



# GODIŠNJI IZVJEŠTAJ 2021

## Bosnia and Herzegovina Community Advice Centre

T: 020 8459 4201

E: [info@bhcac.org.uk](mailto:info@bhcac.org.uk)

W: [bhcac.org.uk](http://bhcac.org.uk)

Address: Rear of 108

High Road, Willesden

London, NW10 2PP



# SADRŽAJ

Uvod _____	3
Brojke, činjenice, postignuća _____	5
Opći zaključci o radu organizacije u 2020.-2021. _____	11
Financijski Izvještaj _____	12
Bilans stanja na dan 31.03.2021. _____	14
Planovi za narednu godinu _____	15

# UVOD

Poštovani članovi/korisnici,

2020.-2021. godina bila je teška i puna neizvjesnosti. Međutim, pokazala je što se može postići brzinom i razmjerom kada vlada i civilno društvo rade zajedno na rješavanju nekih od najtežih izazova.

Zbog pandemije Covid-19, aktivnosti organizacije i terenske usluge morale su biti obustavljene, a prostorije Centra zatvorene 17. marta 2020. Osoblje i volonteri prešli su na pružanje usluga na daljinu i rad od kuće. Većinu korisnika upućivala je općina Brent našem osoblju putem email-a dok su oni sve usluge isporučivali uglavnom kroz WhatsApp mobilnu aplikaciju. Postotak klijenata koji se vraćaju iz šire zajednice Brent iznosio je 88%, što ukazuje da smo pružali kontinuiranu podršku i da smo preferirani lokalni pružatelj usluga za širu Brent zajednicu.

Tokom cijele godine vrijedno smo radili kako bismo preusmjerili napore za prilagodbu i održavanje naših vitalnih usluga; od prilagodbe naše tehnologije za daljinski rad do redizajniranja prostorija Centra kako bi osigurali da one zadovoljavaju upute vlade o sigurnosti od Covid-19. Pored toga poduzeli smo i dodatne aktivnosti, u cilju ostvarivanja strateških prioriteta definiranih revidiranim Planom poslovanja i razvoja 2020.-2023.

Nastavili smo blisku suradnju s Brent Hubs (općinom Brent), održali postojeća partnerstva i uspostavili čvrste odnose s novim partnerima čime smo proširili svoj doseg kako unutar šire zajednice tako i izvan regiona u smislu pružanja kontinuirane podrške korisnicima koji su izgubili svoj dom te privremeno bili smješteni van Londona. Pridruživanje hitnom odgovoru na Covid-19 kroz tematske grupe koje vodi općina Brent omogućilo nam je da bolje podržimo lokalnu zajednicu i postignemo više zajedno.

U godini koju pokriva ovaj izvještaj bili smo uspješni u pribavljanju prijeko potrebnih hitnih finansijskih sredstava iz raznih izvora. Vrlo smo zahvalni općini Ealing, Londonskom fondu za odgovor zajednice, City Bridge Trust-u, Vladinoj pomoći HM-a i Nacionalnom fondu lutrije,

United in Hammersmith & Fulham, Edward Harvist Trust Fund (administriran od općine Brent) i Leathersellers Company.

Ovo financiranje omogućilo nam je brzu prilagodbu, povećanje kadrovskih kapaciteta i brzu i učinkovitu reakciju na hitne slučajeve. Kao rezultat toga, naša je podrška bila ključna za skupine ljudi kojima služimo, posebno za širu zajednicu u općini Brent tokom lockdown-a jer su mnogi izgubili posao i imali su poteškoća u pristupu podršci i osiguranju svojih prava.

Naši savjeti za beneficije i potpora u podnošenju zahtijeva, u teškom vremenu značajno su smanjili nevolje i siromaštvo, spriječili krizu i poboljšali financijsku situaciju ljudi koji su pristupili ovoj podršci. Naš rad tokom ove krize nisu samo cijenili korisnici, već je dobio i vanjsko priznanje od strane zvaničnika dvaju londonskih općina; Brent, Hammersmith i Fulham.

Ono na što sam najponosniji je kako smo odgovorili na potrebe naših korisnika usluga kada im je bilo najpotrebnije. Više o našim postignućima tokom 2020.-2021. godine možete pročitati na sljedećim stranicama ovog izvještaja.

**Zaim Pašić** - Osnivač i Predsjednik BHCAC-a



23. po redu Godišnja skupština BHCAC-a održana je 16. januara 2021. godine online putem Zoom aplikacije...

