



Evaluatierapport 1 jaar KringKruidenier

Januari 2017

HIER KOMT DE BUDGETWINKEL...

OPENING VERWACHT TEGEN APRIL 2015

Meer info? Team groepswerk "De Link" – 014-24 66 91 of 0473-33 43 52 – delink@omwherental.be

WIJ HADDEN EEN DROOM...

Wij¹ hadden een droom dat betaalbare, kwaliteitsvolle en gezonde voeding en levensmiddelen beschikbaar zouden zijn voor iedereen. Ook voor hen die het financieel minder breed hebben.

Wij hadden een droom dat mensen in armoede ook zélf kunnen kiezen wat ze kopen en dat ze hiervoor een prijs betalen die hen én de producten in hun waarde laten.

Wij hadden een droom dat mensen met minder kansen een luisterend oor kunnen vinden en uit hun isolement kunnen komen. Wij hadden een droom dat dit op een inclusieve manier gebeurde, zonder (verder) te marginaliseren.

Wij hadden een droom dat we voedseloverschotten konden beperken en een antwoord konden bieden op de massale verspilling van voedsel in onze moderne samenleving.

Wij hadden een droom dat mensen aansluiting konden vinden in onze samenleving door zich actief in te zetten. Wij hadden een droom dat mensen hun eigen kwaliteiten en talenten konden inzetten en ontplooien, op een laagdrempelige manier.

Wij hadden een droom dat we een concept bedachten dat al onze wensen bevatte en dat we konden doorgeven aan andere gemeenten die dezelfde droom als ons koesteren.

Wij hadden een droom...

En dromen is mooi, maar wij zijn nogal van het “doen”.

Wij hadden een droom en deze maakten we werkelijkheid.

Wij hadden een droom, en dat werd “dé KringKruidenier*”.

*De woorden met * vindt u in een verklarende woordenlijst, op alfabetische volgorde achteraan in dit rapport.

¹ Wanneer “we” spreken van “we” of “wij” dan gaat dat over de coördinatoren van het project “Kringkruidenier”, de leden van Team Groepswerk De Link* van OCMW Herentals (waar deze coördinatoren tevens deel van uit maken) én de leidinggevenden van dit team.

DANKWOORD

We willen graag volgende mensen bedanken voor het mee-dromen, mee-denken en mee-doen. Zonder hen was de KringKruidenier niet wat hij nu is.

Dank jullie wel aan de vele vrijwilligers van de Ontmoetingsruimte en de kruidenier voor jullie onbetaalbare inzet. Dank jullie wel Mieke, Souhade, Bianca, Carine, Guy, Rita, Rosa, Chris, Albert, Michael, Ludwig, Edith, Keda, Diane, Kelly, Iris, Martine, Navid, Suaad, Valentina, Patricia, Betty, Jos, Sandra, Chris, Lieve, Nadine, Maria, Elien, Chantale, Sonja, Celine, Jorien, Monique en Marina.

Dank jullie wel aan onze vaste medewerkers Martine en Veerle, voor jullie enthousiasme, moed en doorzettingsvermogen bij het mee vorm geven van het project.

Dank jullie wel aan de vele klanten en sympathisanten van onze winkel en ontmoetingsruimte voor jullie bezoeken, ideeën, kritische bedenkingen, steun en vertrouwen.



INLEIDING

Op 7 juli 2015 opende KringKruidenier “De Cirkel” voor de eerste keer zijn deuren. We startten een sociale kruidenier*, met dat verschil dat we niet enkel aan toegeleide klanten* verkochten, maar onze deuren ook open zetten voor solidaire klanten*. Daarnaast wilden we iets doen aan de massale voedselverspilling.

Onze streefdoelen waren: een nieuw en sociaal winkelconcept uitwerken dat economisch rendabel is, tewerkstellingsplaatsen opzetten voor laaggeschoolden, ontmoetingskansen bieden, mensen de kans geven om vrijwilligerswerk te doen en vormingen organiseren rond gezonde voeding.

Het project startte als een proefproject, ondersteund met subsidies. Het zou later worden geëvalueerd en de mogelijkheden tot het verder bestaan zouden worden bekeken.

Ondertussen is KringKruidenier “De Cirkel” in Herentals één jaar geopend (de planning en voorbereidingen niet meegerekend) en is het tijd voor deze evaluatie.

Hoe ver staan we met het bereiken van onze dromen en doelstellingen? Hoe ziet onze klantengroep er uit? Verkopen we nog steeds aan zowel toegeleide als aan solidaire klanten? Hebben we ook écht wat kunnen doen aan de voedselverspilling in onze regio? Hoe financieel haalbaar is ons nieuw concept gebleken en kunnen we er een rendabel project van maken? Wat bereiken we, naast de cijfers, op sociaal vlak?

Een antwoord op al deze vragen én meer, vindt u in dit document.

Voordat we het concreet over dé KringKruidenier hebben, nemen we u mee naar het waarom van het ontstaan van het project. Hiervoor blikken we terug op de allereerste zaadjes die werden geplant, om uiteindelijk te komen tot wat er vandaag staat én groeit.

Vervolgens verklaren we nader wat een sociale kruidenier is en wat het winkelconcept “KringKruidenier” juist inhoudt. We geven u meer informatie over onze klantengroepen (de toegeleide klanten en de solidaire klanten), ons prijzenbeleid en de herkomst van onze producten. We geven u onze beweegredenen mee om tot deze invulling van ons concept te komen en staven dit alles met cijfers en grafieken.

Na deze “stand van verleden en huidige zaken”, gieten we onze bevindingen in een evaluatie én bespreken we ons toekomstbeeld.

Dit gehele verhaal doen we, zoals gezegd, vanuit feiten en cijfers, maar ook vanuit beleving, gevoel en ervaring. We geven u grafieken en doelstellingen, maar laten ook onze vrijwilligers aan het woord. Hiermee hopen we u een volledig, gestructureerd en werkelijk verhaal te geven over de KringKruidenier en al zijn facetten.

Inhoud

1	Historiek: van de eerste zaadjes tot het groeiproces.....	7
2	Wat is een KringKruidentier?.....	11
2.1	Winkelconcept KringKruidentier “De Cirkel” in Herentals	13
2.1.1	Aangeboden producten.....	13
2.1.2	Klanten.....	15
2.1.3	Prijsetting en prijzen	21
2.1.4	Samenvatting Winkelconcept KringKruidentier	22
2.1.	Organisatiestructuur KringKruidentier	24
2.1.1.	Structuur.....	24
2.1.2.	Personeel.....	24
2.1.3.	Taakverdeling en afspraken binnen de organisatiestructuur	26
2.2.	Sociale kenmerken van de KringKruidentier	26
2.2.1.	Doelstelling 1:.....	26
2.2.2.	Doelstelling 2:.....	29
2.2.3.	Doelstelling 3:.....	33
2.2.4.	Doelstelling 4:.....	36
2.3.	Het financiële kader van de KringKruidentier.....	37
2.3.1.	Begroting	37
2.3.2.	Omzet winkel en ontmoetingsruimte KringKruidentier	39
2.4.	Het logistieke verhaal van de KringKruidentier	43
2.4.1.	Winkelruimte en kassasysteem.....	43
2.4.2.	Magazijn en opslagruimte	45
2.4.3.	Invoer en leveringen.....	45
2.5.	Projectcommunicatie	46
2.6.	Partners en netwerk.....	47
3	Evaluatie.....	48
3.1	Realisaties na 1 jaar	48
3.1.1	Doel van de budgetwinkel.....	48
3.1.2	Waarom dit concept?	50
3.1.3	Waarom nu?	51
3.1.4	We kennen deze markt nog onvoldoende.	53
3.1.5	Tewerkstelling in de ‘Budgetwinkel’.	53
3.1.6	Dit businessplan is niet af.....	56
3.1.7	Timing en focus van het proefproject.	56
4	Toekomst.....	60
4.1	Uitdagingen	60
4.1.1	Uitdagingen i.v.m. de aangeboden producten.....	60

4.1.2	Uitdagingen i.v.m. de klanten en de doelgroep	61
4.1.3	Uitdagingen i.v.m. de prijssetting.....	62
4.1.4	Uitdagingen i.v.m. de organisatiestructuur.....	63
4.1.5	Uitdagingen i.v.m. de sociale doelstellingen.....	63
4.1.6	Financiële uitdagingen.....	65
4.1.7	Logistieke uitdagingen.....	67
4.1.8	Uitdagingen i.v.m. communicatie	68
4.1.9	Uitdagingen i.v.m. samenwerkingen en partners	69
4.2	Een toekomst voor de KringKruidenier	69
5	Conclusies.....	73
6	Woordenlijst en bijlagen	75
6.1	Verklarende woordenlijst	75
6.2	Bijlagen	78
7	Colofon	99



1 Historiek: van de eerste zaadjes tot het groeiproces

Hieronder leest u waaruit de KringKruidenier is gegroeid, welk proces eraan vooraf ging en welke stappen er werden genomen in aanloop naar de KringKruidenier zoals hij nu bestaat.

Jaren '90 – 2007

Begin jaren '90 ontstaat vzw Open Hart Kempen in Herentals. Zij verzorgen de bedeling van voedselpakketten en kleding aan mensen die werden doorverwezen door OCMW's uit de regio.

Begin 2007

Herhaaldelijk vraagt vzw Open Hart Kempen aan OCMW Herentals als financiële partner om hun werkzaamheden te kunnen blijven behouden. Binnen de adviesgroep van ISOM* was het standpunt van de OCMW's duidelijk: het is niet de taak van OCMW's om voedselbedeling op te zetten, maar feit is dat onze cliënten met de huidige leefgeldten noodgedwongen beroep moeten doen op noodhulp.² In een plangroep "Lokaal Sociaal Beleid" wordt een mogelijke samenwerking met vzw Open Hart Kempen bekeken. Er is voornamelijk aandacht voor de mogelijkheid om de werking van de vzw meer af te stemmen op een minder caritatief model.

Juni 2007

Vzw Open Hart Kempen houdt in juni 2007 op met bestaan.

2008

OCMW Herentals brengt, op aangeven van De Fakkel vzw*, een bezoek aan 't Hofke van vzw Goed Gevoel³ in Lier. Zo ontstond het idee om ook in onze regio een kleinschalige sociale kruidenier uit te bouwen.

2010

OCMW Herentals, samen met De Dorpel vzw/De Fakkel vzw* - de Herentalse vereniging waar armen het woord nemen, zijn het idee blijven koesteren om iets rond de voorziening van levensmiddelen voor mensen in armoede te organiseren. Daarom werd in de bouwplannen van de nieuwe sociale campus Spiegelfabriek de nodige ruimte voorbehouden voor een winkel, magazijnruimte en een ontmoetingsruimte.⁴ Deze Sociale Campus is een samenwerking tussen OCMW Herentals en De Kringwinkel Zuiderkempen vzw.

Juli 2010

De bestaande sociale kruideniers verenigen zich in "Sociale Kruideniers Vlaanderen vzw" om samenwerking en professionalisering in de sector te stimuleren.

² Uit verslag "Werkgroep sociale kruidenier" van 10 mei 2011

³ "Vzw Goed Gevoel verenigt in haar sociale kruidenier 't Hofke en sociaal restaurant Kome Nete mensen in armoede, vrijwilligers en werknemers om armoede in Lier en omliggende gemeente te bestrijden. Samen met de partnerorganisaties creëren we een ontmoetingsruimte waar mensen contacten opbouwen, hun netwerk verbreden en kansen tot ontplooiing vinden. We verspreiden signalen over de structurele oorzaken van armoede. Basisproducten en betaalbare, gezonde voeding aanbieden vormt het fundament van onze werking." Bron: Vzw Goed Gevoel (z.d.). Geraadpleegd op 20 december 2016, www.vzwgoedgevoel.be/html/thofke.htm

⁴ Uit verslag "Werkgroep sociale kruidenier" van 10 mei 2011

Mei 2011

Een werkgroep sociale kruidenier (met afgevaardigden van OCMW Herentals, OCMW Olen, OCMW Lille, coördinator Lokaal Sociaal Beleid en vzw De Fakkel) ontstaat in aansluiting op de groeiende aandacht binnen Vlaanderen voor het concept “Sociale Kruidenier” én ter voorbereiding van een initiatief in Herentals.

Juni 2011

OCMW Herentals stelt officieel de vraag aan De Dorpel vzw of zij de concrete uitbating van een sociale kruidenier voor hun rekening willen nemen. Het antwoord hierop is negatief. OCMW Herentals gaat op zoek naar andere partners en vindt deze in vzw De Kringwinkel Zuiderkempem en haar eigen Team Groepswerk De Link.

Juli 2012 – juni 2014

Bovengenoemde werkgroep breidt zich uit en verschillende werkbezoeken bij bestaande sociale kruideniers in Vlaanderen vinden plaats (a.d.h.v. een gestructureerde vragenlijst). Ook start in juli 2013 de uitbouw van Ontmoetingsruimte “De Cirkel”⁵. Subsidies werden aangevraagd voor een concept met werktitel “budgetwinkel”. Dit concept was gebaseerd op een eerder afgesprongen samenwerking met een zelfstandig ondernemer die handelt in food-outletproducten*. Het idee “sociale kruidenier” kreeg een meer economische én ecologische invulling. Deze combinatie is een belichaming van alles waar vzw De Kringwinkel Zuiderkempem voor staat.

Juli 2014

De projectverantwoordelijken (2 leden uit Team Groepswerk de Link, samen 1VTE) worden aangeworven.

Oktober 2014

Op De Raad van Bestuur van vzw De Kringwinkel Zuiderkempem van 20 oktober 2014 wordt de uitbouw van de winkel goedgekeurd en op 28 oktober 2014 geeft Het Vast Bureau van OCMW Herentals gunstig advies. In tussentijd loopt de voorbereiding voor de opstart: de locatie wordt ingericht, de logistieke uitbouw vindt plaats, materiaal en goederen worden aangekocht en er vindt overleg plaats tussen toeleveranciers en toeleiders. Er wordt gestart met planning van promotie en bekendmaking.

November 2014

Op 17 november 2014 geeft Het College van Burgemeester en Schepenen een gunstig advies en op 25 november 2014 volgt de Raad voor Maatschappelijk Welzijn.

Februari 2015

Op 16 februari 2015 komt de Beleidsgroep van de KringKruidenier Herentals voor het eerst samen.

Maart 2015

In maart 2015 vinden de sollicitaties voor de medewerkers in het kader van de Lokale Diensten Economie (kort LDE)* plaats, voor twee halftijdsen. Een eerste

⁵ Meer over het ontstaan, het hoe en waarom van deze ontmoetingsruimte leest u in hoofdstuk 2.3.2. over de tweede sociale doelstelling van het project. Het Projectplan van Ontmoetingsruimte “De Cirkel” kan u op aanvraag bekomen.

bijeenkomst met kandidaat-vrijwilligers wordt georganiseerd kort na de wervingsoproep van dinsdag 10 maart 2015.

Op vrijdag 27 maart 2015 spreken voorzitters en secretarissen van OCMW Herentals, OCMW Heist-op-den-Berg én vzw De Kringwinkel Zuiderkempem/vzw Milieu en Werk het engagement uit om samen te werken onder de koepel van vzw De Kringwinkel Zuiderkempem.

April 2015

Op 21 april 2015 gaan de aangeworven LDE-medewerkers van start. Vanuit het idee “sociale kruidenier” werd er doorgewerkt aan een uitgebreid concept met werktitel “Budgetwinkel”. In april wordt uiteindelijk de naam “KringKruidenier” geboren. Samen met een ploeg vrijwilligers worden er rekken voor de winkelruimte opgehaald en geplaatst. Diepvriezers krijgen hun plek en we maken kennis met het winkelprogramma “Social Shop”*.

Mei 2015

Een werkgroep rond de toeleiding van klanten (met afgevaardigden uit ISOM, OCMW Herentals, vzw De Fakkel/De Dorpel en de projectverantwoordelijken) komt herhaaldelijk samen sinds de start van de projectvoorbereidingen. Op 26 mei 2015 geeft de Raad voor Maatschappelijk welzijn van OCMW Herentals zijn akkoord over het reglement rond deze toeleiding, de werkwijze, criteria en de toegestane kortingen aan doelgroepklanten. In de maanden die volgen, volgen ook de akkoorden over deze toeleidingscriteria van de verschillende OCMW’s uit ISOM. Ook in mei vinden de eerste kennismakings- en functioneringsgesprekken plaats van de LDE-medewerkers.

Juli 2015

In de zomer van 2015 komt, dankzij de samenwerking van de projectverantwoordelijken, de communicatieverantwoordelijken van zowel OCMW Herentals als vzw De Kringwinkel Zuiderkempem én een extern reclamebureau, een logo tot stand bij de naam “KringKruidenier”.

Ook krijgen heel wat afspraken vorm in het kader van het gelijkstemmen van de vrijwilligerswerking van KringKruidenier “De Cirkel” en de sociale kruidenier van Heist-op-den-Berg. Dit ter voorbereiding van een nauwere samenwerking, met als doel de sociale kruidenier van Heist-op-den-Berg uiteindelijk te laten doorgroeien tot KringKruidenier.

Van juli 2015 tot en met september 2015 start de KringKruidenier low profile (d.w.z. zonder bekendmaking in pers) om de werking te testen en verder op punt te stellen.

September 2015

Vanaf 1 september 2015 verkoopt de KringKruidenier “oud” brood en koffiekoecken. Op 21 september vindt een eerste overleg plaats tussen de coördinatoren van de KringKruidenier en de verantwoordelijke van het project “In de Soep”*. Kort daarna gaat een samenwerking van start en wordt er verse soep van dit project aangeboden in de kruidenier en de ontmoetingsruimte

16 november 2015

Op deze dag wordt KringKruidenier “De Cirkel” officieel geopend. Vanaf dit moment wordt er ook meer actief nagedacht over het uitbreiden van het werkingsgebied van de KringKruidenier. Gestart wordt met het afstemmen van de werking van de sociale kruidenier in Heist-op-den-Berg en de eigen werking.

Januari 2016

Op de Raad voor Maatschappelijk Welzijn van 11 januari 2016 wordt de aanpassing en uitbreiding van de korting- en doorverwijscriteria goedgekeurd, met ingang op 1 februari 2016.

