

QUIET
Tilburg



Jaarverslag 2019 Quiet Community Tilburg

Vooraf

In dit jaarverslag beschrijven we uitgebreid wat er in 2019 binnen en rond Quiet Community Tilburg is gebeurd en gerealiseerd. Ook nemen we al doende kort - en voor het laatst - de ontwikkelingen bij Quiet Nederland door. Dat heeft te maken met een organisatorische metamorfose, zeg maar gerust scheiding, op bestuurlijk niveau.

Van Tilburg naar Nederland

Tot halverwege 2019 opereerden 'Tilburg' en 'Nederland' namelijk nog onder één paraplu, de Stichting Quiet 500. Hoe kwam dat ook alweer? Na het doorslaande succes van de Quiet Community in Tilburg wilden we ook in andere gemeenten ons concept van armoedeverzachting & versterking uitrollen. Zo gingen we een tweede pioniersfase tegemoet. De drijvende krachten achter 'Tilburg' gingen zich vanaf 2017 ook toeleggen op het enthousiasmeren en faciliteren van gelijkgestemde professionals, die in hun eigen gemeente een Quiet Community uit de grond wilden stampen. Dat proces is voorspoedig verlopen: inmiddels zijn er al 10 QC's in Nederland, gerund door lokale armoedeverzachtters.

Onderweg groeide wel het besef dat Quiet Community Tilburg en Quiet Nederland elk een eigen stichting verdienen en vereisen. Met elk een eigen bestuur, en personeel dat alleen nog maar de eigen ballen hoeft hoog te houden. Per 1 juli 2019 was het zover en startten de nieuwe stichtingen met kersverse vijfokkoppige besturen, zónder doublures. In dit jaarverslag kun je lezen wat de nieuwe stichtingen beogen en hoe ze hun werkzaamheden bekostigen en vormgeven.

Groei in Tilburg

'De eigen ballen hooghouden', dat is in Tilburg het afgelopen jaar overigens behoorlijk gelukt. Het aantal membergezinnen vertoonde wederom een stijgende lijn. Essentieel, want we willen zoveel mogelijk verschil maken voor zoveel mogelijk mensen in armoede.

Het aantal sponsors én het aantal matches zijn - voor het eerst in de geschiedenis van onze community - gedaald. Verderop leggen we uit waarom we daar bepaald niet van in paniek raken.

Om onze taken zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren hebben we bovendien in 2019 tal van interne verbeteringsslagen gemaakt op organisatorisch en professioneel gebied, voor het merendeel in gang gezet door het 'hands on'-bestuur. Ook daarover later meer.

Missie & mensen

De missie van Quiet Community Tilburg hebben we samengevat in drie speerpunten die we graag met hoofdletters schrijven:

Verzachten - Versterken - Vertellen

We kunnen de armoede niet uit Tilburg verdrijven, maar er wél met z'n allen voor zorgen dat mensen in armoede zich gezien voelen én stappen kunnen zetten naar verbetering van hun situatie. Om zoveel mogelijk mensen bij onze missie te betrekken zal Quiet steeds het verhaal van stille armoede blijven vertellen. Daarbij richten we ons in eerste instantie op de

mensen buiten Quiet: hoe meer financiers, sponsors, beleidsmakers en externe professionals ons belangeloos helpen des te beter. Het verhaal van stille armoede is in 2019 daarom vol vuur uitgedragen.

Onze members hoef je natuurlijk niet uit te leggen wat het betekent om weinig geld te hebben. Maar ook bij hen 'hameren' we vooral op de community-gedachte: kijk eens wat je met jouw vaardigheden en talenten kunt bereiken in je eigen leven, maar ook: wat je kunt betekenen voor je collega-members. Die voortdurende

call to action heeft ook in 2019 mooie resultaten opgeleverd. Teams van member-vrijwilligers nemen een belangrijk deel van de wekelijkse werkzaamheden voor hun rekening. Niet alleen een zegen voor onze community, maar in veel gevallen ook een vitale stap op weg naar het (her)vinden van de eigen kracht. Mooi om te zien gebeuren en voor ons een van dé drijfveren om ons werk in 2020 met onverminderd enthousiasme voort te zetten. Het is niet voor niets dat de printversie van ons eerder verschenen [Jaaroverzicht](#) de titel *Samen vooruit in onze stad* meekreeg.

Hartelijke groet van bestuur en kernteam van Quiet Community Tilburg



* Erwin is tot 1 januari 2020 actief bestuurslid geweest.



De kerngetallen van 2019

Quiet Community Tilburg

	eind 2016	eind 2017	eind 2018	eind 2019
Members	496	965	1.352	1.663
Sponsors	194	343	410	378
Betaalde medewerkers	3,9 FTE	4,75 FTE*	5,5 FTE*	4,46 FTE**
Vrijwilligers	28	33	39	43

* inclusief de activiteiten voor Quiet Nederland

** zonder de activiteiten voor Quiet Nederland

	heel 2016	heel 2017	heel 2018	heel 2019
Matches	3.002	5.828	7.368	5.720
Bezoekers inloopochtend	1.286	2.018	2.523	2.771

Quiet Nederland

	eind 2016	eind 2017	eind 2018	eind 2019
Quiet Community's	1	4	7	10

Meer members: fijn, maar een teken aan de wand

Het aantal members is in 2019 gestegen van 1.352 naar 1.663; dat betekent dat we ruim 300 extra huishoudens hebben kunnen bereiken met onze armoedeverzachting & versterking.