# BROJKE, ČINJENICE, POSTIGNUĆA

1204 korisnika usluga u 2020.-2021. Raznolikost zajednica koje smo dosegli...

U 2020.-2021. godini Bosnia and Herzegovina Community Advice Centre (BHCAC) je pomoglo 1204 osobe iz svih etničkih grupa. Od ovog broja:

- 31% korisnika su bili pojedinci s prostora zapadnog Balkana, 16% Europljani, 15% Britanci, 15% Azijci, 11% Karibijci, 3% Afrikanci, 5% osobe porijeklom sa Srednjeg istoka i 4% ostali;
- 68% korisnika su stanovnici općine Brent, dok su ostali korisnici stanovnici općina; Hammersmith and Fulham (10%), Hounslow (6%), Barnet (3%), Lambeth (3%), ostale općine (10%).
- većina korisnika je bila radne dobi (64%), između 65-74 (17%) a iznad 75 godina starosti (19%);
- 51% korisnika su osobe s invaliditetom, 90% nezaposleni i 35% oni koji ne govore engleski jezik;
- 50% je dobilo savjet po pitanju socijalne pomoći, uključujući pomoć u podnošenju zahtjeva za ostvarivanje prava;
- 9% je dobilo pomoć u vezi sa stambenim pitanjima;
- 37% je dobilo pomoć usmjerenu po potrebi pojedinca, uključujući digitalnu podršku;
- 4% je dobilo pomoć po pitanju zdravlja;
- 13% je dobilo bonove za hranu koje je izdalo osoblje BHCAC-a;
- rezultati obrađenih predmeta: uspješno (82%), djelomično uspješno (7%) i neuspješno (11%);
- ištampan je jedan informativni bilten na bosanskom-srpskom-hrvatskom jeziku koji je dostavit putem pošte svim članovima/korisnicima s prostora zapadnog Balkana;
- s pouzdanim partnerima iz Brent Hubs i Sufra Food Bank su se razvili procesi i procedure za isporuku usluga na daljinu što je rezultiralo učinkovitim djelovanju, dok je partnerstvo s Ealing Food Bank omogućilo BHCAC-u pristup bankama hrane širom Engleske.

U periodu između novembra 2020. i januara 2021. poslali smo upitnike korisnicima za povratne informacije i procjenu uspješnosti naših usluga, primljeno je 40 odgovora od 309 osoba kojima smo se obratili (13% stopa odgovora).

Analizirani rezultati su pokazali sljedeće:

- 98% ispitanika u anketi je reklo da im je pružen brz i učinkovit odgovor na njihove potrebe za savjetima o beneficijama, dok je 2% reklo da je to donekle i učinjeno;
- 50% ispitanika smatra da nakon dobivenih savjeta i podrške osjećaju manje stresa i brige, 32.5% ispitanika to je u određenoj mjeri osjetilo, dok je 17.5% izjavilo da je njihovo stanje ostalo isto;
- 37.5% ispitanika reklo je da su finansijski bolje zahvaljujući podršci koju su dobili (ukupni finansijski dobici koji su prijavili su £67,363), 30% je još uvijek čekalo rezultate svojih slučajeva u vrijeme ankete, a 32.5% je odgovorilo da nisu finansijski bolje.

Daljnje istrage za 32.5% (ili 13 osoba) onih koji su rekli da nisu finansijski bolje:

- 2 osobe su već u potpunosti ostvarile svoja prava na beneficije
- 2 osobe su imale dovoljne prihode i nisu se kvalificirale za socijalnu pomoć
- 2 osobe nisu nastavile sa podnošenjem zahtjeva nakon naših savjeta
- 1 osoba je odbijena jer njihova stvarna okolnost ne odražava dostavljene informacije
- 1 osoba nije dostavila dodatne dokaze u prilog svojim tvrdnjama
- 1 osoba nije imala parvo na pristup javnim fondovima zbog svog Imigracionog statusa
- 2 osobe nisu dobile rezultate unutar očekivanog vremenskog okvira
- za preostale 2 osobe se nisu mogli očekivati finansijski rezultati jer su njihovi predmeti složeniji i neophodna im je pomoć specijalističkih organizacija.

