

Voorwoord

Bestuurlijk was 2017 een druk jaar. Dit jaar bestond de Voedselbank Zeist tien jaar. We hebben dit feit aangegrepen voor het organiseren van een sponsoractie, die parallel liep met de Avondvierdaagse, n.l. "Ik loop voor de Voedselbank". Op papier klopte de actie volledig, echter in de praktijk werkte het niet en heeft het niet het resultaat opgeleverd, dat we hadden gewenst. Ook leidde het vertrek van de algemeen coördinator, Mieke Buijs, die een betaalde baan aanvaardde, tot meer inspanningen door het bestuur. Een nieuwe coördinator is tot op heden niet gevonden. Ook op andere plekken, zowel coördinerend als praktisch, vielen er gaten omdat vrijwilligers een baan vonden of wilden stoppen na jarenlang trouwe dienst. Het bestuur is al deze mensen natuurlijk zeer erkentelijk voor alles wat ze voor de Voedselbank Zeist hebben gedaan.

Gevolg hiervan was wel dat bestuursleden op diverse momenten handelend en coördinerend dienden op te treden. Een stevige actie met het oog op de werving van nieuwe vrijwilligers bracht wel een nieuwe groep handen aan het krat of anderszins op de been, maar naar invulling van de coördinerende rollen blijft het zoeken.

Ondanks verheugende donaties van instellingen en particulieren in de vorm van voedsel of geld sloten wij het jaar af met een klein tekort. Het plotseling overlijden van fondsenwerver Wouter Hardeman is hier ongetwijfeld op van invloed geweest.

Wij mogen vaststellen dat we ook dit jaar wekelijks weer ruim 100 kratten, royaal voorzien van voedsel, beschikbaar hebben gekregen en dat we hiermee ook een kleine bijdrage hebben mogen leveren aan de strijd tegen de voedselverspilling. Wij danken alle supermarkten, winkeliers, kerken, particulieren en overige instellingen voor de directe en indirecte ondersteuning het afgelopen jaar.

Wij gaan dan ook in vertrouwen het jaar 2018 tegemoet.

Namens het bestuur,
Ad van Strien (voorzitter)

1. Klanten

Klanten van de Voedselbank Zeist worden aangemeld via maatschappelijke organisaties (Altrecht, Vitras, Lievegoed, Vluchtelingenwerk, Humanitas, Kwintes, Sociale Raadslieden, Diaconie PKN en de Inloophuizen van Kerk en Samenleving). Bij deze maatschappelijke organisaties werken mensen die als beoordelaars van de Voedselbank Zeist fungeren. Deze beoordelaars komen door hun werk in contact met mensen die in aanmerking komen voor een voedselpakket en dienen namens deze mensen de aanvragen in. Dezelfde maatschappelijke organisaties begeleiden de klanten ook bij het oplossen van hun problemen.

Het jaar 2017 heeft, na een terugloop in 2016, weer een stijging van het aantal klanten laten zien; eind 2016 had de Voedselbank Zeist 75 klanten, in de loop van 2017 groeide het aantal geleidelijk weer aan tot 110 pakketten voor 265 personen rond de jaarwisseling. De reden voor de groei zal vooral komen door de verhoging van de norm met ingang van 2017. Het is niet duidelijk of de aantrekkende economie nog een dempend effect heeft gehad.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van het totaal aantal uitgegeven pakketten. In 2017 was dit 5271 tegen 4454 in 2016, dus 817 pakketten meer. In 2015 echter was het totale aantal 6741.

Kwartaal	Centrum	Lindehuis	Noord	Nrd A	Oost	West	Totaal
1e	69	235	320	322	138	222	1306
2e	104	234	367	299	133	282	1419
3e	91	217	267	301	81	247	1204
4e	156	191	303	293	105	294	1342
Totaal	420	877	1257	1215	457	1045	5271

Deze tabel wordt gegenereerd uit het administratiesysteem, dat de basis vormt van de Voedselbank Zeist. Dit is een systeem dat volledig is toegesneden op de werking van onze organisatie. Uit continuïteitsoverwegingen en vanwege de aanscherping van de privacywetgeving per 25 april 2018 is in de loop van 2017 een onderzoek gestart naar de eventuele vervanging van dit systeem door het systeem van Voedselbanken Nederland en de consequenties die dit zal hebben voor onze organisatie. De resultaten van dit onderzoek zijn dusdanig, dat besloten is begin 2018 over te gaan op dit systeem.

