

Stichting Voedselbank  
Oost-Achterhoek

Beleidsnotitie periode 2021 tot en met 2024

Lichtenvoorde, 2 augustus 2021

**Inhoudsopgave:**

Inleiding, achtergrond en geschiedenis

Hoofdstuk 1 Missie

Hoofdstuk 2 Visie en Kernwaarden

Hoofdstuk 3 Cliënten en hulpverleners

Hoofdstuk 4 Voedsel en kwaliteit

Hoofdstuk 5 Vrijwilligers en organisaties

Hoofdstuk 6 Logistiek en financiën

Hoofdstuk 7 Interne en externe communicatie

Hoofdstuk 8 Conclusie en slotbeschouwing.

## **Inleiding, achtergrond en geschiedenis.**

De inkomensongelijkheid in dit welvarende land is in 2020 eerder toegenomen dan afgenomen en het is onverteerbaar dat er nog steeds zoveel mensen beneden de voor Nederland geldende armoedegrens moeten leven (1,2 miljoen).

Hoewel er meer nog goed bruikbaar voedsel naar de Voedselbanken gaat wordt er nog steeds enorm veel goed voedsel weggegooid, voor miljarden per jaar. Het verstrekken van een goed wekelijks voedselpakket aan onze cliënten en daarmee verspilling van goed voedsel tegengaan is daarom nog steeds ons hoofddoel.

Het in 2003 ondernomen landelijke initiatief om mensen en gezinnen, die dat nodig hadden wekelijks een aanvullend, gevarieerd voedselpakket van gratis verkregen voedsel te verstrekken heeft veel navolging gekregen, o.a. in 2006 in de Achterhoek. Van hulp aan een paar cliënten, vanuit een privé-adres in Aalten, is de Stichting Voedselbank regio Oost-Achterhoek (SVBOA) gegroeid naar 200 cliënten per ultimo 2012 en stijgend tot 268 in augustus 2013 en doorgesloegen naar meer dan 400 in 2014. In 2020 staat ons aantal gezinnen-clieënten op tussen 355 en 370 per week en in 2021 is dat verder gedaald naar rond 345.

Landelijk is het aantal voedselbanken gegroeid naar 171 die allen lid zijn van de VBN de Vereniging van Voedselbanken in Nederland, met 44 miljoen uitgereikte producten in 2020 t.b.v. 37.500 huishoudens waarbij we met behulp van 13.000 vrijwilligers 93.000 monden voeden.

De cliënten van de SVBOA worden aangemeld door hulpverleners die met de cliënt het aanvraagformulier invullen en het ondertekenen.

Het voedsel wordt gratis verkregen van bedrijven en via acties. Het voedsel moet aan kwaliteitseisen voldoen voor wat betreft uiterste gebruiksdatum en hygiëne en aan temperatuur-vereisten tijdens de ontvangst, het vervoer, het bewaren en de uitgifte.

De SVBOA beschikt over een ruim bedrijfspand in Lichtenvoorde. Zij dankt bijna de gehele inrichting, met de koelcel, de drie vriescellen, een rollenbaan, een heftruck en het wagenpark, waaronder drie koelbussen met 3 aanhangers waarvan 1 koelaanhanger, aan bedrijven uit de regio. De vijf gemeenten waarin deze Voedselbank werkzaam is, verlenen sinds 2010 subsidie naar rato van het aantal cliënten per gemeente, waarmee wij huur en energiekosten van het pand in Lichtenvoorde kunnen bekostigen.

Bij de SVBOA werken inmiddels 140 vrijwilligers, zo'n 80 bij de uitgiftepunten en nog 60 in ploegen in onze centrale distributieruimte.

De organisatie is de afgelopen jaren geflexibiliseerd en nieuwe functies zijn gecreëerd om de toename van het aantal cliënten aan te kunnen. Jaarlijks worden wij ivm de voedselveiligheid streng gecontroleerd door een gespecialiseerd bedrijf dat ons ook eind 2020 weer een voedselveiligheidscertificaat heeft opgeleverd.

