



Jaarverslag 2021

Voedselbank Venlo

Inleiding

Zoals vastgelegd evalueert het bestuur van Voedselbank Venlo elk jaar haar beleid en activiteiten van het afgelopen jaar en maakt zij een jaarplan voor het komende jaar. Dit jaarverslag is een weergave van deze evaluatie en heeft betrekking op het jaar 2021.

Het jaar 2021 werd wederom beïnvloed door het coronavirus en alle onzekerheden en maatregelen die daarmee gepaard gingen. Maar intussen is er ervaring opgedaan en zijn de nodige routines opgebouwd om hiermee goed om te kunnen gaan. Het aantal vrijwilligers ging omhoog naar 85.

Het aantal klanten steeg naar 356, peildatum eind december 2021. Het aantal monden bedroeg 895 en het aantal kinderen tot en met 17 jaar was 392. We moeten goed in het oog blijven houden hoeveel klanten we kunnen helpen in de winkel.

Het schorsen van klanten bij het herhaaldelijk niet ophalen van het voedselpakket werd losgelaten. Het intake-team houdt bij wie er zijn gekomen en bij herhaaldelijk ontbreken wordt contact gezocht met de klant en gevraagd naar de reden van afwezigheid.

Maar het jaar 2021 werd vooral gekenmerkt door de voorbereidingen en het realiseren van een winkel. De projectgroep heeft op basis van het programma van eisen en de tekeningen bedrijven gevraagd om de verbouwing uit te voeren. Het benodigde geld werd opgehaald en met de vrijwilligers werd gesproken en gespard over de opzet en inrichting van de winkel, de verandering van werkzaamheden en hun rol hierin. In de maand september vond de verbouwing plaats, de maand oktober werd gebruikt voor de inrichting en de introductie van een nieuwe activiteit, die van winkelbegeleider. In november is de winkel in gebruik genomen. Dit zou gepaard gaan met een officiële opening en een aansluitende open dag, maar door de toen heersende coronamaatregelen gingen die festiviteiten niet door.

Drie uitdeelpunten werden gesloten en de uitgifte van voedsel is nu gecentreerd in Venlo. De voedselbank ging van één uitgifte dag naar twee uitgifte dagen, de woensdag en donderdag.

Het jaar was voor onze voedselbank qua voedseldonaties een overvloedig jaar. Door structurele leveringen van groente en fruit door de Groente en Fruit Brigade in Venlo en het distributiecentrum van Lidl in Weert werden we ruim voorzien van deze verse producten. Maar ook de samenwerking met bedrijven uit de eigen omgeving en met andere voedselbanken zorgt voor een goed en gevarieerd aanbod. We hadden (tijdelijk) extra opslagruimte nodig die we dichtbij ons gebouw vonden en konden huren.

De jaarlijkse inspectie van de Houwersgroep op het gebied van basisvoorwaarden en processtappen uit de Branche Hygiëne Code is beoordeeld met een 100% score.

Vanuit de vrijwilligers is spontaan een initiatief gekomen om te kijken naar duurzamer werken en een duurzamer gebouw om als voedselbank een bijdrage te leveren aan een duurzamere samenleving. Ideeën werden verzameld en op haalbaarheid getoetst.

In de statuten van Voedselbank Venlo staat als doelstelling "het bieden van tijdelijke ondersteuning aan huishoudens in financiële nood door middel van een wekelijks gratis af te halen voedselpakket én het voorkomen van verspilling van goed voedsel".

Om deze doelstelling te verwezenlijken zijn ruim 85 vrijwilligers, die hiervoor geen enkele vergoeding ontvangen, actief betrokken bij de werkzaamheden van de Voedselbank.

