



# Jaarverslag 2015

Vastgesteld in de bestuursvergadering van 7 juni 2016

## **Inhoudsopgave**

0. Samenvatting	2
1. Organisatie	3
2. Bedrijfsvoering en voedselveiligheid	3
3. Voedselverwerving	4
4. Cliënten	5
5. Vrijwilligers	6
6. Communicatie en PR	7
7. Financiën en donaties	7
8. Doorkijk naar 2016	8

## 0. Samenvatting

De Stichting Voedselbank Enschede-Haaksbergen is in november 2006 opgericht en biedt directe voedselhulp aan de armste mensen. Een tweede doelstelling van de Voedselbank is het voorkomen van verspilling van goed voedsel. Voedselbanken werken uitsluitend met vrijwilligers.

Begin 2015 ontvingen 598 huishoudens (met in totaal 1462 personen) wekelijks een voedselpakket. Eind 2015 was het aantal pakketten licht gedaald naar 570 pakketten (1419 personen), een afname in pakketten van 4,7%. In Haaksbergen nam het aantal pakketten toe van 35 pakketten in de eerste week van 2015 naar 41 pakketten per 31 december 2015.

Ons vrijwilligersbestand omvatte in 2015 zo'n 90 tot 100 vrijwilligers. Hiervan waren circa 20 mensen op de uitgiftelocatie in Haaksbergen actief. Vanuit de vrijwilligers is in 2015 een klankbordgroep opgericht als schakel tussen het bestuur en de 'werkvloer'. De vrijwilligers zijn voor hun inzet in 2015 bedankt met een borrel en een zomerse barbecue, terwijl het toekomstig beleid tijdens een informatieavond met hen werd besproken.

De Voedselbank Enschede-Haaksbergen is vanaf 15 april 2012 gevestigd aan de Hoge Bothofstraat 45. In 2015 is een start gemaakt met het zoeken van een alternatieve locatie in verband met de geplande herontwikkeling van het Polaroidterrein door onze verhuurder, woningbouwvereniging Domijn. De verhuizing zal in 2016 haar beslag krijgen. Ook de uitgiftelocatie Haaksbergen zal in 2016 moeten verhuizen.

In 2015 werd veel aandacht en tijd besteed aan het project "Voedselveiligheid" dat als doel had het behalen van het Groencertificaat van de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit. Het project resulteerde in diverse verbeteringen in de wijze van voedselverwerking en -bewaring.

In februari 2015 trad Ruud Gardenbroek als voorzitter aan. Het bestuur werd in 2015 verder versterkt met een bestuurslid communicatie en PR, Eric Oude Munnink, en een bestuurslid voedselverwerking, Wim Sprakel.

## **1. Organisatie**

### **Bestuur**

Het bestuur bestond in 2015 uit de volgende personen:

- Ruud Gardenbroek, voorzitter (vanaf 1 februari 2015);
- Marcel Aarnink, secretaris;
- Pieter Horsthuis, penningmeester;
- Ton Koopman, bestuurslid voedselhandling en uitgifte;
- Dineke van der Velde, bestuurslid cliëntenzaken;
- Ria Vellekoop, bestuurslid vrijwilligerszaken.

Per 1 augustus 2015 trad Eric Oude Munnink toe tot het bestuur met als aandachtsgebied communicatie en PR. Daarnaast begon op 1 september 2015 Wim Sprakel als bestuurslid voedselverwerving. Het bestuur vergaderde in 2015 maandelijks.

### **Vertrouwenspersonen**

Als vertrouwenspersonen zijn begin 2015 Gerda Zeijlstra en Jules Steenhuis benoemd. De vertrouwenspersonen zijn in 2015 enkele malen door een vrijwilliger telefonisch benaderd voor advies; dit is voldoende gebleken.

### **Raad van Advies**

In de Raad van Advies hebben zitting Inge Stegeman en Jules Steenhuis. De Raad van Advies is in 2015 niet bijeen gekomen. Wel is er informeel contact geweest tussen de Raad van Advies en bestuursleden.

### **Klankbordgroep**

Uit de vrijwilligers is in 2015 een klankbordgroep samengesteld, enerzijds om de communicatie tussen bestuur en vrijwilligers te vergemakkelijken, anderzijds om de vrijwilligers om advies te vragen over (veranderingen in) de dagelijkse gang van zaken. Het is in 2015 nog niet gelukt om vanuit alle geledingen een vertegenwoordiger in de klankbordgroep te benoemen. De klankbordgroep komt om de zes weken bij elkaar.

