

TWERK vzw

jaarverslag 2020



(Op 4 december 2020 wijdde de Gazet van Antwerpen 2 pagina's aan TWERK in dit rare coronajaar.
Het volledige artikel is [hier](#) te lezen.)

INHOUD

0. INLEIDING	2
1. PERSONEEL	3
1.1. Doelgroepmedewerkers	3
1.2. Begeleiding	4
2. THEMA'S EN PROJECTEN	6
2.1. Een coronaveilig bedrijf	6
2.2. Een innoverende en coronaveilige product/dienst-combinatie	7
2.3. Een opgemerkte stockverkoop	11
2.4. Vernieuw(en)de fundraising: Chocolate Helpt	11
2.5. Fairtrade	12
2.6. Groep Talent	13
3. PRODUCTIE EN VERKOOP	14
3.1. Verkoopscijfers	14
3.2. Piekperiodes	15
3.3. Markante productie- en verkoopscijfers	16
3.4. Onze klanten	18
4. FINANCIEEL	20
4.1. Resultatenrekening	20
4.2. In historisch perspectief – besluit	21
Colofon	22

0. INLEIDING

Dit jaarverslag geeft een beeld van de werking, processen, activiteiten en resultaten van TWERK in 2020. Het is de tweede keer dat we dit jaarverslag in deze vorm presenteren, die uitgebreider is dan de vroegere summiere rapportage van (veelal financiële) jaarcijfers. Het jaarverslag-2019 hebben we verspreid naar een breder publiek van stakeholders en dat werd op prijs gesteld. Met de feedback daarop hebben we een aantal extra ken- en kerncijfers verbreed en verfijnd, onder andere met historische gegevens. Op die manier schetsen we niet alleen een vollediger beeld van onze organisatie, maar kunnen we ook betere analyses maken en meer en beter reflecteren over het beleid van ons maatwerkbedrijf.

2020: een coronajaar met impact

De hele wereld is in 2020 op een mum van tijd veranderd. De Coronacrisis stelde heel wat mensen en organisaties voor bijzondere uitdagingen, en dat was voor TWERK niet anders. Op 13 maart ging het land in lockdown. En TWERK dus ook, midden in de aanloop naar Pasen, klassiek de tweede drukste periode van het jaar voor TWERK.

Voor TWERK had corona **intern** heel wat gevolgen. Heel wat collega's behoren tot een risicogroep of worstelden met de onzekerheid en onvoorspelbaarheid van de crisis. Ook onze lokalen en processen waren niet voorzien op de afstands- en andere veiligheidsvereisten. Administratief zorgde corona ook voor extra druk: tijdelijke werkloosheid, corona-ouderschapsverlof en/of medische uitzonderingssituaties zorgden voor extra papierwerk én voor extra begeleidingsnood van onze medewerkers, aangezien ze heel vaak werden geconfronteerd met een minder toegankelijke (of zelfs gesloten) dienstverlening van vakbonden, ziekenfondsen en andere uitbetalingsinstellingen.

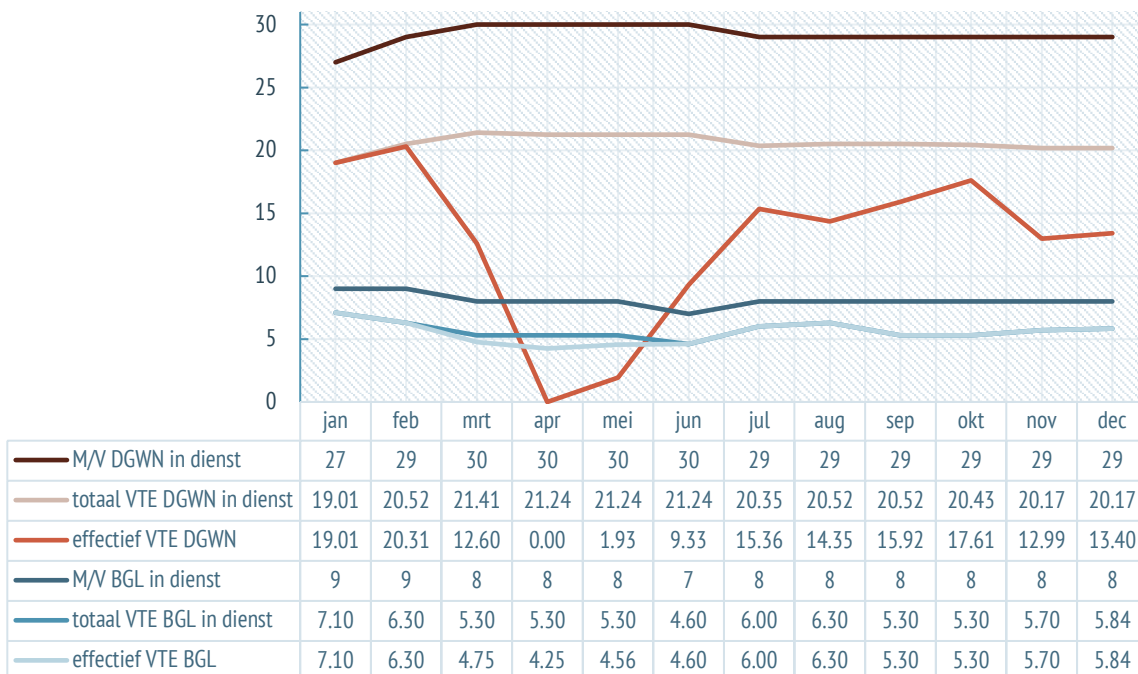
Maar de grootste veranderingen gebeurden uiteraard **extern**. Het overgrote deel van de TWERKproducten wordt afgenomen als personeels- of relatiegeschenk, of wordt ingezet bij bedrijfsevenementen of productvoorstellingen. Die gehele afzetmarkt viel zo goed als weg omdat mensen niet meer konden samenkomen of alleszins onze chocolade niet meer coronaproof konden verdelen.

Die ongeziene uitdaging hebben we met TWERK omgebogen tot een **opportuniteit**. Op amper enkele maanden tijd ontwikkelden we een gamma covidproof verzendbare chocolade met een hoogst persoonlijke aanpak die onze klanten volledig ontzorgde. We beschikken niet alleen over een heel kwalitatief product, maar ontwikkelden dus ook een behoorlijk unieke dienstverlening. **Chocolate as a service** slaat aan, zoals zal blijken uit onze financiële resultaten.

Corona had dus een enorme impact op TWERK, maar dan vooral positief. TWERK heeft aangetoond dat het flexibel en efficiënt kan inspelen op onvoorziene omstandigheden. En dat is niet evident wanneer je met autisme bezig bent.

1. PERSONEEL

Evolutie Personeelsbestand 2020



- “in dienst” betekent “onder contract” en houdt geen rekening met afwezigheden van welke aard dan ook
- “totaal VTE” houdt evenmin rekening met langdurige afwezigheden of tijdelijke werkloosheid
- “effectief VTE” is een omrekening van het aantal effectief betaalde gepresteerde werkuren en vakantiedagen

1.1. Doelgroepmedewerkers

In- en uitstroom

Meer en betere jobs voor mensen met ASS blijft de prioritaire doelstelling voor TWERK, en zelfs in een coronajaar is dit gelukt. In januari mochten we 1 nieuwe collega verwelkomen, in februari 2. Vlak voor de lockdown startten we nog een kandidaat op. Het traject van die laatste verliep eerder moeizaam en moesten we stopzetten in juni. Per saldo betekent dit wel dat we in 2020 **3 nieuwe doelgroepwerknemers** (in totaal goed voor 1,56 VTE) een duurzame job hebben kunnen aanbieden. Op 31 december 2020 boden we een contract, zinvol werk en loon naar werken aan 29 personen met autisme.

Tijdelijke werkloosheid en invulling contingent

De bovenstaande tabel toont duidelijk aan wat voor gevolgen de coronacrisis had. Meteen na afkondiging van de lockdown op 13 maart opteerden we voor het stelsel van **tijdelijke werkloosheid** voor al onze doelgroepmedewerkers. Het was op dat ogenblik immers duidelijk dat we zowel qua processen als qua ruimte niet beantwoordden aan de afgekondigde

veiligheidsmaatregelen. Bovendien behoorde een belangrijk aantal medewerkers (en/of hun familie) tot een risicogroep. In overleg met de preventiearts bleek het raadzaam om dit pad te volgen om nadien mondjesmaat de productie terug op te starten.

Vanaf mei gingen gradueel, met een corona-vormingsmoment en intensieve opvolging, onze doelgroepmedewerkers terug aan de slag, uiteraard met oog voor alle veiligheids- en gezondheidsvereisten. We zien die geleidelijke toename duidelijk tot medio oktober, toen de maatregelen tijdens de tweede coronagolf opnieuw verstrengd werden. Gedurende het hele coronajaar 2020 werd slechts bij 1 medewerker COVID-19 (via een besmetting buiten de werkvloer) vastgesteld, maar door goede preventieve opvolging is TWERK erin geslaagd om corona buiten zijn ateliers te houden.

