



# Jaarverslag 2020

---



**VOEDSELBANKEN.NL**

*Arnhem & regionaal distributiecentrum*

# Voorwoord

2020 begon zoals vele jaren daarvoor waren begonnen. Vol goede moed en een hoop plannen om onze klanten van mooie producten te voorzien. We waren druk met de dagelijkse gang van zaken en alles wat daarmee samenhangt. De plannen om ons 15-jarig bestaan te vieren werden gesmeed. En toen werd het maart en bleek het coronavirus in staat ons geheel te overspoelen. En dat veranderde (bijna) alles.

Gelukkig zijn we met veel kunst- en vliegwerk én met een enorme inzet van oude én nieuwe vrijwilligers, bedrijven en maatschappelijke partners in staat gebleken open te blijven en onze klanten van mooie pakketten te voorzien. De steun vanuit de samenleving voor onze taak is hartverwarmend groot gebleken en vertaalde zich in de toestroom van nieuwe vrijwilligers en materiële en financiële ondersteuning.

Veel bedrijfsprocessen moesten anders ingericht worden om aan de coronamaatregelen te voldoen. Bovendien ging een flink aantal van onze uitgiftelocaties dicht, zodat ons distributiecentrum ook als uitgiftepunt fungeerde. Klanten uit Arnhem, Velp en Duiven kwamen naar ons distributiecentrum, de uitgiftepunten in de gemeenten Lingewaard, Westervoort, Doesburg en Rheden bleven gelukkig open.

Voor onze rol als distributiecentrum voor 25 andere voedselbanken in de provincie Gelderland en een deel van de provincie Utrecht veranderde ook het nodige. De voedselbanken kwamen soms dagelijks voedsel bij ons ophalen en toonden daarmee een enorme flexibiliteit.

De hoeveelheid en kwaliteit van het voedsel dat wij inzamelden fluctueerde dit jaar enorm: van onvoorstelbaar veel en mooi in de tijd dat alle horeca sloot en export wegviel in de eerste lockdown tot een karig aanbod in de tweede lockdown. Onze klanten bewogen mee in de flexibiliteit qua locaties en in de pieken en dalen van het aanbod. Hoewel wij ons ingesteld hadden op een flinke groei van ons klantenbestand, is de groei beperkt gebleven tot ruim 5% naar 1287 klanten per einde jaar. Daarmee is niet gezegd dat de groei van ons klantenbestand hiertoe beperkt zal blijven.

Van onze 421 vrijwilligers waarmee we het jaar begonnen zat gedurende de eerste lockdown ongeveer de helft noodgedwongen thuis, omdat we in lijn met het overheidsbeleid alle 70-plussers én alle mensen uit de risicogroepen naar huis moesten sturen. Gelukkig meldden zich vele nieuwe vrijwilligers aan, die door de lockdown zonder werk, school of andere bezigheden thuis zaten. Na een gedeeltelijke heropening van de maatschappij is een deel van de oude vrijwilligers gelukkig teruggekomen, maar ook een flink aantal van de nieuwe vrijwilligers is gebleven.



De saamhorigheid om de uitdagingen van deze moeilijke periode met ons team van coördinatoren en vrijwilligers aan te pakken, heeft veel voldoening gegeven.

Het bestuur is onze (voedsel)leveranciers, alle vrijwilligers en donateurs enorm dankbaar voor hun waardevolle bijdrage en inzet. Zonder hen zou Voedselbank Arnhem haar taken niet kunnen uitvoeren.

Namens het bestuur,  
**Caroline van der Sluis en Peter de Gans**  
 Algemeen coördinatoren en bestuursleden



# Klanten



Ons klantenbestand is in 2020 met 5,4% gestegen naar 1287 huishoudens. Het aantal nieuwe klanten is licht gedaald ten opzichte van het voorgaande jaar, maar de uitstroom van klanten stagneert. Dit is te zien in het grotere aantal verleningen en een toename van de gebruiksduur. De gebruiksduur van 36 maanden en langer is met 5% gestegen en ten opzichte van 2018 met 7%.

Aan het eind van 2020 viel ons vooral op dat meer jongeren tussen de 25-30 jaar een aanvraag indienden. Dit is echter over het hele jaar slechts met 1% gestegen. De categorie die als enige is gestegen, zijn de alleenstaande huishoudens. Wij verwachten wel meer stijging bij jongeren in 2021. Aangezien zij afhankelijk zijn van het aanbod in bijbaantjes dat door Corona is gedaald. We zien nu al een stijging van studenten die onder bewind zijn komen te staan en waarvoor een pakket wordt aangevraagd.

## Corona

Met een vrij besteedbaar deel van het inkomen per maand van € 230 (eenpersoons huishouden) tot € 515 (4 persoons-huishouden) kunnen onze klanten hun wekelijkse voedselpakket niet missen. Van de genoemde bedragen moeten de klanten al hun dagelijkse boodschappen, kleding én

eventuele uitjes betalen. Onze klanten waren bijzonder blij dat we erin geslaagd zijn ondanks de crisis open te blijven. We hebben het (informele) contact met onze klanten noodgedwongen enorm teruggeschroefd. Klanten kregen een plastic tas overhandigd met daarin de producten en pakten die pas thuis uit. De mogelijkheid om te ruilen dan wel om in onze winkel zelf producten uit te zoeken was voor de rest van het jaar van de baan.

