

Draaiboek nieuwe ophaallocaties

Welkom bij het Boeren voor Buren team! Hartelijk dank om jullie open te stellen voor een mogelijk nieuw ophaalpunt. In onderstaand document is alle informatie terug te vinden in verband met de voorwaarden en verwachtingen waar locaties aan moeten voldoen voordat ze een goed draaiende ophaallocatie kunnen worden.

INHOUD

Introductie	1
Zelfsturende locatie	3
Voorwaarden locatie	3
Beschikbaarheid locatie	3
Fysieke ruimte	3
Aantal locaties	4
Vrijwilligers	4
Functieomschrijvingen	4
Functieomschrijving wijkcoördinator	4
Functieomschrijving vrijwilliger vrijdag	5
Functieomschrijving vrijwilliger zaterdag	6
Algemeen	6
Gedragscodes	6
Aantallen	7
Vrijwilligersvergoeding	8
Contracten	9
Training	9
Praktische uitwerking ophaalmoment	10
Bestellingen	10
Na het ophaalmoment	10
Extra	10

1. Introductie

Wat Boeren voor Buren doet is voor de meesten al bekend, maar hoe het precies in zijn werk gaat is nog een raadsel. Om een nieuw ophaalpunt te openen is het belangrijk ook de interne processen te kennen.

Onderstaand een korte uitleg over hoe het proces verloopt.

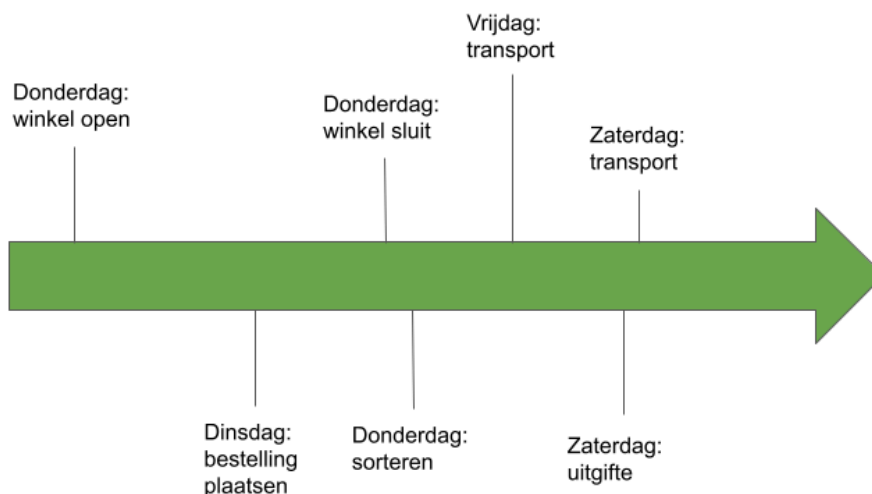
Momenteel levert Boeren voor Buren elke twee weken op zaterdag groente en fruit voor huishoudens met een kleine portemonnee. Klanten kunnen online hun bestelling plaatsen (zie <https://www.boerenvoorburen.nl/bestellen/>). Hierbij kunnen ze kiezen tussen losse producten en/of samengestelde pakketten.

De bestelling wordt telkens op dinsdag voor de levering doorgegeven aan de boeren, via de vereniging Flevofood. Zij gaan er vervolgens mee aan de slag en sorteren dit per ophaallocatie. De bestelde groente en fruit zitten in kratten die vervolgens gestapeld worden op rolcontainers of pallets.

Op vrijdag voor de levering laadt de vrachtwagen de gesorteerde rolcontainers per ophaallocatie in en worden deze naar de juiste ophaallocatie getransporteerd.

Nadat de bestellingen geleverd zijn, gaan de vrijwilligers de locatie klaarzetten voor zaterdag. Afhankelijk van het aantal bestellingen worden de bestelde pakketten al samengesteld. Hierbij wegen ze de juiste hoeveelheden groente en fruit af en bereiden ze het ophaalmoment voor.

