

# Beleidsplan

## Beleidsplan en taakomschrijving

Voedselbank Hardinxveld-Giessendam

Juni 2020

## Organisatie en doelstelling

De voedselbank stelt zich ten doel om voedsel in te zamelen en gratis te verstrekken aan personen en gezinnen die onder de armoedegrens leven aan de hand van landelijk gestelde criteria.

Voedselbank Hardinxveld-Giessendam (VB-HG) is een zelfstandige stichting met statuten en een eigen bestuur, aangemeld bij de Kamer van Koophandel; In de oprichtingsstatuten dd. 25-01-2010 is de Stichtingsvorm en de bestuursverantwoordelijkheid notarieel vastgelegd.

VB-HG is lid van de landelijke koepelorganisatie [www.voedselbankennederland.nl](http://www.voedselbankennederland.nl) en betreft haar voedselpakketten vanuit Regionaal Distributiecentrum Rotterdam.

Hardinxveld-Giessendam heeft inmiddels een groen label. Dit betekent dat we voldoen aan de criteria m.b.t. voedselveiligheid.

Voedselpakketten gelden als ondersteuning voor de eerste levensbehoeften en worden éénmaal per week verstrekt. Naast het verstrekken van voedsel worden initiatieven van derden ondersteund voor het bevorderen van sociale contacten o.a. in de vorm van stimulering per brief of folder.

## Financiële middelen

Het principe van de voedselbank is dat voedsel niet wordt gekocht maar dat pakketten worden samengesteld uit voedseloverschotten in het land om vernietiging daarvan te voorkomen.

Toch zijn er financiële middelen nodig om de voedselbank draaiende te kunnen houden. De *inkomsten* bestaan uit giften en de opbrengst van statiegeldbonnetjes.

De *uitgaven* betreffen kosten die direct betrekking hebben op de uitvoerende taak van de voedselbank. Daaruit kan worden betaald:

- reiskosten en huur voor transport van de pakketten
- bijdrage in de kosten van ons regionaal distributiecentrum
- periodieke aanvulling van voedsel op eenzijdige pakketten voor de eerste levensbehoeften en goederen die bijdragen aan het onderhouden van de hygiëne
- huur- en energiekosten van tijdelijke opslag en uitgiftepunt indien van toepassing
- presentjes bij speciale gelegenheden van de vrijwilligers
- een jaarlijkse vrijwilligersbijeenkomst als blijk van waardering
- Sinterklaas-presentjes voor de kinderen
- trainingen voor vrijwilligers
- eventuele schade onder voorwaarden aan wagens die direct worden ingezet voor voedseltransport ter aanvulling op de verzekering
- administratiekosten zoals papier, inkt, laptop, printer, frankeer- en telefoonkosten en accountantscontrole

- reiskosten voor het bijwonen van regionale of landelijke bijeenkomsten van voedselbanken of hulp organisaties
- telefoonabonnementen voor de twee uitgiften en de algemene voedselbank-telefoon
- een reserve voor mogelijke aanschaf van een koel- en/of vriescel; inrichting van een bedrijfsruimte die voldoet aan de eisen van de voedsel- en warenautoriteit; of een gekoelde transportvoorziening. Jaarlijks wordt door het bestuur de hoogte van de reserve vastgesteld bij de begroting
- financiële overschotten kunnen worden ingezet voor steun aan regionale of landelijke voedselbanken of aan projectmatige inzet wanneer een beperkte bijdrage geholpen kan worden om weer zelfstandig verder te kunnen

## **Kledingbank**

Voedselbank Hardinxveld-Giessendam heeft een relatie met kledingbank Sliedrecht omdat deze kledingbank onderdeel uitmaakt van voedselbank Sliedrecht waar Hardinxveld-Giessendam een samenwerkingsrelatie mee heeft. De inkomsten van de kledingbank komen allereerst ten goede aan de voedselbank.

Dat sluit niet uit dat klanten van voedselbank Hardinxveld-Giessendam gratis kleding kunnen verkrijgen bij de zelfstandige stichting kledingbank Hardinxveld-Giessendam. Ook met deze kledingbank zijn goede contacten en is onze relatie met Sliedrecht toegelicht.