Coördinator(en) Beoordelingen (CB)

Het was een uitdagend jaar voor de coördinator(en) beoordelingen (CB) door een wisseling van de wacht op verschillende niveaus, door de diversiteit van activiteiten en niet in de laatste plaats door de geplande overgang naar het landelijke VB administratiesysteem.

Inhoudelijk bleef het werk vooral gericht op de beoordeling van aanvragen en het opstellen van de wekelijkse mutaties. Dit impliceerde intensief contact met de beoordelaars zelf en zo nodig ook met bestuur, administratie, distributiecentrum en uitgiftepunten. Bovendien werden de CB door het bestuur nauw betrokken in het afhandelen van vragen met betrekking tot giften voor klanten van instellingen en particulieren, activiteiten rond Sinterklaas en Kerst en beleidswijzigingen.

Wisseling van de wacht

Afgelopen jaar is het 'tijdperk' van de mensen van het eerste uur op deze posten afgesloten. Geertien Morsink, die zich in 2016 al warm liep, trad als CB in de plaats van Graas Teuben; Marjon Breitsma en Bram Hijmans namen de klantenadministratie over van Nico de Graaf. Teuben en De Graaf zijn vanaf de oprichting van de Voedselbank Zeist (10 jaar geleden) een sterk koppel geweest; zij hebben in die jaren een goed georganiseerde band met de beoordelaars 'in het veld' en een verfijnd administratief systeem opgebouwd. Graas Teuben trad zomer 2016 terug en Nico de Graaf nam afscheid in januari 2017.

Een tweede coördinator beoordelingen

In de loop van 2017 werd Geertruid Kortmann bereid gevonden om de taak van coördinator beoordelingen te delen met Geertien Morsink. Dat was voor Geertien een geweldige verlichting. In de herfst had Geertruid zich al zo ingewerkt dat het werk 50/50 kon worden verdeeld.

Contact met de beoordelaars

Het contact met de beoordelaars van de Voedselbank Zeist bestond dit jaar uit veelvuldig individueel overleg en driemaal een plenaire vergadering. Er zijn dit jaar een paar beoordelaars bijgekomen vanuit de eerder genoemde instanties; en in wijk Oost is een

beoordelaar 'benoemd', die onder auspiciën van Vitras klanten begeleidt die tot zomer 2017 onder de hoede vielen van de maatschappelijk werkster van het voormalige Inloophuis Oost.

Bemiddelen bij acties

Vanwege hun overzicht over het aantal actieve klanten en gezinnen-met-kinderen, konden de CB bemiddelen bij het uitdelen van kaarten voor kinder-zomeractiviteit Lobbus en kregen mensen een uitnodiging voor Sinterklaasfeest(en) en voor het Kerstdiner van Humanitas in Oud Londen - om enkele initiatieven vanuit de Zeister samenleving te noemen.

Een nieuw systeem t.b.v. de klantenadministratie

Tegen het eind van 2017 hebben de CB en de beoordelaars zich extra ingespannen om vertrouwd te raken met het nieuwe administratieve systeem waarmee Voedselbank Zeist, op besluit van het Bestuur, vanaf januari 2018 gaat werken.

Tot slot

Al met al was het voor beide CB een jaar van kennismaken met het secure raderwerk van onze Voedselbank Zeist; soms vroeg dat om alertheid, soms om nauwgezetheid en dan weer om improvisatietalent. Dat hebben we gemeen met alle vrijwilligers van onze organisatie; de radertjes moeten goed en gesmeerd lopen en in elkaar grijpen, met steeds als doel de mensen die het even niet redden te helpen in hun strijd om te overleven.

Uitgiftepunten

Alle uitgiftepunten hebben de normverhoging gemerkt en zagen een verhoging van het aantal klanten in 2017 t.o.v. 2016. De bezetting van vrijwilligers op de inloophuizen was af en toe problematisch, maar kon steeds worden opgelost.