Zaterdag kunnen klanten hun bestelde groente en fruit komen ophalen, vers van de lokale boeren. De locatie is toegankelijk voor de klanten in Amsterdam tussen 9u en 12u en in Almere tussen 10u en 12u.



DOELSTELLING BEGIN 2023: overgaan naar **wekelijkse ophaalmomenten**

2. Zelfsturende locatie

Met het oog op groei, gaan we in 2022 over naar zelfsturende ophaallocaties. Deze locaties worden eigenaar van het ophaalmoment en kunnen aanpassingen aan het bovenvermelde proces aanbrengen. Hoe gaat dit precies in zijn werk?

A. Voorwaarden locatie

Aan wat moet een locatie voldoen om een onderdeel te kunnen worden van het Boeren voor Buren netwerk?

1. Beschikbaarheid locatie

Op dit moment draait Boeren voor Buren twee keer per maand een uitgifte op zaterdagvoormiddag. De producten worden op vrijdag geleverd, zodat zaterdagochtend alles vlot kan verlopen.

Concreet betekent dit dat de ruimte die ter beschikking wordt gesteld vrij moet zijn vanaf vrijdagavond tot en met zaterdagmiddag.

- **Vrijdagavond**; 16u - 20u (afhankelijk van transport)
- **Zaterdag**; 8u30-14u (afhankelijk van transport)

Op vrijdag moet de chauffeur binnen kunnen op de locatie om alles te komen leveren. Hiervoor dient iemand aanwezig te zijn of dient de chauffeur een sleutel of code te hebben van de locatie waarmee hij de locatie kan betreden.

2. Fysieke ruimte

Het is belangrijk dat de ruimte fysiek groot genoeg is om voldoende klanten te kunnen ontvangen en voldoende groente en fruit kratten/rolcontainers neer te zetten.

Concreet: er wordt verwacht dat een locatie voldoende ruimte heeft voor minstens **120 bestellingen** te kunnen organiseren. Dat wil zeggen, voldoende plaats voor 120 klanten die verspreid over de tijd hun bestelling komen ophalen en voldoende plaats voor ongeveer 6 rolcontainers met kratten groente en fruit. Geen zorgen, het aantal klanten groeit natuurlijk geleidelijk aan.

Extra voorwaarden

- Er is een parkeermogelijkheid voor een bakwagen voor het laden en lossen van de rolcontainers
- Er is een ingang waardoor rolcontainers naar binnen kunnen of er is een drempelhulp aanwezig
- Er is een wachtruimte voor klanten die hun producten komen ophalen
- Er zijn voldoende tafels beschikbaar
- Er is een (kleine) ruimte beschikbaar om banners en/of vlaggen op te bergen

3. Aantal locaties

Als er interesse is voor Boeren voor Buren op te zetten in een nieuwe stad, dan is het goed om met **twee locaties** te beginnen voordat er over gegaan wordt naar meerdere ophaallocaties.

Om de ophaallocaties te laten draaien is het belangrijk dat deze op een locatie gelegen zijn waar onze doelgroep samenkomt, namelijk mensen met een kleine portemonnee. Vaak zijn dit plaatsen zoals buurthuizen waar geregeld ook andere activiteiten plaatsvinden voor dezelfde doelgroep.

Mensen reizen gemiddeld 15,5 minuten om naar een ophaalpunt te komen, wat gemiddeld neerkomt op 4,4 km. Echter zien we dat dit heel erg varieert.

Voorbeeld: in Amsterdam proberen we in elk stadsdeel een ophaallocatie te hebben, in Almere liggen de twee ophaallocaties op 15 minuten rijden van elkaar (30 minuten fietsen).

3. Vrijwilligers

Boeren voor Buren werkt met vrijwilligers die zich telkens opnieuw inzetten om iedereen tevreden te stellen. Vaak zijn dit vrijwilligers, die net zoals de locaties, in nauw contact staan met onze doelgroep of er een deel van uitmaken.

Als zelfsturende ophaallocatie is het belangrijk om je eigen vrijwilligersteam samen te stellen, waar je op kan rekenen. Is het soms moeilijk om voldoende vrijwilligers bij elkaar te krijgen? Vraag dan hulp aan het Boeren voor Buren team.

