



Annual Report 2019

ToolBox
asbl-vzw

Au service des organisations sociales • Ten dienst van sociale organisaties

Le Mot de la Présidente

Cher lecteur, chère lectrice, bienvenue.

Vous feuilletez actuellement le rapport annuel ToolBox 2019 (et oui, le format a changé) ou vous le consultez en ligne.

Dans notre famille, nous avons l'habitude en début d'année de réfléchir à celle qui vient de s'écouler, de nous asseoir dans notre hélicoptère et d'observer ce qui s'est passé: ce que nous avons appris, ce que nous aimerais refaire, ce que nous souhaitons continuer l'année suivante.

J'ai fait de même pour ToolBox. Vous retrouverez ci-dessous mes réflexions.

Qu'est-ce qui a changé aujourd'hui ? En 2014, lorsque j'ai pris la présidence de ToolBox, **nous avons commencé, avec l'ensemble du Conseil d'Administration, à tracer l'évolution que nous souhaitons pour notre asbl.** De fond en comble, en commençant par pourquoi nous existons, quels sont nos principes fondamentaux et que voulons-nous réaliser dans le monde et de quelle manière.

Dans ce rapport, vous pourrez retrouver les résultats de ces décisions pour l'année de travail 2019 et nos plans pour 2020 et les années suivantes.

Cette décision de croître nous a amenés en tant que membres

ToolBox à aller de plus en plus vers l'extérieur et saisir chaque occasion pour raconter notre histoire. Je l'ai fait moi-même en octobre dernier à Athènes, où j'ai assisté à la conférence internationale 'Global WINConference 2019' en prenant ToolBox comme « business case » pour la réalisation d'un rêve collectif. Là-bas, j'ai raconté au public comment, chez ToolBox, nous démontrons chaque jour que l'image d'un clivage souvent marqué entre les secteurs "profit" et "non profit" est inexacte.

Chez ToolBox, où ces deux mondes se rencontrent, où nous travaillons ensemble de manière intensive, où nous apprenons les uns des autres, nous démontrons et expérimentons chaque jour, qu'ensemble, nous sommes plus forts et créons plus d'impact social. Nous continuons sur cette voie.

L'impact de ToolBox est le travail de beaucoup de personnes. Je tenais à vous remercier pour votre engagement.

L'engagement de tous : que vous soyez une organisation sociale qui nous interpelle ou qui l'aït fait par le passé, que vous soyez un expert bénévole ou que vous soyez l'un de nos partenaires. Merci pour votre soutien, vos questions parfois difficiles, vos préoccupations, votre énergie et le temps que vous consacrez à réaliser ce rêve qui est ToolBox. J'ai hâte de travailler intensément avec vous tous en 2020.

Quelques mots à propos de l'équipe opérationnelle de ToolBox...

Début 2019, nous sommes passés par une phase de forte croissance pour arriver aujourd'hui à une équipe de quatre personnes, dirigée par Cécile Vennat, où chaque membre a sa place et se donne à fond. Cécile, Joëlle, Dirk, Catherine, merci !

Je tiens également à remercier notre Conseil d'Administration, quel plaisir de diriger une telle équipe. Un Conseil qui a su s'attaquer à des changements majeurs. Vous pourrez en lire davantage à ce sujet dans la partie "ToolBoxers for ToolBox". (p. 30)

La croissance de ToolBox n'est pas toujours facile, parfois incertaine et nécessite beaucoup de volonté d'entrepreneuriat. Pour le faire correctement, une chose est nécessaire selon Simon Sinek : the Courage to lead. La volonté de prendre des risques pour le bien d'un avenir inconnu. Je suis très fière de la façon dont nous mettons cela en pratique chez ToolBox : nous menons des activités, essayons, vérifions, apprenons et recommençons.

Continuons comme cela en 2020 et Let Love Rule dans tout ce que nous faisons, à chaque instant.

Bonne lecture !

Hilde

De Voorzitter aan het woord

Beste lezer, welkom.

Je hebt het ToolBox 2019 Jaarrapport op dit moment in je handen (en ja, de vorm is veranderd) of je leest dit online.

In onze familie hebben we de gewoonte bij de jaarwisseling tijd te nemen om te reflecteren over het voorbije jaar, om even in onze helikopter te gaan zitten en te observeren wat gebeurde er, wat leerden we, wat willen we graag nog eens overdoen, wat nemen we mee naar het volgende jaar?

Ik deed het zelf nog voor ToolBox en hier lees jij mijn reflecties.

Mijn ToolBox verhaal startt in 2008. Ik was net terug in België en zocht naar een manier om mijn sociaal engagement nieuw leven in te blazen. Als bij toeval ontdekte ik ToolBox; competency based volunteering. Wow! Dat zoets bestond!

Hoe anders is dit vandaag?

In 2014, wanneer ik het Voorzitterschap van ToolBox opnam **zijn we met de voltallige Raad van Bestuur ons groei-verhaal beginnen uit te tekenen.** Van binnen naar buiten, beginnend bij waarom bestaan we, wat zijn onze Guiding Principles en wat willen we realiseren in de wereld en op welke manier?

Wat de resultaten zijn van deze beslissing voor het voorbije werkjaar 2019 en wat onze plannen zijn voor 2020 en beyond lees je verder in dit rapport.

Deze beslissing om te groeien heeft ertoe geleid dat we als ToolBox meer en meer naar buiten zijn gekomen. We nemen elke gelegenheid te baat om ons verhaal te vertellen. Ik deed het zelf nog in oktober jongstleden in Athene, waar ik tijdens de internationale WINConference ToolBox als business case van het Realiseren van een Collectieve Droom bracht. Ik vertelde het internationale publiek hoe we bij ToolBox elke dag aantonen dat de vaak scherp gestelde tegenstelling tussen de 'profit' en de 'non profit' sector ons vaak heel wereldvreemd overkomt.

Bij ToolBox waar deze twee werelden elkaar elke dag ontmoeten, waar we intens samenwerken, waar we van elkaar leren, tonen we aan en beleven we elke dag dat we samen sterker zijn en meer sociale impact creëren. Op dit pad gaan we verder.

ToolBox's impact is het werk van velen, ik wil jullie van harte danken voor jullie engagement.

Eenieders engagement: of je nu een sociale organisatie bent die op ons beroep doet of heeft gedaan, of je pro bono expert bent, of als je lid bent van een van onze partners. Dankjewel voor je ondersteuning, je moeilijke vragen af en toe, je bedenkingen, je energie en de tijd die je steekt in het vormgeven van deze droom die ToolBox is. Ik kijk er naar uit om met jullie allen in 2020 intensief samen te werken.



Ik wil hier ook nog even stil staan bij het ToolBox operationele team.

Bij het begin van 2019 gingen we even door een 'rollercoaster', vandaag hebben we een team van vier, onder leiding van Cécile Vennat, waar elk team lid zijn plek heeft gevonden en eenieder in zijn/haar kracht staat. Cécile, Joëlle, Dirk, Catherine dank jullie wel!

Ik wil ook nog onze Raad van Bestuur bedanken, wat een plezier om deze ploeg te leiden. Een ploeg die voor grote veranderingen staat, je kan er meer over lezen op de pagina "ToolBoxers for ToolBox" (blz. 30)

Het groeiverhaal van ToolBox is niet altijd makkelijk, is soms onzeker en vraagt heel veel ondernemerszin. Om dit goed te doen is er volgens Simon Sinek één ding nodig: the Courage to Lead. De bereidheid om risico's te nemen voor het goede van een onbekende toekomst. Ik ben heel trots hoe we dit bij ToolBox in partkijk brengen: we pilooten zaken, we proberen, we checken, we leren en we beginnen opnieuw.

Laat ons dit verder zetten in 2020 en Let Love Rule in alles wat we doen, op elk moment.

Veel leesplezier

Hilde

Summary

Le Mot de la Présidente • De Voorzitter aan het woord	2
Tool What ? Our mission	5
ToolBox in 2019	10
Mission immersion	11
Témoignages sur les missions ToolBox au sein des organisations sociales. <i>Getuigenissen over de ToolBox-projecten binnen de sociale organisaties.</i>	
• Centre d'accompagnement de projets en co-création (CAPCOC asbl)	12
• Netwerk Tegen Armoede	14
• De l'Autre Côté de l'Ecole	16
• Vlaamse Vereniging Autisme	18
• Le Petit vélo jaune	20
• D'Broej Centrum West	22
• Info-Sourd de Bruxelles	24
• Ik zal je altijd horen	26
• Team4job	28
• ToolBoxers for ToolBox	30
Impact testimony • ArmenTeKort	33
Other projects coached in 2019	38
Surveys: Members satisfaction & Mission's Impact	43
Our members in 2019	47
Our partners in 2019	53
Look what we've done & what we're going to do	61
• 3 initiatives in 2019	62
• ToolBox Academy	66
• Perspectives for 2020	68
Financial figures	71

5

Tool What ?

Notre mission

Nous accompagnons les organisations sociales à chaque étape de leur vie.

NOS TYPES D'ACCOMPAGNEMENT

MISSION ET VISION



Projets visant à définir ou à optimiser la manière dont l'organisation accomplit sa mission, dans le but d'accroître son impact. "Faire les bonnes choses".

GOUVERNANCE



Projets visant à instaurer et à mettre en œuvre une bonne gouvernance au sein de l'asbl : clarification des rôles, des responsabilités et des processus pour assurer un bon fonctionnement et une efficacité opérationnelle du conseil d'administration et de l'équipe. Nous aidons également l'asbl à recruter des membres du conseil d'administration provenant du secteur privé.

EFFICACITÉ



Projets qui contribuent à accroître l'efficacité d'une organisation, dans n'importe quel domaine opérationnel, en améliorant les processus et la productivité. "Bien faire les choses"

DIVERSIFIER LES SOURCES DE FINANCEMENT



Projets qui contribuent à la diversification et à l'augmentation des revenus d'une organisation provenant de la vente de biens et de services, de l'utilisation de capitaux ou d'actifs, de dons, de subventions, ou de toute autre source potentielle de revenus.

LEADERSHIP COACHING



Les projets visant à fournir un soutien – de type coaching ou sounding board – aux équipes de l'asbl afin de garantir que "Faire les bonnes choses" et "Bien faire les choses" soient intégrés dans les opérations quotidiennes, à tous les niveaux de l'asbl.

Les étapes d'un accompagnement ToolBox

ToolBox a pour but d'**améliorer le fonctionnement des organisations sociales en Belgique** à travers des missions d'accompagnement personnalisées et des formations proposées (ToolBox Academy) par des bénévoles offrant leur temps et leur expertise professionnelle partout en Belgique.



A chaque étape, le coordinateur reste disponible et est attentif à ce qu'organisations sociales et ToolBoxers se sentent en confiance et libres de leurs choix. **L'accompagnement proposé par ToolBox consiste à offrir un cadre dans lequel l'asbl reste à tout moment propriétaire de son contenu et maître de ses décisions.**

Onze missie

Wij begeleiden sociale organisaties
in elke fase van hun bestaan.

TYPE PROJECTEN

MISSIE & VISIE



Projecten om de missie, visie en waarden van de organisatie helder te stellen en te implementeren, met als doel de impact van de organisatie te vergroten. ‘De juiste Dingen doen’.

GOVERNANCE



Projecten om goed bestuur binnen de organisatie te ontwikkelen en te implementeren; verduidelijken van rollen, verantwoordelijkheden en besluitvormingsprocessen. Om de organisatie en effectiviteit van de Algemeen Vergadering, de Raad van Bestuur en het team te waarborgen.

EFFICIËNTIE



Projecten die bijdragen aan het verhogen van de efficiëntie van de organisatie, in elk operationeel domein, door het verbeteren van processen en de productiviteit. ‘De dingen goed doen’.

DIVERSIFICATIE EN VERHOPEN INKOMSTENSTROMEN



Projecten die bijdragen aan de diversificatie en het verhogen van de inkomsten van de organisatie door het genereren van inkomsten uit de verkoop van goederen en diensten, het gebruik van kapitaal of activa, subsidies, giften, of andere potentiële bronnen van inkomsten.

LEADERSHIP COACHING



Projecten die tot doel hebben de teams van de organisatie te coachen of te ondersteunen met een klankbord om ervoor te zorgen dat ‘De juiste dingen doen’ en ‘De dingen goed doen’ ingebed zijn in de dagelijkse gang van zaken op elk niveau van de organisatie.

De stappen van een ToolBox-begeleidingsstraject

ToolBox heeft als doel **de interne werking van sociale ondernemingen en organisaties in heel België te verbeteren** door middel van gepersonaliseerde begeleiding en opleidingen (ToolBox Academy) die worden aangeboden door vrijwilligers die hun professionele expertise delen.



ToolBox in 2019

174 TOOLBOXERS (VOLUNTEERS)

♂ 51%

MALE

♀ 49%

FEMALE

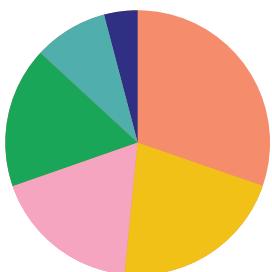


50% Flanders

44% Brussels

6% Wallonia

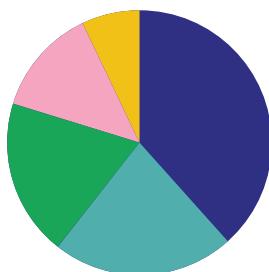
76 ORGANISATIONS



PER SOCIAL GOAL

- 30% At Risk
- 21% Youth
- 18% Disabled
- 17% Health
- 10% Societal
- 4% Elderly

99 PROJECTS



PER PROJECT TYPE

- 38% Efficiency
- 23% Promote mission
- 19% Governance
- 13% Leadership Coaching
- 7% Increase Revenues

Mission immersion

Témoignages sur les missions ToolBox
au sein des organisations sociales

Getuigenissen over de ToolBox-projecten
bij sociale organisaties

Centre d'accompagnement de projets en co-création (CAPCOC asbl)

WWW.CAPCOC.BE

Responsable

Laure Malchair - Directrice

Workflow

Governance

ToolBoxer

Michel Dogot

Notre équipe pluridisciplinaire accompagne des projets qui tentent l'aventure de faire émerger de nouveaux savoirs au travers de processus de co-création.

Une jeune asbl, c'est une aventure pour laquelle on vibre d'enthousiasme et dans laquelle on se lance la tête pleine de projets, de rêves et d'ambitions. Puis, on se retrouve face à une multitude de tâches à effectuer, cernées de questionnements, de doutes, d'incertitudes.