## Uitgiftepunten

In de eerste helft van 2020 zijn door Voedselbank Arnhem diverse uitgiftepunten gecentraliseerd op het distributiecentrum. Dit had alles te maken met de beperkingen die de coronacrisis met zich meebracht. Gelukkig konden we in het tweede deel van 2020 weer langzamerhand wat uitgiftepunten terugbrengen naar de oude locaties. De meeste uitgiftepunten geven inmiddels ook op andere dagen uit dan de vrijdag.

In januari 2020 functioneerden 18 uitgiftepunten op locaties in de wijken en omliggende gemeenten. Hiervan werden er in april 2020 11 gecentraliseerd op het distributiecentrum. In oktober en december 2020 gingen 6 uitgiftepunten weer terug naar de oude locatie. Door uitgiftepunten samen te

voegen, zijn dat er 4 geworden. Eind december stonden nog 5 uitgiftepunten op de rol om terug te keren naar hun oude locatie. We verwachten dat dit nu in april/mei 2021 zal gebeuren.

### Acties

In de maand december hebben we hele mooie acties gehad van restaurants waar klanten gratis maaltijden konden ophalen. Daarnaast waren er natuurlijk bijzonder mooie sinterklaas- en kerstacties. Ook deden veel particulieren hieraan mee.

### Winkel

Sinds de eerste lockdown fungeert onze winkel in Arnhem-Zuid als normaal uitgiftepunt. Voor de coronatijd waren klanten een uur voor opening welkom in onze wachtruimte. Daarna gingen ze met een vrijwilliger door de winkel om een keuze uit de producten te maken. Door Corona moesten we het contact tussen klanten onderling én tussen vrijwilligers en klanten veel meer beperken. We hebben daarom besloten om in de winkel ook pakketten uit te geven zolang deze crisis voortduurt. Dit betekent dat de keuzemogelijkheid voor klanten (tijdelijk) gestopt is en dat pakketten aan de deur worden overhandigd aan de klanten. We hopen in de loop van 2021 weer onze rol als voedselbankwinkel te kunnen invullen.



*Bloemen van SIDN voor een aantal van onze vrijwilligers.*



*Afscheid vrijwilligers uitgiftepunt Honigkamp Presikhaaf.*



*In Coronatijd werden ook in onze winkel pakketten samengesteld voor de klanten.*

# Vrijwilligers



Begin 2020 was voor ons business as usual met uitgifte van de pakketten op vrijdag op locaties dicht in de buurt van onze klanten. Deze pakketten werden op donderdag en vrijdag samengesteld op het distributiecentrum. Toen de eerste lockdown door COVID-19 een feit was, moesten er ca. 200 vrijwilligers thuisblijven. Zij behoorden qua leeftijd of gezondheid tot de risicogroepen. In goed overleg met alle coördinatoren werd besloten om door te gaan met uitgifte. Dit was het begin van een hectisch jaar.

## Uitgifte in distributiecentrum

10 uitgiftepunten waren niet coronaproof in te richten. Hal 5 van het distributiecentrum werd elke dag omgebouwd tot een uitgiftepunt waar ruim 100 klanten hun pakket kwamen ophalen. Als gevolg van ruime media-aandacht melden zich 150 vrijwilligers aan om te helpen. We werden enorm geholpen door Het Rode Kruis, Defensie en Casino Holland uit Nijmegen. Ook de horeca, sportlocaties, theaterwereld en musea leverden ondersteuning.



*Inzet van Defensie in maart.*

Bij de opslag van de goederen, de samenstelling van pakketten en het verzorgen van voldoende producten voor de lokale voedselbanken, dienden we de coronamaatregelen te handhaven. Gelijktijdig realiseerden we een allang gekoesterde wens om op alle dagen in bedrijf te zijn. Dit gaf niet alleen mogelijkheid tot het inrichten van onze organisatie op anderhalve meter, maar ook mogelijkheid tot groei. Immers door de piek van ons productieproces te spreiden over alle dagen van de week, kregen we een grotere verwerkingscapaciteit.

## Vrijwilligersbestand

Opnieuw een vraag naar extra vrijwilligers en de bereidheid van onze trouwe vrijwilligers om naar een andere dag over te gaan. Ook dat is nu werkelijkheid. Helaas konden we niet alle vaste vrijwilligers enthousiast krijgen voor deze nieuwe



*Ambassadeur van Voedselbanken Nederland Danny Blind kwam een kijkje nemen in ons Distributiecentrum en hielp ook een handje mee.*

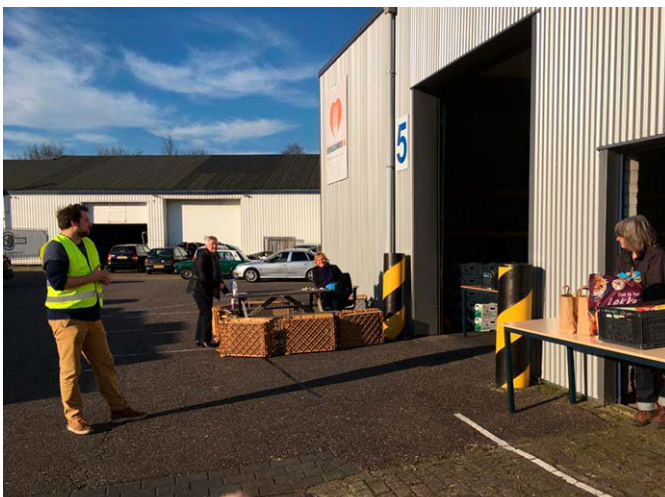
werkwijze. We moesten afscheid nemen van twee overleden vrijwilligers in deze coronatijd.

