

ALGEMEEN BELEIDSPLAN
2015 -2019



‘ Laat mensen niet in de kou staan ‘

- **Voorkomen van verspilling door goede gebruikte kleding her te gebruiken**
- **Gratis verstrekken van goede eigentijdse kleding aan mensen die het zelf niet (meer) kunnen betalen**
- **Samen delen**
- **Nuttig vrijwilligerswerk**
- **Spiegel van de samenleving**

Secretariaat: Kleine Oord 167, 6811 HZ Arnhem
KvK Arnhem: 09173452
RSIN: 8183.15.428



Inhoud

Visie en beleid Kledingbank Arnhem e.o.

Hoofdstuk 1: Kledingbank Arnhem e.o. Algemeen

- 1.1. Basis Kledingbank Arnhem e.o.
- 1.2. Basis vrijwilligersbeleid
- 1.3. Doelgroep Kledingbank Arnhem e.o.
- 1.4. Criteria om in aanmerking te komen voor kleding
- 1.5. Klantenadministratie

Hoofdstuk 2: Organisatie Kledingbank Arnhem e.o.

- 2.1. Kleding inzameling
- 2.2. Sorteren
- 2.3. Planning klanten
- 2.4. Planning medewerkers
- 2.5. Uitgifte
- 2.6. De vrijwilligerscoördinator

Hoofdstuk 3: Huisvesting en facilitaire aangelegenheden

- 3.1. Onderhoud
- 3.2. Schoonmaak

Hoofdstuk 4: Personeel

- 4.1. Personeelsbeleid
- 4.2. Functioneringsgesprekken en beoordelingsgesprekken
- 4.3. Informatie, huisregels en voorschriften
- 4.4. Vrijwilligersovereenkomsten
- 4.5. Verplichtingen en rechten
- 4.6. Informele activiteiten

Hoofdstuk 5: Samenwerken

- 5.1. Siza en IrisZorg
- 5.2. Landelijke ondersteuning bij het opstarten van nieuwe kledingbanken

Hoofdstuk 6: Marketing

- 6.1. Website
- 6.2. Pers

Hoofdstuk 7: Financiën

- 7.1. Beheer en administratie
- 7.2. ANBI erkenning
- 7.3. Declaraties en onkosten
- 7.4. Verzekeringen vrijwilligers
- 7.5. Subsidies
- 7.6. Giften -Sponsoring
- 7.7. Jaarrekening per 31 december 2013 (zie bijlage 2)

Hoofdstuk 8: Bestuur

- 8.1. Secretariaatswerkzaamheden
- 8.3. Vergaderingen en vergaderfrequentie
- 8.4. Externe contacten en rol voorzitter

Hoofdstuk 9: Grafieken

Bijlage 1: Akte van oprichting

Bijlage 2: Jaarrekening 2013

Visie en beleid Kledingbankbank Arnhem e.o

De Kledingbank Arnhem e.o. heeft de intentie om mensen, die onder een bepaald bestaansminimum leven, te helpen door het verstrekken van kledingsets. Deze sets worden samengesteld uit ingezamelde en gecontroleerde kleding, die door particulieren en bedrijven ter beschikking zijn gesteld. Door zich op deze wijze als Kledingbank Arnhem e.o. te concentreren op het samenstellen en verstrekken van goede en eigentijdse kleding, helpt de Kledingbank Arnhem e.o. klanten in de regio Arnhem. De Kledingbank Arnhem e.o. vervult daarmee tevens de rol van 'spiegel van de samenleving', biedt nuttig vrijwilligerswerk en samen met IrisZorg en Siza extra mogelijkheden van dagbestedingsactiviteiten.

Door de enorme (blijvende) toename van het aantal klanten is ons beleid voor de komende jaren er op gericht om gecontroleerd te groeien. Dit willen wij o.a. realiseren door taken en (deel) verantwoordelijkheden dieper in de organisatie te integreren.