Via de uitgiftepunten kregen de klanten van de Voedselbank Zeist afgelopen jaar weer diverse extra's vanuit de Zeister samenleving, waar ze erg blij mee waren. Zo ontvingen ze aan het eind van het jaar een cadeaubon voor de Kringloopwinkel en met Sinterklaas kregen de kinderen van klanten van de Voedselbank Zeist via het diaconaal platform van de kerken een bon voor een speelgoedwinkel in Zeist. Ook waren er dit jaar weer hartverwarmende gebaren van organisaties en particulieren die met Sinterklaas en Kerst iets extra's wilden geven aan de klanten van de Voedselbank Zeist. Dit resulteerde in chocoladeletters, kerstbroden, fruittassen en oliebollen.

2. Voedsel

Verwerving

In 2017 is de hoeveelheid aangeboden en opgehaald voedsel sterk vermeerderd en hadden we weer meer dan voldoende versproducten voor een wekelijks uitgebalanceerd voedselpakket voor onze klanten. Onze voedselverwervers besteedden aandacht aan de goede relaties met de bestaande leveranciers en probeerden nieuwe leveranciers te vinden. Zo zijn er enkele leveranciers bijgekomen die regelmatig verse groente en vers fruit leveren. De maandelijkse inzamelingen bij supermarkten en kerken leverden ook dit jaar weer grote hoeveelheden houdbare producten op. Houdbare producten werden opgeslagen en geleidelijk aan uitgegeven. Overtollige niet-houdbare spullen werden onder meer doorgegeven aan andere voedselbanken. Aan het eind van het jaar is er bij de beide vestigingen van een landelijkwerkende detailhandel in Zeist twee weken lang een inzameling geweest. Dit heeft heel veel wasmiddel, douchegel en overige verzorgingsproducten opgeleverd.

In de zomer is een deel van een moestuin in Den Dolder officieel beschikbaar gesteld aan de Voedselbank Zeist. Wij kunnen hierbij onze wensen aangeven wat betreft gewassen. Deze moestuin wordt onderhouden door de eigenaren van de andere moestuinen daar.

De wekelijkse levering van producten door de vaste leveranciers liep goed. Waar onze voedselverwerver voor de supermarkten tegenaan liep is de wisseling van managers in de diverse supermarkten, die meestal niet op de hoogte waren van de afspraken die zijn gemaakt met de Voedselbank Zeist. Herhaaldelijk moest onze voedselverwerver bij deze leveranciers langs om afspraken weer onder de aandacht te brengen.

Opslag en distributie

In het jaar 2017 heeft het distributiecentrum (DC) van de Voedselbank Zeist stelselmatig en vakkundig ruim 5500 voedselpakketten gemaakt. De pakketten werden op vrijdagochtend in het DC samengesteld. In totaal is het DC op meer dan 250 dagen open en bemand geweest.

Het DC is een continu bedrijf. Al vanaf vrijdagmiddag werd de samenstelling van het volgende weekpakket gepland. Diverse houdbare producten werden dan al klaargezet. Gedurende de gehele week waren er gemiddeld 5 tot 10 vrijwilligers actief op het DC. De hoeveelheid vlees en verse producten die op zaterdag en doordeweekse dagen werd opgehaald en aangeboden is in 2017 zeer sterk toegenomen. Alles werd nog zorgvuldiger gecontroleerd, gesorteerd en gelabeld (stickering). Dat kostte steeds meer tijd, maar was wel noodzakelijk voor zowel de eigen uitgifte van vrijdag alsmede de overdracht van overtollige producten aan andere ontvangers. De wekelijkse producten vanuit Arnhem vond in 2017 structureel plaats op donderdagmiddag d.m.v. aanlevering door Voedselbank De Bilt.

Het distributiecentrum bood weer plek voor stagiaires; op dinsdagochtend kwamen er 3 leerlingen van Bartiméus helpen. Samen met onze vrijwilliger, die de kaartjes voor de kratten beheert, klaptten ze o.a. de kratten voor de eerstkomende uitgifte uit, telden ze de kratten uit en zetten ze deze m.b.v. de kaartjes op volgorde. Daarnaast vervulden in 2017 bijna 20 middelbare scholieren van diverse scholen in Zeist hun maatschappelijke stage bij de Voedselbank Zeist. Ook zijn er diverse educatieve projecten, waaraan het DC heeft meegewerkt.

Het vrijdagochtendteam bestond in totaal uit 15 enthousiaste vrijwilligers. Een aantal daarvan was ook in de middag nog actief of op een uitgiftepunt of op het DC zelf. In 2017 hebben we een aantal nieuwe medewerkers kunnen verwelkomen, die goed zijn ingewerkt door de ervaren collega's. Zowel de coördinator DC als de coördinator voedselveiligheid hebben aangekondigd m.i.v. 1 januari 2018 te zullen stoppen met hun werkzaamheden. In 2017 is gelukkig een nieuwe coördinator DC aangesteld en ingewerkt.

