

Onderwerp: Calamiteitenplan**8 april 2015****Voorstel voor de Algemene Ledenvergadering van 25 april 2015**

Tijdens een eerdere Algemene Ledenvergadering is de noodzaak besproken om een calamiteitenplan te hebben, dat door de voedselbanken als leidraad kan worden gebruikt indien zich een calamiteit voordoet. Zo'n plan wordt in dit voorstel beschreven. Voor de kleinere voedselbanken is dit plan mogelijk te zwaar. Zij krijgen het advies het plan in elk geval door te lezen, op een toegankelijke plaats op te slaan en enkele actiepunten uit te voeren zoals het opstellen van een lijst met telefoonnummers.



CALAMITEITENPLAN

1. Inleiding

Hoe goed een voedselbank ook is georganiseerd en voorbereid is op incidenten, er kan altijd een ongewenste gebeurtenis optreden. Denk dan aan onvoldoende mogelijkheden om nog voedsel te verdelen of aan reputatieschade waardoor donateurs wegblijven.

Problemen komen in elke vrijwilligersorganisatie voor, maar wanneer noem je een situatie nu een calamiteit of een crisis? Een calamiteit is een onverwachte gebeurtenis (een incident) die snel kan leiden tot grote materiële en immateriële schade. Als onvoldoende snel en adequaat gehandeld wordt, kan deze schade leiden tot onvoldoende continuïteit in de bedrijfsvoering: verlies van donateurs, van leveranciers en vrijwilligers, onvoldoende mogelijkheden om klanten van pakketten te voorzien. En dat kan je dan een crisis noemen.

Kenmerkend is dat er in de beginfase een gebrek is aan informatie, tijd en eenduidigheid en organisatie. Ook het onderschatten van de mogelijke gevolgen is een kenmerk. Je merkt dat dan verschillende partijen, vrijwilligers, pers, klanten zich met de situatie gaan bemoeien. Een calamiteit bij de voedselbank verschilt niet veel met die bij bedrijven. Denk aan geld ontvreemd, diefstal, brand, voedselvergiftiging, intimidatie enz.

Verder leert de ervaring dat je nooit in detail kan voorspellen hoe nu exact een calamiteit verloopt en wat je dan precies moet doen. Gezond verstand, de tijd nemen en zo nodig advies vragen is altijd het devies.

Dit calamiteitenplan is een soort leidraad. Het voorziet in een overzicht van mogelijke incidenten en bijbehorende maatregelen, die zich bij een voedselbank voor zouden kunnen doen. Het hoofddocument is een leidraad om te gebruiken. Eerst volgt een beschrijving van de organisatorische aspecten, daarna de mogelijke incidenten met daarbij de aandachtspunten die van belang zijn. In de bijlage staan gegevens van de landelijke vereniging en kan de eigen informatie van de voedselbank toegevoegd worden.



2. De organisatie bij calamiteiten

2.1. In de voorbereiding

Veel van de genoemde gebeurtenissen hebben te maken met het gedrag van de eigen vrijwilligers en bestuursleden. Net als bij andere organisaties is het belangrijk om een aantal vaste afspraken te hebben: wat mag wel en wat mag niet? Hoe gaan we aan de slag als er wat aan de hand is? In de bijlagen zijn twee checklijsten toegevoegd; één meer algemeen geldende voor de voedselbankorganisatie en één specifieke voor calamiteiten/incidenten. Het is verstandig om deze checklijsten na te lopen. Maak de voorzitter verantwoordelijk dat deze lijsten 4 maal per jaar geactualiseerd worden.

2.2. De aanpak van een calamiteit

2.2.1. Het calamiteitenteam

Het calamiteitenteam valt onder de verantwoordelijkheid van het bestuur van de voedselbank. Het bestuur van de voedselbank is en blijft eindverantwoordelijk voor de aanpak van de calamiteit.