Winkel

Hoofdstuk 1: Kledingbank Arnhem e.o. Algemeen

1.1. Basis Kledingbank Arnhem e.o.

Ingezamelde kleding die voldoet aan de eisen eigentijds en goed bruikbaar, verstrekken aan mensen die het zelf niet (meer) kunnen bekostigen. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van verwijzende instanties of personen uit bepaalde beroepsgroepen zoals maatschappelijk werkers, artsen, wijkverpleegkundigen, leerkrachten, maar ook kerken, moskeeën, schuldhulpverlening en gemeentelijke instellingen kunnen doorverwijzen. Er kan uitsluitend verwezen worden door gebruik te maken van een standaard invulformulier op de website van de Kledingbank. Een en ander overeenkomstig **1.4.**

De Kledingbank toetst regelmatig of de verwijzers mensen uit de juiste doelgroep aanmelden. Als de verwijzing ontvangen is, wordt of worden de betrokkene(n) ingepland en op afspraak uitgenodigd voor een bezoek aan onze winkel.

Om periodiek van de Kledingbank Arnhem e.o. gebruik te kunnen maken moet elke keer een nieuwe aanvraag worden ingediend.

De Kledingbank Arnhem e.o. neemt geen actie om de bestaande situatie van klanten te verbeteren, maar laat dit nadrukkelijk over aan de professionele hulpverleners.

1.2. Basis vrijwilligersbeleid

Centraal punt voor de vrijwilligers is de coördinator vrijwilligersbeleid, die deel uitmaakt van het bestuur. De coördinator is het aanspreekpunt voor de vrijwilligers en voert het bestuursbeleid op de werkvloer uit. De coördinator leidt, ondersteunt en motiveert, waardoor duidelijkheid en effectiviteit wordt gewaarborgd.

Er vindt een strenge selectie plaats bij de aanstelling van vrijwilligers. De vrijwilligers worden geselecteerd aan de hand van een profielschets voor de uit te voeren taken. De vrijwilligers gaan integer en vertrouwelijk om met de bij hen bekende gegevens van klanten en de verdere organisatie. Dit is een erg belangrijke en noodzakelijke eigenschap van elke vrijwilliger. Er wordt een overeenkomst opgesteld voor elke vrijwilliger, waarin naast de opgenomen basistaken de verdere voorwaarden zijn opgenomen. Daarnaast wordt een personeelwijzer met spelregels verstrekt.

De werkzaamheden worden conform de vastgestelde regels uitgevoerd. Via de coördinator worden de bestuursbesluiten middels korte lijnen naar de werkvloer overgedragen en dienovereenkomstig uitgevoerd.

De coördinator is de verantwoordelijke persoon die eventuele overschotten vaststelt en bepaalt hoe daarmee wordt omgegaan (bijvoorbeeld toevoeging van extra aantallen aan de uit te delen kledingsets).

Veiligheid en bescherming van de vrijwilligers is van belang. Via de gemeente Arnhem is een collectieve vrijwilligersverzekering afgesloten voor dekking van aansprakelijkheid ten opzichte van derden (ook ten gevolge van de uitgifte van kleding) en de gevolgen van ongevallen.

Functie omschrijving vrijwilligers:

Coördinator

- aansturing alle vrijwilligers
- intakegesprekken nieuwe vrijwilligers
- functioneringsgesprekken voeren (jaarlijks)
- vraagbaak en helpdesk voor vrijwilligers en bestuur
- organisatie sorteren
- bepaling overschotten
- coördineren schoonmaak binnen en buiten

Planning

- inroosteren van de medewerkers en het maken van afspraken met de klanten

Facilitair

- technische installatie: lampen, brandblusser, koelkast, etc. in goed werkende staat houden
- kleine technische reparaties uitvoeren

Inkoop

- Verzorgen van de voorraden (schoonmaakmiddelen, kantoorartikelen, koffie, thee etc.)

Chauffeur

- uitvoeren transporten en de daarvoor noodzakelijke afstemming met de innamepunten

Sorteren

- Ingezamelde kleding beoordelen op bruikbaarheid
- Kleding sorteren op seizoen, maat en op dames, heren of kinderkleding
- Gesorteerde kleding daarna opslaan voor later gebruik in de winkel

Kledinguitgifte

- De winkelmedewerker zorgt dat het uitzoeken van kleding binnen de daarvoor geplande tijd plaatsvindt en dat de klant op een goede en klantvriendelijke wijze van kleding wordt voorzien.

