



GODIŠNJI IZVJEŠTAJ 2022.

BOSNIA AND HERZEGOVINA COMMUNITY ADVICE CENTRE

Humanitarna organizacija koja pomaže ljudima da izbjegnu siromaštvo i poboljšaju svoje živote

SADRŽAJ

UVOD	1
KOGA SMO POMOGLI U 2021.-2022.; <i>81% svih korisnika su osobe iz afričko-azijskih i etničkih majina, 85% stanovnici općine Brent i 74% njih je bilo radne dobi</i>	3
SOCIO-EKONOMSKI NEDOSTACI NAŠIH KORISNIKA	4
Promjene koje činimo u životima pojedinaca, naša borba protiv siromaštva...	6
BILANS STANJA NA DAN 31.03.2022.	12
ZAHVALNICA	14
PREGLED AKTIVNOSTI U 2021.-2022.	15

UVOD

Poštovani,

Financijska 2021.-2022. godina je počela tako što je Ujedinjeno Kraljevstvo još uvijek bilo u izolaciji a BHCAC je u Aprilu 2021. godine pokrenuo pružanje usluga licem u lice usmjerenim na klijente kojima je ova usluga posebno potrebna, uključujući one sa složenim slučajevima i jezičkim barijerama.



Od 15. Juna 2021. godine smo počeli s isporukom naših savjetodavnih usluga u biblioteci Willesden Green a 1. Septembra 2021. godine pristup našim uslugama je bio moguć i u biblioteci Harlesden. Ponosni smo što smo bili među prvim organizacijama civilnog društva u općini Brent koja je ponovno uspostavila licem u lice usluge nakon ukidanja karantena.

Zadovoljni smo što smo ispunili sve prioritete koje smo postavili za godinu o kojoj izvještavamo i ostvarili postpandemijski oporavak za naše korisnike. Ovo je uključivalo adaptaciju prostorija za sigurno ponovno otvaranje centra za posjete i korištenje.

Nastavili smo s fokusom na „ranu pomoć“ i rad s Brent Hubs (općina Brent) i drugim partnerima kako bi zadovoljili potrebe šire lokalne zajednice za savjetima i informacijama prije nego problemi postanu kompleksni. Brzo smo uspostavili sve obustavljene aktivnosti u organizaciji usmjerene na rješavanje problema izolacije i digitalne isključenosti te podrške kako bi korisnici bili samostalniji.

U Avgustu 2021. godine, organizacija je bila podvrgnuta nezavisnoj reviziji od strane Recognizing Excellence LTD, u skladu sa zahtjevima Standarda kvaliteta savjeta i akreditirana je u skladu s ovim standardima u svim kategorijama njenih usluga. Posebno nam je drago da su svi naši projekti financirani iz grantova isporučeni u skladu s ili premašenim normama i ishodima.

Nažalost potrebe naših korisnika su dodatno otežane zbog rastućih troškova života, potkrijepljeni pretjeranim porastom računa za energiju. Ovi faktori su gurnuli naše korisnike usluga u dublje nivoe siromaštva. Naše savjetodavne usluge su i dalje u velikoj potražnji a taj rast je u velikoj mjeri nastao preporukom korisnika o našim odličnim standardima. S tim u vezi bih iskoristio priliku da pohvalim naš stručni tim koji je postigao izvanredne ocjene za kompetentnost (10 od 10 bodova) i da im se zahvalim na njihovoj predanosti i kvalitetnom radu.

Ove godine BHCAC je obilježio 25. godina od osnivanja organizacije posebnim događajem održanim 12. Marta 2022. godine u svečanoj sali, općine Brent. Ovo je bila sjajna prilika na kojoj smo se svi zajedno okupili, proslavili dostignuća organizacije tokom godina i zahvalili se onima kojima to nismo ranije učinili. Na kraju želio bih da se zahvalim svima na onome što smo postigli u prvih 25. godina i pozovem da počete s nama u sljedećih 25. Hvala.