## **2. Bedrijfsvoering en voedselveiligheid**

De belangrijkste aandachtspunten op het gebied van bedrijfsvoering in 2015 waren het verkrijgen van de Groencertificering van de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA) en verbeteringen in de bedrijfsvoering.

In de loop van 2015 is het project “Voedselveiligheid” nieuw leven ingeblazen en is een projectgroep aan de slag gegaan. Dit heeft ertoe geleid dat de Voedselbank Enschede-Haaksbergen begin 2016 het certificaat heeft behaald met een score van 89 uit de 100 haalbare punten.

De activiteiten in het kader van het groencertificaat hebben ertoe geleid dat de Voedselbank Enschede-Haaksbergen nog zorgvuldiger dan voorheen omgaat met de verwerking en bewaring van voedsel. Ompakken gebeurt met handschoenen, hoofdkapjes en schorten. De koelketen wordt nog beter gesloten gehouden.

In samenhang met het project Voedselveiligheid is een flink aantal, soms kleine, aanpassingen in de bedrijfsvoering doorgevoerd met daaraan gekoppelde veranderingen in de processen. Belangrijk daarbij is dat de plannings van de dagelijkse bezettingen strakker en georganiseerder plaatsvinden. Waren tot nog toe alleen de vrijwilligers op de vrijdagen in een strakke planning ingedeeld, nu is het zo dat er voor iedere dag van de week een schema is van de voorkomende werkzaamheden met de daarbij behorende bezetting. Elke dag heeft een dagcoördinator de leiding over vrijwilligers en werkzaamheden, waardoor elke vrijwilliger waar hij / zij aan toe is en wat er van hem / haar wordt verwacht. In 2016 zal tijd worden besteed aan het beschrijven van processen en werkzaamheden. De aandacht voor voedselveiligheid speelt daarin een leidende rol.

De verbeteringen in de dagelijkse werkprocessen worden veelal ingevoerd in overleg met en vaak ook op advies van de betrokken vrijwilligers. Wij streven er samen met elkaar naar de ingewikkelde en soms stressvolle werkomstandigheden (met name op vrijdag) te optimaliseren. Dit is nodig omdat wij de laatste jaren door betere aanvoer van voedsel – en daardoor meer gevarieerde pakketten – meer tijd nodig hebben voor het vullen van de pakketten. Verschuivingen van de werkzaamheden hebben er ook toe geleid dat de pakketten eerder gevuld waren waardoor wij op vrijdagmiddag iets eerder konden starten met de uitgifte. Dit alles is succesvol afgerond mede dankzij de inspanningen van alle betrokken vrijwilligers. Een belangrijk gevolg hiervan is dat wij al enkele maanden nauwelijks nog wachttijden voor de cliënten tijdens de uitgifte kennen, hetgeen zowel door hen als door onze eigen vrijwilligers wordt gewaardeerd.

### **3. Voedselverwerving**

Ook in 2015 mochten wij weer regelmatig grote partijen voedsel ontvangen van onze grotere leveranciers, waaronder Johma, Elite Snacks, Prépain, Huskes en Boermarke. Daarnaast haalden wij dagelijks bij vele bakkers en supermarkten het brood van de vorige dag op. Een aantal supermarkten levert ons ook de overgebleven verswaren, waarbij het vlees zelfs al is ingevroren.

In december 2015 organiseerden RTV Oost en de andere 12 regionale omroepen de inzamelingsactie “Samen voor de voedselbank”. Het leverde ons een groot aantal pallets kruidenierswaren op, waarmee wij langere tijd de pakketten kunnen vullen.

Verder is in 2015 ons moestuinproject, een samenwerkingsproject tussen zorgboerderij de Viermarken en de Voedselbank Enschede-Haaksbergen, voortgezet. Cliënten en vrijwilligers helpen bij het werk in de moestuin van de Viermarken, in ruil voor een deel van de opbrengst voor onze cliënten. Daarnaast ontvingen wij verse groenten van tuinders van volkstuinvereniging De Oase, van de moestuin Twekkelerveld, van de Biologische Tuinvereniging Drienerlo (Universiteit Twente) en van de moestuin De Lelie in de Laares.