De onrust die alle wijzigingen veroorzaakten bij onze vrijwilligers resulteerde in meer vragen en klachten bij onze vertrouwenspersoon dan in andere jaren:

- een 6-tal telefonische contacten over het coronabeleid en het niet mogen werken bij de voedselbank tijdens de lockdown periode
- ondersteuning bij een evaluatiegesprek

De algemene conclusie luidt dat goede communicatie en de dagelijkse uitleg in crisissituaties richting vrijwilligers van cruciaal belang is. De vrijwilligers waarderen de onafhankelijke rol van de vertrouwenspersoon en vinden het prettig hun hart te kunnen luchten. Ook de coördinator vrijwilligerszaken kan deze neutrale rol vervullen.

In november is de klachtenregeling van Voedselbank Arnhem



*Het distributiecentrum als speciaal uitgiftepunt in Coronatijd.*



*Bouwbedrijf Koenders stelde een Pipowagen ter beschikking, zodat de aanmelding van de klanten niet in regen of felle zonneshijn plaatsvond.*

herzien en is een tweede vertrouwenspersoon voor het gehele werkgebied van ons distributiecentrum aangesteld, zodat alle bij ons aangesloten voedselbanken over een vertrouwenspersoon beschikken.

De afdeling vrijwilligers heeft in 2020 hard gewerkt aan:

- Het werven en voornamelijk digitaal selecteren van kandidaat-vrijwilligers.
- Het, in samenwerking met Rvdb HR adviesbureau uit Amsterdam, samenstellen van een protocol functioneren en een digitale introductie voor nieuwe medewerkers.
- Het samenstellen van een nieuwe vrijwilligersovereenkomst.
- Het invoeren van een planningsysteem voor het Distributiecentrum.
- Het aannemen van 5 nieuwe coördinatoren: Voedselveiligheid & Arbo, Communicatie, Opslag & Pakket, Uitgiftepunten en een tweede Algemeen Coördinator en meerdere floormanagers.
- Een nieuwe personele bezetting in het winkeltje voor vrijwilligers.

We hebben onze afdeling versterkt met een planningsmedewerker. Alle medewerkers krijgen nu via Roosterplaats elke week een bevestiging van hun inzet en daarmee zien de leidinggevenden op welke mensen ze kunnen rekenen. Daarnaast hebben we een vaste relatie met de afdeling Communicatie. Hierdoor zijn we in staat om snel te reageren op vacatures die ontstaan. We doen dit via de websites van vrijwilligerscentrales, onze eigen website, lokale media en sociale media. Sommige vacatures blijken hardnekkig zoals; fondsenwervers, technische dienst functies en leidinggevenden. Hiervoor worden alle vrijwilligers en bestuursleden aangespoord om hun netwerk te gebruiken.

### 15-jarig bestaan

De feestelijkheden voor ons 15-jarig bestaan konden dit jaar helaas niet plaatsvinden. Hiervoor in de plaats was er een online kookevent, onder leiding van Estée Strooker. Vrijwilligers ontvingen een goodiebag met daarin een deel van de benodigdheden voor de te koken maaltijd. Een mooie actie, maar toch hopen we in 2021 weer een live-event te kunnen houden. En dan vieren we ons 16-jarig jubileum in plaats van het 15-jarige.

**15**  **Jaar**  
**Voedselbank Arnhem**



*Estée Strooker verzorgde een online kookevent t.g.v. het 15-jarig bestaan van Voedselbank Arnhem.*

## Leveranciers

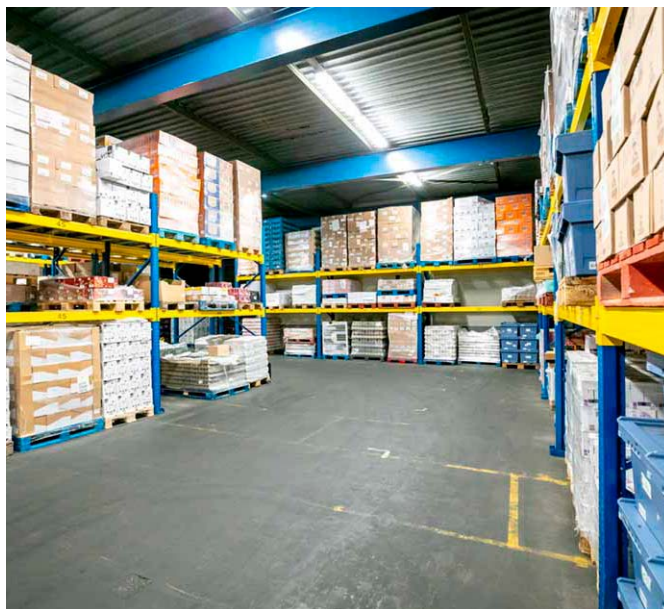
Voor de afdeling Voedselverwerving was 2020 ook een heel bijzonder jaar. Door de eerste lockdown vanwege COVID-19 werd voedselvoorzienend Nederland totaal verrast. Binnen enkele uren lag de hele Horecaketten plat, gingen scholen en bedrijven dicht en vertoonden consumenten onvoorspelbaar aankoopgedrag. Daarnaast werd de hele Voedselbankdistributie binnen een paar dagen ingrijpend veranderd.