Naar die instroom kijken we met gemengde gevoelens. Aan de ene kant is het fijn dat het ons is gelukt om die 311 nieuwe members over de Quiet-drempel te helpen. Wij willen immers voor zoveel mogelijk Tilburgers in armoedesituaties iets betekenen.

Daar staat tegenover dat het merendeel van onze nieuwe leden eerst de gang naar de Voedselbank heeft moeten maken. Een stap die voor velen groot is en een scala aan gevoelens oproept, variërend van schaamte tot machteloosheid, van schuldgevoel tot frustratie en wanhoop. Dat is - onveranderlijk - wat armoede met mensen doet.

Sociaal isolement is een ander aspect dat mensen in de armen van onze community drijft. We werken, behalve met de Voedselbank, samen met een drietal

maatschappelijke organisaties in de stad die elk vanuit hun eigen expertise aspirant-members voordragen. Wij vertrouwen blindelings op hun inschatting: wie uit hun achterban is financieel zo kwetsbaar, dat een volwaardig functioneren in de maatschappij uit beeld is of dreigt te verdwijnen?

Er is overigens een reden dat we deze partners - Feniks, IMW en Stichting Leergeld - niet in elke publicatie benoemen. We willen namelijk niet de indruk wekken dat ál hun cliënten in aanmerking komen voor een Quiet-membership.

Van de 1.663 members maken er overigens 'maar' 1.212 regelmatig gebruik van onze aanbiedingen. Regelmatig horen we: 'We zijn nu uit de schulden, het is geen vetpot, maar geef die aanbiedingen maar aan een ander.'

Anderen zien onze Community vooral als een houvast om aan dat sociaal isolement te ontkomen en beperken zich tot een enkele gerichte aanbieding, denk aan een cursus om het zelfvertrouwen op te krikken of een netwerk op te bouwen. De ervaring leert dat het goed is om beide groepen ons vangnet te blijven aanbieden.

En ja, het komt voor dat members niet de discipline kunnen opbrengen die vereist is voor een goed gebruik van onze service. Wij zijn daarin geduldig, in veel gevallen helpt een extra uitleg. Pas als we er zeker van zijn dat er geen verbetering mogelijk is, zetten we de aanbiedingen stop.

'Minder' sponsors: geen paniek!

Als je de kille cijfers van 2019 ziet valt er meteen iets op. Minder sponsors, voor het eerst in de historie van onze Community!? Wees gerust, niks aan het handje.

Het gaat te ver om te zeggen dat de daling van het sponsortal precies is wat we hoopten te bereiken. Maar toch... het is wél een logisch gevolg van de gewijzigde aanpak die we in 2019 in gang hebben gezet. Ons sponsorteam bestaat namelijk uit drie personen, en heeft slechts 1,68 FTE ter beschikking. Dit is de stand van eind 2019; gedurende zes maanden van het jaar was er slechts 1,12 FTE daadwerkelijk inzetbaar. Dat maakte de noodzaak om keuzes te maken nog dringender. Bij de opzet van een sponsorplan voor de middellange termijn dienden zich cruciale vragen aan. Blijven we onverminderd gaan voor uitbreiding van

het aantal sponsors, waarbij we veel tijd steken in elke nieuwe sponsor, ongeacht de omvang en het geschatte effect van de aanbieding? Of richten we ons meer dan voorheen op de sponsors die in één klap de armoede van véél members kunnen verzachten?

Kiezen tussen kwantiteit en... kwantiteit: willen we zoveel mogelijk sponsors werven of willen we juist zoveel mogelijk aanbiedingen? Die afweging is voor ons niet zo moeilijk. We hebben inmiddels namelijk ruim 1.600 member(huishouden)s, die we allemaal met de regelmaat van de klok een geluksmoment willen bezorgen.

Minder 'op jacht'

De daling van het aantal sponsors heeft twee oorzaken. De belangrijkste heeft te maken met de manier waarop we ons sponsorbestand hebben opgebouwd en onderhouden. Iedereen die sinds 2015 een aanbieding voor Quiet-members heeft verzorgd is namelijk als 'sponsor' geregistreerd. Terecht natuurlijk, maar dat gebeurde ook bij mensen die een eenmalige aanbieding of ondersteuning boden. Hoog tijd voor navraag en - uiteindelijk - opschoning. Ook ligt er dus minder nadruk dan voorheen op het benaderen van potentiële 'kleine' sponsors. Effectiever is het dan om veel energie te steken in relatiebeheer en werving van 'grote' sponsors. Zo is er in 2019 veel energie gestopt in een tevredenheidsonderzoek onder sponsors, waaruit diverse verbeterpunten naar voren kwamen.

Voor de duidelijkheid: deze prioriteitstelling doet niets af aan de waardering en het respect die wij hebben voor iederéén die wil bijdragen aan het welzijn van onze members, aan het stimuleren van onze community. Het is alleen zo dat de 'jacht' op nieuwe sponsors - enigszins - gedoseerd wordt, want we moeten woekeren met de beschikbare tijd.

In 2019 zijn er 'desondanks' 55 nieuwe sponsors geworven. Zie de volgende pagina voor de opsomming.

