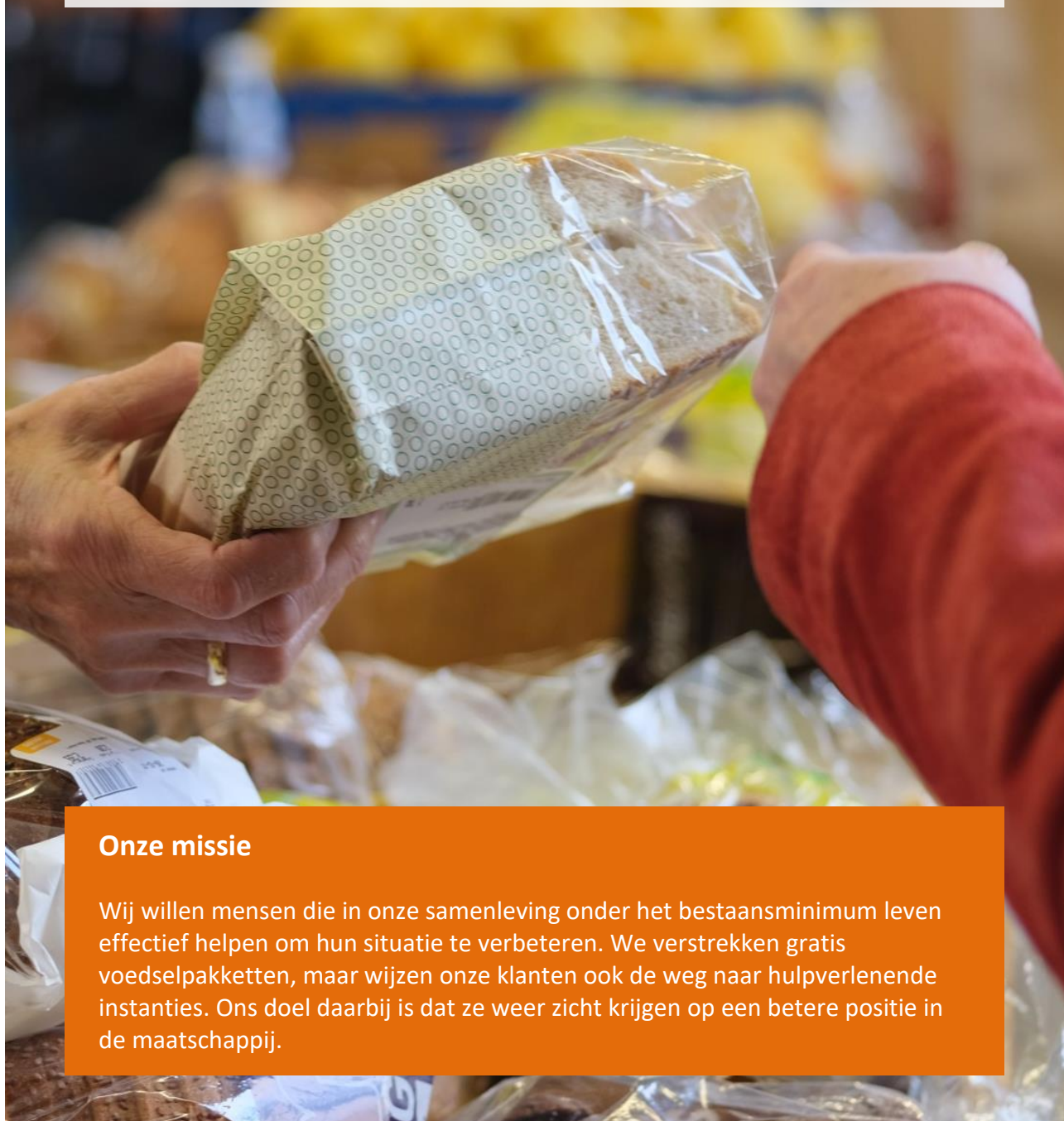




VOEDSELBANKEN.NL
Amersfoort

BEDRIJFSCODE VOOR VRIJWILLIGERS



Onze missie

Wij willen mensen die in onze samenleving onder het bestaansminimum leven effectief helpen om hun situatie te verbeteren. We verstrekken gratis voedselpakketten, maar wijzen onze klanten ook de weg naar hulpverlenende instanties. Ons doel daarbij is dat ze weer zicht krijgen op een betere positie in de maatschappij.