Notre aventure à nous était un peu particulière car, si l'asbl était neuve, le projet central, lui, avait déjà cours depuis 3 ans. Nous avons donc une équipe en partie héritée de l'ancienne structure et des activités liées au projet qui sont connues. Mais tout le reste est neuf. Des défis liés à la gouvernance à l'enjeu de la pérennisation de l'asbl, en passant par des questions de gestion tout azimut (financière, RH, etc.)... En tant que nouvelle coordinatrice, j'avais un peu le tournis.

Ayant déjà fait appel à ToolBox par le passé, j'ai contacté Cécile Vennat. Nous nous sommes mis d'accord sur une liste de sujets sur la base desquels elle chercherait un bénévole et sur une formule (un coach « personnel » pour m'ac-

compagner dans mes débuts de responsable et d'éventuels duos pour les thématiques annexes). C'était exactement ce dont j'avais besoin car, si certains sujets, comme la recherche de financements, pouvaient faire l'objet d'un travail collectif avec l'équipe, j'avais aussi urgentement besoin d'un allié pour me conseiller et me guider en tant que directrice.





Depuis le début de cette mission, Michel a, en toute bienveillance, écouté mes doutes et préoccupations et a toujours cherché à y répondre avec justesse, soit en partageant certains apprentissages liés à sa propre expérience, soit en m'a aidant à développer des outils qui s'avèrent précieux dans la gestion quotidienne, soit parfois simplement en m'écouter et faisant part de son ressenti. Jamais il n'impose ni n'écrase.

La mission est aujourd'hui loin d'être terminée mais ce que j'en retire est extrêmement précieux : le sentiment confortable et confortant d'être accompagnée à partir de là où je suis, sans jugement ni complaisance, par quelqu'un de

**LE SENTIMENT CONFORTABLE ET
CONFORTANT D'ÊTRE ACCOMPAGNÉE
À PARTIR DE LÀ OÙ JE SUIS, SANS JUGEMENT
NI COMPLAISANCE...**

disponible et de compétent. Et puis, nous avons du plaisir à nous voir et cela aussi, c'est précieux.

Cet accompagnement offert par ToolBox est un cadeau inestimable aux associations comme la nôtre. Il vise juste grâce aux qualités humaines et professionnelles des bénévoles.

II // TÉMOIGNAGE DU TOOLBOXER

J'ai accompagné, sur proposition de ToolBox, cette asbl en création et plus particulièrement sa responsable Laure Malchair. La mission a été menée en solo jusqu'ici et a consisté en de longs échanges de vues entre nous au fur et à mesure des obstacles et/ou questions que Laure rencontrait. Les sujets traités furent très variés allant de la stratégie à la gestion financière en passant par la gestion des ressources humaines y compris la gestion de conflits avérés ou non. Mon ressenti par rapport à cette mission est qu'elle se déroule en parfaite collaboration et qu'elle répond jusqu'ici aux besoins de Laure. Je retire de cette mission le plaisir d'une grande complicité et la satisfaction de participer à l'élosion de l'asbl.



MICHEL DOGOT



Netwerk tegen Armoede

NTA

WWW.NETWERKTEGENARMOEDE.BE

Verantwoordelijke

David de Vaal - Algemeen coördinator

Workflow

Increase revenues

ToolBoxers

Johan Goossens • Corine Daumer

Het Netwerk tegen Armoede (NTA) is de enige Vlaamse armoedeorganisatie die de kennis en ervaring van mensen in armoede als unieke basis gebruikt voor zijn werking. Vanuit die kijk op armoede en mensen die in armoede leven, gaat het Netwerk aan de slag om armoede en sociale uitsluiting structureel terug te dringen.

Situering

Naast haar beleidswerk dat de kern van de activiteiten van het netwerk is, zijn bedrijven ook potentiële hefbomen om mensen duurzaam uit de armoede te halen. Door deze specifieke doelgroep aan te boren onderzoekt NTA ook of ze haar financieringsbron kan diversifiëren.

NTA ontwikkelde een coachingtraject samen met haar verenigingen, mensen in armoede en de onderzoekcentra van de UA en KUL. Dit 2-dags activerend traject laat verschillende aspecten die met duurzame tewerkstelling te maken hebben aan bod komen. In 2018 werd het in 5 bedrijven uitgerold wat ons toeliet om het verder op punt te stellen.

ToolBox in beeld

In mei 2019 stapten we naar ToolBox met de vraag ons te helpen met de commercialisering van deze dienst. Er moest werk gemaakt worden

van een business- en marketing plan zodat dit spoor op termijn inkomsten voor NTA genereert. Met Cécile konden we onze vraag verder vervfijnen zodat de vrijwilligers die ze aanduidde gericht aan de slag konden.

Een verrijkende coaching

Onze 2 coaches waren snel up-to-speed en challengeiden ons traject. Het volledig doorlopen ervan impliceert een belangrijke investering voor het bedrijf. De coaches vergeleken het met de aanschaf van een nieuwe auto: als je deze belangrijke aankoop overweegt, wil je graag een testrit. Ze raadden ons aan om onze eigen "testrit" te ontwikkelen. We gingen aan de slag en werkten een scan uit die in 2 tot 3 uur in kaart brengt hoe armoedesensitief een bedrijf is.

DE VRIJWILLIGERS WETEN GOED WELKE ARGUMENTEN AANSLAAN

Met de scan verlagen we de drempel voor het bedrijf beduidend; én het heeft als voordeel dat deze audit in een oogopslag laat zien wat de sterktes en zwaktes zijn. Het stelt bedrijven ook gerust wat de expertise van NTA betreft: we worden aanzien als betrouwbaar en vervolgtrecten worden bespreekbaar.



Ook het 2-daags coachingtraject evolueerde. De ToolBox coaches vergeleken het met een Zwitserse zakmes: we bieden tal van antwoorden op tal van mogelijke problemen. Het is veel overtuigender voor één probleem één dienst aan te bieden. We besloten daarom om modulair te werken.

Engagement

Wat we erg waarderen in de begeleiding van ToolBox is het creatief nadenken van het ToolBox duo. De vrijwilligers weten goed welke argumen-

ten aanslaan, hoe je de dienst laat aansluiten bij de verwachtingen van bedrijven, hoe je de taal aanpast en cijfers gebruikt om de relevantie van de dienst aan te tonen.



GETUIGENIS VAN DE TOOLBOXER

Het was voor mij de eerste missie voor ToolBox en ook de eerste missie als ‘consultant’. Dat op zich is een boeiende ervaring. Ik vond het tevens boeiend om het werkingsveld van NTA van nabij te leren kennen. Corinne en ikzelf vormden een goed team met de nodige complementariteit. Het was aangenaam samenwerken met het team van NTA, dat sterk waardeerde (gelet op de missie van de organisatie), maar ook de nodige business reflexen heeft.



JOHAN GOOSSENS

Responsables

Amandine Tuerlinckx - *Directrice*

Alan Lenglet - *Administrateur fondateur*

Workflow

Efficiency

ToolBoxers

Nicolas De Mot • Eric Vankeerberghen

De l'Autre Côté de l'Ecole est le Pouvoir Organisateur de l'école du même nom. Sa mission est d'organiser une école secondaire à pédagogie Freinet.

L'ACE est une école qui a ouvert en 2014 et a connu une croissance importante (passant graduellement de 80 élèves et 10 professeurs en 2014 à 520 élèves et 60 professeurs en 2019). Ces arrivées continues de nouveaux membres amènent chaque année son lot de discussion sur l'ADN de l'ASBL, ses objectifs et ses priorités à court et long termes.

Par ailleurs, une des réformes phare du « Pacte pour un Enseignement d'Excellence » est l'instauration d'un nouveau modèle de gouvernance qui favorise l'implication des acteurs de l'école dans son amélioration : les Plans de Pilotage.

Dans ce contexte, le rôle de Nicolas était de supporter l'ACE dans la mise en place de nos plans stratégiques.

Définition d'une vision d'ASBL

L'objectif de cette étape est de servir d'outil de priorisation dans les étapes suivantes. Dresser l'état des lieux de l'ASBL nécessite d'avoir défini la valeur sociétale que l'ASBL cherche à générer. L'ACE s'est aligné sur les deux éléments suivants : enseignement de valeurs fondamentales

aux élèves (autonomie, démocratie, écologie, ...) & Maximisation de l'innovation pédagogique en maintenant un niveau élevé de bien-être au travail pour ses employés.

Etat des lieux

La seconde étape consiste à définir les axes nécessitant une amélioration. Pour ce faire, Nicolas a analysé les données disponibles via le réseau FELSI et établi un sondage visant l'ensemble des interlocuteurs de l'ACE. Celui-ci a été complété par plus de 200 élèves, 200 parents et pratiquement l'ensemble des professeurs. L'analyse de ces données par ToolBox nous a permis de définir 3 thèmes principaux :

- Une partie considérable du corps enseignant a une charge mentale / de travail trop élevée
- Il existe une opportunité d'améliorer la cohérence pédagogique
- Le cadre de travail des élèves doit être plus défini

Analyse de cause racine

Sur base des chiffres et des expériences des professeurs, l'ACE a organisé une série de réunions internes visant à mieux comprendre les causes racines des 3 problématiques citées ci-dessus.



Définition d'objectifs et d'actions

Sur base de chaque thème, nous sommes en train de définir une série d'objectifs auxquels des actions claires sont liées. Ces actions constitueront le plan de pilotage de l'école.

Pour la suite, une fois défini, le plan de pilotage devra être implémenté. Le rôle de ToolBox se transformera alors un support à l'implémentation (gestion de projet, gestion des réunions, ...)



TÉMOIGNAGE DU TOOLBOXER

Personnellement, je retire énormément de cet accompagnement du fait d'avoir appris à appliquer des outils connus dans un univers complètement inconnu. Par ailleurs, je suis réellement reconnaissant d'avoir pu rencontrer des personnes aussi enrichissantes et dédiées à un projet non-personnel, un vrai modèle de vie. Une vraie inspiration !



NICOLAS DE MOT

Vlaamse Vereniging Autisme vzw

WWW.AUTISMEVLAANDEREN.BE

Verantwoordelijken

Tine Bauwens - Voorzitter

Ruth Raymaekers - Coördinator

Workflow

Promote mission

ToolBoxer

Karen Van Garsse

Vlaamse Vereniging Autisme (VVA) brengt mensen met autisme, hun ouders, familie en sociaal netwerk samen. VVA wil onze samenleving motiveren en activeren zodat mensen met autisme en hun omgeving zichzelf kunnen zijn, vertrekkend vanuit hun kwaliteiten en rekening houdend met hun specifieke noden.

Ons ideaal is een samenleving die openstaat voor alle facetten van autisme en waar diversiteit als een meerwaarde wordt ervaren.

Een aantal jaren geleden werd onder begeleiding van Toolbox de missie en visie van VVA vastgelegd. Dit was een heel mooie en leerrijke oefening en een fijne ervaring. Door verschillende factoren en veranderingen binnen het team werden deze echter niet omgezet in strategische doelen. Er bleef echter nood aan een duidelijk kader, het stellen van prioriteiten en het bepalen van de richting waarin VVA wil evolueren. Daarom besloot de Raad van Bestuur en de dagelijkse leiding om de missie en visie concreet te vertalen in strategische doelstellingen. Hiervoor werd de ondersteuning van Toolbox vzw ingeroepen.

Aan de hand van de Business Canvas werden de werking van VVA geïnventariseerd. De huidige en

toekomstige behoeften van de doelgroepen, de mogelijke bedreigingen en kansen en een aantal uitdagingen in de huidige maatschappelijke context werden er in benoemd. De werkingen werden vervolgens gerangschikt onder een aantal strategische doelen.

Tijdens de strategische oefening werd er niet alleen inhoudelijk gewerkt maar ook procesmatig. Er was veel aandacht voor de interactie tussen de teamleden en de talentontwikkeling van het team.

De oefening werd zowel op niveau van Raad van Bestuur en als op teamniveau gevoerd, waarbij de Raad van Bestuur verder werkte op de input van het team. Als afsluiter werd er een gemeenschappelijke sessie gehouden met team en Raad van Bestuur, zodat een eenduidig begrip en communicatie van de strategische doelen werd gegarandeerd.





Hoe hebben de vrijwilligers ons begeleid in dit project?

Door een heel fijne samenwerking tussen Claude (VVA vrijwilliger en onderlegd in het strategisch proces) en Karen (ToolBox vrijwilliger en onderlegd in procesbegeleiding) werd er inzicht gegeven in strategie en organisatieontwikkeling, in de mogelijkheden en de aanwezige talenten van de teamleden. De complementariteit van hun kwaliteiten zorgden ervoor dat elk hun focus had tijdens het begeleidingsproces. Claude nam de leiding in het strategisch proces en Karen de leiding m.b.t. organisatie- en talentontwikkeling. Op een later ogenblik kreeg Karen daarbij de ver-

sterking van Catherine, ook een ToolBox vrijwilliger. Karen en Catherine zullen de verdere uitwerking van de strategische doelstellingen naar concrete acties verder begeleiden, rekening houdend met het aanwezige talent.

Het duo toont een grote interesse voor de missie en visie van VVA en heeft een warm contact met de teamleden. Beiden hebben ervoor gezorgd dat op een authentieke manier de problemen konden benoemd worden en dat er gedragen oplossingen konden geformuleerd worden.

GETUIGENIS VAN DE TOOLBOXER

Als organisatie coach heb ik geluk dat de echtgenoot van de voorzitter van de raad van bestuur, Claude Nuyts, gespecialiseerd is in strategie bepaling. Ik heb de opdracht aanvaard, omdat de waarden van de VVA me na aan het hart liggen, omdat er veel kunde en goesting in de VZW aanwezig is én omdat Claude en ikzelf konden samenwerken. We zijn sterk complementair. Als ik met het team het proces doorliep, ging Claude hier verder mee aan de slag om alles in de modellen en excel-sheets te brengen. Ik heb zelf ook heel wat geleerd hierdoor. Echt een meerwaarde om samen te werken met complementaire collega's en zo'n hartverwarmende organisatie. Vanaf december 2019 is Cathérine D. mijn ToolBox partner. Werken met 2 verhoogt het comfort, je wisselt elkaar af en speelt op elkaar in. Leerrijk! En je verdiept de vriendschap. Wat wil je nog meer?



KAREN VAN GARSSE

Le Petit Vélo jaune

WWW.PETITVELOJAUNE.BE

Responsable

Vinciane Gautier - Coordinatrice Générale

Workflow

Governance

ToolBoxers

Gisèle Marechal • Valère Hotterbeex

Le Petit vélo jaune propose un accompagnement aux parents plus isolés ou en situation de fragilité ou de précarité. Il s'agit d'un accompagnement gratuit, régulier, encadré et dans la durée, qui se fait au sein du milieu de vie de ces familles.