### Enorm aanbod

Vanaf 21 maart kregen we direct veel producten aangeboden van restaurants, bars, sportclubs, niet veel later gevolgd door de groothandels Sligro, Bidfood en Hanos en anderen, waar vooral de koelversproducten op tientallen pallets werden aangevoerd. Daarna waren de toeleverende bedrijven aan de beurt die hun producten niet meer tijdig afgezet kregen. Schoolfruit en fruit op het werk vonden de Voedselbanken als oplossing voor hun niet af te zetten voorraden. We ontvingen op een bepaald moment in Arnhem 80 pallets met eerste klas fruit en snoepgroenten. Door onvoorspelbaar gedrag ging er ook veel mis in de planning bij supermarkten waardoor ook die toevoer flink toenam. Doordat we bij Voedselbank Arnhem besloten elke dag uit te gaan geven op de Bruningweg konden we de enorme toename van koelvers goed verwerken. Alhoewel onze klanten hierdoor soms met (te) veel producten naar huis gingen. Gelukkig waren de 25 bij ons distributiecentrum aangesloten lokale voedselbanken in Gelderland en Oost-Utrecht zeer bereid op meerdere momenten per week bij ons extra producten op te komen halen zodat iedereen mee kon profiteren van het enorme aanbod.



Eerste klas groente en fruit voor onze klanten.



### Verminderd aanbod

In de zomer normaliseerde de situatie zich en kregen we zelfs minder dan gebruikelijk binnen. Vanuit het seizoenspatroon weten we dat het voedselaanbod na de zomer altijd direct weer aantrekt. Maar dat was dit jaar niet het geval. Vrijwel over de hele linie verminderde het aanbod sterk. De verklaring van individuele bedrijven dat ze de verspilling meer in de hand hadden kon niet de enige reden zijn. Een CEO van een van onze grote leveranciers gaf ons inziens een plausible verklaring: 'iedereen wist van die tweede lockdown en ze hebben gewoon met de handrem erop geproduceerd en besteld'. Dat hebben we gemerkt.

Vanaf november trok de aanvoer stevig aan en december was een absolute topmaand waardoor onze opslagfaciliteiten vol raakten en we genoodzaakt waren met name lang houdbare producten extern op te slaan. Ook waren er ruim 20 inzamelingsacties van scholen en bedrijven die veel opbrachten. Helaas moesten we vaak nee zeggen tegen grote partijen diepvries omdat ons diepvrieskanaal maar beperkte hoeveelheden diepvries richting onze klanten kan krijgen. Gelukkig hebben we een fantastisch contact met Koel- en vrieshuis Lintelo in Lichtenvoorde waar we maximaal 60 palletplaatsen gratis kunnen opslaan.

In 2019 verworven we ruim 5,8 miljoen producten, dit jaar schatten we in dat het 6,5 miljoen of meer geweest moet zijn. Doordat onze administratievrijwilligers vanwege de leeftijdsgrens niet meer op Voedselbank Arnhem konden komen hebben we helaas geen betrouwbare cijfers van inkomende voedselstromen. We baseren ons nu op de wekelijkse uitgave van producten.





### Grote leveranciers

Bij onze leveranciers zijn geen grote wijzigingen opgetreden, wel kregen we beduidend minder producten van Kraft Heinz en van Friesland Campina doordat die bedrijven volgens eigen zeggen de derving beter in de hand kregen. De nieuwe vestiging van AH DC Online in Oosterhout die eind juli geopend is, voorziet ons dagelijks van hun derving van vooral koelverse producten die we door onze dagelijkse uitgifte prima kwijt kunnen. Aangezien we op dat industrieterrein ook Lidl en Nabuurs bezoeken, kunnen we daar ook, wanneer nodig, dagelijks terecht. Sinds eind 2020 halen we meerdaags bij Lidl groenten en fruit op. We verwachten dat de opbrengst daarmee kan verdubbelen.

In overleg met onze landelijke verwervingscollega's zijn we van plan ons regionale contact met Arla naar landelijk niveau te tillen. Dat betekent dat we de wekelijkse aanvoer van zuivelproducten landelijk over 10 DC's gaan verdelen waardoor het zuivel eerlijker verdeeld wordt. Wij verwachten dat de opbrengst bij Arla op landelijk niveau daardoor meer dan verdubbelen kan.