De ICT-faciliteiten op het DC zijn in 2017 sterk verbeterd en uitgebreid. De eisen en wensen van het DC m.b.t. het nieuwe administratiesysteem zijn verwerkt. Het DC is goed voorbereid om de kwantitatieve en kwalitatieve uitdagingen voor 2018 enthousiast aan te kunnen.

Voedselveiligheid

Voedselveiligheid bleef aandacht vragen. De coördinator voedselveiligheid heeft cursussen gevolgd en hield zich op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen, voorschriften en inzichten op het gebied van voedselveiligheid en implementeerde deze voorts in de

organisatie. Zo zijn we beter gaan letten op de THT- en TGT-datum met als gevolg dat spullen sneller uitgegeven worden. Ook is duidelijk geworden dat er geen ijsblokken hoeven in tempexdozen met diepvriesspullen. Er is een begin gemaakt met de vervanging van de huidige voorraad tempexdozen, die het na vele jaren trouwe dienst gaat begeven. De diepvriesmatjes, die allemaal kapot gingen, zijn vervangen door ijsblokken. De NVWA eist, dat ingevroren vlees, dat aan klanten en derden wordt uitgegeven, wordt gestickerd met stickers van Voedselbanken Nederland. Dit is een waarborg, dat het vlees is ingevroren op de houdbaarheidsdatum en dat het dan nog enkele maanden daarna te consumeren is, mits volgens de normen bewaard en bereid. Enkele leveranciers plakken deze stickers zelf, maar niet elke supermarkt heeft personeel om dit te doen. Consequentie is, dat vrijwilligers regelmatig zelf moesten stickeren.

Vervoer

De chauffeurspool is in mei versterkt met twee chauffeurs en de aandacht in de media eind 2017 voor het vrijwilligerstekort heeft nog eens twee chauffeurs opgeleverd. We konden het chauffeursrooster goed rond krijgen en evt. (tijdelijke) tekorten/vakanties royaal opvangen. Door groei van het aantal klanten en grote hoeveelheden voedsel die werden aangeleverd waren de vrachten de laatste weken van 2017 behoorlijk zwaar. Met name de vrijdagmiddag wordt met het oog hierop een aandachtspunt, omdat door de normverhoging het aantal klanten naar alle waarschijnlijkheid zal stijgen.

3. Vrijwilligers

Terugkijkend kunnen we niet anders dan vaststellen dat 2017 qua (bezetting door) vrijwilligers een, bij tijd en wijle, turbulent jaar is geweest. De roep om vrijwilligers nam beduidend toe en dat maakte de spoeling voor de Voedselbank Zeist dunner, maar uiteindelijk is het toch een succesvol jaar geworden omdat een aantal cruciale functies zijn ingevuld.

Zo is na een langdurige zoektocht Broer Scholtens per 1 maart 2017 aan het werk gegaan als coördinator communicatie, de primaire schakel met de buitenwereld.

Per 1 mei 2017 is Geertruid Kortmann als 2^e coördinator beoordelingen gestart naast Geertien Morsink, vanwege zowel de toegenomen hoeveelheid werk als ook vanuit de beoogde continuïteit een lang gekoesterde wens.

Na een korte aanlooperperiode heeft Roger Schmitz per 1 mei 2017 de functie van coördinator vrijwilligers van Willem de Groot overgenomen. Hiermee is voorzien in de wens dat deze functie zou worden bezet door iemand met een professionele HR-achtergrond, die naast de werving en begeleiding van vrijwilligers ook het bestuur kan adviseren over organisatorische aangelegenheden.

Christiaan den Hertog, de coördinator distributiecentrum, heeft per 1 januari 2018 een betaalde functie gevonden en wordt vervangen door Linda de Jongh. Het feit dat er ook door de Voedselbank Zeist in toenemende mate gezocht wordt naar jongere vrijwilligers heeft tot gevolg dat deze de organisatie soms ook op korte termijn verlaten, omdat zij een betaalde functie (moeten) aanvaarden.