De nieuwe sponsors in 2019

- Anne Travel Foodie
- backWERK
- Beans & Bites
- Beauty Centrum Annabell
- Bij Angela
- Bones Consulting
- Buitengewoon
- Buitenom Tilburg
- City Massage
- Clothing4U
- De Beer Accountants & Belastingadviseurs
- Decathlon
- De Gelukkige Professional
- Dental Clinics Tilburg Reeshof
- De Voort Advocaten | Mediators
- De Vos en de Craen
- Doloris Meta Maze
- Dons Noodleshop
- Eazie
- Festival Tilt
- First Care
- Flipped Story
- Foto Fons van Aarle
- GameLab LocHal
- Hayai Sushi
- Het Zuidelijk Toneel
- High5products
- HLB Van Daal
- Inza's Seoulkitchen
- Lebanizo Grill & Lounge
- Leermakers & Van Dijck
- Lionsclub Tilburg Regte Heide
- Magnafique
- Mauricio Franklin PT
- McDonald's Zuid & Reeshof
- MotionMomentum Acroyoga
- Natasja de Nijs Fotografie
- Parochie de Goede Herder
- philharmonie zuidnederland
- Primark
- Proeflokaal de Tuin
- Science Café Tilburg
- Simit Plaza
- Snackbar Paletplein
- Solmaz Academy
- Stichting Avondvierdaagse
- Stichting Jurk
- Stichting Plezier in Lezen
- Stichting Quantum ad Musicam
- Stichting Uit een goed hart
- Studievereniging Versot
- TedxTilburg
- Tilburg University
- Vendor
- Zorba

Minder matches, maar evenveel geluk

Een match, zo noemen wij het als wij een sponsoraanbieding kunnen koppelen aan de behoefte van een van onze members. Zo creëren we een geluuksmoment. In de armoedeverzachting door Quiet is dat een belangrijk mechanisme: je geeft iemand een signaal dat ie gezien wordt en verlaagt al doende de drempel naar een actiever bestaan, weg van het sociaal isolement: je kunt er 'gewoon' bijhoren.

In dat licht bezien zou je kunnen schrikken van de forse daling van het aantal matches ten opzichte van 2018. Gelukkig bedriegt ook hier de schijn. Ook deze cijfers vertellen niet het hele verhaal. Ze vloeien namelijk voort uit een koerswijziging in het beleid die in 2019 gestalte heeft gekregen.

Voorheen was het gebruikelijk om tijdens de inloopochtend met grote regelmaat extra aanbiedingen in de 'weggeefhoek' ter beschikking te stellen aan de bezoekers. Denk bijvoorbeeld aan mooie tweedehands kleding, of aan veel exemplaren van een kindercadeautje. Die werden in het verleden alle als afzonderlijke matches geregistreerd. Op zich terecht, want ze leidden wel degelijk tot geluuksmomenten.

Er tekenden zich echter enkele schaduwzijden af. Members die op de bewuste dinsdagochtend moesten werken of andere verplichtingen hadden visten steeds

achter het net, dat zat hen én ons niet lekker. Daarnaast legden de logistiek en de organisatie van het verdelen extra druk op de member-vrijwilligers. Het overgrote deel van de bezoekers conformeerde zich moeiteloos aan het eerlijk-delen-principe, maar zo gauw er iemand tegen zondigt beïnvloedt dat de sfeer negatief.

Alles in aanmerking genomen was het beter om dit anders in te richten. Het van A naar B brengen van tweedehands spullen, hoe mooi ook, dat is niet des Quiets, dat doen andere organisaties beter. En dus spelen we voortaan aangeboden kleding en speelgoed door naar het zogeheten JutLoket waarmee ContourdeTwern in het nabijgelegen MFA Het Kruispunt onze doelgroep nu blij maakt. Uiteraard wijzen wij zowel schenkers als members nadrukkelijk op deze mogelijkheid om de geluuksmomenten op peil te houden.

Meer vrijwilligers: we kunnen niet zonder

Voor veel van onze dagelijkse en wekelijkse processen kunnen we varen op de inzet van onze vrijwilligers. Het merendeel is zelf member, zij weten hoe armoede je kansen en mogelijkheden beperkt, je kan neerdrukken. Zij realiseren zich als geen ander dat een community als de onze mensen houvast kan geven. Voor hen is het onbetaalde vrijwilligerswerk dan ook een logische stap.

Members helpen als vrijwilliger bij Quiet Community niet alleen anderen. We bieden onze vrijwilligers nadrukkelijk de ruimte aan - en extra handvatten - om de eigen ontwikkeling of reïntegratie vorm te geven. Hoewel het niet een kerntaak is van onze community komt het regelmatig voor dat mensen dóórstromen, nadat ze binnen de veilige biotoop van Quiet kracht hebben gevonden om vervolgstappen te zetten - bijvoorbeeld naar betaald werk.

De jarenlange ervaring leert dat we er steeds andere members klaarstaan om in de gaten te duiken.

De animo onder members om te gaan vrijwilligen bij Quiet Tilburg is dus groot, maar toch is ons aantal vrijwilligers in 2019 maar licht gestegen. Dat heeft

alles te maken met een geleidelijke verandering in ons wervingsbeleid door de jaren heen. In de pioniersfase was het vaak zo dat we een nieuwe activiteit of taak bedachten als een member aangaf bepaalde vaardigheden te willen inzetten. Dat is, met de enorme groei van het aantal members, niet meer logisch.

Voortaan kijken we daarom eerst welke activiteiten en projecten voor onze community vitaal zijn, om vervolgens te kijken welke vaardigheden van welke members daar bij passen.

Daarnaast willen we nadrukkelijk in zee met externe vrijwilligers - niet-members die specialistische kennis hebben, bijvoorbeeld op het gebied van communicatie, fondsenwerving, marketing, et cetera.



