



## **Jaarverslag 2019 en jaarplan 2020**

### **Voedselbank Venlo**

10 februari 2020

## **Inleiding**

Zoals vastgesteld evalueert het bestuur van voedselbank Venlo elk jaar haar activiteiten van het afgelopen jaar en maakt zij een jaarplan voor het komende jaar.

Het jaar 2019 was voor het (vrijwel nieuwe) bestuur een transitiejaar waarin de uitlijning en bemensing van de organisatie en het aanbrengen van rust prioriteit had. Tegelijkertijd is nieuw meerjaren beleid geformuleerd waarbij als speerpunten werden opgenomen: meer verse producten in het voedselpakket, een warm welkom voor cliënten, meer zeggenschap voor cliënten, de voedselbank en haar omgeving, optimalisering van het vrijwilligersbeleid en beleidsmatig werken.

Op de volgende pagina's volgt per onderdeel wat de voedselbank gerealiseerd heeft in 2019 en wat de prioriteiten zijn voor 2020.

In maart 2020 zal het meerjarenbeleidsplan 2020-2022 tegen het licht worden gehouden, getoetst en aangepast voor de volgende periode.

## **1. Optimalisering van de werkprocessen**

### Evaluatie 2019

De werkprocessen zijn duidelijker omschreven, ingevoerd in de organisatie en operationeel zichtbaar, al behoeft dit blijvende aandacht en is de kwaliteit nog wisselend per organisatieonderdeel.

De verantwoordelijkheden en taken van de afzonderlijke bestuursleden zijn opnieuw vastgesteld en zijn passend bij de individuele werkervaringen en kwaliteiten.

De nodige hulpmiddelen om de diverse werkprocessen goed te ondersteunen zijn aangeschaft, zoals een nieuwe vrachtwagen, laptops, een rolpoort, een oprijplaat, etc. Wat dat betreft kan men spreken van een inhaalslag.

De financiële huishouding is opnieuw ingericht en verder geautomatiseerd met het nieuwe boekhoudprogramma SnelStart.

De invoering van een operationeel leidinggevende laag coördinatoren bij de diverse organisatieonderdelen zorgt voor een betere afstemming. Kennis over de inhoud van het werk en leidinggevende vaardigheden komen hier samen en vormt een ontwikkelpunt in het vrijwilligersbeleid.

### Jaarplan 2020

Opnieuw gaan we kijken naar een duidelijk organogram waarin de organisatie van de voedselbank Venlo inzichtelijk wordt verbeeld. Dit organogram wordt gevuld met alle taakgebieden en de bijbehorende namen. Met dit hulpmiddel kan de takenverdeling binnen de voedselbank beter gecommuniceerd worden met alle vrijwilligers.

Voor zover dat nodig is (voor sommige organisatieonderdelen is dit al gedaan), dienen de werkprocessen van de diverse organisatieonderdelen beschreven te worden.

Op het gebied van ICT hebben we ondersteuning nodig in de vorm van een persoon die vooral beleidsmatig, maar ook operationeel kan werken.

Tevens willen we de aanbevelingen van de risico inventarisatie- en evaluatie (RIE) aanpakken en op deze manier een nog veiliger werkklimaat scheppen. Een prioritering van aandachtspunten is al gemaakt.

## **2. Gezond voedselpakket**

### Evaluatie 2019

Wat betreft dit beleidsvoornemen heeft de focus vooral gelegen op beleid maken, maar heeft dit nog niet geresulteerd in verandering van de inhoud van de voedselpakketten. Er wordt nog (te) veel koek en snoep uitgegeven.

Een eerste pilot met een bedrijf om structureel verse groenten en fruit aan te leveren lukte niet. Deels heeft dit te maken met de uitlevering van pakketten door

de voedselbank op één dag in de week. Maar ook met het willen en kunnen uitsorteren van vers voedsel wat wel/niet geschikt is om uit te geven door het aanleverende bedrijf.

Er zijn contacten gelegd met Fontys opleidingen in Venlo wat heeft gezorgd voor een groep studenten die aan de slag zijn met een onderzoek naar dit onderwerp. Ook zijn er de eerste contacten en stappen gezet rondom de oprichting van een groente- en fruitbrigade in samenwerking met fresh food bedrijven in Venlo en voedselbank Nederland.

En dan is er een eerste gesprek geweest met een sleutelfiguur uit de fresh food wereld van Venlo met als doel de oprichting van een denktank rondom de levering van verse voedselproducten.

### Jaarplan 2020

Een verdere deelname door het bestuurslid acquisitie en het bestuurslid projecten aan het overleg over de op te richten groente- en fruitbrigade (GFB) in Venlo. Ook in het installeren van een denktank die een paar keer per jaar bij elkaar komt en die bestaat uit sleutelfiguren uit de foodwereld van Venlo, gaan we verdere stappen zetten. Deze denktank kan ons ondersteunen bij het vinden van en onderhouden van toeleveringslijnen van verse voedselproducten.