April 2016

Op 26 april 2016 vindt er een overleg plaats tussen vzw De Kringwinkel Zuiderkempem, de KringKruidenier en IOK*. Tijdens dit overleg wordt het winkelconcept van de KringKruidenier aan IOK voorgesteld en wordt er nagegaan of er logistieke samenwerkingsmogelijkheden opgezet kunnen worden. Op 27 april 2016 vindt de eerste uitgebreide voedselbedeling plaats. Er vond van in het prille begin een bedeling plaats (voorheen georganiseerd door de Administratie en Sociale Dienst van OCMW Herentals), maar deze was beperkt tot één of twee maal per jaar. Vanaf april 2016 is deze uitgebreid naar een regelmatige bedeling (lees hierover meer verder in deze nota).

Bij de foto: de officiële opening op 16 november 2015 met aanwezigheid van (van links naar rechts) Dirk Ceulemans (voorzitter De Kringwinkel Zuiderkempem), Fons Michiels (voorzitter OCMW Herentals) en Peter Bellens (gedeputeerde van Provincie Antwerpen)



2 Wat is een KringKruidenier?

Om een antwoord te geven op de vraag “Wat is een KringKruidenier”? geven we eerst een beknopt idee van het concept “sociale kruidenier”, omdat onze KringKruidenier verder bouwt op dit principe. Hiervoor maakten we gebruik van de omschrijvingen die vzw Sociale Kruideniers Vlaanderen gebruikt op haar website. “De vzw Sociale Kruideniers Vlaanderen werd op 28 juli 2010 opgericht met als doel een koepelorganisatie voor de sociale kruideniers in Vlaanderen uit te bouwen, om de aankooppositie van de sociale kruideniers te versterken en een kwaliteitslabel te creëren.”⁶

De sociale kruidenier

Een sociale kruidenier is een buurtwinkel met kwalitatieve producten voor sterk verminderde prijzen. De klanten van de sociale kruidenier zijn mensen in armoede. Deze mensen worden steeds toegeleid door een toeleider (die hiervoor het mandaat heeft) aan de hand van een objectieve toetsing op basis van duidelijke criteria.

In de winkel kiezen klanten hun producten en betalen ze hiervoor. De prijzen van de producten liggen steeds onder de marktprijs. Het aanbod van de winkel is vraaggericht en wordt aangepast aan de noden van de mensen in armoede.

Met zijn werking, biedt een sociale kruidenier een alternatief voor noodhulp. Wie onvoldoende inkomen heeft om in zijn basisbehoeften te voorzien, is namelijk genoodzaakt om – naast de financiële steun van het OCMW – beroep te doen op voedselpakketten. Bij deze noodpakketten hebben ze geen vrije keuze en nemen ze aan wat er in werd gestopt door de samensteller.

Een sociale kruidenier streeft er ook naar een ontmoetingsplaats te zijn in het kader van armoedebestrijding door financieel zwakkeren uit hun isolement te halen. Dit doen ze door – naast het aanbod van hun producten – ook een luisterend oor te bieden, een goed gesprek en bijkomende hulp waar nodig. Bovendien bieden ze arbeidstrajecten aan in de vorm van vrijwilligerswerk, sociale tewerkstelling en werkervaringsprojecten. Op deze manier willen de sociale kruideniers een volledige sociale integratie op termijn mogelijk maken.

Wat is er nu zo “sociaal” aan een sociale kruidenier?

De visie op armoedebestrijding van vzw Sociale Kruideniers Vlaanderen, geeft een duidelijk antwoord op deze vraag: “De sociale kruidenier neemt een belangrijke rol op in de strijd tegen armoede op individueel, organisatorisch en samenlevingsniveau. De sociale kruidenier is een ontmoetingsplaats voor mensen in armoede. Leven in armoede is dikwijls een eenzaam en stressvol bestaan. Een plek waar mensen bij een kop koffie op adem kunnen komen en een luisterend oor vinden, is dan ook belangrijk. Hiervoor wordt binnen de werking de nodige tijd en ruimte voorzien.



⁶ Vzw Sociale Kruideniers Vlaanderen (z.d.). Geraadpleegd op 18.11.2016, <http://www.socialekruideniersvlaanderen.be/wie-zijn-we>

Er wordt ook op een aanklappende manier gewerkt. Mensen in armoede worden aangesproken op hun capaciteiten. Ze worden uitgenodigd om mee te werken in alle aspecten van de werking.

Op deze manier wil de sociale kruidenier mensen laten groeien en uit hun maatschappelijk isolement halen.

Vrijwilligerswerk, maar ook betaald werk, kan hierin een belangrijke rol spelen. Hierbij richt de sociale kruidenier zich op diegene die het verst van de arbeidsmarkt staan. Het creëren van een positieve werkervaring staat hierbij centraal.”⁷

De KringKruidenier

De KringKruidenier is, net zoals een sociale kruidenier, een sociale buurtwinkel (met dezelfde sociale doelstellingen, hierover meer in hoofdstuk 2.2.) die kwaliteitsvolle producten verkoopt. Met dat verschil dat een KringKruidenier aan toegeleide klanten (of sociale klanten) verkoopt, én ook aan niet-toegeleide klanten (of solidaire klanten). Deze klantengroepen lichten we verder toe onder hoofdstuk 2.1.2. Klanten.

Bovendien is de herkomst van de verkochte producten vaak verschillend. Het gaat om producten die, om verschillende redenen, niet (meer) in het normale circuit verkocht (kunnen) worden. Op deze manier werkt de KringKruidenier niet enkel aan een sociale doelstelling, maar ook aan een milieudoelstelling, namelijk: het verminderen van voedselverspilling en het verkleinen van de afvalberg.

Het concept “KringKruidenier” is in vele aspecten en facetten vernieuwend. Het innovatieve idee achter het concept is de verzoening van de uitgangspunten “welzijn”, “(sociale) tewerkstelling”, “ecologie” en “(sociaal) emancipatorisch werk”. De KringKruidenier bouwt voort op het sociale idee van de sociale kruideniers en wil ervoor zorgen dat iedere burger in staat is een menswaardig leven te leiden op verschillende terreinen. Ook “toegankelijkheid voor een breed publiek met een prijzenbeleid gericht op een doelpubliek van kansarmen” is onze visie. Door producten aan te bieden aan een breder publiek kan er meer trafiek en omzet gegenereerd worden. En met meer omzet kunnen we meer gelegenheid creëren tot sociale tewerkstelling (wat tevens een derde sociale doelstelling is van het project).

Met de naam “KringKruidenier” en de baseline “Ontmoeten – goed kopen – samen werken” willen we heel wat dingen laten weerklinken, o.a.:

- de sterke samenwerking tussen het OCMW en vzw De Kringwinkel Zuiderkempen;
- het ecologische aspect,
- het sociale aspect en de activatie én
- het feit dat er voeding en een winkel in het spel is.

Hierna gaan we dieper in op de eigenlijke werking van een KringKruidenier aan de hand van de eerste winkel die operationeel is in Herentals⁸.

⁷ Vzw Sociale Kruideniers Vlaanderen (z.d.). Geraadpleegd op 18 november 2016, <http://www.socialekruideniersvlaanderen.be/wat-doen-we>

⁸ Deze opmerking impliceert onze doelstelling, droom, hoop, ... om van het concept “KringKruidenier” een concept te maken dat toepasbaar is in andere gemeenten. Hierover meer later in onze nota als we evalueren en onze toekomstvisie benoemen.

2.1 Winkelconcept KringKruidenier “De Cirkel” in Herentals

Hoe kan men een winkelconcept beter verklaren dan aan de hand van de **klanten**, de **producten** en de **prijzen** die bij deze winkel horen?

2.1.1 Aangeboden producten

We starten de verduidelijking van ons winkelconcept met een opsomming van de verschillende soorten aangeboden producten en hun herkomst (de verschillende soorten producten worden in de tekst hieronder vet gedrukt).

Eerst en vooral vinden we het belangrijk om te benoemen dat wij als kruidenier **kwaliteitsvolle voedings- en verbruiksproducten** aanbieden, met een hart voor het milieu en in een eerlijk economisch kader. Bovendien baseren we ons in ons aanbod ook sterk op het principe van de sociale kruidenier (én de buurtwinkels van vroeger): we bieden een **compleet basisaanbod** aan én werken vraaggericht (d.w.z. dat we ons aanbod aanvullen binnen de mogelijkheden wanneer onze klanten daarom vragen).

De verkoop van alcohol, tabak en sigaretten sluiten we uit. We verkopen ook geen (of zeer beperkte) huishoudspullen en tweedehandsproducten om niet in concurrentie te gaan met onze buur én partner “De Kringwinkel” die ook in campus Spiegelfabriek is gevestigd.

2.1.1.1 TGT en THT

Als KringKruidenier willen we aantonen dat verbruiksgoederen die door “de markt” als minderwaardig worden gezien, wél nog waarde hebben. Dit doen we onder het motto “niet perfect is ook goed”. We stellen namelijk vast dat onze huidige consumptiemaatschappij eerder een wegwerpmaatschappij geworden is. Consumenten kijken vaak angstvallig naar de vervaldatum van verbruiksgoederen en gooien deze weg wanneer deze verstreken is, zonder het product zelf te beoordelen. Volgens Europese richtlijnen moet op bijna ieder verbruiksgoed een TGT-datum* of een THT-datum* vermeld staan. Dit is een goede bescherming van de consument, maar het heeft ook een keerzijde. Mensen zijn vervreemd van hun voeding en verbruiksgoederen en staan ver af van de waarde van de producten.

De KringKruidenier wil producten in hun waarde herstellen en sensibiliseren rond het feit dat sommige verbruiksgoederen, ook na een verstreken TGT of THT-datum, nog veilig kunnen gebruikt worden. Hierbij volgt de KringKruidenier de richtlijnen van het FAVV*. **Producten met een nabije of verstreken THT-datum** zijn producten die nog steeds veilig zijn om te verkopen én te consumeren. Deze worden aan verminderde prijzen aangeboden, met een duidelijke vermelding van hun



verstreken THT-datum. Producten kort op of met een verstreken TGT-datum worden niet meer verkocht in de KringKruidenier.

2.1.1.2 Groenten en fruit

De KringKruidenier verkoopt **groenten en fruit die niet onder het A-label vallen**. Dit wil zeggen dat het kwaliteitsvolle groenten en fruit zijn, maar die door hun vorm, grootte of kleur door de markt als minderwaardig worden gezien. Een voorbeeld hiervan zijn de kromme komkommers. Ooit een kromme komkommer in de mooi gesorteerde bakjes in de supermarkt zien liggen?

De groenten en fruit worden geleverd door een boer die deze zelf rechtstreeks op de veiling aankoopt. De boer koopt ze “op de klok”. Iedere week wordt er met de boer gebeld om een bestelling te plaatsen en de boer levert naargelang de mogelijkheden en wensen.

Een andere leverancier van de groenten en fruit binnen de KringKruidenier is de landbouwafdeling van Hogeschool Thomas More. In het kader van hun opleidingen, genereren zij groenten en fruit die ze zelf niet/of niet volledig kunnen verwerken en/of verkopen.

2.1.1.3 Bedeling van gratis FEAD-goederen*

De KringKruidenier verzorgt een **gratis voedselbedeling** bedoeld voor de mensen die het financieel het aller moeilijkst hebben. Hierover meer in hoofdstuk 2.2.1.1.

2.1.1.4 Food-outlet producten*

Er zijn tal van redenen waarom producten niet meer op de reguliere markt (kunnen) worden verkocht en dreigen op de afvalberg terecht te komen. Producten kunnen bijvoorbeeld een productiefout hebben, een kleine beschadiging, een ontbrekende barcode, een verouderde verpakking of (zoals reeds vermeld) een korte THT-datum. Producten kunnen uit een overstock of overproductie komen, overschot zijn van een bepaalde reeks of overblijven na een actie of de falings van een bedrijf. Met deze producten en de kwaliteit ervan is echter niets mis.

Een groot deel van de **food-outlet producten** in de KringKruidenier zijn afkomstig van Davy Tops. Davy Tops is een ondernemer die contacten legt met bedrijven in binnen- en buitenland en handelt in dit soort verbruiksgoederen en voedingsmiddelen. Hij kan “high-end” producten* aanbieden aan zeer gunstige prijzen.

2.1.1.5 Overschotten

Een volgende categorie van producten, die de KringKruidenier verkoopt, kan niet korter staan bij onze milieudoelstelling (het beperken van voedselverspilling). De KringKruidenier legt contacten met plaatselijke handelaars en leveranciers (bijvoorbeeld een bakker en een varkensvleesproducent) voor het ophalen van voedingswaren die anders op de afvalberg zouden terechtkomen. De producten kunnen en mogen diezelfde dag of diezelfde week nog wel verkocht en verbruikt worden. De handelaren halen de producten uit hun eigen rekken omdat deze de volgende dag weer gevuld moeten worden met verse producten (bv. brood en patisserie), omdat zij ervaren dat deze goederen (kort op TGT of THT-datum) niet goed zijn voor het imago van hun zaak of omdat de producten zeer seizoensgebonden zijn (bv. vogelnestjes van varkensvlees).

Het aanbieden van deze producten maakt de KringKruidenier uniek en levert bovendien de grootste winstmarge op.

2.1.1.6 Aanvulling basisaanbod of reguliere producten

Zoals aangegeven, voorziet de KringKruidenier in een zo volledig mogelijk basisaanbod aan verbruiksgoederen en voedingsmiddelen. De bedoeling is dat de producten die door de KringKruidenier niet kunnen aangeboden worden via bovenstaande wegen, zullen worden ingekocht bij een leverancier op de reguliere markt. Deze aankopen gebeuren voornamelijk bij winkelketen Colruyt.

Voorlopig, in dit eerste jaar, gebeurt dit nog voornamelijk andersom en worden producten verkregen op de reguliere markt, aangevuld met producten van bovenstaande aard. Naar schatting 60% van de goederen die de KringKruidenier verkoopt, worden aangekocht bij Colruyt.

Onder deze groep producten valt bijvoorbeeld ook de verkoop van losse vuilniszakken. Voor mensen die met een zeer krap budget moeten leven, is de aankoop van een volledige rol vuilniszakken vaak een te grote kost. De KringKruidenier verkoopt zakken per stuk, om hen te helpen de aankoop hiervan in hun budget te passen.

Bij deze producten van de reguliere markt is het belangrijk dat er gekozen wordt voor het goedkoopste product op deze markt (uiteraard rekening houdend met de kwaliteit ervan).

2.1.2 Klanten

Een KringKruidenier is een kruidenierswinkel waar klanten producten kunnen kiezen en kopen. Een deel van de klanten in de winkel in Herentals zijn **“doorverwezen klanten”, “toegeleide klanten” of “sociale klanten”**. De tweede klantengroep zijn de **“solidaire klanten”, “niet-toegeleide klanten” of niet-doorverwezen klanten”**.

Toegeleide klanten zijn mensen die, door een vooraf bepaalde toeleider en op basis van vooropgestelde doorverwijscriteria, gescreend en doorverwezen worden. Voor KringKruidenier “De Cirkel” in Herentals zijn de toeleiders de 7 OCMW’s van ISOM (Herentals, Herenthout, Kasterlee, Olen, Grobbendonk, Lille en Vorselaar). Via deze doorverwijzing hebben onze toegeleide klanten recht op aankopen aan een verminderd tarief. Als bijlage 1 vindt u het document “Procedure doorverwijzing” met daarin de werkwijze van de doorverwijzing en de doorverwijscriteria. Toegeleide klanten kunnen, naast de lagere prijzen in de winkel, in bepaalde gevallen (volgens bepaalde criteria) ook recht hebben op een gratis voedselbedeling.

De niet-toegeleide klanten of solidaire klanten zijn buurtbewoners, klanten van de Kringwinkel, passanten, mensen die het project willen steunen, collega’s, milieubewuste mensen, mensen die prijsbewust winkelen, ...

Naast de fysieke klanten in de winkel, kan de KringKruidenier ook andere organisaties als klant hebben. Sociale organisaties kunnen bovendien hun inkopen doen in de KringKruidenier en op deze manier een voordelige prijs verkrijgen voor producten die voor hun werking nodig zijn. Wanneer de KringKruidenier grote hoeveelheden van een bepaald product heeft, kunnen deze ook herverdeeld worden.

Hierna geeft de getuigenis van een vrijwilliger uit KringKruidenier “De Cirkel” (over de klanten van de winkel) extra kleur aan ons verhaal. Daarna geven we een schematisch overzicht van de klantengroepen, hun kenmerken, de werkwijze én financiering van het klantentype. Tot slot tonen wij met cijfergegevens de verdeling van onze klantengroepen aan.

GETUIGENIS VAN EEN VRIJWILLIGER

In de KringKruidenier is het enige verschil tussen een solidaire en een toegeleide klant een groen bolletje op de klantenkaart. Een goeiendag, een glimlach en respect is er voor iedere klant.

Je kan aan het gezicht of de kledij van een klant niet (of amper) zien tot welke prijzencategorie hij behoort. Aan de kassa wordt gevraagd of hij/zij een klantenkaart heeft. Dit om geen onderscheid te maken en niemand in verlegenheid te brengen.

Elke nieuwe klant krijgt het volledige verhaal van de KringKruidenier mee.

Sommige mensen zijn weerhoudend om toe te geven dat ze het niet breed hebben. Dan moet je ze geruststellen en vertellen dat het echt geen schande is als je het (even) financieel moeilijk hebt. Dat we er zijn om hen te helpen. Uiteraard heb je ook toegeleide klanten die geen enkele moeite hebben met hun situatie en hier heel open over vertellen.

De meeste solidaire klanten zijn zeer positief over de KringKruidenier en steunen het project met veel plezier. Andere mensen voelen zich niet gerust om inkopen te doen waar cliënten van het OCMW ook hun inkopen doen. Deze groep is zwaar in de minderheid.

De klanten van de KringKruidenier zijn, naast de financiële categorie, ook in te delen in andere categorieën. Zo heb je de passant die na een bezoekje aan de Kringwinkel nog even een flesje frisdrank komt kopen. Je hebt de vaste klanten die je mist als je ze een keer niet op die dag op dat uur ziet. Je hebt zeer vriendelijke klanten en je hebt klanten die snel in discussie treden. Sommigen willen een heel verhaal vertellen en anderen zijn tevreden met een "goeiendag" en het noemen van de prijs. Kortom: iedere klant is uniek en vraagt zijn specifieke benadering.