Een bijzondere inloopochtend met huiskameroptrieden van Ruud Hermans

Meer inlopers, zónder 'maar'!

Een wat langere zomerpauze dan gebruikelijk, en zoals gezegd minder 'lokkertjes'... en toch is het aantal bezoekers van de dinsdagse inloopochtend gestegen. We houden het niet precies bij, maar hebben bovendien de sterke indruk dat er meer 'unieke bezoekers' zijn geweest. Dat is natuurlijk vooral te danken aan de laagdrempelige, gastvrije sfeer die de vrijwilligers van ons inloopteam weten te creëren. Maar ook ons inschrijfteam speelt hierin een rol; bij het inschrijfgesprek wordt de inloopochtend nadrukkelijk gepromoot.

Twee evenementen sprongen eruit dit jaar. Op 6 augustus werd er, ondersteund door een veelheid van sponsors, [een succesvolle kinderinloop](#) gehouden: 180 bezoekers.

Eenzelfde aantal members genoot op 18 oktober, in de week van Wereldarmoededag, van [een bijzondere inloopochtend](#), met onder andere een fijn huiskameroptrieden van Ruud Hermans, de Tilburgse winnaar van *The Voice Senior*.

Met dank aan de sponsors: vele hoogtepunten

Naast de zojuist genoemde zijn er in 2019 nog veel méér aanbiedingen, donaties en evenementen geweest waaraan massaal en/of intens plezier is beleefd door onze members. Hieronder in chronologische volgorde een indrukwekkende bloemlezing in telegramstijl, die goed laat zien hoe breed en divers onze community wordt ondersteund door bedrijven, maatschappelijke organisaties, onderwijsinstellingen en 'gewone' Tilburgers. Meer over deze acties vind je op onze site quiet.nl/tilburg, waarnaar de linkjes in de digitale versie van dit document verwijzen.



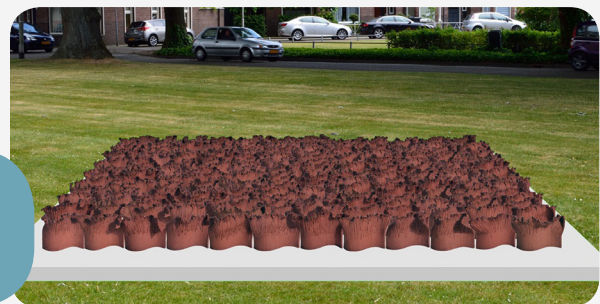
Door een gezamenlijke actie van Van de Sanden Schoonmaakdiensten en Spijkers Fietsen kregen vijf members een prima tweedehands fiets.



Als Anja van den Berk te gast is op de inloopochtend worden er borsten opgemeten en voorzien van een passende beha. Ook in 2019 kon haar lingeriezaak veel members een groot plezier doen.



Maar liefst 200 members kregen een speelgoedbon dankzij Het Vierde Geschenk, een fijn initiatief van de Hasseltse Kapel, de kapel OLV ter Nood en Peerke Donders.



Kunstenaar Twan Hendriks reserveerde gratis plaatsen in zijn workshops die leiden tot een gesponsord kunstwerk, waarvan de opbrengsten ten goede komen aan onderzoek naar de ziekte van Parkinson. Een topdag voor tien members!

Voor de actie Piushaven Gloeit! koos Horeca Piushaven onze community uit als goed doel. Een fraai blijk van de sterke maatschappelijke betrokkenheid: € 2.000!

Freddie de Roeck
Fotografie



Het personeel van Tilburg University kon zijn eindejaarscadeau omzetten in een donatie aan een goed doel. Dat leverde Quiet Tilburg € 982 op!



Ze hoeven geen vermelding, maar onze dankbaarheid is te groot: Bodegón La Cabaña trakteerde in 2019 weer een grote groep members op een gezellige avond vol Spaanse heerlijkheden.

Personal trainer Mauricio Franklin gaf zijn motto Lifting each other extra inhoud met 20 halfjaar-bootcamp-abonnementen.

337 Tilburgse vrijwilligers gaven hun eindejaarscadeau van VrijwilligersbedankT onbaatzuchtig door aan de members van Quiet Tilburg.



Carnaval in Kruidenstad reserveerde 55 zeer gewilde kaarten voor het Tjeukefist op 4 maart. Genieten voor Quiet-kids.



Een zestal lokale familiebedrijven uit Het Lindeboom Genootschap faciliteerden een heuse Quiet-bus, erg handig voor onze bedrijfsvoering en logistieke processen.



Weer een fraaie actie van de vriendinnen van OMC Stichting Goede Doelen. Zij regelden voor member Helma ooglidcorrecties door oogarts Janneke van Lith-Verhoeven van Lasik Centrum Oogchirurgen. Onbetaalbaar!



Gio's Surinaams Eethuis bracht niet alleen hartelijkheid naar ons clubhuis, maar ook een copieus diner voor 30 personen.



Capi Europa stelde 30 fraaie design buitenpotten ter beschikking.



Veel werk ging er zitten in de voorbereiding, maar dan heb je ook wat: in de zomervakantie konden 57 Quiet-gezinnen genieten van een geheel verzorgd verblijf op een vakantiepark dankzij Stichting Weekje Weg.

Imdat Solmaz en zijn collega-trainers van de Solmaz Academy gaven een voetbalclinic + goodiebag aan 20 Quiet-kids. Topmiddag!

De Kiwanis Tiener Kit!