Winkelbeheer

- De winkelbeheerders zorgen voor de juiste winkelvoorraad.

1.3. Doelgroep Kledingbank Arnhem e.o.

Mensen die in financiële problemen zijn geraakt en daardoor gedurende een korte of langere tijd niet zelfstandig in hun eerste levensbehoefte kunnen voorzien. Wij beschouwen kleding als een eerste levensbehoefte.

1.4. Criteria om in aanmerking te komen voor kleding

De verwijzer beoordeelt of men zelf niet meer in staat is om kleding aan te schaffen en verwijst een klant door naar de kledingbank.

1.5. Klantenadministratie

De klantenadministratie wordt door de planning coördinator uitgevoerd. Dit is ook het vaste contactadres voor de verwijzer of de verwijzende instantie. In de administratie worden de gegevens van de klanten bijgehouden. Alle aanvragen worden met behulp van een digitaal aanvraagformulier op de website aangemeld.

Hoofdstuk 2: Organisatie Kledingbank Arnhem e.o.

2.1. Kleding inzameling

De Kledingbank Arnhem e.o. werkt nauw samen met IrisZorg en Siza. Beide organisaties functioneren op verschillende plaatsen als kledinginnamepunt. In het kader van dagbesteding wordt de kleding daar ook voorgesorteerd. Wekelijks wordt de kleding bij deze innamepunten opgehaald en naar de Kledingbank gebracht. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een eigen bestelwagen. Deze bestelwagen wordt ook voor andere ritten ten bate van de Kledingbank Arnhem e.o. worden gebruikt, zoals het ophalen van kleding bij kledingwinkels.

2.2. Sorteren

Dagelijks wordt de aangeleverde kleding gesorteerd, waarbij getracht wordt het winkelaanbod zo compleet mogelijk te houden.



Foto: Gerard Burgers "De Gelderlander"

2.3. Planning klanten

De kledingbank werkt met verwijzers zoals de gemeente, kerken, moskeeën, huisartsen en zorginstellingen. De verwijzers sturen een mail via onze website naar de kledingbank met daarin de gegevens van de klant. Onze planning maakt daarop via mail een afspraak. De planning zet deze afspraak met alle gegevens van de klant in de digitale agenda van de kledingbank. Iedere medewerker heeft van het bestuur een link ontvangen naar deze agenda. In de agenda staat ingevuld wie er op welke dagen beschikbaar zijn. De planning bekijkt om hoeveel personen het gaat en hoeveel tijd ervoor nodig is. Er bestaan vaste tijden voor alleenstaanden, gezinnen en mensen met een beperking.

2.4. Planning medewerkers

Iedere maand wordt elke vrijwilliger verzocht de beschikbaarheid voor de komende maand op te geven. Dit wordt teruggekoppeld aan de planning medewerkers, waarna de planning voor de klanten de uitgiftes gaat inplannen. We werken op basis van beschikbaarheid. Dus: als we medewerkers in de winkel hebben staan (minstens 2), dan kunnen er uitgiftes worden gepland.

2.5. Uitgifte

Medewerkers kunnen altijd in de agenda zien welke klanten er die dag komen. Hier gaan we vertrouwelijk mee om. Deze gegevens zijn in de winkel op de PC in te zien in een beveiligd bestand. Wanneer een klant binnenkomt op het afgesproken tijdstip wordt de geboortedatum en geboorteplaats van de klant en eventuele gezinsleden vergeleken met het identiteitsbewijs. Klanten mogen zelf in de winkel kijken, en aanwijzen wat ze mooi vinden. De winkelmedewerker assisteert hierbij en pakt de kleding uit de stellingen. Iedere klant krijgt 1 jas en 1 paar schoenen (mits het voorradig is). De standaardregel is: 3 sets per volwassene plus jas en schoenen (3 broeken of rokken, 3 onder shirts, 3 truien en eventueel ondergoed), 4 sets voor kinderen plus jas en schoenen en 6 sets voor baby's. Als er tassen en/of accessoires voorradig zijn, wordt dat ook meegegeven. Ondergoed en beddengoed is afhankelijk van de beschikbaarheid (op is op). Er wordt door de winkelmedewerker aangedrongen op passen, omdat er niet geruild kan worden. Als de uitgiftetijd voorbij is dan wordt de kleding verzameld en in tassen gedaan. Na 6 of 7 maanden kunnen klanten weer een afspraak maken. Uitgangspunt is dat we alleen kunnen weggeven wat we hebben. Er wordt geen kleding meegegeven voor volwassenen en pubers die niet aanwezig zijn en waar geen voorbeeld kledingstuk voor handen is.