Het aantal klanten in de KringKruidenier gaat in stijgende lijn. Waar vrijwilligers in het begin nog tijd hadden om tussendoor een boek te lezen, is het nu veel drukker in de winkel. Soms staat er een rij wachtenden aan de kassa, maar dat is positief nieuws. Mond tot mond reclame, zichtbaarheid in het straatbeeld en een grotere bekendheid bij de OCMW's maken het verschil.

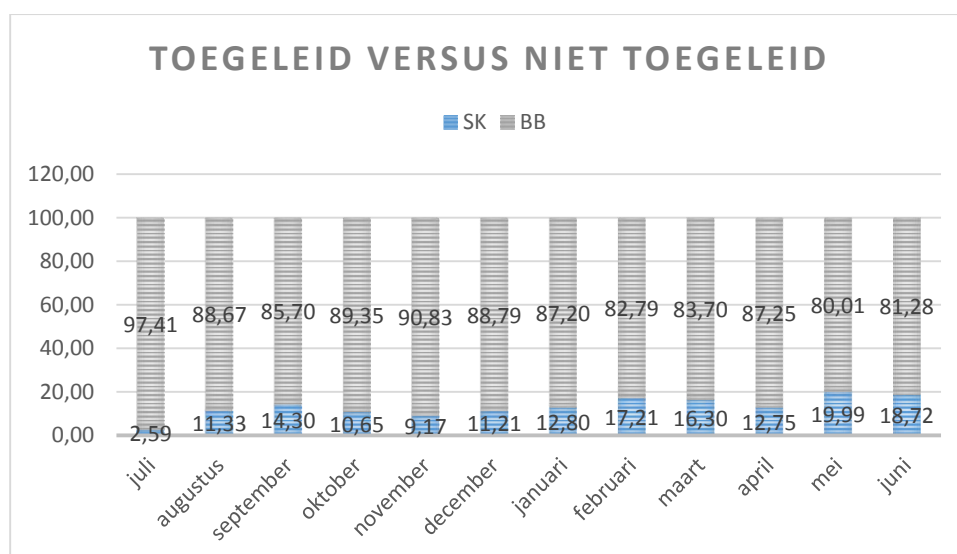


Schematisch overzicht klantengroepen

Klantentypes	Eigenschappen en werkwijze
Toegeleide klanten of Sociale klanten	<ul style="list-style-type: none"> • toegeleid door één van de 7 OCMW's van ISOM • toeleiding met een toeleidingsbrief die de cliënt krijgt op het OCMW en afgeeft in de KringKruidenier (voor voorbeeldbrief, zie bijlagen). • klant ontvangt klantenkaart met barcode na overhandiging doorverwijsbrief • termijn toewijzing klantentype beperkt tot max. 6 maanden • toewijzing kan verlengd worden • verlenging door betrokken OCMW met een heractivatie-brief • het betrokken toeleidende OCMW betaalt de korting die een klant genoten heeft • het betrokken toeleidende OCMW ontvangt maandelijks een factuur, gebaseerd op de aankopen van alle door hen toegeleide klanten
Toegeleide klanten met voedselbedeling	<p>Dezelfde kenmerken en werkwijze als hierboven met onderstaande toevoegingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 à 2 keer per maand kunnen zij een gratis voedselbedeling genieten • momenteel/voorlopig enkel voor cliënten van OCMW Herentals • klanten ontvangen van OCMW Herentals een infobrief met de data van deze bedelingen • wie in aanmerking komt voor de gratis bedeling komt automatisch ook in aanmerking om te winkelen als toegeleide klant
Niet-toegeleide klanten of Solidaire klanten	<ul style="list-style-type: none"> • iedereen die niet in de twee voorgaande groepen valt • klanten kunnen een klantenkaart krijgen, maar dat moet niet. Voor de klantenkaart worden enkele persoonsgegevens gevraagd. • voor klanten zonder klantenkaart scant de kassabediende een algemene barcode die de verkoop activeert en registreert • toekomst: de klantgegevens verkregen via de klantenkaart gebruiken om gericht koopjes aan te kondigen reclame te maken
Organisaties	<ul style="list-style-type: none"> • mogelijkheid om te kopen op factuur • samenwerking met Peuterspeelpunt Peuters&zo* • samenwerking met Voortraject Travoo* • samenwerking met Buurtwerking Diependaal voor de buurtmaaltijden • samenwerking met vzw De Dorpel voor de maaltijden en het wegwerken van overschotten na een verkoopsweek van de KringKruidenier • samenwerking met sociale kruidenier Heist-op-den-Berg door de wederzijdse verdeling van gekregen goederen

In volgende figuren krijgt u een idee van het aantal toegeleide klanten versus het aantal niet-toegeleide klanten in KringKruidenier "De Cirkel". De afkortingen "SK"

en “BB” staan respectievelijk voor “Sociale Kruidenier” en “Buurtbewoner”. Dit is de terminologie uit het kassaprogramma “Social Shop” waar de KringKruidenier gebruik van maakt. De BB’s zijn onze solidaire of niet-toegeleide klanten en de SK’s de toegeleide of sociale klanten.

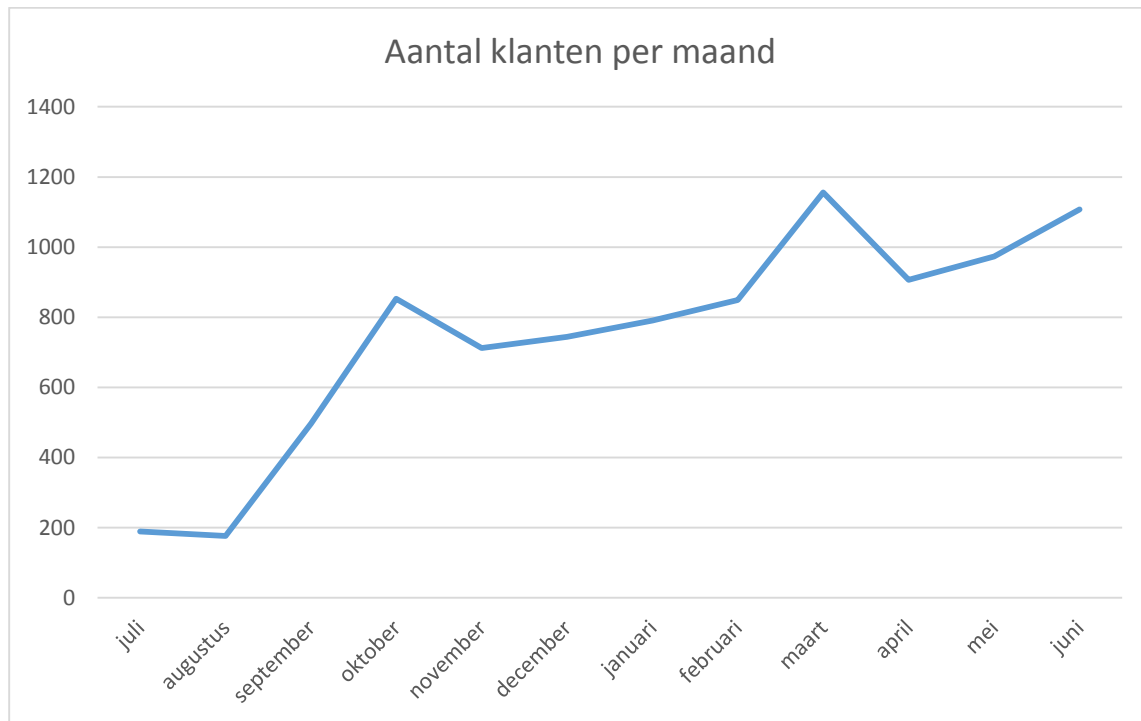


Figuur 1: Overzicht verhouding toegeleide klanten versus niet-toegeleide klanten

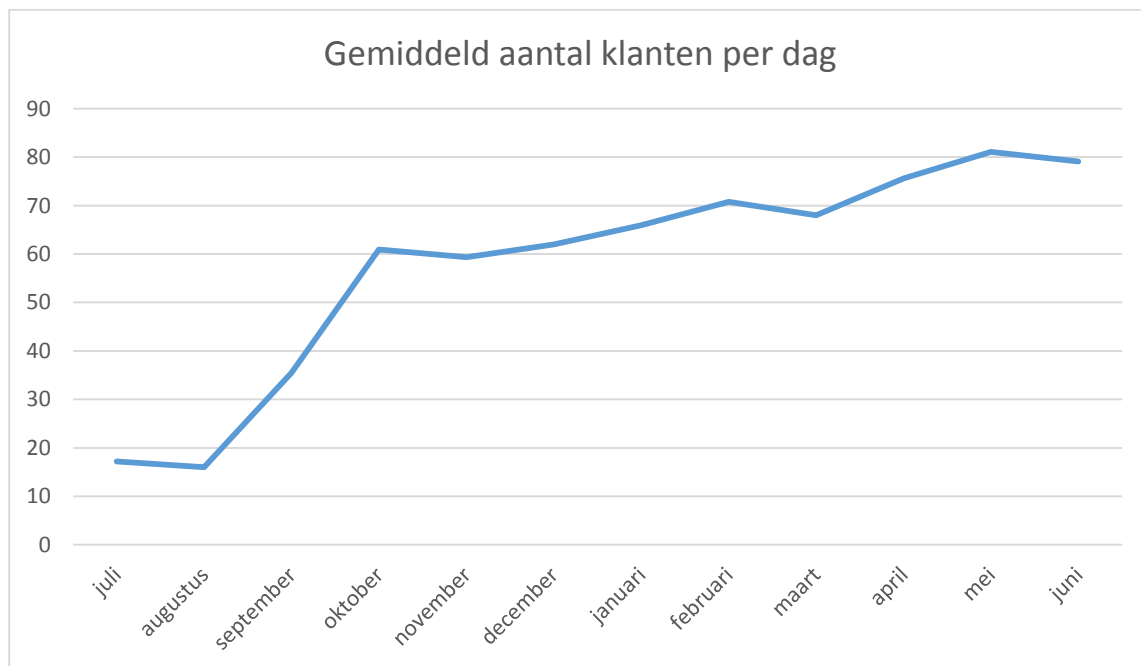
	Aantal klanten per maand	Aantal toegeleide klanten per maand	Gemiddeld aantal klanten per dag
Juli 2015	189	2	17
Augustus 2015	176	10	16
September 2015	497	25	36
Oktober 2015	853	32	61
November 2015	712	27	59
December 2015	744	42	62
Januari 2016	791	74	66
Februari 2016	849	92	71
Maart 2016	1.156	115	68
April 2016	907	110	76
Mei 2016	973	151	81
juni 2016	1.107	164	79
totaal	8.954	844	58

Figuur 2: Tabel aantal (toegeleide) klanten per maand en gemiddeld aantal klanten per dag

In onderstaande grafieken en tabellen geven we jullie een overzicht van de evolutie van het aantal klanten per dag, per maand en per klantengroep. We kunnen bijvoorbeeld concluderen dat we op een jaar tijd 119 toegeleide gezinnen bereiken. Een gemiddelde sociale kruidenier helpt 163 gezinnen per jaar, of 70 per maand.⁹



Figuur 3: Evolutie van het aantal klanten per maand

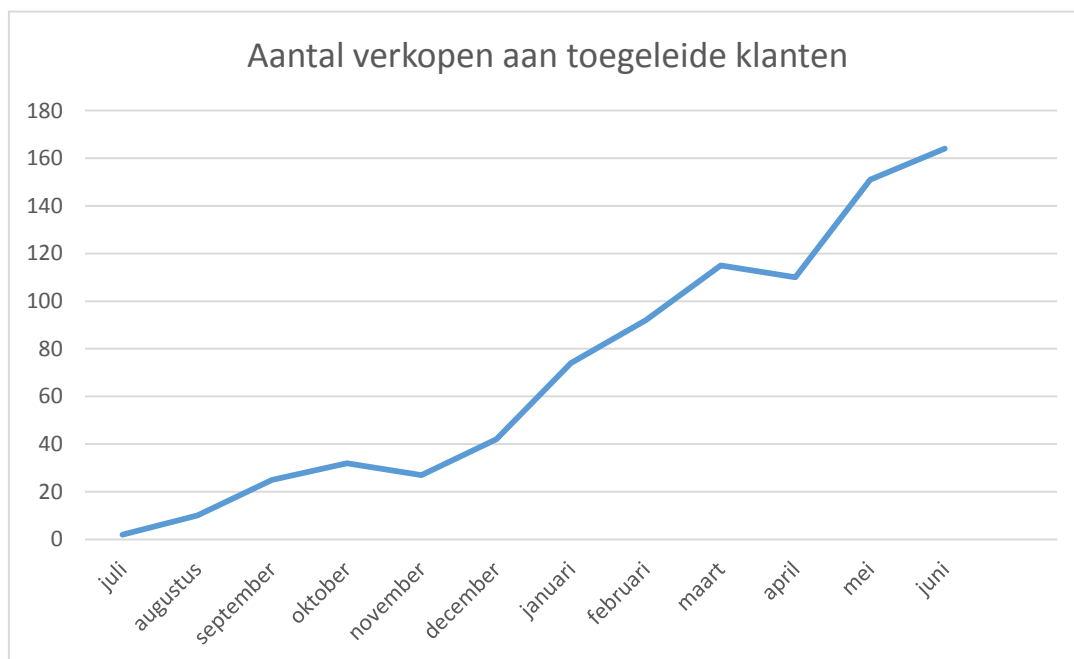


⁹ Sociale innovaties bekeken vanuit structurele armoedebestrijding: case study sociale kruideniers; Tuur Ghys en Stijn Oosterlyncx; juni 2015; p13.

Figuur 4: Evolutie van het gemiddeld aantal klanten per dag

	Aantal verkopen aan toegeleide klanten
Juli 2015	2
Augustus 2015	10
September 2015	25
Oktober 2015	32
November 2015	27
December 2015	42
Januari 2016	74
Februari 2016	92
Maart 2016	115
April 2016	110
Mei 2016	151
Juni 2016	164

Figuur 5: Tabel evolutie aantal verkopen aan toegeleide klanten per maand



Figuur 6: Evolutie aantal verkopen aan toegeleide klanten per maand

2.1.3 Prijssetting en prijzen

Een KringKruidenier biedt producten aan met een verschillende herkomst, werkt met twee soorten klantengroepen én maakt gebruik van twee categorieën van prijzen. Dit wil zeggen dat eenzelfde product in de KringKruidenier één of soms twee prijzen heeft. De prijs hangt af van de aard van het product en de klantengroep.

2.1.3.1 *Eén product, twee prijzen of Prijscategorie 1 en 2*

Voor de reguliere producten die we als KringKruidenier zelf aankopen (voornamelijk in winkelketen Colruyt), hanteren we een hogere prijs voor solidaire klanten. De niet-doorverwezen klanten (of solidaire klanten) kopen producten aan in deze tweede prijs categorie.

Doorverwezen of sociale klanten kopen deze reguliere producten aan ónder de marktprijs, volgens prijs categorie 1. De prijzen uit categorie 1 liggen 10% onder de prijzen van Colruyt. De prijzen van Colruyt gebruiken we als referentieprijs of marktprijs. Het verlies van 10% dat we als winkel lijden op de verkoop aan toegeleide klanten, wordt gefactureerd aan de betrokken OCMW's. Toegeleide klanten kunnen niet ongelimiteerd van deze korting genieten. Zij kunnen aan een maximum per maand en per gezin winkelen tegen het kortingstarief.

Solidaire klanten betalen voor dezelfde reguliere producten 10% meer dan de referentieprijs. Deze meerprijs wordt gebruikt om de werkingskosten van de winkel te dekken.

2.1.3.2 *Eén product, één voordelige prijs*

Zoals je hierboven kon lezen, verkoopt een KringKruidenier ook food-outlet producten, de zogenaamde overschotten, groenten en fruit zonder A-label, ... Deze producten worden in de winkel aangeboden tegen dezelfde prijs voor zowel toegeleide als niet-toegeleide klanten. De prijs van deze producten blijft echter onder de gangbare marktprijs. Hierdoor maken we het voor beide klantengroepen voordelig en aantrekkelijk om bij de KringKruidenier hun inkopen te doen.

De solidaire klanten steunen het project én kunnen ook koopjes doen.

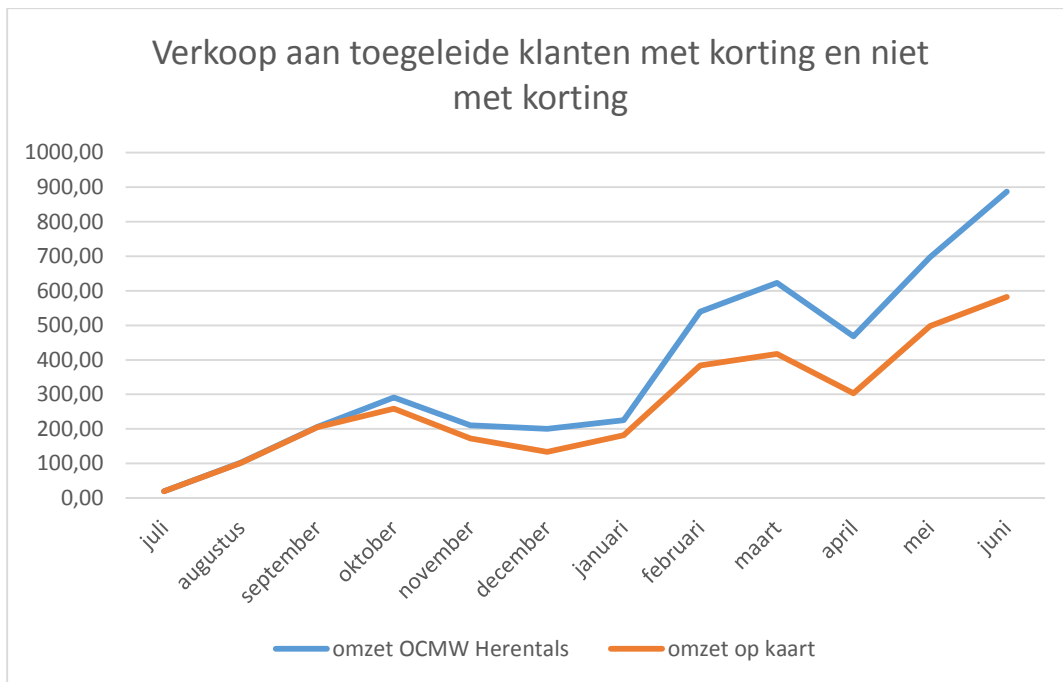
De toegeleide klanten hebben toegang tot kwaliteitsvolle producten tegen lagere prijzen én kunnen dezelfde koopjes doen. Wanneer toegeleide klanten hun maximum aankoopbedrag tegen korting hebben bereikt, vinden zij dus ook nog steeds deze koopjes in de winkel en kunnen zij ook nog steeds voordelig winkelen.