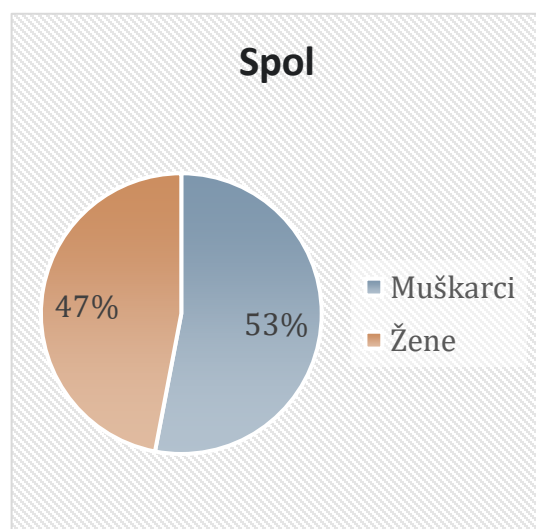
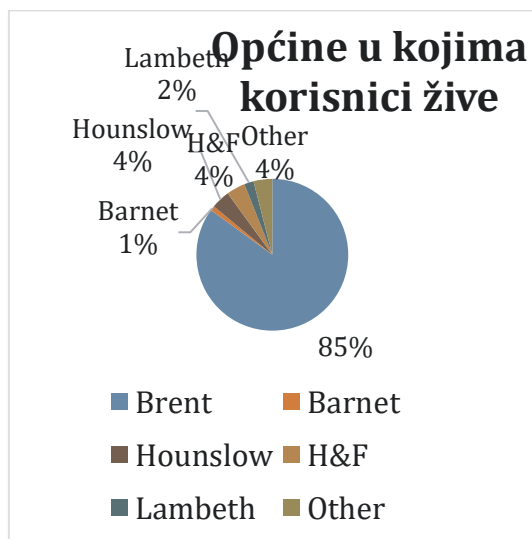
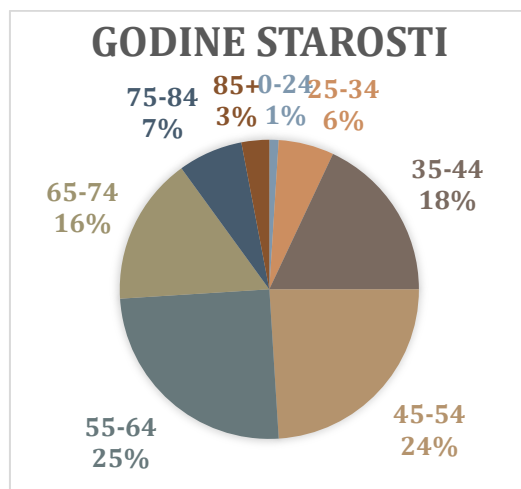
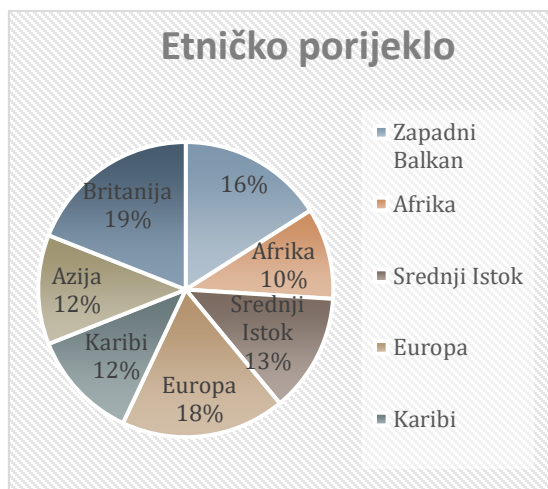
Zaim Pašić - Osnivač i Predsjednik BHCAC-a