Gemiddeld gesproken is het gesubsidieerde **contingent** van TWERK slechts opgevuld met 12,73 effectieve VTE. De minister en het Departement voor Werk en Sociale Economie hebben zich er wel toe verbonden om deze invullingsgraad niet mee te nemen in eventuele beoordelingen binnen het Maatwerkdecreet.

1.2. Begeleiding

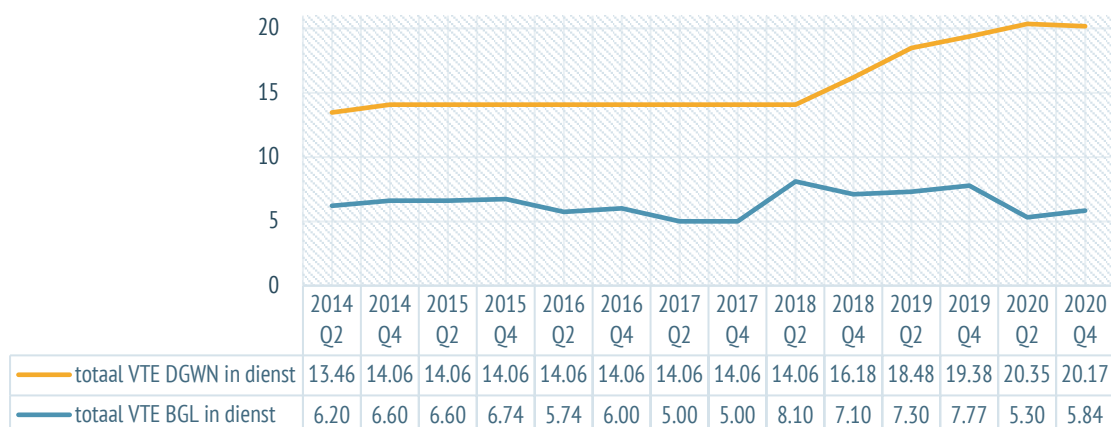
De begeleiding bleef na 13 maart wél zo goed als voltallig aan de slag. In de eerste plaats om alle lopende orders af te werken (wat duurde tot begin mei), maar ook om de werkvloer voor te bereiden op een veiligere manier van werken. Wel werd zo goed mogelijk gebruik gemaakt van de mogelijkheden op gebied van corona-ouderschapsverlof om gezin en werk beter te kunnen combineren (wat de evolutie van het effectieve VTE in 2020 verklaart, met een daling in maart tot gevolg). Bovendien mochten we in 2020 maar liefst 3 geboortes vieren bij ons jonge begeleidingskader. Zij werden voor de duur van hun moederschapsrust doorheen het jaar vervangen door 3 tijdelijke krachten. Een extra ergotherapeute, in dienst sinds september 2019, kreeg een contract onbepaald duur aangeboden.

Einde 2020 sloten we bijgevolg af met een begeleidingskader van 8 personen in dienstverband. (van wie 1 in moederschapsrust en 1 als tijdelijk vervanger). We zien ook een afname van het aantal VTE van 7,10 in januari naar 5,84 in december door opname van (al dan niet corona-) ouderschapsverloven.

In historisch perspectief

We hebben de VTE-personeelsdata uitgezet op een tijdlijn van 2014 tot en met 2020 op de volgende bladzijde, met een snapshot op 31 mei en 31 december van elk jaar. De tendens die we al in het vorige jaarverslag aangaven wordt hierdoor bevestigd: door een focus op onze kerntaak (begeleiden van onze doelgroepmedewerkers in de productie op de werkvloer) en door duidelijke efficiëntiewinsten in al onze processen kunnen we nu **meer mensen** (13,46 VTE in 2014 vs. 20,17 einde 2020, dus bijna +50%) **kwaliteitsvol aan het werk zetten met minder begeleiding** (6,20 VTE in 2014 vs. 5,84 VTE einde 2020).

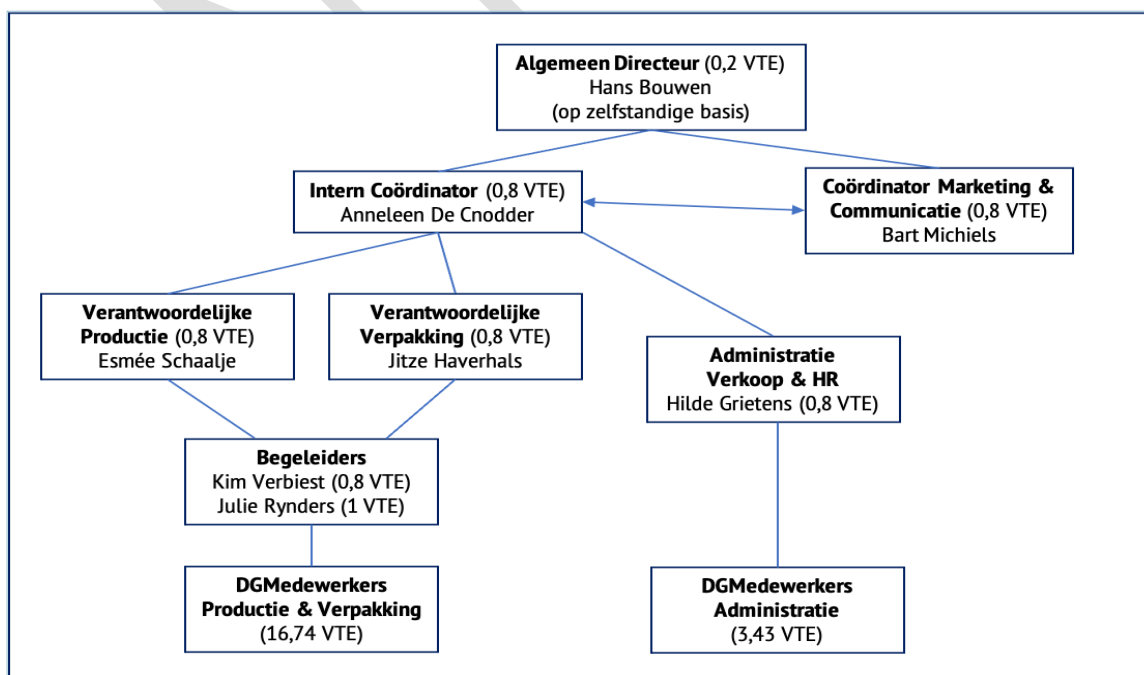
Evolutie VTE 2014-2020



Deze historische (r)evolutie is mooi in cijfers, maar we mogen niet vergeten dat ze het resultaat is van vele inspanningen:

- De bestuurs- en managementwijzigingen van 2015 tot 2017 leidden tot een shift in financieel, commercieel en personeelsbeleid.
- Het Maatwerkdecreet verplichtte ons (gezien verminderde subsidies) tot een verder opdrijven van productie en verkoop, met ongewijzigde omkadering.
- Het vernieuwde organigram van einde 2019 zorgde voor een nog dynamischere en flexibelere organisatie.

Dankzij dit sterk beleid en vooral dankzij de dagelijkse inzet van de voltallige omkadering op TWERK, konden we deze groei van een “goed doel”-sociale werkplaats naar een professioneel maatwerkbedrijf doormaken. Een groei die zich ook vertaalt in (en onlosmakelijk verbonden is met) de productie en verkoop, die we in hoofdstuk 3 belichten.



het “vaste” team van TWERK einde 2020 (dit wordt verder verfijnd in 2021)

2. THEMA'S EN PROJECTEN

Zoals al aangegeven in de inleiding overheerste Corona het hele jaar. Vanaf 13 maart tot de eerste helft van mei bleef enkel het begeleidingsteam van TWERK aan de slag. Het team zorgde in de eerste plaats voor **de afwerking en oplevering van het (goed gevulde) orderboekje van Pasen**. Veel klanten-bedrijven sloten de deuren of schakelden helemaal over op telewerk, zodat ze hun medewerkers geen paasgeschenk meer konden bezorgen. Gelukkig hielden de meeste klanten hun bestelling aan uit solidariteit. Vaak schonken ze hun bestellingen aan ziekenhuizen, woonzorgcentra, voedselbanken of andere goede doelen, die TWERK graag beleverde.

Het team nam dus helemaal zelf de productie en verpakking op zich. Die bezigheden grepen we aan om te brainstormen over de **heropstart en het coronaveilig maken van de werkvloer**. En tegelijk rijpte het **idee voor een nieuw product**. Het viel immers te vrezen dat corona nog een hele tijd de wereld in de ban zou houden, met alle gevolgen vanden voor de TWERKproducten. Hoe zorg je ervoor dat onze chocolade toch nog massaal gekocht en geproefd kan worden?

2.1. Een coronaveilig bedrijf

Na een analyse van de veiligheidsvoorschriften en een bespreking met de preventiedienst IDEWE en de arbeidsgeneesheer was al snel duidelijk dat TWERK moeilijk kon heropstarten zoals in pre-coronatijd. De voornaamste noden lagen op vlak van **goed en veilig ruimtegebruik**, waar zoveel mogelijk de veilige afstand van anderhalve meter verzekerd moest worden.