- 🍷 Formeer bij melding van een incident/calamiteit een eerste team met de volgende rollen:
 - Voorzitter van het overleg (voorzitter van het bestuur of diens vervanger)
 - Minimaal twee andere bestuursleden:
 - Communicatie
 - Verantwoordelijk voor het onderwerp van de calamiteit
- 🍷 Vul dit kleine team aan met een expert (adviseur) waar de calamiteit betrekking op heeft, bijvoorbeeld een bestuurslid uit het landelijk bestuur;
- 🍷 Voor de voorzitter: neem contact op met het landelijk bestuur om te overleggen;
- 🍷 Zorg voor verslaglegging vanaf het begin;

Let op: een valkuil is, dat er met teveel mensen in het team zitten, waardoor de effectiviteit van de vergaderingen en de besluitvorming afnemen. Wees zuinig met de stoelen!

2.2.2. De vergaderingen

Elke vergadering van het team begint op tijd en verloopt via een vaste agenda:

- 🍷 Vaststellen verslag vorige bijeenkomst en check van de actielijst vorige vergadering (zijn de gemaakte afspraken uit het vorige overleg uitgevoerd);
- 🍷 Beeldvorming: wat is er nu aan de hand, welke ontwikkelingen?
- 🍷 Meningsvorming/oordeelsvorming: wat vinden we ervan en wat zijn de mogelijke scenario's;

- 📌 Besluitvorming: wat gaan we doen (en wie), welke afspraken hangen daar aan vast, wat gaan we communiceren (door wie, wanneer en hoe);
- 📌 Afspraken voor de volgende vergadering: wie, wanneer, waar.

2.2.3. Verslaglegging

Na afloop zal je willen evalueren: wie heeft wanneer wat besloten, wat was er nu echt aan de hand. Daarom is het belangrijk om vanaf de eerste minuut te starten met het vastleggen van de gegevens. Bij het maken van afspraken met derden is het handig om deze afspraak gelijk per mail te bevestigen of door de andere partij een handtekening onder het verslag te laten zetten. Daarmee zorg je dat besluitvorming te herleiden is en dat je als calamiteitenteam goede verantwoording af kan leggen.

Ook kan je bij het wisselen van teamleden makkelijk de overdracht doen door de verslagen te laten lezen.

In de beginfase is het belangrijk om even goed adem te halen en tot tien te tellen. Overhaaste besluiten of snelle communicatie kunnen de situatie verergeren. Verder, controleer altijd of de informatie juist is. Door na te vragen bij meerdere mensen, door te vragen of ze het zeker weten of dat ze denken het te weten. Ga niet speculeren, hou rekening ermee dat je vooral dingen **niet** weet. Belangrijk is om overzicht te krijgen van wat er aan de hand is en wat nodig is. Maar: stel prioriteiten, niet alles hoeft gelijk.

In verdere fases is continuïteit in het team belangrijk: mensen moeten slapen, hebben andere afspraken ed. Zorg dat hier in het team aandacht is, bijvoorbeeld voor overdracht aan een ander.

Besteed in latere fases ook aandacht aan nazorg. Geef ruimte om emoties te uiten, mensen kunnen zich schuldig voelen of beschuldigd voelen. Dus zorg voor een evaluatie, ook om herhaling te voorkomen.

Omdat communicatie belangrijk is bij calamiteiten is in bijlage 3 extra informatie opgenomen over welke communicatie in welke fase handig is.



3. Mogelijke calamiteiten en aanpak

3.1. Algemeen

Als je een aantal mensen bij elkaar en ze laat bedenken wat er allemaal aan calamiteiten kunnen gebeuren, zal dit een aardige lijst worden. Dit calamiteitenplan behandelt de vier belangrijkste calamiteiten, namelijk:

- ♥ Fraude
- ♥ Problemen met voedselveiligheid
- ♥ Brand
- ♥ Ongewenst gedrag

Al deze ongewenste gebeurtenissen zijn beschreven via het stramien:

- ♥ Wat kan er aan de hand zijn (scenario's)
- ♥ Hoe voorkom je een dergelijke situatie (preventie)
- ♥ Hoe kan ik het beste handelen? (plan van aanpak maken)
- ♥ Hoe kan ik het beste communiceren? (naar buiten treden)

In sommige gevallen wordt ingegaan op bijzonderheden zoals aansprakelijkheid en externe factoren.