Over de voedselbank

In Nederland leven meer dan een miljoen mensen onder de armoedegrens, soms tijdelijk, soms langdurig. Een probleem dat in ons welvarende land niet nodig zou moeten zijn, maar waarvan al jaren blijkt dat het niet opgelost wordt. Voedselbanken helpen deze mensen door ze te voorzien van voedselpakketten, zodat aan een van de belangrijkste levensvoorwaarden wordt voldaan: voldoende eten. Wij vinden dat niemand in onze maatschappij honger mag lijden!

Onze focus ligt op het wekelijks verstrekken van een voedselpakket aan mensen die te weinig geld hebben voor een gezonde maaltijd.

Daarnaast helpen we onze klanten ook door ze te verwijzen naar instanties die zich bezighouden met armoedebestrijding en schuldhulpverlening en wijzen we ze op beschikbare fondsen voor mensen die financieel krap zitten.

Wij werken intensief samen met de voedselbanken in Leusden en Woudenberg/Scherpenzeel: omdat wij betere faciliteiten hebben om de logistiek te organiseren en wij ook trouwe sponsors in deze regio's hebben, maken wij tevens voor hun klanten een basispakket.

Wij zijn aangesloten bij Voedselbanken Nederland.



Wij zijn afhankelijk van giften van bedrijven en particulieren. De organisatie drijft op een groot aantal vrijwilligers, die zich gezamenlijk inzetten voor mensen die in een moeilijke periode van hun leven zitten.

Hoe wij georganiseerd zijn



Voedselbank Amersfoort heeft twee besturen: Stichting VoedselFocus Amersfoort voor het algemeen bestuur en Stichting Steunfonds VoedselFocus voor de financiële exploitatie. Voor het uitvoeren van de dagelijkse praktijk zijn er twee hoofd-leidinggevenden: het hoofd bedrijfsvoering en het hoofd intake en casuïstiek. Zij geven leiding aan zes afdelingen. Het organogram vind je op het intranet.

LOGISTIEK

Logistiek neemt goederen in ontvangst, ruilt producten waar veel voorraad van is met andere voedselbanken, laadt en lost, houdt diverse administratieve zaken op logistiek gebied bij en onderhoudt de contacten met leveranciers. Ook onze chauffeurs vallen onder logistiek.

MAGAZIJN

Het magazijn zet de ontvangen goederen in de stellingen, houdt bij wat besteld moet worden en zorgt dat de producten klaar staan om de voedselpakketten te vullen.

UITGIFTE

De uitgifteploeg bestaat uit uitdelers en aanvullers.

GASTVROUWEN/-HEREN

De gastvrouwen en -heren verwelkomen onze klanten, geven ze een lekker kopje koffie/thee met wat lekkers erbij en houden een gezellig praatje met ze.

KANTOOR

Op kantoor komen de meeste mailtjes en telefoontjes binnen. Hier worden aanvragen voor diverse fondsen verwerkt, meldingen voor acties en allerlei administratieve zaken bijgehouden. Ook de receptiemedewerkers vallen onder het kantoor.

INTAKE

De intakers houden aanmeldings- en vervolgesprekken met klanten om te beoordelen of ze in aanmerking komen voor een voedselpakket. Verder geven ze advies en brengen ze af en toe een huisbezoek. Ook degenen die voor de intakers gegevens invoeren vallen onder intake.