Het belangrijkste pijnpunt bleek daarbij de **refter**, waar we onmogelijk al onze medewerkers op een veilige afstand van elkaar konden laten plaatsnemen. Daarom werd een deel van de grote zaal op de eerste verdieping afgesloten van de stockruimte en heringericht met plexischermen. Ook in de ateliers werden de nodige schermen voorzien en looprichtingen aangegeven.

Vanaf half mei startten druppelsgewijs en in kleine groepjes de doelgroepmedewerkers opnieuw op. Ze kregen allen een introductie in de **nieuwe hygiënische voorschriften** en de nieuwe manier van werken. Elke dag voorzien we als extra veiligheid een temperatuurcontrole voor het betreden van de werkvloer.

Op die manier konden we geleidelijk aan het gros van onze medewerkers terug aan het werk zetten, samenvallend met enkele versoepelingen van de maatregelen. Toen die in oktober opnieuw verstrengd werden, opteerden we ervoor om (in overleg met hun familie) de medewerkers met het grootste risicoprofiel opnieuw thuis te houden.

Door die veilige inrichting konden we in november overigens opnieuw een beroep doen op een weliswaar kleinere maar heel gemotiveerde ploeg van **vrijwilligers**, die zelfs ook thuis behoorlijk wat voorbereidend (verpakkings-)werk verrichtten.

Een opmerkelijk detail: naar ons weten is TWERK het enige maatwerkbedrijf, en misschien zelfs het enige productiebedrijf dat **telewerk voor arbeiders** mogelijk maakte. 2 van onze doelgroepcollega's die in TWONEN verbleven (het woonproject boven de TWERK-administratie) kregen tweemaal daags een pakket plooi-, monteer- en etiketterwerk in hun studio bezorgd. Dit bezorgde hen structuur, een zinvolle dagbesteding én een mooi loon voor hun geleverde prestaties.

2.2. Een innoverende en coronaveilige product/dienst-combinatie

Een onverwacht traject

In 2019 startte TWERK een innovatietraject op, “**van 2D naar 3D**”, met als doel de mogelijkheden te verkennen om unieke 3D-logochocolade te kunnen ontwikkelen gebaseerd op innoverende technieken van 3D-frezing en thermoforming. Het traject werd gesteund door het BNP Paribas Venture Philanthropy Fund van de Koning Boudewijnstichting en via een extra innovatiesubsidie van het Vlaamse Departement Werk en Sociale Economie. Het traject kende een eerder moeizame start, maar begin 2020 komen we op het spoor van [Cocoon2440](#), een open innovatie-lab in Geel in een samenwerkingsverband tussen diverse ingenieurs- én voedingsopleidingen van KULeuven en Thomas More Hogeschool. Einde februari is er een eerste veelbelovende kennismaking.

Helaas strooit de lockdown roet in het eten nog voor we het traject kunnen opstarten. Pas in mei kunnen we de draad terug opnemen; er start dan intensieve research die zich vooral toespitst op technische specificaties.

Zoete groeten

Tijdens de Paasverpakkingsactiviteiten rijpt het idee om aan de slag te gaan met verzendbare chocolade. We willen particulieren de kans geven om “[zoete groeten](#)” te versturen: via een webshop kunnen ze een chocoladereep bestellen, een bijhorend kaartje personaliseren en dit alles laten drukken en verzenden door TWERK. We informeren bij Bpost naar specifieke verzendmodaliteiten en krijgen de garantie dat een standaardtablet van ca. 95g per gewone brievenpost voordelig kan worden verstuurd.



Na enkele tests lanceren we dit concept begin juni, met wat lokale [persbelangstelling](#) en enkele kleine particuliere webshopbestellingen als resultaat.

Een sinterklaastablet

In mei start traditiegetrouw de planning, vormgeving en productie voor de sinterklaasperiode, voor TWERK nog steeds de drukste en belangrijkste tijd van het jaar. TWERK had al langer het idee om te werken met een *artist in residence*, die 1 jaar lang de vormgeving van de verpakking op zich zou nemen. De keuze valt op Liesbet Slegers, een Herentalse kinderboekenauteur en -illustratrice met een bredere Vlaamse uitstraling.

Dit proces verloopt quasi simultaan met de ontwikkeling van het “Zoete Groeten”-concept. Dat tablet is makkelijk, snel en efficiënt te produceren, kan onbreekbaar via brievenpost verzonden worden en zou wel eens een plan B kunnen zijn wanneer een tweede coronagolf zich aandient. De ontwerpen van Liesbet Slegers lijken door haar eigen stijl (met dikke aanzetten en stevige potlood- en penseeltrekken) uitermate geschikt om als uitgangspunt te dienen voor een “sintgravure in chocolade”. Als het uiteindelijke product dezelfde afmetingen en grammage heeft als het zoete groeten-tablet is het al door Bpost principieel gevalideerd en getest op verzendbaarheid, breekbaarheid en voedselveiligheid.

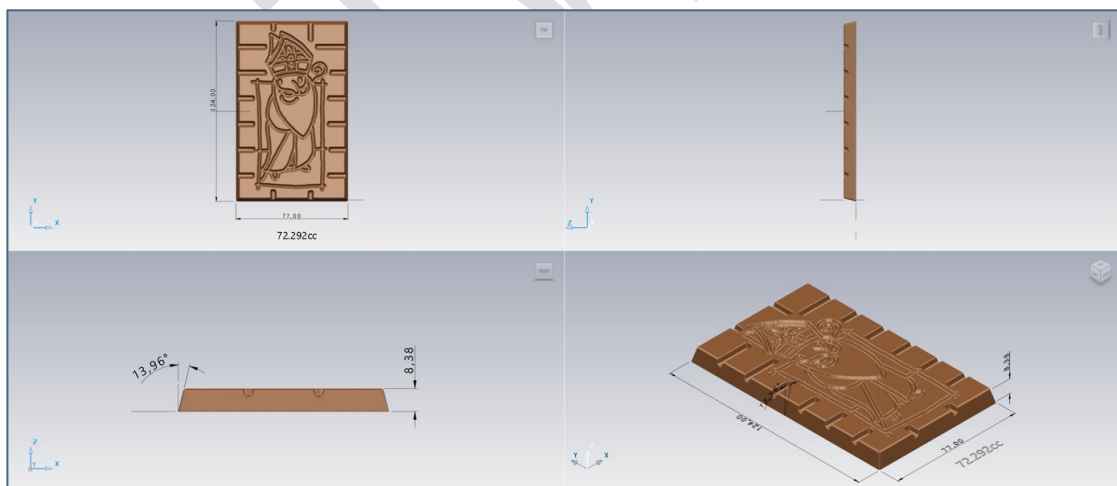
Het sinterklaastablet is geboren.

Of althans, het concept ervan: een met voordelige brievenpost **breukresistent verzendbaar chocoladetablet**.

Simultaan loopt het innovatietraject met Cocoon2440, maar daaruit blijkt dat er een heel lange doorlooptijd zal zijn tussen ons eigen idee en de eigen vervaardiging van een geschikte 3D-mal. Daarom nemen we contact op met onze mallenleverancier Chocolate World, die ervaring heeft met het in grote oplage produceren van gepersonaliseerde mallen. En we bestellen 150 exclusieve sintmallen op maat.

First to market

In **september** is in de buitenwereld het coronavirus opnieuw in opgang. We merken dit ook aan een aarzelend startende sinterklaasverkoop, waar vele klanten/bedrijven wegens de onduidelijkheid nog geen definitief uitsluitsel geven over een eventuele bestelling, laat staan over welke vorm hun personeelscadeautje best zal aannemen.



1 van de 4 versies van de sinterklaastabletmal

Medio oktober, na een uitvoerig testproces, is de eerste perfecte sinterklaasmal klaar. We beslissen – hoewel alle vormen pas ten vroegste in november worden geleverd – om het sinterklaastablet te gaan promoten als slim, covid-proof alternatief. Onze klanten kunnen hiermee toch breukvrij en covid-proof een sinterklaascadeautje aanbieden aan hun thuiswerkers. En cours de route ontwikkelen we een GDPR-policy, verkennen we verdere mogelijkheden tot personalisatie van de verpakking en plannen we zo goed mogelijk de extra logistieke verzendstappen.



Om dit product te kunnen visualiseren alvorens het fysiek geproduceerd is, kunnen we terugvallen op het talent van onze collega-doelgroepmedewerker-ICT. Hij bekwaamde zich ondertussen in technieken van **3D-grafische vormgeving** en “*rendering*” van simulaties. Die nieuwe visuele mogelijkheden geven de marketing, communicatie en verkoop een stevige extra basis.

Behalve met onze klassieke mailings voeren we ook een doelgerichte advertentiecampaigned naar ons B2B-doelpubliek via LinkedIn en de [“MadeIn...”-nieuwsbrieven en -websites](#), en bereiken zo een breed potentieel publiek. We sturen een persbericht uit dat o.a. opgepikt wordt door [Kanaal Z](#) en [RTV](#). Zo komen we nog meer *in the picture* bij geïnteresseerde ondernemingen.

