

# *Welkom bij de voedselbank*

Brochure voor nieuwe vrijwilligers



# Voorwoord

Welkom bij de voedselbank! We zijn blij dat jij je als vrijwilliger voor de voedselbank wil inzetten. Met deze folder informeren wij je in het kort over het doel, de organisatie de werkwijze en de faciliteiten van Voedselbanken Nederland. Daarnaast vind je feiten en cijfers over de impact die we met elkaar in Nederland hebben.

## De organisatie van Voedselbanken Nederland

Jouw voedselbank is lid van de Vereniging van Nederlandse Voedselbanken, kortweg Voedselbanken Nederland genoemd. In dit hoofdstuk beschrijven we hoe Voedselbanken Nederland (VBN) in elkaar steekt. Voedselbanken Nederland is samengesteld uit lokale voedselbanken, Regionale Distributiecentra en een landelijk team in Houten.

### Lokale voedselbanken

Eind 2018 zijn er 169 voedselbanken lid van VBN. Er bestaan grote verschillen tussen de lokale voedselbanken. Er zijn voedselbanken met 50 huishoudens als klant en er zijn voedselbanken met 2.000 huishoudens. Sommige voedselbanken bevinden zich in de opbouwfase, anderen bestaan al meer dan tien jaar. Er zijn voedselbanken met een bestuur op afstand en er zijn voedselbanken, waarbij de bestuurders uitvoerend werk doen. Al deze voedselbanken hebben echter dezelfde doelstellingen en idealen. De wijze van uitvoering verschilt, maar alle voedselbanken moeten voldoen aan dezelfde wettelijke voorwaarden. Denk aan de wetgeving op het gebied van voedselveiligheid, op het gebied van privacy en op het gebied van financiële verantwoording.

Elke voedselbank wordt uitgenodigd voor de Algemene Ledenvergadering (ALV). Driemaal per jaar komen bestuurders van de lokale voedselbanken bij elkaar in zo'n ALV. Met elkaar besluiten ze over zaken als de toelatingscriteria, de verdeling van geld en voedsel en het jaarplan van VBN. Elke voedselbank heeft één stem bij het nemen van besluiten

### Distributiecentra in de regio's

Er zijn tien regionale distributiecentra. Met elkaar coördineren en distribueren zij voedsel binnen de regio's. In elke regio wordt periodiek met elkaar overlegd in een vergadering die ROP (Regionaal Overleg Platform) genoemd wordt.

#### We onderscheiden de volgende regio's:

- Regio Friesland
- Regio Groningen
- Regio Drenthe+
- Regio Salland-Twente
- Regio Arnhem
- Regio Noord-Holland
- Regio Haaglanden
- Regio Rotterdam
- Regio Brabant-Zeeland
- Regio Limburg

### Het landelijke team in Houten



Het landelijke team wordt in de dagelijks praktijk ook wel "Houten" of "het Servicecentrum" genoemd. Dat komt omdat in Houten het Voedselbank Servicecentrum gehuisvest is. Vanuit het Servicecentrum worden geen voedselpakketten samengesteld en/of klanten geholpen. VBN is een koepelorganisatie die, zoals het woord al zegt, alle overkoepelende activiteiten voor haar rekening neemt. In hoofdstuk drie kun je lezen wat en zoal kunt verwachten van het Servicecentrum.



Ook het bestuur van Voedselbanken Nederland bestaat uitsluitend uit vrijwilligers. Zij worden benoemd door de Algemene Ledenvergadering.



# Wat alle voedselbanken met elkaar gemeen hebben

In hoofdstuk 1 ("De organisatie van Voedselbanken Nederland") beschreven wij dat er grote verschillen zijn tussen de voedselbanken en dat iedereen zijn eigen 'couleur locale' heeft. Maar er is ook heel veel hetzelfde. In het Voedselbank Reglement hebben de voedselbanken de belangrijkste uitgangspunten en met elkaar gemaakte afspraken vastgelegd. Elke voedselbank moet zich daar aan houden. In de ALV worden deze uitgangspunten regelmatig besproken, aangepast en herbevestigd.

Voorbeelden zijn:

## De missie van de voedselbanken

'Wij verstrekken verkregen voedsel gratis aan de armste mensen in Nederland en doen dat uitsluitend met vrijwilligers'.

## De visie van de voedselbanken

'In Nederland leeft meer dan een miljoen mensen onder de armoedegrens. De voedselbanken helpen de armsten door ze tijdelijk te voorzien van voedselpakketten. Om onze klanten van voldoende eten te kunnen voorzien, werken wij samen met bedrijven, instellingen, overheden en particulieren. Zo zorgen we er samen voor dat armoede wordt bestreden, voedseloverschotten verdwijnen en het milieu minder wordt belast. Om de zelfredzaamheid van onze klanten te vergroten, werken we samen met lokale organisaties die onze klanten helpen om weer op eigen benen te staan. Voedselhulp moet immers altijd tijdelijk zijn'.