KLJUČNA DOSTIGNUĆA

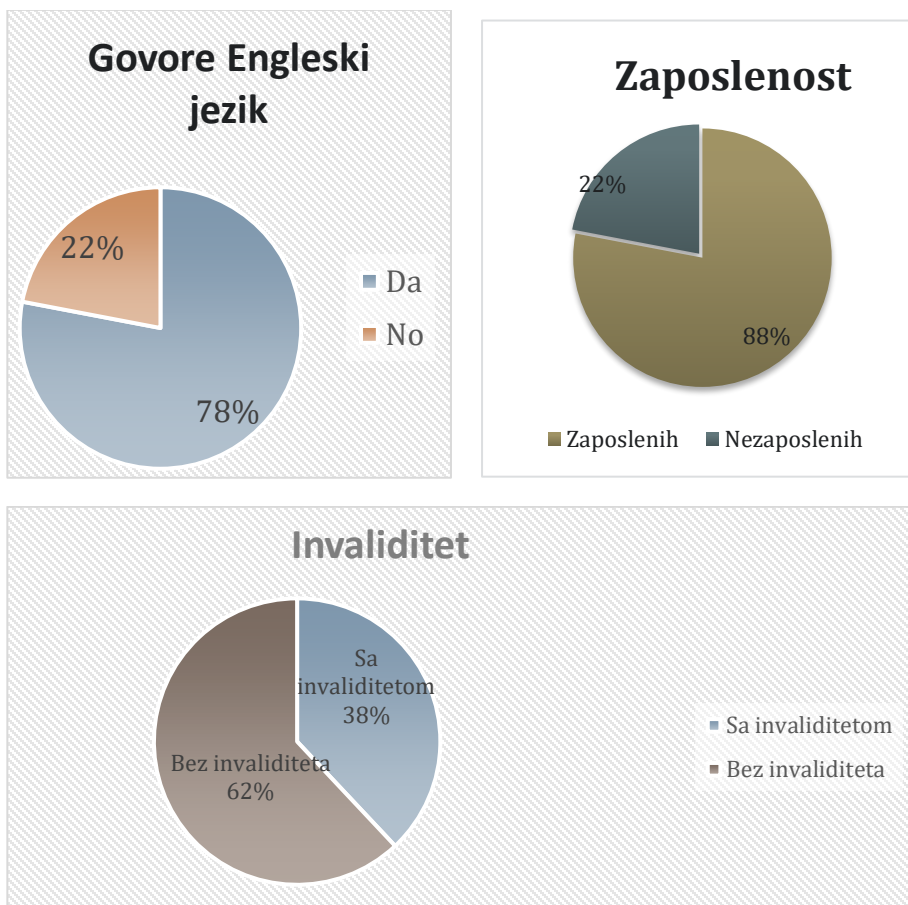
Tokom 2021.-2022. BHCAC je:

- Pomogao 1.157 individualnih klijenata.
- 81% korisnika su pojedinci iz BAME zajednica, 85% su stanovnici općine Brent.
- 62% svih korisnika primilo je savjete po pitanju socijalne pomoći/benefita uključujući pomoć u podnošenju zahtjeva.
- 5% je dobilo podršku u vezi sa stambenim pitanjima.
- 29% je dobilo podršku usmjerenu na osobu, uključujući digitalnu podršku.
- 4% je dobilo podršku po pitanju zdravlja.
- Stopa završetka predmeta: uspješno (97%), djelomično uspješno 2%, neuspješno 1%.
- 59% svih korisnika podržano je iz ili u prostorijama organizacije.
- 23% korisnika je podržano u biblioteci Willesden Green (od 15. Juna 2021.).
- 18% korisnika je podržano u biblioteci Harlesden (od 1. Septembra 2021.).
- 5. Jula 2021., BHCAC je sudjelovao u online programu "Srebrenica Memorial Event" koji je organizirala općina Brent.
- Isporučio 66 terenskih savjetodavnih sesija po pitanju socijalne pomoći/benefita: Willesden Green biblioteka (37) i Harlesden biblioteka (29).
- 45 sesija Društvenog kluba (dvaput sedmično) su organizirala i vodila 2 volontera (od 1. Septembra 2021.).
- Obučio 7 novih volontera.
- Organizirao tri značajna događaja povodom 25. Godišnjice od osnivanja Organizacije, Međunarodnog dana žena i Dana nezavisnosti Bosne i Hercegovine za sve zainteresirane strane, s ukupno 117 sudionika.
- Volonteri su dali organizaciji 464 sati volonterske aktivnosti; ekonomska vrijednost za organizaciju procijenjena na ukupno 6,960 funti.
- Digitalni kurs održan tokom Novembra-Decembra 2021. godine za 8 osoba.
- Realiziran Kurs cvjećarstva u periodu Februar- Mart 2022. za 8 osoba.
- 7 klijenata je steklo bolje razumijevanje o Univerzal kreditima kroz trening koji je realizirao naš stručni radnik.
- Proizveo 2 biltena na bosansko-srbsko-hrvatskom jeziku (brojevi 36. i 37.) koji su dostaviti do 120 korisnika putem pošte i mobilnih aplikacija.
- Uspješno prošao reviziju standarda kvaliteta savjetodavnih usluga takozvanu Advice Quality Standards (AQS) u Avgustu 2021. AQS je postignut po svim kategorijama savjetodavnih usluga koje BHCAC isporučuje to jest po pitanju socijalne pomoći, stanovanja, socijalne njege, zdravlja, invalidnosti i starijim osobama.