Het financiële resultaat van de stichting wordt bepaald door inkomsten na aftrek van uitgaven en afschrijvingen. De inkomsten bestaan uit bijdragen van trouwe vaste particuliere donateurs (in 2021 aandeel ca. 50%) en voor een onzeker deel uit incidentele en/of periodieke bijdragen van stichtingen, bedrijven, instellingen en andere inkomsten. De uitgaven voor de dagelijkse bedrijfsvoering liggen daarentegen grotendeels vast. Deze vaste uitgaven zijn voornamelijk huur, transportkosten, energiekosten, opslag voedsel, verzekeringen en overige bedrijfskosten. Voedselbank Venlo wil deze vaste uitgaven zo laag mogelijk houden. Op jaarbasis streeft de stichting naar een positief financieel resultaat om daaruit reserves op te bouwen voor toekomstige vervangingsinvesteringen.

In financieel opzicht zijn voor het jaar 2021 de volgende zaken kenmerkend:

- In april 2021 hebben wij het definitieve rapport van de Belastingdienst ontvangen met als belangrijkste conclusie dat onze ANBI status wordt gecontinueerd.
- Onze nieuwe winkel is eind 2021 geopend. De aanzienlijke kosten voor investeringen in de verbouwing en de aanschaf van inventaris zijn volledig betaald uit geormerkte bijdragen van bedrijven, stichtingen en instellingen en voor € 30.000 uit eigen middelen welke al in 2020 gereserveerd waren.
- In 2021 hebben wij veel geormerkte bijdragen ontvangen voor de aankoop van voedsel, hygiëneproducten en andere producten. Deze bijdragen zijn volledig hieraan besteed met een beperkt bedrag dat doorgeschoven is naar 2022.
- In 2021 heeft het bestuurslid facilitair een gedetailleerde investeringsplanning gemaakt voor de toekomst zodat hierop actief financieel beleid kan worden gemaakt.
- De inkomsten en uitgaven liepen goed met elkaar in de pas, maar na aftrek van afschrijvingen zal het jaar 2021 met verlies afsluiten. Dit betekent dat er in 2021 geen reserveringen konden worden gedaan voor toekomstige investeringen.

Voor het jaar 2022 is het doel om alleen noodzakelijke uitgaven te doen en om de inkomsten zodanig te verbeteren dat het jaar met een positief resultaat afsluit.

Op de volgende pagina's volgt per beleidsonderdeel wat de voedselbank gedaan en gerealiseerd heeft in 2021.

In het jaarplan 2022 worden de voorgenomen activiteiten beschreven per beleidsonderdeel.

In maart 2022 zal het meerjarenbeleidsplan 2021-2023 tegen het licht worden gehouden, getoetst en aangepast voor de volgende periode.

1. Optimalisering van de organisatie

Met de komst van de winkel heeft er een flinke verandering in werkzaamheden plaatsgevonden. Er is een duidelijke lijn te trekken tussen de in- en opslag van producten aan de ene kant en de winkel als werkeenheid aan de andere kant. Het anders gaan werken, maar ook de daarmee gepaard gaande nieuwe activiteiten brachten een aantal cruciale zaken aan het licht.

De werkprocessen van alle onderdelen van de voedselbank, de werkwijzers van bestuursleden en coördinatoren zijn maar gedeeltelijk beschreven. Ook bleek dat de organisatielijnen, de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden onvoldoende bekend zijn in de organisatie, wat soms leidt tot irritaties en ongenoegen. Concrete werkinformatie van alledag bereikt niet altijd de vrijwilligers die dit zouden moeten weten.

Ook borging is een aandachtspunt. Bij afwezigheid of vertrek van vrijwilligers in leidinggevende posities, moet de kennis doorgegeven kunnen worden.

Kortom het is noodzakelijk om de organisatie opnieuw tegen het licht te houden, samen met coördinatoren en bestuur, en aan elkaar te verhelderen wat de organisatie nodig heeft.

De efficiëntie van het maandelijkse coördinatorenoverleg staat hierdoor ook ter discussie. Heeft dit overleg de gewenste vorm van communicatie en informatie tussen bestuur en coördinatoren?

