



Voedselbank  Zeist

Jaarplan 2017



Doelstelling

Het afgelopen jaar hebben wij aan onze doelstelling gewerkt met een solide basis van zeer betrokken en bevlogen vrijwilligers, trouwe leveranciers en donateurs:

1. Zorgen voor een wekelijks nood-voedselpakket voor mensen uit Zeist met een inkomen onder bijstandsniveau, die onder begeleiding van professionele beoordelaars werken aan het oplossen van hun problemen.
2. Door alleen te werken met gratis voedsel dat wij van leveranciers en bedrijven krijgen, gaan wij voedselverspilling tegen.

In 2017 blijven wij dit onverminderd doen! We helpen mensen die het nodig hebben en gaan verspilling van voedsel tegen.

Aandachtspunten in 2017

In 2017 blijven we doen waar we goed in zijn, i.e. wekelijks voedselpakketten verzorgen. We gaan acties, inzamelingen en relatiebeheer meer verbinden met elkaar en met ons doel. Dat betekent dat we nog bewuster omgaan met de tijd die het jaar 2017 ons biedt om voedsel en geld in te zamelen en op te slaan, het voedsel uit te geven en ruchtbaarheid te geven aan ons bestaan en onze daden. Ook gaan we

Centrale vraag, ook in 2017, blijft: hoe en waarmee kunnen wij onze klanten zo goed mogelijk bedienen en hoe bereiken we potentiële klanten?

Klanten

Beoordelaars

In 2017 worden door de net ingewerkte coördinator Beoordelaars weer drie bijeenkomsten met alle beoordelaars georganiseerd. De beoordelaars die werken in het brede veld van maatschappelijke dienstverlening, stellen deze ontmoetingen zeer op prijs. Zij houden elkaar zo op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen op het gebied van (gemeentelijk) minimabeleid, schuldhulpverlening en ervaringen met bewindvoerders. Het individuele contact tussen beoordelaar en coördinator natuurlijk bestaan.

De aangekondigde verhoging van het Leefgeld per 1 januari 2017 (zie Besluiten ALV van Voedselbanken Nederland dd 2016 11 19) wordt door de beoordelaars als zeer nodig ervaren.

In 2017 wordt naar mogelijkheden gezocht om de bekendheid van Voedselbank Zeist onder instellingen die werken op het gebied van minimabeleid, armoedebestrijding, hulpverlening, thuiszorg e.d. te vergroten. Ook wordt contact gezocht met instellingen waar de Voedselbank Zeist nu nog niet mee werkt. Een verwijzing naar de voedselbank zou een onderdeel kunnen worden van hun hulpaanbod.

Klantenadministratie

In 2017 nemen nieuwe vrijwilligers het stokje over van de klantadministrateur. Na een intensieve periode van overdracht ontstaat er weer ruimte voor rust en stabiliteit. Na een inwerkperiode wordt gekeken wat past bij de nieuwe vrijwilligers en wordt daarbij het best passende IT-systeem gezocht.

Uitgifte

De coördinatoren van de uitgiftepunten zijn tevreden met de huidige gang van zaken. Het halen en brengen van de kratten door de chauffeurs gaat goed en de relaties met de klanten zijn, op een enkeling na, positief. Vanuit de algemeen coördinator is er de wens om in 2017 met de coördinatoren van de uitgiftepunten te spreken over aanrijtijden, veiligheid van vrijwilligers tijdens de uitgifte en de wensen van onze klanten versus ons aanbod van voedsel.



Voedsel

Voedselverwerving

In 2017 blijven de chauffeurs dagelijks bij de supermarkten de producten ophalen, zowel vers als houdbare producten. De contacten met de supermarkten, marktcoöplieden en andere versleveranciers blijven onverminderd belangrijk en hebben onze voortdurende aandacht. Er wordt continu gezocht naar nieuwe leveranciers. De afspraken met de supermarkten over o.a. voedselveiligheid, worden ook door de chauffeurs in de gaten gehouden en waar nodig teruggekoppeld. De maandelijkse inzamelingsacties bij de supermarkten en de verschillende kerken in Zeist worden zoveel als mogelijk op elkaar afgestemd.