KOGA SMO POMOGLI U 2021.-2022.; 81% svih korisnika su osobe iz afričko-azijskih i etničkih majina, 85% stanovnici općine Brent i 74% njih je bilo radne dobi

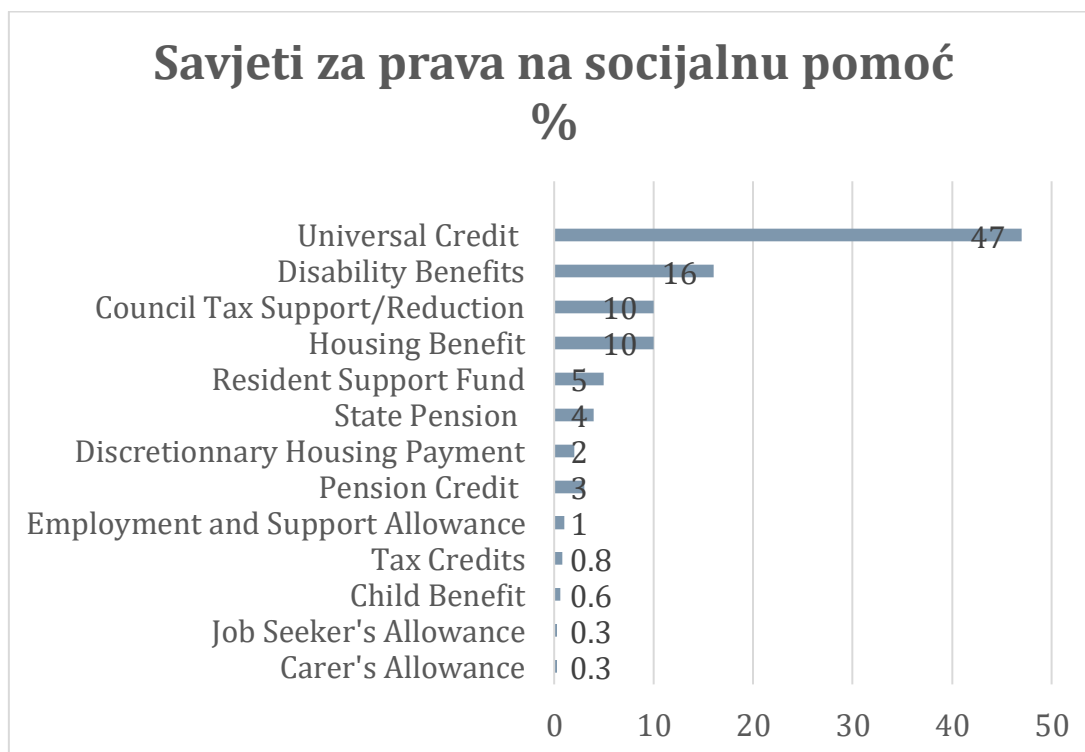
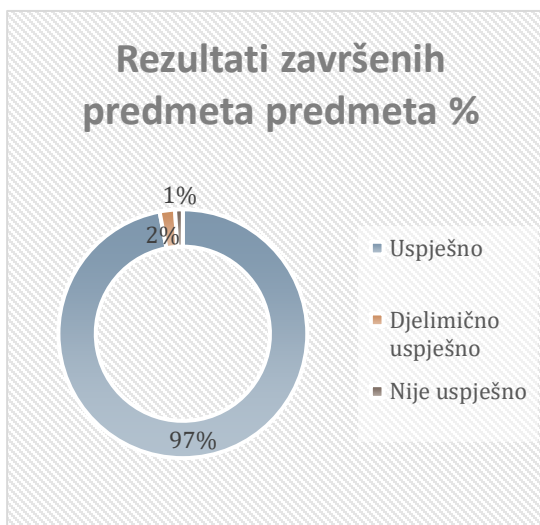
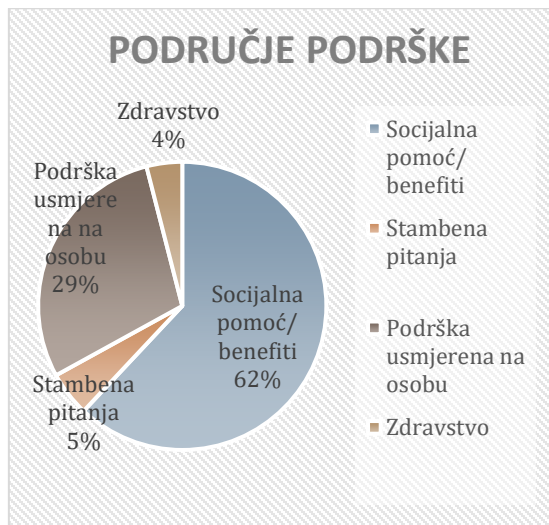


