

Jaarverslag 2016

Voorwoord

2016 was voor de Stichting Voedselbank Zeist een jaar van consolidatie, wisseling van de wacht, vreugde en bedroefdheid. Het aantal gebruikers van de voedselbank nam landelijk af en dat was ook bij ons het geval. Dat kan niet alleen te danken zijn aan een verbeterende economie, want we zien dat de armoede eerder toe- dan afneemt. Komend jaar willen we extra werk maken van onze bekendheid en toegankelijkheid.

Medewerkers vertrokken en kwamen er gelukkig weer bij. De meest in het oog springende mutatie hier was het terugtreden van de algemeen coördinator dhr. Wouter Hardeman en het in deze functie aantreden van mevr. Mieke Buijs. Op deze plaats willen wij Wouter hartelijk danken voor zijn inzet de afgelopen jaren en hem veel succes wensen met zijn nieuwe rol als coördinator Externe Betrekkingen.

In oktober werden we opgeschrikt door het plotselinge overlijden van Jan Bert Postema, chauffeur en medewerker op het distributiecentrum, die zich jarenlang onbaatzuchtig heeft ingezet bij alle werkzaamheden van de voedselbank. Op 27 oktober hebben wij afscheid van hem genomen.

Voor afwisseling zorgde het gaan van de eerste bestuursvoorzitter en secretaris van onze stichting en het aantreden van opvolgers voor die functies alsmede het verwelkomen van een nieuw bestuurslid.

Blij verrast werd het bestuur met de toezegging van een legaat. De omvang van het legaat maakte het wenselijk om een aparte stichting Vrienden van de Voedselbank Zeist in het leven te roepen. Deze stichting heeft niet alleen tot doel fondsen te werven voor de Voedselbank maar ook voor andere ondersteunende initiatieven die aan onze doelgroep ten goede komen.

Ons primaire doel, het verzorgen en verdelen van voedselpakketten aan hen die door omstandigheden financieel ver onder het minimum terecht zijn gekomen en zich middels een daarbij passend en begeleid traject aan willen ontworstelen, verliep naar tevredenheid. We konden over voldoende voedsel beschikken om wekelijks een pakket met gemiddeld 25 consumenten eenheden te vullen.

Het bestuur spreekt haar dank uit aan allen die in dit proces betrokken waren. Onze vrijwilligers, voedselverstrekkers in alle soorten en maten, onze vaste sponsors, onze donateurs en al die personen, bedrijven, kerken en instanties die acties op touw zetten, waarbij er voor de stichting Voedselbank Zeist mooie bedragen bijeengebracht werden.

In de volgende pagina's vindt u een uitgebreid verslag van het wat en hoe van de Voedselbank Zeist in 2016. We wensen u veel leesplezier.

A.G. van Strien, voorzitter

I. Houtsma, secretaris

Inleiding

Het jaarplan 2016 had als motto: samen doen waar we goed in zijn.

In dit jaarverslag wordt ingegaan op hoe de Voedselbank Zeist (VBZ) in 2016 aan dit motto gewerkt heeft. Het is daardoor geen uitputtend verslag.

Klanten

Klanten van de voedselbank worden aangemeld via maatschappelijke organisaties. Dezelfde maatschappelijke organisaties begeleiden de klanten bij het oplossen van hun problemen.

Onderstaande tabel geeft, naar maatschappelijke organisatie, een overzicht van het verloop onder de klanten in 2016. Hieruit blijkt, dat een substantieel deel van de klanten via de Inloophuizen bij de voedselbank terecht komen.

Organisatie	Herintrede	Nieuw	Tijdelijk gestopt	Uit geen verlenging	Uit geen verlenging aangevraagd	Uit niet geweest zonder afmelding	Uit op eigen verzoek	Uit verhuizing	Uitgeschreven geen verlenging mogelijk	Verlengd
Altrecht		1				1				
Bureau Sociaal Raadsliden	10	9		6	3	11	1			10
Diac. Herv. Gemeente Stg. Hulpkas	2	2		2		2				4
Humanitas - Utrechtse Heuvelrug	1	4		3		4				5
Inloophuizen	47	46	2	42	14	29	6	1	2	171
Kwintes Zeist	11	9	5	1	2	5				18
Leger des Heils - Zeist		1		5						4
Lievegoed GGZ, Nazorg	4	6		1		6	1			5
Stichting MeanderOmnium				1						1
Vitras/CMD, AMW - Zeist	13	16		15	9	12	2			42
VluchtelingenWerk Midden Nederland	4	5		6	1	10				1
Eindtotaal	92	99	7	82	29	80	10	1	2	261

Bij het samenstellen van de voedselpakketten wordt ervan uitgegaan, dat de ontvanger hiermee tenminste drie dagen voorzien is van eten. De ontvanger kan een éénpersoonshuishouding zijn, maar ook bijv. een zespersoons. Er wordt naar gestreefd om per pakket drie soorten groente uit te geven, bij voorkeur vers en als dat niet lukt in blik of pot. Elke week wordt of pasta, of rijst of aardappelen uitgegeven. Ook zit er altijd brood en zuivel (melk, karnemelk, yoghurt, diverse toetjes) in het pakket.