Het aantal uitgiftepunten is in de loop der jaren gegroeid naar 12. Aandacht is er ook voor de werkomstandigheden van de vrijwilligers (conform de Arbeids Omstandigheden Wet).

De SVBOA is aangesloten bij de Vereniging Voedselbanken Nederland die de jaarlijkse voedselveiligheid controles organiseert en betaalt. Verder zijn landelijke acties, sponsoring, kennisuitwisseling en verhoging van de kwaliteit belangrijke zaken.

In de veertien jaar van haar bestaan heeft de SVBOA een vaste plaats verworven in de regio. Er zijn ook anno 2020 geregeld acties van kerken, scholen en andere organisaties, gericht op het inzamelen van voedsel en geld, er is veel vraag naar rondleidingen en voorlichting en er is veel publiciteit. Bovendien hebben wij een groeiend aantal donateurs, de zgn. Vrienden van de Voedselbank die ons financieel steunen.

In deze notitie geven we weer wat onze missie is, wat onze kernwaarden zijn en wat onze speerpunten zijn voor de komende drie jaar, wat we willen bereiken en hoe we dat denken te bereiken.

Namens de Stichting Voedselbank Oost-Achterhoek,

het bestuur:

Henk Kok, voorzitter

Harry Kok, secretaris

Dries Siderius, penningmeester

Heinz Clasen, bestuurslid voedselveiligheid en uitgiftepunten

Juul Cuypers, bestuurslid en coördinator logistiek

Manita v.d. Berg, bestuurslid en coördinator food-nonfood

Ineke Roerdink, bestuurslid vrijwilligers en PR.

## Hoofdstuk 1. Missie.

1.1 De missie van de SVBOA luidt in navolging van de landelijke vereniging van voedselbanken als volgt: 'Wij verstrekken verkregen voedsel gratis aan de armste mensen in Nederland en doen dat uitsluitend met vrijwilligers'.

1.2 Wij hanteren de volgende kernwaarden als maatstaf voor ons handelen:

- We verstrekken uitsluitend gratis voedsel dat door anderen gedoneerd wordt.
- We verstrekken zoveel mogelijk gezond voedsel.
- We verdelen het voedsel zo eerlijk mogelijk.
- We zijn neutraal en onafhankelijk ('burgers voor burgers').
- De voedselverstrekking door onze voedselbank is uitsluitend aan cliënten.
- De voedselverstrekking is van tijdelijke aard en niet meer dan een overbrugging op grond van financiële criteria.
- We zijn een sociale klantgerichte organisatie, die een constructieve en resultaatgerichte samenwerking nastreeft.
- We blijven een vrijwilligersorganisatie waarin ieder onbetaald werkzaam is, de bureaucratie minimaal is en de lijnen kort zijn.
- We werken professioneel en voldoen aan alle wettelijk gestelde eisen op het gebied van voedselveiligheid en arbeidsvoorwaarden.
- Wij zijn transparant in onze verantwoording.

## Hoofdstuk 2. Visie en kernwaarden

Onze visie voor de komende drie jaar is gebaseerd op onze missie en onze kernwaarden en luidt als volgt:

2.1 De SVBOA helpt de armsten in ons werkgebied door ze tijdelijk te voorzien van voedselpakketten. Om onze cliënten 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 verminderen en het milieu minder wordt belast.

2.2 Het voedselpakket moet gratis en van goede kwaliteit zijn, dat wil zeggen zo gevarieerd mogelijk en moet voldoen aan de eisen die in de Voedsel- en Warenwet zijn geformuleerd. Die eisen gelden voor de hele voedselketen van de verstrekking door leveranciers, het bewaren en verdelen door de SVBOA tot het uitgeven van het voedsel aan de cliënten.

2.3 Wij werken uitsluitend met vrijwilligers en vinden het daarom belangrijk dat er veel aandacht is voor transparantie en duidelijkheid, arbeidsomstandigheden, productiviteit en teamgeest.