Opslag en Distributie

De voedselstromen die het Distributiecentrum (DC) binnenkomen, worden gesorteerd en op houdbaarheid opgeslagen. Wat bewaard kan, wordt bewaard en wat niet bewaard kan, wordt snel uitgegeven. Dit klinkt simpel maar het vraagt een goed reactie- en aanpassingsvermogen. Naar verwachting is in 2017 de capaciteit in het DC aan opslag voor houdbare producten, gekoelde en vriesproducten, voldoende.

Voedselveiligheid

Afspraken met supermarkten en leveranciers gaan behalve over de regelmaat en de hoeveelheid, ook over voedselveiligheid. Ook binnen onze organisatie is het belang van voedselveiligheid groot. We werken eraan dat voedselveiligheid een vanzelfsprekend onderdeel wordt van onze werkwijze in opslag en uitgifte. Ons streven om in 2017 een nog hogere score bij de jaarlijkse kwaliteitscontrole te behalen, vraagt doorzettingsvermogen en vasthoudendheid.

Locaties en vrijwilligers

Uitgiftepunten

Naar verwachting blijven in 2017 de uitgiftepunten gehuisvest op de huidige locaties. Alle coördinatoren geven aan dat het goed gaat en dat de klantenstroom goed te hanteren is.

Distributiecentrum

De inrichting van het gebouw aan de Renesselaan is op orde, de werkprocessen zijn helder en roosters met de chauffeurs/busritten hangen op het prikbord voor een goede afstemming. De verlenging van het contract met de gemeente voor de ruimte aan de Van Renesselaan heeft de aandacht.

In 2017 wordt gewerkt aan het minder kwetsbaar maken van kritieke functies op het DC. Dit gaat met name om de begeleiding van de opslag van het dagelijks door de chauffeurs binnengebrachte voedsel en om de verwerking van de koel- en vriesproducten op de vrijdagen. Ook de voorbereiding van het wekelijkse voedselpakket op donderdag en vrijdag, vanuit de kennis van het aanwezige verse en houdbare voedsel, wordt als kwetsbaar ervaren.

In 2017 wordt werk gemaakt van een operationeel draaiboek, waarin de afstemming van taken en werkzaamheden binnen de werkprocessen eenvoudig beschreven wordt. Ook de afhandeling van ad-hoc-busritten worden hierin opgenomen, evenals de krattenadministratie, het beheer en onderhoud (inclusief schoonmaak) van de verschillende werkruimtes en materialen op het DC. Voedselveiligheid is integraal onderdeel van dit draaiboek, van herkenning van ongedierte tot stickers op binnengekomen, ingevroren vlees.

Vrijwilligers

In 2017 vindt er een verwachte wisseling plaats van de coördinator Vrijwilligers (uiterlijk 31 maart) en de coördinator Communicatie (1 januari). Over het algemeen melden zich voldoende mensen aan als vrijwilliger voor de Voedselbank. Maar specifieke functies zoals de coördinator Vrijwilligers en de coördinator Communicatie zijn (veel) moeilijker te vinden. Naar verwachting zal in 2017 de doorloop van vrijwilligers zich doorzetten: gepensioneerde vrijwilligers blijven langer actief de Voedselbank dan vrijwilligers die na enige tijd weer een baan vinden. Dit is van invloed op de organisatie en de inzetbaarheid van vrijwilligers. Des te belangrijker wordt het om actief te werken aan de kwetsbaarheid van kritieke functies van onze organisatie. Gedacht wordt



aan een back-up, een achtervang of duo-functies als voorbeeld van een oplossing. Zo is in de nieuwe ploeg voor de klantenadministratie een achtervang opgenomen. Daarvoor zijn goede functieomschrijvingen, met daarin opgenomen taken en verantwoordelijkheden, onmisbaar. Waar deze missen worden die in 2017 opgesteld of aangevuld. In 2017 worden op het DC, net als in voorgaande jaren, stagiaires van Bartiméus en middelbare scholen in Zeist begeleid.