Le petit vélo jaune, accompagnement solidaire de familles, a été créé en 2013, avec la mise en place du tout premier binôme « parents/coéquipier ». Notre association et nos méthodes d'intervention innovantes ont rapidement su trouver leur place dans le secteur de l'aide à la petite enfance fragilisée. Depuis, les demandes des familles sont en constante augmentation, et la reconnaissance de nos partenaires nous confirment la pertinence des actions que nous menons auprès des familles vulnérables.

Chaque semaine, plus de 50 bénévoles coéquipiers se rendent au domicile d'une famille pour la soutenir dans son quotidien et cheminer à ses côtés dans un esprit d'ouverture et de solidarité. Chaque accompagnement dure en moyenne un an. En 2019, le Petit vélo jaune a ainsi pu accompagner 80 familles. Nous visons une croissance de 20 % en 2020 que nous pourrons assumer grâce à l'engagement d'une coordinatrice supplémentaire.

Mais après ? Comment grandir tout en préservant « l'âme » de notre projet ? Comment continuer à nous développer pour être capable de répondre aux demandes des familles en attentes ?

Au fil des années, nous avons élaboré un modèle opérationnel qui fonctionne, devrions-nous le partager pour que d'autres initiatives similaires puissent s'en inspirer ? Ou devrions-nous plutôt le dupliquer à l'identique ?

LE DÉCLOISONNEMENT DES MONDES

- ASSOCIATIF ET ENTREPRISE - ÉLARGIT NOS PERSPECTIVES, STRUCTURE NOS RÊVES ET ORGANISE NOS MÉTHODES.

Pour avancer de façon tangible sur ces questions, nous savions que nous devions nous entourer de compétences externes à celle de l'équipe. Nous avons fait appel à ToolBox car ils étaient en mesure de nous offrir ce cadre soutenant et performant dont nous avions besoin.

Après une analyse scrupuleuse et bienveillante de nos besoins, la coordinatrice ToolBox nous a présenté deux coachs intéressés par le projet PVJ et désireux de mettre leurs compétences au service de notre association.

Depuis un an, nous avançons avec ces deux bénévoles qui nous font profiter de leur expérience, nous aident à prendre du recul et nous accompagnent dans l'élaboration de ce que sera le Petit vélo jaune demain. Le décloisonnement des mondes (associatif et entreprise) élargit nos perspectives, structure nos rêves et organise nos méthodes.

A aucun moment il n'a été question de nous imposer des pratiques qui ne nous correspondraient pas. C'est avec respect de nos valeurs et de notre cadre de travail que des orientations ont été élaborées.



// TÉMOIGNAGES DES TOOLBOXERS

Quand nous sommes intervenus avec Gisèle pour aider l'équipe du petit vélo jaune, ils recevaient de plus en plus de demandes d'accompagnement à la parentalité sans pouvoir les accepter de peur de grandir et de perdre l'esprit familial de l'association qui lui est si caractéristique. Nous avons donc supporté l'équipe pour définir une stratégie de croissance en ligne avec leurs attentes. Lors de son implémentation, nous comptions bien mettre à profit les outils et les compétences disponibles au sein du réseau ToolBox. L'équipe du PVJ est dynamique et motivée, ce qui a fait prendre la mayonnaise directement ! Ceci couplé avec une co-bénévole d'expérience de qui j'apprends chaque fois que nous discutons, c'est une aventure réellement enrichissante et agréable !

VALÈRE HOTTERBEEEX



J'ai un vrai coup de cœur pour cette mission. Pour l'association et pour l'équipe dirigeante, pour sa bonne humeur et sa bienveillance. Mais surtout parce que c'est un projet «proactif» et c'est rare. L'équipe de direction a souhaité réfléchir à sa situation avant qu'elle ne pose problème. Ca a laissé le temps de créer plusieurs scénarii de croissance, d'en choisir un, de l'apprivoiser, d'en regarder sereinement les conséquences et de décider d'y aller. Ce qui s'appelle être leader de son futur et c'est passionnant. Et tout cela, en tandem avec un jeune ToolBoxer, c'est très enrichissant !!



GISÈLE MARÉCHAL



D'Broej Centrum West

WWW.DBROEJ.BE

Verantwoordelijken

Inge Loodsteen - *Algemeen coördinator*

Rudy Raes - *Coördinator Centrum West*

Workflow

Efficiency

ToolBoxers

Evelyne Schöller • Jean Christophe Blondiau

D'Broej biedt jongeren uit de Brusselse wijken ruimte om hun talenten te ontplooien en wil hun positie in de maatschappij verbeteren.

D'BROEJ vzw, "De Brusselse Organisatie voor de Emancipatie van Jongeren", wil via het ontwikkelen van initiatieven in de vrije tijd bijdragen tot de emancipatie (zowel individueel als collectief) van kinderen en jongeren in een aantal van de meer achtergestelde buurten in Brussel: Zwarte Vijvers in Molenbeek, Chicagowijk, Annes-senswijk en Oud-Laken in Brussel-Stad, Peterbos en Kuregem in Anderlecht, Wijk Chambéry in Etterbeek en de Brabantwijk in Schaarbeek. Vertrekkende vanuit hun leefwereld, de Brusselse wijken, bieden we een positieve belevingsruimte waarin jongeren hun talenten en competenties verder kunnen ontplooien.

Centrum West staat voor grote uitdagingen. Een nieuw vestigingsplaats, een nieuw doelpubliek. Dit stelt ons in vraag met betrekking tot onze missie en visie. Om dit zo objectief mogelijk vorm te laten krijgen doen we beroep op externe deskundigen die dit denkproces op serene en befragende manier kunnen laten verlopen. De begeleiding van de missie van Centrum West op organisationeel vlak in het perspectief van een nieuwe vestigingsplaats en nieuwe doelgroep lijkt ons pertinent. Naast het groepstraject hopen

we ook op een individuele bevraging. Het vertrekpunt blijft onze doelgroep: kinderen en jongeren in een precaire situatie. Hun noden en behoeften blijven zoeken is de rode lijn binnen ons werk.

We hebben voor ToolBox gekozen voor meerdere redenen: de deskundige begeleiding op maat. Het prijskaartje. De veelheid aan competenties onder de vrijwilligers. De deskundige intake door de coördinatoren en hun juiste inschattingen van de situatie. Een reeds eerdere positieve ervaring met vrijwilligers heeft ons de keuze laten maken voor een nieuwe missie. Het is ook fijn de harde privémarkt te confronteren met de sector. Wij kunnen elkaar bevruchten. Wij zijn vooral op zoek naar methodes en praktijken die onze sector kunnen inspireren tot resultaatgerichtheid en doorgedreven professionaliteit.

DURVEN UIT DE COMFORTZONE HALEN.

Onze ontmoeting met de ToolBox-coördinatoren was warm en begripvol. Wij hadden onmiddellijk het gevoel van professionele aanpak en begrip van de missie.

Tijdens de opdracht waren de ToolBoxers dynamisch, befragend, to the point, zoekend samen met ons.



Wat betreft de ondersteuningsmissie was er geen enkele evidentie. Alles werd en wordt bevrageerd. Het is vallen en opstaan. De leefwereld en context inschatten van partners is niet altijd vanzelfsprekend. Wat zeker een kernwoord was: samen zoeken naar... wat ons het beste lijkt.

Twee punten in het bijzonder kwamen uit deze begeleiding naar voren: de kritische bevraging. Het durven uit de comfortzone halen.

Het resultaat van deze begeleiding? Operationeel gaat het beter. Wij zien meer efficiëntie. Mensen komen beetje bij beetje uit hun comfortzone. Wij zien stilletjes aan een lichtpunt naar toekomstperspectief ook al zullen keuzes moeten gemaakt worden en beslissingen moeten genomen worden.



GETUIGENIS VAN DE TOOLBOXER



Mijn drijfveer: het faciliteren van de collectieve intelligentie van een team en het ondersteunen van het team, zodat elk lid afzonderlijk en het team collectief zijn volledige potentieel kan ontwikkelen.

Ik durf te zeggen dat de groepsdynamiek al is geëvolueerd en ik voel de wens en de energie om verder te gaan.

Dit is de eerste keer dat ik echt als duo voor ToolBox heb gewerkt, wat echt geweldig is. Het stimuleert de creativiteit en het is super om feedback te krijgen van een collega.



EVELYNE SCHÖLLER



Info-Sourds de Bruxelles (ISB)

WWW.INFO SOURDS.BE

Responsable

Pascale van der Belen - *Directrice*

Workflow

Promote mission

ToolBoxer

Loïc Bonnevie

L'ASBL Info-Sourds de Bruxelles a été créée en 1996 sur base d'une volonté politique de regrouper différents services pour adultes sourds bruxellois. L'association vise l'autonomie et l'inclusion des personnes sourdes et malentendantes. Elle a une expertise et utilise la langue des signes et/ou une communication adaptée aux besoins/choix de ses bénéficiaires.

Info-Sourds propose les services suivants :

Prestations d'interprétation en langue des signes et de translittération.

Un accompagnement global sur projets :

- Soutien et guidance
- Informations sur les droits et devoirs de la personne
- Informations sur les aides techniques, le Relais-Signes, les nouvelles technologies, etc.
- Aide dans la gestion des activités de la vie quotidienne
- Suivi administratif et/ou financier
- Aide à la bonne gestion du réseau relationnel

Un accompagnement global à l'emploi et à la formation :

- De l'aide pour les démarches administratives en lien avec l'emploi
- Des conseils en orientation
- Un accompagnement dans la recherche d'emploi :

Réalisation de CV et de lettre de motivation, aide à l'envoi de candidatures, préparation et accompagnement aux entretiens d'embauche un suivi durant l'emploi, un réseau d'entreprises sensibilisées, un accompagnement vers et durant des formations adaptées, des ateliers en lien avec l'emploi .

J'AIE LE SENTIMENT QUE CET ACCOMPAGNEMENT EST UN WIN-WIN DE QUALITÉ, AVEC DES RÉSULTATS CONCRETS À LA CLÉ POUR NOTRE ASBL.





Nous connaissons ToolBox grâce à une rencontre au salon ASBLissimo et par le biais du témoignage d'une autre association. Le coordinateur de ToolBox nous a accueilli avec bienveillance et avec une approche structurée et professionnelle. Pareil pour les bénévoles qui nous ont accompagné dans nos projets, tous ont fait preuve de compétence et de disponibilité. Actuellement, Loïc collabore avec nous grâce à des rendez-vous

fixés à intervalles réguliers. J'ai le sentiment que cet accompagnement est un win-win de qualité, avec des résultats concrets à la clé pour notre asbl.

Ce que j'apprécie vraiment dans les missions d'accompagnement de ToolBox ?

Le haut niveau de qualité de celles-ci, la rigueur de la collaboration et la bienveillance des bénévoles et de l'équipe ToolBox.

TÉMOIGNAGE DU TOOLBOXER

Je cherchais une mission de coaching individuel ou d'équipe et j'ai beaucoup apprécié la posture de Pascale et Pierre. Malgré le fait que je ne sois ni du monde des sourds ni de l'associatif, ils m'ont offert une écoute attentive et j'ai tout de suite senti que j'avais leur confiance. Nous faisons un coaching d'équipe avec la direction deux fois par mois, l'idée est de travailler la relation entre les membres afin qu'ils se comprennent le mieux possible et qu'ils puissent prendre ensemble les meilleures décisions. Cet accompagnement est l'occasion pour moi de découvrir le coaching d'équipe et le milieu associatif.



LOÏC BONNEVIE



Ik zal je altijd horen

WWW.VINCENTIUSAVELGEM.BE · WWW.AVELGEM.BE
WWW.KOORENSTEM.BE/NL/PROJECT/IK-ZAL-JE-ALTIJD-HOREN

Verantwoordelijken Pilootproject te Avelgem

Ysebaert Lien - *leefgroepbegeleider en referentiepersoon dementie in WZC Sint-Vincentius Avelgem*

Vermaut Carline - *verpleegkundige en referentiepersoon dementie in WZH Ter Meersch Avelgem*

Workflow

Increase revenues

ToolBoxer

Remi Vermeir

We willen met een positieve boodschap de nadruk leggen op de capaciteiten van mensen met dementie en hen uit hun isolement halen. Van hieruit zijn we gestart met ons project "Ik zal je altijd horen" waarbij we gaan zingen met mensen met dementie uit de thuissituatie en mantelzorgers.

Koor en Stem, het Expertisecentrum dementie Vlaanderen, WZC Den Olm, VSPW Mol en Cera met de steun van de Vlaamse Overheid ondersteunen vier pilootprojecten in Vlaanderen met als doel na te gaan hoe thuiswonende personen met dementie en hun mantelzorgers de waardevolle effecten van samen zingen kunnen ervaren. WZC Sint-Vincentius werd verkozen door tot één van de vier pilootprojecten. Voor dit project "Ik zal je altijd horen" slaan ze de handen in elkaar met de gemeente Avelgem en het WZH Ter Meersch. De bedoeling is om maandelijks mensen met dementie en hun mantelzorgers samen te brengen rond muziek en een waardevol moment in een ontspannen sfeer te creëren. Zo willen ze bijdragen om het taboe en het isolement rond dementie te doorbreken.

We hebben beroep gedaan op ToolBox voor het financiële aspect van ons project. Hiervoor hadden we een drietal items:

- Hoe kunnen we een samenwerkingsovereenkomst opstellen met daarin de rechten en plichten van de drie betrokken partijen? Wat moet er allemaal in?
- Wat is het concept voor een sponsorbewijs? Hoe doe je aan sponsoring?
- Berekening inzake financiën op lange termijn De reden voor de keuze van ToolBox werd bepaald door Koor&Stem die de pilootprojecten van "Ik zal je altijd horen" begeleidt. Lokale fondsenwerving was ons thema voor de coaching en zo zijn zij op zoek gegaan naar een ideale ondersteuningspartner.

DE FEEDBACK ZETTE ONS OP WEG OM ONS PROJECT NOG CONCRETER TE REALISEREN TOT EEN AFGEWERKT GEHEEL.

AVELGEM





De mensen van ToolBox waren zeer gedreven om ons te helpen. Het eerste moment was gericht op kennismaking. Ze hadden een luisterend oor voor onze voorstelling van het project en problemen waar we op botsten. Ook stelden zij zich aan ons voor en kregen we zicht op de mooie werking van ToolBox. Want dit was ook voor ons onbekend terrein.