## De kernwaarden van de voedselbanken

De voedselbanken hanteren de volgende kernwaarden als maatstaf voor hun handelen:

- We werken uitsluitend met vrijwilligers
- We verstrekken voedsel dat door anderen gedoneerd wordt
- We verstrekken zoveel mogelijk gezond voedsel
- We verstrekken uitsluitend gratis voedsel
- We verdelen het voedsel zo eerlijk mogelijk
- We zijn neutraal en onafhankelijk ('burgers voor burgers')
- We zijn transparant in onze verantwoording

## De hoofddoelstellingen van de voedselbanken

De voedselbanken hebben de volgende hoofddoelstellingen:

- Het bieden van directe voedselhulp aan de armste mensen
- Het voorkomen van verspilling van goed voedsel

## Logo en huisstijl

De voedselbanken hanteren allemaal dezelfde huisstijl met het oranje hartje en de witte vork. Daarmee zijn we goed herkenbaar voor klanten, de media etc.



**VOEDSELBANKEN.NL**

## De Europese Federatie van Voedselbanken

VCN is lid van de Europese Federatie van Voedselbanken, FEBA genaamd (Fédération Européenne des Banques Alimentaires)

## Landelijke ambassadeurs

René Froger, Herman den Blijker en Danny Blind zijn onze landelijke ambassadeurs. We hebben met hen afspraken gemaakt over de frequentie en voorwaarden waarop zij ons helpen. Dit om te voorkomen dat ze overvraagd worden. In principe komen ze alleen naar landelijke activiteiten.



Het complete Voedselbank Reglement is te vinden op de landelijke website.

# De dienstverlening van het Voedselbank Servicecentrum in Houten

In dit hoofdstuk beschrijven wij wat je zoal kunt verwachten vanuit het Voedselbank Servicecentrum in Houten. De vrijwilligers die zich inzetten voor de landelijk Vereniging helpen bij de twee hoofdtaken.

## Dienstverlening aan de voedselbanken

Vrijwilligers van het VB-Servicecentrum zullen de voedselbanken zo goed mogelijk ondersteunen op de terreinen waar de voedselbanken behoefte aan hebben zoals:

- Ondersteuning bij de werving van vrijwilligers, voedsel, geld en middelen
- Ondersteuning bij de interne en externe communicatie
- Ondersteuning bij logistieke verbeteringen
- Ondersteuning bij beleidsontwikkeling (voedselveiligheid, kwaliteitsbeleid, vrijwilligersbeleid arbobeleid)
- Ondersteuning bij bestuurlijke en juridische kwesties en verzekeringen
- Ondersteuning bij ict-onderwerpen
- Ondersteuning bij trainingen
- Ondersteuning bij conflicten
- Beschikbaar stellen van formats, handboeken en instructies

## Dienstverlening aan de landelijke Vereniging

Vrijwilligers van het VB-Servicecentrum voeren ook alle noodzakelijke verenigingstaken uit. Voorbeelden zijn:

- Bereikbaarheid (telefoon en mail) van de vereniging en woordvoering naar de media
- Landelijke werving van voedsel, geld en middelen voor de voedselbanken
- Ondersteuning van de landelijke bestuursleden bij de voorbereiding en de uitvoering van besluiten van de Algemene Ledenvergadering
- Coördinatie van gezamenlijke acties en projecten van de voedselbanken
- Interne communicatie met de voedselbanken
- Externe communicatie, representatie en lobby met landelijke voedselleveranciers, vermogensfondsen, media, overheid etc.
- Centrale inkoopfunctie
- Donateursadministratie
- Ledenadministratie
- Secretarieel, administratief en financieel beheer
- Relatiebeheer met Europese Federatie van Voedselbanken





# Informatievoorziening & Mediakanalen

# Klachtenregeling



Halverwege elke maand verstuurt Voedselbanken Nederland de MEEdeler, een online magazine voor alle vrijwilligers van de voedselbanken. Wij versturen de MEEdeler naar de emailadressen van het bestuur die bij ons bekend zijn, met het verzoek om de MEEdeler te verspreiden over de vrijwilligers. Mocht je de MEEdeler op jouw eigen mailadres willen ontvangen, laat het ons dan weten via [welkom@voedselbankennederland.nl](mailto:welkom@voedselbankennederland.nl). Soms sturen we tussentijds een Nieuwsflits naar de leden. Elk kwartaal versturen we een digitale nieuwsbrief naar alle externe landelijke relaties, de Voedselbank Vitamine.

Op de Voedingsbodem (de digitale kennisbank voor voedselbanken) wordt op diverse manieren kennis gedeeld. Via documenten, forum of chatdiscussies. De Voedingsbodem is te bereiken via [www.voedselbankennederland.nl](http://www.voedselbankennederland.nl). Je moet je eenmalig registreren.