Bij de verkoop van food-outlet producten, houden we als winkel een winstmarge, waardoor we een deel van onze kosten kunnen dekken.

Het streefdoel van de KringKruidenier is om zoveel mogelijk food-outlet producten aan te bieden omdat alle partijen (zowel toegeleide als solidaire klanten, als de KringKruidenier én het milieu) hier voordeel bij hebben. Figuur 7 staft dit streefdoel en geeft een duidelijke toename aan van het aanbod én de verkoop van food-outlet producten door te tonen hoeveel de toegeleide klanten van OCMW Herentals hebben besteed in de winkel.

Hierbij duidt "omzet OCMW Herentals" op de kosten die worden doorgerekend aan OCMW Herentals. Het is namelijk zo dat het doorverwijzende OCMW de korting van 10% voor zijn toegeleide klanten voor hun rekening nemen.

"Omzet op kaart" duidt op het aantal producten die meetellen op de kaart van de toegeleide klanten. Op deze manier wordt hun maximum te besteden bedrag aan producten uit prijzencategorie 1 geteld en bijgehouden.



Figuur 7: Evolutie van de verkoop aan toegeleide klanten mét korting en de verkoop aan toegeleide klanten zonder korting

2.1.4 Samenvatting Winkelconcept KringKruidenier

Ter samenvatting brengen wij al het bovengenoemde i.v.m. de aangeboden producten, de klantengroepen en het prijzenbeleid samen in één schema op de volgende pagina. Dit schema licht de werking van het winkelconcept in zijn geheel toe.



Klantengroepen →	Toegeleide klanten of doorverwezen klanten of sociale klanten	Niet-toegeleide klanten of solidaire klanten
Aard/herkomst aangeboden product ↓	Prijsetting ↓	
Producten aangekocht op reguliere markt (bv. Colruyt, Blokker, Aldi, ...)	-10% (van referentieprijs)	+10% (van referentieprijs)
Groenten en fruit	<ul style="list-style-type: none"> • één prijs • goedkoper dan de supermarkt (bv. ALDI, Lidl, Colruyt) • geen A-label, maar: „niet perfect is ook goed“ 	
Voedselbedeling (a.d.h.v. FEAD-goederen + aanvulling eigen producten)	gratis enkel OCMW Herentals enkel als zij in aanmerking komen volgens	
Food-outlet producten (bv. verbruiksgoederen en conserven via Davy Tops) Al dan niet met korte THT-datum.	<ul style="list-style-type: none"> • één prijs • goedkoper dan vergelijkbaar product op de markt • einde reeksen, falingen, korte THT, ... 	
Overschotten bedrijven (bv. brood en banket en vlees). Al dan niet met korte THT-datum.	<ul style="list-style-type: none"> • één prijs • zéér voordelige prijs • ook gratis meegeven tijdens voedselbedeling 	

Naast de winkelruimte volgens het bovengenoemde winkelconcept en het karakter van haar klanten, prijzen en producten, zet de KringKruidenier ook heel sterk in op ontmoeting, activatie en participatie. Dit onder andere door het werken met vrijwilligers en Ontmoetingsruimte “De Cirkel”. Deze ontmoetingsruimte / bistro / cafetaria is onlosmakelijk verbonden aan de winkel. Lees hier meer over in hoofdstuk 2.2. waar we het hebben over de sociale kenmerken van onze KringKruidenier.

2.1. Organisatiestructuur KringKruidenier

We hebben geschetst hoe een KringKruidenier er praktisch uitziet en geven u nu een idee van de organisatiestructuur en de bovenbouw van de winkel. Zo heeft u een beeld van de meer “theoretische kant” van de werking.

2.1.1. Structuur

Het project “KringKruidenier” is een samenwerking tussen OCMW Herentals en vzw Milieu en Werk, een zusteronderneming van De Kringwinkel Zuiderkempen vzw.

De **coördinatie** ligt in handen van 2 deeltijdse projectleiders of coördinatoren en de supervisie gebeurt door de operationeel/commercieel directeur van vzw Milieu en Werk. De projectleiders hebben ook de operationele leiding. Zij worden op de werkvloer bijgestaan door mensen in een sociale tewerkstelling (LDE-statuuat) en een ploeg van **vrijwilligers**. De projectleiders sturen de operationele zaken aan in de KringKruidenier.

Een **beleidsgroep** neemt alle structurele en beleidsmatige beslissingen. Hierin zetelen de coördinatoren, afgevaardigden van vzw Milieu en Werk en vzw De Kringwinkel Zuiderkempen, afgevaardigden van de participerende OCMW’s, een vertegenwoordiger voor ISOM, een afgevaardigde van de provincie, een woordvoerder van CAW De Kempen en een afgevaardigde van een lokaal LDE-initiatief. De beleidsgroep wordt aangevuld met experts waar nodig/wenselijk.

Naast de algemene beleidsgroep, zijn er **werkgroepen** die specifieke thema’s bespreken zoals toeleiding en doorverwijzing, operationele werking en communicatie. In deze werkgroepen zetelen telkens personen die een meerwaarde kunnen betekenen bij de thema’s. Vooral in de opstartfase waren deze werkgroepen zeer belangrijk.

Bij aanvang van het project vond er een wekelijks overleg plaats tussen de twee coördinatoren en de operationeel directeur van vzw De Kringwinkel Zuiderkempen. Na een half jaar kon dit overleg om de twee weken doorgaan. Coördinatoren en operationeel directeur bekijken samen de voortgang van elk facet van het project, stellen de agenda op voor de beleidsgroep, maken afspraken en projectplannen op en sturen operationeel bij waar nodig.

De stand van zaken van de KringKruidenier is ten slotte een vast agendapunt op diverse vergaderingen van en mét de partners. Het initiatief wordt toegelicht op de middenstandsraden om ook in deze sector draagvlak te creëren.

2.1.2. Personeel

Hieronder geven wij u een overzicht van de personeelsbezetting in KringKruidenier “De Cirkel”, binnen bovengenoemde organisatiestructuur.

Bij aanvang van de KringKruidenier werd er gekozen voor volgende personeelsbezetting:

- 1 VTE coördinator op B niveau (maken van beleid én operationele aansturing)
- 1 VTE medewerker voor dagelijkse uitvoering in een LDE-statuuat
- Operationele ondersteuning door voldoende vrijwilligers

Wat betekent dit nu concreet?

De coördinatie is in handen van twee maatschappelijk werkers, die elke halftijds het project coördineren. Deze twee coördinatoren maken deel uit van Team Groepswerk De Link van OCMW Herentals. Bij de opstart van de KringKruidenier, bestond Ontmoetingsruimte "De Cirkel" reeds als initiatief van dit team.

De twee LDE-medewerkers (elk halftijds) werden aangenomen voor de dagelijkse uitvoering van de kruidenier en de uitbreiding van de ontmoetingsruimte. Als bijlage 3 vindt u de vacature voor de aanwerving met het gevraagde profiel.

Sinds de opening van de winkel zijn dit de taken van de LDE-medewerkers:

- klaarmaken van de kassa van winkel én ontmoetingsruimte;
- (mee) startklaar maken en afsluiten van de winkel en ontmoetingsruimte;
- aankopen doen voor de winkel en ontmoetingsruimte;
- winkelrekken vullen;
- administratieve opvolging van het klantenbestand;
- administratieve afhandelingen van aankoopbons, facturen, bestellingen, ... ;
- inspringen in winkel of ontmoetingsplek bij het wegvallen van vrijwilligers;
- gesprekken voeren met en informeren van klanten en bezoekers;
- de "oren, ogen en voelsprietten" zijn voor de coördinatoren;
- eerste aanspreekpunt zijn voor vrijwilligers en
- (praktische) organisatie van workshops, crea-café's,...

Dit takenpakket houdt in dat de LDE-medewerkers zich voor 1/3 van hun arbeidstijd inzetten binnen het luik ontmoeting van de KringKruidenier. Ongeveer 2/3 van hun tijd besteden zij aan het winkelgedeelte. Het werkregime van de medewerkers is als volgt ingepland:

	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	vrijdag
Week 1	MW1 (8u)	MW1 (8u)	MW1 (4u) MW2 (8u)	MW2 (8u)	MW2 (4u)
Week 2	MW2 (8u)	MW2 (8u)	MW1 (8u) MW2 (4u)	MW1 (8u)	MW1 (4u)



2.1.3. Taakverdeling en afspraken binnen de organisatiestructuur

Doordat de KringKruidenier aan een breed publiek verkoopt, zijn we btw-plichtig. Dit wil zeggen dat er ieder boekhoudkundig kwartaal een btw-aangifte moet worden gedaan. Vzw De Kringwinkel Zuiderkempem/vzw Milieu en Werk bezit hierover expertise. Vzw Milieu en Werk zorgt voor het operationele en commerciële luik (financiële planning en boekhouding, personeelszaken en verzekering vrijwilligers, logistiek, onderhoud gebouwen). Bovendien ressorteert KringKruidenier ook juridisch onder vzw Milieu en Werk.

De OCMW's dragen mee in de overheadkosten en staan in voor het sociale luik, namelijk de toeleiding en de opvang van (toegeleide) klanten. De OCMW's leveren en financieren bovendien de werkbegeleider(s)/coördinator(s)/projectleider(s).

2.2. Sociale kenmerken van de KringKruidenier

“De OCMW's staan in voor het sociale luik.”, las u hierboven. Hieronder geven wij u een uitgebreid overzicht van de inhoud en het draagvlak van dit sociale luik.

Zoals u al eerder kon lezen, is er voor iedere sociale kruidenier een belangrijke taakstelling op sociaal vlak weggelegd. Dit geldt evenzeer voor een KringKruidenier, zoals u uit bovenstaande tekst ongetwijfeld kon begrijpen, al dan niet tussen de regels door.

Voor een sociale organisatie, dat een OCMW per definitie is, zijn de sociale doelen en de sociale verwezenlijkingen cruciaal om een project op te starten en uit te (blijven) voeren. Wat op menselijk en intermenselijk vlak gerealiseerd wordt dankzij een project zoals de KringKruidenier is voor veel individuen van groot belang. Het kan een verschil maken tussen "*een beetje meedraaien in de maatschappij dankzij ontmoeting en geboden kansen*" of "*aan de zijlijn staan zonder enig perspectief op verandering van de eigen leefsituatie*".

De uitbouw van een KringKruidenier (waarvan “ontmoeting” een essentieel onderdeel is) met zijn activiteiten en workshops kaderen in het preventieve en proactieve werk waar OCMW Herentals (via Team Groepswork De Link) bewust op inzet.

Bij de start van het project werden een aantal doelen vooropgesteld, waaronder ook een heel deel sociale doelen. Kort samengevat willen we een winkel zijn waar eenieder (en specifiek mensen in armoede) kwaliteitsvolle producten kan kiezen en kopen voor een prijs onder de marktprijs. Bovendien willen we een plek creëren waar mensen (en specifiek mensen in armoede) elkaar kunnen ontmoeten. De KringKruidenier wil er ook voor zorgen dat mensen actief deel kunnen uitmaken van het project en via (her)activatie zichzelf kunnen ontplooien en talenten kunnen ontwikkelen. Hieronder zetten wij alle componenten van deze sociale doelstellingen op een rijtje.

2.2.1. Doelstelling 1

Doelstelling 1: de KringKruidenier voorziet kwalitatieve (voedings)producten zodat eenieder op een menswaardige manier in zijn basisbehoeften kan voorzien.

Vooreerst wordt het sociale karakter van de KringKruidenier duidelijk aan de hand van de types voedselvoorziening die de Kringkruidenier hanteert.

2.2.1.1. Gratis voedselbedeling

We organiseren een gratis voedselbedeling voor toegeleide klanten met de FEAD-goederen die het OCMW bestelt en gratis ontvangt van de Europese Unie. Van deze basisproducten (bv. melk, conserven allerlei, ontbijtgranen, rijst, olie,...) maakt de KringKruidenier voedselpakketten. Deze voedselpakketten kunnen worden aangevuld met extra producten die de KringKruidenier (gratis of voordelig) verkreeg via andere kanalen.

Zoals het Europese Fonds ook toeschrijft, is de bedeling bedoeld voor de allerzwaksten en de mensen die het financieel het moeilijkst hebben.

Afhankelijk van het aanbod vindt er één à twee keer, op het einde van een maand, een bedeling plaats. Dit tijdstip is een bewuste keuze. Uit ondervinding weten we namelijk dat mensen vaak op het einde van hun inkomen nog heel wat maand over hebben. We kiezen er ook bewust voor om de bedeling te organiseren tijdens de openingsuren van de winkel. Op deze manier krijgen de rechthebbenden de kans om hun voedselpakketten aan te vullen met een eigen keuze aan producten, tegen voordelige prijzen. Bovendien zorgen we er voor dat de voedselbedeling niet (verder) wordt gemarginaliseerd.

Hoewel KringKruidenier “De Cirkel” toegeleide klanten ontvangt van de 7 OCMW’s uit ISOM, is de voedselbedeling momenteel enkel toegankelijk voor cliënten van OCMW Herentals. Tussen KringKruidenier “De Cirkel” en OCMW Herentals worden er afspraken gemaakt over data en praktische en administratieve afhandeling van dit initiatief. In de toekomst zou het echter mogelijk (en zelfs wenselijk) zijn om de bedeling ook te organiseren voor de cliënten van de andere OCMW’s.

Tot slot willen we nog vermelden dat we als KringKruidenier, net zoals de sociale kruideniers, sterk gekant zijn tegen het geven van gratis voedsel. Wij delen de mening van de organisatoren van sociale kruideniers in Vlaanderen, dat het geven van gratis voedsel niet de ideale manier is om mensen op een menswaardige manier verder te helpen. Mensen zouden zélf in staat moeten zijn tot het vergaren van een waardig inkomen waarmee zij dan zélf hun keuzes kunnen maken. Bovendien neemt dit “gratis verhaal” alle waarde van de producten zelf weg. De voedselbedeling is, met andere woorden, **een bedeling onder protest** omdat we mensen én voedingsproducten in hun waarde willen laten.

De voedselbedeling is er echter voor mensen die deze écht nodig hebben. Onderstaande **getuigenis** omschrijft de meerwaarde ervan.

GETUIGENIS VAN EEN VRIJWILLIGER

Naast de betalende klanten, vindt er in de KringKruidenier ook een gratis voedselbedeling plaats. Dit om mensen in grote nood verder te helpen. Elke maand gaat dit één woensdagnamiddag door. Door de vluchtelingen crisis kan je verwachten dat er een redelijk percentage “personen met andere origine” gebruik maakt van dit aanbod. Maar er zijn evengoed geboren en getogen Herentalsenaren die we gelukkig maken. Dat er zeker behoeft is aan dit initiatief, daar kun je niet buiten. Het is stevast een drukke namiddag waar alle medewerker moe maar voldaan van thuiskomen.

Hierna vindt u een overzicht van de data van de voedselbedelingen tot nu toe en het aantal individuen die een pakket ontvingen op die dag.

Overzicht voedselbedeling 2016

Datum	Aantal personen
27.04.2016	101
11.05.2016	105
01.06.2016	123
06.07.2016	120
03.08.2016	103
07.09.2016	88
19.10.2016	145
Totaal	785

2.2.1.2. Food-outlet

Een tweede categorie producten zijn de food-outletproducten of goedkoop verworven producten. Deze producten worden verkocht aan een breder publiek, tegen één prijs.

De prijs is dezelfde voor zowel doorverwezen klanten als voor de solidaire klanten. Op deze manier is een bezoek aan de KringKruidenier ook voor de solidaire klanten een economische meerwaarde en wordt er zo weinig mogelijk gedifferentieerd tussen de twee klantengroepen. Op sociaal vlak geeft de KringKruidenier het signaal dat deze producten (die anders op de afvalberg terecht zouden komen) niet enkel voor mensen in armoede bedoeld zijn. We geven aan dat de “niet perfect is ook goed”-slogan voor de bredere samenleving geldt en niet enkel voor mensen in armoede. Bovendien zijn de criteria om tot de doorverwezen groep te behoren, behoorlijk eng. Er zijn heel wat mensen die net niet van het verminderd tarief kunnen genieten of liever geen beroep doen op het OCMW, maar het financieel wél niet breed hebben (en deze mensen zijn er meer en meer in onze huidige samenleving). Ook voor deze mensen, biedt onze KringKruidenier een oplossing in de vorm van deze food-outlet producten.

2.2.1.3. Basisaanbod met reguliere producten

Volgens het Sociale Kruideniers-aspect, dat huist binnen het winkelconcept van de KringKruidenier, voorzien we in een gamma kwaliteitsvolle basisvoedingsproducten (verkregen aan de goedkoopste tarieven op de markt, in realiteit vaak via Colruyt). Klanten die werden doorverwezen door de sociale diensten van de deelnemende OCMW's (op basis van duidelijke doorverwijscriteria) kunnen uit dit aanbod een eigen keuze maken, met een korting die gedragen wordt door het betreffende OCMW.

Het gamma basisvoedingsproducten dat aan doorverwezen klanten, met korting, wordt verkocht, staat ook ter beschikking van buurtbewoners en solidaire klanten. Zij betalen hiervoor een hogere prijs (volgens het principe van de nachtwinkels). Hierdoor steunen deze solidaire klanten de sociale werking van de Kringkruidenier én het milieu. Dit maakt bovendien duidelijk dat de Kringkruidenier werkt volgens een inclusieve benadering omdat het project een brede doelgroep viseert.

Deze prijsverschillen worden in de winkel wel duidelijk geafficheerd en uitgelegd, zodoende dat mensen die het financieel moeilijk hebben, maar niet doorverwezen zijn, geen duurdere producten kopen als ze het elders goedkoper kunnen vinden.