SOCIO-EKONOMSKI NEDOSTACI NAŠIH KORISNIKA



Pojava pandemije Covid-19 je pokazala potrebu za društvenim promjenama. Nejednakosti i siromaštvo tjeraju marginalizirane zajednice u dublje nivoe siromaštva i očaja. Naš rad je fokusiran na borbi protiv siromaštva koje doživljavaju korisnici naših usluga. Ovo radimo tako što pružamo pomoć pri ostvarivanju prava na socijanu pomoć/beneficije i promoviramo pristup socijalnoj pomoći, obrazovanju, zdravlju i aktivnostima za opću dobrobit. Naši podaci za godinu koja je završila 31. Marta 2022. pokazali su da su naši korisnici 88% nezaposleni, 38% su invalidi i 22% njih ne govore Engleski jezik.

62% BHCAC savjetodavnih usluga u 2021.-2022. su bile po pitanju socijalne pomoći uključujući pomoć u podnošenju zahtjeva. Ukupan broj korisnika u ovoj kategoriji je 717, a najviše pitanja se odnosilo na Univerzalne kredite (47%), potom naknade za invalidnost (16%), pomoć s općinskim porezom (10%) te pomoć kako bi se izmirila dugovanja za zaostalu kiriju (10%) kao i naknade za kiriju...



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

Zakova priča

Ukupna financijska dobit za Zaka na kraju 5 sedmica podrške postignuta je u iznosu od 3,544 funti

Zak (nije pravo ime) je samac, 41-godišnjak i britanski državljanin somalijskog porijekla, koji živi u socijalnom smještaju u općini Brent.

Iako je Zak uložio velike napore da nauči engleski jezik, nije imao nikakve formalne lekcije i stoga se oslanja na pomoć prijatelja, humanitarnih organizacija i osoblja općine Brent da mu pomognu. Pored jezičke barijere, Zaku nedostaju i digitalne vještine koje ga sprečavaju da napravi online zahtjeve za benefite ili da koristi online usluge.

U početku, Zak nije imao ozbiljnih zdravstvenih problema, međutim to se promijenilo kada je u Julu 2021. izgubio posao po tako zvanom *zero hour* ugovoru nakon Covid-19. To je neminovno rezultiralo nagomilavanjem zaostalih obaveza za stanarinu, nemogućnošću plaćanja računa i brigom oko priuščivanja dnevnih potrepština. U suštini, Zak je doživio velike financijske poteškoće koje su se pogoršale kada je dobio obavijest od stanodavca da napusti stan. Sve je to imalo negativan utjecaj na Zakovo mentalnom zdravlju, što je dovelo do stalnog i dugotrajnog lošeg raspoloženja i depresije.

U nadi da će dobiti pomoć Zak je posjetio Brent Hubs u Willesden Green biblioteci u kojoj naša organizacija isporučuje savjetodavne usluge. Brent Hubs je odmah uputio Zaka našem savjetniku koji je odmah izvršio sveobuhvatnu ili holističku procjenu Zakove situacije, analizirao svako pitanje razmatrajući Zakovo zdravlje, dobrobit, i potrebe ličnog razvoja. Koristeći holistički pristup, naš savjetnik je napravio akcioni plan za rješavanje svakog problema pojedinačno.

Zak nije znao na koje beneficije ima pravo niti kako ih zatražiti. Naš savjetnik mu je pomogao tako što ga je informirao o njegovim pravima i savjetovao mu da podnese zahtjeve za ostvarenje tih prava. Potom je pomogao Zaku da kreira e-mail adresu i podnese online zahtjeve za Univerzani kredit, Resident Support Fund i Council Tax Support Fund.

Izdao vaučera za hitne pakete hrane iz Sufra Food Bank. Potakao Zaka da se upiše na digitalni kurs koji realizira naša organizacija te ga uputio na Brent Start za kurs engleskog kao drugog jezika (ESOL).