Deze actie willen we graag éxtra aandacht geven in dit overzicht. Al enkele jaren mag Quiet Community zich koesteren in de warme aandacht van de Kiwanis Club Tilburg. De leden van netwerkclub zetten zich vol overtuiging en persoonlijke inzet in voor maatschappelijke doelen, met speciale aandacht voor het welzijn van kinderen.

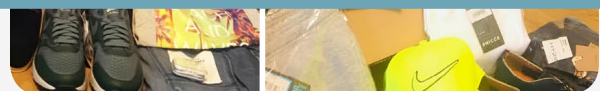
Met het batig saldo van de tiende Kiwanis Rally - €20.000 (!) - werd de Kiwanis Tiener Kit gefinancierd. Quiet's middelbare scholieren konden meedingen naar een gratis fiets óf een laptop óf een smartphone, zodat ze er op school gewoon bij kunnen horen: 88 gelukkigen. Een prachtig initiatief: armoedeverzachting en versterking in één.



Voor een bijzonder type geluksmomenten zorgt de DELA: zij zetten zich in om een wens ernstig zieke Quiet-members te vervullen. Dat leidde tot intens geluk bij Ivonne en haar dierbaren tijdens en na een ballonvaart van SKY.



Clothing 4You zamelt nieuwe kleding in bij winkels en bedrijven en stelt in totaal 120 pakketten samen voor onze members. Die zijn er erg blij mee.



Vaste prik; de gratis deelname van zo'n 30 Quiet-lopers aan de Tilburg Ten Miles in september. Getraind en gelopen werd er op door Runshop Greg van Hest geschonken schoenen.



Onderwijsinstelling De Rooi Pannen organiseerde een geslaagd decemberdiner voor 30 members.



In november was het weer de beurt aan de Kiwanis Club Tilburg. Dankzij de opbrengsten van hun Stadsquiz Tilburg konden maar liefst 100 members worden blijgemaakt met een of twee matrassen.



Ook de mannen van de Ronde Tafel 28 hebben maatschappelijke betrokkenheid hoog in het vaandel staan. Hoe verklaar je anders dat ze jaar in jaar uit een dagje Efteling sponsoren én organiseren voor 100 Quiet-gasten? Wat een toppers!



Van der Valk Gilze-Tilburg ontving in de aanloop naar kerst 45 Quiet-gasten voor een diner met alles d'rop en d'ran.



Het Centraal Sint Nicolaas Comité pakte ook dit jaar uit, met een zeer goed verzorgde en hartverwarmende middag voor Quiet-ouderen en 100 cadeaupakketten voor Quiet-kids.

Al net zo'n hoogtepunt van lokale solidariteit was de sfeer bij Stadscafé De Spaarbank op kerstavond, waar 47 Quiet-gasten genoten van een driegangendiner.

Stichting ECCB en Stichting Orchidee sloegen de handen wederom ineen om voor 30 Quiet-member een fijn diner op Tweede Kerstdag te verzorgen.



Trouwe sponsor St. Sjaak organiseerde ook in de kersttijd weer een speciaal evenement: een uitgebreide brunch voor 30 personen.

De Euroscop Tilburg trakteerde, net als in 2018, 100 merendeels jonge Quiet-gasten op een lekker burgermenu en de film Mees Kees in de Wolken.

Bestuur & personeel: vers bloed en ontvlechting taken

In bestuurlijk opzicht is er de afgelopen twee jaren veel veranderd bij Quiet. Medio 2018 droegen de pioniers van het eerste uur de scepter van de Stichting Quiet 500 over aan een nieuwe ploeg. De belangrijkste opdracht die deze zichzelf stelde: onze formule van armoedeverzachting en versterking uitbouwen en verduurzamen.

In het eerste halfjaar van 2019 was de bestuurs-samenstelling van de Stichting Quiet 500 als volgt:

- Marieke van Bommel - Bekker, voorzitter
- Stefan Jansen, secretaris
- Paul de Kok, penningmeester
- Nadja Jungmann, lid

Al snel na het aantreden van het nieuwe bestuur was besloten op termijn twee afzonderlijke stichtingen op te richten: Stichting Quiet Nederland en Stichting Quiet Community Tilburg.

Logisch, omdat de taakstellingen sterk verschillen. Quiet Tilburg richt zich op het stimuleren en benutten van de lokale solidariteit. Quiet Nederland stimuleert en begeleidt de oprichting van nieuwe QC's conform het Quiet-gedachtegoed, verbindt alle community's en faciliteert het digitale platform.

Op 1 juli 2019 werd de organisatorische scheiding een feit. Door een intensieve wervingscampagne konden twee vijfkoppige besturen worden samengesteld.

Stichting Quiet Community Tilburg

Stefan Jansen, voorzitter
Petra van Zuilen, secretaris
Paul de Kok, penningmeester
Judith van Herwaarden
Erwin Boons (tot 1 januari 2020)



Stichting Quiet Nederland

Marieke van Bommel, voorzitter
Reiniera van der Feltz, secretaris
Bart Franken, penningmeester
Liesbeth Hörmann
Sjoerd van Gorp



Nadja Jungmann blijft als adviseur armoedeproblematiek en ambassadeur aan Quiet Nederland verbonden.

De financiering van de stichtingen verschilt sterk. Waar Quiet Community Tilburg al vanaf de oprichting mag rekenen op het draagvlak dat financiers Dirk Lips en Harry Hilders creëren, wordt de bekostiging van Quiet Nederland gedragen door, en verdeeld over, de aangesloten Quiet Community's.