Voedselbanken Nederland is ook actief op social media. We werken er aan ons imago en delen nieuws, vacatures, feitjes etc. Je vindt ons op Facebook, Twitter, Instagram en LinkedIn. Wij nodigen je van harte uit om ons online te volgen.



## Vragen?

Vrijwilligers kunnen met hun vragen terecht bij het VB Servicecentrum. Dit Servicecentrum is geopend en telefonisch/per e-mail bereikbaar op maandag tot en met vrijdag van 10:00 tot 16:00 uur. Via telefoonnummer: 088 543 543 5 of via e-mail: [welkom@voedselbankennederland.nl](mailto:welkom@voedselbankennederland.nl).

Het VB-Servicecentrum is gehuisvest op de Meidoornkade 19, 3992 AG Houten.

Er is veel informatie te vinden op de digitale kennisbank: Voedingsbodem.

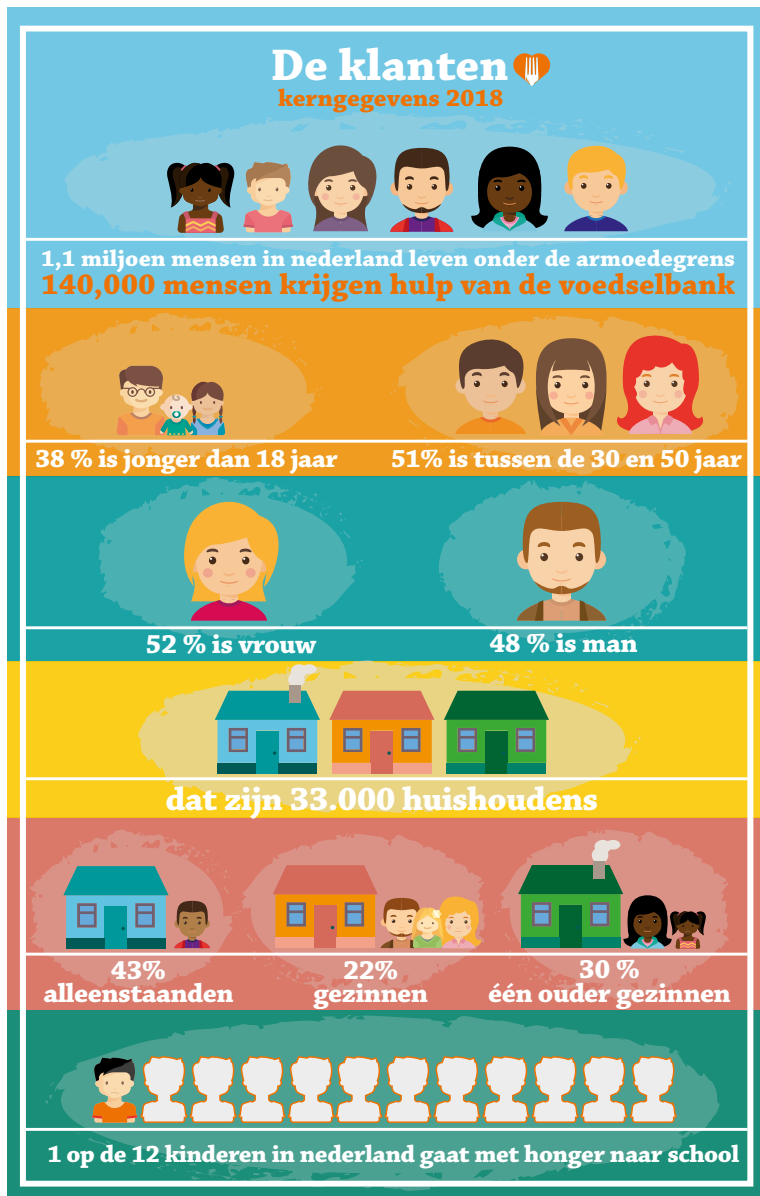
Het gebeurt wel eens dat een vrijwilliger niet tevreden is met de gang van zaken bij de voedselbank. Dat probeer je natuurlijk eerst lokaal te bespreken. Maar dat kan lastig zijn. Daarom is er een landelijke klachten regeling opgesteld. Heb jij een klacht over jouw werk?

- Je kunt jouw klacht indienen bij het bestuur van jouw voedselbank of distributiecentrum
- Als de klacht over jouw voedselbank niet naar tevredenheid wordt opgelost, kun je een verzoek om bemiddeling indienen bij de landelijke vereniging. De klacht kan worden gestuurd aan het adres [klachten@voedselbankennederland.nl](mailto:klachten@voedselbankennederland.nl). Het landelijk team klanten/vrijwilligers komt dan in actie en zal proberen samen met alle betrokkenen een oplossing te zoeken waarin iedereen zich kan vinden.



# Feiten en Cijfers Voedselbanken Nederland

per 1 januari 2019



Feiten over de klanten van alle voedselbanken in Nederland