Daar waar de klassieke sinterklaasverkoop van holgoedfiguurtjes stokt¹, merken we een grote vraag naar dit **product**, en zeker ook naar een dergelijke **service**. Met het sinterklaas-tablet **ontzorgt** TWERK de opdrachtgever immers op elk gebied: we bieden immers niet alleen een uniek en origineel Fairtrade chocoladeproduct aan, we verzorgen ook een GDPR-conforme verwerking van adresgegevens en staan daarbij in voor een vlotte en zorgeloze verzending naar thuiswerkers via speciale MassPost-Direct Mail-tarieven, aan een bijzonder scherpe prijs.

Hartverwarmende reacties

Van heel veel klanten vernemen we dat “*TWERK het enige bedrijf is dat dit doet*”, en dat blijkt ook uit het aantal nieuwe klanten die we bijwinnen. Hoewel van onze top-30 grootste klanten van sint-2019 de helft niets bestelt wegens de corona-omstandigheden, winnen we 31 nieuwe klanten bij dankzij dit product. Alles welbeschouwd is deze combinatie van product en dienst ook behoorlijk uniek en innovatief: we combineren immers onze core business (het op maat maken en verpakken van chocolade) met een eerder klassieke maatwerkactiviteit (het conditioneren van Massmailzendingen).

¹ Een leverancier/groothandel meldde ons een daling van 40% van zijn verkoops cijfers voor sinterklaas. Ook OXFAM Fairtrade zag zijn omzet met 30% dalen.

Precies deze mix maakt ons bijzonder aantrekkelijk voor bedrijven/opdrachtgevers die op zoek zijn naar een waardig, uniek en verrassend sinterklaascadeau. Van 25 november tot 30 november verzendt TWERK zo'n **30.000 sinterklaastabletten** naar evenveel thuiswerkers in Vlaanderen, Brussel, Wallonië, Nederland, Tsjechië, tot zelfs in de Verenigde Arabische Emiraten.

Een wenstablet

Omdat de corona-dreiging nog niet ten einde zal zijn in december of zelfs in het voorjaar van 2021, nemen we in oktober ook het initiatief tot een vervolg op dit concept voor de eindejaarsperiode met een speciaal [wenstablet](#). Daarvan is het concept nog enigszins gefinetuned: aan de standaardverpakking bevestigen we een personaliseerbaar flapje, zodat het eindproduct een echte wenskaart kan worden, gevuld met chocolade. De speciale vormen bestellen we opnieuw bij Chocolate World.



Voor een aantal organisaties/ondernemingen drijven we de graad van personalisatie nog op. Voor de Stad Herentals ontwerpen we in samenwerking met Liesbet Slegers een speciale "Herentalse" verpakking van het wenstablet, dat door het stadsbestuur verzonden zal worden als wenskaart naar ca. 500 personeelsleden en 1.000 vrijwilligers van dit coronajaar.



verder doorgedreven personalisatie: nieuwjaarstablet in volledig gepersonaliseerde verpakking

Door het succes van het sinterklaastablet (en het daaropvolgende wenstablet) geraken we nog meer overtuigd van de **unieke positie** die we innemen als maatwerkbedrijf, en kijken verder naar Pasen, die andere populaire chocoladeperiode.

Het is ondertussen duidelijk dat we door dit innovatietraject een behoorlijk uniek product-met-dienst hebben ontwikkeld en dat we nieuwe markten kunnen aanspreken met **chocolate as a service**.

En uiteraard verkennen we de mogelijkheden van 3D-gepersonaliseerde chocolade verder in 2021.

2.3. Een opgemerkte stockverkoop

Het succes van het verzendbare sinterklaasgamma leidt nog tot een vreemd neveneffect. In de periode tussen mei en half oktober bouwden we een **grote voorraad van ca. 3 ton klassieke holgoedfiguurtjes** op, die geen afname vonden bij ons klassieke B2B-publiek. Dit vraagt begin november om gepaste actie. We overwegen om de figuurtjes te hersmelten, maar opperen ook het idee om via een stockverkoop zoveel mogelijk figuurtjes in bulk aan particulieren aan fabrieksprijs te verkopen. We ontwikkelen hiervoor een *basic* bestelformulier op onze website en willen via sociale media aandacht genereren.

Dit idee krijgt behoorlijk onverwacht een stevige impuls door een [RTV-reportage op 25 november](#). Die avond haalt de TWERKwebsite hoge bezoekerspieken: gemiddeld om de 4 minuten loopt een nieuwe bestelling van particulieren binnen. De volgende dagen geraken zowel de verkoopsmailbox als de telefoonlijn van TWERK overbelast met vragen van particulieren die TWERK willen steunen. Tijdens de drukste weken van het jaar - en tijdens de verstrengde coronamaatregelen - herorganiseren we het onthaal en de TWERK-administratie tot een coronaveilig afhaalpunt. Tussen 26 november en 5 december verkopen we deze stock sintfiguurtjes vrijwel helemaal uit. **1.028 particuliere sympathisanten kochten samen meer dan 2.000 dozen van elk 1,5 kg holgoedfiguurtjes**. Ook de bijhorende reacties waren hartverwarmend.

2.4. Vernieuw(en)de fundraising: Chocolade Helpt

Vlak na de bijzonder hectische sinterklaasperiode stelt 2020 nog een extra uitdaging aan TWERK. Onze vertrouwde VW Caddy-bestelwagen vertoont ernstige motor- en transmissieproblemen; hij wordt nog provisorisch hersteld door de garage maar is duidelijk geen lang leven meer beschoren. In het meerjarenbudget hebben we echter **geen middelen voorzien voor een nieuwe bestelwagen**. En de jaarlijkse Music4-Life/Warmste Week-campagne heeft sinds 2020 geen financiële doelstellingen meer.

Op 18 december lanceren we daarom een **eigen fundraisingsinitiatief** onder de noemer **“Chocolade Helpt”**. Op de gelegenheidswebsite www.chocoladehelpt.be en via een emailcampagne roepen we al onze particuliere sympathisanten én potentiële sponsors op tot een donatie, die zowel via die website als via een speciale Payconiq-QR-code kan gebeuren. In de laatste dagen voor Kerstmis versturen we ook een speciale “Chocolade Helpt”-mailing (met een wenstabelt) naar een 350tal adressen van sympathisanten, vroegere donateurs én nieuwe warme contacten van onze raad van bestuur. Simultaan houden we op de website en op sociale media de teller bij, waarop langzaam een nieuwe bestelwagen zichtbaar wordt.



de Chocolate Helpt-teller op resp. 20 en 26 december

Deze actie kent ook een bijzonder succes. De campagne, die nog even verder loopt in 2021 brengt in totaal **ca. 38.000 EUR** op (via privé-donaties en bedrijfssponsoring). Hierdoor kunnen we uiteindelijk een **elektrische** bestelwagen met groter laadvolume bestellen, zodat we onze chocolate ook op een duurzamere manier kunnen transporteren. Die wordt in het voorjaar van 2021 geleverd.

2.5. Fairtrade

Aangemoedigd door Fairtrade Belgium onderging TWERK in december 2019 een strikte audit door FLOCERT, de officiële Fairtrade-certificeringsinstantie. Daarbij werden alle relevante productieprocessen, de verpakking, de aankoop van grondstoffen én de verkoop van onze pakketten onder de loep genomen.

Op 14 januari 2020 werd het dan officieel: TWERK werd **gecertificeerd als Fairtrade producent**.

Het werk begon toen pas. Gedurende het hele jaar werkten we met Fairtrade Belgium aan de rapportage en finetuning van onze verpakking, aangekochte grondstoffen en verkochte pakketten.



TWERK is duidelijk een buitenbeentje onder de Fairtrade producenten, dat werd al snel duidelijk. In vergelijking met de anderen hebben we een veel kleinere schaal en zeer specifieke producten en workflows, die niet steeds in het klassieke rapportagekader vallen. In dialoog met Fairtrade Belgium werkten we het hele jaar lang aan een verbetering van die rapportage, die ook nog in 2021 verderloopt.

Op 11 december werd TWERK overigens erkend als **Fairtrade Ambassadeur in de Kempen**, een bekroning door de OXFAM Wereldwinkels in onze regio. 2 medewerkers namen deze onderscheiding trots in ontvangst.

2.6. Groep Talent

TWERK is een van de stichtende leden van de in september 2017 opgerichte Groep Talent, het samenwerkingsverband tussen 5 sociale-economie-organisaties uit de Kempen. Ook De Kringwinkel Zuiderkempen, TGerief, Boskat en Ten Diensten maken hier deel van uit, en sinds 2019 is Kaliber geassocieerd lid.

Onder het motto “samen waardenvol werken” bundelen we de krachten. Als kleinste broertje van alle partnerbedrijven kan TWERK hierdoor terugvallen op een grotere structuur, waar meer expertise gebundeld zit en waar verder samengewerkt wordt waar het kan. TWERK participeert aan vele formele en informele overlegmomenten en werkgroepen die een verdere structurele versterking en verduurzaming voor de toekomst mogelijk maken.