Per 1 september 2015 zijn de werkzaamheden met betrekking tot voedselverwerving overgedragen aan een nieuw bestuurslid voedselverwerving. Er is samen met het bestuurslid communicatie en PR een plan van aanpak opgesteld om de voedselverwerving in 2016

voortvarend verder te ontwikkelen. Dit plan van aanpak is in december 2015 binnen het bestuur besproken en als zodanig goedgekeurd.

#### 4. Cliënten

Aan het begin van 2015 kende de Voedselbank Enschede-Haaksbergen 598 cliënten (met in totaal 1462 personen). Eind 2015 was het aantal cliënten afgenomen naar 570 (1419 personen), dat is een afname met 4,7%. Binnen ons verzorgingsgebied zag de uitgiftelocatie Haaksbergen echter een groei in het aantal pakketten: van 35 pakketten in de eerste week van 2015 naar 41 pakketten in de laatste week van 2015 (een toename van 17%). Dit betekent dat de afname van cliënten zich in Enschede heeft voorgedaan. In tabel 1 staan de gegevens over de afgelopen drie jaren vermeld (per 31 december van het betreffende jaar).

**Tabel 1:** Aantal cliënten Voedselbank Enschede-Haaksbergen, per 31 december, in 2013, 2014 en 2015

Aantal cliënten	31-12-2013	31-12-2014	31-12-2015
Aantallen	578	592	570

Iets meer dan 40% van onze cliënten zijn eenpersoonshuishoudens en bijna 20% tweepersoonshuishoudens. De overige cliënten hebben een huishouden bestaande uit drie of meer personen. De gegevens over 2015 over huishoudenomvang komen in grote lijnen overeen met die over 2014. Zie verder tabel 2.

**Tabel 2:** Omvang huishouden cliënten Voedselbank Enschede-Haaksbergen per 31 december 2015 en per 31 december 2014 (in aantallen en percentages)

Omvang huishouden	Peildatum 31-12-2015		Peildatum 31-12-2014	
	In #	In %	In #	In %
1 persoon	234	41,1	239	40,4
2 personen	113	19,8	111	18,8
3 personen	79	13,9	97	16,4
4 personen	65	11,4	71	11,9
5 personen	44	7,7	44	7,4
6 personen	21	3,7	21	3,5
7 personen	7	1,2	5	0,8
8 personen	2	0,4	1	0,2
9 personen	1	0,2	1	0,2
10 personen	2	0,4	2	0,3
11 personen	2	0,4	0	0,0
<b>Totaal</b>	<b>570</b>	<b>100,2%</b>	<b>592</b>	<b>99,9%</b>

Net als in 2014 waren verhoudingsgewijs de meeste cliënten afkomstig uit postcodegebied 7545 (Zwering, Stadsveld en Pathmos); het betreft 18% van het totaal aantal cliënten. Ook zijn relatief veel cliënten (namelijk 13%) afkomstig uit de Wesselerbrink (postcodegebied

7544). De overige postcodegebieden / wijken zijn met 10% of minder van het totaal aantal cliënten in ons cliëntenbestand vertegenwoordigd.

In juni 2015 is besloten de sanctie op het niet-afhalen van een pakket zonder afmelding of geldige reden te wijzigen. Werd eerst een cliënt direct voor drie maanden uitgesloten van voedselondersteuning, vanaf juni 2015 vindt uitsluiting van voedselhulp, bij de eerste keer dat een cliënt zich niet (of zonder geldige reden) afmeldt, voor één maand plaats. Zodra wij voldoende spreekkamers hebben, zullen wij deze cliënten direct na de eerste keer niet-verschijnen uitnodigen voor een gesprek, om de reden voor niet-afmelding te bespreken.

## **5. Vrijwilligers**

In 2015 waren tussen de 90 en 100 vrijwilligers actief voor onze Voedselbank. De werkzaamheden bestonden onder meer uit het verwerven van voedsel, het ophalen van voedsel bij onze leveranciers en bij het Regionaal Distributiecentrum in Deventer, het ompakken van voedsel, het selecteren van voedsel op THT-datum, het vullen en klaarzetten van de kratten, schoonmaak, cliëntadministratie, het voeren van halfjaarlijkse gesprekken met cliënten en het verstrekken van voedselpakketten (inclusief controle legitimatie).