We zijn benieuwd naar de uitkomsten van het onderzoek van de Fontys studenten die in juni verwacht worden. We gaan daar zeker ons voordeel mee doen.

Verder willen we onze cliënten ook leren onbekende producten te waarderen en daar bijvoorbeeld recepten bij te geven en/of te proeven.

## **3. Warm welkom**

### Evaluatie 2019

De cliëntenruimtes hebben een facelift ondergaan en zijn huiselijker en gezelliger gemaakt. Maar ook zijn de ruimtes beter verwarmd door het plaatsen van een luchtgordijn in de hal en komt er minder vuil binnen door het leggen van inloopmatten. Dit alles komt de sfeer bij het uitgeven van de pakketten ten goede. Een ontwikkelpunt blijft de bejegening van de cliënten en om daarbij de gepaste, vriendelijke afstand te houden.

### Jaarplan 2020

De herinrichting is afgerond.

Als beleidspunt komt het warm welkom te vervallen en wordt opgenomen onder het beleidspunt vrijwilligersbeleid.

Op die plek krijgt het de blijvende aandacht die het verdient.

#### **4. Meer zeggenschap voor cliënten**

##### Evaluatie 2019

Door het intake-team wordt maatwerk geleverd. Voedselbank Venlo heeft haar eigen criteria en uitgangspunten die de basis vormen voor te nemen besluiten. Echter kunnen bijzondere omstandigheden ervoor zorgen dat hier vanaf wordt geweken. De intake- en evaluatiegesprekken gebeuren op een vriendelijke, professionele en duidelijke manier. Bij twijfelgevallen wordt overlegd met het betreffende verantwoordelijke bestuurslid.

Zeggenschap voor cliënten wordt ook vertaald in de opzet van een winkelconcept waarbij iets te kiezen valt in plaats van het huidige 'hier moet je het mee doen'. Een eerste oriëntatie is gedaan door het bezoeken van andere voedselbanken die werken met een winkelconcept. Het betrof hier een grote voedselbank en een kleine voedselbank. Deze waardevolle informatie is gedeeld met de coördinatoren.

##### Jaarplan 2020

Dit beleidspunt krijgt de naam winkelconcept. Bij een winkelconcept krijgen de cliënten die een keuze kunnen maken in voedselproducten, meer zeggenschap. De invoering van een winkelconcept grijpt diep in in de organisatie. Het vraagt om andere logistieke processen, andere transporttijden en ritten, andere werktijden en werkwijze van de vrijwilligers en wellicht het opheffen van de andere drie uitgiftepunten.

Het bestuur heeft besloten om dit onderdeel tot het belangrijkste beleidspunt van 2020 te maken. Op welke wijze, gefaseerd in kleine stapjes of in één klap om, moet nog bepaald worden.

Een projectgroep waarin ook coördinatoren zitting hebben, gaat verder met onderzoek doen en stelt een projectplan op.

#### **5. In contact met de omgeving**

##### Evaluatie 2019

De branding en het imago van de voedselbank Venlo is verbeterd. Er is veel bekendheid gegeven aan de doelen en de werkwijze van de voedselbank in allerlei vormen en in diverse media. Een vernieuwde website is gelanceerd en via Facebook en Instagram wordt veel informatie gedeeld.

Er zijn nieuwe contacten en relaties aangeboord, o.a. een structureel overleg met de gemeenten Venlo en Beesel.

Ook de open dag die in oktober gehouden is, was in dat opzicht erg succesvol.

## Jaarplan 2020

Iets wat goed is, kan altijd nog beter. We moeten alert zijn om onze relaties ook tussentijds aandacht te geven door bijvoorbeeld de uitgave van een externe nieuwsbrief, tussentijds eens te bellen of te mailen, etc.

Met de twee gemeenten Venlo en Beesel hebben we elk half jaar een overleg om elkaar te informeren en elkaar te helpen.

De contacten met de buurt moeten aangehaald worden. We zijn er wel, maar kennen ze ons ook?

Ook de contacten met politieke partijen, scholen, etc. dienen niet beperkt te blijven tot de december actiemaand, wanneer wij hun inzet nodig hebben.

En last but not least dienen we in goed contact te blijven met onze cliënten en hun wensen en behoeften, hun noden te kennen.