De KringKruidenier heeft als uitdaging het aanbod food-outletproducten te vergroten en hierdoor meer mensen te kunnen bereiken die het financieel moeilijk hebben, zodat deze sociale doelstelling maximaal kan worden bereikt.

2.2.2. Doelstelling 2

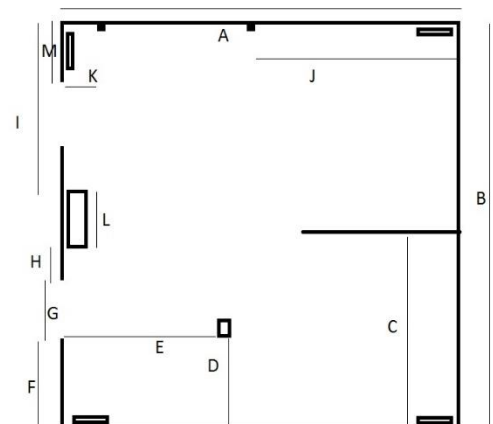
Doelstelling 2: de KringKruidenier creëert ontmoeting, zodat ieder mens de mogelijkheid heeft om uit zijn of haar (sociaal) isolement te komen.

Het creëren van ontmoeting is een doelstelling die onlosmakelijk met een KringKruidenier is verbonden. Deze ontmoeting gebeurt onrechtstreeks in de winkelruimte zelf (zoals dat “vroeger” in de buurtwinkel gebeurde) en rechtstreeks in Ontmoetingsruimte “De Cirkel”. Hier hebben bezoekers de mogelijkheid om iets te drinken of een kom soep te eten. Deze ontmoetingsruimte geeft mensen ook de kans om hun talenten en kwaliteiten in te zetten. Dit kan door bijvoorbeeld als vrijwilliger mee te draaien in de uitbating ervan, door mee te doen en te denken op het vlak van de winkeluitvoering, door zelf activiteiten op te zetten of eraan deel te nemen, door een kookcursus te volgen, ... We gaan dieper in op onze vrijwilligerswerking bij de uiteenzetting van de volgende sociale doelstelling.

Hieronder nemen we u graag even mee naar onze ontmoetingsruimte en geven we u een beeld van hoe deze in Herentals vorm heeft gekregen.

Ontmoetingsruimte “De Cirkel” heeft zijn locatie in de eerste ruimte van Sociale Campus De Spiegelfabriek (Lierseweg 132, 2200 Herentals) en telt:

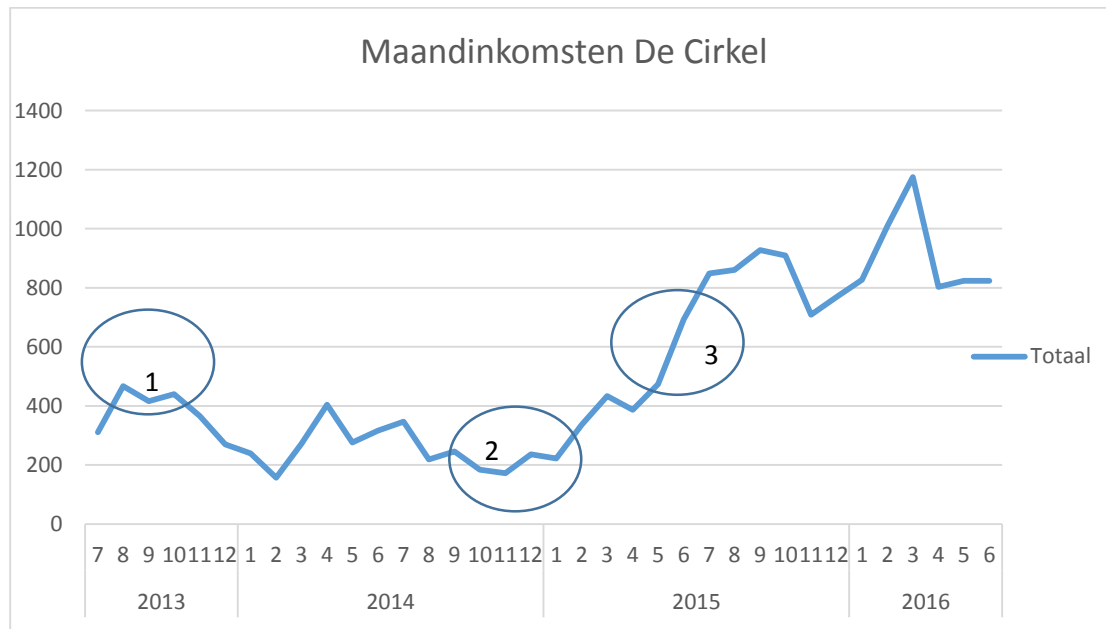
- een oppervlakte van 85 m²;
- een toog van 3 m lang, met spoelbak;
- een taarten-display en koeler;
- een ijskast voor drankjes;
- een soepterrine/warmer;
- 6 tafels en 30 stoelen;
- een grote opbergkast en
- een bergruimte van 3 m².



Figuur 8: Plattegrond Ontmoetingsruimte "De Cirkel", Lierseweg 132, 2200 Herentals



Figuur 9 toont de evolutie van de maandelijkse inkomsten van onze Ontmoetingsruimte “De Cirkel”. We geven een duiding bij de verschillende fases in deze grafiek, waardoor u de ontstaansgeschiedenis én de evolutie van de ontmoetingsruimte kan volgen.



Figuur 98: Evolutie maandinkomsten Ontmoetingsruimte "De Cirkel"

Fase 1

Ontmoetingsruimte “De Cirkel” start als proefproject (voor een periode van een viertal maanden) in juli 2013, met als openingsdagen twee halve dagen per week (op dinsdag- en donderdagnamiddag). Voor dit proefproject maken we gebruik van de leegstaande ruimte, voorzien voor de sociale kruidenier, in de sociale campus.

Mensen kunnen er een frisdrankje, koffie, thee of een soepje nuttigen. We maken bewust de keuze om geen alcoholische dranken aan te bieden.

Omwille van de positieve resultaten en de positieve reacties van de bezoekers na de proefperiode, beslissen we het ontmoetingsproject verder te zetten.

Fase 2

Omdat de plannen voor de start van een “sociale kruidenier en meer” concreter worden, verandert in september 2014 “De Cirkel” van locatie. De ontmoeting vindt vanaf dan plaats in de ruimte die oorspronkelijk als ontmoetingslocatie was bedoeld binnen sociale campus Spiegelfabriek. Deze ruimte werd vooreerst bijna exclusief gebruikt door Peuterspeelpunt Peuters&Zo*. Omwille van dit verhuizen, kent de ontmoetingsruimte een terugval van het aantal bezoekers en dit heeft gevolgen voor de inkomsten. De eerste locatie is zichtbaarder en er kon een terras geplaatst worden. Onze zichtbaarheid nam af, waardoor voorbijgangers minder van ons bestaan afwisten. Onze bezoekers konden niet meer buiten zitten met hun drankje en hun sigaretje. Tevens hebben we sterk moeten inboeten op onze eigenheid en het karakter van onze werking. In deze beginperiode is er in de nieuwe locatie geen toog, zijn er geen spoelbakken of is er geen opslagruimte. We moeten ons een beetje behelpen.

In het voorjaar van 2015 starten we definitief met de uitbouw van de kruidenier. In aanloop van een definitieve winkel, worden er LDE-medewerkers aangenomen en beslissen we om de openingsuren uit te breiden naar wat, in een volgende fase, de openingsuren van de winkel zullen worden. Dit verklaart de grote sprong in het omzetcijfer.

Tijdens deze maanden maken we werk van de installatie van een toog, schaffen we ons een koeling en een taartenkoeler aan en kunnen we, na verloop van tijd, beschikken over spoelbakken. We starten met het serveren van koffie of thee in combinatie met gebak en in de navolgende maanden breiden we uit met soep, wraps en koude pasta van project "In de Soep"* van vzw Milieu en Werk.

In het najaar van 2015 maken we werk van een uitbreiding en herverdeling van het gebruik van de ontmoetingsruimte in samenwerking met het Peuterspeelpunt. Het samenvoegen van de twee ontmoetingsinitiatieven verloopt niet steeds van een leien dakje. We zochten naar een manier waarop we samen de ruimte zo optimaal mogelijk kunnen gebruiken en onze werkingen op elkaar kunnen afstemmen. Uiteindelijk werpt dit samengaan ondertussen zijn vruchten af: we maken samen gebruik van het materiaal, cliënten leren elkaars werking kennen, we organiseren gezamenlijk initiatieven, De ontmoetingsruimte en de invulling hiervan door verschillende projecten past ook helemaal in het idee en het "sociale campusgevoel" van de site Spiegelfabriek.

Voor KringKruidenier "De Cirkel" was het een bewuste keuze om deze een plek te geven binnen sociale campus De Spiegelfabriek. Binnen deze campus opereren reeds verschillende diensten en initiatieven vanuit één locatie en vanuit een samenwerking. De integratie KringKruidenier "De Cirkel", met zijn ontmoetingsruimte binnen de sociale campus bevordert de schakelfunctie naar gepaste hulpverlening binnen en buiten de campus, van en naar de verschillende diensten van het OCMW.

De uitbouw van de KringKruidenier was, van bij de opstart, niet alleen een doel op zich, maar tegelijkertijd ook een middel. Een middel door de bevordering van sociale insluiting via ontmoeting en participatie. Een middel tegen armoede op individueel en maatschappelijk vlak.

Fase 3

Momenteel komen we met onze ontmoetingsruimte in een nieuwe fase. Allerlei toekomstvragen, aanpassingen en uitdagingen dringen zich op. Lees hier meer over in hoofdstuk 4 over de toekomst van de KringKruidenier.



GETUIGENIS VAN EEN VRIJWILLIGER

Ontmoetingsruimte “De Cirkel” is in één adem te noemen met de KringKruidenier.

Vorig jaar hebben zowel Team De Link als vrijwilligers “De Cirkel” onder handen genomen. Een fris kleurtje, nieuw meubilair, een modern koffieapparaat en meer ruimte, zorgen voor een tweede leven.

In ontmoetingsruimte “De Cirkel” kunnen klanten tegen een laag prijsje genieten van een natje en een droogje. “De Cirkel” (net als de winkel gerund door vrijwilligers) is ook de plek voor een traan en een lach. Mensen kunnen apart van elkaar naar “De Cirkel” of de kruidenier komen, maar in de praktijk zien we dat beide bezoeken vaak gecombineerd worden.

De link tussen “De Cirkel” en de kruidenier is te merken in de samenwerking tussen beiden. Zo kan men in “De Cirkel” een ijsje bestellen, maar moeten mensen dat ijsje gaan ophalen in de winkel. Vrijwilligers aan de kassa in de winkel maken op hun beurt mondelinge reclame voor “De Cirkel”. Positief is dat vrijwilligers van de winkel en de ontmoetingsruimte samen vergaderen zodat ze op de hoogte zijn van elkaars werking.

Het aantal klanten in de ontmoetingsruimte gaat in het algemeen in stijgende lijn. Er is een verschil merkbaar tussen voormiddagen en namiddagen. In de namiddag (en dan vooral donderdagnamiddag) kan het heel druk zijn. Woensdagvoormiddag is het dan weer heel rustig. “De Cirkel” kent veel vaste klanten die elke week langskomen. Activiteiten als het crea-café helpen hier zeker aan en zijn bekend bij de liefhebber. In de toekomst mag dit activiteitenluik nog uitgebreid worden (educatief of cultureel). We moeten er wel voor opletten dat we geen te grote horecazaak worden op termijn.

Waar er in de kruidenier meer aandacht gaat naar administratieve, fysieke (de rekken vullen) en verkoopstaken is “De Cirkel” meer gericht op sociale contacten en het gebruiken van je sociale vaardigheden. Verder moet een vrijwilliger in “De Cirkel” ook best meerdere taken tegelijk aankunnen (afwassen, tafels in het oog houden, tassen klaarzetten). Dat het op beide plaatsen werken geblazen is, daar mag geen twijfel over bestaan.

Vrijwilligers zetten zich met plezier in en zijn echt nodig om al het werk rond te krijgen. Natuurlijk hebben vrijwilligers ook een leven buiten de muren van de sociale campus. De planning rondkrijgen kan soms een uitdaging zijn. Maar als mensen op een ongepland moment binnenkomen en spontaan blijven om te werken, is dat een mooi en geapprecieerd gebaar.

2.2.3. Doelstelling 3

Doelstelling 3: de KringKruidenier creëert tewerkstellings- en activeringskansen zodat eenieder aansluiting kan vinden en zich verder kan ontwikkelen en ontplooien.

2.2.3.1. *Vrijwilligers*

In de eerste plaats activeert een KringKruidenier mensen door middel van vrijwilligerswerk. Een KringKruidenier kan niet bestaan zonder het “mee-denken”, “mee-werken” en “mee-doen” van een geëngageerd team vrijwilligers. Een KringKruidenier heeft heel wat taken en deeltaken die kunnen worden ingevuld door verschillende mensen met uiteenlopende talenten, achtergronden en interesses.

Zowel de winkel als de ontmoetingsruimte groeien op een organische manier door de inzet en participatie van haar vrijwilligers. Wederzijds respect, geduld, begrip en waardering zijn basisbegrippen binnen de vrijwilligerswerking.

We maken een onderscheid tussen de vrijwilligers van de kruidenier en de vrijwilligers van de ontmoetingsruimte. De vrijwilligers die werkzaam zijn in de kruidenier, zijn werkzaam in de organisatiestructuur van vzw Milieu en Werk. Hun vrijwilligerscontracten (waaronder de verzekeringen en verloning voor gemaakte kosten) worden afgesloten met vzw Milieu en Werk. De vrijwilligers die de werking van de ontmoetingsruimte ondersteunen, hebben een contract afgesloten met OCMW Herentals. Vrijwilligers kunnen zowel meewerken binnen de kruidenier als binnen de ontmoetingsruimte. In dit geval worden er twee contracten afgesloten. Beide contracten bevatten dezelfde rechten en plichten en het vrijwilligersbeleid is geheel hetzelfde. Als bijlage 4 vindt u een voorbeeld van het vrijwilligerscontract voor vrijwilligers van KringKruidenier “De Cirkel”.

Vrijwilligers in Ontmoetingsruimte “De Cirkel”

Bij de aanvang van Ontmoetingsproject “De Cirkel” in Herentals hebben we ervoor gekozen om niet meteen te werken met vrijwilligers. We verkozen eerst een werking uit te bouwen waarbij maatschappelijk werkers zélf de ontmoeting organiseerden om zo contacten te kunnen leggen met de bezoekers. Dit gaf Team de Link de kans om te detecteren wat de mensen bezighoudt, waarvan ze wakker liggen, waar ze blij van worden en wat hen drijft.

Na verloop van tijd wisten we dat enkele vaste bezoekers wilden helpen en deel wilden uitmaken van het project op een actieve manier. We zijn stappen beginnen zetten naar de uitbouw van een vrijwilligerswerking. Bij de start hiervan waren er steeds twee maatschappelijk werkers aanwezig. Dankzij de waardevolle hulp van vrijwilligers is er vandaag slechts één maatschappelijk werker permanent aanwezig en kan deze bovendien heel wat andere taken opnemen dan bij de start van het ontmoetingsproject. Hierdoor is er nog steeds een nauw contact met de doelgroep en kan er door Team De Link meer voeling gecreëerd worden. Langs de andere kant is de belasting niet te groot voor het team én kunnen vrijwilligers hun talenten ontplooien en zich actief inzetten.

Vrijwilligers in de winkel van KringKruidenier “De Cirkel”

Bij de plannen van de opstart van de KringKruidenier werd er in maart 2015, via een annonce in de Herentalse Stadskrant, een eerste samenkomst georganiseerd met

een 25-tal kandidaat vrijwilligers. Het doel hiervan was vrijwilligers te zoeken voor de opstart van de winkel (én de versterking van het vrijwilligersteam van de Ontmoetingsplek “De Cirkel”). Op deze bijeenkomst werden de eerste krijtlijnen van de werking uitgezet en verduidelijkten we onze oproep naar vrijwilligers en onze wens tot samenwerking. Tijdens die eerste vergadering zaten we met individuen rond de tafel, die zich voor ons sociaal en ecologisch project wilden inzetten. Hoe, wat en wanneer was nog onduidelijk, voor beide partijen.

Er was echter een start gemaakt en we kwamen na deze eerste infovergadering verschillende keren samen om de krachten te bundelen en taken te verdelen om KringKruidenier “De Cirkel” vorm te geven en uiteindelijk te openen. “Vergaderen en discussiëren” wisselde zich af met het bijeenkomen om concrete acties te ondernemen en de handen uit de mouwen te steken. Zo gingen we bijvoorbeeld samen met enkele vrijwilligers winkelrekken ophalen om ze daarna samen in elkaar te zetten, of kregen we hulp bij het maken en schilderen van de toonbank en de kasten.

Dankzij deze activiteiten in aanloop tot het opstarten en openen van de winkel, leerden we onze deelnemers en hun kwaliteiten en interesses kennen. Bovendien voelden we dat de vergaderingen steeds vlotter verliepen. Gedurende het eerste jaar hebben we als coördinatoren een boeiend groepsproces mogen aanschouwen. Van de individuen waarvan sprake was in het eerst contact, zijn we naar een sterk en nauw team gegroeid.

We hadden als doel de “KringKruidenier”-trein op de rails te krijgen en te houden en dat gebeurde in een wederzijds zoeken naar rollen en posities in het uitgezette kader waarvan we zelf wisten dat het een proces van uitzoeken en testen was.

Na dit try-outproces van enkele maanden, zijn we vandaag gekomen tot volgende werkwijze:

- Iedere vrijwilliger ondertekent een vrijwilligerscontract (zie bijlage 4) waarin de wederzijdse rechten en plichten zijn opgenomen.
- We organiseren een maandelijks vrijwilligersvergadering.
 - De vergadering vindt plaats op een vaste dag in de maand.
 - De vrijwilligers worden hiervoor steeds officieel via mail uitgenodigd.
 - De vergaderingen worden geleid door de coördinator, bijgestaan door de leden van Team Groepswerk De Link.
 - We maken gebruik van een standaardagenda die is opgedeeld in drie grote blokken:
 - Algemene nieuwtjes (van belang voor iedereen)
 - KringKruidenier “De Cirkel”: stand van zaken, maandverloop en planning
 - Ontmoetingsplaats “De Cirkel”: stand van zaken, maandverloop en planning.