Ook dit jaar hebben we weer geen jaarvergadering kunnen houden voor alle vrijwilligers vanwege de beperkende coronamaatregelen. Wel zijn alle financiële stukken en beleidsstukken toegankelijk voor iedereen en worden belangrijke voedselbank zaken gedeeld in de maandelijkse nieuwsbrief.

In 2021 zijn we met het Microsoft programma Office 365 gaan werken en gebruiken we One Drive als document beheersysteem. Hierin staan alle voedselbank documenten voor bestuur, coördinatoren en andere vrijwilligers waardoor de communicatie wordt vergemakkelijkt.

De intake heeft het klantenprogramma Voedselbank.nu van Voedselbanken Nederland in gebruik genomen. Hiervoor moesten alle cliëntgegevens handmatig worden overgezet vanuit het oude systeem.

Er ligt nog steeds een prioritering van aandachtspunten vanuit de risico inventarisatie- en evaluatie (RIE), maar door de coronamaatregelen is van de uitvoering daarvan nog te weinig uitgevoerd.

Het schoonmaakprogramma moet beter aangestuurd worden en gecontroleerd op naleving.

2. Gezond voedselpakket

Met de komst van de Groente- en Fruit Brigade op het veilingterrein in Venlo en de afspraken met het DC van Lidl in Weert, is de aanvoer van verse groenten en fruit enorm toegenomen. Overschotten worden geruild met of doorgegeven aan andere voedselbanken.

Dat wil niet zeggen dat we daardoor een evenwichtig pakket konden samenstellen. Zo is er bijvoorbeeld sprake van onvoldoende aanvoer van zuivelproducten.

De samenstelling van het pakket heeft aandacht nodig. Nu is dit belegd bij twee coördinatoren die beleidsmatig onvoldoende gesteund worden in het maken van een verantwoorde keuze. De samenstelling van een gezond en gevarieerd pakket moet gebaseerd zijn op uit een adequaat en inzichtelijk voorraadbeheersysteem. Zo'n voorraadbeheersysteem is er (nog) niet, waardoor essentiële informatie voor uitgifte en acquisitie ontbreekt.

3. Winkelconcept

De doelen die we willen bereiken met de komst van de winkel wordt door alle vrijwilligers gedragen.

- De uitgifte van een voedselpakket dat past bij de persoonlijke omstandigheden en voorkeuren van een cliënt;
- Versterking van de eigenwaarde van een cliënt;
- Verbetering van de aanvoer van verse producten;
- Voorkomen van voedselverspilling;

De plannen en de voorbereiding voor de winkel en de ingebruikname daarvan hebben voor nieuwe energie gezorgd binnen de voedselbank. Alle vrijwilligers zijn trots op de nieuwe winkel en laten die graag zien.

Spannend was het sluiten van de drie uitdeelpunten in Tegelen en Blerick. Hoe zou dat ontvangen worden door de klanten en bleef de centrale uitgifte in Venlo voor hen bereikbaar? Gelukkig hebben we geen enkele klant om die reden zien vertrekken. Integendeel. Overduidelijk is hoe tevreden de klanten zijn met de nieuwe werkwijze. Het maken van eigen keuzes heeft een positieve uitwerking. Mooi is ook hoe de vrijwilligers in de winkel de klanten begeleiden: met respect, vriendelijk en ondersteunend.

Doordat de voedselbank nu twee dagen open is, vraagt dat extra inzet in de vorm van meer vrijwilligers.

Een aantal werkzaamheden in de lijn inslag-opslag en vullen van de winkel kunnen efficiënter ingevuld worden en behoeven dus aandacht. Het is wenselijk om hierbij externe deskundigheid te gebruiken.

4. In contact met de omgeving

We ervaren dat Voedselbank Venlo steeds beter is ingebed in de Venlose samenleving. Men weet ons te vinden voor informatie en donaties. Regelmatig worden we gevraagd om presentaties te houden bij serviceclubs, scholen of andere instellingen.

Contacten met andere hulporganisaties worden aangehaald en we zoeken contact met andere netwerkpartners om meer te kunnen betekenen voor klanten dan een

organisatie die voedsel uitgeeft. Hoe ver we daarin moeten gaan, moet nog nader bepaald worden.