Onze vrijwilligers stellen ook de zogenaamde 10-dagenpakketten en babypakketten samen. Een 10-dagenpakket is bedoeld voor een pasgeboren baby terwijl de babypakketten aan cliënten met kinderen in de leeftijd van nul tot twee jaar worden uitgereikt. Onze Voedselbank zorgt er verder voor dat via de Stichting Jarige Job kinderen in de basisschoolleeftijd (vier tot twaalf jaar) een complete verjaardagsbox ontvangen, zodat ook zij hun verjaardag op school en in gezinsverband kunnen vieren.

Naast deze werkzaamheden, die specifiek zijn voor een Voedselbank, worden ook meer gebruikelijke werkzaamheden verricht zoals financieel beheer, in- en externe nieuwsvoorziening en het opbouwen en onderhouden van relaties met subsidiënten en donateurs.

In 2015 hebben onze vrijwilligers wederom de kassa's tijdens de Proef-eet (begin september) bemenst. De Voedselbank Enschede-Haaksbergen ontvangt als tegenprestatie een deel van de omzet, hetgeen ook nu weer resulteerde in een aanzienlijk bedrag.

In ons vrijwilligersbeleid staat centraal dat de vrijwilliger achter de doelstelling van de Voedselbank dient te staan en eenieder met respect dient te behandelen. Daarnaast is uiteraard het zorgvuldig omgaan met voedsel belangrijk en hanteren wij een minimumleeftijd voor vrijwilligers van 18 jaar.

In 2015 heeft het bestuur een aantal bijeenkomsten voor alle vrijwilligers georganiseerd, zowel bij wijze van dank voor hun belangeloze inzet (borrel, barbecue) als om het toekomstige beleid met hen bespreken (informatieavond).

## **6. Communicatie en PR**

In 2015 heeft communicatie en PR extra aandacht gekregen. In augustus 2015 is een bestuurslid communicatie en PR aangesteld. In het najaar is een communicatiebeleids- en actieplan opgesteld, waarin alle ambities op dit gebied zijn omschreven, inclusief actiehouders.

Op gebied van de interne communicatie is vanaf augustus 2015 de informatievoorziening geïntensiveerd. De nieuwsbrief, die voorheen een keer per kwartaal werd verstuurd, is vanaf dat moment maandelijks verschenen. Op de ‘werkvloer’ zijn alle publicaties te zien geweest en – waar mogelijk – zijn bestuursleden regelmatig op de locatie van de Voedselbank aanwezig geweest. De nieuwsbrieven zijn daarnaast voor de externe relaties van de Voedselbank op de internetsite geplaatst.

Op gebied van externe communicatie en PR is een aantal presentaties gegeven, zoals voor het Stedelijk Lyceum en de Vereniging Zorgboerderijen Overijssel.

Op 1 juni 2015 brachten twee leden van de VVD-fractie in de Tweede Kamer, Han ten Broeke en Perjan Moors (woordvoerder armoedebeleid) een twee uur durend bezoek aan de Voedselbank Enschede-Haaksbergen. Dit bezoek werd over en weer als zeer zinvol beschouwd. Het is van uitermate belang dat het werk van de Voedselbanken ook in Den Haag meer bekend en erkend wordt, en dat de landelijke politiek, naast de lokale politiek, hulp en steun biedt bij het realiseren van onze missie.

Er is twee keer uitgebreid aandacht geweest voor de Voedselbank Enschede-Haaksbergen door middel van een paginagroot artikel in Twentsche Courant Tubantia. De eerste keer over het beleid en de gang van zaken in een interview met Ruud Gardenbroek (voorzitter), de tweede keer een sfeerimpressie waarin vrijwilliger Martin Born centraal stond. Verder zijn persberichten verstuurd en geplaatst over de volgende onderwerpen: de RTV Oost actie “Samen voor de Voedselbank”, donatie moestuin Tweekelerveld, gedoneerde FC Twentekaarten voor cliënten en de kaartenactie van het Circusfestival Enschede.

Arnold Bruggink is aangezocht als ambassadeur voor de Voedselbank en heeft dit ook voor het eerst gedaan tijdens de actie ‘Fijnproeven in Twente’, waarvan de opbrengst ten goede komt van de Voedselbanken in Hengelo en Enschede-Haaksbergen.