Hierboven beschreven we hoe we gestart zijn met onze vrijwilligerswerking en hoe het momenteel praktisch verloopt. Hierna geven we dit verhaal meer kleur a.d.h.v. een getuigenis van één van onze vrijwilligers, die er al bij is van het prille begin.



GETUIGENIS VAN EEN VRIJWILLIGER

Vrijwilligers

De vrijwilligers van de KringKruidenier hebben allemaal hun uniek profiel: jong, oud, ervaren in het werkveld of net niet, medische of mentale beperkingen,... Op gebied van werkervaring en persoonlijke ontwikkeling valt er veel te leren en te groeien in de KringKruidenier. Met vallen en opstaan, slimmer en sterker worden.

Het prille begin

De KringKruidenier is een sociaal project dat vanaf het eerste moment mee gedragen wordt door een team vrijwilligers. Niets is hen teveel en met veel motivatie staan ze klaar om alles tot een goed einde te brengen.

Via enkele lokale communicatiekanalen (stadskrant, www.vrijwilligerswerk.be, enz.) zocht Team De Link vrijwilligers. Hier kwam veel respons op en het infomoment werd bezocht door zo'n vijftientig geïnteresseerden.

Op dit infomoment kregen vrijwilligers uitleg over het project en wat mogelijke taken konden zijn. Hierbij lag de focus in het begin op het concreet en praktisch maken van het project. Belangrijke vraagstukken hierbij waren: "Hoe regelen we het kassawerk?", "Welk prijssysteem hanteren we?", "Waar halen we onze rekken?", "Hoe delen we de winkel in?", ...

Voor dit denkproces werden vrijwilligers in groepjes ingedeeld, zodat iedereen elkaar wat leerde kennen. Zo werden eerste contacten en vriendschappen al gesloten vóór de officiële openingsdag.

De trein begon te rijden met toeters en bellen.

Na een geslaagde proefperiode, enkele speechen en een aangename receptie werd de KringKruidenier officieel voor "open" verklaard.

Naargelang ieders talenten worden volgende taken opgenomen door vrijwilligers:

- Verkoop en kassawerk
- Aankopen in Colruyt
- Onderhoud van de ruimte
- Rekken aanvullen en nakijken op bijna vervallen producten
- Administratief ondersteunende taken, bv. boodschappenlijstjes opstellen

Zonder elkaars hulp lukt het niet. Elke schakel heeft zijn nut in het netwerk.

Vergadering

Elke maand vergaderen Team De Link en de vrijwilligers om elkaar te brieven over het wel en wee in en rond de winkel. Nieuwe plannen worden meegedeeld of afgetoetst en constructief denken moet de hoofdnoot zijn. Naast het zakelijke is het ook een moment om bij te praten met een tasje thee of kopje koffie. Want de vrijwilligers kennen elkaar en er kan al eens over persoonlijke of gedeelde ervaringen gepraat worden.

Sociale functie

Team De Link zorgt goed voor zijn vrijwilligers. Er is aandacht voor "de dingen des levens". Ziekte, ruzie, geboortes, verjaardagen,... het krijgt allemaal een plek binnen de werking. Ook vrijwilligers ondersteunen elkaar onderling.

Verder is het contact met de klanten heel belangrijk. Als je weinig mensen ziet, is het fijn om een babbeltje te slaan "met de madam of meneer van de winkel". Zowel

voor vrijwilliger als klant is dit een aangenaam moment. Het weer, de braderij, mooie kledjes of miserie met VDAB, het kan allemaal over de tong gaan.

Via groepsactiviteiten, zoals een ontbijt tijdens de week van de vrijwilligers, is de vrijwilligersgroep veranderd van een groep individuen naar een team. Een team dat elkaar zowel qua taken als op persoonlijk vlak kan ondersteunen.

Werkervaring

Zoals eerder beschreven is het moeilijk te spreken over “dé vrijwilliger” van de KringKruidentier. Sommige mensen zijn ervaren in het werkveld en zoeken sociale contacten na hun pensioen, anderen zetten hun eerste stapjes in het werkveld. Nog anderen moeten hun capaciteiten van onder het zand halen, na enkele moeilijke ervaringen (bv. drugsverslaving of ziekte).

In de KringKruidentier krijgen vrijwilligers een takenpakket naar hun talenten en kunnen ze oefenen aan hun vaardigheden. Dit kunnen computervaardigheden zijn, planning en organisatie, schriftelijke vaardigheden, sociale vaardigheden, ... Met veel geduld – maar oog voor kwaliteitsvol werk – coacht Team De Link iedereen in zijn of haar ontwikkeling.

2.2.3.2. Sociale Tewerkstelling

Naast het werken met vrijwilligers is er in de KringKruidentier ook plaats voor sociale tewerkstelling en stages in het kader van tewerkstellingsprojecten. Hierdoor zorgt een KringKruidentier voor de activatie en aansluiting van mensen die uitgesloten worden van de arbeidsmarkt of wiens afstand tot de arbeidsmarkt te groot geworden is. Op deze manier kunnen medewerkers leer- en werkervaring opdoen.

Kortom, we streven er met dit project samen naar de maatschappelijke positie van kansengroepen te verbeteren. Vrijwilligers (al dan niet uit de doelgroep) en mensen die deelnemen vanuit een sociale tewerkstelling krijgen de kans zich actief in te zetten, binnen de doelstellingen van het project. Door het organiseren van activatie, betrokkenheid en tewerkstelling voor kansengroepen, kunnen zij en hun gezinnen actiever deelnemen aan de maatschappij en betere kansen ontwikkelen op tewerkstelling in het reguliere circuit.

2.2.4. Doelstelling 4

Doelstelling 4: de KringKruidentier sensibiliseert en informeert mensen over gezonde en budgetvriendelijke voeding.

Naast bovengenoemde doelstellingen, wil de KringKruidentier haar klanten ook bewust maken van gezonde voeding of gezonde alternatieven. Dit kan door een aangepast prijzenbeleid waarbij de gezondere voedingsmiddelen en de meer ecologische keuzes goedkoper zijn dan de ongezonere tegenhanger.

Een tweede manier om mensen hiervan bewust te maken én tevens extra ontmoetingskansen te creëren, is het inzetten op vorming en het aanbieden van workshops. Deze vorming is voor, met en door de doelgroep en medewerkers van de KringKruidentier. Voorbeelden van thema's van deze vormingsmomenten zijn: gezond en budgetvriendelijk koken, gezonde en budgetvriendelijke voeding, voedselverspilling tegengaan in je eigen keuken/koken met restjes, koken voor alleenstaanden, kooktechnieken, Start to Cook, ...

De KringKruidenier wil bovendien sensibiliseren door haar klanten erop attent te maken dat “niet perfect, ook goed” is en dat voedingsmiddelen die hun THT-datum bereikt hebben (vaak) nog perfect kunnen worden geconsumeerd.

2.3. Het financiële kader van de KringKruidenier

2.3.1. Begroting

De KringKruidenier en haar ontwikkeling wordt gerealiseerd binnen de marges van de subsidies en met bijkomende inbreng van de lokale besturen van ISOM.

Hiervoor werd een inhoudelijk en financieel bussinesplan (zie bijlage 5) opgemaakt als taakstelling en werkinstrument voor de verdere ontwikkeling van het project. Dit driejarig bussinesplan is meer haalbaar dan het eerste financieel plan en alle subsidies werden er in opgenomen.

De subsidies die werden verworven zijn:

- Provincie Antwerpen;
- halftijds Sociaal Maribel via OCMW Herenthout;
- erkenning Lokale Diensteneconomie met 1VTE;
- POD Maatschappelijke Integratie en
- 10.000 euro van PWA*.

We geven u hierna de begroting weer zoals die is opgenomen in het originele businessplan en een lijst van onze gemaakte opstartkosten. We komen hier later nog op terug als we het over de evaluatie en de toekomst hebben van de KringKruidenier.



Financiële meerjarenplanning budgetwinkel proefproject

KOSTEN	2014	2015	2016	2017
Loonkost projectleider: netto	15 695,65	35 649,94	36 362,94	37 090,20
Loonkost LDE medewerker netto	0,00	12 506,59	17 008,96	17 349,14
Consultancy Tops D	2 000,00	0,00	0,00	0,00
Investering eigen middelen	2 500,00	5 000,00	5 000,00	5 000,00
Afschrijvingslast	0,00	1 500,00	2 500,00	3 500,00
Huur	2 400,00	4 800,00	4 896,00	4 993,92
Nutsvoorzieningen	1 500,00	2 400,00	2 448,00	2 496,96
Telefonie/internet	300,00	600,00	612,00	624,24
Software	0,00	300,00	612,00	624,24
Communicatie/Marketing	0,00	1 000,00	500,00	500,00
Transport	0,00	6 500,00	6 630,00	6 762,60
TOTAAL KOSTEN	24 395,65	70 256,53	76 569,90	78 941,30
OPBRENGSTEN	2014	2015	2016	2017
subsidie-inkomsten				
POD-MI	25 000,00	25 000,00	0,00	0,00
Provant	0,00	30 000,00	20 000,00	15 000,00
OCMW Herentals	0,00	5 000,00	5 000,00	5 000,00
bruto verkoopsmarge	0,00	12 000,00	45 000,00	55 000,00
TOTAAL OPBRENGSTEN	25 000,00	72 000,00	70 000,00	75 000,00
RESULTAAT	604,35	1 743,47	-6 569,90	-3 941,30
CASHFLOW	604,35	3 243,47	-4 069,90	-441,30

Lijst opstartkosten inrichting winkel in 2015

inrichting winkel	kosten 2015
verf	724,85
twee diepvriezen	160
koeling + rekken groenten en fruit	3025
rekken	155
toog	888,93
winkelmandjes	
kluis	449,58
veiligheidsspiegel	107,39
weegschaal	511,83
radio	79,99
Totaal	6.102,57

Lijst opstartkosten inrichting winkel in 2016

hardware	kosten
touch monitor	328,3
laptop	864,97
totaal	1.193,27

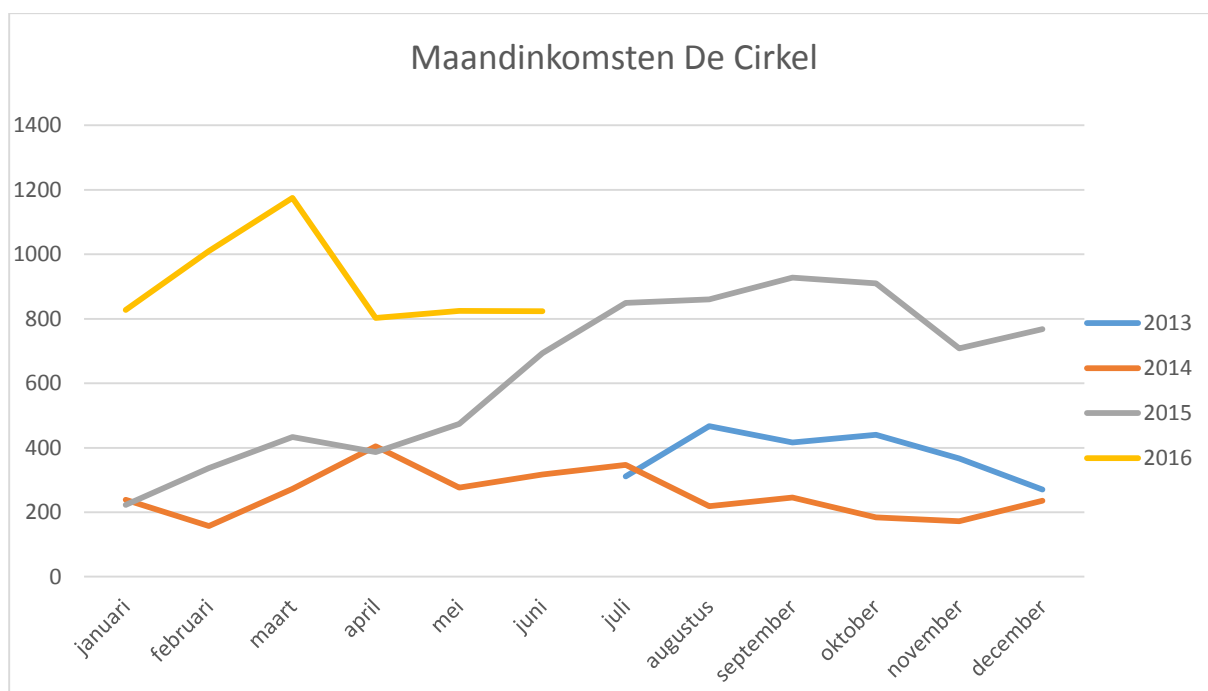
2.3.2. Omzet winkel en ontmoetingsruimte KringKruidenier

Hierna geven wij u een overzicht van gemaakte omzet van KringKruidenier en Ontmoetingsruimte “De Cirkel” vanaf de start tot en met dit jaar.

In Figuur 10 leest u de evolutie van de omzet per maand van het voorbije jaar dat KringKruidenier “De Cirkel” operationeel was. U leest ook het aandeel van de verkoop aan toegeleide klanten (in bedragen en procentuele aantallen). Dit aandeel benoemen we als SK (sociale kruidenier).

Vervolgens ziet u een grafische voorstelling van de evolutie van de verkoop in de KringKruidenier van het voorbije jaar (Figuur 11) en een voorstelling van de evolutie van de verkoop aan de sociale of toegeleide klanten per maand (Figuur 12).

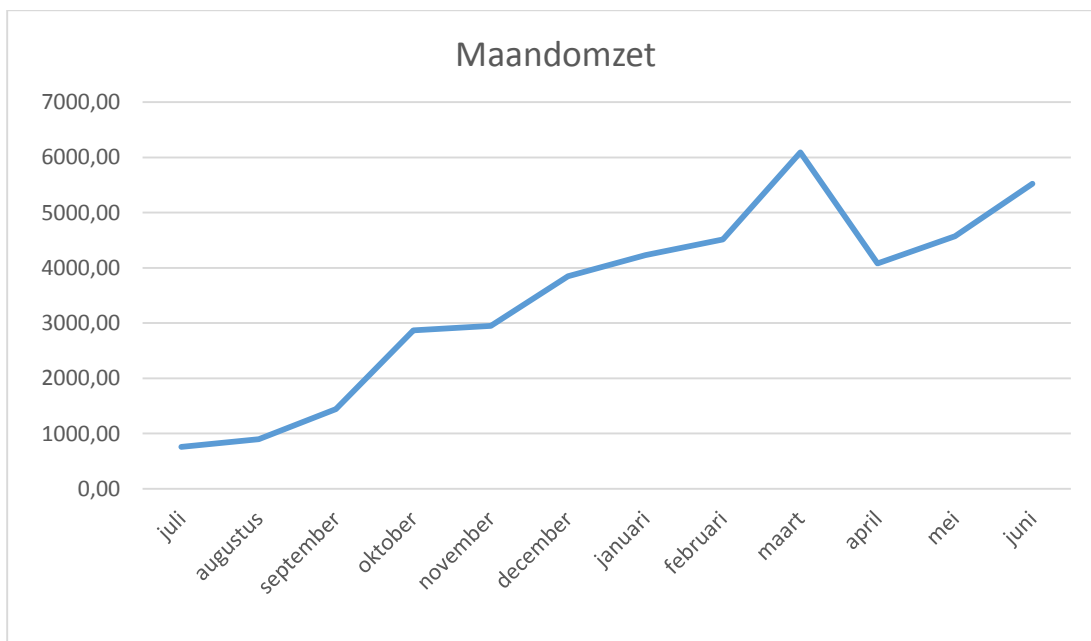
Ontmoeting	Inkomsten				
maanden	2013	2014	2015	2016	Eindtotaal
januari		239,10	222,50	826,98	1.288,58
februari		157,30	337,40	1.010,51	1.505,21
maart		272,25	433,27	1.174,76	1.880,28
april		404,50	387,00	802,90	1.594,40
mei		276,00	473,60	823,98	1.573,58
juni		316,70	693,02	823,40	1.833,12
juli	311,00	346,50	849,00		1.506,50
augustus	467,53	219,00	860,09		1.546,62
september	416,20	245,72	928,07		1.589,99
oktober	440,48	184,02	909,73		1.534,23
november	366,65	172,50	708,75		1.247,90
december	270,17	236,01	768,00		1.274,18
Eindtotaal	2.272,03	3.069,60	7.570,43	5.462,53	1.8374,59



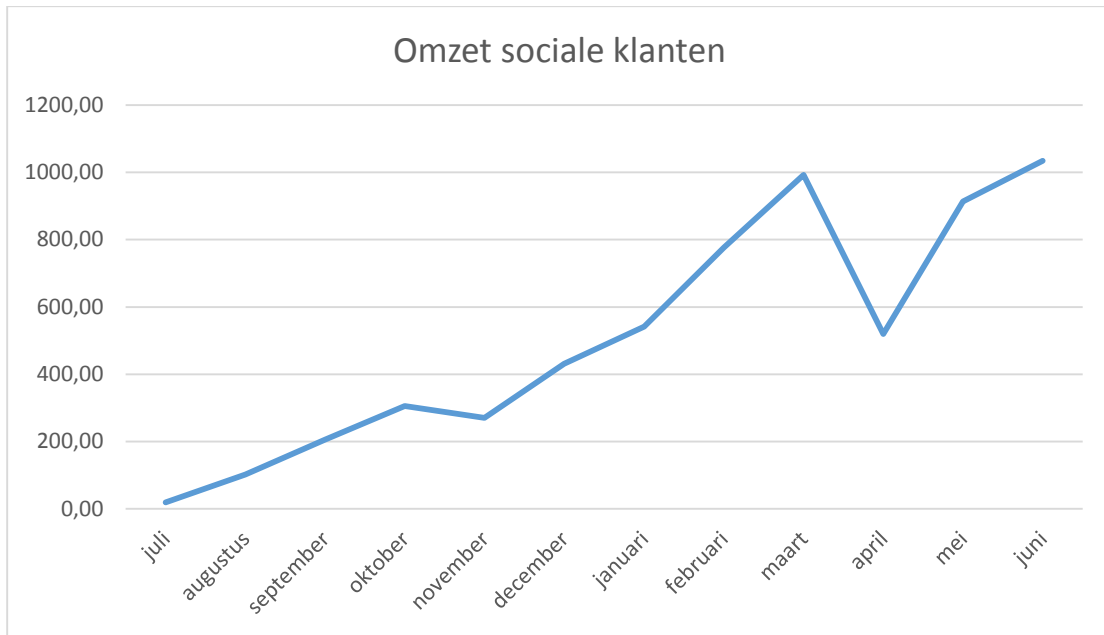
Figuur 9: Grafiek Maandinkomsten Ontmoetingsruimte De Cirkel

	maandomzet	omzet SK	% omzet aan SK's
Juli 2015	760,27	19,72	2,59
Augustus 2015	899,53	101,88	11,33
September 2015	1.441,80	206,20	14,30
Oktober 2015	2.868,95	305,64	10,65
November 2015	2.947,73	270,26	9,17
December 2015	3.845,62	430,95	11,21
Januari 2016	4.231,61	541,78	12,80
Februari 2016	4.513,77	776,65	17,21
Maart 2016	6.091,87	992,98	16,30
April 2016	4.077,14	519,84	12,75
Mei 2016	4.569,64	913,68	19,99
Juni 2016	5.524,06	1.034,27	18,72
totaal	41.772,00	6.113,86	

Figuur 10: Tabel verkoopomzet



Figuur 11: Grafische voorstelling totale verkoopomzet per maand



Figuur 12: Grafische voorstelling verkoopomzet toegeleide of sociale klanten, per maand



2.4. Het logistieke verhaal van de KringKruidenier

2.4.1. Winkelruimte en kassasysteem

2.4.1.1. Winkelruimte

Fysieke indeling

Wij geven u een beeld van hoe de winkelruimte van KringKruidenier “De Cirkel” er fysiek uitziet en benoemen haar maten en gewichten.