2.6. De vrijwilligerscoördinator

De vrijwilligerscoördinator maakt deel uit van het bestuur en zorgt voor het coördineren van de uit te voeren werkzaamheden. Het bestuur draagt de eindverantwoordelijkheid voor de coördinatie. Deze leidinggevende en motiverende taak bestaat uit een aantal verschillende aspecten, te weten:

- centraal aanspreekpunt vanuit de vrijwilligers en vanuit het bestuur
- contact met de samenwerkende organisaties
- algehele leiding op de werkvloer
- verdeling van sleutels en het zorgen voor een actueel sleutelplan

Hoofdstuk 3: Huisvesting en facilitaire aangelegenheden

3.1. Onderhoud

Het onderhoud van de winkel etc. en verdere inventarissen wordt zoveel mogelijk in eigen hand gehouden, met het oog op kostenbeheersing. Geconstateerde mankementen worden in principe direct verholpen, dan wel gemeld aan de facilitair medewerker. Naast het efficiënt werken met de materialen, is tevens het veilig werken een belangrijk kenmerk van goed onderhoud.

3.2. Schoonmaak

Het gebouw en materialen worden door de eigen vrijwilligers schoongehouden. Het onderhoud is er op gericht dat de huisvesting er verzorgd uitziet, om zodoende een goed voorbeeld te zijn voor klanten en buitenstaanders.

Hoofdstuk 4: Personeel

4.1. Personeelsbeleid

De Kledingbank Arnhem e.o. is een organisatie die in alle geledingen uitsluitend met vrijwilligers werkt. Dus zowel het bestuur, als iedereen die op enigerlei wijze een steentje bijdraagt aan het werk van de Kledingbank Arnhem e.o., doet dit op vrijwillige basis zonder dat daar een vergoeding tegenover staat. De structuur van de Kledingbank Arnhem e.o. is dusdanig dat er stageplaatsen of leerplekken geboden kunnen worden.

Regelmatig (2 keer per jaar) worden de vrijwilligers tijdens een bijeenkomst geïnformeerd door het bestuur. Dit betreft noodzakelijke feiten voor de uitvoering van de directe taken en ook nuttige informatie van algemene aard. Daarnaast worden de vrijwilligers – door middel van een nieuwsbrief met kernpunten – regelmatig op de hoogte gehouden worden van de lopende, actuele zaken.

4.2. Functioneringsgesprekken en beoordelingsgesprekken

Voor de sollicitatiegesprekken wordt een aanmelding- en inventarisatieformulier gebruikt. De sollicitatiegesprekken en latere functionerings- en beoordelingsgesprekken worden door de vrijwilligerscoördinator gevoerd. De persoonsgegevens worden door de vrijwilligerscoördinator in een overzicht bij gehouden. Dit overzicht wordt gebruikt voor onderlinge contacten, maar dient tevens als personeelsbestand om aan te tonen wie er onder de collectieve vrijwilligersverzekering (zie 7.4) van de gemeente Arnhem vallen.

4.3. Informatie, huisregels en voorschriften

Voor alle vrijwilligers en nieuwkomers is informatie samengesteld. Daarin staat bijvoorbeeld praktische informatie over de organisatie, maar ook over werkprocessen en verder afgesproken regels. De nieuwe instromers krijgen deze informatie bij hun aantreden uitgereikt. Ook het onderwerp geheimhoudingsplicht wordt hierin genoemd. Eenmaal per jaar wordt door het bestuur de informatie beoordeeld en waar nodig - geactualiseerd.