Kort na deze formele scheiding kwam er ook een einde aan de 'dubbele taken' van diverse medewerkers. Al eerder hadden we vastgesteld dat het voor hen niet prettig is om steeds twee focusgebieden te hebben. Bovendien kon het - binnen en buiten Quiet - tot onduidelijkheid leiden: wie heeft wanneer welke pet op?

De gevolgen van de nieuwe structuur voor de taakverdeling zie je meteen als je de personele bezetting van eind 2018 vergelijkt met die van eind 2019.

Betaalde medewerkers Quiet Tilburg en Quiet Nederland en hun functies per 31 december 2018

Naam	Functie	Tilburg	fte	Nederland	fte
Jean-Pierre Joos	Projectleider	18	0,5	18	0,5
Lisa Mulder	Product-owner platform, uitrol	16	0,55	20	0,56
Esther Croes	Hoofd sponsoring	20	0,56		
Yvette ten Brink	Accountmanager sponsoring	20	0,56		
Anke Baijens	Accountmanager sponsoring	28	0,78		
René Verhoeven	Coördinator empowerment	32	0,89		
Annemieke van Riel	Officemanager	24	0,67		
Totaal eind 2018		158	4,40	38	1,06

Betaalde medewerkers Quiet Tilburg en hun functies per 31 december 2019

Naam	Functie	Tilburg	fte
Wouter Hoekstra	Projectleider Tilburg	36	1
René Verhoeven	Vrijwilligerscoördinator	24	0,67
Esther Croes	Hoofd sponsoring	20	0,56
Yvette ten Brink	Accountmanager sponsoring	20	0,56
Wesley Nooijens	Accountmanager sponsoring	20	0,56
Annemieke van Riel	Officemanager	24	0,67
César Becx	Communicatie	16	0,44
Totaal eind 2019		160	4,46

Betaalde medewerkers Quiet Nederland en hun functies per 31 december 2019

Naam	Functie	Tilburg	fte
Edith Peters-Pols	Projectleider Nederland	36	1
Martijn Luijken	Medewerker marketing en deelplatform	24	0,67
Totaal eind 2019		60	1,67

Het verschil is duidelijk: waar eerder de twee functies bij Quiet Nederland gecombineerd werden met functies bij Quiet Tilburg, is nu de ontvlechting compleet.

Het is toeval, maar tegelijk met deze ontwikkeling was er nog een belangrijke verandering in het personeelsbestand. Jean-Pierre Joos en Lisa Mulder, beiden al zo ongeveer sinds de start aanjagers bij Quiet Community Tilburg én stuwende krachten achter Quiet Nederland, gaven halverwege 2019 te kennen dat ze hun bakens gingen verzetten: een nieuwe uitdaging buiten Quiet. Zij werden tijdens een uitzwaai bijeenkomst uitgebreid bedankt voor de vele impulsen in de pioniers- en groeifase van beide entiteiten.

Uiteindelijk zouden Jean-Pierre en Lisa op 1 november uit dienst treden, maar niet nadat zij hun opvolgers flink op weg hadden geholpen. De nieuwe fulltime teamleider van Quiet Tilburg is sinds 1 augustus Wouter Hoekstra; bij Quiet Nederland traden Edith Peters-Pols en Martijn Luijken aan, respectievelijk teamleider en medewerker marketing en deelplatform. Laatstgenoemde aanvankelijk parttime, maar per 1 januari 2020 zal hij als fulltimer actief zijn.

Bij Quiet Tilburg kwam in de tweede helft van het jaar het sponsorteam weer op volle sterkte met de komst van Wesley Nooijens (20 uur per week). Minder nieuw is César Becx, die na een periode als vrijwilliger in dienst trad als medewerker communicatie, voor 16 uur per week.



De verbeteringsslagen in 2019

De groei van onze Community, ook nog werkgever met een 'eigen' pand, brengt in organisatorisch opzicht veel uitdagingen met zich mee. Een aantal daarvan vloeit voort uit wettelijke verplichtingen, maar sowieso willen we alles goed geregeld hebben voor onze medewerkers, vrijwilligers en members. Daarnaast willen we ook mensen en organisaties buiten Quiet laten zien hoe wij stappen zetten. Bestuur en medewerkers hebben daarop in 2019 veel acties in gang gezet en/of afgerond. Een overzichtje.

- Het splitsen in twee stichtingen was een enorme klus, waarbij DKT Notarissen ons (extra) behulpzaam is geweest.
- Aanpassing arbeidsovereenkomsten aan de huidige standaard.
- Opstellen en implementeren privacybeleid, conform de wettelijke vereisten.
- Het vrijwilligersbeleid is vastgesteld, uitgewerkt in een toegankelijk document. De uitvoering moet op termijn leiden tot een certificatiekeurmerk.
- Alle vrijwilligers hebben nu een vrijwilligers-overeenkomst, waarin de afspraken zijn vastgelegd.
- De Vrijwilligersgids, die ook voor werving kan worden ingezet, biedt een overzichtelijk houvast.
- Een overzichtelijke flyer waarin we members én potentiële members uitleggen hoe ze optimaal gebruik kunnen maken van onze service.
- Het Quiet-pand aan de Hoflaan 23 is, met de hulp van First Care, officieel Arbo-proof gemaakt.
- De medewerkers kregen diverse cursussen, zoals de training *Slim Werken*.
- We gaan werken met een Verklaring Omtrent Gedrag. Dit traject leidt begin 2020 tot een voor de werknemers en vrijwilligers gratis aanvraag.
- Op strategisch gebied is er door bestuur en desbetreffende medewerkers druk gesleuteld aan een Sponsorplan en een Communicatieplan.