In 2020 ontvingen we, buiten de lockdownperikelen, weer meer groenten en fruit van de Groenten & Fruit Brigade in het Westland, zo'n 70% meer dan vorig jaar. Ook kwekerij Blij in Groessen en stadskwekerij Mooieweg in Arnhem verhoogden hun leveringen aan ons. Ten opzichte van 3 tot 4 jaar geleden toen we vooral in de winter nauwelijks groenten en fruit kregen, ontvangen we nu wekelijks voldoende om de lokale voedselbanken te voorzien.

Vrijwel alle supermarkten geven tegenwoordig hun klanten korting op producten die tegen de uiterste houdbaarheidsdatum aanlopen. In de publiciteit werd gesuggereerd dat

daardoor de Voedselbanken veel minder producten zouden ontvangen. Dat is echter slechts gedeeltelijk waar. De dagelijkse derving van de supermarkten maakt maar een klein deel uit van de stroom producten die we ontvangen. De grote partijen die we ontvangen, ontstaan hoger in de Retail keten. Wel heeft ons uitgiftepunt in Arnhem-Zuid, dat gebaseerd is op het winkelconcept, last van deze terugloop in derving omdat zij dagelijks zo'n 20 supermarkten met hun Voedselbrigade aandoen. De terugloop schatten we op zo'n 30%.

Onze klanten krijgen wekelijks minimaal 25-30 producten mee naar huis, met een minimale waarde van € 43,-. Naar schatting redden de voedselbanken daarmee 1,5% van het voedsel dat anders verspild zou worden.



*Bakkerij Hilvers verzorgde maandenlang een deel van de distributie van de pakketten naar de verder weg gelegen uitgiftepunten.*

# Distributiefunctie

## Lokale Voedselbanken

Voedselbank Arnhem is een van de tien distributiecentra binnen Voedselbanken Nederland. Vanuit ons distributiecentrum leveren wij wekelijks producten aan 25 andere lokale voedselbanken in de provincie Gelderland en het oostelijke deel van de provincie Utrecht.

Deze voedselbanken verzorgen voedselpakketten voor gezamenlijk ruim 5.600 gezinnen (ca. 14.000 personen). Voedselbank Arnhem verdeelt landelijk voedselaanbod en levert aan de lokale voedselbanken een productaanvulling tot wel 80% bovenop het lokale voedselaanbod en is daarmee een essentiële schakel in het leveren van een goed gevuld voedselpakket.

Landelijk is het aantal klanten van de voedselbanken met 7,2% gestegen in 2020. Het stijgingspercentage in onze regio is wat lager.

In 2020 zagen we een doorzetting van de trend bij lokale voedselbanken om over te stappen op het winkelconcept, zoals wij dat in Arnhem Zuid hebben ingericht. Hierbij krijgen klanten in plaats van een vastgesteld productpakket een beperkte keuzevrijheid. Deze ontwikkeling van aanbod naar deels vraaggestuurde productafname stelt ons wel voor een nieuwe uitdaging om producten in de juiste verhouding te kunnen blijven leveren.

Hartverwarmend was de wijze waarop de voedselbanken in coronatijd met elkaar hebben samengewerkt om het voedselaanbod eerlijk over de regio te verdelen. Iedere week komen zij één of meerdere keren – maandag tot en met vrijdag – met busjes langs om deze producten op te halen.

Ook onderlinge leveringen tussen de tien regionale distributiecentra komen veelvuldig voor. Door de toenemende klantenaantallen en het groeiende productaanbod zien we de grenzen van onze huidige transporten en opslagcapaciteit naderen. Dat is voorlopig opgelost door flexibele magazijnruimte elders te organiseren. Tot nu toe lukt het ons dankzij de tomeloze inzet van onze vrijwilligers op het Distributiecentrum en de afdeling Transport, om onze dienstverlening aan andere lokale voedselbanken kosteloos te verrichten. Daarmee hebben we als Voedselbank Arnhem inclusief Regionaal Distributiecentrum in het land een uitzonderingspositie en het zal van onze financiële middelen afhangen of wij dit op deze manier zullen kunnen blijven doen.

## Transport

Afgelopen jaar was een zeer moeilijk logistiek jaar voor de afdeling transport. We hebben onze planning helemaal moeten aanpassen. Verschillende chauffeurs en bijrijders zijn voor onbepaalde tijd gestopt. Gelukkig hebben Intratuin en Hilvers ons geholpen met chauffeurs en wagens.



Met Intratuin gaan we zelfs een overeenkomst sluiten om voor langere tijd ons te blijven sponsoren.

Er zijn er enkele projecten opgestart:

- Voedsaam transport Oost-Nederland.
  - Groeten en fruit halen wij op in Poeldijk en we zorgen dat er ook enkele pallets in Meppel komen om vandaaruit verder te distribueren.
- VOND (Van Ophalen Naar Distributie)
  - Vanuit veiligheids- en duurzaamheidsoogpunt gaan we als pilot een bezorgdienst opzetten. In 2021 start de pilot met in eerste instantie bezorging naar 6 lokale voedselbanken.