## **7. Financiën en donaties**

De jaarlijkse subsidies van de gemeente Enschede en de gemeente Haaksbergen hebben wij ook voor het jaar 2015 weer mogen ontvangen. Naast de subsidies hebben wij van kerken, particulieren, diverse instellingen, bedrijven en organisaties donaties mogen ontvangen. Ook de statiegelden van verschillende winkelketens en de bijdrage van de Proef-eet in Enschede (door het bemensen van de kassa’s met onze vrijwilligers) hebben een positief effect gehad op onze financiële positie.



Periodiek bespreekt het bestuur de financiële cijfers van de Voedselbank. Op deze manier proberen wij de lasten in de greep te houden.

Onze financiële positie is op dit moment voldoende om de directe lasten te kunnen betalen. Ondanks dat wij geen voedsel inkopen, gaat er toch veel geld om in onze organisatie. De belangrijkste lasten voor de voedselbank zijn huur, gas, water en elektriciteit, kantoor- en verzekeringskosten, schoonmaakartikelen en verpakkingsmaterialen. Daarnaast moeten onze bussen dagelijks blijven rijden en investeren wij geregeld in nieuwe apparatuur.

Wij willen iedereen bedanken voor de ruimhartige donaties voor 2015! Door deze donaties hebben wij in 2015 een positief exploitatiesaldo behaald. Het afgelopen jaar hebben wij een financiële buffer opgebouwd om de aankomende verhuizingen van Haaksbergen en van Enschede te financieren. Daarnaast hebben wij aandacht besteed aan fondsenwerving en met succes ... Wij hebben een organisatie gevonden die bereid is ons financieel bij te staan. In 2016 willen wij hier als bestuur verder invulling aan geven. Ondanks de verhuizingen die ons te wachten staan, hebben wij vertrouwen in een goede afloop, ook in financiële zin.

Begin 2016 heeft de kascommissie de jaarcijfers van 2015 zonder voorbehoud goedgekeurd. De financiële cijfers van 2015 staan op de site van de Voedselbank Enschede-Haaksbergen overzichtelijk gepresenteerd. Wij hopen hiermee voor iedereen transparant en open te zijn over onze financiële positie.

## **8. Doorkijk naar 2016**

Het blijkt gelukkig over het algemeen goed mogelijk voldoende vrijwilligers te vinden, alleen voor coördinatorfuncties ligt dit wat moeilijker. Nu het bestuur op sterkte is, kunnen wij gaan werken aan verdere professionalisering van de organisatie.

In 2016 zal de uitgiftelocatie in Haaksbergen een nieuwe locatie betrekken. Daarnaast wacht ons nog een grote verandering, want de hoofdvestiging in Enschede zal ook moeten verhuizen. De zoektocht naar een nieuwe plek heeft lang geduurd, maar begin 2016 hebben wij een keuze kunnen maken. Bij de beoordeling van diverse locaties hebben de volgende criteria een belangrijke rol gespeeld: bereikbaarheid (ook parkeermogelijkheden), toekomstbestendigheid ten aanzien van aantal cliënten, opslag- en uitbreidmogelijkheden, voedselveiligheid en arbeidsomstandigheden, betaalbaarheid, en investeringsniveau en -behoefte.

Voor de transitie zal een kleine werkgroep uit alle geledingen van de organisatie worden ingesteld die wekelijks tot het moment van verhuizen bijeen zal komen en als belangrijkste taken heeft: inventarisatie van wensen en mogelijkheden, realiseren van de gewenste aanpassingen en de daadwerkelijke verhuizing. De verhuizing zelf wordt een grote uitdaging: het uitreiken van de pakketten zal uiteraard gewoon door moeten gaan!

Maar een nieuwe locatie biedt ook de mogelijkheid de logistiek aan te passen: zo zal één van de speerpunten zijn ervoor te zorgen dat de vrijwilligers bij het uitreiken van de pakketten minder hoeven te lopen. Ook zullen wij mogelijkheden creëren om bij de halfjaarlijkse

herbeoordeling met iedere cliënt een gesprek te voeren over de voortgang van de overige ondersteuning of hulpverlening. In 2016 lijkt de al langer voorspelde toename van de voedselstroom uit de supermarktketens dan toch echt te komen: ook dat zal veel vergen van onze logistieke processen.

De verhuizing, de herinrichting en de verbetering van de logistieke processen brengen flinke kosten met zich mee: wij gaan hard werken aan het verwerven van bijdragen hiervoor!