3.2. (Het vermoeden van) Fraude

3.2.1. Wat kan er aan de hand zijn?

Voedselbanken zijn volledig afhankelijk van giften van derden. Daarmee willen we onze doelgroep, mensen die het financieel moeilijk hebben, ondersteunen met voedsel. Maar, wat als de penningmeester er met de kas vandoor is? Wat als achteraf ineens blijkt dat rekeningen niet betaald zijn? En dat de raming van sponsorinkomsten te optimistisch is? En er sprake is van financieel wanbeleid? Onderstaande tips laten zien wat te doen als uw organisatie in de knel zit omdat de penningmeester er met de kas vandoor is of er onverhoopt te weinig middelen zijn. Maar ook hoe u dit kunt voorkomen.

3.2.2. Hoe voorkom je een dergelijke situatie?

- ♥ Zorg voor bestuurders en vrijwilligers met de juiste kwaliteiten voor het uitvoeren van hun taak. Stel, je neemt iemand als penningmeester in het bestuur op zonder dat deze persoon over voldoende bekwaamheden beschikt voor zo'n functie en er komt financiële wanorde uit voort. Dan zal de rechter het bestuur aansprakelijk (kunnen) stellen op grond van onbehoorlijk bestuur;



- 🍷 Zorg voor gescheiden verantwoordelijkheden: de penningmeester zet de betalingen klaar in het systeem, een ander bestuurslid verricht de betalingen. Daarmee kijken meerdere mensen mee in het financieel systeem;
- 🍷 Besteed ruime aandacht in de bestuursvergaderingen aan de begroting en aan de jaarrekening om zeker te zijn dat uw voedselbank voldoende middelen heeft om de rekeningen te voldoen. Beperk dit niet tot eens per jaar zodat er voldoende tijd is om te reageren;
- 🍷 Beschrijf de bevoegdheden van bestuursleden helder in de statuten en het huishoudelijk reglement van uw organisatie;
- 🍷 Zorg altijd voor concrete afspraken met de kascommissie over kascontrole. Zorg dat de kascontrole daadwerkelijk goed en zorgvuldig wordt uitgevoerd!

3.2.3. Hoe kan je het beste handelen bij (het vermoeden van) fraude?

- 🍷 Formeer direct het calamiteitenteam uit het bestuur om de zaak te onderzoeken. In dit geval: overweeg om in een eerste fase het team te beperken tot twee bestuursleden. Betrek desgewenst een vertrouwenspersoon van buiten, bijvoorbeeld iemand van de landelijke vereniging, om als objectief persoon mee te denken over een goede aanpak.
- 🍷 Achterhaal wat feitelijk het probleem is door afzonderlijk in gesprek te gaan met alle directe betrokkenen (penningmeester en overige bestuursleden). Stelregel is om onafhankelijk met alle partijen te praten. Stel daarbij altijd de vraag hoe men het wil of kan oplossen.
- 🍷 Overweeg om het rekeningnummer te blokkeren. Overleg hierover met de bank.
- 🍷 Leg bij elke stap, elk gesprek alles schriftelijk vast en laat tekenen voor gezien.
- 🍷 Zoek uit wat precies de omvang van de fraude is en om welk bedrag het gaat.
- 🍷 Spreek de penningmeester mondeling én schriftelijk aan door een aangetekende brief te sturen waarin de feiten vermeld staan. Geef daarin een termijn aan waarop de betreffende persoon kan reageren om het op te lossen.

Wil en kan de persoon het terug betalen? Spreek dan een aflossingstermijn af. Kan de persoon het niet terugbetalen, stel dan de persoon in gebreke. Bij een redelijk vermoeden van fraude wordt altijd aangifte gedaan bij de politie.

3.2.4. Hoe kan je dit het beste communiceren?

- 🍷 Maak zo snel mogelijk afspraken over hoe je negatieve publiciteit kunt voorkomen. Stel één bestuurslid aan waar mensen uit de organisatie met vragen over de kwestie terecht kunnen. Spreek ook af wie de woordvoerder is voor de buitenwereld;
- 🍷 Afhankelijk van de omvang van de fraude kan je de rest van de organisatie informeren in een extra bijeenkomst of via een informatiebulletin;



- 🍷 Vergeet donateurs niet in de communicatie;
- 🍷 In zowel het intern (eigen organisatie) als extern contact (buitenwereld) is het van belang eerlijk te zijn over de feiten. Geef ook aan hoe tot nu toe gehandeld is en wat de vervolgstappen zijn;
- 🍷 Indien de voedselbank niet meer aan zijn financiële verplichtingen kan voldoen, zal het bestuur in overleg moeten met de schuldeisers.