In 2020 zorgde Corona voor wat minder activiteit in dit netwerk. Elk van onze partnerbedrijven had uiteraard andere katjes te geselen wegens corona. Toch bezorgde onze netwerkorganisatie ook dit jaar voor concrete en operationele meerwaarde:

- Door contacten en overleg met de HR-verantwoordelijken van **De Kringwinkel Zuiderkempen en Boskat** konden we alle implicaties van de snel wijzigende corona-wetgeving ook vertalen in ons **personeelsbeleid**.
- **Boskat** verzorgde mee voor TWERK het **transport** tijdens de Paas- en Sintperiode.
- De specialisten van **De Kringwinkel Zuiderkempen** ondersteunden ons bij subsidie-inschattingen van het nieuwe Maatwerkdecreet.
- **TGerief** bleef een **overbruggingskrediet** ter beschikking stellen (met borgstelling van de Stad Herentals) om onze liquiditeitsproblematiek te lenigen en ons te ondersteunen bij het vernieuwde businessplan.
- Groep Talent lanceerde in 2019 een **verhalenproject**, waarin diverse medewerkers van de aangesloten bedrijven geïnterviewd werden. De specifieke TWERK-verhalen hebben we extra gebundeld op onze [algemene website](#) en kwamen ook terug op [Chocolade Helpt](#). We ontvingen hierop heel wat positieve reacties, zowel van onze doelgroep zelf (en hun familie) als van klanten en sympathisanten.



Chocolatier door ervaring

Nick Janssens glimlacht een beetje timide wanneer ik zeg dat het een hele eer is om te mogen praten met een 'ancien' van TWERK. Nick is er al 17 jaar aan de slag. Hij heeft alle stappen in het ambachtelijke proces van chocolade en speculaas in de vingers. Nick is specialist in het allerfijnste werk, verneem ik van TWERK-begeleidster Anneleen. Als hij pralines maakt, zijn die randjes heel fijn afgewerkt. Dan ziet er dat allemaal heel mooi uit. Weer zie ik die mooie verlegen glimlach bij Nick. Hij heeft eigenlijk niet het diploma van chocolatier, zegt hij. Anneleen antwoordt dat dat helemaal niet erg is. 'Jij hebt jarenlange ervaring, jij bent dus chocolatier door ervaring.' Nick's leven draait grotendeels rond TWERK. Hij woont trouwens op vijf stappen van het atelier, in een eigen appartement bij TWONEN.

'Al zestien jaar bij TWERK, Nick. Wat is hier dan dat voor jou zo past?'

Nick: 'De begeleiding is superleuk.'

'Wat doen zij dan?'

Nick: 'Ze helpen ons als het nodig is. Als we problemen hebben met ons werk. Of als we ergens willen over praten. Zij zijn er zo écht voor ons.'

'Ja, dat klinkt alsof je er helemaal mag zijn hé. Is er nog iets dat je hier zo fijn vindt?'

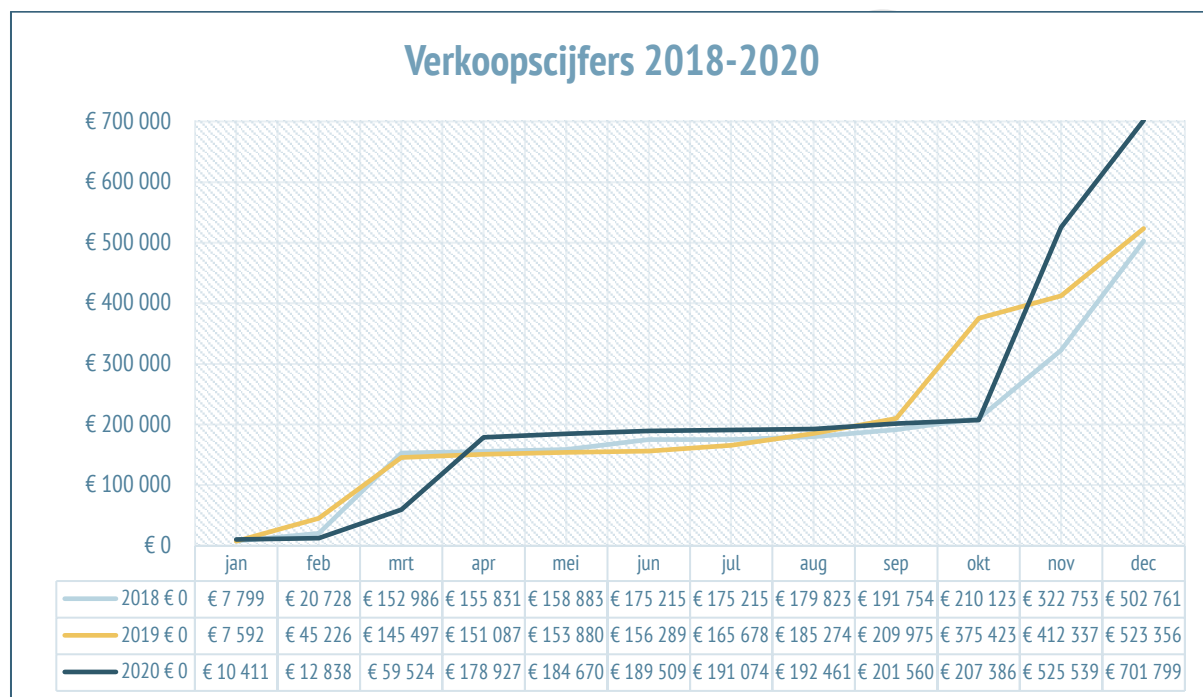
Nick: 'Het werk zelf. Het liefste sta ik in de chocolade. Maar speculaas is ook wel leuk.'

het verhaal van Nick

3. PRODUCTIE EN VERKOOP

2020 begon gematigd rustig, maar toch goed gevuld. Het orderboekje voor Pasen toonde zoals geambieerd half maart een groei van ca. 20% t.o.v. 2019. En toen begon corona. Dankzij de hierboven geschetste innovatie in verzendbare chocolade kon TWERK uiteindelijk recordcijfers optekenen.

3.1. Verkoopscijfers



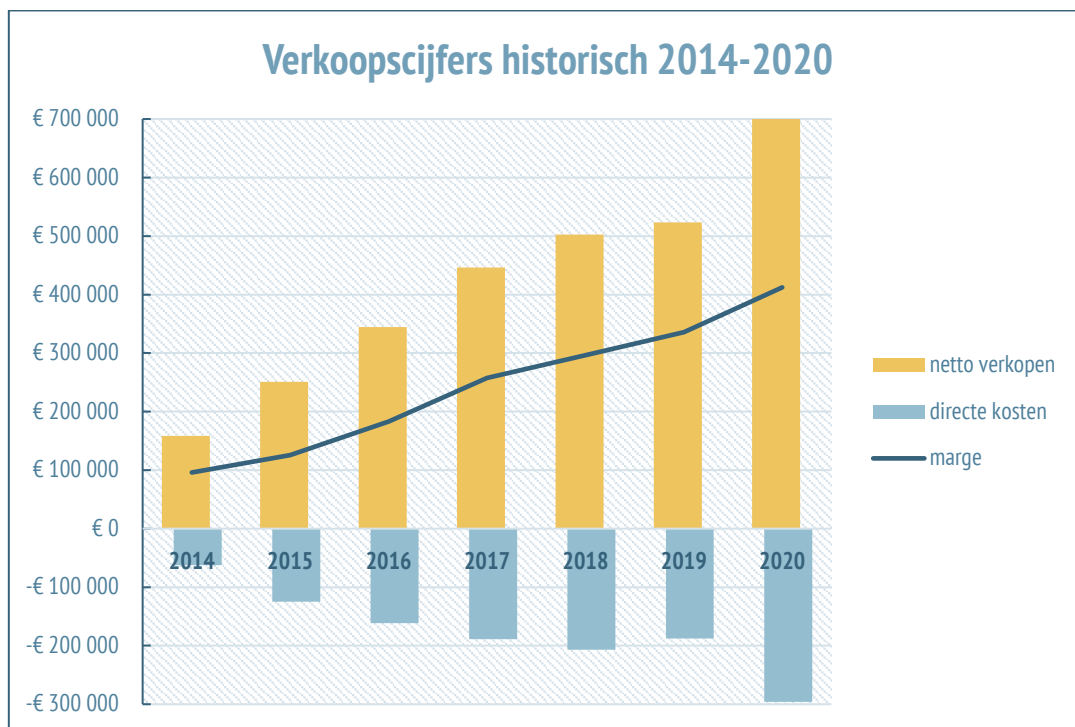
In 2020 realiseerde TWERK **818 B2B-verkooporders**, en **1.028 particuliere bestellingen** via de stockverkoop, samen goed voor een totale **verkoopssomzet van 701.799 EUR**. In 2019 waren dit nog 1.036 orders, voornamelijk B2B. We zien dus dat het aantal orders van bedrijven-kanten afnam, wat zeker te wijten valt aan de coronacrisis. Tegelijk zorgde de verzendbare chocolade voor gemiddeld grotere en meer prijzige bedrijfsorders.

Het verkoopscijfer steeg dus met 34% t.o.v. 2019. De **marge** bedroeg **412.285 EUR**, een stijging van 23%. Deze stijging volgt niet helemaal de totale verkoopsgroei omdat de stockverkoop gebeurde aan fabrieksprijzen.