Kao direktan rezultat pomoći našeg savjetnika, Zak je dobio:

1. E-mail adresu koju može koristiti za elektronsku komunikaciju.
2. Univerzal kredit od 701 funti mjesečno (489 funti za kiriju i standardna rata za samca u iznosu od 212 funti).
3. Resident Support Fund u iznosu od 2,745.55 funti (1,844.85 funti za pokrivanje zaostalih stanarina i 900.70 funti za hranu, komunalne usluge i zimsku odjeću).
4. Council Tax Support u iznosu od 19.49 funti sedmično.
5. Šest hitnih paketa hrane iz Sufra Food Bank.
6. Digitalne vještine nakon uspješno završenog digitalnog kursa.

Gore navedeni uspješni ishodi pomogli su Zaku da dobije financijsku i hitnu pomoć koja mu je bila potrebna za život i izbjegne deložaciju iz stana.

Zak je rekao da je podrška koju je dobio od nas na učinkovit način smanjila siromaštvo koje je doživio i spriječila veće probleme, povećala nezavisnost i izgradila otpornost, poboljšala svakodnevne funkcije, mentalno zdravlje i ukupnu kvalitetu života.

Digitalni kurs mu je pomogao da stekne digitalne vještine koje mu pomažu da samostalno upravlja Univerzal kredit online računom.

Upisom na ESOL kurs, Zak će dalje razvijati svoje znanje engleskog jezika, povećati svoje samopouzdanje da bude još samostalniji i poboljšati komunikaciju, što će mu olakšati pristup dostupnoj podršci od strane općine Brent i specijalističkih službi u budućnosti.

Zak je uvijek bio zahvalan na holističkoj pomoći naše organizacije i nikada nije propustio priliku da se zahvali!

Završeni predmeti

Naš savjetnik je pomogao Jacka (nije pravo ime) da ospori odluku da mu se ne dodjeli invalidnina i pomogao mu je da ga općina Brent procijeni za stambenu podršku. Jack je spavao kod prijatelja na sofi i imao je nekoliko dugotrajnih zdravstvenih problema. Općina Brent je prihvatila njegovu molbu beskućnika i ponudila mu privremeni smještaj. Jack je bio zahvalan na ponudi smještaja općini Brent i našem savjetniku na ponovnom uspostavljanju njegovog sedmičnog iznosa invalidnine od 83.70 funti i izostale invalidnine u iznosu od 1,339.20 funti.

Podržali smo još jednog stanovnika općine Brent kome su pogrešno odbijeni troškovi stanovanja putem Univerzal kredita. Nakon 11 mjeseci i obaveznog ponovnog razmatranja, našem klijentu je konačno dodijeljen nivo troškova stanovanja na koji ima pravo i isplata od preko 9.000 funti unazad. Fantastičan rezultat i dokaz briljantnog rada našeg Caseworker-a.

Izjave korisnika

„Samo bih dodao da bez pomoći vas i vaših kolega Lora (nije pravo ime) ne bi bila u poziciji u kojoj je danas. Sretna je i staložena i sigurnija u budućnost. Lora je jučer imala procjenu u općini Southwark, ako sve bude po planu, ona će biti smještena u Band 1 za stalni smještaj u Southwark-u. Hvala još jednom na pomoći.” Majka ugrožene odrasle osobe smještene u hitni smještaj u općini Brent

“Želio bih da vam se zahvalim na pomoći, Ed je uradio nevjerojatan posao, moji dugovi za stanarinu su podmireni i tako sam mu zahvalan.” Stanovnik općine Brent

“Ed je sjajan i vrlo pristupačan, on je osoba kojoj treba ići za bilo koje pitanje u vezi s benefitima on objašnjava složene stvari tako dobro da ih zapravo možete razumjeti.” Stanovnik općine Brent

“Proslava 25. godišnjice od osnivanja organizacije je bio poseban događaj za mene, hrana je bila odlična kao zabava i program. Posebno mi je bilo drago vidjeti mnogo ljudi koje nisam vidjela dugo vremena. Svi smo uživali. Hvala vam što ste to organizirali, stvarno nam je bilo potrebno tako nešto nakon Covid-19 i izolacije.” Stanovnik općine Brent

“Društveni klub je jedino mjesto gdje imam priliku da se sretnem s drugima i družim”. Radujem se svaki put posjeti i druženju s ostalim članovima zajednice s kojima razgovaram o aktualnim stvarima i razmjenjujem svakodnevna iskustva.” Član organizacije i stanovnik općine Hounslow.

“Hvala vam što ste organizirali digitalni kurs, naučila sam mnogo stvari koje će mi biti korisne u svakodnevnom životu, posebno zato što je sada sve online.” Članica organizacije i stanovnica općine Islington.