Versterking & Vertellen

Als we de Quiet-formule samenvatten komen we uit op *Verzachten - Versterken - Vertellen*. Het verzachten doen we door samen met onze sponsors geluksmomenten te creëren, die het signaal geven: je hoort erbij, er wordt aan je gedacht. Idealiter is dat voor een member het vertrekpunt van een ontwikkeling. De eerste stap is het voorkomen of doorbreken van een sociaal isolement. Durven te praten over je problemen, bijvoorbeeld met lotgenoten op een inloopochtend. Daar begint het vaak mee. En dan: weer, of voor het éérst, vertrouwen in jezelf krijgen. Je talenten en vaardigheden (her)ontdekken. Ze inzetten en ervaren dat je er zelf sterker door wordt

en dat je er ook anderen mee kunt helpen. En verderop: je opgebouwde netwerk van mensen en organisaties inzetten om nóg meer stappen te zetten.

We hebben ook in 2019 heel wat members deze fasen zien doorlopen. Een aantal van hen had bovendien de moed om naar buiten te treden met het verhaal van hun downs en ups, in die volgorde. Openlijk vertelden ze over hun armoede en sociaal isolement. Je kunt iedereen om de oren slaan met statistieken over armoede en theoretische verhandelingen over empowerment, maar deze verhalen komen het beste binnen, blijven je bij.

Voorbeelden!



Geijs, die zijn passiviteit doorbrak, structuur gaf aan zijn leven en zich nuttig maakte als vrijwilliger.

Ingrid die ondanks alle tegenslagen haar ondernemingslust wist vorm te geven.

Shirley, die na een traumatiserende ervaring jarenlang haar huis niet meer uit durfde, maar zulke reuzenstappen zette dat ze in oktober haar verhaal deelde en zodoende de *poster girl* van onze campagne rond Wereldarmoededag werd.

Gwen en Emilie, die met hun persoonlijke verhalen de show stalen tijdens de 'officiële' opening van ons Quiet-pand.

En wat te denken van **Sindus, Marian, Werdi, Aicha, Anja, Tonnie en Mien**? In de cursus *Nu Ik!*, die onze ervaringsdeskundigen samen met De Krachtcentrale 013 opzetten, leerden zij meer voor zichzelf op te komen, lees er het verhaal van Mien maar op na.



En zo zijn er nog veel meer sprekende voorbeelden. We vinden het een hele eer dat wij een rol in ieders ontwikkeling hebben mogen spelen. Let wel: een bijrol, want de hoofdrol is uiteraard weggelegd voor de members die zichzelf aan de haren omhoogtrekken.

Over media-optredens gesproken: onze ambassadeurs Eric Rugebregt en Ralf Embrechts hebben ook in 2019 regelmatig lezingen voor groepen geïnteresseerden in het hele land gehouden. Zo leidde een bijeenkomst in Weert tot [twee artikelen in De Limburger](#).

Samenwerking

Zoals eerder aangegeven is er op de inloopochtend een accentverschuiving. Kort gezegd: minder tweedehands spullen, maar meer eerstehands gereedschap om je leven op te krikken. Om dat inhoud te geven werken we graag samen met maatschappelijke partners die onze members op weg kunnen helpen. Mensen van onder andere Stichting Leergeld, ContourdeTwern, RIBW, Feniks, De Krachtcentrale 013 geven dan uitleg over de mogelijkheden en kansen die hun organisaties bieden en beantwoorden vragen.

Op de valreep van het jaar zijn er daarnaast twee pilots van start gegaan. Zo bekijken we met Bureau Schuldhulpverlening of we samen zowel preventie als aanpak op maat kunnen realiseren. Ook in ontwikkeling is een proef met Traverse. Eerder konden we - vooral vanwege de instabiele communicatie - niets betekenen voor de groep dak- en thuislozen. Nu vragen we Traverse om mensen aan te dragen voor wie een zetje vanuit Quiet Community juist die stabiliteit dichterbij kan brengen.

Quiet Community en haar (member-)vrijwilligers

Het inschrijftteam, het belteam, het inloopteam, het schoonmaakteam, het tuinteam... veel van onze dagelijkse processen worden uitgevoerd door vrijwilligers - voor het overgrote deel zelf ook member. En dus... niet bepaald rijk. Die zouden een vrijwilligersvergoeding goed kunnen gebruiken, zou je zeggen.

Een voor de hand liggende gedachte, maar na veel wikken en wegen, passen en meten en knopen tellen bleek een standaardvergoeding helaas niet haalbaar. Niet alleen schiet ons jaarbudget daarvoor simpelweg te kort, maar vooral ook is het ondoenlijk om onderscheid te gaan maken. Die wel, die niet - dat leek het bestuur begrijpelijkerwijs geen goed idee.

Zeker zuur voor al degenen die er echt helemaal voor gaan, maar er stond gelukkig in 2019 veel zoet tegenover.

Niet alleen werd er een robuust vrijwilligersbeleid neergezet door vrijwilligerscoördinator René Verhoeven en voorzitter Stefan Jansen, ook verscheen er een handzame Vrijwilligersgids die houvast biedt.