WhatsApp poruke:

***“Hvala puno što ste mi pomogli”, “Lejla je bila vrlo ljubazna i susretljiva”, “Hvala vam puno na pomoći i sve najbolje u vašoj budućnosti”, “Hvala vam na svemu, Bog vas blagoslovio”***

## Izjave korisnika/ suradnika

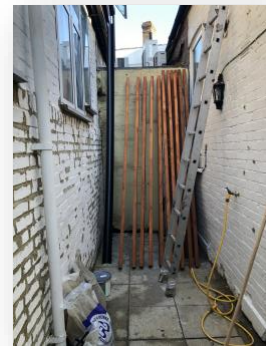
*“Moje radno mjesto se zatvorilo zbog Covid-19, a ubrzo nakon toga sam bio nezakonito deložiran zajedno s bebom i partnerom. Nisam mogao sam pristupiti podršci vlade zbog jezične barijere, nedostatka digitalnih vještina i znanja o tome kome se obratiti. Općina Brent me uputila na BHCAC za pomoć u pristupu beneficijama. BHCAC me savjetovao o mojim pravima i podržao me u brojnim zahtjevima, uključujući pakete s hranom za hitne slučajeve, vezu s timom za prevenciju beskućništva u općini Brent i mojim poslodavcem u pogledu 80% plaćanja u odsustvu. Uz podršku BHCAC-a, smješteni smo u hitni smještaj i ostvarili smo svoja prava. Sada sam se vratio na posao i stvarno nemam dovoljno riječi da izrazim koliko nam je njihova podrška značila. Uložili su ogromne napore da nam pomognu i jako sam im zahvalan za sve što su učinili, Bog ih blagoslovio!”* Tročlana obitelj uključujući bebu, stanovnici općine Brent porijeklom iz EU

*“Ja sam 78-godišnji udovac s kroničnom srčanom bolešću, ne govorim engleski i živim sam u općini Lambeth. Od izbijanja koronavirusa i izolacije, morao sam ostati kod kuće zbog svoje dobi i osnovnog zdravstvenog stanja. Moj sin, koji živi u blizini, dostavlja mi sedmičnu kupovinu hrane, a ja primam redovite telefonske pozive iz BHCAC-a. U jednom od njihovih poziva u Junu 2020. obavijestio sam ih da se ne osjećam dobro i da je moj sin stupio u vezu s mojim liječnikom opće prakse te čekam da mi se jave. Osjećao sam se jako slabo i gubio sam dah te mi je bilo teško govoriti. Profesionalna radnica BHCAC-a odmah je pozvala 111 i ubrzo nakon toga mi je stigla Hitna pomoć. Odveden sam u bolnicu King's College gdje sam ostao sedmicu dana i kasnije sam otpušten. Sada sam kod kuće, na sigurnom i osjećam se dobro. Zahvalan sam BHCAC-u na svemu što su učinili za mene, taj poziv iz BHCAC-a u Junu vjerojatno mi je spasio život i dugujem im to. Nadam se da će sve ovo uskoro biti gotovo i veselim se što ću ih vidjeti osobno kako bih im se dolično zahvalio kutijom čokolade i cvijeća.”* Stanovnik općine Lambeth porijeklom s prostora zapadnog Balkana

*“Sve što mogu reći je WOW! Oduševljena sam brzim odgovorom i ogromnom pomoći koju je pružio BHCAC. Kakva nevjerojatna organizacija! Puno vam hvala što ste pomogli Sam i John-u (prava imena nisu korištenai), čak i meni, u ovom teškom trenutku!”* Službenik za stambene potrebe (općina Brent)



Vrijeme lockdown-a smo iskoristili za adaptaciju prostorija Centra...



*“Novoadaptirane prostorije BHCAC-a zadovoljavaju upute vlade o sigurnosti od Covid-19.”*





## Promjene koje činimo u životima pojedinaca, naša borba protiv siromaštva...

Brent Hubs (općina Brent) nam je uputio gospodina B za savjet o pravima na socijalnu pomoć. Gospodin B je Azijskog porijekla i u njegovim kasnim 70-im. Ima dugotrajne zdravstvene probleme i primao je državnu penziju od 89,28 funti sedmično. Općina Brent mu je ponudila nenamješteni smještaj nakon što je živio sa sinom i njegovom obitelji.

Gospodin B je izrazio zabrinutost oko novca i potrebe za opremanjem smještaja. Slučaj je dodijeljen savjetnici u BHCAC-u koja je izvršila punu procjenu svih prava na socijalnu pomoć i pružila pomoć u podnošenju zahtjeva.