Die stockverkoop verklaart ook de lichte daling van de ratio verkopen/grondstoffen van 3,2 in 2019 naar 2,9. Sinds dit jaar brengen we ook alle directe kosten mee in rekening bij de expliciete berekening van onze marge. We namen de verzendkosten Bpost als aparte kost op onder de margeberekening. De ratio netto verkopen/directe kosten daalde bijgevolg van 2,8 in 2019 naar 2,4 in 2020 aangezien we niet dezelfde marge kunnen realiseren op verzending en transport als op chocoladeproduktie en verpakking.

In historisch perspectief

Op een tijdslijn uitgezet blijkt nogmaals de spectaculaire groei van TWERK. Op 7 jaar tijd vermenigvuldigden de verkoopcijfers zich met een factor 4,4. Even belangrijk is dat de kosten in verhouding onder controle bleven, en dat de ratio's tussen marge en grondstoffen/directe kosten duurzaam werden verhoogd.



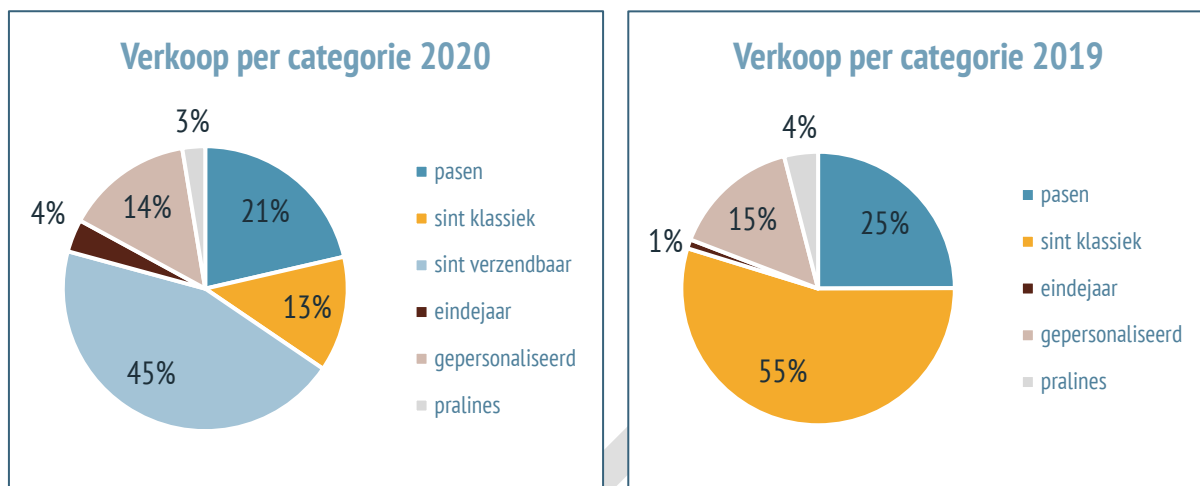
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
netto verkopen	€ 158.558	€ 250.919	€ 344.459	€ 446.225	€ 502.761	€ 523.356	€ 701.799
directe kosten	€ 62.546	€ 125.001	€ 161.323	€ 188.891	€ 206.615	€ 187.846	€ 296.240
marge	€ 96.012	€ 125.918	€ 183.136	€ 257.334	€ 296.146	€ 335.510	€ 412.285
stijging marge t.o.v. vorig jaar	11,49%	31,15%	45,44%	40,52%	15,08%	13,29%	22,88%
factor verkopen/grondstoffen	2,54	2,01	2,14	2,36	2,75	3,16	2,90
factor verkopen/directe kosten					2,43	2,79	2,44

3.2. Piekperiodes

De historische verkoopscijfers van TWERK duiden al de klassieke populaire chocoladeperiodes met Pasen en Sinterklaas aan. Het is al langer de bedoeling om deze pieken af te vlakken, om zo minder productiestress in te bouwen. We willen dus meer inzetten op gepersonaliseerde chocolade doorheen het jaar.

In 2020 was dat vrij moeilijk, opnieuw te wijten aan corona. We zien wel een heel kleine shift van pralines naar gepersonaliseerde chocolade en naar eindejaar, te wijten aan enkele grotere orders voor gepersonaliseerde chocolade in oktober en de wenstabletten einde december.

In de cijfers voor 2020 hebben we ook een opsplitsing gemaakt tussen het “klassieke” sinterklaasgamma en alle verzonden sintchocolade. Van de totale sinterklaasomzet van ca. 405.000 EUR werd ca. 314.000 EUR (77,5%) gerealiseerd door verzendbare pakketjes. Dat cijfer toont eens te meer aan van welk vitaal belang de verzendbare chocolade voor TWERK was in 2020.



verkoop per categorie	2020	% 2020	2019	% 2019
pasen	€ 150.210	24,32%	€ 130.600	24,95%
sint klassiek	€ 91.957	14,25%	€ 286.802	54,80%
sint verzendbaar	€ 313.856	38,05%	€ 0	0,00%
eindejaar	€ 26.000	3,70%	€ 5.639	1,08%
gepersonaliseerd	€ 101.578	17,10%	€ 79.342	15,16%
pralines	€ 18.198	2,58%	€ 20.973	4,01%
totaal	€ 701.799		€ 523.356	

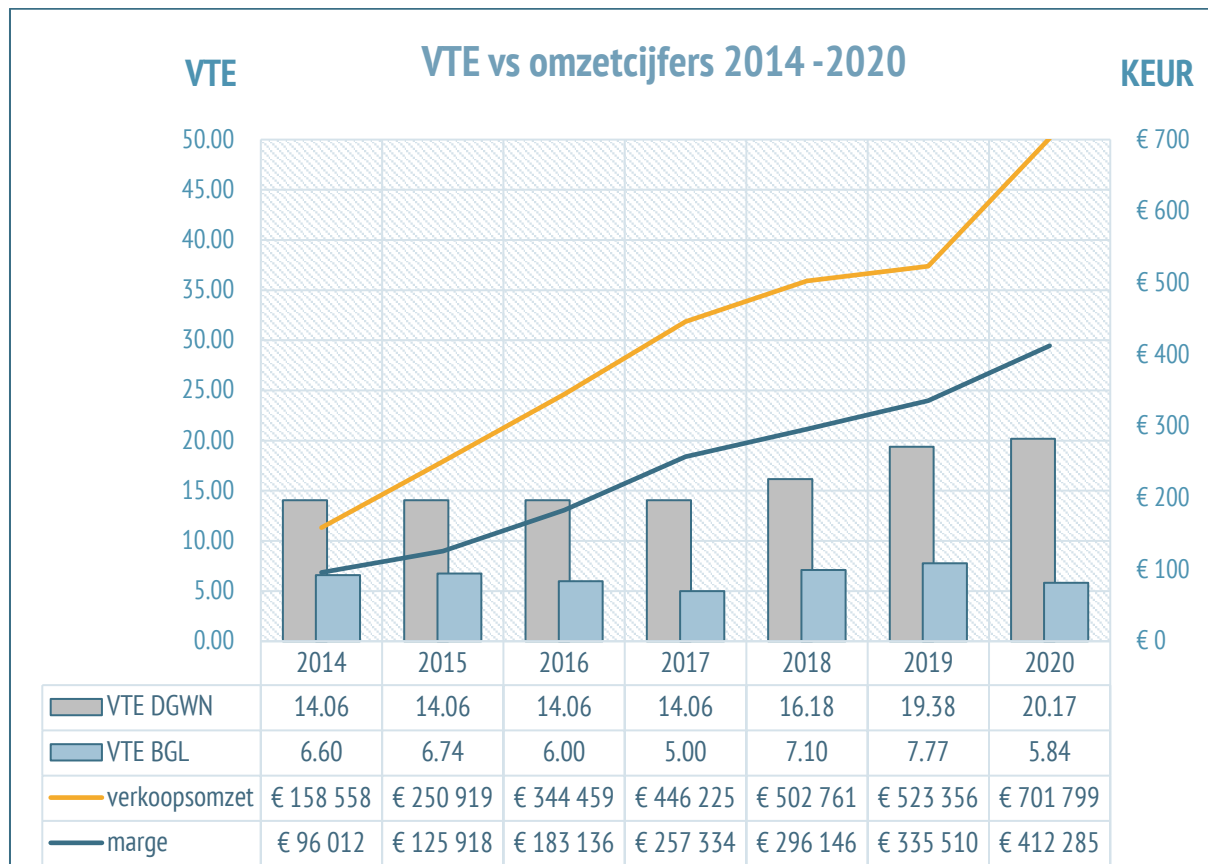
3.3. Markante productie- en verkoopcijfers

Recordcijfers

In 2020 verwerkte TWERK **13.547 kg Fairtrade chocolade** en **2.963 kg vullingen** tot 152.851 holle paaseitjes, 184.362 gevulde paaseitjes, 104.473 pralines, 60.419 logochocoladeproducten, 92.812 holgoed-sintjes en pietjes, 27.800 sinttabletten, 6.893 wensttabletten, 43.755 speculaasjes en 7.714 marsepeinen bûches.

