

Toelichting op het goede praktijkvoorbeeld 'Gouden Regels' (VB Leiden)

Leuk dat je interesse hebt in dit goede praktijkvoorbeeld! Deze pagina bevat informatie over de manier waarop het goede praktijkvoorbeeld binnen de betreffende voedselbank tot stand is gekomen. Het kan je op weg helpen als je zelf een dergelijk initiatief wil starten en voorkomt dat je zelf het wiel moet uitvinden.

Gebruik het als voorbeeld en pas het eventueel aan op je eigen situatie.

Aanleiding en doel van het initiatief



Hoewel de interactie tussen vrijwilligers en klanten over het algemeen goed verloopt, kan het in de communicatie door de diversiteit in de groep vrijwilligers en klanten soms onbedoeld "schuren". Omdat het altijd beter kan, is op initiatief van het bestuur van Voedselbank Leiden een interactief programma opgezet onder de naam *"Oog voor voedsel, hart voor mensen. Zo doen wij dat."*

Primair doel van dit programma was met elkaar tot heldere afspraken te komen over hoe de vrijwilligers met de klanten en met elkaar willen omgaan, de zogenaamde *"Gouden Regels"*. De kernwaarden van de Voedselbank hebben hierbij als kapstok gefungeerd. Met als uiteindelijk doel: Voedselbank Leiden in de regio nog beter op de kaart zetten als klantvriendelijke organisatie, waar onze klanten, vrijwilligers en iedereen die bij ons te gast is zich welkom, prettig en veilig voelt.

Hoe is het initiatief tot stand gekomen?



In 2023 zijn 55 vrijwilligers, verdeeld over 8 groepen, samen aan de slag gegaan met het formuleren van de afspraken in de 'Gouden regels'. In het voortraject is aandacht besteed aan de ontwikkeling van het script, een try out workshop met bestuur, communicatie naar alle vrijwilligers, planning en indeling groepen. De uitvoering bestond uit:

- 8 groepen, workshop van 1 dagdeel per groep.
- Uitwerking opbrengst alle groepen, in klein werkgroepje.
- Productie boekje Gouden Regels: "Oog voor voedsel, hart voor mensen. Zo doen wij dat".

Wat is het behaalde resultaat?



De opbrengst van de workshops is uitgewerkt en gebundeld in het boekje met 'Gouden Regels' dat nu onderdeel uitmaakt van het basispakket dat iedere vrijwilliger ontvangt. Een digitale versie van het boekje is te vinden op de Voedingsbodem.

Wat maakt het initiatief tot een succes?



- Betrokkenheid en eigenaarschap bestuur.
- Opgesteld samen met vrijwilligers.
- Mix verschillende rollen per groep (bestuur, intaker, chauffeur, coördinator, logistiek, bezorgdienst, etc.).
- Vrijwillig is niet vrijblijvend: focus op samen afspraken maken die horen bij het werk.
- Meerdere opties deelname door aanbieden verscheidenheid data/tijden.
- Aandacht voor borging door:
 - de Gouden Regels en concrete voorbeelden regelmatig terug laten komen in overleggen en gesprekken
 - elkaar aanspreken op naleving
 - het bestuur fungeert als rolmodel.

Wie zijn er betrokken in het proces?



- Bestuur Voedselbank Leiden
- Klankbordgroep Voedselbank Leiden
- Alle andere vrijwilligers
- (Externe) facilitator
- Vrijwilliger PR & Communicatie Voedselbank Leiden
- VBN Nederland (ondersteuning bij productie boekje)

Wat zijn de belangrijkste aandachtspunten in het proces?



- Zorg voor goede facilitatie van het proces.
- Meenemen input alle deelnemers.
- Maak deelnemers eigenaar van de inhoud en de uitkomst.
- Zorg voor goede communicatie met betrekking tot de voortgang.
- Afspraak = afspraak: eindresultaat (boekje) voor afgesproken deadline klaar.

Meer weten? Voedselbank Leiden, Renée Wap (facilitator programma), reneewap@gmail.com



VOEDSELBANKEN.NL



VOEDSELBANKEN.NL
Leiden e.o.

*Oog voor
voedsel,
hart voor
mensen*



Zo doen we dat

Waar staat Voedselbank Leiden voor?

Wij verstrekken verkregen voedsel gratis aan de mensen in de regio die het tijdelijk zelf niet redden en doen dit uitsluitend met vrijwilligers.

Om onze klanten een ruim en kwalitatief goed voedselpakket aan te bieden, werken we samen met bedrijven, charitatieve instellingen, gemeenten en particulieren. Zo zorgen we er samen voor dat klanten zich minder zorgen over voedsel hoeven te maken, voedselverspilling wordt verminderd en het milieu minder wordt belast.

Om de zelfredzaamheid van onze klanten te vergroten, werken we samen met lokale organisaties die onze klanten helpen om weer op eigen benen te staan. Onze voedselhulp is immers bedoeld als tijdelijke ondersteuning.



‘Vrijwillig is niet vrijblijvend’

Wij vinden het belangrijk dat onze klanten, onze vrijwilligers en iedereen die bij ons te gast is zich welkom, prettig en veilig voelen bij de voedselbank.