Samenleving

Wij streven we ernaar om niet meer nodig te zijn; dat wij ons uiteindelijk kunnen opheffen. Helaas is dat nog niet het geval, zeker niet in 2017. De Voedselbank Zeist is nog steeds van belang in en voor de Zeister samenleving. De realiteit vraagt dat wij juist werken aan meer naamsbekendheid zodat er meer mensen gebruik kunnen maken van onze voedselpakketten.

Wij zijn ook in 2017 weer aanwezig in sociale media en traditionele media op basis van onze acties.

De contacten met gemeente Zeist, kerken, het Diaconaal Platform Zeist, het Minimanetwerk en de verschillende maatschappelijke organisaties worden versterkt en verstevigd. Ook met de basisscholen en de scholen voor middelbaar onderwijs onderhouden wij contacten voor inzamelingen, maatschappelijke stages en sponsoring. Minder officieel zijn de individuele contacten die er zijn. Bewoners van Zeist die wekelijks een tas met voedsel op het DC komen brengen, of die Douwe Egbert-zegels inleveren of de contacten met de Volkstuinvereniging en de Weggeefwinkel.

Relaties met personen, bedrijven, scholen en maatschappelijke organisaties zijn niet alleen van belang voor het doneren van voedsel, ook voor fondsenwerving doen wij als Voedselbank Zeist een beroep op hen. Leveranciers en anderen zorgen voor gratis voedsel voor de mensen die het nodig hebben en vrijwilligers verzorgen de opslag en distributie daarvan. Voor deze opslag en distributie worden kosten gemaakt die wij niet zelf kunnen dragen.

Binnen de regio en ook landelijk bestaat een netwerk van voedselbanken. Deze contacten zijn zeer zinvol voor het uitwisselen van informatie, kennis en het uitruilen voedselproducten. In 2017 wordt nog meer ingezet op regionale samenwerking met de voedselbanken uit De Bilt, Amersfoort, Utrecht, Leidsche Rijn, Utrechtse Heuvelrug, Kromme Rijn, Houten, Nieuwegein/IJsselstein, Maarssen/Breukelen, Woerden. Voedselbanken Nederland helpt ons scherp te blijven op onze zelfstandigheid en is de vraagbaak over allerhande inhoudelijke informatie.

Al deze contacten onderhouden de band met de samenleving van Zeist, voor wie wij als Voedselbank een belangrijke rol spelen. Zij bewijzen ons draagvlak en laten we daar ook in 2017 hard aan blijven werken en dankbaar voor zijn.

Uitvoering aandachtspunten 2017

In het bovenstaande is het beleid voor 2017 beschreven als aandachtspunten voor voedsel, klanten, vrijwilligers en locaties van de Voedselbank Zeist. Dit beleid wordt uitgevoerd door de coördinatoren en ondersteund door het bestuur.

Coördinator Algemeen

Focus 2017: van reactief naar actief handelen, afstemmen verschillende activiteiten, afstemmen verschillende coördinatoren, externe relaties en fondsenwerving, inzicht in ICT behoefte en mogelijkheden.

Financiële actie gevraagd op gebied van ICT en archief.

Coördinator Beoordelaars

Focus 2017: relatie beoordelaars en (nieuwe) maatschappelijke instellingen, relatie secretariaat administratie klanten, vinden achtervang voor deze kwetsbare functie



Coördinator Communicatie

Focus 2017: regelmatige content op sociale media en traditionele media, pro-actief optreden op basis van actieoverzicht, relatie met coördinatoren versterken

Financiële actie gevraagd op gebied van drukwerk

Coördinator Distributiecentrum

Focus 2017: stroomlijnen werkprocessen (logistiek en administratie), taken en verantwoordelijkheden binnen DC met behulp van draaiboek, weren van non-food.