We verkochten 21.711 paaspakketjes, 55.104 sintpakketjes, 19.429 pralinedoosjes, 6.893 wensttabletten en 20.696 pakjes logochocolade. **Meer dan 169.000 mensen hebben in 2020 een pakketje TWERKchocolade gekregen en geproefd.**

Productiedruk



Als résumé geeft bovenstaande grafiek een combinatie van de belangrijkste groeicijfers van TWERK van 2014 tot 2020. Het blijft opmerkelijk dat het aantal VTE doelgroepwerknemers in die tijdsspanne met 43% gestegen is, en de marge zelfs met 329%, terwijl het aantal VTE begeleiding status quo bleef, zelfs lichtjes verminderde met 13%.

TWERK van 2014 is in wezen niet meer te vergelijken met TWERK van nu. Het bedrijf professionaliseerde, focuste zich op zijn kerntaken en kon zo spectaculair evolueren. Dit alles is uiteraard te danken aan het dagelijkse engagement en de passie van het gehele begeleidingsteam.

3.4. Onze klanten

Top-20

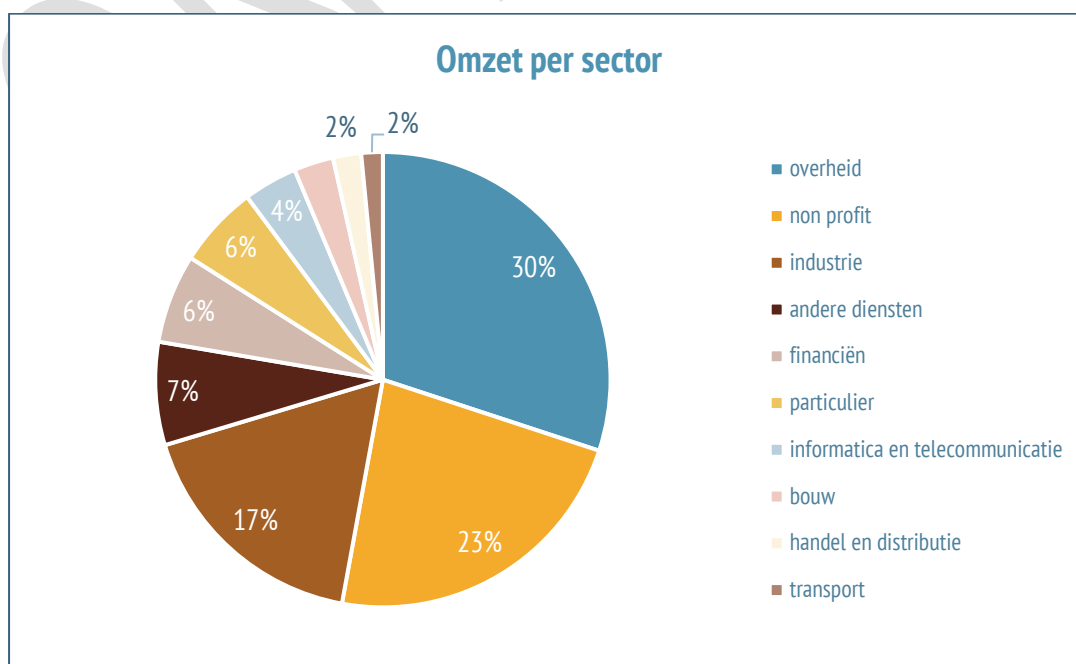
Met uitzondering van de 1028 particuliere klanten van onze stockverkoop, telde TWERK **395 unieke klanten**. We zijn uiteraard elke klant bijzonder dankbaar, maar geven graag de top-20 volgens verkoopsomzet van onze klanten. Die geeft meteen een mooi beeld van de diversiteit van ons publiek.

1	Facilitair Bedrijf Vlaamse Overheid	11	VITO
2	VDAB	12	Gepensioneerden KBC Antwerpen
3	Stad en OCMW Antwerpen	13	Mensura
4	AXA Belgium	14	SGS Belgium
5	Stad en OCMW Herentals	15	37graden cvba
6	AZ Turnhout	16	CM Limburg
7	Wit-Gele Kruis van Antwerpen vzw	17	Goed Hulpmiddelen
8	Accenture	18	Metallopact
9	Jennes Friends Projects vzw	19	ETION vzw
10	DHL Aviation	20	INFRABEL

Deze top-20 (dus zowat 5% van onze B2B-klanten) waren in 2020 samen al goed voor 345.035 EUR van onze verkoopscijfers, ofwel 49%.

De verkoopscijfers hebben we ook per klantensector en bedrijfsprofiel gesegmenteerd. Zo krijgen we een duidelijk inzicht in voor wie we werken.

Per sector

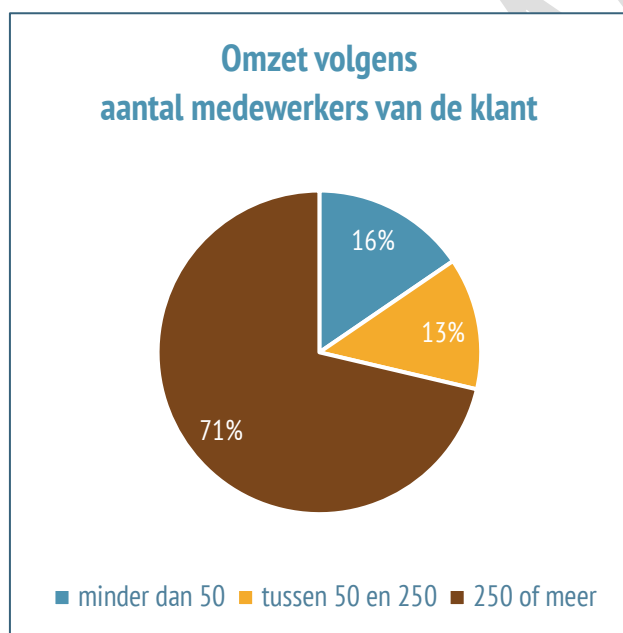


De **overheid** (zowel lokale en provinciale besturen, de Vlaamse overheid en externe agentschappen als diverse departementen van de federale overheid) wint nog met 4% aan belang t.o.v. 2019. TWERK doet van langsom meer mee aan **openbare aanbestedingen**, en dankzij het fairtrade label halen we ook meer orders binnen op dat gebied.

Ook de **non-/social profit** blijft heel belangrijk. TWERK is een graag geziene leverancier van allerhande ziekenhuizen, welzijnsinstellingen, NGO's en kleinere verenigingen. In de private sector is de industrie het belangrijkste, met vaak heel grote bestellingen voor **farma-bedrijven en petrochemie**. Ten opzichte van 2019 vergroot het aandeel van particulieren licht, dankzij onze stockverkoop.

sector	totaalomzet
overheid	€ 210.694
non profit	€ 160.059
industrie	€ 122.512
andere diensten	€ 51.301
financiën	€ 44.285
particulier	€ 40.957
informatica en telecom	€ 26.861
bouw	€ 19.732
handel en distributie	€ 13.995
transport	€ 10.701

Per grootte van het bedrijf/aantal medewerkers



aantal medewerkers van bedrijf/klant	totaalomzet	aandeel in omzet	aantal unieke klanten
minder dan 50	€ 108.480	15,46%	232
tussen 50 en 250	€ 92.758	13,22%	88
250 of meer	€ 500.561	71,33%	75
totaal	€ 701.799		395

Deze data zijn vrij indrukwekkend. Het blijkt dat TWERK meer dan 70% van zijn verkoopsomzet boekt bij grote bedrijven en instellingen. Het zal in de toekomst dus verder lonen om die grote bedrijven verder te prospecteren en aan TWERK te blijven binden.

4. FINANCIEEL

(NB: voor gedetailleerde cijfers verwijzen we naar de boordtabel, jaarrekening en de verduidelijkende nota's die op de Algemene Vergadering van 25 mei 2021 werden gepresenteerd en goedgekeurd.)

4.1. Resultatenrekening

Dankzij de hiervoor geschetste groei realiseerde TWERK in 2020 een winst van 130.308 EUR. Dat is een enorm verschil met het verleden; 2018 en 2019 sloten nog af met een verlies van resp. 19.209 en 25.045 EUR.

Deze resultaten zijn uiteraard sterk beïnvloed door corona. De verkopen bereikten het hoogste niveau ooit met 701.799 EUR. Maar ook de loonkosten daalden gevoelig door de technische werkloosheid en corona-ouderschapsverloven, terwijl de loonsubsidies veel minder dan evenredig daalden.

Bedrijfsopbrengsten

De **verkoops cijfers** werden onder hoofdstuk 3 al uitvoerig behandeld.

De **loonsubsidies** bedroegen 411.156 EUR t.o.v. 460.384 EUR in 2019; een daling met 10,7%, terwijl de loonkosten daalden met 21,2%. De verhouding loonsubsidies/loonkost bedraagt nu 67,8% t.o.v. 59,8% in het niet-coronajaar 2019.

We ontvingen ook nieuwe Vlaamse **investeringsubsidies** in 2020 t.b.v 40.421 EUR waarmee we 3 automatische tempereermachines, 2 koelwerktafels en 1 warmtekast aankochten en de productie efficiënter kon verlopen. Daardoor stijgt de opname kapitaalsubsidies met 18% naar 26.474 EUR.