In 2016 zijn er in totaal 4.454 pakketten uitgegeven. Dat is duidelijk minder dan in voorgaande jaren; in 2014 en 2015 waren dit resp. 6741 en 6356 pakketten.

Kwartaal	Centr.	Linde	Noord	Nrd A	Oost	West	totaal
1e	122	227	300	324	193	221	1387
2e	123	212	304	246	128	150	1163
3e	93	207	254	216	55	142	967
4e	68	174	241	233	82	139	937
totaal	406	820	1099	1019	458	652	4454

Op de uitgiftepunten was het merkbaar dat er in de loop van het jaar minder klanten kwamen. Een verandering in het aantal klanten is van invloed op het logistieke proces dat aan de uitgifte ten grondslag ligt. Voedsel wordt verworven, tijdelijk opgeslagen, verdeeld over pakketten en vervoerd naar de uitgiftepunten, met inachtneming van de kwaliteitseisen van de Voedsel- en Warenautoriteit. Waar het nodig was, is dat proces - al dan niet tijdelijk - aangepast.

Op de uitgiftepunten wordt de klanten altijd een kopje koffie/thee of frisdrank aangeboden met vaak iets lekkers erbij. Dit wordt zeer gewaardeerd. Wanneer klanten geen pakket meer nodig hebben, krijgen de medewerkers op de uitgiftepunten soms een kleine dankbetuiging, bv een doosje chocolaatjes. De klanten stellen het op prijs dat er ruimte is voor een praatje, een moment van persoonlijk contact.

De actie van de cadeaubon voor de Kringloop Zeist is door de klanten erg goed ontvangen. Ook de uitnodiging voor het kerstdiner in Oud London werd op prijs gesteld. De klanten die daarheen geweest zijn, vonden het een geweldige avond.

Punt van aandacht is de communicatie met collega's over afmeldingen van klanten en over pakketten die op het laatste moment nog geleverd en uitgegeven worden. Over het algemeen verloopt het werk op de uitgiftepunten naar tevredenheid en doen de medewerkers hun werk hier met plezier.

Voedsel verwerving

De relaties met onze leveranciers zijn goed. Ook in 2016 is daar veel aandacht aan geschonken, met als resultaat voldoende voedselproducten om wekelijks een gezond voedselpakket samen te kunnen stellen.

Bij de verschillende vestigingen van Albert Heijn, Jumbo, MCD en sinds eind 2016 ook de Aldi, kunnen de chauffeurs van de voedselbank bijna dagelijks terecht. Ook de vers-leveranciers van de markt in Zeist leveren trouw aan de voedselbank, evenals leveranciers van biologische groente uit Schalkwijk en appels uit Zeist en Cothen.

Behalve de wekelijkse/dagelijks leveringen houdt de voedselbank ook inzamelingen. Bij alle meewerkende supermarkten is er in 2016 tweemaal een inzamelactie gehouden. Aan de klanten van de supermarkt wordt dan gevraagd een extra boodschap te doen voor de

Voedselbank. Veel klanten van de supermarkt doen hier graag aan mee. Ook bij de kerken in Zeist hebben in 2016 regelmatig inzamelingen plaatsgevonden.

Dat de voedselbank een plaats inneemt in de Zeister samenleving is zichtbaar in het gemak waarmee er voldoende vrijwilligers gevonden konden worden om in augustus mee te helpen met het appels plukken voor de voedselbank. Voor vaste vrijwilligersfuncties blijkt dat overigens minder het geval.

opslag en distributie

Het jaar 2016 is het eerste volledige kalenderjaar dat het distributiecentrum in de voormalige brandweerkazerne aan de van Renesselaan is gehuisvest. De inrichting van het gebouw en alle werkprocessen zijn op orde.

Elke vrijdag van 6.00 tot 17.30 uur staat er een enthousiast team, dat gezamenlijk de hectische klus om de voedselpakketten op tijd samen te stellen, te vullen en te distribueren, weet te klaren. Dit jaar hebben we een aantal nieuwe medewerkers erbij gekregen, die allemaal zijn ingewerkt door de oude garde en thans volledig meedraaien.

Gedurende de gehele week zijn vrijwilligers actief op het distributiecentrum om alles wat binnen komt te controleren, te sorteren en voor te bereiden voor onze eigen uitgifte op vrijdag en voor het overdragen van overvloedige producten aan andere ontvangers.