Financiële actie gevraagd op gebied van materieel (10 hondjes/dolly's), kantoorartikelen, schoonmaakartikelen, inpakmateriaal, vervanging kratten en tempexdozen, reiskosten. In samenspraak met coördinator Voedselveiligheid vervanging vriezer, vervanging koelmatten.

Coördinator Klantenadministratie

Focus 2017: doen, leren en verbeteren.

Financiële actie gevraagd op gebied van ICT

Coördinator Lokale Acquisitie

Focus 2017: continue aanvoer van goed voedsel, regelmatige inzamelingen, afspraken met leveranciers checken mbv chauffeurs

Coördinator Transport

Focus 2017: veilige bus, goed werkend koelsysteem, voldoende chauffeurs,

Financiële actie gevraagd op gebied van onderhoud bus en onderhoud koelsysteem, gebruikskosten

Coördinator Uitgiftepunten

Focus 2017: doorgaan zoals we nu doen

Coördinator Voedselveiligheid

Focus 2017: internaliseren voedselveiligheid in organisatie, regelmatige kwaliteitscontrole van vrieskist/kast, koelcel, tempexdozen, koelmatten, thermometers

Actie gevraagd op gebied van vrieskist, koelmatten

Coördinator Vrijwilligers

Focus 2017: vinden van de juiste vrijwilligers, rust inbrengen in organisatie door aanpak kwetsbare functies, relatie uitgiftepunten en DC versterken

Financiële actie gevraagd op gebied van advertenties, jaarlijkse BBQ, jaarlijkse bijdrage kersdiner

Bestuur

Naast het toezien op het de lopende zaken zal het bestuur aandacht geven aan drie zaken

1. De organisatiestructuur

In het achterliggende jaar zijn er op een aantal posten nieuwe personen aangetreden: in het bestuur (voorzitter, secretaris en een algemeen bestuurslid) en in de werkorganisatie (de algemeen coördinator, de coördinator beoordelingen en de klantadministratie). Voor de functies van coördinator communicatie en coördinator vrijwilligers moeten begin 2017 nieuwe vrijwilligers worden gevonden. Al deze personele veranderingen resulteren uiteindelijk in aanpassingen van de werkorganisatie aan de mogelijkheden en inzichten van de nieuwe vrijwilligers. De algemeen coördinator stelt (in samenspraak met haar collega-coördinatoren) een voorstel hierover op en legt deze ter goedkeuring voor aan het bestuur.



2. Het streven naar een groter bereik en daarmee groei van het aantal te bedienen klanten
In het achterliggende jaar is het aantal door ons wekelijks verzorgde pakketten teruggelopen. Dat klinkt als een positief resultaat. Tussen de door de gemeente genoemde aantallen inwoners die onder de armoedegrens leven en de klanten van de Voedselbank in 2016, zit echter een relevant verschil. De conclusie kan getrokken worden dat we nog een aantal potentiële klanten missen. Dit verschil wordt naar verwachting nog groter bij het verhogen van de landelijke beoordelingsnorm, waardoor meer mensen binnen de toelatingsnormen vallen. Voedselbank Zeist wil daarom onderzoeken waarom een groep aspirant-klanten ons niet weet te vinden en op welke wijze wij dit in positieve zin kunnen veranderen. Wij zetten in 2017 al onze beschikbare communicatiemiddelen in om meer bekendheid te geven aan onze voedselbank. Ook gaan we onderzoeken hoe een klant uiteindelijk bij ons terecht komt en of dat verbeterd en/of uitgebreid kan worden. Daarbij maken we natuurlijk gebruik van onze beoordelaars en stakeholders.

3. De praktische zichtbaarheid en betrokkenheid
Wij blijven onze inbreng geven bij externe partijen zoals de overheid, welzijnsinstellingen en Voedselbanken Nederland. Ook blijven we de maatschappelijke organisaties zoals scholen, kerken, serviceclubs, bedrijfsleven etc. herinneren aan ons bestaan en onze wens en de noodzaak hierin materieel ondersteund te worden. Dit laatste zal mede door de coördinator externe betrekkingen uitgevoerd worden, waarbij hij uiteraard op onze steun kan rekenen.