Via het **Fonds-tewerkstelling-risicogroepen** ontvangen we jaarlijks belangrijke bedragen vanuit het sociaal overleg van Janssen Pharmaceutica en Lubrizol, in 2020 goed voor 61.411 EUR.

De Vlaamse Overheid subsidieerde ook ons **2D naar 3D-project** voor een totaalbedrag van 48.082 EUR, verspreid over 2019 en 2020. Hiervan nemen we de tweede schijf van 23.082 EUR op in het resultaat-2020, de eerste schijf werd in 2019 verwerkt.

Datzelfde innovatietraject werd ook ruimer gesteund door het BNP Paribas **Venture Philanthropy Fund** van de Koning Boudewijnstichting. In totaal ontvangen we 80.000 EUR steun verspreid over de periode 2019-2021. Op 2020 kunnen we 23.806 EUR verantwoorden.

Door de *Chocolade Helpt*-actie konden we het totaal van **giften en sponsoring** quasi verdubbelen naar ca. 60.000 EUR. Hiertegenover staat wel dat we geen “partnerwerking” hebben gecontinueerd zoals in 2019 (waar we samenwerking zoeken met partnerbedrijven voor de ontwikkeling van een exclusief 3D-product). Dit nemen we opnieuw op in 2020.

Tot slot ontvingen we na indienen van een bezwaarschrift een **regularisatie** voor teveel betaalde onroerende voorheffing uit het verleden t.b.v. 6.513 EUR (vervat onder “diverse andere bedrijfsopbrengsten”).

Bedrijfskosten

De **totale bedrijfskosten** dalen met 12% naar 879.160 EUR.

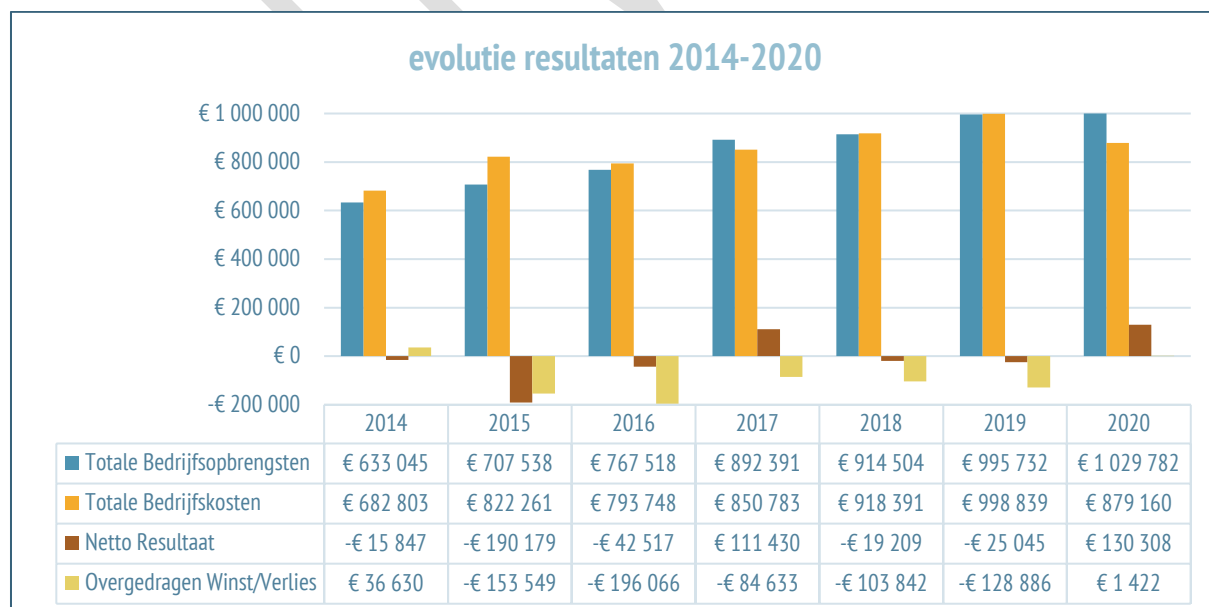
De **diensten en diverse goederen** stijgen met 36% t.o.v. (het historisch uitzonderlijk lage) jaar 2019 naar 181.513 EUR. We zien een gevoelige stijging van **consultancykosten** met 88% door het traject met Cocoon2440 en door de begeleiding op zelfstandige basis van onze algemeen directeur. Beide kosten hadden we niet in 2019. Ook de **softwarekosten** verhogen met 44% naar 24.116 EUR, omdat we vanaf dit jaar de kleinere ontwikkelingskosten voor ons ERP-systeem niet meer afschrijven. De **marketingkosten** daalden dan weer met 45,5% naar 10.149 EUR. Op vlak van **huisvesting** gaven we 52% (in totaal 67.271 EUR) meer uit omdat we de schoonmaak van onze ateliers nu volledig uitbesteden. Tot slot zien we een stijging van onze verzekeringsuitgaven ten gevolge van hogere premies-arbeidsongevallen.

De **totale personeelskosten** dalen zoals hierboven al aangegeven met 21,2%. Dat heeft alles te maken met de technische werkloosheid en de corona-ouderschapsverloven. Ook de andere personeelskosten daalden met 51,2% door lagere kosten voor woonwerkverkeer, vorming en opleiding.

De **loonsubsidies** bedroegen 411.156 EUR t.o.v. 460.384 EUR in 2019; een daling met 10,7% terwijl de loonkosten daalden met 21,2%. De verhouding loonsubsidies/loonkost bedraagt nu 67,8% t.o.v. 59,8% in het niet-coronajaar 2019.

De **afschrijvingen** tenslotte blijven in lijn met 2019.

4.2. In historisch perspectief – besluit



Ratios (in %)							
Recurrent Resultaat/ Verkopen	-39,6%	-58,1%	-14,5%	5,0%	-3,8%	-4,8%	19,4%
Bedrijfsmarge/ Totale Opbrengsten	15,2%	17,8%	23,9%	28,8%	32,4%	33,7%	40,0%

De historiek die de voorgaande grafiek weergeeft is heel duidelijk. TWERK heeft er moeilijke jaren opzitten, maar - merkwaardig genoeg in dit coronajaar - **alle cijfers van 2020 tekenen positief**. Voor het eerst sinds lang.

Sinds 2014 groeit TWERK op alle vlak. In doelgroeppersoneel, productie-efficiëntie, verkoop en professionalisme. Door de combinatie van stijgende verkoopsinkomsten en een kostenkant die onder controle gehouden wordt, is TWERK erin geslaagd om de grote uitdagingen die het Maatwerkdecreet boodt aan te pakken. De verhouding bedrijfsmarge t.o.v. totale opbrengsten stijgt gradueel van 15% in 2014 naar 40% in 2020. We worden dus minder afhankelijk van subsidies.

In 2020 boeken we ook voor het eerst in 5 jaar een **positief overgedragen resultaat**. We versterkten ook onze balanspositie (het eigen vermogen) en liquiditeit gevoelig.

Het perspectief voor TWERK is veelbelovend. De gezondmaking is ingezet, maar uiteraard kunnen we – zeker financieel – nog fel verbeteren. Het blijft noodzakelijk om de kostenkant goed op te volgen en in de hand te houden, en tegelijk onze marge nog te verhogen.

Op naar de toekomst, dus.

Colofon

TWERK werd in 2020 verricht door

- ♦ **onze doelgroepcollega's** Alex, Andy, Bert, Birte, Brent, Evelien, Geert, Gory, Gregory, Hans, Hans, Joris, Kenneth, Manu, Mario, Mathias, Matthias, Matthias, Nick, Nick, Nick, Nicolas, Raf, Rudi, Sebastiaan, Sjef, Stephanie, Sven, Tom en Wouter
- ♦ **onze vrijwilligers** Agnes, Betty, Dirk, Els, Fons, Geert, Gonda, Jolien, Josine, Julie, , Kaat, Laurette, Leon, Lidwine, Lies, Lieve, Maria, Maria, Marieke, Mariette, Marina, Marleen, Mathilde, Matthias, Mien, Monique, Oda, Peter, Polien, Raf, Rosette, Rosita, Roxanne, Sabine , Sara , Sofie, Sonja, Susy en Tilly
- ♦ **onze begeleiders** Anneleen, Annelies, Bart, Christien, Esmee, Hilde, Jitze, Julie, Kim, Steffi, Vincent en , aangestuurd door algemeen directeur Hans
- ♦ **onze raad van bestuur** met leden Eric De Belder, Senne Draulans, Margot Lembrechts, May Van Bedts (als vrijwillig financieel adviseur) en Rudi Van Houdt, onder leiding van voorzitter Jan van den Nieuwenhuijzen.

TWERK werkte in 2020 dankzij



Vlaanderen
verbeelding werkt



Provincie
Antwerpen



groep
talent

samen **waardenvol** werken



samen investeren
in welvaart
en welzijn



Venture Philanthropy Fonds
Een Fonds van de Koning Boudewijnsstichting
met de steun van BNP Paribas Fortis Private Banking