Wat wordt er van de vrijwilligers verwacht? Hoeveel heb je er nodig per locatie? Wat krijgen ze ervoor in de plaats? Lees rustig verder om een antwoord op jouw vragen te krijgen.

A. Functieomschrijvingen

1. Functieomschrijving wijkcoördinator

Is verantwoordelijk voor de locatie en de vrijwilligers. Zorgt ervoor dat het ophaalmoment soepel verloopt. Hoofdverantwoordelijk op vrijdag en zaterdag.

Verantwoordelijkheden:

- Verantwoordelijk voor het werven en behouden van vrijwilligers + contracten en lijsten bijhouden
- Verantwoordelijk voor het opleiden van vrijwilligers en hun tevredenheid
- Verantwoordelijk voor de locatie (gebruik en oplevering)
- Verantwoordelijk voor een goede uitvoering op vrijdag tijdens de levering
- Verantwoordelijk voor een goede uitvoering op zaterdag tijdens het ophaalmoment
- Verantwoordelijk voor het netjes achterlaten van de locatie
- Verantwoordelijk voor het door communiceren van bijzonderheden tijdens de ophaalmomenten naar de community manager van Boeren voor Buren
- Oplossingsgericht denken over problemen die voorkomen op locatie

Taken:

- Werven van vrijwilligers en een functioneel team vrijwilligers samenstellen
- Contracten en een correcte lijst van vrijwilligers bijhouden per ophaallocatie
- Aannemen van de vracht op vrijdag en de bestellijst controleren
- Tillen en verplaatsen van kratten en dozen
- Instructies geven aan vrijwilligers
- Klantvriendelijk zijn
- Klanten ontvangen, verwelkomen en bestelling controleren (d.i. afvinken op bestellijst)
- Bestelling doorgeven aan vrijwilligers (die de producten vervolgens gaan afwegen en overhandigen aan de klanten)
- Meehelpen aan de groei van Boeren voor Buren: o.a. flyers uitdelen aan nieuwe klanten
- Rolcontainers en locatie netjes achterlaten (o.a. lege kratten opgestapeld achterlaten op de rolcontainers, opruimen en vuilnis wegbrengen)
- Bijzonderheden door communiceren naar de community manager van Boeren voor Buren
- Deelnemen aan de wijkcoördinatoren meetings om op de hoogte te blijven van wijzigingen. Bij groei zal de wijkcoördinatoren meeting vervangen worden door mails of een voorgemaakte video. De wijkcoördinator zorgt er bijgevolg voor dat de vrijwilligers op de hoogte zijn van wijzigingen.

2. Functieomschrijving vrijwilliger vrijdag

Werkt onder leiding van de wijkcoördinator en is verantwoordelijk voor het aannemen van de vracht en controleren van de bestellingen. Hiermee bereid je het ophaalmoment op zaterdag voor.

Verantwoordelijkheden:

- Verantwoordelijk voor het aannemen van de vracht
- Verantwoordelijk voor het controleren van de bestellijst
- Verantwoordelijk voor het klaarzetten van de 'winkel' (o.a. tafels en kratten logisch ordenen en pakketten voorbereiden)
- Oplossingsgericht denken over problemen die voorkomen op locatie

Taken:

- Aannemen van de vracht
- Tillen en verplaatsen van kratten en dozen
- Tellen en wegen van producten en dit doorgeven aan de wijkcoördinator
- Bestellijst controleren
- Zaterdag voorbereiden (o.a. tafels klaarzetten, kratten overzichtelijk plaatsen en pakketten inpakken)

3. Functieomschrijving vrijwilliger zaterdag

Werkt onder leiding van de wijkcoördinator en is verantwoordelijk voor het wegen en verzamelen van de bestelde producten van elke klant. Hiermee zorg je ervoor dat iedereen zijn bestelling met een glimlach ophaalt.