## **6. Vrijwilligersbeleid**

### Evaluatie 2019

Het aantal vrijwilligers is flink toegenomen en de bemensing van de organisatieonderdelen is kwalitatief redelijk op orde. Maar we missen nog een operationele coördinator logistiek, naast onze huidige coördinator die nog te veel taken op zich moet nemen. Ook is er sterk behoefte aan een coördinator voedselvererving die het betreffende bestuurslid kan ondersteunen in de acquisitie, en een ICT coördinator die zowel beleidsmatig als operationeel inzetbaar is.

Duidelijke afspraken, een duidelijke aanpak, afscheid durven nemen van vrijwilligers die niet passen binnen de organisatie dragen bij aan het goed laten functioneren van de voedselbank.

Een maandelijks overleg met de coördinatoren en een maandelijks nieuwsbrief voor alle vrijwilligers zorgen voor een verbeterde communicatie.

Vertrouwen geven aan vrijwilligers heeft een positieve invloed evenals de organisatie van gezamenlijke activiteiten, al blijft een aandachtspunt om daar iedereen bij te betrekken.

De vrijwilligers van de uitdeelpunten in Tegelen en Blerick zien en spreken we te weinig. Het blijft lastig dat we over de vrijwilligers van de twee uitdeelpunten in Blerick geen zeggenschap hebben. Zij vallen onder de verantwoordelijkheid van de Algemene Hulpdienst Venlo. Voor het uitdeelpunt Tegelen is voor een proeftijd van drie maanden een eerst verantwoordelijke benoemd.

### Jaarplan 2020

We gaan in kaart brengen wat we verwachten van een coördinator. Welke kennis en vaardigheden moet die bezitten? Dit profiel kunnen we matchen met de benoemde coördinatoren. Wat hebben zij nodig om zich te ontwikkelen binnen hun taak. Te denken valt daarbij aan coaching en/of scholing.

We nemen alleen vrijwilligers aan die passen bij de taak en het profiel dat wij als bestuur omschrijven. Daarbij moeten we het begrip 'warm welkom' duidelijker definiëren.

Het sorteren van vers voedsel bij leveranciers en bij de eigen voedselbank wordt naar verwachting een nieuwe taak die ingeregeld moet worden.

Onder de huidige vrijwilligers wordt gezocht naar mensen die de flyeracties en de grote decemberactie bij de supermarkten op zich gaan nemen, bij voorkeur een groepje dat daar samen verantwoordelijk voor is. Ook wordt een pilot uitgevoerd waarbij we de donaties van klanten willen sturen in de vorm van het kopen van een complete maaltijd.

Voor inkoop, logistiek en acquisitie (eventueel verbonden met de op te richten groente- en fruitbrigade) gaan we op zoek naar vrijwilligers die een meer aansturende taak krijgen.

Via een rouleersysteem gaat het bestuur de uitdeelpunten vaker bezoeken om meer betrokkenheid te genereren, maar ook om sturingsinformatie op te halen.

## **7. Beleidsmatig werken**

### Evaluatie 2019

Er is een consistente beleidscyclus ingericht die is vastgelegd in de jaaragenda.

De input voor het beleid wordt gevormd door de informatie inbreng van de afzonderlijke bestuursleden vanuit het eigen taakgebied, het coördinatorenoverleg, onze stakeholders en voedselbank Nederland en wat terloops wordt opgehaald uit actuele ontwikkelingen in onze samenleving.

In november is een beleidsdag gehouden waarin het bestuur het jaar 2019 heeft geëvalueerd en bouwstenen heeft aangedragen voor het jaarplan 2020.

Benoemd werd dat operationele zaken en beleidsmatige zaken in de verschillende overleggen te veel door elkaar lopen.

### Jaarplan 2020

He bestuur wil iets meer op afstand komen staan in die zin dat niet alle operationele zaken naar hen doorgeschoven hoeven te worden. De positionering van de coördinatoren speelt hier een belangrijke rol bij en de aard van het coördinatorenoverleg. Aan de coördinatoren wordt gevraagd meer eigen regie te nemen vanuit gegeven vertrouwen en alleen te overleggen met het betreffende bestuurslid als men er zelf niet uitkomt, of als er behoefte is om te sparren. Wel wil het bestuur geïnformeerd blijven. Een en ander vraagt om een zorgvuldige communicatie.

Er is een voorstel gemaakt voor herinrichting van de overlegstructuur van het bestuur. Daarbij hoort ook een stukje professionele cultuur: niet iedereen hoeft alles te weten.

De financiële doelen worden verder uitgewerkt. Elke coördinator krijgt de beschikking over een afgestemd budget voor het organisatieonderdeel waar hij/zij

verantwoordelijk voor is. Ook wordt er financieel beleid op langere termijn ingevoerd.

In maart volgt een evaluatie en aanpassing van het meerjarenbeleidsplan 2020-2022.

Namens het bestuur van voedselbank Venlo,

Miriam Krijnsen, voorzitter