## **Vrijwilliger**

De voedselbank werkt uitsluitend met vrijwilligers met onderstaande onderscheiden taken.

Voor iedere vrijwilliger gelden een aantal afspraken waar een ieder wordt geacht zich aan te houden. Sommige daarvan horen bij een specifieke taak en worden hier nader genoemd.

Voor iedere betrokkene gelden de volgende algemene (gedrags)regels:

1. de klant staat centraal. In de omgang heeft hun privacy onze voortdurende aandacht
2. op de uitgifte wordt een gemoedelijke sfeer nagestreefd waar men zich thuis voelt
3. op de uitgifte worden geen vertrouwelijkheden uitgewisseld waar andere klanten bij aanwezig zijn. Wanneer klanten hier zelf over beginnen worden ze apart genomen buiten gehoorafstand van anderen
4. vertrouwelijke informatie die ons ter ore komt is te allen tijde veilig, komt niet verder dan de aanwezige medewerker en wordt uitsluitend doorgegeven aan de aanwezige coördinator die het op haar/zijn beurt door geeft aan de Intakerscommissie
5. intimiteiten als lieve woordjes of omhelzingen zijn niet toegestaan om elke suggestieve klacht in deze richting te voorkomen. Met respect dienen we om te gaan met onze allochtone medemens
6. bij de uitgifte heeft de ingeroosterde coördinator de leiding
7. De beoordeling of voedsel geschikt is voor uitgifte vindt plaats door de kwaliteitsbewaker
8. het in aanmerking komen voor een voedselpakket, wordt getoetst door de vertrouwenscommissie onder leiding van een door het bestuur benoemd vertrouwenspersoon
9. vrijwilligers worden aangenomen door en onder verantwoordelijkheid van het bestuur
10. alle vrijwilligers ondertekenen de vrijwilligersverklaring van instemming met bovengenoemde afspraken

Alle ondertekenaars van de vrijwilligersverklaring vallen onder een collectieve verzekering welke is afgesloten door de gemeente Hardinxveld-Giessendam. Hieruit kunnen aansprakelijkheden

worden vergoed die op de werkzaamheden van de voedselbank betrekking hebben met en eigen risico van € 250,00.

### **Locatie en openingstijden uitgifte voedselpakketten**

Uitgifte van voedselpakketten vindt wekelijks plaats op de donderdagmiddag.

#### *Beneden Hardinxveld*

Locatie: jeugdgebouw 't Spoor (achter de Gereformeerde Kerk), Stationsstraat 20.

De klanten kunnen hun pakket ophalen tussen 15:15 en 16:15 uur. Indien een krat om 16:30 niet is opgehaald en er geen telefonisch contact is gelegd, gaat het krat naar een reserve adres.

#### *Boven-Hardinxveld*

Locatie: Kerkcentrum, Paulus Potterstraat 20.

De klanten kunnen hun pakket ophalen tussen 15:45 en 16:30 uur. Indien een krat om 16:30 niet is opgehaald en er geen telefonisch contact is gelegd, gaat het krat naar een reserve adres.

Voor de aanwezigheidstijden van de vrijwilligers, verwijzen we naar het rooster.

### **Actueel beleidsplan**

Het bestuur heeft het algemeen beleidsplan getoetst en op een aantal punten aangepast:

- in de loop van 2018-2019 zijn wij los van Voedselbank Sliedrecht gekomen
- de pakketten worden nu rechtstreeks vanuit Rotterdam aan ons geleverd

Deze keuze's hebben de verhoudingen tussen de Voedselbank Sliedrecht en Hardinxveld-Giessendam verbeterd; iedereen weet nu waar men aan toe is.

Verder zijn in het beleidsplan geen wijzigingen door gevoerd.

Evenals in voorgaande jaren worden er geen beloningen verstrekt aan bestuursleden of vrijwilligers.

Op verzoek kunnen onkosten worden vergoed.

### **Jaarverslag secretariaat over 2018**

#### **1. Vergaderingen**

Het bestuur heeft op 17 april 2018 en 6 november 2018 vergaderd. Ook de coördinatoren zijn als groep tweemaal bij elkaar geweest

In november 2018 is er met het bestuur van Voedselbank Sliedrecht gesproken

De coördinatoren vergaderen meestal een week voor de volgende bestuursvergadering, zodat hun inbreng meegenomen kan worden.

