**Handleiding VERWERKING VERSLAGEN:**

**Taken administratie**

1. **Verzamelen**
	1. **verslagen uitdeelpunten vrijdag.** In het weekend verzamelen van de verslagen van de vijf uitdeelpunten: (worden door de uitdeelpunten via de e-mail toegezonden in loop van de middag/avond van de vrijdag via formatdocument).
	2. **Verslagen (her-)intakes van dinsdag c.q. vrijdag**

N.a.v. de ontvangen verslagen gegevens verwerken.

**2. Comprimeren van de verslagen**

**2.1. Totaal verslag maken:**

Middels plakken en knippen totaal verslag maken (NB aan de hoofde van dienst van de uitdeelpunten zal nogmaals formatdocument worden verzonden zodat er uniformiteit ontstaat in de verslaglegging

**2.2. Verwerken tot een werkbaar en duidelijk document:**

Verwijderen van overbodige informatie: wie is aanwezig qua vrijwilligers, wie niet, hoe laat, ect.

**2.3.Uniformiteit creëren**

Zorg dragen voor uniformiteit qua lettertype, lettergrootte

**2.4.Invoegen voettekst**

Invoegen voettekst: totaalverslag, het weeknummer, de datum en een paginanummer.

*Vanuit het totaal document kan dan gewerkt worden.*

**3. Verwerking verslagen Uitdeelpunten**

* 1. **Afberichten ontvangen:** hoeft niet verder verwerkt te worden
	2. **Niet opgehaald:** meerdere varianten mogelijk:
* **gele kaart: cliënten die 1x verstek hebben laten gaan zonder bericht vooraf**

Indien geen afbericht via uitdeelpunt of telefoonteam: maandagmiddag actie door administratie. Actie: cliënt bellen en mogelijk voicemailbericht inspreken met vermelding dat er die dag nog teruggebeld moet worden. Indien geen reactie: hiervan aantekening maken in dossier met toekenning van gele kaart.

Bij 2x achtereenvolgens niet ophalen zonder afbericht: geel verandert in een rode kaart: dit betekent einde pakket.

* **rode kaart: cliënten die 2 x achtereenvolgens niet ophalen zonder afbericht**

Actie: contact opnemen met cliënt en wijzen op de regels: rode kaart = direct stopzetten pakket.

* **bij drie maal per kwartaal niet ophalen zonder afbericht:** rode kaart = direct stopzetten pakket.
* Vermelden in dossier betreffende cliënt bij MDVA: met aantekening: tot op heden geen afbericht ontvangen: indien geen afbericht via uitdeelpunt of telefoonteam: maandag actie door administratie door telefonisch contact op te nemen met cliënt.
* Het kan zijn dat cliënt op de vrijdag een mail heeft verstuurd of bericht heeft ingesproken bij telefoonteam: tot maandagochtend 12.30 uur wachten op berichtgeving van telefoonteam: dit kan dan op de maandag verwerkt worden met vermelding in dossier van de betreffende cliënt (alsnog afbericht gegeven).

**Bij telefoongesprek met de cliënt kunnen de volgende redenen aangegeven worden ter informatie waarom:**

* De verse producten van cliënten die niet bijtijds afbellen en niet komen opdagen, moeten nu worden afgevoerd.
* Bij een afmelding op donderdag hoeft er geen pakket worden samengesteld.
* Bij een afmelding op vrijdag via het uitdeelpunt kunnen de verse producten nog onder de andere cliënten worden verdeeld.

**N.B.: Indien telefoonnummer is afgesloten en VB niet is geïnformeerd over nieuw telefoonnummer:**

In deze ligt de verantwoordelijk bij de cliënt en niet bij VB. Gele kaart wordt evengoed toegekend en via het uitdeelpunt moet bij client geinformeerd worden naar het telefoonnummer.

Dit geldt ook als telefoon niet wordt opgenomen en/of er geen mogelijkheid tot inspreken is: wel bevindingen vermelden in dossier.

Er ontstaat op deze wijze van registreren een historie waardoor het afhaalgedrag van cliënt in kaart wordt gebracht. Misschien kan in overleg met cliënt gekozen worden voor een ander afhaalpunt, bijvoorbeeld omdat de tijden qua werkzaamheden of afhaaltijd schoolgaande kinderen cliënt beter past.

Alle bevindingen en gegevens vermelden in het betreffende cliënten-dossier met vermelding van:

- datum;

- bevindingen;

- mogelijke actie;

- naam van de administrator

* 1. **Wijzigingen in de gegevens:**
* **wijzigingen m.b.t. gezinssamenstelling, wijziging van uitdeelpunt**: NAW gegevens per dossier, verandering telefoonnummer, wijziging gezinssamenstelling; gegevens aantal broden, wel of niet varkensvlees: verwerken in VB.NU door administratie.
* **wijziging van gegevens betreffende vakantie:** neerleggen bij ICT-team

**3.4. Opmerkingen m.b.t. voedselveiligheid vermeld door de uitdeelpunten**

Opmerkingen m.b.t. voedselveiligheid: bevindingen van desbetreffende uitdeelpunt(en) comprimeren in totaalverslag. Eindverslag via de mail doorgeven aan Everten Hans Al: zij zullen hierin actie ondernemen voor wat betreft opmerkingen voedselveiligheid.

* 1. **Overige opmerkingen:**

Al naar gelang de aard van de opmerkingen: doorgeven aan verantwoordelijke medewerker.

**4. Verwerking verslagen (her-)intakes van dinsdag en vrijdag**

**4.1. Verschillende varianten mogelijk:**

- einde pakket > norm > vermelding datum laatste pakket (brief nr. 4)

- einde pakket op verzoek van cliënt zelf (hoeft geen brief meer)

- afwezigheid voor onbepaalde tijd: dossier op wacht zetten

**4.2. Niet verschenen op de herindicatie:**

 Dossier wordt op stopgezet door de Intakers: administratie verzendt exit brief (nr. 6) met verwijzing naar De Vuister.

Eventueel: Klant belt de maandag na het uitdelen het telefoonteam of heeft voicemail bericht ingesproken; afhankelijk van het verhaal: nieuwe herintake inplannen (in de regel op de eerstvolgende herindicatiezittting) of uitschrijven.

**4.3. Verschenen op de herindicatie zonder papieren:**

Clientmag pakket meenemen dat klaar staat maar dossier wordt door Intakers op stop gezet. Kan desgewenst nieuwe afspraak maken bij het telefoonteam van maandag tot en met donderdag van 09.00 tot 12.00 uur voor gesprek in de Vuister te Koog aan de Zaan. Administratie verzendt exit brief (nr. 6) met verwijzing naar De Vuister.

**5. Versturen van het totale eindverslag**

In het totaalverslag nu de verschillende uitgevoerde acties aangeven:

* in groen: actie is verwerkt door administratie
* in paars: vraag aan een uitdeelpunt
* vragen aan ICT
* signaal voedselveiligheid

 **5.1. Versturen deel-verslag aan de verschillende teamleidsters**

 **5.2. Versturen totale eindverslag aan:** cliënten coördinator (Anke), coördinator Intake (Gert), ICT (Hans en Gisela), voorzitter VBZ (Gré) en telefoonteam (Loes).

**Noodpakketten**

Noodpakketen worden door VB alleen in uiterste nood toegekend. Een tijdelijk noodpakket kan alleen geregeld worden door cliëntencoördinator Anke of door een bestuurslid van de VBZ.