2.4 We streven naar een optimale samenwerking met onze externe relaties, brengen dat tot uiting en brengen daarmee de functie van de SVBOA onder de aandacht.

2.5 We hebben een verantwoordingsplicht naar de maatschappij. Wij vinden het daarom belangrijk geregeld en in ieder geval jaarlijks via ons jaarverslag helder en transparant verslag uit te brengen van ons doen en laten.

### **Hoofdstuk 3. Cliënten en hulpverleners, zie kernwaarden 2.1 en 2.2.**

#### **3.1 Cliënten.**

Alle cliënten worden aangemeld door een hulpverlener. De financiële voorwaarden voor acceptatie zijn landelijk vastgesteld. De voedselverstrekking is altijd tijdelijk. Na elke periode van dertien weken of daarna zes maanden wordt gescreend of de cliënt nog recht heeft op hulp. De privacy van de cliënten wordt optimaal bewaakt door in de administratieve systemen met nummers te werken, door een minimaal aantal vrijwilligers bij de uitgiftepunten en door een geheimhoudingsplicht bij alle vrijwilligers. Wat we goed doen willen we handhaven en wat verbeterd kan worden willen we verbeteren. Om daar goed inzicht in te krijgen, hebben we in 2014 en 2019 een tevredenheidsonderzoek onder onze cliënten gehouden. Aan dit onderzoek is op ruime schaal door de cliënten meegewerkt. In grote trekken blijkt dat onze cliënten tevreden zijn.

#### **3.2 Wachlijsten.**

Wij accepteren geen wachlijsten. De reden is, dat als een cliënt zich via een hulpverlener aanmeldt, de nood vaak al zeer hoog is. Als wachlijsten onvermijdelijk dreigen te worden nemen we maatregelen.

#### **3.3 Hulpverleners.**

Wij hanteren een lijst van bij ons bekende en erkende hulpverleners in de breedste zin van het woord. Wanneer een ons niet bekende en door ons niet erkende hulpverlener een cliënt aanmeldt, dan wordt deze door ons op kwaliteit beoordeeld door het bestuurslid Hulpverleners alvorens acceptatie plaats vindt. Bij het niet voldoen aan deze kwaliteitstoets wordt een andere en erkende hulpverlener uit ons bestand aan de cliënt toegewezen.

Ons streven is erop gericht een goede en efficiënte samenwerking te bewerkstelligen met hulpverleners. In de praktijk wordt dit echter begrensd door het gegeven dat gedurende de tijd dat een cliënt een voedselpakket ontvangt wij geen zicht hebben op het hulpverleningsproces.

Daarnaast blijkt dat het niet of nauwelijks voorkomt dat een hulpverlener gedurende de gehele verstrekking termijn voor de cliënt beschikbaar is. De vele mutaties maken het niet mogelijk om op gezette tijden, anders dan de toetsmomenten van 13 of 26 weken de voortgang van de hulpverlening te volgen en zo nodig te sturen. Met het vervullen van de vacature Coördinator Hulpverleners (voorheen een bestuurslid) hopen wij de hulpverleners beter te kunnen volgen. Ook worden jaarlijks bijeenkomsten gehouden met alle hulpverleners die ten dienste van onze cliënten werken. In de coronaperiode kwamen deze bijeenkomsten tijdelijk te vervallen.