4.4. Vrijwilligersovereenkomsten

Voor de vrijwilligers van de Kledingbank Arnhem e.o. wordt een overeenkomst opgesteld. Dit formulier dient als wederzijdse bevestiging van de verbintenis en toont aan dat deze ook daadwerkelijk van kracht is in geval van een verzekeringsclaim.

4.5. Verplichtingen en rechten

De regels zoals gesteld binnen de processen en instructies, als ook mondelinge afspraken, dienen nauwgezet nagekomen te worden. Bij afwijkingen zal door de coördinator, al dan niet bijgestaan door andere leden van het bestuur, een corrigerend gesprek plaats vinden. Er zijn geen alcohol of drogerende middelen toegestaan tijdens uitvoering van de werkzaamheden. Het zich niet houden aan de regels kan uiteindelijk leiden tot het definitief uiteen gaan van betrokken partijen.

4.7. Informele activiteiten

Tweemaal per jaar – aan het einde van de zomer (barbecue o.i.d.) en aan het begin van een nieuw jaar – wordt in een ontspannen sfeer met de gehele groep vrijwilligers op ongedwongen wijze gebouwd aan het teamverband. Daarbij wordt tevens de mogelijkheid benut om alle medewerkers bij te praten over het zakelijke deel en het reilen en zeilen van de stichting.

Hoofdstuk 5: Samenwerken

5.1. Siza en IrisZorg

Siza biedt mensen met een handicap de ondersteuning die zij nodig hebben om hun eigen leven te kunnen leiden met zo min mogelijk afhankelijkheid van derden. Op het gebied van werken, wonen, leren en vrije tijd.

IrisZorg zet zich in voor mensen die de grip op hun leven kwijt zijn of dit dreigen kwijt te raken, door een verslaving aan alcohol, drugs of gokken en/of door problemen op gebied van huisvesting en werk.

Beide organisaties verzorgen nu voor de kledingbank op locatie de inname en de eerste sortering van de kleding. Daarna wordt door vrijwilligers van de kledingbank alles op maat en kledingsoort gesorteerd en in de winkel gehangen.

5.2. Landelijke en regionale activiteiten

De Kledingbank Arnhem e.o. is actief in het ondersteunen van nieuw op te richten kledingbanken en dient als vraagbaak voor andere kledingbanken.

Hoofdstuk 6: Marketing

6.1. Website

De Kledingbank Arnhem e.o. heeft een actuele website, die regelmatig door belangstellenden wordt bezocht. Het doel is om informatie over de Kledingbank Arnhem e.o. te verschaffen, een goede beeldvorming over de Kledingbank Arnhem e.o. te verstrekken en om donateurs en vrijwilligers te werven. De domeinnaam is [www.Kledingbank Arnhem e.o..nl](http://www.KledingbankArnhem.e.o..nl)

6.2. Pers

Er wordt alleen contact met de pers opgenomen na overleg met de voorzitter. Dit om misverstanden en ongewenste situaties te voorkomen. De voorzitter is de aangewezen persoon om naar derden en de pers als woordvoerder op te treden.

Hoofdstuk 7: Financiën

7.1. Beheer en administratie

De stichting onderhoudt een betaalrekening bij de lokale Rabobank. In principe wordt er geen 'kas' gehouden. Betalingen van facturen, maar ook declaraties van vrijwilligers (na het invullen van een declaratieformulier) worden per bank uitbetaald. De penningmeester maakt voor het bestuur regelmatig een overzicht van de stand van zaken. Het financiële jaarverslag wordt binnen vier maanden na afloop van het boek- en kalenderjaar opgemaakt. De jaarrekening wordt door het bestuur vastgesteld en door de penningmeester en de voorzitter ondertekend, waarmee aan de penningmeester decharge wordt verleend. De begroting voor een nieuw jaar wordt elk najaar door het bestuur opgesteld.

7.2. ANBI erkenning

Er is voor de Kledingbank Arnhem e.o. een ANBI-status afgegeven. Dit betekent dat donaties en giften voor de gever fiscaal aftrekbaar zijn, omdat we een door de Belastingdienst erkende charitatieve instelling zijn. De penningmeester ziet erop toe dat aansluitend aan de ontvangst van een donatie of andere bijdrage een dankbriefje naar de gever gaat. Onverwachte giften van omvang worden per direct aan de voorzitter gemeld.