Hanneke Hijmans heeft aangegeven na vijf jaar aan iets anders toe te zijn en haar activiteiten per 1 januari 2018 te stoppen. Hiermee ontstaan twee vacatures, omdat zij naast coördinator voedselveiligheid tevens coördinator uitgiftepunt Noord was.

Vornoemde ontwikkelingen leiden ertoe dat er voor coördinerende functies wordt gezocht naar een vaste back-up en/of een duo-bezetting. Hierin zijn we geslaagd voor wat betreft

de coördinator beoordelaars en coördinator vrijwilligers. Voor de overige coördinerende functies gaat de zoektocht ook in het komende jaar gestaag door.

Een door de organisatie breed gevoeld gemis is een algemeen coördinator, een zeer belangrijke functie die door het plotselinge vertrek van Mieke al lange tijd onbezet is. Helaas heeft de juiste kandidaat voor deze (management)functie zich nog niet gemeld, overigens een functie die zich uitstekend leent om in een duo-bezetting te vervullen.

De bezetting van de uitgiftepunten Centrum, Noord en West hebben door (langdurige) ziekte gedurende het jaar problemen gekend, maar daarin is toch altijd tijdig voorzien ondanks een op dat moment zeer kleine flexibele schil.

In november 2017 is de publiciteit gezocht om in de behoefte aan vrijwilligers nu en in de nabije toekomst te voorzien. Dit heeft geleid tot zoveel reacties, dat er inmiddels voor bepaalde functies zoals medewerker uitgifte en medewerker distributiecentrum mensen op een wachtlijst worden gezet. Er zijn door deze publiciteitscampagne een tweede coördinator vrijwilligers, twee nieuwe vaste en een oproepchauffeur aangetrokken, vier vaste medewerkers uitgiftepunt en een flexibele schil van nog eens vier medewerkers.

4. Communicatie

Het afgelopen jaar is in de media aandacht gevraagd voor de inzamelingsacties van de Voedselbank Zeist bij supermarkten in Zeist en in Den Dolder. Zowel de *Stadspers* als *De Nieuwsbode*, de media met het grootste bereik binnen de regio Zeist, hebben elke keer gehoor gegeven aan ons verzoek en er een stuk over geplaatst. Beide kranten hebben ook aandacht besteed aan activiteiten van de Voedselbank Zeist rond de avondvierdaagse in Zeist.

In december hebben beide bladen redactionele stukken geplaatst over onze zoektocht naar nieuwe vrijwilligers. *De Nieuwsbode* deed dit in de vorm van een uitgebreid interview, met foto (gemaakt in het distributiecentrum) op de voorpagina van de krant. Ook de regioredactie van *De Telegraaf* reageerde positief op ons verzoek en besteedde op zijn Utrecht-pagina aandacht aan onze vrijwilligersactie (ook met foto). *Slotstad Zeist* besteedde er via een interview aandacht aan. De actie is een succes geweest: tien tot vijftien vrijwilligers hebben Roger Schmitz, coördinator vrijwilligers, benaderd en met hem besproken waar ze een bijdrage kunnen leveren, op het distributiecentrum en de uitgiftepunten.

Op de website van de Voedselbank Zeist zijn het afgelopen enkele nieuwswaardige zaken geplaatst, zoals de actie tegen de Stichting Kinderen van de Voedselbank, een wat duistere organisatie waar de voedselbanken geen enkel contact mee heeft. De naam van de stichting suggereert dit helaas wel.

De facebookpagina van de Voedselbank Zeist is gebruikt voor verschillende korte mededelingen zoals elke keer de opbrengsten van de verschillende inzamelingsacties bij de supermarkten, soms met foto.

5. Bestuur

Per 1 juni 2017 is Anton Hopmans uitgetreden als bestuurder en penningmeester. Zijn opvolger is Dirk Vis. Anton begeleidt nog wel het traject van het onderzoek en de implementatie van het landelijke administratiesysteem. Ghislaine Dolmans is per 1 september 2017 gestopt met haar bestuurstaken. Haar portefeuille was juridische zaken en

klachtencommissie. Frans Scheefhals neemt haar taken over in het bestuur. We moeten echter wel uitkijken naar versterking.

Per 31 december 2017 is de samenstelling van het bestuur van de Voedselbank Zeist als volgt:

Voorzitter:	Ad van Strien
Secretaris:	Ineke Houtsma
Penningmeester:	Dirk Vis
Juridische zaken:	Frans Scheefhals