repeterende werkzaamheden bleken ook nog eens goed bij onze deelnemers te passen, waardoor het trainen en opleiden op de werkvloer doorging.

Turquoise bleek in de tijd van crisis een plek waar mensen elkaar tegen bleven komen en waar nog – op gepaste afstand - ruimte was voor een praatje. Meer dan in de afgelopen jaren heeft Turquoise dan ook een rol vervuld voor en in de buurt.

In het sociaal jaarverslag wat voor u ligt laten we zien wat we afgelopen jaar ondanks de uitdagende omstandigheden hebben bereikt.

Het bestuur van Turquoise
Maart 2021

Inhoudsopgave

| | |
|------------------------------|----|
| Voorwoord..... | 1 |
| Inhoudsopgave..... | 3 |
| 1. Doelgroep..... | 4 |
| 2. Activiteiten..... | 5 |
| 3. Social impact meting..... | 6 |
| 3.1 Opzet onderzoek..... | 6 |
| 3.2 Uitkomsten..... | 6 |
| 3.3 Conclusie..... | 8 |
| 3.4 Aanbevelingen..... | 8 |
| 4. Organisatie..... | 10 |
| 4.1 Governancestructuur..... | 10 |
| 4.2 Bezetting..... | 10 |
| 4.3 Samenwerkingen..... | 11 |

1. Doelgroep

Turquoise richt zich op drie groepen: de deelnemers van onze leerwerktrajecten, onze deelnemers van het eerste uur en de bewoners van de wijk Parkwijk.

- **Deelnemers in leerwerktrajecten**

In de leerwerktrajecten begeleiden we mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt richting een betaalde baan of opleiding.

Turquoise is een sterke schakel tussen het domein van participatie met vrijwilligerswerk en de stap naar een betaalde baan. Ondanks de barrières tussen hen en de arbeidsmarkt maken veel deelnemers zich de kennis en vaardigheden van het vak goed eigen en tonen ze een passie voor hun werkzaamheden. Zij voelen zich veilig bij Turquoise, verbonden met elkaar, ervaren elkaars steun en tijdens voortgangsgesprekken bestempelen ze hun collega's vaak als familie. Kortom, een uitstekende bodem voor de groei als mens en als professional-in-wording.

Turquoise staat voor de kwaliteit van de deelnemers die uitstromen. Dit is de reden dat onze deelnemers een duurzame plek op de arbeidsmarkt verdienen. We zeggen – na zorgvuldige afweging per individueel geval - nee tegen doorstroom naar banen die geen recht doen aan bewezen competenties van de deelnemer of ongeschoold werk dat niet past bij de deelnemer. Tenzij de medewerker natuurlijk zelf deze keuze maakt.

- **Deelnemers van het eerste uur**

Turquoise is opgebouwd in samenwerking met een aantal deelnemers van het eerste uur. Voor hen is Turquoise een extended family waar zij sociale contacten hebben, plezier hebben, steun en soms concrete hulp krijgen. Zij hebben geen behoefte aan een leertraject, maar vormen wel het hart van onze familie. Zij spelen een belangrijke rol in het verwelkomen van nieuwe deelnemers in de familie en zorgen ervoor dat zij hun plekje binnen de familie vinden.

- **Bewoners in de wijk Parkwijk**

Turquoise is tot slot een ontmoetingsplek voor de bewoners van de wijk Parkwijk. Een groot deel van de inwoners van Parkwijk leeft van een bijstands- of een AOW-uitkering. Daarnaast vergrijsst de wijk. Het restaurant is bij uitstek een geschikte ontmoetingsplaats voor mensen met een kleine portemonnee of mensen die verlegen zitten om een praatje.

In 2020...

heeft Turquoise 30 deelnemers begeleid en 4 MBO-stagiairs. Als gevolg van de maatregelen door Covid-19 zijn er minder deelnemers uitgestroomd. In totaal zijn er 5 medewerkers geplaatst op een passende betaalde functie. De stagiaires hebben de opleiding afgerond en zijn een vervolgstudie gestart.