## Hoofdstuk 4 Voedsel en kwaliteit, zie kernwaarde 2.3

### 4.1 Voedsel- en koudeketen.

Bij lokale en regionale leveranciers werven we gratis goed voedsel en gaan daarmee verspilling tegen. Het voedsel dat gekoeld en bevroren moet blijven wordt opgehaald in koelbussen en wordt tot de uitgifte opgeslagen op de wijze die vereist is volgens de voedsel- en warenautoriteit. Dat betekent dat bevroren voedsel bewaard wordt in één van de vriescellen en vervoerd wordt naar de uitgiftepunten in vriesboxen. Op diverse momenten in de logistieke keten wordt de temperatuur van het voedsel gemeten. Er wordt gewerkt onder hygiënische omstandigheden: zo nodig met handschoenen. Uit twee onverwachte inspecties (NVWA) bleek dat we voldoen aan het in de voedsel- en warenwet gestelde. Dat hoge niveau willen we in ieder geval handhaven, door periodieke evaluaties. Het voedselveiligheids-certificaat hebben wij sinds enkele jaren na strenge controles, steeds opnieuw behaald dankzij veel inzet van het betreffende bestuurslid en onze vrijwilligers. Aan het Project Voedselveiligheid hebben wij met succes deelgenomen.

### 4.2 Kwaliteit.

Er is een handboek, waarin alle processen zijn beschreven. Dat handboek wordt jaarlijks geactualiseerd en is norm voor het handelen. Voorbeelden zijn van het handhaven van de koudeketen en van het handhaven van een goede hygiëne.

### 4.3 Expertise.

Waar specifieke deskundigheid is vereist, wordt die ook gecontroleerd en zo nodig wordt scholing aangeboden. Zo hebben 12 medewerkers een certificaat behaald om de stapelaar (kleine handbediende elektrische heftruck) te kunnen bedienen, en dit certificaat is d.m.v. een cursus in 2020 weer verlengd.

### 4.4 Tevredenheid.

Uit het onderzoek onder 3.1 genoemd blijkt hoe tevreden de cliënten zijn over de voedselverstreking. Zo nodig nemen we maatregelen om tot verbetering te komen. Te zijner tijd willen we ook kunnen aantonen hoe tevreden de toeleveranciers en vrijwilligers zijn over de voedselketen. De algemene tevredenheid van onze vrijwilligers is in 2014 en 2019 eveneens gemeten. Over het geheel waren de vrijwilligers zeer tevreden – bruikbare suggesties tot verbetering zijn nagevolgd. Wij streven naar een optimale tevredenheid onder onze cliënten over de pakketten en over de dienstverlening van de SVBOA. De resultaten van het onderzoek en de eventuele maatregelen zijn bekendgemaakt en onze onderzoeken onder cliënten en vrijwilligers zijn door collega-voedselbanken overgenomen. Een gepland nieuw onderzoek hebben we afgeblazen in verband met de Corona problematiek in 2020.

## Hoofdstuk 5 Vrijwilligers en organisatie, zie kernwaarde 2.4

### 5.1 Vrijwilligers.

Bij de voedselbanken en dus ook bij de SVBOA werken uitsluitend onbetaalde medewerkers. Het gevoel van solidariteit en betrokkenheid is mede daardoor groot. We zijn daar trots op. Het versterkt het gevoel je gezamenlijk voor een medemens in nood in te zetten. Teamgeest is daarbij heel belangrijk. We besteden daar niet alleen aandacht aan door de waardering en aandacht voor elkaar en voor elkaars werk, maar ook door gezamenlijk koffie te drinken en te lunchen, door jaarlijks twee keer een vrijwilligersavond te organiseren, waar die waardering wordt uitgesproken en de vrijwilligers in het zonnetje worden gezet. We willen dat handhaven en versterken door meer activiteiten in het jaar, waar een groep aan mee kan doen. Periodiek worden evaluaties gehouden en wordt vastgesteld of nog sprake is van de juiste man of vrouw op de juiste plaats. Hiertoe is recent een enquête gehouden onder het hal-personeel. Enkel onder hen wilden graag meer uren ingevuld krijgen. Daar wordt rekening mee gehouden.