## **2. Punten van aandacht in dit jaar (2018) waren**

- voedselveiligheid / voedselbank groen; dit is belangrijk om onze klanten verantwoorde producten te geven
- de op handen zijnde loskoppeling van Voedselbank Sliedrecht
- het jaarlijks uitje
- nieuwe vrijwilligers in 2018

## **3. Punten vanuit Voedselbank NL**

- ontmoetingsmaaltijd in samenwerking met de kerk, waarvoor onze klanten werden uitgenodigd
- de Jaarstukken (van 2017) werden doorgenomen
- er gaat een budget gereserveerd worden voor het moment dat andere huisvesting beschikbaar komt
- de voorzitter zal in overleg gaan met de Gemeente (Hardinxveld-Giessendam) over de beschikbaarheid van een nieuwe ruimte voor de voedselbank
- gemiddeld waren er 30 klanten in 2018

## **Gastvrouw/-heer uitgifte**

De gastvrouw zorgt onder leiding van de coördinator voor:

- het inrichten van de zaal en opstellen van tafels met een aantal ondergeschoven stoelen, een koffietafel met koffie, thee en frisdrank en een keuzetafel
- het ontvangen van de gasten, inpakken van de tassen en uitreiken van verjaardags artikelen
- je bent waar mogelijk een luisterend oor wanneer de klant persoonlijkheden met je deelt en tegelijk terughoudend omdat je niet op de hoogte bent van de situatie van de klant. Informatie die je tot je krijgt en naar je oordeel een vervolg zou moeten krijgen geef je door aan je coördinator

## **Coördinator uitgifte.**

De coördinator heeft de leiding en is verantwoordelijk op de uitgifte van het uitgiftepunt en zorgt voor:

- een vertrouwelijke omgeving door niet meer mensen toe te laten dan nodig is. Een drukke omgeving draagt niet bij aan een sfeer van vertrouwelijkheid
- het met hulp van de gastvrouwen/heren toevoegen aan de aangeleverde pakketten van voedsel c.q. artikelen die in Hardinxveld-Giessendam zijn aangeboden en door de lokale depotbeheerder bezorgd bij de uitgifte van Neder- Hardinxveld
- faciliteert de mogelijkheid tot een gesprek voor klanten die daar behoefte aan hebben door de klanten uit te nodigen om iets te drinken om daarmee een gesprek te bevorderen
- laat vooral de klanten die dingen vertellen die ze zelf kwijt willen. Vertrouwelijke informatie hoort in een andere setting met een vertrouwelijke sfeer plaats te vinden
- wanneer een klant voor het laatst zijn/haar pakket komt halen wordt deze hier aan herinnerd in een hartelijke sfeer

- de klant ontvangt op de uitgifte in het bijzijn van anderen geen mededelingen en er worden dan geen afspraken gemaakt die horen bij een vertrouwelijke setting
- informatie die je vertrouwelijk ter ore komt geef je door aan de Intake commissie
- het telefonisch contact opnemen wanneer de klant niet verschijnt
- een bestemming van het pakket indien het niet wordt opgehaald of over is, aan de hand van een reservelijst. Hierbij wordt met name gekeken naar de grootte van het pakket dat beschikbaar is en een daarbij passend adres
- het begeleiden van- en evalueren met een aantal gastvrouwen
- het opstellen van een vrijwilligersrooster voor de uitgifte onder leiding van de centraal coördinator

## **Intakerscommissie**

De Intakerscommissie bestaat uit maximaal 5 personen.

- 1 intaker voor Boven-Hardinxveld met toegang tot vertrouwelijke website
- 1 Intaker voor Neder-Hardinxveld met toegang tot vertrouwelijke website
- 2 commissieleden die mee gaan op huisbezoek op verzoek van de intake coördinator
- de voorzitter van het bestuur van de voedselbank die als invaller mee gaat op huisbezoek en in bijzondere situaties mee denkt en adviseert

Van deze commissie wordt door het bestuur één van de intake personen benoemd tot voorzitter die daarmee de leiding heeft van de commissie en van de coördinatoren en beslissingsbevoegd is om klanten toe te laten of te weren.