Het distributiecentrum biedt ook stageplaatsen; op dinsdagochtend helpen leerlingen van Bartiméus, school voor blinden en slechtzienden, bij het sorteren van binnengekomen voedsel. Daarnaast vervullen vele middelbare scholieren van diverse scholen in Zeist hun maatschappelijke stage bij de Voedselbank Zeist. Ook zijn er diverse educatieve projecten, zoals Betrokken Kinderen uit Bunnik, waaraan het distributiecentrum meewerkt. In het kader van dit project brengen kinderen een bezoek aan het distributiecentrum. Hier wordt aanschouwelijk gemaakt hoeveel voedsel/eten er eigenlijk nodig is voor drie dagen voor een gezin met vier personen (ontbijt, lunch en avondeten) en wordt uitgelegd dat niet elk gezin daar geld voor heeft. De kinderen krijgen op deze manier inzage in wat de voedselbank doet.

Het aantal leveranciers is in 2016 sterk gegroeid, de wekelijkse aanlevering vanuit Arnhem vindt nu plaats op donderdagmiddag. Dit alles betekent meer producten en meer logistieke werkzaamheden gedurende de week. Het distributiecentrum is in de loop van 2016 een continubedrijf geworden. Om goed te kunnen blijven draaien en, waar nodig, te kunnen verbeteren, moeten we voortdurend aandacht schenken aan en tijd investeren in:

1. het handhaven van de goede werksfeer
2. het afspreken van duidelijke werkprocessen
3. het realiseren van een back-up voor kritieke functies op vrijdag en doordeweeks
4. het op orde brengen en houden van het gebouw en faciliteiten/middelen
5. het waarborgen van een hoog niveau van voedselveiligheid
6. het geven van een promotionele uitstraling aan het distributiecentrum

veiligheid

De jaarlijkse inspectie van de voedselbank op voedselveiligheid door de Houwersgroep resulteerde in een prachtige 9,5. Een waardering om trots op te zijn!

Punt van aandacht volgens het rapport van de Houwersgroep waren de temperatuurmetingen. Voor de veiligheid van het voedsel en daarmee de gezondheid van onze klanten, is het van belang dat ingevroren en gekoelde producten zo weinig mogelijk onderhevig zijn aan temperatuurschommelingen. Om dit in de gaten te houden, wordt op verschillende momenten de temperatuur genoteerd. In 2016 is veel nadruk gelegd op de juiste wijze van meten van de temperatuur, zowel op het distributiecentrum als op de uitgiftepunten, en op het noteren van de uitkomsten. Dit heeft geresulteerd in routine.

Ook is er in het kader van voedselveiligheid aandacht geweest voor het schoonmaken van ruimtes en waar nodig repareren of vervangen van materialen op het distributiecentrum. Ongedierte moet koste wat kost buiten worden gehouden.

De energie slurpende vrieskist op het distributiecentrum is eind 2016 vervangen door een nieuwe vrieskist. Deze vrieskist is enkel bedoeld om de vriesmatjes, bedoeld om de producten in de tempexdozen op temperatuur te houden, in te bewaren. De diepvriesproducten zelf worden opgeslagen in de vriescel.

vervoer

De chauffeurspool is doorgaans een stabiele groep die goed draait, ook in 2016. Als iemand onverhoopt een keer niet volgens rooster kan rijden, is er altijd wel een chauffeur bereid deze rit over te nemen. Dit bleek ook weer na het plotselinge overlijden van een van onze chauffeurs, Jan Bert Postema, in oktober. Alle ritten van Jan Bert waren in een mum van tijd weer bezet. Het gemis van Jan Bert is groot; hij werd zeer gewaardeerd om zijn persoonlijkheid, inzet en loyaliteit.

Voor het rijden van extra ritten zijn er altijd wel twee chauffeurs ad hoc te regelen, bijvoorbeeld voor het ophalen van ingezameld voedsel bij kerken, het leeghalen van winkels die gaan verbouwen, etc. De ochtendritten zijn zwaarder geworden in de loop van het jaar, omdat we meer leveranciers hebben gekregen. Dit geldt m.n. voor de dinsdag- en donderdagochtend.

Onderdeel van het logistieke proces van de voedselbank zijn de ritten naar het Regionale Distributiecentrum van Voedselbanken Nederland in Arnhem op vrijdagochtend.

Omdat het aantal klanten minder werd, daalde ook de behoefte aan producten. De hechte samenwerking met Voedselbank De Bilt leidde ertoe dat zij op donderdagmiddag onze producten uit Arnhem meenemen. Zo lang de hoeveelheid en het gewicht van de producten dit toelaten, blijft De Bilt hiermee doorgaan.

Wat niet altijd even vlekkeloos verliep, was het retourneren van de lege kratten (brood- en andere soorten kratten); het is een logistieke uitdaging de juiste emballage steeds weer bij de juiste leveranciers af te leveren. We blijven nadenken over een logisch en waterdicht systeem.