Verder zijn er nog staffuncties op gebieden als HR, IT, voedselveiligheid en communicatie. Zij vallen onder een van de hoofd-leidinggevenden, afhankelijk van de werkzaamheden.

Onze uitstraling

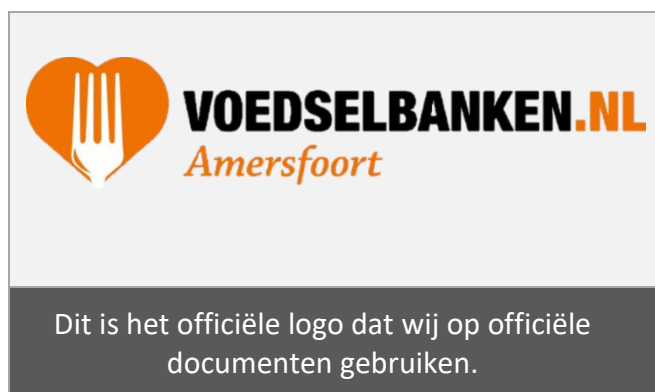
Het merk 'Voedselbank' is door een consequente toepassing van de huisstijl altijd herkenbaar, bijvoorbeeld in brochures en op het internet. De huisstijl kent een paar belangrijke pijlers.

NAAM

Onze officiële naam is Stichting Voedselfocus Amersfoort (VFA). Deze naam zal dan ook onder contracten worden vermeld. Als werknaam gebruiken wij Voedselbank Amersfoort. Daar is voor gekozen om duidelijk te zijn over wat wij doen. In publicaties en bij het opnemen van de telefoon wordt dus Voedselbank Amersfoort gebruikt.

LOGO

Wat het logo betreft hebben wij ons aangesloten bij de huisstijl van Voedselbanken Nederland. Wij gebruiken twee varianten:



KLEURGEBRUIK

Voor publicaties, zowel gedrukt als online, hebben wij de huisstijl van Voedselbanken Nederland als basis gehanteerd, maar veroorloven wij ons kleine 'eigen' aanpassingen. Als hoofdkleuren gebruiken wij oranje en grijs.

STIJL

De manier waarop wij onze klanten en relaties benaderen is:

- Open** : wij gebruiken begrijpelijke en heldere taal
- Eerlijk** : wij hebben geen geheimen over onze werkwijze
- Persoonlijk** : wij streven naar persoonlijke contacten en benaderen vooral onze klanten begripvol
- Inhoudelijk** : wij zijn op de hoogte van de laatste ontwikkelingen rondom armoede en allerlei regelingen op dit gebied

FOTOGRAFIE

Op foto's en films mogen onder géén beding klanten herkenbaar in beeld staan. Soms zijn er klanten die toestemming geven voor een interview en bijbehorend beeld: wij vragen aan de media die contacten altijd in overleg met ons te laten lopen.

Wat het betekent om vrijwilliger bij ons te zijn

Alles wat wij doen, doen wij vooral met vrijwilligers. Mensen met een groot hart. Mensen die het belangrijk vinden om anderen die het minder goed getroffen hebben te helpen. Maar als je bij ons komt werken, bieden we je méér dan alleen een goed gevoel: uit ervaring kunnen we zeggen dat het je óók een boel andere dingen oplevert!



EEN WARME, LEUKE WERKOMGEVING

We bieden je een warme, leuke en informele werkomgeving. Het is de gewoonte om elkaar te tutoyeren en daarom worden ook mails en publicaties in de 'jij-vorm' geschreven. Juist omdat er veel gelijkgestemden werken, zijn we een leuke groep collega's, al zeggen we het zelf. We steken graag de handen uit de mouwen, zijn niet te beroerd om alles aan te pakken wat maar nodig is en hebben een luisterend oor voor elkaar.