2. Activiteiten

Om onze doelstellingen te kunnen realiseren kunnen we samen met onze deelnemers en vrijwilligers een wijkrestaurant, verzorgen afhaalmaaltijden of catering en verhuren zalen. De ontmoetingsplek die Turquoise is wordt uitgebouwd omdat er behoefte is aan een plek waar verschillende buurtactiviteiten plaats hebben midden in de wijk.

We bieden onze deelnemers in de leerwerktrajecten naast training on the job een opleidings- en trainingsprogramma gericht op het ontwikkelen van werknemersvaardigheden en horecavaardigheden. We geven ook taallessen en verbeteren we het Nederlands van onze mensen door middel van taalmaatjes. Daarnaast ontvangen alle deelnemers persoonlijke begeleiding bij dit ontwikkeltraject. De social impact meting is hier het instrument voor.

Voor de overige deelnemers ligt het zwaartepunt op training on the job en het verbeteren van het Nederlands.

In 2020...

lag de nadruk vooral op training on the job, omdat door de omschakeling van restaurant naar een bedrijfsmodel met afhaalmaaltijden het team opnieuw getraind moest worden. Wij hebben trainingen gegeven in bakken/braden, snijtechnieken, soepen maken en klantgerichtheid.

Door het overstappen op de afhaalmaaltijden waren er voor meer deelnemers mogelijkheden om contact te hebben met klanten. Hierin zijn een aantal deelnemers gegroeid.

Twee personen hebben hun diploma sociale hygiëne behaald en drie personen BHV.



3. Social impact meting

3.1 Opzet onderzoek

Afgelopen jaar zijn we gestart met een social impact meting. We hebben ons daarbij op de volgende onderzoeksvragen gericht:

- **Zelfvertrouwen**
Hebben deelnemers een verandering in zelfvertrouwen ervaren? Indien er sprake is van een verandering: hoe komt dat dan? In hoeverre heeft Turquoise daaraan bijgedragen?
- **Ondersteunende omgeving**
Hebben de deelnemers een verandering ervaren op het gebied van een omgeving die hen ondersteunt. Indien er sprake is van een verandering: hoe komt dat dan? In hoeverre heeft Turquoise daaraan bijgedragen?

Er zijn 6 personen geïnterviewd. De functies die de geïnterviewden uitoefenen binnen Turquoise zijn:

- Medewerker keuken
- Medewerker naaicafé
- Medewerker keuken en restaurant
- Assistent bedrijfsleider
- Medewerker inkoop

Door de lockdown zijn geen interviews mogelijk geweest met medewerkers die door zouden moeten stromen naar de arbeidsmarkt.

Deze social impact meeting is geen volledig onderzoek omdat de lockdown ons parten speelde bij het houden van interviews. Het was niet mogelijk om de interviews online of schriftelijk te doen in verband met de taalbarrière van de meeste van de medewerkers die Nederlands als tweede taal hebben. De gedane uitspraken, in combinatie met observaties op locatie gedurende aantal ochtenden bij Turquoise gaven een zodanig beeld van de organisatie Turquoise dat ondanks de beperkte gegevens het goede inzicht oplevert over de sociale impact van Turquoise.

3.2 Uitkomsten

Hieronder vatten wij de resultaten uit dit onderzoek samen:

Zelfvertrouwen

- **Deelnemers staan sterker in hun schoenen**
Alle medewerkers zijn in zelfvertrouwen gegroeid ten opzichte van hun indiensttreding. Een aantal voelt zich zekerder. De meeste medewerkers durven meer dan bij hun binnenkomst bij Turquoise. De deelnemers geven aan dat dit komt door de stijl van leidinggeven (positief bekrachtigen) en de positiviteit binnen het team.
- **Ontwikkelen sociale vaardigheden**

Een aantal medewerkers hadden qua werkzaamheden al een achtergrond passend bij het werk, omdat ze kunnen koken of naaien. De keukenmedewerkers hadden bijvoorbeeld al behoorlijk wat kookervaring opgedaan in een ander project. Zij hebben zich bij Turquoise vooral ontwikkeld op het gebied van sociale vaardigheden, het onderdeel zijn van een team en zich leren uiten of hun mening geven.