3.2.5. Is er sprake van aansprakelijkheid?

Iedere bestuurder moet zijn bestuurstaak naar behoren uitoefenen. Dat staat in het burgerlijk wetboek. In principe is de penningmeester hoofdelijk aansprakelijk, dus in persoon. Immers, hij is niet bevoegd om er met de kas vandoor te gaan en had hiervoor ook geen toestemming van de andere bestuursleden. Maar is er sprake van wanbestuur (de kas is bijvoorbeeld niet goed gecontroleerd) dan zijn alle bestuursleden hoofdelijk aansprakelijk. Indien een bestuurslid wel binnen de regels van statuten en huishoudelijk reglement handelt, is dit bestuurslid niet persoonlijk aansprakelijk.

3.2.6. Fraude

3.2.7. situaties met externe oorzaken

Voedselverwerving en fondsenwerving zijn belangrijk voor de voedselbanken. Er kan misbruik gemaakt worden van de naamsbekendheid van de voedselbank door derden. Zorg daarom dat duidelijk is bij de werving van voedsel en van geld, wat de “echtheidskenmerken” zijn van de voedselbank en waar referenties ingewonnen kunnen worden. Vermeld dit ook op de eigen website. Mocht er mogelijk fraude door derden gesignaleerd worden (dus personen/instanties die misbruik maken van de naam voedselbank), neem dan contact op met Voedselbank Nederland. Eén van de opties is om aangifte te doen. Daarnaast is een communicatie-actie handig om afstand te nemen van de gesignaleerde fraude.

3.3. Problemen met voedselveiligheid

3.3.1. Wat kan er aan de hand zijn?

De voedselbank krijgt voedsel van derden om daarna te verdelen. Ook de voedselbank moet voldoen aan het wettelijk voorgeschreven voedselveiligheidssysteem op basis van het H.A.C.C.P. principe. Daarvoor is een certificeringssysteem ontwikkeld. Gelukkig hebben al veel voedselbanken de status GROEN. Jaarlijks wordt dit ge-audit, er is een Handboek Voedselveiligheid, iedereen borgt temperaturen en checkt met de richtlijnen hoe lang voedsel nog aan klanten mag worden uitgedeeld. Nu kan het toch gebeuren dat er klanten ziek worden van door de voedselbank verstrekt voedsel. Dat is een vervelende situatie. Ook voor de reputatie (betrouwbaarheid van de geleverde goederen) kan dit ernstig zijn.




3.3.2. Hoe voorkom je een dergelijke situatie?

- ♥ Zorg voor bestuurders en vrijwilligers met de juiste kwaliteiten voor het uitvoeren van hun taak. Voor de verdeling van voedsel is het belangrijk om nauwgezet te kunnen werken en belang te hechten aan procedures;
- ♥ Zorg dat er een bestuurslid expliciet verantwoordelijk is voor voedselveiligheid en laat de resultaten van audits terugkomen op bestuursvergaderingen;
- ♥ Zorg dat er voldaan wordt aan het Handboek Voedselveiligheid en de andere voorwaarden die horen bij de status GROEN;
- ♥ Zorg dat vrijwilligers bij twijfel over de houdbaarheid en bruikbaarheid advies in kunnen winnen bij een verantwoordelijk persoon binnen de voedselbank;
- ♥ Geef medewerkers die verantwoordelijk zijn voor voedselverstrekking regelmatig een training en leg de inhoud van de trainingen vast;
- ♥ Zorg voor een acceptatieprotocol, waarbij duidelijk is voor leveranciers welke producten wel/niet welkom zijn;
- ♥ Informeer de klanten over de werkwijze van de voedselbank. Het is immers net als bij inkopen in de supermarkt: als je het niet vertrouwt, dan eet je het niet;
- ♥ Stel een klachtenprocedure in, waardoor klanten makkelijk de voedselbank kunnen benaderen met klachten over het verstrekte voedsel.