TRAININGEN

Wij krijgen regelmatig trainingen aangeboden. Bijvoorbeeld op het gebied van inzicht in armoede: begrip krijgen voor de gedachte- en belevingswereld van onze klanten en hoe wij daar mee om moeten gaan. Maar soms ook iets praktisch als een training Voedselveiligheid, BHV of een bijscholingstraining voor de Office-pakketten.

GEZELLIGHEID

Een aantal keren per jaar organiseren we iets gezelligs voor de vrijwilligers. Dat kan een borrel zijn, maar soms ook een uitje. Rond de jaarwisseling hebben we altijd een kerst- of nieuwjaarsborrel. Op dat soort dagen bedenken we zelf hoe je met zo weinig mogelijk geld toch een gezellige sfeer kunt krijgen. En soms worden we verwend door een bedrijf dat ons een leuk uitje aanbiedt of een vereniging die ons iets wil geven.

INZET

Als je bij ons komt werken, is dat niet vrijblijvend. Omdat we professioneel willen werken, verwachten we wel dat je je voor een wat langere periode vastlegt voor minimaal een vaste dag of een bepaalde taak en je daar ook verantwoordelijk voor voelt. En nee, daar krijg je geen vergoeding voor. Maar dus wél leuke collega's!

GEEN VERGOEDING

Als vrijwilliger bij Voedselbank Amersfoort krijg je geen vergoeding. Wel kun je soms kosten declareren die in opdracht of in het belang van de voedselbank zijn. Overleg daarover vóóraf met hoofd intake en casuïstiek of het hoofd bedrijfsvoering.

ZONDER VRIJWILLIGERS GEEN VOEDSELBANK



Onze kernwaarden

Waar veel mensen samenwerken, is het wél zo handig om met elkaar spelregels af te spreken. In deze bedrijfscode worden ze allemaal opgesomd. Dit document is dan ook een belangrijk onderdeel van het vrijwilligerscontract dat je hebt getekend. Af en toe zal het worden bijgewerkt. Eventuele wijzigingen worden altijd aan je voorgelegd.



ONZE KERNWAARDEN

- Wij verstrekken het voedsel uitsluitend gratis
- Wij verstrekken zoveel mogelijk gezond voedsel
- Wij verdelen het voedsel zo eerlijk mogelijk
- We laten onze klanten niet in de kou staan
- Wij waarborgen de privacy van onze klanten
- Wij zijn neutraal
- Wij zijn transparant in onze verantwoording

Onze huisregels

Vrijwilliger zijn bij Voedselbank Amersfoort betekent dat iedereen aanspreekbaar is op de manier waarop onze kernwaarden worden nageleefd. We hebben de kernwaarden vertaald in een aantal *huisregels*:

- Wees klantgericht
- Handel eerlijk en in het belang van de voedselbank
- Houd je aan de wet
- Houd externe zakelijke relaties zakelijk en integer
- Behandel collega's met respect

Misschien kom je in een situatie terecht waar geen huisregels voor zijn. Als je twijfelt hoe je moet handelen, probeer dan zoveel mogelijk in dezelfde geest te denken. Gebruik je gezond verstand en overleg eventueel met collega's. Onze huisregels helpen bij het nemen van beslissingen over wat wij doen en hoe we dat doen. Hieronder worden ze toegelicht.

Wees klantgericht

- Stel de behoeften van onze klanten centraal bij alles wat je doet.
- Benader onze klanten persoonlijk en begripvol: ze hebben het vaak al moeilijk genoeg.
- Respecteer religieuze, politieke, maatschappelijke, ethische en culturele gewoontes of opvattingen van klanten, ook al wijken die af van die van jezelf.
- Ga zorgvuldig om met wat klanten vertellen en met klantgegevens; behandel informatie vertrouwelijk en deel dit niet met anderen.
- Spreek niet (en zeker niet negatief) over klanten met anderen, ook niet met collega-vrijwilligers, tenzij dat een zakelijk nut heeft (bijvoorbeeld het bespreken van klantcases door intakers).