7.3. Declaraties en onkosten

Externe kosten die gemaakt worden voor het exploiteren van de stichting kunnen worden gedeclareerd door het invullen van een declaratieformulier. De penningmeester beoordeelt de declaratie en zorgt voor uitbetaling. Er worden geen vrijwilligersvergoedingen verstrekt. Bijzondere situaties/declaraties worden eerst in het bestuur besproken, alvorens tot uitbetaling wordt overgegaan.

7.4. Verzekeringen vrijwilligers

Via de gemeente Arnhem zijn alle vrijwilligers door middel van een vrijwilligersverzekering verzekerd voor WA en voor rechtsbijstand tegenover derden en hun eigendommen, en ook het bestuur voor de bestuursverantwoordelijkheid. Om helder te hebben wie als vrijwilliger voor de Kledingbank Arnhem e.o. acteert, wordt een lijst bijgehouden met daarop alle vrijwilligers.

7.5. Subsidies

De Kledingbank Arnhem e.o. is een **niet** gesubsidieerde vrijwilligersorganisatie. De stichting zal echter om grote eenmalige uitgaven te kunnen dekken (zoals een bestelbusje) met enige regelmaat een beroep moeten doen op beschikbare externe fondsen.

7.6. Giften -Sponsoring

Om financieel gezond te blijven, dient een actief sponsorbeleid te worden gevoerd. Diverse acties vanuit het bedrijfsleven, kerken, particulieren en verenigingen en scholen dragen een steentje bij. Op de website wordt extra geaccentueerd dat onze stichting met de ANBI-status fiscaal aantrekkelijk is voor een donatie. En zeker niet onvermeld mag blijven dat zonder onze vaste sponsoren het fenomeen Kledingbank Arnhem e.o. niet zou kunnen bestaan!

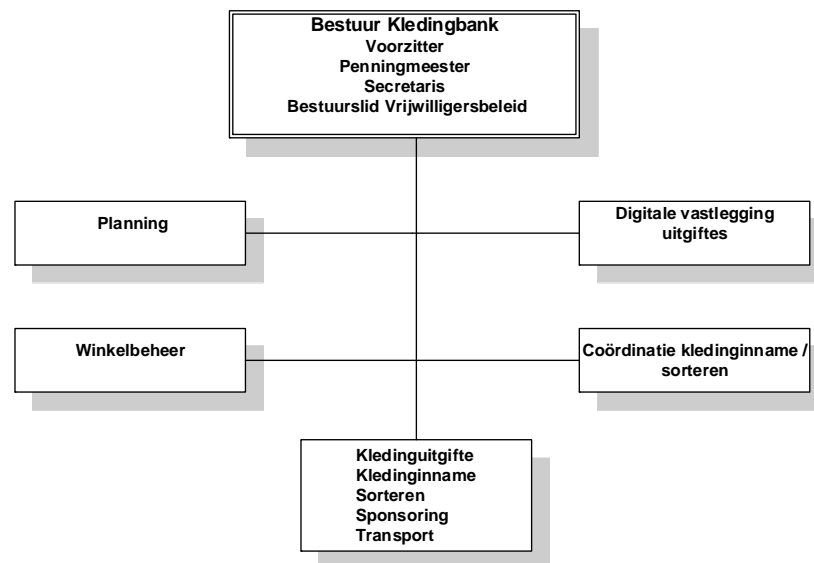
7.7. Jaarrekening 2014 (zie bijlage 2)

Hoofdstuk 8: Bestuur

8.1. Secretariaatswerkzaamheden

Het secretariaat is het centrale adres voor de inkomende en uitgaande post en alle verdere correspondentie. De secretaris zorgt voor het uitnodigen en notuleren van de bestuursvergaderingen.

Het bestuur bestaat uit een statutair voorgeschreven aantal leden, van wie in elk geval de voorzitter, de penningmeester en de secretaris zijn ingeschreven bij de Kamer van Koophandel.