Alle activiteiten zijn in 2020 door de Corona problemen op een laag pitje gezet

### 5.2 Uitgiftepunten.

Omdat de coördinatoren en hun plaatsvervangers van de uitgiftepunten een bijzondere positie innemen wordt ten behoeve van hen jaarlijks een aparte bijeenkomst met het bestuur georganiseerd waarin ze worden geïnformeerd en bijgepraat over nieuwe ontwikkelingen. Op- en aanmerkingen en suggesties van de uitgiftepunten worden besproken. We hebben gemerkt dat deze bijeenkomsten voldoen en zullen die dus handhaven. Ook is er een bestuurslid met de portefeuille uitgiftepunten die geregeld de uitgiftepunten bezoekt. Wij willen een aantoonbaar goed inzicht hebben in de mate van tevredenheid van onze vrijwilligers. Ook de uitgiftepuntenbijeenkomsten konden in verband met corona niet doorgaan.

### 5.3 De juiste man/vrouw op de juiste plaats.

Werving van nieuwe medewerkers gebeurt via ons aanmeldformulier op de website en levert zelden een probleem op. We hebben inmiddels voor alle functies een functieprofiel gemaakt. De komende jaren worden die waar nodig geactualiseerd. Bij de werving en de selectie houden bestuur en P&O-medewerker zich aan die profielen. Een nieuwe medewerker wordt tijdelijk gekoppeld aan een geroutineerde kracht en na uiterlijk drie (proef) maanden wordt vastgesteld of de betreffende medewerker op zijn/haar plaats zit. Indien dat het geval is, wordt een overeenkomst aangeboden. De in de vorige beleidsnotitie aangekondigde initiatieven hebben geleid tot de onder 5.1 al genoemde enquête onder het hal-personeel.

### 5.4 Beëindiging van de overeenkomst.

Bij beëindiging van de overeenkomst wordt mondeling geëvalueerd hoe de werkperiode is beleefd en wat we als organisatie kunnen leren. Het blijkt niet nodig te zijn die evaluaties schriftelijk uit te voeren en omdat we de bureaucratie tot een minimum willen beperken gaan we dat dus ook niet doen. In het werkoverleg van de coördinatoren worden de opmerkingen besproken en verbeterpunten uitgevoerd.

### 5.5 Arbeidsomstandigheden.

Aandacht gaat uit naar de arbeidsomstandigheden waaronder de medewerkers en de bestaande R.I. & E zal worden geactualiseerd, waartoe een specialist van de landelijke Vereniging Voedselbanken Nederland ons nog zal bezoeken.

De ergonomie is daarbinnen een apart punt van aandacht. Dit punt zal zeker worden meegenomen bij het actualiseren van de Risico Inventarisatie en Evaluatie (R.I. & E) tijdens het bezoek van de landelijke specialist.

### 5.6 Vrijwilligersorganisatie.

We zijn en blijven een vrijwilligersorganisatie met aandacht voor mensen, professioneel werkend, transparant, efficiënt en adequaat, maar informeel en met zo weinig mogelijk hiërarchie en bureaucratie. We willen flexibel zijn en blijven, m.n. waar het aantal cliënten dat indertijd sterk is toegenomen, nu vrij stabiel blijft. Een duidelijke taakverdeling wordt gevonden in de taak- en functieomschrijvingen.

## Hoofdstuk 6 Logistiek en financiën, zie kernwaarden 2.3 en 2.6

### 6.1 Logistiek.

Het is een hele toer om elke week het hele logistieke proces adequaat te realiseren. Van het binnen te halen voedsel en te sorteren ten behoeve van het voor die week vastgestelde aantal cliënten tot en met de uitgifte op de uitgiftepunten. De coördinator logistiek (tevens bestuurslid) heeft een vaste vervangster.

### 6.2 Financieel beheer.

Een gezond en transparant financieel beheer is voor ons een vereiste. Een gezond financieel beheer betekent voor ons: soberheid, maar ook een financiële buffer waardoor we gedurende een jaar grote financiële tegenslagen kunnen hanteren, een buffer die ook voor ons een verplichting is.

Transparantie betekent voor ons heldere financiële verslaglegging die toegankelijk is voor betrokkenen.