In 2020 zijn er 2 nieuwe wagens gekomen. Een Renault Master koelvries bus en een Renault Master bakwagen. Begin 2021 krijgen we 2 mooie Volvo koelvries-vrachtwagens.



*Eén van de twee nieuw aangeschafte wagens met de trotse transportmannen.*

# Voedselveiligheid



Corona heeft er mede voor gezorgd dat de werkwijze in 2020 veranderd is. Elke dag uitgifte heeft ook voor voedselveiligheid de nodige consequenties gehad.

## Koel- en vriesproducten

Een van de belangrijkste punten is om de temperatuur van de koel- en vriesproducten constant te houden. Voor de uitgifte op het distributiecentrum zijn 3 vrieskasten gehuurd.

We verpakken de koelproducten nu per klant in een tas. In eerste instantie om een snelle doorloop te hebben op een uitgiftepunt, maar ook om ervoor te zorgen dat koelboxen minder vaak open en dicht hoeven. Bij het weer teruggaan van de uitgiftepunten naar de wijk vanaf oktober worden niet alleen bij het begin, maar ook op het einde de temperatuur van koel-vriesproducten gemeten.

## Schoonmaak

Andere belangrijke onderdelen van voedselveiligheid zijn schoonmaak van het pand en ongediertebestrijding. Een nieuwe veegmachine en stofzuiger zijn aangeschaft. Er was echter geen vaste structuur en er was niet altijd duidelijk wie wat deed. In aanloop naar de audit hebben we een schoonmaakplan opgesteld. Dit gaan we in 2021 nog verder uitwerken. Ook is een krattenwasser aangeschaft waarmee we hopen snel kratten, blauwe bakken en koelboxen te kunnen wassen. Omdat veel gele koelboxen stuk gaan en er

te weinig in aantal zijn, schaffen we in 2021 nieuwe koelboxen aan. Een pakket van eisen is inmiddels opgesteld. We gaan ervan uit dat de producten in de nieuwe koelboxen beter op temperatuur blijven.

Ongediertebestrijding wordt elke 2 weken door een externe partij beoordeeld. In de zomer hadden we veel last van muizen en zijn we aan de band de producten in blauwe bakken gaan verpakken. Dit heeft goed geholpen. In de andere hallen moeten we in 2021 nog aandacht besteden aan het zo hoog mogelijk wegzetten van zachte verpakkingen.



Door de coronahectiek en de komst van veel nieuwe vrijwilligers was het nodig onpersoonlijke en bedrijfsregels weer vast en duidelijk op te stellen. Nieuwe posters zijn hiervoor gemaakt. Alle (nieuwe) daghoofden en 1e verantwoordelijken van een uitgiftepunt hebben een e-learning voedselveiligheid gevolgd. In 2021 willen we meer aandacht geven aan training van (nieuwe) vrijwilligers op gebied van voedselveiligheid en Arbo. Binnen het team voedselveiligheid kan in 2021 meer aandacht gegeven worden aan Arbo, waaronder een BHV-training die in 2020 vanwege Corona niet door kon gaan.

Overige voedselveiligheidspunten zijn nog controle op tht-tgt datum, allergenen informatie doorgeven aan klanten, klachten registratie en registratie van partijen voor als er een recall komt. De voedselbank mag sommige producten langer gebruiken dan de vermelde tht-tgt datum. Hiervoor zijn speciale eisen opgesteld door de Nederlandse Voedsel en Waren Autoriteit. Team voedselveiligheid moet erop toezien dat hieraan voldaan wordt en in sommige gevallen beoordelen of een product nog langer bewaard mag worden. In 2021 willen we dit ook gaan vastleggen en terugkoppelen naar de lokale voedselbanken.

Regelmatig komt het voor dat producten geen, onvolledig of niet leesbaar etiket hebben. Volgens de wet is de voedselbank verplicht om informatie over aanwezige allergenen door te geven aan lokale voedselbanken en onze eigen klanten. Na de zomer is dit (weer) opgestart en in 2021 zullen we dit in samenwerking met de uitgiftepunten nog verder verbeteren.

Ondanks onze inspanningen zal het wel eens voorkomen dat er een klacht is van een klant of andere voedselbank. We zagen in 2020 dat het melden klachten via verschillende kanten kwam en daardoor niet altijd op de juiste plek terecht kwam. We hebben een speciaal emailadres gemaakt voor het doorgeven van een klacht. Dit mailadres staat ook op onze website. Het aantal binnengekomen klachten is overigens zeer beperkt.

Het registreren van ingaande en uitgaande partijen product is wettelijk verplicht voor voedselbanken. Als er een recall komt over een product moeten we aan kunnen geven of we dit product hebben gehad en weten waar het naar toe is gegaan. In het begin van Corona heeft er helemaal geen registratie plaatsgevonden en in de 2e helft van 2020 is dit weer langzaam opgestart. In 2021 moet en we dit proces nog verder verbeteren.

Onze inspanningen op het gebied van voedselveiligheid hebben ertoe geleid dat de inspectie door de Houwersgroep op 21 februari 2020 goed verlopen is. Voor het distributie-



centrum is de maximale score van 100 punten behaald en voor de uitgiftepunten en onze winkel is een score van 95 behaald. Onze inspanningen op het terrein van voedselveiligheid gedurende het jaar 2020 maken bovendien dat we de audit in 2021 met vertrouwen tegemoet zien.