8.2. Vergaderingen en vergaderfrequentie

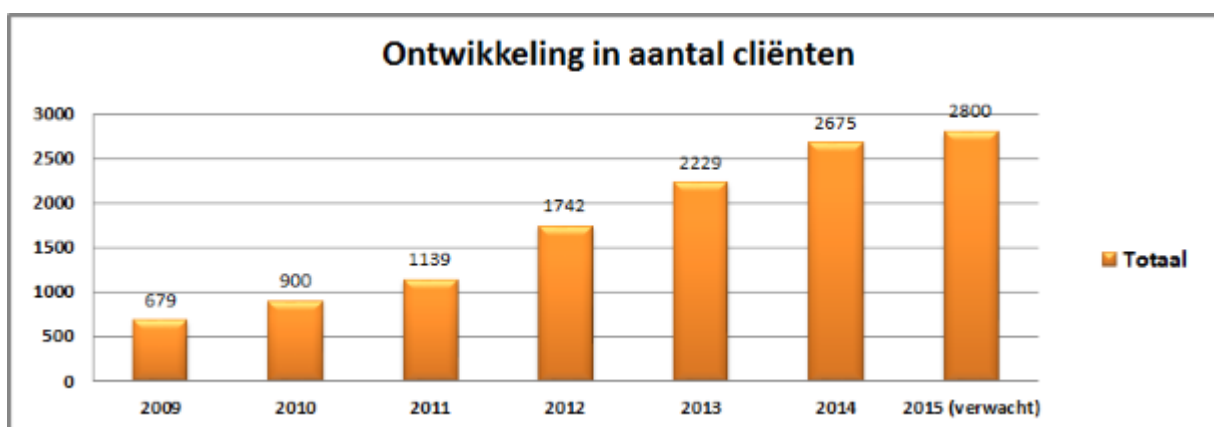
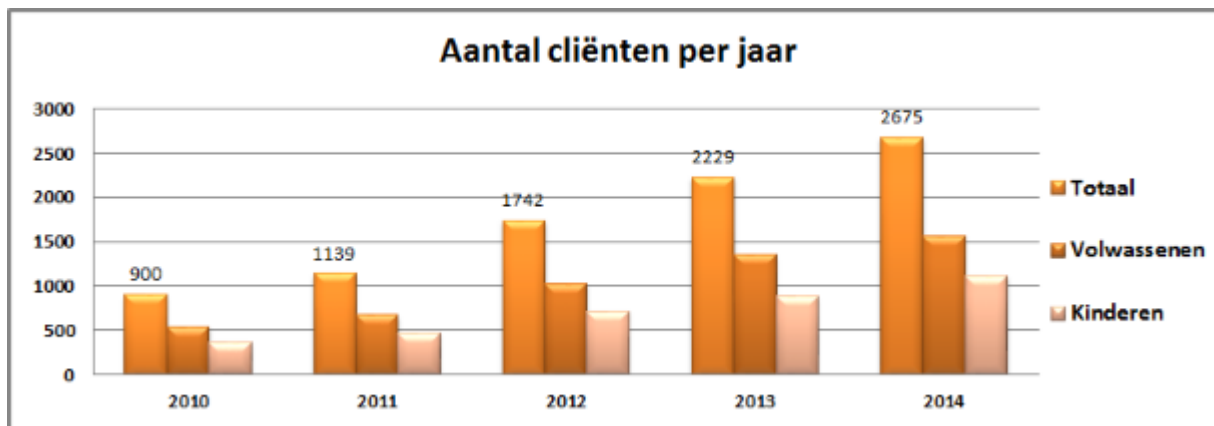
Maandelijks wordt een bestuursvergadering gehouden. Daarbij wordt door middel van een 'vaste' agenda aandacht besteed aan alle belangrijke punten binnen de organisatie. Externe vergaderingen worden doorgaans door de voorzitter met een of meerdere van de andere bestuursleden bijgewoond.

8.3. Externe contacten en rol voorzitter

De voorzitter is de aangewezen persoon om externe contacten te onderhouden. Hij functioneert als woordvoerder naar buiten. Desgewenst kan hij andere bestuursleden of vrijwilligers verzoeken om hem te vergezellen c.q. waar te nemen.



Hoofdstuk 9: Grafieken



Grafieken (vervolg)