Verantwoordelijkheden:

- Verantwoordelijk voor omgang met producten (met name groente en fruit)
- Verantwoordelijk voor juiste bestelling meegeven aan de juiste klant
- Oplossingsgericht denken over problemen die voorkomen op locatie

Taken:

- Tillen en verplaatsen van kratten en dozen
- Banner buiten plaatsen
- Klantvriendelijk zijn, verwelkomen van klanten
- Nauwkeurig wegen en verzamelen van producten
- Inpakken van pakketten
- Overhandigen van bestelde producten aan klanten
- Flyers uitdelen aan nieuwe klanten
- Locatie netjes achterlaten (o.a. lege kratten opgestapeld achterlaten op de rolcontainers, opruimen en vuilnis wegbrengen)

4. Algemeen

Vaak wordt er gevraagd welke leeftijd de vrijwilligers dienen te hebben. Dit varieert. Aan de ene kant zijn jonge vrijwilligers handig omdat het vaak fysiek zwaar werk is, aan de andere kant zijn vrijwilligers van leeftijd handig omdat zij vaak heel klantgericht zijn.

Stel jouw eigen vrijwilligersteam samen aan de hand van de behoeften van de locatie/doelgroep.

B. Gedragscode

1. De vrijwilligers zorgen voor een respectvolle, veilige omgeving en sfeer binnen Boeren voor Buren.
2. De vrijwilligers zullen respectvol omgaan met alle klanten en vrijwilligers. Iedereen wordt gelijkwaardig behandeld.
3. De vrijwilligers stellen geen grensoverschrijdend gedrag, zoals pesten (fysiek en verbaal), discriminatie, lichamelijk (seksueel) geweld etc. Als een vrijwilliger dit opmerkt bij anderen, zal hij/zij dit melden bij de wijkcoördinator.
4. De vrijwilligers hebben respect voor elkaars privacy.
5. De vrijwilligers zullen vertrouwelijke informatie binnen Boeren voor Buren nooit delen buiten de stichting. Hieronder wordt o.a. gegevens van klanten verstaan en werkzaamheden binnen Boeren voor Buren.
6. De vrijwilligers zullen niet deelnemen aan interviews over Boeren voor Buren zonder toestemming van Boeren voor Buren.

7. De vrijwilligers zullen netjes omgaan met het ophaalpunt, spullen en producten. Ook zullen ze niet zonder toestemming producten die bestemd zijn voor de klanten naar huis meenemen.
8. Het gebruik van drugs en/of alcohol is tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als vrijwilliger verboden.
9. Bij het gebruik van social media zijn alle vrijwilligers zich ervan bewust dat zij klanten en collega's niet in diskrediet brengen. Het zonder toestemming plaatsen van persoonsgegevens (waaronder afbeeldingen) van klanten en collega's op social media is verboden.
10. In die gevallen waar de gedragscode niet (direct) voorziet, of bij twijfel over de toelaatbaarheid van bepaalde gedragingen ligt het binnen de verantwoordelijkheid van de vrijwilliger in de geest van de gedragscode te handelen en zo nodig daarover in contact te treden met de wijkcoördinator. De wijkcoördinator kan voor advies bij een door Boeren voor Buren aangewezen persoon terecht.

C. Aantallen

Pakketten inpakken

- Een 5 kg pakket duurt ongeveer 3 minuten om in te pakken
- Een seizoensspecial pakket duurt ongeveer 1 minuut om in te pakken
- Voor 25 pakketten mag je 1 uur rekenen voor 2 personen

Vrijdag

- Altijd: minstens 2 personen voor in ontvangst nemen van levering én tellen (~ 1 uur werk)
- Voor 0 – 24 pakketten (5 kg + special) hoeft er vrijdag niet worden ingepakt, de hoeveelheid is klein genoeg om op zaterdag in te pakken.
- Als er 25 of meer pakketten besteld zijn, zullen ze vrijdag wel worden ingepakt. Dan is er één wijkcoördinator nodig en twee vrijwilligers.
- Per 25 pakketten is één extra persoon nodig op de vrijdag. Bijvoorbeeld: 25 – 49 pakketten = 3 personen aanwezig (1 wijkcoördinator + 2 vrijwilliger). 50-74 pakketten = 4 personen aanwezig. 75-99 pakketten = 5 personen aanwezig.
- We schatten in totaal ~ 3 uur werk.
- Zie onderstaande tabel om het overzichtelijk te maken:
 - WKC = wijkcoördinator
 - VW = vrijwilliger