Voor de komende tijd zijn een aantal plannen in ontwikkeling om te komen tot een aanzienlijke energiebesparing.

Daarvoor zullen enkele reserves worden aangesproken.

### 6.3 Vrienden van de Voedselbank.

Ons project: 'Vrienden van de Voedselbank' helpt om donateurs te werven. In 2020 is er een behoorlijke groep donateurs die met hun vaste jaarlijkse bijdragen een financieel fundament bieden, ook al is dat op de totale begroting een bescheiden bedrag. Middels dit project worden particulieren de kans geboden zich sterker verbonden te voelen met de voedselbank door een vaste geregelde donatie. We willen de sterke verbondenheid die er in de samenleving in onze regio t.o.v. de Voedselbank bestaat bekrachtigen.



## Hoofdstuk 7 PR , interne en externe communicatie, zie kernwaarden 2.4 en 2.5

### 7.1 Sociale organisatie.

We zijn een sociale organisatie met een menselijk gezicht in de breedste zin des woords. Een sociale organisatie voor onze cliënten, een sociale organisatie voor onze medewerkers, een sociale organisatie voor onze subsidiegevers, actievoerders, donateurs en vrienden. De mogelijkheid 'vriend' te worden van de SVBOA vindt al goede navolging sinds we hiermee gestart zijn. Zo versterken we onze band met mensen uit onze regio, ook door een speciaal blad dat vergelijkbaar met dat voor de vrijwilligers ook voor de donateurs wordt gemaakt en dat enkele malen per jaar verschijnt. Wij hebben ons aangesloten bij het onderstaande door de landelijke vereniging van Voedselbanken, de VBN vastgestelde beeld: De VBN worden gezien als een makkelijk benaderbare organisatie, die aantrekkelijk is voor zowel landelijke als lokale leveranciers, donateurs, sponsors en vrijwilligers (externe positionering & imago). De Voedselbanken worden gezien als een volwaardig gesprekspartner op het gebied van armoedebestrijding en voedselverspilling (extern lobbyen mediabeleid) Een goed georganiseerde communicatie moet dit beeld ondersteunen.

### 7.2 Interne communicatie.

Een organisatie functioneert zo goed als de kwaliteit van haar onderlinge communicatie. Daarom is een goede infrastructuur nodig om informatie, ontwikkelingen en resultaten in de organisatie zichtbaar te krijgen en met elkaar te delen. Wij maken gebruik van een regelmatig aangepast intern digitaal communicatiebulletin, dat meerdere malen per jaar verschijnt. Jaarlijks zijn er diverse vormen van groepsoverleg van vrijwilligers, waaronder het enkele malen te houden chauffeursoverleg. Ook worden er jaarlijks twee vrijwilligersavonden gehouden waar de vrijwilligers (en één maal met hun partners) in een gezellig samenzijn informatie ontvangen en waar gezamenlijk een maaltijd wordt genuttigd De lijnen zijn zo kort, dat ook veel, op informele wijze, mondeling informatie wordt uitgewisseld bv tijdens de koffie- en lunchbijeenkomsten op de vrijdag. Ook op het terrein van de PR vindt overleg tussen de betrokken vrijwilligers en het betreffende bestuurslid plaats.

### 7.3 Externe communicatie.

Andere communicatiemiddelen zijn gericht op onze externe contacten: Toeleveranciers, subsidiegevendende gemeenten, donateurs, kerken, serviceclubs en andere organisaties. Wij hebben allen hard nodig en zullen de communicatie zoals wij die tot nu toe hebben gevoerd blijven handhaven. Scholen die om voorlichting, rondleidingen en presentaties vragen ten behoeve van de ontwikkeling van jongeren, (dat geldt ook voor andere organisaties), de collega-Voedselbanken en de landelijke Vereniging van Voedselbanken (VBN). Wat de laatste betreft is het delen van kennis en informatie naast kwaliteitsvergroting een speerpunt.