Kao rezultat toga, gospodin B je uspio osigurati sljedeće;

- Lokalnu financijsku pomoć u iznosu od £750 za pomoć oko namještaja
- Penzione kredite u iznosu od 84,47 funti sedmično
- Naknadu za invalidnost, u iznosu od 58,70 funti sedmično
- Naknada za kiriju, u iznosu od 100,00 funti sedmično
- Pomoć sa općinskim porezom u iznosu od 21,06 funti sedmično
- Besplatnu TV licencu za starije od 75 godina (ušteda od 157,50 funti godišnje)

Sveukupno i kao rezultat BHCAC rada, financijsko stanje gospodina B je mnogo bolje, konkretnije on sad prima 264,23 funti sedmično više. Povećanje od 296% u odnosu na financijska primanja prije.

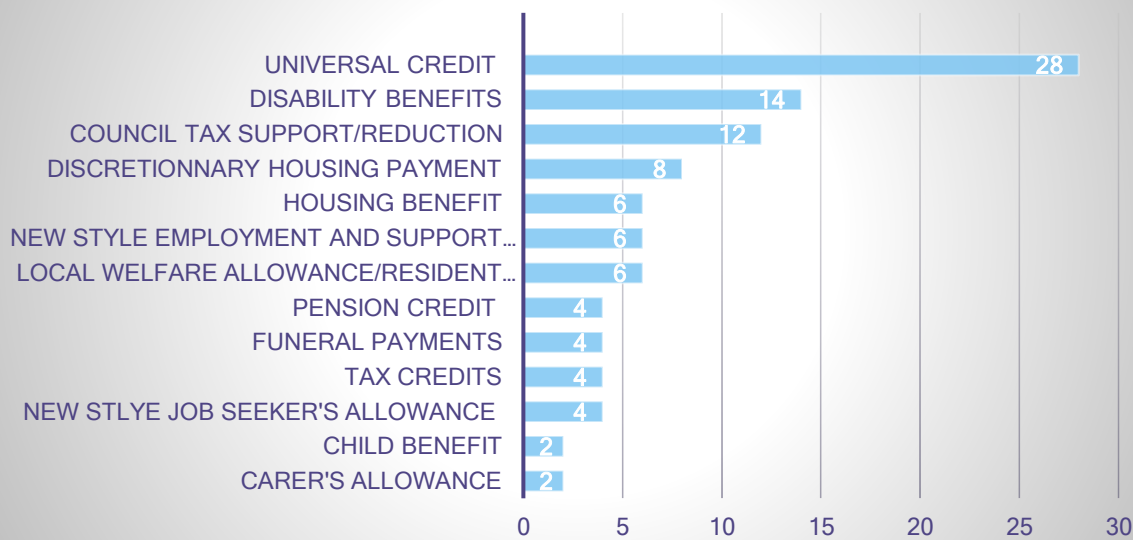
Pored povećanih sedmičnih prihoda, uz pomoć BHCAC, gospodin B je imao povećan pristup financijskoj podršci lokalne općine čime je u konačnici povećao svoju neovisnost jer je mogao kupiti potreban namještaj za svoj novi smještaj.

Gospodin B je bio iznimno zahvalan na podršci i pomoći koju je pružila savjetnica u BHCAC-u.

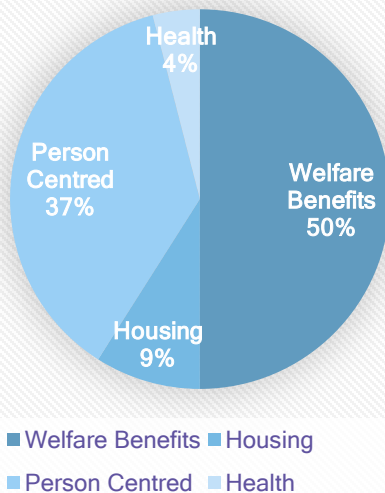
50% BHCAC savjetodavnih usluga u 2020.-2021. su bile po pitanju socijalne pomoći uključujući pomoć u podnošenju zahtjeva.

Ukupan broj korisnika u ovoj kategoriji je 602, a najviše pitanja se odnosilo na Univerzalne kredite, potom naknade za invalidnost, pomoć s općinskim porezom te pomoć kako bi se izmirila dugovanja za zaostalu kiriju kao i naknade za kiriju...