Het niet tijdig communiceren en informeren over zaken die de afdeling vervoer ook aangaan, heeft enige irritatie opgeroepen bij enkele chauffeurs. Dit betrof bijv. de beslissing niet meer naar Arnhem te rijden en het, van de ene op de andere dag, opnemen van de diverse Aldi's in het vervoersschema. Het is belangrijk afdeling vervoer te betrekken bij dit soort beslissingen.

vrijwilligers/locatie

Het hele jaar 2016 zijn alle werkplekken op de werkvloer voldoende bezet geweest. De toewijding, vakbekwaamheid en werkopvatting van alle vrijwilligers is groot. Ondanks het vertrek van een aantal mensen konden de vacatures steeds op tijd worden ingevuld. In totaal zijn er 10 mensen weggegaan en zijn er 13 nieuwe medewerkers bijgekomen. Per 31/12/16 zijn er 63 vrijwilligers (excl. bestuursleden) werkzaam bij de Voedselbank. Ook voor speciale activiteiten als inzamelingen en fruit plukken waren vrijwilligers weer bereid hun steentje bij te dragen.

Onder druk van de omstandigheden is het medio 2016 gelukt een nieuwe coördinator beoordelingen te vinden. Tegelijkertijd zijn er twee mensen gevonden die bereid zijn de klantenadministratie te gaan doen. Vanaf de zomer hebben deze mensen zich goed ingewerkt en hebben ze de taken per 1 januari 2017 definitief van hun voorgangers overgenomen. In de zomer van 2016 is, na negen jaar trouwe dienst, onze coördinator vervoer om gezondheidsredenen gestopt met zijn werkzaamheden bij de voedselbank. Zijn taken zijn overgenomen door twee andere chauffeurs. Ook is afscheid genomen van onze voorzitter en secretaris.

Er zijn helaas wel een paar knelpunten die doorlopen naar 2017:

Voor coördinator communicatie zijn we, na gesprekken met diverse kandidaten, in november met de nieuwe coördinator in contact gekomen. Hij lijkt de juiste man voor deze functie en is bereid deze per 1 januari '17 te gaan vervullen. In december bleek hij echter door ziekte langdurig uitgeschakeld.

Noot: vanaf maart 2017 heeft de coördinator communicatie het werk voor de Voedselbank Zeist weer opgepakt.

De functie coördinator beoordelingen is een belangrijke spil in de organisatie van de Voedselbank. De huidige invulling met één persoon, maakt de organisatie erg kwetsbaar. Het is noodzakelijk hier een tweede (en evt. ook derde) geschikte man of vrouw voor te vinden. In 2016 was dit nog niet gelukt.

De coördinator vrijwilligers heeft begin september 2016 te kennen gegeven zijn werk uiterlijk 31/3/17 te willen overdragen aan iemand met een professionele hrm of p&o achtergrond met een groot netwerk in Zeist. Per 31 december 2016 is deze nog niet gevonden.

In voorgaande jaren meldden zich regelmatig mensen spontaan om voor de voedselbank te willen werken. Deze toestroom is sterk verminderd en verdient extra aandacht. De laatste maanden van 2016 lijkt er (voorzichtig) een kentering te zijn.

De Vrijwilligersmarkt (van Meander Omnium) is een belangrijk evenement om vrijwilligers te vinden en aan de voedselbank te verbinden.

Het is belangrijk alle medewerkers regelmatig te bedanken voor hun grote inzet en betrokkenheid bij de voedselbank. Goede momenten hiervoor zijn tijdens een barbecue, een kerstdiner of een nieuwjaarsborrel die voor de vrijwilligers worden georganiseerd.

bestuur

Per 31 december 2016 is de samenstelling van het bestuur van de Voedselbank Zeist als volgt:

Voorzitter:	Ad van Strien
Secretaris:	Ineke Houtsma
Penningmeester:	Anton Hopmans
Juridische zaken:	Ghislaine Dolmans-Oremus
Lid:	Frans Scheefhals

tot slot

Bij het opstellen van het jaarverslag viel het op dat het motto voor 2016, samen doen waar we goed in zijn, de medewerkers raakt.

We weten dat we goed zijn in het verzorgen van de voedselpakketten. Het idee van samen wordt soms wel eens gemist, zowel vanuit communicatief oogpunt als vanuit het oogpunt dat sommige functies eenzaam zijn, een soort stand-alone.

Wat zou helpen is dat er betere afspraken gemaakt worden tussen medewerkers zodat verwarring voorkomen wordt. Zo ontstaat een breder gevoel van samenwerken en gevoelde erkenning en waardering voor de inzet.

We werken met z'n allen bij de voedselbank en ieder speelt daarin een rol.