Onze kernwaarden helpen ons hierbij; zij geven richting aan ons handelen, aan alles wat we doen en hoe we de dingen doen. Om helder te maken wat dit in de dagelijkse praktijk betekent hebben wij in groeps-sessies de kernwaarden vertaald naar concrete afspraken, onze Gouden Regels. Afspraken over hoe we met onze klanten en met elkaar willen omgaan. Afspraken die gelden voor alle vrijwilligers die werken bij onze voedselbank. Afspraken die we met elkaar gemaakt hebben en waarvan we dus met z'n allen eigenaar zijn.

Voedselbank Leiden e.o., november 2023

Hoe willen wij omgaan met onze klanten en met elkaar?



‘Voor de vrijwilligers’



‘Door de vrijwilligers’

AANDACHT

Privacy

Hulpvaardig

WELKOM

DIENSTBAAR

KWALITEIT

GEZOND

VRIENDELIJK

Serius

VEILIG

Respect voor klanten
Respect voor elkaar

OOGCONTACT

PERSOONLIJK

ONDERSTEUNING

Warm

GASTVRIJ

Luisterend oor

Duidelijk

VERBINDING

Rust

Waardenvrij

Wij behandelen onze klanten en elkaar met respect

Alle klanten zijn voor ons gelijk; wij behandelen al onze klanten op dezelfde manier, zonder waardeoordelen en zonder persoonlijke voorkeuren. We laten iedereen in zijn/haar waarde.

We verwelkomen onze klanten vriendelijk bij binnenkomst en groeten hen bij vertrek. We zijn beleefd, rustig en aandachtig en bieden een luisterend oor. We staan open voor suggesties en klachten. Waar nodig zoeken we aanvullende hulpverlening.

We checken bij onze klanten of onze dienstverlening en ons aanbod voldoende aansluit op hun behoeften. We leggen hen duidelijk uit hoe de pakketten zijn samengesteld en wat de keuzemogelijkheden zijn.

We verstrekken zoveel mogelijk gezond voedsel en houden oog voor de kwaliteit.

We zorgen samen voor een veilige en prettige werkomgeving. We respecteren ieders privacy, houden rekening met elkaar en helpen elkaar.

We luisteren naar elkaar en hechten waarde aan ieders input, ongeacht zijn/haar rol. Onze vrijwilligers krijgen de ondersteuning en middelen die ze nodig hebben voor de uitvoering van hun werkzaamheden. We zorgen voor voldoende rustmomenten tijdens het werk.



***Oog voor voedsel,
hart voor mensen.
Zo doen wij dat.***

Autonoom

a-politiek

PASSEND

**BURGERS VOOR
BURGERS**

**Neutraal en
onafhankelijk**

VRIJWILLIGERS

EERLIJK

Gratis

Objectief

ONBEVOORDEELD

Wij zijn neutraal en onafhankelijk

Iedereen die voldoet aan de landelijke criteria mag een beroep op de voedselbank doen, ongeacht afkomst, cultuur, geloof, gender of huidskleur. We verstrekken uitsluitend gratis voedsel en verdelen dit zo eerlijk mogelijk. Het gedoneerde voedsel is uitsluitend bestemd voor onze klanten. We werken uitsluitend met vrijwilligers.

We behandelen onze klanten en elkaar open en zonder vooroordelen en laten ons niet leiden door persoonlijke voorkeuren.

We bieden alle klanten in principe dezelfde producten aan, maar houden rekening met bijzondere wensen en geloofsovertuiging.

We zijn een zelfstandige organisatie met een eigen missie en visie, onafhankelijk van politieke stromingen of religie. Binnen de landelijke kaders van Voedselbanken NL voeren wij ons eigen beleid en nemen wij zelfstandig onze besluiten..

***‘Op een lege maag
kun je niet leren’***



DUIDELIJK

Open

COMMUNICATIE

Reflectie

**Transparant in
verantwoording**

INTEGER

BETROUWBAAR

SAMEN

Wij zijn transparant in onze verantwoording

We communiceren helder waar we voor staan, wat we doen, hoe we het doen, en wat onze richtlijnen en huisregels zijn.

We geven inzage in onze bedrijfsvoering en financiële gegevens en laten onze sponsors en donateurs zo goed mogelijk zien wat er met hun bijdragen gebeurt.

We geven onze klanten bij de intake duidelijk uitleg over onze werkwijze, onze huisregels, de pakketgrootte en de betekenis van de verschillende kleurenpasjes.

We leggen uit wat de keuzemogelijkheden zijn en maken duidelijk waarom bepaalde producten niet of beperkt beschikbaar zijn.

Intern delen we zoveel mogelijk alle relevante informatie met elkaar: tijdens de dagstart (het 'ochtendgebed'), per mail of app en in nieuwsbrieven.

Alle vrijwilligers hebben toegang tot de notulen van de bestuursvergaderingen. Belangrijke zaken bespreken we in de klankbordgroep.



‘Geen pakket zonder traject’



‘We werken uitsluitend met vrijwilligers.’







VOEDSELBANKEN.NL

Leiden e.o.

***Oog voor
voedsel,
hart voor
mensen***

Voedselbank Leiden e.o.
Willem Barentszstraat 37
2315 TZ Leiden
www.voedselbankleiden.nl
tel 06-19246408