“Drago mi je što sam završila digitalni kurs, sad mogu da upravljam svojim e-mailovima i Univerzal kredit nalogom”. Hvala vam puno što ste me naučili kako da to uradim i što ste bili strpljivi sa mnom.” Stanovnica općine Brent

“Obuka o Univerzalnom kreditu je bila odlična. Sada razumijem kako funkcionira i što trebam učiniti kada stvari krenu po zlu. Ovo će mi biti od koristi”. Stanovnik općine Brent.

Naše savjetodavne sesije na terenu pružaju visokokvalitetne i efikasne usluge i podršku koju cijene stanovnici općine Brent. To znamo iz njihovih povratnih informacija i rezultata stope uspješnosti rada na predmetima (97% uspješna) i povratnih informacija i ocjena od strane korisnika. 81% ispitanika je naše osoblje ocijenilo kao najkompetentnije (10 od 10 bodova), dok je 19% dalo ocjenu između 7-9.

Analiza anketa-ocjene korisnika

Podatci iz anketa u Januaru-Februaru 2022. pokazuju da:

- 94% ispitanika zna više o svojim pravima na socijalnu pomoć/benefite i pitanjima koja ih se tiču;
- 80% ispitanika su rekli da im se poboljšala financijska situacija;
- 81% ispitanika ocijenilo je osoblje s ocjenom 10 od 10 bodova u pogledu kompetentnosti;
- 100% ispitanika je kvalitetu našeg treninga za beneficije ocijenio s ocjenom 5 of mogućih 5;
- Svi ispitanici su prijavili povećano znanje o Universal Credit i samopouzdanje u primjeni svog znanja u svakodnevnom životu.

FINANCIJSKI IZVJEŠTAJ

	£	£
ULAZNA SREDSTVA	2022	2021
Donacije	110	4
Članarina	620	481
The National Lottery Community Fund	80,015	100,184
London Borough of Ealing	-	2,500
London Borough of Brent	35,106	36,539
City Bridge Trust	-	85,176
United in Hammersmith & Fulham	-	1,000
Leathersellers Company Charitable Fund		1,800
London Legal Support	-	2,000
Job Retention Scheme Grant	9,206	6,267
HM Government grant income	-	10,000
National Lottery Awards For All	10,000	-
Arnold Klark Community Fund	1,000	-
Mrs Smith and Mount Trust	3,000	-
Advice Fund	1,433	-
UKUPNA ULAZNA SREDSTVA	140,490	245,951
UTROŠENA SREDSTVA		
Plate	57,182	56,492
Poreski izdatci zaposlenih	1,490	1,635
Penziono	4,147	3,304
Kirija	11,557	10,791
Struja i grijanje	1,423	847
Osiguranje	1,531	1,152
Čišćenje i troškovi materijala	469	812
Troškovi telefona i interneta	1,798	1,864
Troškovi aktivnosti projekata	43,170	37,158
Gubitak vrijednosti pokretne imovine	1,112	370
Pretplate drugim organizacijama	1,981	1,435
Ostali kancelarijski troškovi	3,208	24,103
Nezavisni financijski revizor	2,400	2,100
Usluge banke	240	220
Troškovi službe za obračun plata	1,782	901
UKUPNA UTROŠENA SREDSTVA	<u>133,489</u>	<u>143,184</u>
NETO ULAZNA/ IZLAZNA SREDSTVA	<u>7,001</u>	<u>102,767</u>

BILJEŠKE UZ FINANCIJSKI IZVJEŠTAJ

Izvještaj o Financijskim Aktivnostima, pokazuje ulaz novca za godinu koju obrađujemo u iznosu od £140,490 a isto tako i izlaz novca ili trošak u iznosu od £133,489 što znači da je Organizacija okončala financijsku godinu u suficitu od £7,001 (2021: suficit £102,767), to jest imala je veće prihode od utroška za period April 2021.- Mart 2022.

Rezerve organizacije datuma 31. Marta 2022. u iznosu od £139,470; od kojih su £112,052 namjenski fondovi (2021: £105,594) a nenamjenski u iznosu od £27,418 (2021: £26,875) se prenose u novu financijsku godinu.

Svi podaci i kompletan sadržaj Izvještaja su provjereni od strane nezavisnog financijskog kontrolora Dunstanette Kuti FCCA MCSI te potvrđeni i prihvaćeni od strane članova Upravnog komiteta 9. Novembra 2022. i potpisani u njihovo ime od strane predsjednika Zaima Pašića.