- **Mening durven geven**

Het dagelijkse werkoverleg is daarbij belangrijk en de medewerkers geven aan dat ze geleerd hebben hun mening te geven en ideeën aan te dragen. Ze voelen zich daarin ook gehoord door de bedrijfsleider. Ook durven ze wel meer hun mening te geven naar collega's al verschilt dit wel per persoon. Iemand zei: 'Vroeger schaamde ik mij een beetje, voelde ik mij klein. Stap voor stap heb ik dingen geleerd en nu durf ik meer!'

- **Grenzen aangeven**

Ze durven nu ook weleens nee te zeggen (al blijft dit moeilijk vanuit de cultuur en persoonlijkheid). Taal en introverte persoonlijkheid speelt hierin een rol. De bedrijfsleiding is zich hiervan bewust en schenkt hier aandacht aan en nodigt mensen uit om hun mening te geven en door te vragen.

Ondersteunende omgeving

- **Onderdeel voelen van een familie**

De geïnterviewden voelen zich bij Turquoise 'thuis'. Dit houdt in de respondenten zich onderdeel voelen van de Turquoise familie en voor elkaar staan en opkomen. Ze geven aan dat er openheid in het team, men zich gelijkwaardig voelt en dat ze bij Turquoise zijn om elkaar te helpen. Ze komen graag naar hun werk.

Op de vraag wat de geïnterviewden het leukst vinden aan hun werk bij Turquoise
'Alles is fijn'

'Er wordt naar mij geluisterd als ik een idee heb'

'Ik krijg complimenten'

'Een fijn team'

'Werk hebben'

'Ergens bijhoren'

'Echt samenwerken'

Dit vertaalde zich ook tijdens de tweede lockdown. Er werd omgeschakeld naar takeaway en iedereen zette zich in om dit tot een succes te maken.

- **Een luisterend oor**

De medewerkers voelen zich enorm gehoord en gezien door de bedrijfsleider. Voorbeelden die hierbij genoemd worden: 'Ik word altijd geholpen als er thuis iets niet goed loopt' en 'ze is altijd bereikbaar als het nodig is.' De medewerkers worden gestimuleerd en de bedrijfsleider schenkt vertrouwen. Dit motiveert enorm en vergroot de betrokkenheid en verantwoordelijkheid.

- **Nieuwe mensen leren kennen**

Door hun werk bij Turquoise hebben alle medewerkers nieuwe mensen leren kennen en hun sociale omgeving vergroot. Tegenwoordig drinken alle keukenmedewerkers buiten op het terras koffie met de andere medewerkers, terwijl zij enige tijd geleden zichzelf niet zo durfden te laten zien in de openbare ruimte.

- **Voor een deel van de medewerkers is een fijne dagbesteding voldoende**
Een deel van de medewerkers wil de uitdaging niet aangaan. De veilige omgeving in de keuken of het naaicafé met de vaste collega's lijkt hierin een rol te spelen. In het restaurant (front) krijgen medewerkers te maken met klanten en dat lijken ze spannend te vinden. De beheersing van de Nederlandse taal is hierin ook een barrière. Voor de medewerkers die die hun werkzaamheden als 'dagbesteding' verrichten zit er niet zoveel uitdaging in hun werkzaamheden. Het lijkt erop dat ze dit niet als een probleem ervaren en dat ze hun werktevredenheid halen uit de beloning van tevreden klanten, het deel uit maken van de familie, de regelmaat, ergens verwacht worden en nodig zijn.
- **Leertraject heeft te weinig aandacht gekregen door**
De bedrijfsleider is de spil van Turquoise en er wordt door de medewerkers vol lof over haar gesproken. Ze is ook de leermeester voor de leerwerktrajecten. Op basis van de input van de bedrijfsleider en de observaties op locatie is geconcludeerd dat het leertraject wat ondergesneeuwd is geraakt door de drukte en de coronacrisis.

3.3 Conclusie

Turquoise is zeer betekenisvol in het leven van een aantal mensen en geeft hun leven echt zin. Het versterkt hun zelfvertrouwen en biedt een ondersteunende omgeving waarin zij kunnen groeien.