Pakketten	Standaard 1 Wijkcoördinator + 1 Vrijwilliger	Om vracht aan te nemen + levering tellen
0-24 pakketten	1 WKC + 1 VW	Zaterdag inpakken
25-49	1 WKC + 2 VW	
50-74	1 WKC + 3 VW	
75-99	1 WKC + 4 VW	
100-124	1 WKC + 5 VW	

125-149	1 WKC + 6 VW	
Etc.		

Zaterdag

- 1 vrijwilliger nodig per ~25 bestellingen
- Tot 50 bestellingen max 2 vrijwilligers + 1 WKC
- Tot 75 bestellingen max 3 vrijwilligers + 1 WKC etc.
- Vanaf 100 bestellingen: extra vlinder vrijwilliger (flexibel persoon die kan inspringen bij wegen en afvinken)

Bestellingen	TOTAAL	Extra
Tot 25	1 WKC + 1 VW	
Tot 50	1 WKC + 2 VW	
Tot 75	1 WKC + 3 VW	
Tot 100	1 WKC + 4 VW	1 extra vlinder
Tot 125	1 WKC + 5 VW	1 extra vlinder
Tot 150	1 WKC + 6 VW	1 extra vlinder
Etc.	Per 25 bestellingen = 1 vrijwilliger extra	1 tot 2 extra vlinders

Locaties kunnen met dezelfde vrijwilligers blijven werken, dat helpt de continuïteit en communicatie te bevorderen. Ze kunnen wel afhankelijk van de beschikbaarheid wisselen tussen vrijwilligers uit een grotere poule van vrijwilligers. Belangrijk is om als wijkcoördinator dan telkens een correcte lijst per levering bij te houden welke vrijwilligers er gewerkt hebben op de vrijdag en/of zaterdag.

D. Vrijwilligersvergoeding

Vrijwilligersvergoeding

Vrijwilliger = **€10/levering** (€2,50 p/u c.a. 4 uur) OF **bon van €10** voor een Boeren voor Buren bestelling (op die manier kunnen ze hun eigen vrijwilligerspakket samenstellen en zijn er geen zorgen omwille van geldstorting).

Geen parkeerkosten en openbaar vervoer vergoeding

- We willen graag met mensen uit de buurt werken
- Als er toch kosten worden gemaakt, behoren deze tot de algemene vergoeding.

Helpt een vrijwilliger op vrijdag én zaterdag? Dan krijgen ze €20 óf 2 Boeren voor Buren waardebonnen.

Deze keuze in vergoeding is een trial. We willen graag evalueren hoe dit administratief werkbaar is en of dit naar de wens van de vrijwilligers verloopt. Bij groei zullen hier aanpassingen in gebeuren.

WKC vergoeding

WKC = **€40/levering** (max. €180/maand) (c.a. 10u per levering). Dit komt neer op €4/u.

Geen parkeerkosten en openbaar vervoer vergoeding

- We willen graag met mensen uit de buurt werken
- Als er toch kosten worden gemaakt, behoren deze tot de algemene vergoeding.

E. Contracten

Aan de hand van bovenvermelde verwachtingen en vergoedingen worden contracten opgesteld met zowel de wijkcoördinatoren als de vrijwilligers. Hiervoor worden individuele gesprekken georganiseerd met de community manager van Boeren voor Buren.

Deze gesprekken (met de wijkcoördinatoren) zullen later nog herhaald worden als een soort van functioneringsgesprekken.

In dit contract wordt ook een vrijwilligersverzekering opgenomen.

4. Training

Bij het opstarten van een nieuwe locatie komt er natuurlijk veel informatie kijken. Om dit overzichtelijk te houden biedt Boeren voor Buren een training aan voor het **kernteam** van de locatie.