De trotse coördinatoren voedselveiligheid en uitgifte met de externe auditor in hun midden.

## Fondsenwerving en financiën

2020 was voor fondsenwerving een goed jaar met een positief resultaat van € 102.000 na negatieve resultaten in 2018 en 2019 van – € 90.000 resp. – € 53.000. Daarmee hebben we onze reserves weer kunnen aanvullen om ook in de toekomst onze dienstverlening te kunnen voortzetten. We merken dat na 15 jaar de bekendheid van de Voedselbank als “goede doelen” stichting ertoe heeft geleid dat wij brede steun uit de samenleving ontvangen.

Stijgende inkomsten als gevolg van Corona en de bijbehorende publiciteit hebben hieraan bijgedragen waardoor we in het afgelopen jaar veel uitgestelde investeringen hebben kunnen doen, zoals in ons rijdend materieel. Als afdeling Fondsenwerving zullen we door de te verwachten stijgende exploitatiekosten in 2021 onze groep sponsors bij bedrijven, particulieren, gemeenten, kerken en stichtingen actief benaderen om ons te blijven ondersteunen.

Na geruime tijd met de Provincie Gelderland in gesprek geweest te zijn, heeft de Provincie ons een investeringsbudget van € 400.000 ter beschikking gesteld. Hiervan hebben wij lang gewenste en noodzakelijke investeringen kunnen doen, zoals het aanschaffen van 2 nieuwe vrachtauto's (deze zijn besteld in 2020 en worden geleverd in 2021). Ook hebben we twee nieuwe vorkheftrucks besteld.

Goede doelen stichtingen zijn ons in 2020 bijzonder goed gezind geweest. Dankzij bedragen van het Rabobank Stimuleringsfonds, de John Laing Charitable Trust, de Dullertstichting, het Burgerweeshuis en de Nicolai Stichting, de Vincentius Vereniging, de Arnhemse Stichting Bijzondere Noden, de Stichting Graag Gedaan, het Rentambt Overbetuwe, de Gestichten van Weldadigheid, de Stichting Voedselfocus, de Notarissen Stichting, de Kohlmann Stichting en vele, vele anderen, hebben we onze overige investeringen kunnen doen. Bovendien heeft een aantal van deze stichtingen aan onze exploitatie bijgedragen.

Ook Voedselbanken Nederland heeft zowel de reguliere bijdrage verhoogd als uitgaven vergoed uit het Coronafonds, zodat we al met al financieel goed door deze crisis gekomen zijn.

Via de donatieknop op onze website zijn in 2020 558 donaties binnengekomen met een totale waarde van bijna € 33.000,-. Daarnaast heeft een landelijke radio actie van Radio 538 een forse donatie opgeleverd.

Alle gemeenten waarin wij actief zijn, dragen inmiddels aan onze organisatie bij. Dit doen zij niet alleen financieel, maar ook door het delen van informatie rond gemeentelijke initiatieven in het bestrijden van armoede.



### Komend jaar

Landelijk wordt het komende jaar een forse stijging van het aantal klanten verwacht. De daarmee gepaard gaande stijgende exploitatiekosten in 2021 vormen een nieuwe uitdaging voor Fondsenwerving. Een nieuw ingericht CRM-systeem moet ons in staat stellen om onze trouwe groep sponsors bij bedrijven, particulieren, gemeenten, kerken en stichtingen te informeren over onze investeringsdoelen en nieuwe sponsors actief te werven voor het goede doel.



## Vooruitblik 2021

## Bestuur



Na alle grote veranderingen ten gevolge van COVID-19 in 2020 hopen we op een stabiel jaar. In overleg met Voedselbanken Nederland stellen alle voedselbanken zich in op een flinke groei in 2021. Hoe groot die groei daadwerkelijk zal worden, is moeilijk te voorspellen. Afhankelijk van deze ontwikkelingen zullen we meer of minder tijd hebben voor andere gewenste wijzigingen. Denk hierbij aan meer maatwerk voor onze klanten met diverser samengestelde pakketten.

Ten gevolge van de zich inmiddels ontwikkelende economische crisis verwachten we nog steeds een sterke stijging van ons klantenaantal. Het is belangrijk om ons vrijwilligersbestand op peil te houden en indien mogelijk een deel van de nieuwe vrijwilligers aan ons te binden. Alle publiciteit rondom COVID-19 voor de voedselbank heeft ons gelukkig ook veel goeds gebracht: veel (nieuwe) vrijwilligers, prachtig voedsel en toenemende financiële middelen. We willen komend jaar nog meer organisaties uit de regio betrekken bij werkzaamheden van Voedselbank Arnhem. Van COVID-19 nemen we liever vandaag dan morgen afscheid, maar deze positieve gevolgen willen we graag vasthouden in 2021!

Voor een overzicht van de financiën verwijzen we u graag naar het financieel jaarverslag op onze website.