3.3.3. Hoe kan ik het beste handelen met problemen met de voedselveiligheid

- ♥ Formeer direct een team vanuit het bestuur, aangevuld met bijvoorbeeld een externe met expertise voedselketen/logistiek. Dit kan iemand uit het landelijke team Voedselveiligheid zijn.
- ♥ Treedt in overleg met het landelijk bestuur: om de Nederlandse Voedsel en warenautoriteit erbij te betrekken en om ondersteuning te vragen bij de verdere afhandeling.
- ♥ Verzamel informatie over het pakket waar mogelijk problemen uit zijn ontstaan. Ga na waar dit nog meer is uitgedeeld en ga in detail na wat de inhoud is, wanneer dit pakket is verstrekt.
- ♥ Definieer of het een incident was, of dat kans op herhaling mogelijk is, of dat er een voortdurend risico is.
- ♥ Traceer de bron via de voorraadadministratie.
- ♥ Zorg dat gegevens over bijvoorbeeld het koelsysteem worden veiliggesteld.
- ♥ Hou rekening met een uitgebreid onderzoek door derden (inspecteur volksgezondheid) bij het overlijden mogelijk door voedsel van de voedselbank.
- ♥ Maak een plan voor de eerste week/weken om te zorgen dat klanten pakketten blijven ontvangen. Het regionaal distributiecentrum kan hier bij ondersteunen.

3.3.4. Hoe kan ik dit het beste communiceren?

-  Maak zo snel mogelijk afspraken over wat wanneer verteld gaat worden aan de pers. Stel één persoon aan waar mensen uit de voedselbank organisatie met vragen terecht kunnen. Spreek ook af wie de woordvoerder is voor de buitenwereld en hou het ook bij één woordvoerder.
-  Afhankelijk van de omvang stel je de vrijwilligers en klanten in kennis in een extra bijeenkomst en/of via een informatiebulletin;
-  In zowel het intern (eigen organisatie) als extern contact (buitenwereld) is het van belang eerlijk te zijn over de feiten. Ga niet speculeren over oorzaken, blijf bij de feiten.

3.3.5. Is er sprake van aansprakelijkheid?

Iedere bestuurder moet zijn bestuursstaak naar behoren uitoefenen. Dat staat in het burgerlijk wetboek. Met problemen met voedselveiligheid zal de organisatie doorgelicht worden door de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA). Hoofdelijke aansprakelijkheid zal minder aan de orde zijn. Wel kan een boete opgelegd worden, een schadevergoeding geëist worden of zelfs, bij ernstige overtredingen een strafrechtelijk traject ingezet worden. Dit zal uit het genoemde onderzoek moeten blijken.

3.4. Brand

3.4.1. Wat kan er aan de hand zijn?

De meeste branden in bedrijfspanden ontstaan als er niemand in het pand is, vaak door gebreken in apparatuur, vandalisme en onoplettendheid. Overdag worden brandjes snel gesignaleerd, gemeld en geblust. Gelukkig komt het zelden voor dat er slachtoffers vallen bij brand in bedrijfsgebouwen. Als een bedrijfsgebouw een brandmeldinstallatie heeft, zal bij een melding de brandweer automatisch uitrukken naar de brand. De meldkamer probeert vervolgens contact op te nemen met de daar bekende contactpersoon van de voedselbank. Als er geen brandmeldinstallatie is in het bedrijfspand zit (dit is vaak niet verplicht), dan is ontdekking van de brand afhankelijk van buitenstaanders, voorbijgangers. De brandweer gaat dan aan de gang met blussen, de politie zal proberen de contactpersonen te achterhalen. Bij een redelijke brand zal de schade enorm zijn waardoor de continuïteit van de voedselverstrekking in het geding is omdat de locatie niet beschikbaar is of omdat gegevens niet bereikbaar zijn.