Daarna werd er een nieuw moment afgesproken en ging onze begeleider Remi Vermeir aan de slag met onze vragen.

Op het tweede moment gingen we de samenwerkingsovereenkomst in detail gaan bekijken, alsook de sponsoring en financiële aspecten.

Wat zeer fijn was aan de samenwerking, is dat we op elk moment onze vragen mochten sturen naar onze coach bij ToolBox. De feedback zette ons op weg om ons project nog concreter te realiseren in een afgewerkt geheel. We werden ook opgevolgd in de verdere stappen die we ondernomen hebben.

Kortom we zouden nog beroep doen op ToolBox, niet alleen voor dit project maar hun ondersteuning kan ook gebruikt worden in projecten voor de toekomst.

GETUIGENIS VAN DE TOOLBOXER

Hoewel ik niet over enige zangcapaciteit beschik was ik onmiddellijk geïnteresseerd om mee te werken aan het project omdat dit zich specifiek richt tot mensen met dementie en omdat ik in mijn nauwe omgeving ook geconfronteerd ben met deze problematiek. Deze in tijd vrij beperkte opdracht heeft mij geleerd dat er in deze hectische en individualistische tijden nog mensen zijn die zich kunnen motiveren om een nieuw project op te starten en dat ze, mits wat begeleiding van ToolBox zelf ook veel oplossingen kunnen aandragen voor de problemen buiten hun specifieke job inhoud.



REMI VERMEIR



Team4Job asbl

WWW.TEAM4JOB.BE

Responsables

Aurélie Dehervé et Géraldine Dantin :
*Administrateurs délégués à la gestion
journalière*

Workflow

Leadership coaching

ToolBoxers

Framboise Boël • Cécile Vennat

Team4Job offre un programme de mentorat de 6 mois qui met en relation un chercheur d'emploi (mentee) avec une personne professionnellement active (mentor) pour booster sa recherche d'emploi. Ensemble, ils forment un binôme et se rencontrent minimum deux fois par mois.

Team4Job voit le jour en 2016 sous forme de projet-pilote à l'initiative de plusieurs Maisons de l'Emploi bruxelloises. Le projet-pilote remporte un franc succès avec plus de 150 binômes créés et 70 % de sorties positives endéans les 6 mois de mentorat. En 2018, l'ASBL Team4Job est créée afin de développer le projet et déployer son action sur l'ensemble des 19 communes de la région de Bruxelles-Capitale.

LES TOOLBOXERS NOUS ONT CHALLENGÉ ET GUIDÉ DANS NOS PRISES DE DÉCISIONS

En janvier 2019, Team4Job fait appel à ToolBox afin d'accompagner le projet dans sa croissance et la réflexion de sa gouvernance.

Nous avons fait le choix de ToolBox pour les raisons ci-dessous :

- Un accompagnement personnalisé et individualisé
- Une confiance dans le cadre accompagnant
- Une flexibilité dans les types d'accompagnements possibles
- La crédibilité et le rayonnement de ToolBox dans le secteur associatif bruxellois
- Un cadre d'accompagnement clair et défini
- Offre accessible !

Dès le départ, les bénévoles ont instauré un climat de confiance, de bienveillance et d'écoute qui s'est confirmé et renforcé au fil des échanges. A chaque étape, ils nous apportent un regard extérieur et nous guident dans les différentes réflexions en partageant leur expérience, leurs compétences, tout en enrichissant les possibilités d'accompagnements via le réseau de bénévoles ToolBox.

Leur engagement indéfectible dans le projet et leur flexibilité tant au niveau des échanges que dans l'organisation même de la collaboration nous ont permis d'être challengées et guidées dans nos prises de décision, tout en nous laissant autonome dans nos choix.



Ce que nous apprécions particulièrement dans cet accompagnement ?

- Une écoute, une confiance et un soutien indéfectible
- La grande flexibilité des bénévoles et des types de soutien
- Les compétences et différentes expertises des bénévoles
- Le cadre ToolBox qui accompagne la mission
- La possibilité d'enrichir l'accompagnement avec d'autres missions/bénévoles

Grâce à ToolBox, Team4Job est accompagné dans sa croissance et son développement afin de continuer à toucher plus de chercheurs d'emploi et augmenter son impact !



“ TÉMOIGNAGE DU TOOLBOXER

J'ai rejoint ToolBox comme bénévole puis comme administratrice. L'envie de retrouver le terrain m'a poussée à reprendre une mission dans un domaine essentiel, la mise à l'emploi. Notre duo (Cécile VENNAT, directrice de ToolBox et moi-même) est devenu un quatuor avec la rencontre de Géraldine et Aurélie de TEAM4JOB. Pratiquement, nous nous voyons une fois par mois pour parler de l'évolution des projets lancés et du mode de fonctionnement au sein de leur équipe, dans un climat à la fois bienveillant et sincère. Dans l'intervalle entre nos rencontres, d'autres volontaires organiseront avec TEAM4JOB des ateliers pour leur permettre de développer de nouveaux outils : juridiques, levée de fonds, amélioration des processus. Je retire de cet accompagnement l'envie de le poursuivre et trois amies formidables.



FRAMBOISE BOËL

ToolBoxers for ToolBox

asbl-vzw

Toujours en quête d'amélioration dans notre fonctionnement interne, nous avons la chance de pouvoir compter sur le soutien de nos bénévoles pour nous soutenir et nous orienter dans nos réflexions. Nous vous présentons ici 2 chantiers guidés par des ToolBoxers en 2019.

Altijd op zoek naar verbetering in onze interne processen, hebben we het geluk om te kunnen rekenen op de steun van onze vrijwilligers om ons te ondersteunen en te begeleiden in ons denken. We stellen hier 2 werkgroepen voor die begeleid worden door ToolBoxers in 2019.

Mission « business model » soutenue par Philippe Masset.

En 2019, le Conseil d'Administration de ToolBox a mandaté un groupe de travail, composé de certains de ses membres et de la directrice de l'asbl, afin de mener une réflexion approfondie visant à la pérennité de notre modèle économique. Il s'agit de nous donner les moyens de nos ambitions de croissance, tout en assurant notre impact à long terme.

Sur base d'un travail de définition de notre Business Model, le groupe de travail s'est concentré sur l'élaboration d'un certain nombre de propositions. Dans ce cadre, nous avons eu la chance d'être écouté et challengé, avec bienveillance mais sans complaisance, par l'un de nos experts, Philippe Masset. Son expérience et son regard avisé, nous ont permis de confirmer certaines de nos intuitions et de compléter notre analyse.

Dans la continuité de cette réflexion, nous sommes dorénavant en mesure de proposer aux asbl qui ont terminé leur accompagnement de rester membres. Elles pourront ainsi bénéficier de notre ToolBox Academy et être mises en relation avec l'ensemble de notre communauté afin de trouver réponses à leurs questions plus ponctuelles mais toute aussi structurantes pour elles.



Il m'a été proposé d'accompagner plusieurs membres du conseil d'administration de ToolBox dans une session de réflexion par rapport au business model de l'association. Les participants ont contribué avec beaucoup de franchise dans une ambiance très conviviale révélatrice de leur belle entente. Les points importants ont vite été évoqués. Le niveau et la qualité d'écoute étaient impressionnantes. Un beau moment, intense sur le contenu et enrichissant sur la dynamique humaine. Ce sont sans doute là quelques-uns des ingrédients du succès de ToolBox.



PHILIPPE MASSET

"Governance" opdracht gesteund door Philip Verhaeghe, Jean-Bernard Cheney en Alexia Bertrand.

In 2019 deden we als Raad van Bestuur (RvB) beroep op onze eigen ToolBoxers. Onze vraag: een kritische doorlichting van de Governance binnen ToolBox met focus op de werking van onze Raad van Bestuur.

Een unieke gelegenheid voor ons als RvB om hetzelfde proces te kunnen doorlopen als de verenigingen die op ToolBox beroep doen. Zo ondervonden we eens aan den lijve wat zij ondervinden.

Een unieke gelegenheid ook voor onze ToolBox Experten, die in 2018 erg hard werkten om alle ToolBox kennis rond Governance samen te brengen, om het proces, de aanpak van A tot Z te testen. ToolBox RvB als proefkonijn dus.

Het werd een mooie en tevens diepe oefening met Philip Verhaeghe, ToolBox Expert on Governance, in de lead ondersteund door Alexia Bertrand. Je komt als RvB sowieso een beetje in

'je blootje' te staan, alles komt op tafel, alles wordt besproken. Philip en Alexia begeleidden de feedback workshop van de enquête heel professioneel en met de nodige schwung, de tijd was om voor we het wisten.

Met dit als basis zijn we met de ToolBox Task-force Governance verder aan de slag gegaan. De leden van de Task-force zijn Hilde Helsen, Eric Vankeerberghen en Framboise Boël. Ondersteund door Cécile Vennat definieerden we zo de profielen van de kandidaat-leden RvB en gingen we ook op zoek naar nieuwe bestuursleden. Vandaag zijn we nog volop bezig met dit project, Jean-Bernard Cheney ondersteunt ons op dit ogenblik bij het definiëren van de laatste kandidaat die we zoeken (waarover binnenkort meer) en met het op punt stellen van het onboarding traject eens de kandidaat-bestuursleden benoemd zijn door de Algemene Vergadering.

Als ToolBox willen we sowieso het voorbeeld zijn en dat vraagt continue aandacht en een bereidheid om je werking regelmatig in vraag te laten stellen door experten.

L'expression "le cordonnier est le plus mal chaussé" n'est pas une réalité chez ToolBox qui n'oublie pas de s'appliquer à elle-même ses bonnes recommandations !

ToolBox a donc fait appel à des bénévoles pour réfléchir à sa propre gouvernance.

Une expérience riche et constructive à laquelle j'ai eu le plaisir de contribuer en modérant les discussions entre administrateurs et membres de la direction.



ALEXIA BERTRAND

Alexia Bertrand and myself were asked to test our new governance evaluation tool with the current ToolBox board. So after 1 in-depth interview we drafted a suitable online survey on the board composition, tasks, performance...

After our thorough analysis of all answers we presented both the most remarkable alignment topics as the few disagreements. In the second workshop we discussed the future governance structure and the profiling of new board members.

A very interesting exercise for all!



PHILIP VERHAEGE

“

Nous appliquons toujours au quotidien ce que nous avons développé grâce à la bénévole ToolBox.

“

We passen nog dagelijks toe wat we dankzij de ToolBox vrijwilliger hebben ontwikkeld.



33

Impact testimony

Témoignage d'une asbl accompagnée
par ToolBox il y a 4 ans

Getuigenis van een vzw die 4 jaar
geleden door ToolBox werd begeleid



ArmenTeKort vzw

WWW.ARMENTEKORT.BE

Verantwoordelijken

Theo Vaes en Marijke Moens - Oprichters

ToolBoxer

Britta Verhelst

Workflow

Leadership coaching

Onze missie is door innovatie en empowerment samen met opgeleide buddy's kansarmoede te overwinnen.

Voor welk project/situatie heeft u beroep gedaan op ToolBox?

We deden beroep op ToolBox toen we onze eerste stapjes aan het zetten waren in de wereld van impactmeting.

BRITTA LEERDE ONS OOK HET BELANG VAN HET METEN EN VERBETEREN VAN ONZE INTERNE PROCESSEN

Op welke manier hebben de vrijwilligers jullie geleid in dit project?

Britta heeft ons geholpen om begrippen helder te krijgen (wat bedoelen we met outcome, wat is het verschil met impact). Ze was een waardevol en kritisch klankbord tijdens het opstellen van onze Theory of Change. Door steeds door te vragen ("wat bedoel je precies", "waarom is dit zo"), werden onze assumpties blootgelegd en gechallenged en kwam er orde en duidelijkheid in de chaos. Britta bracht ons ook steeds terug met onze voeten op de grond, door pragmatisme en bruikbaarheid in de praktijk te benadrukken.

Wat hebben jullie geleerd tijdens de begeleiding van ToolBox?

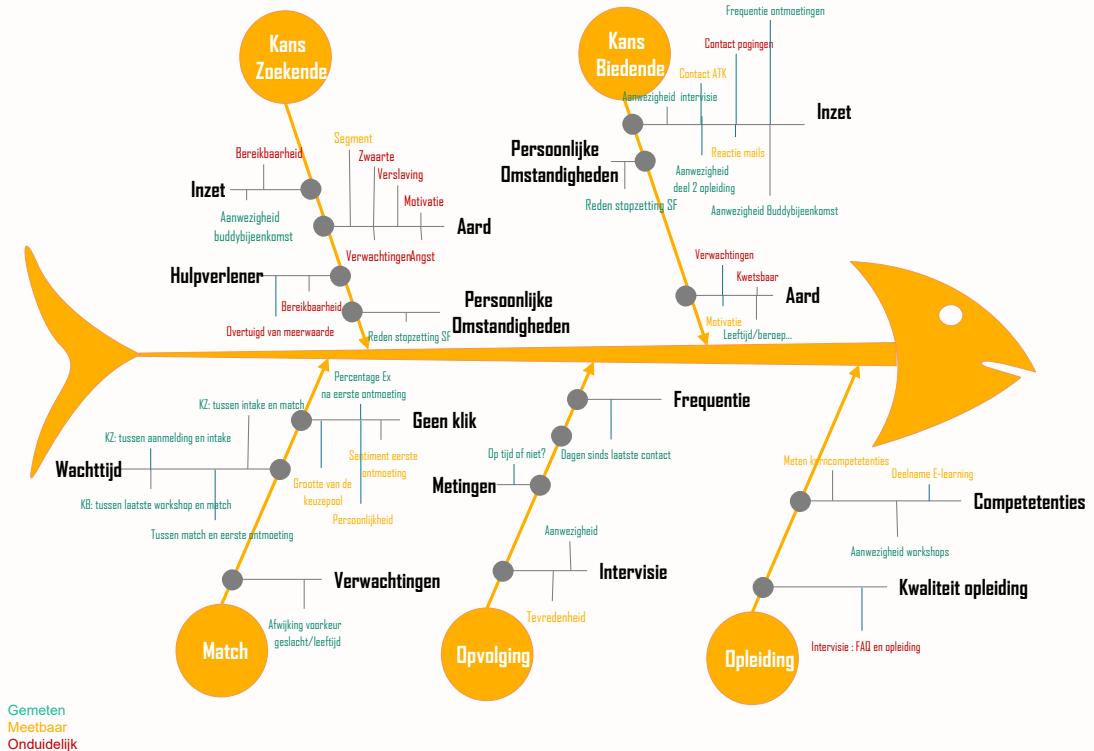
De resulterende Theory of Change communiceert helder wat onze beoogde effecten zijn en hoe we die willen behalen. Het is nog steeds de perfecte (en noodzakelijke) kapstok om de verdere ontwikkeling van meetinstrumenten en processen voor onze impactmeting op te baseren.