Direct contact maken bleef ook in 2021 een bijzonder fenomeen. Bijeenkomsten in grotere groepen werden gecancelled of werden digitaal gehouden. Contact was vooral gericht op snel en op afstand.

Over de inhoud, actualiteit en indeling van onze website, maar ook over de inzet van de social media zijn we onvoldoende tevreden en dienen aangepakt te worden.

Met de gemeenten Venlo en Beesel voeren we een structureel en constructief overleg dat gericht is op informatie-uitwisseling en wederzijdse hulp daar waar dat passend en nodig is.

Meer contact met de buurt is nog niet opgepakt, evenmin als een jaarlijkse nieuwsbrief voor onze externe relaties.

Het contact en de afstemming met de andere vijf Limburgse voedselbanken verloopt prettig en constructief. Men helpt elkaar en weet elkaar te vinden. Het optimaliseren van het functioneren van het Regionaal Distributiecentrum blijft een punt van zorg. Via een ingestelde stuurgroep en onderhangende projectgroepen op regionaal niveau is geprobeerd de werkwijze van het DC verder te ontwikkelen en te verbeteren, maar dat heeft tot nu toe nog onvoldoende resultaat opgeleverd.

De werkwijze, het beleid en de communicatie van Voedselbanken Nederland wordt als heel steunend ervaren.

5. Vrijwilligersbeleid

De uitbreiding van het aantal vrijwilligers was noodzakelijk door de openstelling van de winkel over twee dagen. Maar ook door de uitbreiding van werkzaamheden zoals het vullen van de winkel. We zijn aan de ene kant op zoek naar een goede match tussen vrijwilligers en bepaalde activiteiten, maar willen ook vrijwilligers vanuit vertrouwen kansen geven. Dat kan wel eens wringen.

Gezamenlijke bijeenkomsten en vergaderingen waren niet mogelijk in het afgelopen jaar, maar de vrijwilligers werden van belangrijke ontwikkelingen op de hoogte gehouden door mondelinge contacten en de maandelijkse nieuwsbrief. Op regelmatige momenten zijn de vrijwilligers in het zonnetje gezet met een extra presentje.

We zijn bezig om samen met de coördinatoren profielen op te stellen waarin de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de coördinatoren worden vastgelegd.

Voor bepaalde groepen vrijwilligers zijn inwerkprogramma's nodig, bijvoorbeeld de chauffeurs.

Er wordt altijd naar gestreefd om op een goede manier en met aandacht afscheid van vrijwilligers te nemen.

6. Beleidsmatig werken

In december hebben we afscheid genomen van het bestuurslid logistiek/projecten. Inmiddels is deze functie opnieuw ingevuld. Wederom moeten we kijken naar een evenwichtiger verdeling van bestuurstaken.

Het bestuur is bezig om zichzelf als onderdeel van de organisatie te positioneren. We willen een goed klankbord zijn voor de coördinatoren, ze ondersteunen en faciliteren en bijspringen daar waar dat nodig is.

Door allerlei oorzaken (corona, privé omstandigheden, etc.) hebben we te weinig als gezamenlijk bestuur kunnen functioneren.

De jaarlijkse beleidsdag van november werd doorgeschoven naar het nieuwe jaar vanwege alle drukte rondom het opengaan van de winkel.

Te weinig hebben we gekeken naar en het gesprek gevoerd over ons jaarplan, de beleidsvoornemens, de afgesproken activiteiten en de voortgang daarvan.

De samenwerking en afstemming met de coördinatoren moet opnieuw bekeken worden en ingeregeld.

Er is een gedegen investeringsplan gemaakt dat nu jaarlijks onderhoud behoeft.

Cultuuraspecten als vertrouwen in elkaar en het geven en ontvangen van feedback dienen nageleefd en voorgeleefd te worden.

10-03-2022

Namens het bestuur van Voedselbank Venlo,

Miriam Krijnsen, voorzitter