Het belangrijkste 'zoet' kost Quiet geen cent, maar is wel de spil waaromheen onze Community op volle toeren draait: de aandacht, de stimulansen, de waardering en het

respect voor eenieder die zich inzet, en niet te vergeten de saamhorigheid. Dat zijn de factoren die - spoiler alert! - in 2020 zouden leiden tot het binnenslepen van de Nationale Vrijwilligersprijs.

Maar zo gemakkelijk maakten we ons er niet van af. Ook organiseerden we twee zeer geslaagde en goed bezochte vrijwilligersmiddagen. Eentje bij (en gesponsord door) Manon en Pim van Dijken van Buitenom, inclusief een heerlijk buffet, de Grote Quiet Quiz en [een wandeling door Moerenburg](#) aan de hand van sponsor annex gids Gert Brunink.

De tweede speelde zich af rond de Piushaven, met een proeverij bij de Stadstuin, wederom een rondleiding van Gert, alsmede een intensieve afsluiting bij Club Jolie.

Gewaardeerd werden ook [de EHBO-cursus en de training Sociale Veiligheid](#), die de vrijwilligers - op vrijwillige basis! - konden volgen.

Quiet Nederland, in vogelvlucht

Zoals gezegd opereerden Quiet Tilburg en Quiet Nederland tot halverwege 2019 vanonder de paraplu van de Stichting Quiet 500, om daarna bestuurlijk gescheiden te worden. Intussen ging het dagelijkse werk natuurlijk gewoon door. In het kort de zaken die de aandacht vroegen en bereikt zijn:

Van 7 naar 10!

Er zijn in 2019 volgens plan drie nieuwe Quiet Community's toegetreden tot de Quiet-familie en aangesloten op het digitale platform. De reeds actieve QC's in Tilburg (sinds eind 2015), Den Bosch, Groningen, Maastricht (alle gestart in 2017), Hilvarenbeek, Rotterdam, Drechtsteden (alle aangesloten in 2018) kregen in 2019 gezelschap van Nijmegen, Oss en - net voor de jaarwisseling - Eindhoven.



Samenwerking

Een van de basisgedachten achter Quiet Nederland is dat de aangesloten QC's elkaar kruisbestuiven, ideeën uitwisselen, van elkaar leren. Om dat te stimuleren en faciliteren zijn er ook in 2019 diverse projectleidersbijeenkomsten en bestuursdagen georganiseerd.

Het document *Wat doet Quiet Nederland?* schept intern en extern duidelijkheid over de werkzaamheden van QNL.

De samenwerkingsovereenkomst, waarin Quiet Nederland en de aangesloten QC's hun afspraken bekrachtigen, kreeg in 2019 overigens een grondige revisie, met meer duidelijkheid over wat we wel en niet van elkaar verwachten.

Het platform en de Quiet-app

Het digitale platform is de technische basis van onze armoedeverzachting. Op Hilvarenbeek na maken alle QC's gebruik van het platform om de aanbiedingen gericht bij de juiste members te krijgen.

De introductie van de Quiet-app (in 2018) verhoogde het gebruikersgemak.

Om het 'matchingsproces' zo effectief mogelijk te maken zorgt Quiet Nederland, samen met partner Freshheads, voor een continue doorontwikkeling van deze gereedschappen en de achterliggende algoritmen. Het voert te ver om hier volledigheid na te streven, we volstaan met enkele highlights:

- Met Datastudio kan nu elke QC zijn eigen dashboard inrichten en 'live' over de gewenste statistieken beschikken.
- De toolkit met handzame documenten en gereedschappen is sterk uitgebreid.
- Er kunnen via de Quiet-app nu ook berichten naar selecties members worden verstuurd.
- Al in maart 2019 werd het beoogde aantal van 75% app-gebruikers gerealiseerd.
- De bulkaanbiedingen zijn sinds april 2019 ook beschikbaar voor niet-gebruikers van de Quiet-app.
- Door aanpassingen in het algoritme is het nu in alle gevallen zo dat members die - anders dan gevraagd - helemaal niet reageren op een aanbieding minder service krijgen dan members die netjes op 'Weigeren' klikken.

Het Quiet-fonds deelde uit

In de eerste helft van 2019 viel dit fonds onder de verantwoordelijkheid van de 'oude' Stichting Quiet 500. In de nieuwe bestuurlijke opzet, vanaf 1 juli 2019, opereerde het onder de vlag van Stichting Quiet Nederland.

In de kas vloeiden de opbrengsten van de twee edities van het magazine Quiet 500 (uit 2013 en 2016), een aantal donaties én de opbrengsten van lezingen en presentaties die Quietiers in den lande hielden. In 2019 was er bovendien de creatieve input van Nick J. Swarth en Jeroen de Leijer, die [via de veiling](#) hun kunstwerk *Horror Vacui* - een *docudrama* in 14 staties € 2.000 inbrachten.

Steun voor 42 projecten

Al in 2018 werd besloten een bedrag van € 100.000 beschikbaar te stellen aan innovatieve lokale projecten door heel Nederland, die zich richten op verzachting van armoede onder kinderen. Om de drempel en het bureaucratisch gehalte laag te houden werd initiatiefnemers gevraagd hun idee toe te lichten op maximaal één A4-tje.

In 2019 woog een 'jury' van drie mannen van het eerste Quiet-uur - oud-voorzitter Ralf Embrechts, Anton Dautzenberg en Nick Swarth - de ingediende aanvragen op vernieuwend gehalte en effectiviteit.

Uiteindelijk werden 42 aanvragen beloond met een donatie, met een maximum van € 2.500.