Britta heeft ons ook gesteekt in onze overtuiging van de meerwaarde van meten. Enerzijds impact meten, wat nieuw is binnen de sociale sector en een grote inspanning vroeg (en nog steeds vraagt) van onze organisatie. Anderzijds leerde ze ons ook het belang van het meten en verbeteren van onze interne processen (een operationele leerlus), om deze op grote schaal te kunnen uitrollen en zo onze missie te realiseren.

Wat passen jullie nog steeds toe van wat jullie geleerd hebt tijdens de ToolBox begeleiding?

Impact meten blijft een grote focus van de organisatie. De Theory of Change is niet veranderd, we hebben intussen belangrijke stappen gezet in de ontwikkeling van betrouwbare meetinstrumenten voor de effecten die hierin worden benoemd.

Voor de procesverbetering heeft Britta ons een jaar geleden opnieuw geholpen met het opstellen en opvolgen van KPIs. We leerden het verschil tussen een KPI en een metric, en het



belang van 3-4 goed gekozen KPIs voor de hele organisatie. We maakten kennis met de fishbone-techniek om alle parameters die een KPI mogelijk kunnen beïnvloeden in kaart te brengen. De fishbone voor retentie van buddy's vormt sindsdien de basis van een werkgroep die in een iteratief proces continu nadenkt hoe verschillende parameters kunnen gemeten worden om hun invloed op retentie te onderzoeken, en op basis van nieuwe inzichten die daaruit voortkomen samen acties definieert om retentie te verhogen. Op deze manier worden in snelle feedbackloops onze interne processen continu incrementeel verbeterd om de schaal en impact van de organisatie te verhogen.

Welke impact heeft de ToolBox begeleiding gehad op jullie eigen sociale doelstellingen?

Allereerst maakt de profiling van ArmenTeKort als actie-onderzoek met een sterke focus op meten ons uniek binnen de sociale sector en het landschap van vrijwilligersorganisaties. Hierdoor kunnen we vele mensen inspireren om het project te steunen, als vrijwilliger, donor of buddy.

Ook bedrijven worden door onze onderbouwde aanpak vaak overtuigd om via gifts-in-kind of bedrijfssponsoring het project te steunen.

Ten tweede waren de begeleiding rond interne procesverbetering en het tweede luik rond de KPIs en fishbone techniek, echt fundamenteel in onze evolutie naar een lerende organisatie. Dit blijft een zoektocht, maar is essentieel gezien de complexiteit van (kans)armoeide en de hoge ambitie van ons actie-onderzoek.





ArmenTeKort

ArmenTeKort vzw

WWW.ARMENTEKORT.BE

Responsables

Theo Vaes et Marijke Moens - Fondateurs

ToolBoxer

Britta Verhelst

Notre mission est de vaincre la pauvreté par l'innovation et l'autonomisation, soutenus par des "buddy's" formés.

La mission ToolBox

Nous avons fait appel à ToolBox lorsque nous avons fait nos débuts dans le monde de la mesure d'impact.

Britta nous a aidés à clarifier les concepts (qu'en-tendons-nous par résultat, quelle est la différence avec l'impact,...). Elle a été une caisse de résonance précieuse et critique lors de la rédaction de notre théorie du changement (Theory of Change). En nous demandant constamment ("que voulez-vous dire exactement", "pourquoi est-ce ainsi"), nos hypothèses ont été remises en question et, du chaos, sont nés l'ordre et la clarté. Britta nous a également ramenés les pieds sur terre en mettant l'accent sur le pragmatisme et l'aspect pratique.

La théorie du changement qui en résulte exprime clairement les objectifs que nous souhaitons atteindre et la manière dont nous voulons les obtenir. C'est aussi l'outil parfait (et nécessaire) pour développer les instruments et les processus de mesure de notre impact.

Britta a également renforcé notre conviction de la plus-value de la mesure. D'une part, la me-

Workflow

Leadership coaching

sure de l'impact, qui est une nouveauté dans le secteur social et qui a exigé (et exige toujours) beaucoup d'efforts de la part de notre organisation. D'autre part, elle nous a également enseigné l'importance de mesurer et d'améliorer nos processus internes (un apprentissage opérationnel), afin de pouvoir les déployer à grande échelle et ainsi réaliser notre mission.

**BRITTA NOUS A ÉGALEMENT ENSEIGNÉ
L'IMPORTANCE DE MESURER ET D'AMÉLIORER
NOS PROCESSUS INTERNES AFIN DE POUVOIR
LES DÉPLOYSER À GRANDE ÉCHELLE ET AINSI
RÉALISER NOTRE MISSION.**

Qu'appliquez-vous encore dans ce ce que vous avez appris lors de la mission ToolBox ?

La mesure de l'impact reste un objectif majeur de l'organisation. La théorie du changement n'a pas changé. Entre-temps nous avons franchi des étapes importantes dans le développement d'instruments de mesure fiables pour les effets mentionnés ici.

Pour l'amélioration des processus, Britta nous a encore aidés il y a un an à mettre en place et à contrôler les indicateurs de performance clés. Nous avons appris la différence entre un KPI et



un système de mesure, et l'importance de choisir clairement 3-4 KPI pour l'ensemble de l'organisation. Nous avons été formés à la technique "fishbone" pour nous aider à identifier tous les paramètres qui pourraient avoir une influence sur un KPI. Le "fishbone" pour la rétention des "buddy's" constitue, depuis lors, la base d'un groupe de travail qui, dans un processus itératif, examine continuellement le moyen de mesurer différents paramètres afin d'étudier leur influence sur la rétention et, sur cette base, de définir des actions pour augmenter cette dernière. De cette façon, nos processus internes sont continuellement améliorés par de rapides feedback pour augmenter la portée et l'impact de notre organisation.

L'impact de la mission ToolBox sur nos objectifs sociaux ?

Tout d'abord, le profile d'ArmenTeKort en tant que "recherche-action" fortement axée sur la mesure nous rend uniques dans le secteur social et le paysage des organisations bénévoles. Cela permet d'inspirer de nombreuses personnes à

soutenir notre projet, en tant que bénévoles, donateurs ou 'buddys'. Les entreprises sont également souvent convaincues par notre approche solide pour soutenir le projet par des dons en nature ou par le parrainage d'entreprise.

Deuxièmement, les conseils sur l'amélioration des processus internes et la deuxième partie sur les KPI et la technique "fishbone" ont été vraiment fondamentaux dans notre cheminement vers une organisation en évolution. Cela reste une quête, cependant essentielle compte tenu de la complexité de la pauvreté (fortuite) et de notre ambition dans le domaine "recherche-action".



Other projects coached in 2019

ABSOLUUT

Directeur
Lien Vandewiel
ToolBoxers
Alain Hottlet
Karin Vliegen
Workflows
Efficiency
Promote mission

ADDE/ASSOCIATION POUR LE DROIT DES ETRANGERS

Président
Jean-Pierre Jacques
ToolBoxers
Jeanne Delaurent
Corinne Daumer
Workflows
Governance
Efficiency

AGES & TRANSMISSIONS

Président
Michèle Piron
ToolBoxers
Fabienne Fizaine
Marie Dubost
Workflow
Promote Mission

AIMER À L'ULB

Président
Bernard Richelle
ToolBoxers
Emmanuel Pinoy
Claude Theys
Workflow
Governance

AMAZONE

Directrice adjointe
Patricia Meeremans
ToolBoxers
Marie Dubost
Arthur De Heusch
Workflow
Efficiency

ARMENTEKORT ATK

Voorzitter
Theo Vaes
ToolBoxers
Britta Verelst
Pimmie Aendenboom
Workflow
Efficiency

ARTICHOKE

Présidente et directrice
Sophie Van der Stegen
ToolBoxer
Joao Vale De Almeida
Workflow
Promote Mission

AXADO

Président
Brigitte Tasiaux
ToolBoxer

Cécile Vennat
Workflow
Governance

CACHET

Voorzitter
Najila Aloui
ToolBoxers
Philip Lalieu
Ignaas Declercq
Workflow
Efficiency

CEDES

Verantwoordelijken
Greet Op de Beek
Eric Van Hove
ToolBoxers
Peter De Heer
Johanna Neyt
Workflow
Promote Mission
Increase Revenues

CENTRE DE FORMATION D'ANIMATEURS

Directeur
Vincent Gallez
ToolBoxers
Nicolas De Mot
Laurence Cosyns
Benoit Kervyn
Workflow
Efficiency

CENTRE DE SANTÉ LE GOÉLAND

Directeur
Laura De Ridder
ToolBoxers
Anne Demeuse
Dominique Vanhavre
Workflow
Efficiency

CENTRE DE SERVICE SOCIAL NAMUROIS

Administrateur
Anita Bachus
ToolBoxers
Pierre Braconnier
Michel Vanbrabant
Workflow
Efficiency

DE KOLIBRIE

Voorzitter
Ria Plasschaert
ToolBoxer
Rudi Lenaerts
Workflows
Leadership Coaching
Increase Revenues

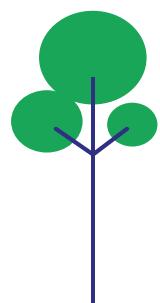
DE LINK

Voorzitter
Rudy De Cock
ToolBoxers
Ann Piessens
Raf Cools
Workflow
Efficiency

DEMOS	FREE-TIME	HUIS ERIKA THIJS
Directeur Bart Rogé	Voorzitter Dirk Schockaert	Coordinator Sofie Castermans
ToolBoxer Johan Ceulemans	ToolBoxers Peter Putteman Evelyne Verspeelt	ToolBoxer Rudi Lenaerts
Workflow Efficiency	Workflow Governance	Workflow Leadership Coaching
EFFECT	G-SPORT VLAANDEREN	HUNEEADS
Directeur Steven Lapauw	Voorzitter Nicole Bossaerts	Directeur Zazou Englebert
ToolBoxer Dirk Kerkhof	ToolBoxers Fanny Verhauwaert Kristel Mertens	ToolBoxer Michel Vanbrabant
Workflow Leadership Coaching	Workflow Governance	Workflows Promote mission
EN ROUTE	GEZINSZORG VILLERS	INFOR JEUNES BNO
Directeur Sophie Cephale	Directeur Sonia Van den Branden	Directeur Chantal Massaer
ToolBoxers Françoïsde Binder Anne Peeters Olivier Caeymaex	ToolBoxers Heidi De Roover Remi Vermeir	ToolBoxers Fouad Semlali Sandrine Vandendoren
Workflow Efficiency	Workflows Governance Efficiency	Workflow Efficency
EXENTRA	HABITAT ET RÉNOVATION	INTERPOLE
Directeur Paul Veelaert	Directeur Alexis Picavet	Directeur Thierry Van Schuylenbergh
ToolBoxer Britta Verelst	ToolBoxers Gisèle Maréchal Jean-Bernard Cheney	ToolBoxer Damien Bacq
Workflows Efficiency Leadership Coaching	Workflow Efficiency	Workflows Efficency
FEDERATIE PALLIATIEVE ZORG VLAANDEREN	HACHIKO	JANGADA
Voorzitter Gert Huysmans	Voorzitter Dries Dennequin	Directeur Bayane Masarweh
ToolBoxers Bénédicte De Bruycker Anne Vandorpe Dirk Kerkhof	ToolBoxers Griet Beckx Isabel Van De Voorde	ToolBoxers Michel Dogot Véronique Noiret
Workflows Efficiency Leadership Coaching	Workflow Promote Mission	Workflow Gouvernance
FONDATION BERNHEIM	HART VOOR HANDICAP	KONEKT
Directeur France de Kinder	Directeur Luc Perdieu	Algemeen directeur Koen Deweer
ToolBoxers Nathalie Wирinger Bénédicte De Bruycker Olivier Caeymaex	ToolBoxers Remi Vermeir Ivo Onkelinx	ToolBoxers Karen Van Garsse Bart Catrysse Alain Versluys
Workflow Efficiency	Workflow Governance	Workflows Leadership Coaching Promote Mission

KUNST(H)ART	MAISON MÉDICALE UNIVERS SANTÉ	PRH BELGIQUE
Directeur Anouk Van Overbeke	President Dr. Philippe Burton	Coordinator Brieuc Denis
ToolBoxers Jettie Van Caenegem Marleen Bultinck	ToolBoxers Ana Escarpenter Olivier Caeymaex	ToolBoxers Claude Theys Anne De Gref
Workflows Efficiency Leadership Coaching	Workflow Efficiency	Workflow Efficiency
LA CLÉ	MAISON MÉDICALE CAP SANTÉ	SCHOOL ZONDER RACISME
Coordinateur Isabelle van Cutsem	Présidente Dr. Laurence Remacle	Voorzitter Eddy Maes
ToolBoxers Michèle Huart Jean-Paul Van Den Steen Laurent Janssens	ToolBoxers Jean-Pierre Polet Jean-François Mouchet Guy de Marneffe	ToolBoxers Remi Vermeir Peter De Groof Jo De Bruyn
Workflows Efficiency Governance	Workflows Promote Mission	Workflows Increase Revenues Promote Mission
LA PORTE VERTE-SNIJBOONTJE	MAISON MÉDICALE MAELBEEK	SEVE BELGIUM
Directeur Samuel Haquin	Présidente Marie-Pascale Minet	Co-fondatrices Françoise Cantraine Manoëlle Thienpont
ToolBoxers Christine Verstegen Aurélie Pancera	ToolBoxers Véronique Noiret Antoine Parmentier Jean-François Mouchet Jean-Bernard Cheney	ToolBoxers Isane Aparicio Damien Bacq
Workflow Efficiency	Workflows Governance	Workflow Promote mission
LE PETIT VÉLO JAUNE	NATURE VZW	SIMILES VLAANDEREN
Directeur Vinciane Gautier	Directeur Tom Frans	Coordinator Veerle Aendekerk
ToolBoxers Gisèle Maréchal Hotterbeek Valère	ToolBoxers Pia Depypere Franciska Devloo	ToolBoxer Pierre Braconnier
Workflow Governance	Workflows Efficiency	Workflow Efficiency
LE SARMENT	ONAFHANKELIJK LEVEN	SINGA
Administrateur Christian de Goussencourt	Directeur Dave Ceule	Coordinatrices Cerise Vandenkerckhove Chloé Overlau
ToolBoxers Wauthier de Bassompierre Alizée du Bus de Warnaffe	ToolBoxers Olivier Caeymaex Jacques Vanegten	ToolBoxers Anne-Françoise Macq Michel Blumenthal
Workflow Promote mission	Workflow Efficiency	Workflow Leadership Coaching
LOST&CO	OPÉRATION THERMOS	
Directeur Kathleen Roskams	Président Daniel Halconruy	
ToolBoxers Johan Ceulemens Ingrid Pensaert	ToolBoxers Ana Escarpenter Yvonne Barcelona	
Workflow Promote mission	Workflows Efficiency	