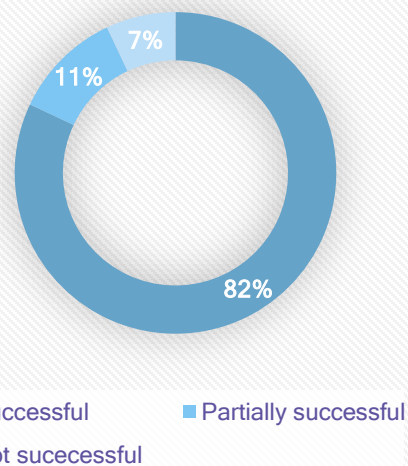
### Welfare Benefit Rights Advice %



### Area of Support



### Completion Rate



- 98% ispitanika u anketi je reklo da im je pružen brz i učinkovit odgovor na njihove potrebe za savjetima o beneficijama
- 37.5% ispitanika reklo je da su financijski bolje zahvaljujući podršci koju su dobili

## OPĆI ZAKLJUČI O RADU ORGANIZACIJE U 2020.-2021.

- koji odražavaju koliko dobro je postigla svoje namjere, praktičnost, itd...

Bez obzira na sve izazove prouzrokovane pandemijom Covid-19, između ostalog i kapacitete koji nisu bili jednaki prošlogodišnjim u smislu kontinuiteta, BHCAC je tokom 2020.-2021. pomogao 8% više ljudi u odnosu na prethodnu financijsku godinu. Povratne informacije ukazuju na to da su korisnici usluga to jest 98% ispitanika ocijenili da im je pružen brz i učinkovit odgovor na njihove potrebe što je ogromno postignuće koje pokazuje da je BHCAC ispunio svoj primarni cilj tokom pandemije Covid-19.

Značajan uspjeh je zabilježen u daljnjem smanjenju siromaštva i nevolje koju su korisnici doživljavali u financijskim poteškoćama tokom lockdown-a. Pored toga, BHCAC je svojim savjetodavnim uslugama i podrškom korisnicima znatno smanjio stres i brigu u kritičnom periodu. Pridruživanje zajedničkom odgovoru na Covid-19 vođen općinom Brent i rad u partnerstvu s lokalnim organizacijama civilnog društva pomogli su da se zajednički odgovori na potrebe šire zajednice u Brent općini. Svi partneri su nesebično dijelili vlastita sredstva što je omogućilo da se dopre do korisnika iz svih etničkih skupina.

Unatoč izazovima s kojima se BHCAC suočavao počev od osiguravanja hitnih financijskih sredstava kao što su troškovi rada na daljinu, regrutiranju stručnog osoblja do uspostavljanja partnerskih procesa i razvoja sistema za isporuku usluga do redizajniranja prostorija, BHCAC je odlično djelovao na svim poljima rada nadmašujući očekivanja na svim mjerama performansi na svakom projektu pojedinačno.

Na primjer, Projekt 75+ financiran od strane City Bridge Trust do 31. januara 2021., inače pan-londonske usluge za starije Londončane sa prostora zapadnog Balkana, u dobi od 75 i više godina. Bez obzira na to da je protekla godina bila teška i neizvjesna, projekat je uspješno završen s premašenim ukupnim ciljnim brojem korisnika za 4%.

Tokom godine koju pokriva ovaj izvještaj BHCAC je radio na 7 projekata uključujući kratkoročne od kojih je jedan bio kapitalni a koji je uspješno završen u periodu između januara i marta 2021. Ovim projektom su se redizajnirale i adaptirale prostorije organizacije kako bi se osiguralo da BHCAC ispunjava vladine smjernice zbog pandemije Covid-19 o sigurnom ponovnom otvaranju Centra za rad i posjete. Što je još jedan dodatni uspjeh.