*Het bestuur van Voedselbank Arnhem op Koningsdag 2020 op weg naar de gedecoreerden bij de voedselbank: v.l.n.r.: Ger Schopman, penningmeester, Ivo van Heijst, secretaris, Caroline van der Sluis, vice voorzitter en algemeen coördinator en Hans Speelman, voorzitter. Niet op de foto: Peter de Gans, algemeen coördinator.*

# Cijfers 2020

In 2020 is het aantal vrijwilligers gestegen van 421 naar 452, gemeten van het begin van het jaar naar het eind van het jaar. Zij vervulden gezamenlijk 504 functies.

Sommige vrijwilligers vervulden dus twee of soms zelfs 3 functies. Gedurende het jaar zijn veel vrijwilligers tijdelijk bij ons werkzaam geweest. Deze mensen zijn niet in onderstaande tellingen verwerkt.

## Stand aantal vrijwilligers per ultimo 31 december

aantallen per afdeling	2020	2019
Bestuur	6	5
Aanmelding	8	11
Opslag- en pakketverwerking	158	126
Transport	36	42
Uitgiftepunten	154	157
UitgifteZuid	97	99
Voedselvererving	4	7
Arbo/Voedselveiligheid	5	3
Communicatie	14	10
Algemene Coördinatie	2	1
Faciliteiten	7	12
Fondsenwerving	9	10
Projectbureau	2	2
Regio Voedselbanken	1	2
Vrijwilligers	3	4
<b>Totaal</b>	<b>504</b>	<b>491</b>

De gemiddelde leeftijd van onze vrijwilligers is gedaald: waar vorig jaar nog 70% van onze vrijwilligers ouder was dan 60 jaar, was dat aan het eind van het jaar nog 63%. Waar in 2019 slechts 7% van onze vrijwilligers jonger was dan 40 jaar, was dat in 2020 12%. Het is fantastisch dat mensen tot op hoge leeftijd actief blijven voor onze voedselbank, maar dit jaar is er daarnaast een aanzienlijke aanwas van enthousiaste jonge vrijwilligers geweest. In 2020 zijn er 123 nieuwe vrijwilligers bijgekomen.

Leeftijdsgroepen	2020	2019
Onbekend	19	12
jonger dan 25	19	5
25 - 40	35	25
40 - 60	94	85
60 - 80	274	279
boven de 80	11	15

In 2019 zijn er 76 nieuwe vrijwilligers bijgekomen en 78 vertrokken.

## Er zijn veel vrijwilligers die al heel lang voor de voedselbank actief zijn:

korter dan 6 maanden	96
tussen 6 maanden en 1 jaar	27
1 tot 2 jaar	512
tot 5 jaar	108
5 tot 10 jaar	95
langer dan 10 jaar	75

Verhouding  
vrijwilligers  
man/vrouw



210 242

Klanten VB Arnhem	per eind 2020	2019
gezinnen	1287	1221
personen	2929	2851
Klanten van vorig jaar	1738	1488
Nieuwe klanten dit jaar	307	343
Gestopt	739	792

## Leeftijd aanvrager

< 30	11%	10%
30 - 50	47%	49%
50 - 60	28%	27%
> 60	15%	14%

## Leeftijd personen

volwassenen	54%	52%
kinderen < 18	35%	37%
kinderen > 18	11%	11%

## Soort huishouden

alleenstaanden	50%	48%
één ouder gezin	27%	28%
gezinnen	18%	18%
stellen	5%	6%

## Samenstelling huishouden

1 persoons	50%	48%
2 persoons	18%	18%
3 persoons	10%	12%
4 persoons	9%	9%
5 persoons	7%	7%
6 persoons of meer	6%	6%

## Gebruiksduur

< 3 maanden	13%	16%
3 - 6 maanden	10%	11%
6 - 12 maanden	18%	20%
12 - 24 maanden	24%	26%
24 - 36 maanden	15%	12%
> 36 maanden	20%	15%

## En verder in 2020...

- Veel dank aan al onze vrijwilligers
- Veel dank aan al onze voedselleveranciers
- Veel dank aan al onze donateurs



Een zeer geslaagde sponsoractie van Aalbers juweliers, die maar liefst tweemaal een grote donatie opleverde.



Een sponsoractie waarbij stroopwafels voor onze klanten gedoneerd werden.

## Colofon

### Stichting Voedselbank Arnhem

Bruningweg 7

6827 BM Arnhem

Telefoon: 026 351 53 17

Fax: 026 361 46 39

E-mail: [info@voedselbankarnhem.nl](mailto:info@voedselbankarnhem.nl)

Internet: [www.voedselbankarnhem.nl](http://www.voedselbankarnhem.nl)

Bankrekening: NL59RABO 01084 73 317

KvK centraal Gelderland: 09150960

Redactie: Marijke Gerritsen, Gita Oorburg

Eindredactie: Caroline van der Sluis

Vormgeving: Walter Luykenaar

Fotografie: Miriam Harten, Fotograaf van Albert Heijn en diverse vrijwilligers van Voedselbank Arnhem.

© Voedselbank Arnhem

Overname van artikelen in andere publicaties is toegestaan. Vermelding van de bron wordt daarbij op prijs gesteld.



Een inzamelingsactie bij de supermarkt.