SIREAS	VBZV	TOOLBOX FOR TOOLBOX
Président Jacques van Egten	Voorzitter Lucien Speckaert	Présidente Hilde Helsen
ToolBoxers Bertrand Bizard Oriane Della Faille Fouad Semlali	ToolBoxers Dirk Pauwels Ivo Onkelinx	ToolBoxers Philip Verhaeghe Alexia Bertrand Jean-Bernard Chéney
Workflows Promote Mission Leadership Coaching	Workflow Governance	Philippe Masset Nicolas De Mot Alejandro Gil Miet Vanbergen
SOCIÉTÉ ROYALE DE PHILANTHROPIE FUP	VILLA BOEMPATAT	Workflows Governance Increase revenues Efficiency
Coordinateur Valérie Blumenthal	Directeur Mieke Coulembier	CERA
ToolBoxer Cécile Blitz	ToolBoxers Sarah Boone Kathleen Van Rossem	Coordinator Dirk Kerkhof
Workflow Efficiency	Workflow Governance	ToolBoxers Philip Verhaeghe Bénédicte De Bruycker Jo De Bruyne Peter Putteman Franck Philippaerts
SOCIÉTÉ SAINT VINCENT DE PAUL SSVP - BELGIQUE	VOCATIO	Workflows Promote Mission Increase Revenues Efficiency
Voorzitter Adrien de Vreese	Directeur Isabelle De Schrijver	
ToolBoxers Thomas Jansseune Marc Josz Naji Kamoun	ToolBoxers Ana Escarpenter Anne Demeuse Cécile Vennat	
Workflow Promote Mission	Workflows Efficiency Governance	
SPES FORUM	WIJKACADEMIE MOLENBEEK	
Directeur Sabine Denis	Voorzitter Eric Claes	
ToolBoxers Els Schrauwen Guy Schelfaut	ToolBoxers Anne Vandorpé Ellen Verfaillie	
Workflow Promote Mission	Workflow Promote Mission	
SPORT2BE	ZORGHUIS OOSTENDE	
Directeur Tanguy Nève de Mévergnies	Voorzitter Johan Valcke	
ToolBoxer Jean-François Mouchet	ToolBoxers Alex Libbrecht Els Schrauwen	
Workflow Governance	Workflow Governance	
UNIVERSITÉ DES AINÉS		
Directeur Diane Platteeuw		
ToolBoxers Michel Henri Karin Ugé		
Workflow Efficiency		





43

Surveys: Members satisfaction & Mission's Impact

Enquêtes de satisfaction et sur l'impact
à long terme des missions ToolBox

Tevredenheidsonderzoek en overzicht van de
langtermijneffecten van de ToolBox-projecten

Satisfaction Survey

In the survey we sent out to question our impact we added an extra question to measure the Net Promotor Score of our members.

The Net Promotor Score is a simple tool to measure the satisfaction with one single questions: How likely are you to recommend ToolBox to a friend or colleague? This can be answered on an 11-point rating scale, ranging from 0 (not at all likely) to 10 (extremely likely).

Depending on the score that is given to the Net Promoter question, three categories of people can be distinguished:

- Promoters = respondents giving a 9 or 10 score
- Passives = respondents giving a 7 or 8 score
- Detractors = respondents giving a 0 to 6 score

The Net Promoter Score is calculated as the difference between the percentage of Promoters and Detractors. The NPS is not expressed as a percentage but as an absolute number lying between -100 and +100.

How likely are you to recommend ToolBox to a friend or colleague ?



NPOs coached
before 2019

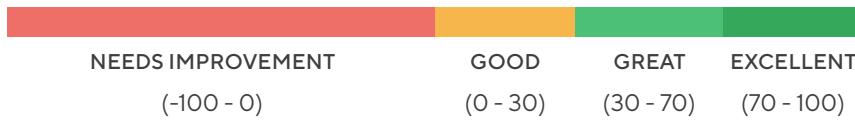


NPOs coached
in 2019



Active volunteers
in 2019

NET PROMOTER SCORE ANALYSIS



*This feedback provides us with an indication on the satisfaction of our members on the ToolBox membership.
We see positive results from our members, organisations & volunteers.*

Goal is to further increase the satisfaction of our members because we believe that by doing so we'll further increase our social impact. As of now the Net Promotor Score is included in the end of mission evaluation.

Impact Survey

Info concerning the 5-start rating scale • 1 start = lowest score – 5 stars = top score

★ NPOs coached before 2019 ★ NPOs coached in 2019 ★ Active ToolBoxers 2019

Back in 2013 during the impact study carried out by the Antwerp Management School in collaboration with the Solvay Brussels School of Economics and Management, the Kirkpatrick model was introduced to ToolBox as a way to measure the impact of our projects.

ToolBox's main goal is to improve the internal functioning of social organisations in Belgium, therefore it's more than logical that we continuously seek to improve our own way of working.

Inspired by the Kirkpatrick model and our Theory of Change we created a short survey to measure the ToolBox impact on volunteers, missions performed in 2019 and missions performed prior 2019. Thanks to all members who participated in this survey for your valuable feedback.

To what extent were you satisfied with the guidance of ToolBox?



To what extent did you learn something during the guidance of ToolBox?



To what extent do you apply what you learned during the ToolBox guidance today?



To what extent has the ToolBox guidance had an impact on your own social objectives?



These results does not contain good or bad scores, it's an indication of the impact of ToolBox among the member organizations and volunteers. In general the answering rate was too low to be of statistical value but it provides us with an indication on how we're doing.

- ✓ • The score of missions performed prior 2019 and 2019 are almost identical which indicates that our performance is of equal standing over the years.
- ✓ • Equal learning impact at NPO and volunteer level, it's clear that **the knowledge is passed on in both directions.**
- ✓ • **ToolBox actual succeeds to have an impact on the social objectives of our members!**

Thank you for the valuable feedback the ToolBox operational team will use this feedback to further improve our service to our members.



47

Our members in 2019

TOOLBOXERS

Pimmie Aendenboom	Nele De Peuter	Alexandra Leunen	Miek Van Den Bossche
Isane Aparicio	Heidi De Roover	Alex Libbrecht	Jean Van der Biest
Damien Bacq	Catherine de T'Serclaes	Anne-Françoise Macq	Michel Van der Poorten
Yvonne Barcelona	Christophe De Vleeschouwer	Gisèle Maréchal	Jacques Van Egten
Griet Beckx	Pieter De Witte	Philippe Masset	Karen Van Garsse
Gregory Berleur	Christian Debast	Sylvie Meekers	Eva Van Laere
Marguerite Berton	Kristien Debognoix	Kristel Mertens	Katleen Van Rossem
Alexia Bertrand	Ignas Declercq	Gonde Michielsen	Eric Van Speybroeck
Françoise Binder	Luc Dedecker	Gregory Miller	Miet Vanbergen
Bertrand Bizard	Oriane Della Faille	Natasha Mis	Michel Vanbrabant
Cécile Blitz	Anne Demeuse	Jean-François Mouchet	Erna Vanden Wyngaert
Jean-Christophe Blondiau	Pia Depypere	Johanna Neyt	Sandrine Vandendooren
Michel Blumenthal	Franciska Devloo	Véronique Noiret	Paul Vander Elst
Alexandra Boël	Béatrice Dewandre	Sabine Nuytten	Anne Vandorpe
Loic Bonnevie	Stephen Diederend	Ivo Onkelinx	Dominique Vanhavre
Sarah Boone	Michel Dogot	Aurélie Pancera	Johan Vanhulle
Marie-Frédérique Boursoit	Alizée du Bus de Warnaaff	Antoine Parmentier	Eva Vanhullebusch
Pierre Braconnier	Marie Dubost	Dirk Pauwels	Eric Vankeerberghen
Joëlle Bragard	Valérie Dufrasne	Anne Peeters	Stephan Veenstra
Olivier Brissaud	Ana Escarpenter	Evi Peeters	Cécile Vennat
Helena Buckinx	Anne-Sophie Eymeoud	Ingrid Pensaert	Ellen Verfaillie
Marleen Bultinck	Fabienne Fizaine	Bolivar Pereira	Philip Verhaeghe
Olivier Caeymaex	Annalisa Gadaleta	Ann Piessens	Fanny Verhauwaert
Bart Catrysse	Sarah Garre	Emmanuel Pinoy	Britta Verhelst
Johan Ceulemans	Jan Ghijsselen	Jean-Pierre Polet	Sam Verhoeve
Jean-Bernard Cheney	Alejandro Gil	Charlotte Portail	Remi Vermeir
Raf Cools	Daniel Gomes da Silva	Peter Putteman	Myrjam Verrijssen
Jan Coppejans	Johan Goossens	Serge Raicher	Alain Versluys
Silke Cornelis	Hilde Helsen	Marc Renard	Evelyne Verspeelt
Laurence Cosyns	Valère Hotterbeex	Michel Robberechts	Christine Verstegen
Hugues d'Ydewalle	Alain Hottlet	Victor Rouard	Karin Vliegen
Alain Darimont	Michèle Huart	Jean-Baptiste Sanchez	Nik Voets
Corinne Daumer	Sophie Jacobs	Guy Schelfhaut	Morgane West
Wauthier de Bassompierre	Laurent Janssens	Evelyne Schöller	Nathalie Wiringer
Benedicte De Bruycker	Thomas Jansseune	Els Schrauwen	Charles Woringer
Jo De Bruyn	Jo Jespers	Anne Schröder	Valbona Zefi
Catherine De Bruyne	Marc Josz	Fouad Semlali	
Vincent De Cat	Naji Kamoun	Leonardo Sforza	
Paul De Cooman	Dirk Kerkhof	Isabelle Suy	
Anne De Greef	Daniel Kurgan	Claude Theys	
Peter De Groof	Philippe Lalieu	Joao Vale De Almeida	FOUNDERS
Peter De Heer	Patricia LaRocca	Jettie Van Caenegem	
Arthur De Heusch	Wim Lefebvre	Jan van Dam	Isabelle Adam
Geert De Kegel	Rudi Lenaerts	Désirée Van Damme	François de Borchgrave
Laurent De Meutter	Christine Léonard	Isabel Van De Voorde	Charles-Antoine Janssen
Nicolas De Mot	Carine Leroy	Wim Van de Voorde	Alexandre Lippens

ASSOCIATIONS

ADDE/Association pour le Droit des Etrangers	Interpole
Ages & Transmissions	Jangada
Aide au Développement Gembloux	Justice & Paix
Aimer à l'ULB	Konekt
Alter Visio	Koor en Stem/Ik zal je altijd horen
Amazone	Kunst(H)art
APEDA asbl	La Clé
Armentekort ATK	la Porte Verte- Snijboontje
Artichoke	le petit vélo jaune
Axado	Le Sarment
Brotherhood entreprise	Lost&co
Cachet	Maison Médicale Univers Santé
CEDES	MM Cap Santé
Centre d'Appui	MM Maelbeek
Centre de Formation d'Animateurs	Nature vzw
Centre de Santé Le Goéland	Netwerk Tegen Armoede
Centre de Service Social Namurois	Onafhankelijk Leven
D'Broej	Opération Thermos
De Kolibrie	PRH Belgique
De l'Autre Côté de l'Ecole	School zonder Racisme
De Link	SEVE Belgium
Demos	Similes vzw Vlaanderen
Effect	Singa
En Route	SIREAS
Exentra	Société Royale de Philanthropie FUP
Federatie Palliatieve Zorg Vlaanderen	Société Saint Vincent de Paul SSVP - Belgique
Fondation Bernheim fondation d'utilité publique	SPES Forum
Free-Time	Sport2be
G-Sport Vlaanderen	Team4job
Gezinszorg Villers	Université des Aînés
GiPSo	VBZV
Habitat et Rénovation	Villa boempatat
Hachiko	Vocatio
Hart voor Handicap	VVA - Vlaamse Vereniging Autisme
Huis Erika Thijss	Wijkacademie Molenbeek
HuNeeds	Zorghuis Limburg
Info-Sourds de Bruxelles	Zorghuis Oostende
Infor Jeunes BNO	



Board members



HILDE HELSEN

Start date at ToolBox : 2008
Board since 2011 • Presidente : 2014



FRAMBOISE BOËL

Start : 2003 • Board since 2011



ALEXANDRA LEUNEN

Start : 2016 • Board since 2016



JO JESPERS

Start : 2005 • Board since 2016



JACQUES VAN EGTEM

Start : 2009 • Board since 2010



ERIC VANKEERBERGHEN

Start : 2008 • Coordinator : 2010 - 2018
Board since 2018



JOHAN GOOSSENS

Start : 2019 • Board since 2019

My first year as board member of ToolBox was an inspiring experience. I've joined the organization at an interesting stage of its existence. ToolBox is growing by all measures: number of members, projects, partnerships, size of the operational team. Moreover, the board of directors is in a phase of renewal, with some experienced members leaving the organization and motivated newcomers joining the team. All this is managed in a very professional way, with a profound selection and on-boarding process, well-prepared board meetings, constructive discussions. I'm proud to be part of it. It was also a pleasure to execute an actual project as pro bono expert.