Waar wij kunnen, zullen we onze ervaring delen met anderen en waar nodig zullen we onze vragen bij hen neerleggen in de verwachting ook van hen te leren. Het beoogde resultaat over drie jaar is een maximale inzet om de kennis van en ervaring bij onze SVBOA helder neer te zetten en optimaal gebruik te hebben gemaakt van de kennis en ervaring van de collega-Voedselbanken in Nederland.

De communicatiemiddelen die we hiervoor gebruiken zijn een website, voorlichtingen, rondleidingen, presentaties, berichten in regionale pers en onze Facebook-pagina. Waar nodig doen we een beroep op het landelijk expertisecentrum in Houten van de VBN waar we met diverse vragen terecht kunnen. Datzelfde geldt voor de landelijke bestuursleden en hun specifieke deskundigheid. Ook hier zal de PR een belangrijke rol spelen in het aansturen en verbeteren van de externe communicatie.

### 7.4 Corona

Het besluit is genomen ook in deze tijd van Corona besmetting toch gewoon door te werken, ondanks dat veel van onze vrijwilligers een risicogroep vormen vanwege hun leeftijd, veel 65-plussers.

In de coronaperiode is het ons gelukt om door te blijven werken en elke week onze cliënten een zo gezond mogelijk voedselpakket te bieden. Dit heeft veel extra inzet van onze vrijwilligers gevergd. Ook onder onze vrijwilligers heeft de corona toegeslagen in enkele gevallen. Dat is door de naaste collega's weer opgevangen door een extra stapje te zetten. Veel van het reguliere overleg heeft in de coronaperiode stil gelegen. De meeste bestuursvergaderingen zijn (met inachtneming van de nodige beschermingsmaatregelen) wel doorgegaan.

## Hoofdstuk 8 Conclusie en slotbeschouwing

De kwaliteit en transparantie die we hebben willen we handhaven en waar nodig verbeteren. Concreet komt dat neer op de volgende te behalen resultaten:

1. De cliënten zijn tevreden over de dienstverlening door de voedselbank (zie hoofdstuk 3).
2. We accepteren, ondanks stijgende aantallen cliënten, geen wachtlijsten, nood-voedselhulp moet meteen! Zo worden nog regelmatig noodpakketten uitgedeeld (zie hoofdstuk 3) .
3. De hygiëne, de kwaliteit van het voedsel, de voedselveiligheid, en de zogeheten koudeketen van het voedsel voldoen ruimschoots aan de eisen gesteld door de Voedsel- en WarenWet, (zie hoofdstuk 4).
4. De medewerker zit goed op zijn/haar plek, is tevreden met haar/zijn werk en past in het team en is met alle collega's gericht op adequate dienstverlening aan de cliënt (zie hoofdstuk 5).
5. De organisatie is efficiënt en in voldoende mate flexibel om een groeiend aantal cliënten te kunnen helpen (zie hoofdstuk 5).
6. Er is sprake van een gezond en transparant financieel beheer (zie hoofdstuk 5).
7. De SVBOA heeft een kring van 'Vrienden van de Voedselbank' om zich heen (zie hoofdstuk 6).
8. De inwoners in het werkgebied, maar ook daarbuiten hebben een duidelijk beeld van onze voedselbank waaruit aangetoond kan worden dat de SVBOA een noodzakelijke functie vervult in onze gemeenschap (zie hoofdstuk 6).
9. De SVBOA vervult op een integere, menselijke, efficiënte en transparante wijze haar taken.

Wij hebben onze plannen voor de komende periode in deze nota vormgegeven. Wij willen daarmee een ambitieus resultaat behalen. Met het neerschrijven van deze plannen hebben wij nog niet dat resultaat bereikt. Veel stappen in de juiste richting zijn echter gezet en we gaan ervan uit dat we, met de huidige motivatie en inzet, ook deze doelen kunnen bereiken.

- - - - -

(vastgesteld in de bestuursvergadering van 2 augustus 2021)