Onder het kernteam verstaan wij één wijkcoördinator en een tweetal vrijwilligers.

Er wordt gestart met een **online kennismakingssessie**. Hierin wordt een interactieve presentatie gegeven waarin informatie verstrekt wordt over wat te verwachten valt als je een nieuwe ophaallocatie gaat openen. Hierin wordt zowel de informatie van het draaiboek doorlopen met het kernteam als praktische video's getoond waarin gedemonstreerd wordt hoe een ophaalmoment verloopt. In deze video zie je onder andere hoe vrijwilligers de bestellijsten aflopen, klantvriendelijk zijn, correct wegen en omgaan met de producten.

In het tweede contact met het kernteam wordt een **training op locatie** gegeven. Deze training vindt tijdens het eerste ophaalmoment plaats, namelijk op vrijdagmiddag/avond. Het duurt gemiddeld een halve dag. Bij deze training worden specifieke tips gegeven over hoe je de locatie kan vormgeven, hoe je efficiënt en zorgvuldig klanten hun pakketten samenstelt en nog veel meer.

Het derde contact is gericht naar de wijkcoördinator en kan zowel online als offline plaatsvinden. In deze **individuele training** wordt aangeleerd hoe je vrijwilligers kan motiveren en aansturen en hoe je aan conflict management kan doen.

Deze driedelige training zorgt ervoor dat je voorbereid als nieuw ophaalpunt van start kunt gaan. Later zijn er natuurlijk nog steeds mogelijkheden om ondersteuning te vragen bij problemen en/of vragen.

5. Praktische uitwerking ophaalmoment

A. Bestellingen

De wijkcoördinatoren werken in nauw contact samen met de Boeren voor Buren community manager.

Op donderdag voor de levering krijgen alle wijkcoördinatoren de informatie doorgestuurd die ze nodig hebben voor het ophaalmoment, namelijk:

- **Tellijst:** op vrijdag dient er gecontroleerd te worden of de locatie de juiste hoeveelheden heeft ontvangen zoals besteld. Hiervoor wordt een checklist met de juiste hoeveelheden doorgestuurd.
- **Bestellijst:** hierop staat per klant vermeld wat hij/zij besteld heeft
- **Inpaklijst:** chronologische volgorde van hoe en met welk product (+ hoeveelheid) de pakketten ingepakt dienen te worden
- **Bijzonderheden:** soms zijn er uitzonderingen tijdens een levering, dan worden deze genoteerd. Verder staat er hier ook informatie in vermeld wat er met overgebleven voedsel kan gebeuren.

Deze informatie wordt opgestuurd via mail naar de wijkcoördinatoren door de community manager van Boeren voor Buren. De informatie wordt ook meegeleverd (geprint) met de bestelde producten.

B. Na het ophaalmoment

Na het ophaalmoment wordt er opgeruimd en worden de overschotten op de juiste manier behandeld. Tot nu toe zijn de overschotten verdeeld over organisaties die het kunnen gebruiken. Dit kan gedurende 2022 veranderen.

De wijkcoördinator stuurt die dag of ten laatste maandag na het ophaalmoment een mail naar de community manager binnen Boeren voor Buren met hoe de dag verlopen is. Hierin staat zowel feedback naar Boeren voor Buren als de vermelding van welke klanten niet zijn komen opdagen en klanten die om één of andere reden niet de juiste bestelling hebben gekregen. Zo kan Boeren voor Buren deze informatie verwerken om de processen te optimaliseren.

In deze mail staan ook de namen van (vaste) vrijwilligers die op vrijdag en/of zaterdag aanwezig waren, zodat de vergoedingen uitgewerkt kunnen worden.

C. Extra

Wie verzekert gestolen goederen? Onze voorraden groente en fruit, net zoals enkele apparatuur, zijn verzekerd.



Als ophaallocatie wordt verwacht dat je Boeren voor Buren helpt groeien. **Marketing** is hier een belangrijk onderdeel van. Hieronder kan zowel mond tot mond reclame gezien worden, het uitdelen van flyers als het opzetten van samenwerkingen met buurthuizen.