JOHAN GOOSSENS

The operational team



CÉCILE VENNAT

Directrice et coordinatrice
Directeur en coördinator

✉ 0470 98 15 58
✉ cecile.vennat@toolbox.be



JOËLLE BRAGARD

Coordinatrice
Coördinator

✉ 0476 25 36 04
✉ joelle.bragard@toolbox.be



DIRK KERKHOF

Coordinateur
Coördinator

✉ 0477 60 88 82
✉ dirk.kerkhof@toolbox.be



CATHERINE DE T'SERCLAES

Communication &
community manager

✉ 0478 55 69 75
✉ catherine.detserclaes@toolbox.be

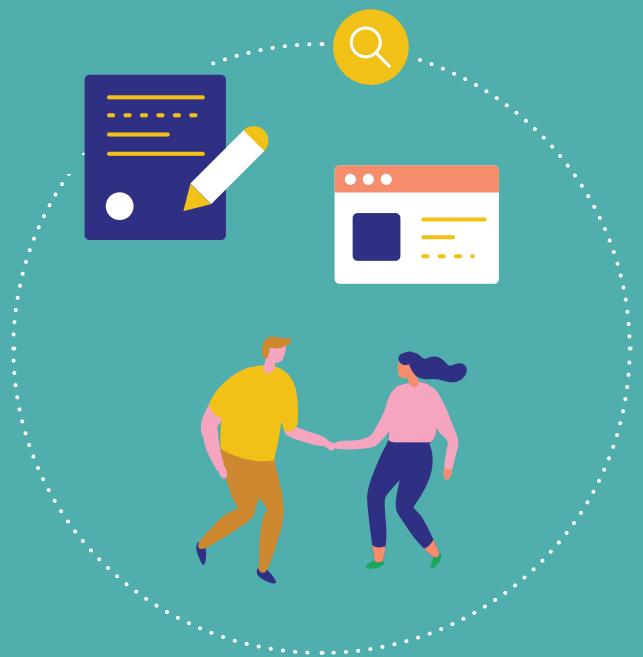
Le mot de la Directrice

Être votre compagnon de route tout au long de votre mission, telle est notre ambition en tant qu'équipe opérationnelle de ToolBox. Chacune de nos rencontres est une occasion unique d'enrichir la communauté ToolBox de nouvelles expériences et expertises au service des organisations sociales que nous accompagnons. C'est aussi dans la richesse de cet apprentissage mutuel que nous développons en équipe une meilleure compréhension des principaux défis du secteur social en Belgique. Nous sommes fiers de soutenir la communauté ToolBox dans la réalisation de ce beau projet sociétal !

De Directeur aan het woord

Om uw “compagnon de route” te zijn in elke fase van uw project en u allen te verbinden met de ToolBox-gemeenschap dat is onze ambitie als ToolBox operationeel team. Elk van onze kennismakingsbijeenkomsten is een unieke kans om de ToolBox-gemeenschap te verrijken met nieuwe ervaringen en expertise. Het is ook in de rijkdom van dit wederzijds leren dat we als team een beter begrip ontwikkelen van de belangrijkste uitdagingen binnen de sociale sector in België. Wij, als operationeel ToolBox-team, zijn er trots op de ToolBox-gemeenschap te ondersteunen bij de realisatie van dit grootse maatschappelijke project!

CÉCILE VENNAT



53

Our partners in 2019



Cera. Investing together in prosperity and welfare

WE ARE MANY

Together, Cera members all over the country are the heart of our cooperative and participate in the decision-making process.

Of our almost 400,000 members, 900 are members of 45 Regional Advisory Councils (RACs), acting as Cera's local antennae. Four members from each RAC sit on the National Advisory Council. Additionally, 14 members have a seat in the Board of Directors.

WE SUPPORT MANY ORGANIZATIONS

Inspired by our cooperative values cooperation, solidarity and respect for all, Cera supports over 700 social projects every year.

At regional level:

Genuine associations and non-profit organizations can apply for financial support. The Cera members who sit on the Regional Advisory Councils decide which projects receive support.

At national level:

Together with other organizations, we develop large-scale projects that leverage Flanders, Wallonia or Belgium as a whole. Cera remains actively involved in these projects, from the very beginning until the moment they are strong enough to function independently.

At international level:

Cera stimulates microfinancing and microinsurance in the South. Not only through financial support, but also with expertise and collaboration with NGOs.

Cera believes strongly in the cooperative business model. It also plays a pioneering role in introducing cooperative entrepreneurship to a wider public.

MEMBER BENEFITS: an asset for loyal members

Through joint purchasing, our members enjoy substantial discounts on goods and services, as well as unique events and lifestyle items that you won't find anywhere else.

A STRONG SHAREHOLDER FOR KBC

Cera is the largest cooperative in Belgium and an important shareholder of KBC, having 21% of the shares. We join forces and, together with other key shareholders, ensure strong foundations for KBC Group. Together, we ensure that the decisionmaking centre of an important financial institution - a catalyst of our economy - remains within our country.

THE IDEA

"What can't be done alone can be done together" • F.W. Raiffeisen

Together with some 400,000 members, we are investing in our society and building a strong cooperative. We bring people, resources and organizations together, we combine forces and we realize projects with a clear objective: investing together in prosperity and welfare.

Cera's members have the prospect of an attractive dividend, get numerous benefits throughout the year and help build a better world. **Join us!**



Een positieve impact in onze samenleving realiseren, is een kernopdracht van onze coöperatie. Daarvoor werken we samen met zeer gedreven mensen in meer dan 700 sociale organisaties. Daarnaast hebben we als grootste coöperatie van België een heel brede achterban van 400.000 vennoten. Veel van hen hebben een rijke professionele expertise opgebouwd. Het partnerschap met ToolBox maakt voor ons de cirkel rond: onze vennoten kunnen via ToolBox hun rijke expertise inzetten om maatschappelijke organisaties te versterken, en vaak is dat bij onze eigen partnerorganisaties!

LIEVEN VANDEPUTTE



With a wealth of capabilities relevant to corporate responsibility, PwC reaches out to businesses, governments, regulators, investors, standard setters, industry organisations and academics to play its role in making the world a more equal place for everyone and protecting the environment.

Within its five-pronged approach to corporate responsibility, PwC prioritises responsible business and entrepreneurship, the environment, diversity & inclusion, education and challenging the digital divide. The firm undertakes an abundance of activities within each pillar to help it progress to the benefit of people and societies everywhere. In this way, PwC's dedicated to creating a sustainable future not only for our business, but for the community around us and society as a whole.

I have 30 years of experience in my profession. As well as supporting clients day-to-day, I want to use my skills to give back to society. Working with Maison Médicale via ToolBox enabled me to do just that. I believe it's crucial that firms do things outside of their core business and that they have a responsibility to be at the forefront of supporting a better society.

JEAN-FRANÇOIS MOUCHET

sfpi fpim

SOCIETE FEDERALE DE PARTICIPATIONS ET D'INVESTISSEMENT
FEDERALE PARTICIPATIE- EN INVESTERINGSMAATSCHAPPIJ

The Belgian Federal Holding and Investment company (Société Fédérale de Participations et d'Investissement / Federale Participatie- en Investeringsmaatschappij; SFPI/FPIM), created on November 1th, 2006, is the sovereign wealth fund of Belgium, driving long-term and sustainable economic and social prosperity.

SFPI/FPIM, with the Belgian Government as its sole shareholder, acts as a trusted partner in helping Belgian companies to become a reference in their industry by providing smart capital solutions. In addition, SFPI/FPIM safeguards the long-term stability of the Belgian economy by contributing to the anchoring of strategic assets in both promising and established companies.

SFPI/FPIM has about 14 bln in assets under management for the Federal State.

La SFPI/FPIM est heureuse d'être un partenaire de ToolBox par le biais de son mécénat. Le professionnalisme de l'équipe de ToolBox, l'enrichissement mutuel des associations et des bénévoles, l'apport d'un accompagnement engagé aux perspectives à long terme, une présence sur l'ensemble du territoire belge, des feedbacks réguliers sur l'évolution de ToolBox et ses missions sont autant d'éléments qui ont décidé la SFPI/FPIM de soutenir ToolBox depuis plusieurs années.

VIRGINIE MEERT

The Degroof Petercam Foundation was created in 2008 with the intention of helping fellow citizens to take ownership over their lives and futures. The 10th anniversary of the Foundation was the opportunity to review our strategy and innovate the way we support for-impact-organizations.

We focus on solutions for employment that provide skills, entrepreneurship, and job market support. Each year, we select one project which receives a €1 Million grant over a period of five years, and an intensive non-financial support to help it in its scale-up ambitions. We also select two runners-up who benefit from a one-shot grant of €50k and an ad hoc non-financial support.

We have also developed a new Skills-based Sponsorship Program for which Degroof Petercam gives 2 hours of working time a month to colleagues

willing to help a social initiative with their talents and expertise. Employees can then engage themselves either as a mentor (help a job seeker to accomplish his professional project) or as a coach (help an organization becoming more professional).



ToolBox est le partenaire idéal pour notre programme de mécénat de compétences ! Leur équipe très professionnelle parvient à identifier pour nos collaborateurs des missions qui correspondent à leurs compétences mais aussi au degré d'implication qu'ils souhaitent. Nos employés se sentent soutenus et les feedbacks sont extrêmement positifs !

ALIZÉE DU BUS DE WARNAFFE

Fondat° Bernheim

The Bernheim Foundation focuses its action on the Brussels Region and its youth (12-25) by supporting financially performing and innovative projects that work on stimulating entrepreneur-

ship, acquiring empowering skills, developing citizenship to enable young people from all cultural and social backgrounds to create their own project and be an actor of their lives.

La Fondation Bernheim est une fondation distributive qui accompagne les projets qu'elle soutient en allant régulièrement sur le terrain et en rencontrant les équipes. Elle est attentive tant au développement de leur structure qu'à la pertinence de leur programme que des moyens mis en œuvre pour réaliser leurs objectifs. Et c'est là que ToolBox entre en ligne pour conseiller celles et ceux qui veulent faire mieux pour aller plus loin. Nous trouvons chez ToolBox une approche bienveillante, une expertise cumulée et une méthode de co-construction avec les acteurs de terrain qui fait toute la différence.

FRANCE DE KINDER

Total is a major energy player, which produces and markets fuels, lubricants, natural gas and low-carbon electricity.

Our 100,000 employees are committed to a better energy that is safer, more affordable, cleaner and accessible to as many people as possible. Our mindset and way of operating is what sets our corporate culture apart. It allows us to carry our ambitious projects while making everyone feel that their work is meaningful and giving them an opportunity to pursue their personal development. At Total, we are committed to finding solutions to the challenge of climate change, while also supporting social and economic development around the world.

Total Foundation encompasses the citizenship initiatives conducted every day worldwide. With a special focus on young people, our four priority areas of action are road safety, forests and climate, youth inclusion and education, and cultural dialogue and heritage.

Voor Total, een onderneming die goed draait, is een onderneming die goed beheerd wordt. Wanneer het om vzw's of kleine verenigingen gaat is dat ook zo. ToolBox steunt dergelijke vzw's in hun organisatie waardoor zij zich verder kunnen ontwikkelen en jobs creëren. Tal van deze vzw's zijn actief bij jongeren en helpen hen vooruit. Als partner van ToolBox, steunen wij hen indirect.

Ayant à cœur d'améliorer le Management d'associations œuvrant dans le secteur social en Belgique, ToolBox est le partenaire naturel de Total tant par sa mission que par son fonctionnement participatif.

MARC MEEUS



Avoiding, combatting and relieving cancer: that's what Kom op tegen Kanker does since 1989. In 30 years' time, the organisation developed into one of the most predominant, established and credible NPO in Belgium, and also into one of the largest fundraisers.

Kom op tegen Kanker wants to ensure that less people are contracting cancer. That is the reason why we address governments to promote changes in the legislation helping to reduce the risk of cancer in the population. We inform and raise awareness on how the risk of cancer can be reduced and about the (dis)advantages of early detection. We also finance research on possible causes of cancer.

Kom op tegen Kanker wants to contribute to better treatments and higher chances of survival for

people suffering from cancer. The organisation therefore spends the majority of its budget on scientific research that has a direct impact on the patient and receives insufficient support from the pharmaceutical industry for commercial reasons. We address healthcare and policy-making institutions to promote qualitative and affordable treatment and care as that is something every patient is entitled to. People with cancer also need psychological, social and, sometimes, financial support. That is the reason why the organisation takes its own initiatives, such as the Cancer Relief Foundation, for people who are at risk of poverty and offers support to external initiatives improving the psychosocial well-being for people confronted with cancer.



En soutenant ToolBox vous soutenez plus de 70 asbl à vocation sociale actives dans les domaines les plus divers tels que l'aide à la jeunesse, les soins de santé et la prévention, l'intégration, l'aide aux démunis, la prévention de la criminalité, ... et ce dans toute la Belgique. Depuis sa fondation, ToolBox a répondu à plus de 450 demandes, améliorant sensiblement l'impact et les perspectives sur le long terme des asbl concernées.

Pour couvrir ses frais de fonctionnement, ToolBox a besoin de vos dons tout comme du soutien de ses partenaires. L'évaluation des demandes d'aide des organisations à but non lucratif, la sélection, la formation, la supervision

et le suivi des volontaires, l'organisation de conférences sur des sujets spécifiques, de même que construire et entretenir des relations avec toutes les parties prenantes pour promouvoir ToolBox. Nous devons investir continuellement dans l'amélioration de nos outils de supports et nos moyens de communication. **Le soutien de vos dons nous est indispensable et précieux.**

Vous aussi pouvez soutenir ToolBox et l'aider à grandir au service du plus grand nombre d'associations. Vous pouvez aussi faire un don via notre site web. Pour vous permettre de bénéficier d'un allégement fiscal, ToolBox a constitué auprès de la Fondation Roi Baudouin, un partenaire fiable connu de chacun en Belgique, le Fonds des Amis de ToolBox. Celui ci contribue exclusivement au soutien de l'action de ToolBox.

Proposez ToolBox comme projet à votre entreprise ou à une entreprise que vous connaissez. Elles peuvent également profiter de la déductibilité fiscale. Faites de ToolBox le bénéficiaire des dons récoltés à l'occasion d'un anniversaire ou d'un mariage!

*Contactez l'équipe opérationnelle pour vous aider à l'organiser.
Tout don de 40 € minimum est fiscalement déductible.*

MERCI POUR VOTRE DON !

Nos coordonnées :

Fonds des Amis de ToolBox

Banque de la Poste IBAN :

BE10 0000 0000 0404 • BIC: BPOTBEB1

Merci d'indiquer la communication: *****197/0050/00079*****

Cette référence indique que le don est destiné à ToolBox.



Door ToolBox te steunen, steunt u jaarlijks méér dan 70 sociaal relevante organisaties, actief in erg verscheiden domeinen zoals jeugdwerking, gezondheidszorg en -preventie, inclusie en integratie, ondersteuning van kansarmen, criminaliteitspreventie ... en dit over heel België. Voor de meer dan 450 aanvragen die ingediend werden sinds de start, vergrootte ToolBox de impact en langetermijnperspectief van de gecoachte organisaties.