3.4.2. Hoe voorkom je een dergelijke situatie?




Een lijstje:

-  Zorg dat één van de bestuursleden belast is met brandveiligheid. Dit is vaak dezelfde persoon die zich bezig houdt met ARBO. Zorg voor de juiste brandpreventieve maatregelen: goedgekeurde apparatuur, goedgekeurde elektrische installatie;
-  Wees alert met brandgevoelige apparatuur, bijvoorbeeld accu's van vorkheftrucks e.d.;
-  Vraag aan de brandweer om een brandveiligheidscheck te doen;
-  Zorg voor een goed ARBO-plan. Daar hoort ook een risico-inventarisatie bij;
-  Zorg voor de aanwezigheid van kleine blusmiddelen (brandblusser, branddeken in de keuken);
-  Zorg voor een goede verzekering van het gebouw en de opstal;
-  Zorg voor regelmatige back-ups van de bestanden van de voedselbank (bijv. Klantgegevens, vrijwilligersgegevens en voorraadadministratie) en bewaar deze op een andere locatie;
-  Zorg dat contactpersonen van de voedselbank bereikbaar zijn door deze bijvoorbeeld te vermelden op de website van de voedselbank.

3.4.3. Hoe kan ik het beste handelen?

-  Formeer direct een team vanuit het bestuur, aangevuld met bijvoorbeeld een externe met expertise verzekeringen;
-  Faciliteer de brandweer en de politie door te vertellen hoe het pand in elkaar zit en waar belangrijke zaken aanwezig zijn, bijvoorbeeld computers, de koelcellen e.d.;
-  Wees alert op sporen van braak en/of brandstichting (wat is anders dan normaal), voorkom dat je sporen vernietigt en daarmee het achterhalen van de oorzaak bemoeilijkt;
-  Neem contact op met de verzekering over hoe om te gaan met de eerste beredding. De verzekering stuurt vaak een expert om te ondersteunen bij de eerste acties;
-  Maak een plan voor de eerste week: wat moet er allemaal gebeuren voor de continuïteit;
-  Neem contact op met het landelijke bestuur voor ondersteuning;
-  Houdt rekening met een intensieve periode van weken en neem dit ook in de planning op.

3.4.4. Hoe kan ik het beste communiceren?

-  Maak zo snel mogelijk afspraken over wat wanneer verteld gaat worden aan de pers. Stel één persoon aan waar mensen uit de organisatie met vragen terecht kunnen. Spreek ook af wie de woordvoerder is voor de buitenwereld en hou het ook bij één woordvoerder.
-  Afhankelijk van de omvang stel je de vrijwilligers en klanten in kennis in een extra bijeenkomst en/of via een informatiebulletin;
-  In zowel het intern (eigen organisatie) als extern contact (buitenwereld) is het van belang eerlijk te zijn over de feiten. Ga niet speculeren over oorzaken, blijf bij de feiten.

3.4.5. Aansprakelijkheid




Iedere bestuurder moet zijn bestuursstaak naar behoren uitoefenen. Dat staat in het burgerlijk wetboek. Bij brand zal de verzekeraar de oorzaak willen achterhalen. Hoofdelijke aansprakelijkheid zal minder aan de orde zijn, tenzij één van de bestuursleden verdacht wordt van brandstichting. Dat is overigens een strafrechtelijke zaak, waarbij de politie het onderzoek zal leiden. Meestal zal de verzekeraar willen weten of de voedselbank nalatig is geweest alvorens ze tot uitkering overgaan.

3.5. Ongewenst gedrag

3.5.1. Wat kan er aan de hand zijn ?

Deze situaties zullen beperkte omvang hebben, maar wel mogelijk aandacht krijgen in de pers. Bij ongewenst gedrag valt te denken aan: vrijwilligers, die onvoldoende professioneel omgaan met klanten, diefstal door vrijwilligers uit de voorraad, seksuele intimidatie door een vrijwilliger. Dit hoeft niet uit te groeien naar een calamiteit maar als er geroddeld wordt, de pers gaat schrijven in de kranten en er een stroom van klachten komt, kan het uit de hand lopen.

3.5.2. Hoe voorkom je een dergelijke situatie?

-  Zorg altijd voor een zorgvuldige selectie – of aannameprocedure van de vrijwilligers;
-  Vraag aan potentiële nieuwe bestuursleden een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)
-  Zorg ervoor dat vrijwilligers de gedragscode kennen en besteed regelmatig aandacht hieraan (op een positieve manier door gewenst gedrag te benoemen in nieuwsbrieven/bijeenkomsten);







- ♥ Zorg voor een vertrouwenspersoon binnen het bestuur, die een onafhankelijke positie heeft voor vrijwilligers (bijvoorbeeld de secretaris);
- ♥ Leg formeel vast dat alle klachten en signalen die eventueel op misstanden kunnen duiden onmiddellijk onderzocht moeten worden;
- ♥ Wees alert op signalen;
- ♥ Zorg dat vrijwilligers de ruimte hebben om het omgaan met moeilijke situaties te bespreken