KringKruidenier “De Cirkel” telt:

- 104m² winkelruimte;
- 2 diepvriezers met inhoud van 0,60m²/vriezer¹⁰;
- een koeltoog met een breedte van 2 meter (inhoud van 1,3m²)¹¹;
- 31 lopende meter rekken, waarvan ieder rek 5 schabben heeft (aan 155m/schab)¹²;
- 6 metalen rekken voor groenten en fruit¹³;
- een toonbank bestaande uit 4 losse units op wielen (1 ladenblok en 3 kastjes)¹⁴;
- een PC met aanraakscherm, een barcode lezer, een professionele weegschaal, een laser printer en een dymo printer;
- een 10-tal winkelmandjes¹⁵;
- 2 winkelkarren;
- een radiootje¹⁶ en
- een kluis.

De KringKruidenier is open op dinsdag, woensdag en donderdag van 10.00 tot 12.30 uur en van 13.00 tot 16.45 uur. Ook op speciale actiedagen van andere bewoners van de Sociale Campus Spiegelfabriek, tracht KringKruidenier “De Cirkel” haar deuren te openen (bv. Dag van De Kringwinkel).

Hierna ziet u enkele foto’s van de winkel én daaronder het winkelplan om de inrichting ervan te staven.

¹⁰ Als tweedehands aangekocht bij Colruyt aan €125 per vriezer.

¹¹ Aangekocht bij Sabcobel nv (<http://sabcobel.be/nl/>). Deze firma produceert nieuwe koeltogen. Wanneer zij deze leveren aan hun klanten, nemen zij de oude toestellen terug en verkopen zij deze verder aan verminderde prijzen.

¹² Deze rekken werden overgekocht van een ProxiDelhaize in Meerhout die zijn winkelinrichting vernieuwde. Hiervoor betaalden we €5/lopende meter.

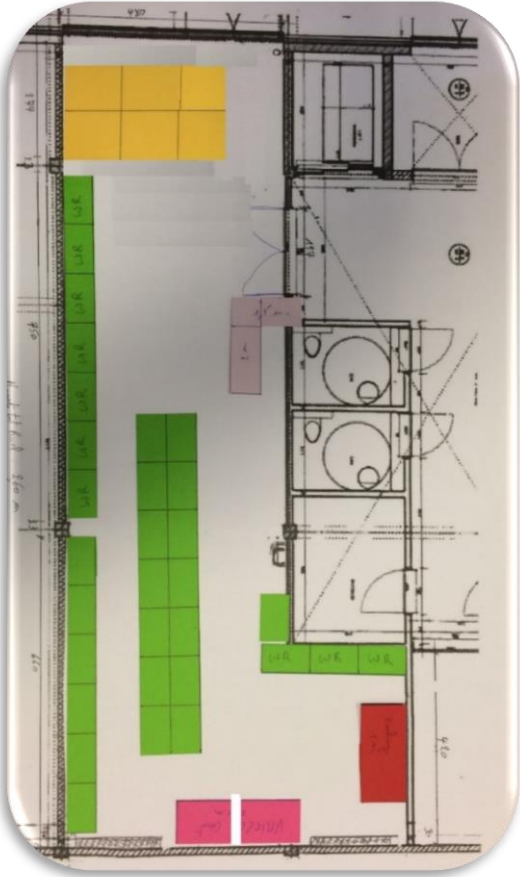
¹³ Aangekocht via Sabcobel nv.

¹⁴ De kasten voor de toonbank werden aangekocht bij Ikea. We monteerden ze zelf, werkten ze af met MDF-platen en schilderden ze in de kleur van de muren van de winkelruimte.

¹⁵ Aangekocht bij Grabbelton.

¹⁶ Sabam is geregeld voor de gehele site sociale campus Spiegelfabriek.

Figuur 13: Plattegrond met winkelinrichting KringKruidenier "De Cirkel", sociale campus Spiegelfabriek, Lierseweg 132, 2200 Herentals



Brandveiligheid, afval- en poetsbeleid

De winkel en de ontmoetingsruimte hebben de nodige voorzieningen i.v.m. **brandveiligheid en toegankelijkheid**.

De winkelruimte wordt systematisch door de vrijwilligers **proper gehouden** tijdens hun diensten (zij vegen de ruimte en poetsen de rekken). Eén vrijwilliger staat specifiek in voor de netheid van de winkel en zij zorgt ook voor thematische versieringen en de inrichting van de vitrine. Eén keer per jaar wordt er een poetsdag georganiseerd voor de grote schoonmaak van zowel de kruidenier als de ontmoetingsruimte. Coördinatoren, teamleden, medewerkers en vrijwilligers gaan samen aan de slag om de ruimten een grondige poetsbeurt te geven. Tijdens hun diensten in de winkel, controleren de vrijwilligers ook systematisch de **houdbaarheidsdata** van de producten in de winkel. Bij nieuwe leveringen zetten zij de nieuwe producten achteraan.

Een deel van het groente- en fruitafval dat de KringKruidenier genereert, kan worden meegegeven met de boer die groenten en fruit levert. Een ander deel wordt opgenomen door het sorteer- en **afvalbeleid** van de sociale campus Spiegelfabriek. Ook het papier en karton, PMD en restafval worden op die manier verwerkt.

2.4.1.2. Kassasysteem

De KringKruidenier opteert ervoor om gebruik te maken van het kassa- en registratiesysteem "Social Shop" van vzw Sociale Kruideniers Vlaanderen. Het programma draait op een vaste computer met touchscreen en scanner. Het programma werd ook geïnstalleerd op een tweede laptop, zodat er tijdens de openingsuren in het kassasysteem kan worden gewerkt.

Dit systeem stelt ons in de mogelijkheid om te differentiëren tussen de klantengroepen én om de gratis voedselbedeling mee op te nemen en te registreren.

De doorverwezen klant heeft een klantenkaart die wordt gescand bij iedere aankoop. Op deze manier kan de korting worden berekend en de aankoop worden geregistreerd. Solidaire klanten wordt een klantenkaart aangeboden, maar niet verplicht.

De KringKruidenier maakt gebruik van twee kassalades waarvan er iedere dag minstens één wordt klaargemaakt voor de volgende dag. De kassalade die in gebruik is, staat in de winkel.

Ontmoetingsruimte "De Cirkel" heeft haar eigen kassa en telsystemen, die losstaan van het "Social Shop"-systeem.

2.4.2. Magazijn en opslagruimte

Het magazijn van KringKruidenier "De Cirkel" bevindt zich op de eerste verdieping van de Sociale Campus Spiegelfabriek, telt ongeveer 12m² en wordt gedeeld met vzw De Kringwinkel Zuiderkempen. De ruimte is toegankelijk met een vracht/personenlift, er zijn transpallets beschikbaar en de opslag gebeurt op paletten.

2.4.3. Invoer en leveringen

De KringKruidenier beschikt niet over eigen vervoer voor het ophalen en inkopen van goederen. Voor het ophalen en inkopen van producten wordt eigen vervoer van vrijwilligers, LDE-medewerkers en coördinatoren gebruikt. Zowel de betaalde krachten als de vrijwilligers krijgen hiervoor een kilometervergoeding.

Volgende producten worden op deze manier ingekocht/opgehaald:

- reguliere producten die aangeboden worden om een basisaanbod te kunnen garanderen (met een boodschappenlijst ter voorbereiding) via supermarkt in Herentals;
- brood en banket via een bakker in Herentals;
- soep, wraps en pasta's van In de Soep in Heultje;
- fruit van Thomas More in Geel;
- taarten en andere benodigdheden voor Ontmoetingsruimte "De Cirkel" via supermarkten in Herentals;
- uitwisseling tussen sociale kruidenier van Heist-op-den-Berg en KringKruidenier "De Cirkel" en
- andere overschotten waar beroep kan worden gedaan en waarvan gevraagd wordt deze zelf op te halen.

Andere producten worden geleverd door de aanbieder zelf, het gaat om onderstaande zaken:

- groenten en fruit van de veiling, via een boer als tussenpersoon;
- vlees;
- FEAD-goederen voor de voedselbedeling en
- andere overschotten waar beroep op kan worden gedaan en die geleverd kunnen worden.

2.5. Projectcommunicatie

Hieronder geven wij u een overzicht van de kanalen die de KringKruidenier gebruikt voor haar publicatie en communicatie¹⁷. De KringKruidenier communiceert via:

- websites van lokale OCMW-besturen (zie bv. vermelding website OCMW Herentals: <https://www.herentals.be/ocmw/kringkruidenier>);
- eigen publicaties (digitaal en analoog) van lokale OCMW-besturen (bv. OCMWeetje Herentals);
- E-zine "Welzijnsweetjes Herentals";
- gemeentelijke en regionale infobladen;
- het activiteitenkrantje van het Herentalse ArmoedeOverleg;
- persartikels in lokale en regionale kranten en dagbladen naar aanleiding van de officiële opening;
- gerichte communicatie en wervingscampagnes voor medewerkers, toeleveranciers en toeleiders;
- gerichte marketing naar de doelgroep;
- diverse affiches op sociale dienst en KringKruidenier zelf;
- communicatiekanalen van de partners (vzw de Kringwinkel Zuiderkempen, vzw de Fakkel/vzw De Dorpel);
- het doorgeven van info aan andere (opstartende) initiatieven;
- terugkoppeling aan Stuurgroep Welzijnszorg Kempen, Netwerkbijeenkomsten Sociale Kruideniers Vlaanderen, Sociaal Winkelpunt vzw

¹⁷ Deze publicaties kunnen op vraag ingekeken worden.

- een bedrijfspagina op facebook en de bedrijfspagina van vzw De Kringwinkel Zuiderkempen.

2.6. Partners en netwerk

De KringKruidenier werd en wordt uitgebouwd in een sterk partnerschap en een breed netwerk. We vermeldden al een groot deel van deze partners en samenwerkingsverbanden, maar zetten ze hier, ter samenvatting, nog even op een rijtje. De KringKruidenier werkt samen met:

- vzw De Kringwinkel Zuiderkempen en zusteronderneming vzw Milieu en Werk;
- Komosie, de koepel van vzw de Kringwinkel Zuiderkempen;
- project “In de Soep”;
- De Dorpel vzw;
- De Fakkel vzw;
- lokale boeren en handelaars;
- ISOM-diensten tewerkstelling en vrijwilligersbeleid;
- de sociale diensten van de OCMW’s uit de Middenkempen (ISOM);
- Team Groepswerk De Link van OCMW Herentals;
- vzw Sociale Kruideniers Vlaanderen en hun Lerende Netwerken;
- vzw Sociaal Winkelpunt;
- Thomas More (studenten die een onderzoeksproject maakten rond THT en TGT en de landbouwafdeling voor overschotten);
- sociale kruidenier van Heist-op-den-Berg en
- sociale dienst van OCMW Heist-op-den-Berg.

De **samenwerking met de sociale kruidenier van Heist-op-den-Berg** vraagt speciale aandacht en hier gaan we dieper op in. Van vrij vroeg in het begin van de samenwerking tussen OCMW Herentals en vzw De Kringwinkel Zuiderkempen, rond de ontwikkeling van de KringKruidenier, is er geopteerd om de sociale kruidenier van Heist-op-den-Berg mee te nemen in het project. De doelstelling is om van deze sociale kruidenier ook een KringKruidenier te maken.

Een eerste stap in deze overgang is het op elkaar afstemmen van de vrijwilligerswerkingen van beide projecten. De vrijwilligers van beide sites ondertekenen dezelfde vrijwilligerscontracten, genieten dezelfde verloning en hebben dezelfde rechten en plichten.

Bovendien is er reeds een vlotte samenwerking in het gezamenlijk aanvragen van voedseloverschotten en het onderling uitwisselen van producten. Beide werkingen staan in directe communicatie met elkaar, het bestuur en verantwoordelijken van OCMW Heist-op-den-Berg zetelen in de beleidsgroep, de werkingen leren elkaar kennen en er is wederzijdse beïnvloeding (het systeem van de voedselbedelingen in Herentals is bijvoorbeeld grotendeels gebaseerd op de zeer vlot lopende manier van werken in Heist-op-den-Berg).

3 Evaluatie

3.1 Realisaties na 1 jaar

Om het project en zijn werking na 1 jaar opening te evalueren, blikken we terug op het businessplan van vzw De Kringwinkel Zuiderkempem aan het begin van het project. Het volledige document vindt u als bijlage 5. Hieronder citeren wij stukken uit dit plan en geven wij onze bemerkingen hierover ter evaluatie en terugblik (zie schuingedrukte, gekleurde tekst).

3.1.1 Doel van de budgetwinkel.

Het innovatieve aspect van het concept ‘De budgetwinkel’ bestaat erin dat het de uitgangspunten welzijn en tewerkstelling verzoent en alle onderstaande doelstellingen in zich verenigt.

Het is een ‘Food outlet store’ voor de verkoop van voedingswaren die niet (meer) via de normale distributiekanaalen kunnen verdeeld worden (bv. te kort op vervalddag). De winkel is toegankelijk voor een breed publiek. Dankzij de verkoop van producten aan iedere potentiële klant die langskomt, wordt er meer omzet gecreëerd dan wanneer de winkel enkel toegankelijk zou zijn voor een afgeleid doelpubliek. Via deze brede toegankelijkheid wordt een stabiele financiële basis gelegd onder het project. Doelstelling is om hiermee de operationele werking en extra tewerkstelling te kunnen financieren.

Na anderhalf jaar merken we dat het halen van deze financiële doelstelling heel erg moeilijk is. De marges die gehaald worden in de detailhandel zijn zo klein dat de overhead gehaald moet worden uit de omzet. Om voldoende omzet te halen zou de winkel zes dagen per week open moeten zijn (zie simulatie opvoering aantal openingsdagen bij het hoofdstuk “uitdagingen” hierna).

Het is een ‘Sociale kruidenier’ voor de verkoop van basisvoedingsproducten aan een doorverwezen doelpubliek. Doorverwijzer is hier in de eerste plaats het OCMW. De voedingsproducten zullen met een sterke korting aangeboden worden aan de doelgroepklanten. Deze toegekende kortingen worden financieel ten laste genomen door het OCMW dat doorverwijst.

Dit wordt nu gerealiseerd. Als KringKruidenier kunnen we exact zeggen voor hoeveel er gekocht werd door een doorverwezen klant uit een gemeente. OCMW’s krijgen hiervoor facturen. Momenteel betaalt een deelnemend OCMW 10% van de gemaakte aankopen van hun doorverwezen cliënten. Deze 10% dekt enkel het prijsverschil tussen inkoop en verkoop. Alle gemaakte handelingen en de kosten voor de werking van het project, worden echter op geen enkele manier vergoed.

Er is plaats voor ‘Charitatieve bedeling’ (“voedselbank”) van voedseloverschotten aan de doelgroep. Het gaat hier over producten die via Europa (FEAD, het vroegere BIRB) of de veilingen gratis of aan minimale ‘administratieve’ kost aangeboden worden.

Deze gratis bedeling werd in de loop van 2016 opgestart, enkel voor doorverwezen cliënten van het OCMW van Herentals. Voordien werd er door het OCMW van Herentals één bedeling per jaar georganiseerd. Nu gebeurt dit maandelijks. De FEAD goederen worden aangevuld met andere

gratis verkregen producten. Het totale gamma dat we toegeleide klanten kunnen aanbieden, is toegenomen.

Het is een plaats van ‘Ontmoeting’, waar o.a. emancipatorisch gewerkt kan worden met mensen van de doelgroep. Er wordt een nauwe samenwerking opgezet met lokale armoede-organisaties en op de locatie van de winkel is er mogelijkheid om elkaar te ontmoeten in een daartoe ingericht lokaal. Zo nodig kunnen bezoekers worden doorverwezen naar aangepaste hulpverlening en bestaande vormingsmogelijkheden.

Deze ontmoeting is uitgebouwd tot Ontmoetingsruimte “De Cirkel”. Op zich is deze ontmoetingsplaats niet nieuw. Deze werd in de beginfase ter voorbereiding van een sociale kruidenier reeds opgestart (zomer 2013). Met de start van de KringKruidenier is deze verder uitgebouwd. Zo zijn de openingsuren gelijklopend aan deze van de winkel, worden er ontmoetingsactiviteiten georganiseerd of ondersteund, kunnen bezoekers er terecht voor een luisterend oor, helpen er heel wat vrijwilligers mee in de werking, is het consumptieaanbod verbreed, ...

Er wordt vorming gegeven, o.a. gefocust op koken van gezonde voeding aan ‘low cost’, kooktechnieken, tegengaan van voedselverspilling, koken voor alleenstaanden.