ToolBox vzw is voor zijn dagelijkse werking afhankelijk van giften en donaties. Hiervoor kunnen we rekenen op de steun van onze partners. We zetten echter sterk in op continue verbetering om de kwaliteit van de begeleiding

van de sociale organisaties en de selectie, training en begeleiding van de vrijwilligers steeds te verbeteren. We willen blijven investeren in ons CRM systeem, in onze communicatie en verder de thematics en opleidingen uitbouwen. **Hiervoor zijn we afhankelijk van particuliere giften.**

Ook u kan ToolBox steunen en ervoor zorgen dat ToolBox verder kan blijven groeien en meer sociale organisaties kan begeleiden! Via onze website kan u online een gift doneren. Om u fiscale aftrekbaarheid aan te bieden richtte ToolBox het Fonds Vrienden van ToolBox op in de schoot van de Koning Boudewijn Stichting, een betrouwbare partner en door één ieder gekend in België. Dit Fonds steunt op een exclusieve manier de activiteiten van ToolBox.

U kunt ook ToolBox voorstellen als project aan uw directiecomité of een bevriend bedrijf. Ook zij kunnen genieten van de fiscale aftrekbaarheid. Daarnaast is het ook mogelijk giften te organiseren voor ToolBox voor een specifieke gelegenheid zoals een verjaardag of trouwfeest.

*Neem contact op met het operationeel team wij zetten dit graag samen met u op.
Vanaf 40€ is uw gift fiscaal aftrekbaar.*

STEUN TOOLBOX MET UW GIFT !

Onze gegevens:

Bank van de Post IBAN:

Gelieve in de mededeling:

Fonds Vrienden van ToolBox

BE10 0000 0000 0404 • BIC: BPOTBEB1

*****197/0050/00079*** te vermelden**

Deze referentie geeft aan dat de donatie voor ToolBox is.



61

**Look what we've
done & what we're
going to do**

3 initiatives in 2019





Als accelerator staat de Sociale Innovatie Fabriek in voor de promotie en begeleiding van sociale innovatie en sociaal ondernemerschap. We werken voor individuen, organisaties en bedrijven die maatschappelijke uitdagingen op een vernieuwende manier willen aanpakken.

Sociaal innovatieve projecten ontstaan vaak binnen vzw's omdat zij voor de realisatie van hun missie op zoek gaan naar oplossingen voor nieuwe of hardnekkige maatschappelijke uitdagingen. Bij de opstart en verduurzaming van sociale innovaties, kunnen vzw's heel wat struikelblokken tegenkomen. Financiële stabiliteit vinden, een juiste opschalingsstrategie, diversificatie van inkomsten,... De Fabriek helpt hen naar de juiste antwoorden en partners, onder meer naar ToolBox voor managementvragen.

De dienstverlening van de Sociale Innovatie Fabriek en ToolBox is complementair. Het voorbij jaar oriënteerden we tientallen organisaties naar ToolBox voor matchmaking met en ondersteuning van een competentiegerichte vrijwilliger. Daarnaast hebben we samen een traject doorlopen om de impact van onze ondersteuning zichtbaarder te maken en te vergroten. De publicatie 'Sociaal Investeren MET IMPACT' (zie QR-code) is daar een resultaat van.

Net zoals ToolBox, zijn we op zoek naar degelijke ondersteuning voor organisaties die de wereld dagelijkse een beetje beter willen maken. Onze aanpak en missies vullen elkaar perfect aan!



**SCAN QR-CODE
TO READ THE PDF**



De publicatie
'Sociaal Investeren MET IMPACT'





L'École de Transformation Sociale est un dispositif intergénérationnel, intersectoriel et interdisciplinaire de formation participatif et partagé.

ToolBox, représenté par sa Directrice, a été sélectionné aux côtés de 100 autres acteurs du travail social au sens large (travailleurs sociaux, institutionnels, chercheurs...) pour travailler en co-création, pendant 8 journées entières entre octobre 2019 et mai 2020, à l'élaboration d'actions concrètes et des solutions innovantes, permettant d'insuffler le « pouvoir d'agir » au sein du secteur social en Belgique.

C'est une opportunité exceptionnelle de travailler ensemble, notamment dans l'analyse multifactorielle des problématiques sociales, et de croiser nos expériences, nos expertises et nos

regards pour développer des pistes de solutions originales permettant aux travailleurs sociaux de première ligne de développer une posture émancipatrice, et ce dans un champ de contraintes toujours plus complexe.

Pour ToolBox, c'est une opportunité unique de faire connaître notre projet et aussi d'affiner notre connaissance et notre compréhension du secteur et plus largement du travail social en Belgique, notamment à Bruxelles.

Riche de cette expérience, notre équipe opérationnelle sera ainsi d'autant plus à même d'accueillir les asbl dans l'expression et l'écoute de leurs besoins ainsi que dans la compréhension de leur réalité de terrain, au quotidien.



We had the chance to collaborate with Solvay Brussels School during the last 2019 quarter.

Indeed, a highly motivated group of 4 final year students, sponsored by Nicolas Janssen, have chosen to work with us on the following topic:

“In a perspective of growth and continuous improvement, ToolBox seeks to better understand its positioning on the Belgian and European market of Volunteer Skills. This will involve carrying out a positioning study of the organization, including an analysis of its strengths and weaknesses compared to other market players. An analysis of the development opportunities of its activities will complete this study.”

They have organized their research by using pub-

lic data and have completed it with in depth interviews with several key identified market players. We also had together a bi-weekly meeting during the last 4 months to complete their understanding and findings. They have shown high level of motivation and curiosity. They also brought to this study a very interesting critical and constructive view of our areas of improvement.

Working with Solvay’s students was a very rich and powerful experience and enabled us to question our actions thanks to their very fresh pairs of eyes and enthusiastic minds. The final report will be presented to the ToolBox Board early 2020 and used by the operational team to strengthen its 2020 action plans, taking into account Solvay’s recommendations.

TOOLBOX

ANALYSE DU MARCHÉ BELGE ET
INTERNATIONAL

HOERFALISE LÉA, UHR HUGO, WILLEKENS HÉLÈNE, WIRTZ ANTOINE

GEST-S563 FIELD PROJECT : NON-PROFIT

TRAVAIL SUPERVISE PAR CÉCILE VENNAT

COORDINATEUR : NICOLAS JANSEN



ToolBox Academy,

un espace d'apprentissage unique

#Together #Grow #Co-creation #Learn

Parallèlement aux missions d'accompagnement, ToolBox propose un espace d'apprentissage et d'échange d'expérience à tous ses membres : La ToolBox Academy. A travers ses invitations à de multiples formations sur des thèmes variés, les membres se rencontrent, partagent et développent leurs connaissances et compétences.

Que ce soit au niveau professionnel (formations sur "la réforme de la loi pour les asbl", "Agile for Managers",...) ou au niveau personnel (workshop sur le "Mastermind", "Visual Thinking",...), ToolBox se veut un lieu de rencontre et de co-création entre membres d'asbl, bénévoles et partenaires.



*"I loved it so really happy
to have another go at it!"*

*"Well done! and
what a present!"*



ToolBox Academy,

een uniek leerplatform

#Together #Grow #Co-creation #Learn

Naast de begeleidingsopdrachten biedt ToolBox een ruimte om te leren en ervaringen uit te wisselen voor al haar leden: de ToolBox Academy. De leden ontmoeten elkaar, delen en ontwikkelen hun kennis en vaardigheden door middel van de vele trainingen over verschillende thema's. Of het nu gaat over professionele

opleidingen (bijv. "rechtshervorming voor vzw's", "Agile voor managers",...) of persoonlijke ontwikkeling (workshops zoals "Mastermind", "Visual Thinking"), ToolBox wil een plaats zijn voor ontmoeting en co-creatie tussen de leden van organisaties, vrijwilligers en partners.



"Het was een leerrijke ervaring die vlot kan toegepast worden."

Perspectives 2020

En 2020, nous concentrerons nos énergies à soutenir la croissance de ToolBox.

Il s'agira d'abord de nous professionnaliser encore davantage dans notre capacité à accompagner les projets au quotidien, de la définition de vos besoins au sein de vos asbl, en passant par le matching des compétences et expertises de nos ToolBoxers jusqu'à l'évaluation de l'impact des missions. Nous reverrons cette année l'ensemble de nos processus de suivi afin de garantir le maximum de flexibilité, d'autonomie et d'efficacité au service de nos membres.

Forte d'une expérience pilote menée en 2019, nous lancerons aussi un tout nouveau format d'intégration en deux sessions de nos nouveaux membres bénévoles, programme appelé « Become a ToolBoxer ». Ce programme d'accueil permettra dans sa première session aux nouveaux membres de faire réseau tout en expérimentant par un cas concret la méthodologie d'accompagnement développé par ToolBox et en se familiarisant à la culture associative et à l'écosystème non marchand.

Il s'agira d'autre part de proposer à nos membres des moments de partage dans un calendrier d'événements régulier et de poursuivre nos initiatives de co-création. **En 2020 nous lançons la ToolBox Academy, proposant à chacun de continuer à accroître ses connaissances et expériences.** Espace d'apprentissage et de connexions par et pour la communauté, c'est dans cet esprit que les événements seront majoritairement présentés par des membres.

Nous proposerons aussi à nos membres asbl de partager ensemble leurs pratiques et expériences visant à la diversification de leurs sources de financement. Enjeu majeur pour l'ensemble des asbl, nous proposerons un espace de partage et d'échanges de bonnes pratiques en la matière.

Nous faire davantage connaître des asbl sera aussi pour nous un axe majeur de notre travail. Une réflexion menée en 2019 quant à notre identité visuelle mènera en 2020 à de nouvelles actions de communication internes et externes et une refonte de l'ensemble de nos outils de communication.

Nous travaillerons enfin à explorer de nouvelles pistes de collaborations qui font sens pour notre projet et sont en ligne avec notre ADN, tout en veillant à une collaboration harmonieuse et équilibrée avec nos partenaires actuels.

#learn #grow #together #cocreate ne sont pas que des mots pour notre équipe.

Nous en faisons l'expérience chaque jour à vos côtés.

Merci à VOUS !

Cécile Vennat



Verwachtingen 2020

In 2020 zullen we onze energie richten op het ondersteunen van de groei van ToolBox.

In de eerste plaats willen we nog professioneler worden in ons vermogen om projecten op dagelijkse basis te ondersteunen, door een goede definitie van de behoeften binnen uw sociale organisaties, via het afstemmen van de vaardigheden en expertise van onze ToolBoxers tot de evaluatie van de impact van de opdrachten. Dit jaar herzien we al onze monitoringsprocessen om maximale flexibiliteit, autonomie en efficiëntie voor onze leden te garanderen.

Voortbouwend op een piloot-ervaring in 2019, lanceren we het gloednieuwe tweedaagse integratietraject voor onze nieuwe vrijwilligersleden, genaamd "Become a ToolBoxer". Dit welkomstprogramma biedt nieuwe leden de mogelijkheid om te netwerken en tegelijkertijd te experimenteren met de door ToolBox ontwikkelde ondersteuningsmethodologie en zich vertrouwd te maken met de associatieve cultuur en het nietcommerciële ecosysteem door middel van een concrete casestudy.

Anderzijds zetten we nog meer in op interactie tussen onze leden via onze reguliere evenementenkalender en het voortzetten van onze co-creatie initiatieven. **In 2020 lanceren we de ToolBox Academy, die iedereen de mogelijkheid biedt om zijn of haar kennis en ervaring te blijven vergroten.** Een ruimte voor leren en verbinding door en voor de gemeenschap, het is in deze geest dat de evenementen vooral door de leden zelf georganiseerd worden.

We bieden ook de ruimte aan onze vzw-leden om hun praktijk en ervaringen met elkaar te delen rond diversificatie van hun financieringsbronnen, een belangrijk thema voor alle vzw's.

Ook het beter bekend maken van onszelf bij non-profitorganisaties blijft een belangrijk aandachtspunt. Een reflectie in 2019 over onze visuele identiteit is de aanzet voor nieuwe interne en externe communicatieacties en een herziening van al onze communicatiemiddelen in 2020.

Tot slot gaan we verder aan de slag met het ontwikkelen van nieuwe samenwerkingsmogelijkheden die zinvol zijn voor ons project en in lijn zijn met ons DNA, terwijl we tegelijkertijd zorgen voor een harmonieuze en evenwichtige samenwerking met onze huidige partners.

#learn #grow #together #cocreate zijn niet alleen maar woorden voor ons team.

We ervaren dit elke dag samen met u.

*Dankuwel !
Cécile Vennat*





71

Financial Figures

Balance Sheet (in €)

	31.12.2019	31.12.2018
ACTIVA		
Immateriële activa	2 659	4 742
Voorraden	0	0
Vorderingen op ten hoogste één jaar	25 050	35 250
Geldbeleggingen	66 526	51 923
Overlopende rekeningen	0	163
Totaal van de Activa	94 235	92 078
PASSIVA		
Eigen vermogen	84 004	76 723
Fondsen van de vereniging	61 511	61 511
Bestemde fondsen	25 000	25 000
Overgedragen winst (verlies) (+/-)	-2 507	-9 788
Schulden	10 231	15 355
Voorzieningen en uitgestelde belastingen	0	0
Schulden op ten hoogste één jaar	10 231	15 355
Overlopende rekeningen	0	0
Totaal van de Passiva	94 235	92 078

Accounts audited by Mazars and presented by the Board for approval
to the General Assembly.

Profit & Loss (in €)

	31.12.2019	31.12.2018
Ventes et prestations	164 340	159 137
Cotisations	61 840	50 205
Dons	102 500	108 932
Autres produits d'exploitation	0	0
Coût des ventes et prestations	157 673	139 062
Approvisionnements et marchandises	117 850	84 264
Services et biens divers	127	511
Rémunérations et charges sociales	34 612	47 868
Dotation aux amortissements sur immobilisations	5 084	6 419
Réduction de valeur sur créances	0	0
Provisions pour risques et charges	0	0
Autres charges d'exploitation	0	0
Bénéfice (perte) d'exploitation	6 667	20 075
Produits financiers	0	0
Charges financières	96	39
Bénéfice (perte) courant avant impôts	6 571	20 036
Produits exceptionnels	710	0
Charges exceptionnelles	0	0
Bénéfice (perte) dde l'exercice avant impôts	7 281	20 036
Impôts	0	0
Bénéfice (perte) de l'exercice à affecter	7 281	20 036

Pour soutenir ToolBox

Om ToolBox te ondersteunen



Account Name: **Fonds des Amis de ToolBox - Fonds Vrienden van ToolBox**

Bank account number: **BE10 0000 0000 0404 • BIC: BPOTBEB1**

Communication: *****197/0050/00079*****

Contact : info@toolbox.be | www.toolbox.be