3.5.3. Hoe kan ik het beste handelen?

- ♥ Formeer direct een team vanuit het bestuur, aangevuld met bijvoorbeeld de vertrouwenspersoon;
- ♥ Neem meldingen van wie dan ook (klanten, leveranciers, vrijwilligers) altijd serieus;
- ♥ Maak een plan om de feiten te achterhalen;
- ♥ Houd altijd in een logboek elke stap bij die waar en wanneer wordt gezet;
- ♥ Voer per tweetal een gesprek met betrokkenen en zet zaken op een rij. Verwijs waar nodig naar gespecialiseerde hulpverlening. Geef aan dat de betrokkenen de mogelijkheid hebben aangifte te doen bij de politie bij ernstige zaken bijv. een verkrachting. Bij bijvoorbeeld diefstal kan het bestuur zelf aangifte doen bij de politie;
- ♥ Voer per tweetal een gesprek met degene waarop de melding van toepassing is.
- ♥ Spreek een tijdelijke non-actiefstelling af met degene waarop de melding betrekking heeft en leg dit schriftelijk vast. Lukt dat niet, overweeg dan een schorsing;
- ♥ Maak altijd een gespreksverslag dat aan betrokkenen wordt voorgelegd;
- ♥ Vraag indien de zaak erg gevoelig ligt of als er sprake is van heftige emoties, eventueel een externe vertrouwenspersoon om ondersteuning;
- ♥ Afhankelijk van de voortgang (veroordeling of niet, vermoedens blijven of zijn geheel weggenomen) kan sprake zijn van functieonthefving, ontslag als vrijwilliger, dan wel dat de betreffende persoon dezelfde functie of een andere functie gaat vervullen;

3.5.4. Hoe kan ik het beste communiceren?

-  Draag zorg voor een heldere interne boodschap, blijf bij feiten en spreek vermoedens niet uit;
-  Wees zuinig met details over motieven en dergelijke om de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen te beschermen;
-  Voorkom een geruchtencircuit door bijtijds en volledig te communiceren;
-  Beleg eventueel een vrijwilligersavond. Geef daarin zoveel mogelijk openheid van zaken en scheidt daarbij feiten en vermoedens. Leg op rustige manier uit hoe tot nu toe gehandeld is en hoe verder wordt gehandeld.

BIJLAGE 1: CHECKLIJSTEN

Checklijst algemeen

- ♥ Maak een organogram met functies en verantwoordelijkheden van bestuur/coördinatoren (organisatieplan);
- ♥ Wijs specifieke aandachtsgebieden toe aan bestuursleden en leg dat vast;
- ♥ Stel een gedragscode vast en zorg dat vrijwilligers hiermee bekend zijn;
- ♥ Stel een vertrouwenspersoon aan;
- ♥ Stel een klachtenprocedure vast (voor klanten en voor vrijwilligers)
- ♥ Zorg voor de juiste verzekeringen : vrijwilligers, bestuursaansprakelijkheid, inzittendenverzekering, opstal/inboedel;
- ♥ Zorg dat belangrijke gegevens (bijvoorbeeld dit plan, klantgegevens, de gegevens van vrijwilligers) beschikbaar zijn ten tijde van de calamiteit (bijv. d.m.v. een regelmatige back-up) met respect voor de vertrouwelijkheid van deze gegevens.

Checklijst voor calamiteiten

Zorg dat de voedselbank organisatie 24/7 bereikbaar is en zorg dat anderen dat weten (website);

Zorg voor een actuele lijst met contactgegevens (telefoon, mobiel, mail, adres) van:

- ♥ Bestuur en experts waarmee bestuur ten tijde van crisis kan worden uitgebreid
- ♥ Vrijwilligers
- ♥ Stakeholders, zoals leveranciers, sponsors, eigenaar van het pand, etc.
- ♥ Media, lokaal en regionaal
- ♥ Voedselbank servicecentrum en ook landelijke bestuursleden (voorzitter, vice-voorzitter en communicatie)
- ♥ Hulpdiensten (Brandweer, Politie, Ziekenhuis, Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit, Milieu dienst, etc)