Handel eerlijk en in het belang van de voedselbank

- Geef bij het afsluiten van het vrijwilligerscontract juiste persoonlijke gegevens op.
- Doe je werk op een eerlijke manier en passend bij de gangbare ethische normen in onze maatschappij.
- Als je verhinderd bent een afgesproken taak uit te voeren, bijvoorbeeld door ziekte, vakantie of iets dergelijks, laat dit dan de betreffende coördinator of andere verantwoordelijke zo snel mogelijk weten.
- Neem geen voedsel- en andere producten mee naar huis die nog aan klanten kunnen worden verstrekt. Alleen producten die over zijn en anders weggegooid worden, mogen worden meegenomen, e.e.a. ter beoordeling van de verantwoordelijke coördinator.
- Ga op een verantwoorde manier om met de bedrijfsmiddelen en de voorzieningen die de voedselbank ter beschikking stelt.
- Neem niet zelf contact op met de pers. Deze contacten lopen via het hoofd intake en casuïstiek of het hoofd bedrijfsvoering, die op hun beurt wel anderen toestemming kunnen geven voor perscontacten.

- Wees terughoudend met plaatsingen op sociale media. Plaats niets dat schadelijk kan zijn voor de voedselbank en/of haar klanten.

Houd je aan de (wettelijke) regels

- Doe je werk in overeenstemming met de Nederlandse wet- en regelgeving, en met de regels die gelden voor bepaalde functies. Vraag ernaar en interpreteer ze niet anders dan ze bedoeld zijn.
- Houd je aan de regels die staan in het Handboek Voedselveiligheid van de Vereniging van Nederlandse Voedselbanken. Voor vragen hierover kun je terecht bij onze coördinator voedselveiligheid.

Houd externe zakelijke relaties zakelijk en integer

- Doe alleen zaken met ‘gerespecteerde partners’, dat wil zeggen zakelijke partners die de wet- en regelgeving naleven en die betrouwbaar zijn.
- Geef alle aanbiedingen van sponsors, zoals geld, producten of diensten, door aan de voedselbank en houd niets persoonlijk achter.
- Accepteer geen persoonlijke geschenken, anders dan een bosje bloemen e.d.
- Handel verantwoord in de omgang met overheden en officiële instanties, bijvoorbeeld bij transacties, contracten of vergunningen.
- Onderneem geen financiële, zakelijke of privéactiviteiten die in strijd kunnen zijn met de belangen van de voedselbank.

Behandel collega's met respect

- Ga op een respectvolle manier om met collega's en respecteer het recht op privacy. Houd je niet bezig met roddels, pesterijen e.d.
- Respecteer religieuze, politieke, maatschappelijke, ethische en culturele gewoontes of opvattingen van collega's, ook al wijken die af van die van jezelf.
- Sta collega's zo veel mogelijk bij om de doelstellingen van de voedselbank te realiseren.



NALEVING

Wij gaan ervan uit dat iedere vrijwilliger de intentie heeft om zich aan onze huisregels te houden. Mochten de regels toch niet worden nageleefd, al dan niet bewust, dan hanteren wij in principe de volgende procedure.

- Bij de eerste overtreding volgt een gesprek met de coördinator, het hoofd intake en casuïstiek of het hoofd bedrijfsvoering.
- Bij de tweede overtreding volgt een waarschuwing.
- Bij de derde overtreding beëindigt het bestuur, op voordracht van de direct verantwoordelijke, de vrijwilligersovereenkomst.
- Alleen bij ernstige vergrijpen wordt de vrijwilligersovereenkomst met onmiddellijke ingang beëindigd.