## FINANCIJSKI IZVJEŠTAJ

	£	£
<b>ULAZNA SREDSTVA</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Donacije	4	1,327
The National Lottery Community Fund	100,184	58,655
London Borough of Ealing	2,500	-
London Borough of Brent	36,539	19,898
City Bridge Trust	85,176	36,025
Edward Harvist Trust	-	10,000
United in Hammersmith & Fulham	1,000	250
Leathersellers Company Charitable Fund	1,800	-
London Legal Support	2,000	-
Job Retention Scheme Grant	6,267	-
HM Government	-	-
Članarina	481	750
Ostali prihodi to jest uplate za aktivnosti	-	959
<b>UKUPNA ULAZNA SREDSTVA</b>	<b>245,951</b>	<b>127,904</b>
<b>UTROŠENA SREDSTVA</b>		
Plate	56,492	58,901
Poreski izdatci zaposlenih	1,635	3,048
Penziono	3,304	3,647
Kirija	10,791	10,394
Struja i grijanje	847	1,154
Popravke i održavanje (adaptacija)	24,040	23,011
Osiguranje	1,152	1,059
Čišćenje i troškovi materijala	812	974
Profesionalni troškovi: računovostvo	5,701	5,950
Troškovi telefona i interneta	1,864	1,492
Kancelarijski troškovi	2,404	1,216
Gubitak vrijednosti pokretne imovine	370	495
Troškovi aktivnosti projekata: partneri/IT	38,832	28,844
Troškovi treninga za osoblje	720	407
Plaćene donacije	-	800
Usluge banke	220	285
<b>UKUPNA UTROŠENA SREDSTVA</b>	<b><u>143,184</u></b>	<b><u>140,877</u></b>
<b>NETO ULAZNA/ IZLAZNA SREDSTVA</b>	<b><u>102,767</u></b>	<b><u>(12,973)</u></b>

# BILJEŠKE UZ FINANCIJSKI IZVJEŠTAJ

Izvještaj o Financijskim Aktivnostima, pokazuje ulaz novca za godinu koju obrađujemo u iznosu od £245,951 a isto tako i izlaz novca ili trošak u iznosu od £143,184 (2020: deficit £12,973) što znači da je Organizacija okončala ovu financijsku godinu u surplusu od £102,767, to jest imala je veće prihode od utroška za period april 2020.- mart 2021.

Rezerve organizacije datuma 31. marta 2021. u iznosu od £132,469; od kojih su £105,594 namjenski fondovi (2020: £19,046) a nenamjenski u iznosu od £26,875 (2020: £10,656) se prenose u novu financijsku godinu.

Svi podaci i kompletan sadržaj Izvještaja su provjereni od strane nezavisnog financijskog kontrolora gospodina Antonija Gromana iz Groman kompanije te potvrđeni i prihvaćeni od strane članova Upravnog komiteta 21. januara 2022. i potpisani u njihovo ime od strane predsjednika Zaima Pašića.

# BILANS STANJA NA DAN 31.03.2021.

MATERIJALNA IMOVINA	BILJEŠKE	2021		2020
		£	£	£
DUGOTRAJNA MATERIJALNA IMOVINA	12		1,112	1,481
<b>TRENTNA IMOVINA</b>				
DUŽNICI	13		2,204	12,383
GOTOVINA U BANCI			<u>136,363</u>	<u>41,136</u>
			138,567	53,519
POVJERENICI: iznos koji opada tokom godine	14		<u>(7,210)</u>	<u>(25,298)</u>
NETO TRENTNA IMOVINA			<u>131,357</u>	<u>28,221</u>
SVEUKUPNA IMOVINA MINUS OBAVEZE			<u>132,469</u>	<u>29,702</u>
<b>FONDOVI ORGANIZACIJE</b>				
NAMJENSKI FONDOVI			105,594	19,046
NENAMJENSKI FONDOVI			<u>26,875</u>	<u>10,656</u>
SVEUKUPNI FONDOVI ORGANIZACIJE	17		<u>132,469</u>	<u>29,702</u>



# PLANOVI ZA NAREDNU GODINU

Organizacija će tokom 2021.-2022. raditi na održavanju svog programa rada i istraživanju potencijalnih novih načina zadovoljavanja potreba svojih korisnika usluga tokom i nakon pandemije Covid-19.

Nastavit ćemo sa razvijanjem prateći naš strateški plan razvoja što uključuje osiguravanje financijski sredstava za rad u 2021.-2022. i dalje.

## ZAHVALNICA

Željeli bismo zahvaliti našim donatorima i partnerima koji su nam pružili toliko podrške i omogućili nam da dosegemo i pomognemo što više ljudi u našim zajednicama. Također bismo željeli zahvaliti svom osoblju i volonterima, ne samo na njihovom radu u 2020.-2021. već i posebno na njihovoj predanosti, marljivosti i fleksibilnosti tokom protekle godine.

Financirani od:



## HVALA...

Bosnia and Herzegovina Community Advice Centre (BHCAC) is a Charity registered with the Charity Commission for England and Wales, Registration No.1085815  
BHCAC improves the lives of disadvantaged and marginalised people