Telefoonlijst: deze moet op centrale plaatsen beschikbaar zijn (digitaal en hardcopy)

naam	functie	Mobiele nummer	2 ^e telefoon nummer	overig
	Voorzitter Voedselbank			Altijd bellen
	Verantwoordelijk bestuurslid voedselveiligheid			
	Bestuurslid communicatie			
	Algemeen coördinator			
	Brandweer			
	Politie			
	Ziekenhuis-spoed			
	NVWA			
	Milieudienst			
	VB servicecentrum			
	Voorzitter VB Nederland			
	Vice-voorzitter VB Nederland			
	Bestuurslid Voedselveiligheid VB Nederland			
	Bestuurslid Communicatie VB Nederland			

Ter info: Meldwijzer onveilige levensmiddelen NVWA:
www.vwa.nl/txmpub/files/?p_file_id=21626

**BIJLAGE 2: RELEVANTE NAMENLIJST EN TELEFOONNUMMERS
VOEDSELBANKEN NEDERLAND**

Voedselbanken Nederland Fraude:

1. Jouke Schat, Mobiel (06) 55 74 70 45

Voedselbanken Nederland bij brand/problemen continuïteit voedselverdeling:

1. Fokke van der Veer. Mobiel 06 46 886 500
2. Tom Hillemans. Mobiel 06 53 722 609

Voedselbanken Nederland bij voedselveiligheidsproblemen:

1. Jaap Sala. Mobiel 06 48 527 247
2. Henk van der Meer. Mobiel 06 12 988 709

Voedselbanken Nederland bij ongewenst gedrag

1. Pieter Tankink. Mobiel 06 21 454 907
2. Tom Hillemans. Mobiel 06 53 722 609

Voedselbanken Nederland bij woordvoering bij calamiteiten:

1. Leo Wijnbelt. Mobiel 06 11 420 882
2. Pien de Ruig. Mobiel 06 51 155 102

**BIJLAGE 3: CRISISCOMMUNICATIE**

In het boek 'Goed nieuws in kwade tijden; crisiscommunicatie in de praktijk' (Stamsnijder P, 2002) worden de fasen in een crisis vergeleken met de groeistadia van de mens. Een handig overzicht over hoe je kunt communiceren in de verschillende stadia van een crisis.

Fase	Wat doen de media?	Hoe communiceert u?
Conceptie	De fout of ongeval in uw organisatie komt in het nieuws. De media stellen het incident centraal.	<ul style="list-style-type: none">♥ Erken het incident.♥ Verzamel alle informatie.♥ Vang de gedupeerden op.♥ Kondig een intern onderzoek aan.
Geboorte	Het incident is geen nieuws meer, maar media besteden nu aandacht aan de gevolgen van het incident.	<ul style="list-style-type: none">♥ Informeer alle betrokken doelgroepen feitelijk (wat moeten uw klanten/leden doen?).♥ Kondig maatregelen aan.♥ Breng de realiteit onder de aandacht.♥ Luister naar betrokken partijen en stel vragen.♥ Nodig de media uit voor een gesprek.♥ Toon echte interesse.
Groei	Uw crisis komt meer op de achtergrond, media stellen de oorzaken van het incident centraal.	<ul style="list-style-type: none">♥ Communiceer feiten (bijvoorbeeld de eerste resultaten van uw onderzoek of van de getroffen maatregelen).♥ Zorg dat stakeholders positief naar buiten treden.
Volwassenheid	Media behandelt uw crisis in de vorm van commentaar (o.a. columns) of analyse.	<ul style="list-style-type: none">♥ Communiceer uw mening.♥ Geef inzicht in de leerpunten van de organisatie.♥ Evalueer en stuur bij als dat nodig is.
Ouderdom	Uw crisis is oud nieuws geworden. De media herkaut hoogstens het incident en de media-aandacht verflauwt.	<ul style="list-style-type: none">♥ Zorg voor structurele (beleids-)maatregelen.♥ Toon geduld.♥ Organiseer nazorg.

Bron (vrij vertaald): 'Goed nieuws in kwade tijden; crisiscommunicatie in de praktijk' (Stamsnijder P, 2002)