Onderstaande verhaal laat dit nog een keer zien:

Een jonge vrouw, statushouder en komend uit een oorlogsgebied kwam zwanger aan in Nederland, alleen uit een oorlogsgebied en is na wat omzwervingen Haarlem terecht gekomen. Hier werd ze goed opgevangen. Ze is hier alleen bevallen en later is haar man naar Nederland gekomen.

Via de gemeente is ze terecht gekomen bij Turquoise en is daar snel opgeklommen tot betaalde kracht in de functie van assistent-bedrijfsleider. Samen met een taalcoach heeft ze haar Nederlandse taalvaardigheid enorm verbeterd en ze is goed geïntegreerd in de samenleving. Haar werk bij Turquoise heeft hier enorm aan bijgedragen en natuurlijk haar wilskracht. Haar man is huisman en zorgt voor hun kinderen en zij is de hoofdkostwinner. Turquoise is voor haar leven in Nederland en voor haar gezin een allesbepalende factor geweest en is dat nog steeds.

3.4 Aanbevelingen

De belangrijkste aanbevelingen uit dit onderzoek zijn:

- Er zijn verschillende groepen binnen Turquoise met verschillende behoeftes. De een volgt een leertraject en de ander zoekt een traject op het gebied van dagbesteding. Dit vraagt om verschillende trajecten. Deze aanbeveling is eind 2020 doorgevoerd door hier verschil in aan te brengen.
- De bedrijfsleider is de belangrijkste succesfactor in de ontwikkeling van de deelnemers. De afhankelijkheid van één persoon maakt dit kwetsbaar.

- Het leertraject mag meer aandacht krijgen dan het afgelopen jaar heeft gehad als gevolg van de dynamiek door corona.
- Het taalprogramma Nederlands is een basis die nodig is om mensen te laten groeien. Dit mag nog meer aandacht krijgen.



 Vind ik leuk  Opmerking plaatsen  Verzenden

  Joke Dieterman en 14 anderen



Norman Hanson

Gezond, lekker, betaalbaar en lief personeel. Wat kunnen wij als consument nog meer wensen? Niets!

4. Organisatie

4.1 Governancestructuur

Het bestuur bestond in 2020 uit:

- Chantal Blom
- Danawit Tesfawne
- Jafar Behjat

De Raad van Toezicht bestaat uit:

- Henk Staadegaard
- Patrouska Niemijer
- René Bos

De functies in het bestuur en de Raad van Toezicht zijn onbezoldigd.

Stichting met ANBI-status

In 2020 zijn de voorbereidingen getroffen om de coöperatie om te zetten naar een stichting met een ANBI-status. In dat kader zijn de volgende aspirant-bestuurders geworven die in 2021 de taken gaan overnemen:

- Jacky van den Bosch (horeca, stakeholdermanagement, fondsenwerving)
- Diederik Schrama (financieel, risicomanagement)
- Sonja Meijer (social impact, ontwikkeling deelnemers, P&O)

Vanaf de zomer 2020 hebben zij al meegedacht over de organisatie en waar nodig helpende handen geboden.

4.2 Bezetting

Betaalde krachten

In de organisatie zijn drie betaalde krachten, te weten een bedrijfsleider (38 uur) en twee assistent-bedrijfsleiders (in totaal 36 uur). De beloningen van de betaalde krachten zijn conform de CAO Horeca.

Vrijwilligers

De taken in onze organisatie rondom taal, administratie, boekhouding en social media worden uitgevoerd door 6 vrijwilligers. Zij ontvangen hiervoor een vrijwilligersvergoeding.

Een advocaat heeft ondersteund bij het verzoek aan de rechtbank voor een omzetting. PWC ondersteunt Turquoise bij het aanvragen van de ANBI-status. Dit doen zij allebei onbezoldigd.

4.3 Samenwerkingen

Wij werken samen met de volgende organisaties en personen:

| Wie | Rol |
|---|--|
| Oranjefonds | Faciliteert scholing, coaching en verstrekt subsidie |
| Doen | Versterkt subsidie |
| Gemeente | Verstrekt subsidie Begeleiding deelnemers bij wegnemen belemmeringen |
| Aan de slag (Pasmatch/Agros/ Vluchtelingenwerk) | Plaatsen deelnemers Begeleiding deelnemers bij wegnemen belemmeringen |
| Pré Wonen | Verhuurder |