De intakerscommissie zorgt voor:

- de eerste intake van de klanten aan de hand van de landelijke criteria
- her-intake gesprekken per klant tussen de 3 en 12 maanden
- overleg tussen intaker en hulpverlener van klanten
- bijhouden en rapporteren van de voortgang van de hulpverlening
- klantcontacten met bezoeken en aanschrijvingen naar gelang de situatie bij de klanten verandert
- een halfjaarlijks overleg met de coördinatoren van de uitgifte
- contacten met andere intake commissies in de regio voor ervaringsuitwisseling

Huisbezoeken worden bij voorkeur afgelegd door een vrouw- en een man samen. Dit ter beoordeling van de intake coördinator.

## **Chauffeurs**

De chauffeurs worden ingeroosterd door de transportcoördinator. De chauffeurs die met elkaar zijn ingeroosterd voor een wekelijks vervoer van de voedselpakketten zorgen voor:

Pakketten voor Boven-Hardinxveld worden in Neder-Hardinxveld opgehaald met eigen vervoer of per gehuurde bus

Schade aan privé auto's veroorzaakt tijdens transport voor de voedselbank komt uitsluitend in aanmerking voor een vergoeding wanneer binnen 24 uur na de schade met de bestuurssecretaris contact is opgenomen, een kopie van het schadeformulier is verstrekt en de eigen verzekering is ingeschakeld. Een vergoeding geldt als aanvulling indien de dekking van de eigen verzekering niet toereikend blijkt te zijn.

## Depothouder

De deponhouder is verantwoordelijk voor de inkomende en uitgaande goederen en zorgt voor:

- de ontvangst van goederen voor de voedselbank
- het tijdelijk opslaan van voedsel, indien wenselijk in een koel- of vriescel
- het ophalen van de goederen na een verzoek daartoe
- het ophalen of laten ophalen van goederen bij vaste leveranciers (o.a. brood)
- het maandelijks doen of laten doen van inkopen voor aanvullingen van voedselpakketten aan de hand van kassabonnetjes en/of giften
- het incidenteel bezorgen van producten in Sliedrecht
- het bezorgen van producten bij uitgifte Neder-Hardinxveld. (ca. 14:30 uur)
- het onderhouden van contacten met de kwaliteitscontroleur

## Overig vrijwilligerswerk

- **winkelwagen actie.** één of twee maal in het jaar op vrijdag middag of avond twee uur
- **kwaliteitscontroleur** in het kader van de voedsel- en warenwet

## Klachtenregeling

### *Betreft voedselproducten*

Voor klanten is het mogelijk om een klachtenformulier te vragen aan de coördinator op de uitgifte. Dit formulier dient te worden ingeleverd bij de secretaris van het bestuur. Binnen een week laat hij/zij weten wanneer de klacht in het bestuur zal worden behandeld en de uitkomst naar verwachting zal worden gerapporteerd. De behandeling vindt uiterlijk binnen twee maanden plaats na aanmelding.

### *Omgangsvormen en integriteit*

## Vertrouwenspersoon

Voor klanten toeleveranciers en vrijwilligers kunnen een onafhankelijk vertrouwenspersoon raadplegen voor ongewenste omgangsvormen, integriteit en/of combinaties daarvan.

Hieronder staat beschreven waar de vertrouwenspersoon voor staat:

- De vrijwilliger kan de vertrouwenspersoon bellen of mailen als zij/hij een klacht wil indienen of als zij/hij niet meer weet hoe zij/hij zelf met het conflict, de klacht of andere situatie verder kan.
- De vertrouwenspersoon is bereikbaar voor de vrijwilliger zonder toestemming van de coördinator, of bestuur.
- De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en dus voor alle vrijwilligers vrij toegankelijk.
- De vertrouwenspersoon kan de vrijwilliger ondersteuning aanbieden bij het oplossen van het conflict, het bespreken van de klacht en bij het melden van grensoverschrijdend gedrag.
- Datgene wat met de vertrouwenspersoon wordt besproken blijft tussen de vrijwilliger en de vertrouwenspersoon.