BILANS STANJA NA DAN 31.03.2022.

	2022	2021	
MATERIJALNA IMOVINA	BILJEŠKE	£	£
DUGOTRAJNA MATERIJALNA IMOVINA	9	-	1,112
TRENTNA IMOVINA			
DUŽNICI	10	896	2,204
GOTOVINA U BANCI		144,350	136,363
		145,246	138,567
POVJERENICI: iznos koji opada tokom godine	11	(5,766)	(7,210)
NETO TRENTNA IMOVINA		<u>139,470</u>	<u>131,357</u>
SVEUKUPNA IMOVINA MINUS OBAVEZE		139,470	132,469
NETO IMOVINA		<u>139,470</u>	<u>132,469</u>
RESERVE			
NAMJENSKI FONDOVI		112,052	105,594
NENAMJENSKI FONDOVI		27,418	26,875
SVEUKUPNI FONDOVI ORGANIZACIJE	12	<u>139,470</u>	<u>132,469</u>

PLANOVI ZA NAREDNU GODINU

Potražnja za našim savjetima i podrškom u bibliotekama Willesden Green i Harlesden i dalje nadmašuje finansirane nivoe naših usluga i očekuje se da će se to povećati u narednoj godini kako uticaj rasta cijena energije i rastućih troškova domaćinstava utiče na ljude širom zemlje.

Nastavit ćemo tražiti dodatne resurse za nastavak rada i proširenje kapaciteta.

Finansiranje je i dalje kratkoročno i neizvjesno, što otežava dugoročno planiranje.

Upravni komitet to prepoznaje, a BHCAC je počeo diverzificirati svoju potragu za drugim mogućnostima finansiranja i već radi sa drugim partnerima na traženju mogućnosti za saradnju na projektima gdje je to moguće.

ZAHVALNICA

Željeli bismo zahvaliti našim članovima i partnerima koji su nam pružili podršku u našem djelovanju. Također bismo željeli zahvaliti svom osoblju i volonterima na njihovom vrijednom i predanom radu u 2021.-2022.

Ništa od našeg rada se ne bi dogodilo bez pomoći naših financijera. Iskreno se zahvaljujemo sljedećim organizacijama posebno našim glavnim financijerima općini Brent i Nacionalnoj lutriji. Financirani od:



Mrs Smith & Mount Trust

HVALA...

PREGLED AKTIVNOSTI U 2021.-2022.



Slika 1. Univerzal kredit trening



Slika 2. Digitalni kurs



Slika 3. Obuka volontera



Slika 4.



Slika 5.



Slika 6.



Slika 7.



Slika 8. Društveni klub

Slike 4., 5., 6. i 7. Kurs cvjećarstva

PROSLAVA 25. GODIŠNJICE OD OSNIVANJA BHCAC-a (1997-2022)

Obilježeni Međunarodni dan žena i Dan nezavisnosti Bosne i Hercegovine



Slike 9. i 10. Dodjela karanfila gošćama povodom Međunarodnog dana žena



Slika 11. BHCAC's stručni radnici voditelji programa



Slika 12. Gošće igraju kolo



Slika 13. Priznanje za BHCAC



Slika 14. Priznanje za Trust for London
Vanja Filipović, Ambasador BiH u UK i sjevernoj Irskoj



Slika 15. Priznanje za općinu Brent



Slika 16. Počasni gost govornik N.J.E.



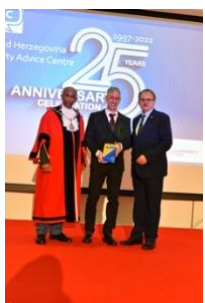
Slika 17. Priznanje za St Andrew's Church



Slika 18. Priznanje za Brent Hubs



Slika 19. Priznanje za Ealing Food Bank



Slika 20. Priznanje za Child Poverty Action Group



Slika 21. Priznanje za Centre for Armanian Inforamtion & Advice



Slika 22. Priznanje za Brent Start



Slika 23. Priznanje za Kevin Griffith



Slika 24. Priznanje za Remembering Srebrenica



Priznanje za Sefera Haskić

KONTAKT INFORMACIJE



Bosnia and Herzegovina Community Advice Centre
Rear of 108 High Road Willesden, London, NW10 2PP
T: 20 8459 4201
E: info@bhcac.org.uk
W: www.bhcac.org.uk



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