Verantwoordelijkheden leidinggevenden

Binnen onze organisatie zijn bepaalde functies benoemd als leidinggevend. Dat geldt voor het hoofd intake en casuïstiek, het hoofd bedrijfsvoering en de coördinatoren. Van hen verwachten wij dat ze bepaalde verantwoordelijkheden oppakken:

- Stel vrijwilligers duidelijk op de hoogte van de aard van onze voedselbank en geef alle informatie die nodig is om een functie goed te kunnen uitoefenen.
- Zorg voor een open en prettige werksfeer, zowel binnen de eigen afdeling als in contacten met andere afdelingen.
- Schep een klimaat waarin vrijwilligers zich durven te uiten, waarin regels en naleving ervan bespreekbaar zijn en waarin ruimte is voor vernieuwende ideeën.
- Stimuleer samenwerking met andere vrijwilligers binnen de voedselbank.
- Maak geen onderscheid in waardering van vrijwilligers op basis van geslacht, ras, religieuze achtergrond of andere oneigenlijke criteria.
- Stel je op de hoogte van religieuze, politieke, maatschappelijke en ethische/culturele gewoontes of opvattingen van vrijwilligers wanneer die duidelijk afwijken van wat je gewend bent en ga daar respectvol mee om. Uiteraard alleen als ze passen bij onze kernwaarden en huisregels.



Meld mogelijke misstanden via de klachtenregeling

We werken met veel mensen samen en dan kan het gebeuren dat er ergernissen ontstaan, bijvoorbeeld door vervelende opmerkingen of (grensoverschrijdend) gedrag. Het kan je plezier in het werk flink verstoren en dat is jammer. Het is ook mogelijk dat je niet tevreden bent met je werksituatie, of dat je het vermoeden hebt dat binnen onze voedselbank bepaalde processen niet door de beugel kunnen. In alle gevallen is het belangrijk dat je dit meldt. Het bestuur heeft hiervoor een klachtenregeling ontwikkeld.

GRENDOVERSCHRIJDEND GEDRAG

Bij grensoverschrijdend gedrag kun je denken aan:

- agressie
- (seksuele) intimidatie
- (seksueel) geweld
- discriminatie
- pesten

Het maakt niet uit of dit gebeurt door een vrijwilliger, een coördinator, een hoofd-leidinggevende of een bestuurslid: dit gedrag wordt niet geaccepteerd.

Zoek een oplossing

Blijf niet met je probleem rondlopen, maar zoek een oplossing.

- Probeer in eerste instantie de persoon waar je last van hebt zelf aan te spreken.
- Lost dat niets op of vind je het lastig, dan kun je het probleem voorleggen aan je coördinator of een van de hoofd-leidinggevenden.
- Lukt dit allemaal niet, neem dan contact op met een van de vertrouwenspersonen die door het bestuur zijn aangesteld. Een vertrouwenspersoon kan fungeren als klankbord, maar kan ook ondersteuning bieden bij het oplossen van het conflict.
- Uiteraard mag je ook meteen je klacht indienen bij het bestuur, bijvoorbeeld als het gaat om jouw coördinator of een hoofd-leidinggevende. Dit kan bij de secretaris of de voorzitter.

Een vertrouwenspersoon heeft geheimhoudingsplicht

Je probleem voorleggen aan een vertrouwenspersoon kan heel goed werken. Hij/zij heeft een geheimhoudingsplicht. Alles wat wordt besproken, blijft tussen jullie. Als het verstandig is om actie te nemen, kan hij/zij adviseren om de klacht voor te leggen aan een lid van het bestuur, maar alléén als je daarmee akkoord gaat.

Een vertrouwenspersoon krijgt overigens niet betaald voor deze functie. Het is ook gewoon vrijwilligerswerk.

Melding van een klacht aan het bestuur

Als je na overleg met de vertrouwenspersoon besluit om een officiële klacht in te dienen bij het bestuur, begint de volgende procedure:

- De melding van de klacht moet op schrift worden gesteld: daar kan de vertrouwenspersoon mee helpen.