- Als er sprake is van (levens) bedreigende situatie voor de vrijwilliger of een ander, zal de vertrouwenspersoon actie ondernemen naar het bestuur, maar bij voorkeur samen met de vrijwilliger of in ieder geval met medeweten van de vrijwilliger.
- Een vertrouwenspersoon lost nooit in zijn/haar eentje het probleem van de vrijwilliger op, maar altijd samen met de vrijwilliger.
- De vertrouwenspersoon wordt benoemd door het bestuur voor een periode van drie jaar. Hij of zij kan daarna worden herbenoemd.
- De vertrouwenspersoon ontvangt geen vergoeding voor zijn of haar werkzaamheden, anders dan reis- of onkostenvergoeding.
- De vertrouwenspersoon kan als klankbord fungeren voor vrijwilligers bij VBHG.
- De vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht.
- De vertrouwenspersoon maakt eens per jaar een verslag voor het stichtingsbestuur van VBHG. In het verslag worden namen en situaties die tot bepaalde personen herleidbaar zijn weggelaten.
- De vertrouwenspersoon geeft advies aan het bestuur als een bepaalde persoon of situatie herhaaldelijk tot een klacht heeft geleid.

## **Bestuur**

De stichting Voedselbank Hardinxveld-Giessendam heeft een bestuur dat bestaat uit vijf personen die zijn geregistreerd bij de Kamer van Koophandel. De taakverdeling van de onderscheiden functies in het bestuur is als volgt:

### Voorzitter

De voorzitter is het gezicht van de organisatie, voor de stichting en voor de buitenwereld. Hij heeft de volgende taken:

- leidt vergaderingen
- leidt het bestuur: neemt initiatieven, coördineert en zorgt dat de bestuurswerkzaamheden worden uitgevoerd
- vertegenwoordigt de stichting bij officiële gelegenheden
- heeft regelmatig contact/overleg met de vertrouwenspersonen
- is verantwoordelijk voor de vertrouwenscommissie
- onderhoudt contacten met regionale voedselbanken waaronder Sliedrecht

### Secretaris

De secretaris is de schrijver van het bestuur en daarmee van de organisatie. Hier horen de volgende taken bij

- schrijft brieven en andere stukken van de stichting
- bewaart de ontvangen brieven en bewaart afschriften van verzonden brieven
- maakt verslagen of notulen van vergaderingen
- doorsturen mailings/nieuwsbrieven van Voedselbank/Sliedrecht aan alle vrijwilligers
- stuurt bedankjes aan donateurs
- stuurt agenda's voor bestuurs- en vrijwilligersvergaderingen
- onderhoudt contacten met de vrijwilligers en voert aanmeldingsgesprekken.
- behandelt afhandeling van eventuele schade aan auto's, ingezet voor transport VB

### Penningmeester

De penningmeester beheert het geld van de organisatie en heeft de volgende taken:

- houdt de kas bij en beheert de bankrekeningen.
- verricht en ontvangt betalingen.
- houdt het kas- en het bankboek bij.
- maakt het [financieel jaarverslag](#) en bewaakt de plannen van het bestuur aan de hand van de begroting.
- onderhoudt contact met de beheerders van de (kerk) gebouwen die de VB mag gebruiken om voedselpakketten uit te delen.
- verzorgt de accountantsverklaring.

### Algemeen bestuurslid 1

Dit bestuurslid behartigt de volgende zaken:

- fondswerving
- vervangt de voorzitter tijdens diens afwezigheid.
- Public Relations (persberichten / Twitter / Facebook)
- controleert de penningmeester en heeft inzage in de afrekeningen
- organiseert trainingen voor vrijwilligers al dan niet in spelend op het aanbod van landelijke en regionale instellingen

### Algemeen bestuurslid 2

Dit bestuurslid behartigt de volgende zaken:

- algemeen adjunct
- behoort tot één van de coördinatoren op de uitgifte
- zet acties uit zoals de winkelwagenactie in samenwerking met de depotbeheerder
- organiseert samen met de secretaris de jaarlijkse vrijwilligersavond