- Na het indienen van de klacht bij het bestuur, krijg je uiterlijk aan week na ontvangst een bevestiging waarin staat hoe (en door wie) jouw klacht zal worden beoordeeld en behandeld.
- Er volgt een gesprek met een van de bestuursleden. Als het nodig is, gaan jullie samen ook in gesprek met de persoon over wie je een klacht hebt.
- De hele gang van zaken duurt uiterlijk vier weken.
- Als het een klacht over een bestuurslid betreft, zal het uiteraard met een van de andere bestuursleden zijn.

Rapportage

Een vertrouwenspersoon maakt elk jaar een verslag voor het bestuur over de binnengekomen klachten. Hierin wordt onder andere het aantal klachten genoemd, globaal de aard van de klachten en of ze al dan niet zijn opgelost.

In het verslag worden geen namen genoemd en óók geen details over situaties waardoor jij als persoon herleidbaar bent.

Contact opnemen met een vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersonen en hun contactgegevens worden vermeld op een beveiligde pagina van onze website: het intranet. De gegevens op deze pagina zijn altijd actueel. De link hier naartoe én het wachtwoord krijg je apart gemaild. Onthoud deze gegevens goed en speel ze niet door naar anderen; dit i.v.m. de privacy van de vertrouwenspersonen.

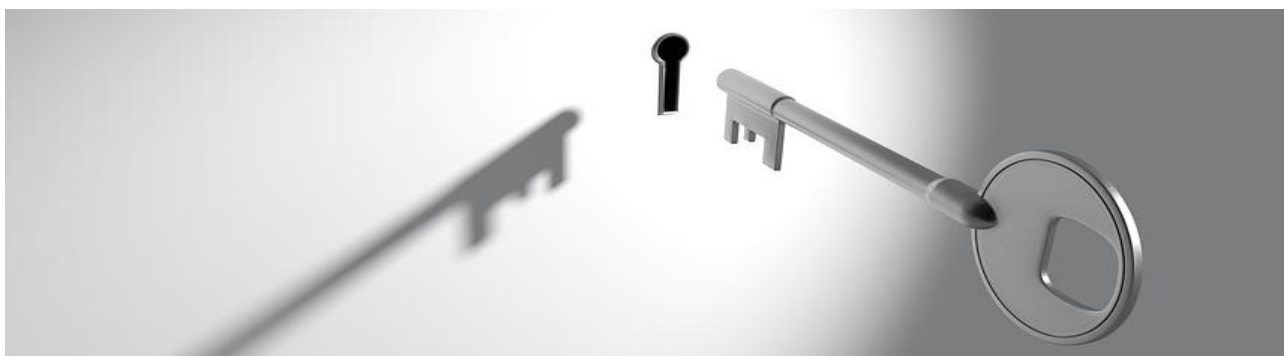
MISSTANDEN IN DE MANIER WAAROP WIJ WERKEN

Bij misstanden in de manier waarop we werken kun je denken aan:

- een strafbaar feit (fraude)
- een ernstige overtreding van de huisregels
- een schending van de privacy van onze klanten
- het gebruiken van geweld, bijvoorbeeld tegen onze klanten

Als je een misstand vermoedt, meld dit dan bij de coördinator van de afdeling waar je werkt. Als dit niet mogelijk of wenselijk is, meld het dan bij een hoofd-leidinggevende van de voedselbank of bij de vertrouwenspersoon. Bij heel zware misstanden, kun je het ook direct melden bij het bestuur van Stichting Voedselfocus Amersfoort.

Ook bij een misstand in de organisatie wordt integer met je melding omgegaan. De verantwoordelijke zal een onderzoek starten en geen namen noemen zonder de uitdrukkelijke toestemming van de melder. Bij gegronde misstanden wordt sowieso het bestuur van Stichting Voedselfocus Amersfoort ingelicht.





OOG VOOR VOEDSEL • HART VOOR MENSEN

Voedselbank Amersfoort
Argonweg 10, 3812 RB AMERSFOORT
T 033 – 472 19 37
E info@vbamersfoort.nl
www.voedselbankamersfoort.nl