Deze pijler is het minst uitgebouwde deel van de werking. In de winkel wordt een kookboek verkocht dat ontwikkeld werd door Cebud. Voor we met de winkel gestart zijn, werden er wel lessen gezonde en budgetvriendelijke voeding gegeven. Omwille van tijdsdruk is dit tot op heden niet meer opgenomen, noch verder uitgebouwd en toegespitst op het KringKruidenier-gegeven.*

Van bij het begin is het dus uitdrukkelijk de bedoeling om sociale tewerkstelling te realiseren met het project. Het project geeft ook kansen om in haar slipstream enkele interessante spin-offs te laten ontstaan. Ook deze spin-offs zorgen voor extra sociale tewerkstellingsmogelijkheden. Een mogelijke spin-off die eventueel simultaan (maar ook low profile) kan opgestart worden is het opzetten van een soepbar tijdens de ontmoetingsmomenten. Die is uiteraard ook toegankelijk voor de medewerkers en klanten van de kringwinkel.

Deze “soepbar” werd opgezet in de samenwerking met het project “In de Soep”. Zo hebben we heel het jaar door (verse) soep, gemaakt via het sociale tewerkstellingsproject.

Financieel is dit echter een moeilijk gegeven. De marge die we zelf kunnen overhouden aan de verkoop van de soep is zo goed als nul. Daarom zijn we in oktober 2016 overgeschakeld op de verkoop van soep-overschotten van bovengenoemd project. Dit kost ons minder in aankoop en past perfect in de doelstellingen van ons sociaal en ecologisch project.

De sociale tewerkstelling die wij realiseren, is momenteel eerder beperkt. De verwachte competenties ten aanzien van de LDE-medewerkers zijn zeer hoog. Zeker omdat zij werden ingeschakeld in een totaal nieuw en opstartend project en moesten deelnemen in nog niet volledig uitgewerkte structuren. In heel het project werkt maar 1 VTE sociale tewerkstelling. We zien echter heel wat meer tewerkstellingsmogelijkheden bij de uitbouw van een centraal distributieplatform, waar logistiek een belangrijke taak is (lees hier meer over in hoofdstuk 4.2. Een toekomst voor de KringKruidenier).

Grootste uitdagingen zijn:

Het vinden van voldoende aanbieders (producenten, distributeurs, ...) om een breder publiek geïnteresseerd te houden (=rendementsdoelstelling).

Deze uitdaging is nog onvoldoende geëxploreerd omwille van alle praktische uitdagingen waar we met de opstart van het project mee te maken kregen. Intuïtief blijven we het gevoel hebben dat in deze uitdaging nog heel wat te rapen valt, alleen zal er aan schaalvergroting gedaan moeten worden.

Het zoeken van een evenwicht tussen het variabel aanbod (men kan maar aanbieden wat er op dat moment beschikbaar is) en het creëren van een, in zekere mate, vast aanbod van basisproducten (o.a. nodig voor de specifieke doelgroep van OCMW) (=sociale doelstelling)

Momenteel is er een verhouding van 80 % ingekocht aanbod t.o.v. 20 % food outlet aanbod. In de verkoop hebben we een verhouding van ongeveer 50%. Het streefdoel in de uitbouw moet nog steeds zijn om meer foodoutlet te hebben dan reguliere inkoop.

3.1.2 Waarom dit concept?

De Kringwinkel Zuiderkempem (DKZ) richtte in Heist-op-den-Berg een sociale kruidenier op samen met het OCMW-bestuur. Het businessmodel van een sociale kruidenier is per definitie moeilijk of niet te rendabiliseren (men verkoopt met verlies of schenkt gratis producten). Bovendien is er in dat model geen mogelijkheid om sociale tewerkstelling te organiseren, het werkt (noodgedwongen) met vrijwilligers. Dat financiële risico, maar ook het operationele risico door het werken met vrijwilligers kan niet door DKZ gedragen worden en bovendien wordt er binnen dit concept geen sociale tewerkstelling gerealiseerd. DKZ is juridisch eigenaar van het project en faciliteert via het voeren van de boekhouding en het ter beschikking stellen van transport.

De administratieve afhandeling van de boekhouding wordt gedaan door vzw De Kringwinkel Zuiderkempem, met een sterke voorbereiding en betrokkenheid van de coördinator. Het ter beschikking stellen van transport is niet uitgewerkt. Bij de opstart is er eenmalig een transport voorzien voor de aanhaal van de winkelrekken.

We transponeerden het principe van de Kringwinkels, namelijk toegankelijkheid voor een breed publiek, maar toch een prijzenbeleid gericht op een doelpubliek van kansarmen, naar het model sociale kruidenier. In de budgetwinkel zullen de aangeboden producten gevoelig goedkoper zijn dan in de reguliere handel (voor gelijke producten). Een sociale kruidenier is enkel toegankelijk voor een doorverwezen doelpubliek dat niet kapitaalkrachtig is. Door ook producten aan te bieden aan een breder publiek kan er meer trafiek en omzet gegenereerd worden en eveneens sociale tewerkstelling.

In de KringKruidenier hebben we twee grote groepen van producten, namelijk de producten die we regulier inkopen en waarvan de prijzen gelijk zijn aan de markt en anderzijds de producten die wij "foodoutlet" noemen en veel goedkoper zijn dan de marktprijzen. De verhouding tussen deze twee is een belangrijke sleutel naar financiële rentabilisering. Deze helt nu nog te veel over naar inkopen op de reguliere markt.

Het concept maakt de verbinding tussen het welzijnswerk van een OCMW en het creëren van sociale tewerkstelling, wat de bestaansreden van DKZ is. Indien het niet lukt om het concept budgetwinkel te ontwikkelen, dan nog blijven de geleverde inspanningen zinvol omdat het OCMW er sowieso voor kiest om een 'Sociale kruidenier' te ontwikkelen voor de Middenkempen.

Het welzijnswerk van het OCMW vindt vorm in het werken met (doelgroep)vrijwilligers, het aanbod naar mensen die het financieel moeilijk hebben, de kansen tot ontmoeting e.d.. Allemaal zaken die hun bestemming ook kunnen vinden in het model van een sociale kruidenier. Eén op zich staande KringKruidenier blijkt op zich niet voldoende rendement te creëren om het niet-gesubsidieerde deel van een sociale tewerkstelling te dragen.

3.1.3 Waarom nu?

DKZ was op zoek naar een economisch model om de 'Sociale kruidenier' rendabeler uit te baten. OCMW Heist-op-den-Berg wil focussen op emancipatorisch werk, en doet beroep op DKZ voor de operationele uitbating van de winkel.

OCMW Herentals had vergevorderde plannen voor de oprichting van een 'Sociale kruidenier' en had al enkele subsidiekanalen aangeboord en goedkeuring verkregen voor volgende subsidies:

- 0,5 VTE sociale maribel (via Herenthout) voor een omkaderingsmedewerker.
- Erkenning voor 3 VTE LDE (locale diensteneconomie cfr. klus en verhuis van DKZ).
- 50.000 euro vanuit POD-MI (1 jaar).
- Nog hangend dossier bij Provant voor +/- 30.000 euro per jaar gedurende 3 jaar.

Het concept van de zuivere 'Food Outlet Store' kwam, via Davy Tops, op ons pad en stilaan kreeg het idee vorm om de verschillende winkelconcepten en de krachten te bundelen met OCMW Herentals in het concept budgetwinkel.

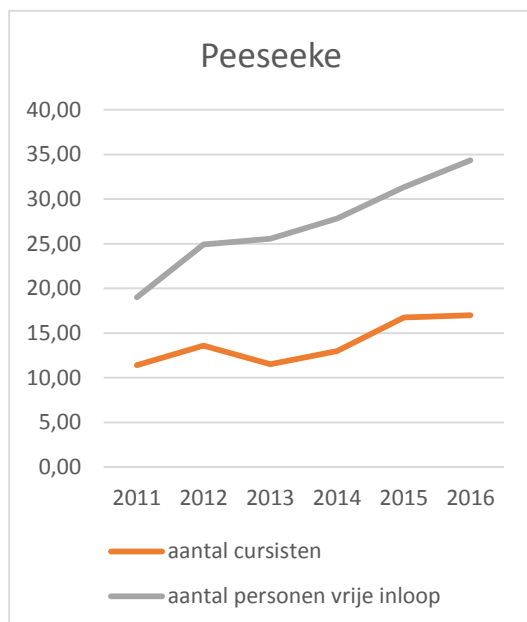
Beide initiatieven vertrekken sterk vanuit het OCMW-bestuur (welzijn) in samenwerking met De Kringwinkel Zuiderkempen (tewerkstelling). In Heist-op-den-Berg is daar nog 'Den Draai' bij betrokken als vereniging waar armen het woord nemen. En in Herentals is ISOM (Intergemeentelijk samenwerkingsverband van 7 OCMW's van de Middenkempen: Olen, Kasterlee, Grobbendonk, Vorselaar, Herenthout, Lille en Herentals) betrokken, evenals 'De Fakkel' en 'De Dorpel' als verenigingen waar armen het woord nemen. In het kader van het proefproject zal eveneens onderzocht worden of en in welke mate samenwerking tussen Heist-op-den-Berg en Herentals meerwaarde kan bieden. Indien het proefproject succesvol verloopt kan een uitrol van het concept binnen de Zuiderkempen (en verder) overwogen worden.

De eerste stappen naar samenwerking tussen de sociale kruidenier van Heist-op-den-Berg en de KringKruidenier in Herentals werden reeds gezet door het op elkaar afstemmen van het vrijwilligersbeleid, de procedure van de gratis voedselbedeling en het uitwisselen van contacten met leveranciers (waar mogelijk). De samenwerking draagt echter nog meer kansen en mogelijkheden die omwille van tijd (er moest een heel nieuw concept bedacht, opgezet en operationeel gemaakt worden) en mandaat (de coördinatoren van de KringKruidenier schipperden met het aansturen van

de werkbegeleider in Heist-op-den-berg wat vaak een moeilijke evenwichtsoefening was).

We beschikken in Campus Spiegelfabriek over een unieke locatie waar het idee van ‘sociale campus’ met de verschillende partners (zie hierboven) voortdurend verder ontwikkelt en verankerd wordt. Bovendien is er op de locatie ruimte voorzien voor de huisvesting van een sociale kruidenier en beschikken we er over de nodige ruimte voor ontmoeten en een zeer goed uitgeruste leskeuken. Door al deze faciliteiten optimaal te benutten valoriseren we maximaal de geïnvesteerde middelen.

Deze doelstelling werd zeker gehaald: de ruimten worden maximaal benut voor hun voorziene bestemmingen (en er is vaak zelfs opslagruimte te kort). De KringKruidenier met haar ontmoeting en winkelgebeuren, passen perfect in de opzet van het “sociale campus”-idee en speelt een verbindende rol tussen de verschillende bewoners van deze campus. Andere initiatieven voelen een positief effect van het project. Openbare computerruimte ‘t Peeseeke/digidak kent een groei in het aantal bezoekers sinds de opening van de KringKruidenier. De grafiek hieronder toont dit aan.



Voedselverlies is een zeer actueel thema waar de aandacht van vele beleidsmakers naartoe gaat en er is een steeds grotere armoedeproblematiek die het noodzakelijk maakt om voedsel goedkoper ter beschikking te stellen. Binnen Komosie (koepel van Kringwinkels) werken 2 mensen voltijds binnen het thema voedselverlies en wordt gezocht naar interessante businessmodellen en subsidiekanalen. Via een lerend netwerk worden geïnteresseerde sociale economie bedrijven bij elkaar gebracht en kan er gebenchmarkt worden met reeds opgestarte initiatieven.

De KringKruidenier neemt deel aan deze Lerende netwerken en zet zich mee in voor het denken, actie nemen, innoveren, ... rond dit thema “voedselverlies”. De KringKruidenier botst vaak op de moeilijkheid dat ze nog betrekkelijk alleen staat met de inclusieve benadering en manier van werken. Vele van de initiatieven die werken rond “voedseloverschotten” werken uitsluitend met en voor mensen in armoede. De poging om een model te rentabiliseren op deze markt en met deze doelstellingen is een moeilijke oefening. Komosie heeft bijvoorbeeld “de Schenkingsbeurs”

ontwikkeld. De goederen die via deze weg verdeeld worden, zijn enkel bedoeld voor initiatieven die uitsluitend met mensen in armoede werken.

3.1.4 We kennen deze markt nog onvoldoende

Daarom werven we in eerste instantie een projectleider aan die binnen een afgebakend budgettair kader een sociale kruidenier opstart, marktonderzoek voert, het concept food outlet integreert en experimenteert met spin-offs. Er zal een sterke focus moeten gelegd worden op netwerking en het verkennen van de aanbodzijde. Het vinden van klanten lijkt ons op de campus Spiegelfabriek niet problematisch, maar er moet een aantrekkelijk geprijsd en voldoende variabel aanbod van voedingswaren kunnen gegarandeerd worden om de klanten recurrent te maken.

Deels is dit waargemaakt want er is een winkel opgestart die met tal van vrijwilligers draaiende wordt gehouden. In de winkel zijn in de loop van de werkingstijd heel wat soorten en hoeveelheden producten bijgekomen. Het verwachte marktonderzoek is in het eerste jaar nog te weinig onderzocht. Dit moet voor het komende jaar verder geëxploreerd worden.

Qua doelpubliek denken we ons in de eerste plaats te moeten richten naar de 'passanten' die om een of andere reden de site Spiegelfabriek bezoeken, de directe geburen en uiteraard de doelgroep die via OCMW doorverwezen wordt. Tijdens het proefproject hopen we de correctheid van deze visie te bevestigen, of moet er bijgestuurd worden.

Uit de eerste bevindingen kunnen we stellen dat onze klanten een mix zijn van toegeleide klanten, passanten en buurtbewoners. Aan de verkoopcijfers en statistieken merken we een stijging van het aantal toegeleide klanten. De buurtbewoners die over de vloer komen, komen vooral omwille van de lage prijzen van brood en groenten en fruit.

We merkten wel steeds dat na een verschijning van het project in de pers, er een toename was van het aantal bezoekers. Dit leert ons dat het inzetten op communicatie loont. Hier zitten zeker nog kansen.

3.1.5 Tewerkstelling in de 'Budgetwinkel'

De projectleider start vanaf januari 2015 en staat deels op de loonlijst van OCMW Herenthout (0,5 VTE sociale maribel) en op de loonlijst van OCMW Herentals. Er wordt concreet onderzocht of er een bestaand personeelslid van OCMW Herentals kan ingeschakeld worden.

In april 2015 wordt er 1 VTE medewerker LDE aangeworven op loonlijst OCMW Herentals die de projectleider bijstaat tijdens de opening van de winkel en die onder meer instaat voor beheer van de voorraad, kas, facturatie, administratie.

In februari 2015 zijn Katrien en Pol beide voor 0,5 VTE gestart met het project (samen 1VTE). In april werden 2 mensen halftijds aangenomen in LDE-statuut (samen 1VTE).

Tevens worden er Art 60-medewerkers in het project ingeschakeld.

De inschakeling van een Art 60 werd nooit uitgevoerd. Hierin zitten nog kansen en mogelijkheden, maar zoals hierboven vermeld is het huidige

model niet rendabel genoeg om deze vorm van tewerkstelling te financieren.

Voorlopig wordt geen andere tewerkstelling voorzien. De medewerkers zijn elkaars back-up en indien wenselijk en noodzakelijk zullen er additioneel nog vrijwilligers ingezet worden binnen het project.

Het werken met vrijwilligers hebben we van bij de start gedaan. Zonder de inzet van de vrijwilligers zouden we niet staan waar we nu staan. Anders gezegd, stoelt de hele werking op de inzet van vrijwillige krachten.

Deze manier van werken, brengt op zijn beurt echter de nodige problemen met zich mee. Zeker op het vlak van aansturing, opvolging en communicatie.

Het systeem van "elkaars back-up zijn" is mooi op papier, maar in de realiteit niet haalbaar, omwille van een te beperkte personeelsbezetting. Tevens is er bij aanvang van een nieuw project veel meer sturing en bijsturing nodig. Om dit te kunnen geven is een voldoende grote aanwezigheid van de projectleiding nodig. De projectleiders besteedden veel tijd aan deze aan- en bijsturing, waardoor er minder tijd was/is voor de uitbouw, het beleid en de groei van het project. Dit is het klassieke spanningsveld tussen "taakgericht" en "procesgericht" werken.

Aansturing van de projectleider zal voor DKZ gebeuren door de operationeel/commercieel directeur van DKZ en vanuit OCMW Herentals door de secretaris.

In de praktijk is de aansturing van de projectleider voornamelijk gebeurd door de operationeel directeur van vzw De Kringwinkel Zuiderkempem. Deze opvolging gebeurde bij aanvang op wekelijkse basis en na verloop van tijd vond er een tweewekelijks overleg plaats.

Waar nodig worden andere interne medewerkers van beide organisaties betrokken binnen een operationele en/of beleidsstuurgroep.

Tijdens de aanloopfase van het project zijn er inderdaad enkele werkgroepen actief geweest waarin interne medewerkers betrokken werden. Een voorbeeld hiervan is de ontwikkeling van de naam en het logo door de werkgroep communicatie.

In het kader van tewerkstelling bieden de potentiële spin-offs van het project reële kansen. Het proefproject laat ons toe om te onderzoeken of het opportuun is om voor de verschillende bestaande initiatieven die voedseloverschotten verdelen een soort van distributiecentrum van voedseloverschotten op te richten waarvan het operationele beheer door DKZ kan gebeuren waardoor extra tewerkstelling gegenereerd kan worden. Maar ook de reeds vermelde soepbar of het aanbieden van broodjes en andere eenvoudige bereidingen bieden extra kansen tot tewerkstelling. Met lokale actoren - bakkers, beenhouwers, kruideniers, ... - kan zelfs bekeken worden of het mogelijk is om bepaalde overschotten toegankelijk te maken voor ons doelpubliek (vb. op maandag taart aanbieden die zondag niet verkocht geraakte).

Deze paragraaf was een eerste aanzet van het voorstel voor de ontwikkeling van een distributieplatform en vormt een mogelijke toekomst voor de KringKruidenier. Het is een model dat de zaken die minder goed lopen in het huidige model zou kunnen ondervangen en een oplossing zou kunnen

bieden voor een aantal problemen binnen dit model. Het gaat om een centrale depot, met verschillende vaste verkooppunten in de Kempen en enkele mobiele verkooppunten a.d.h.v. kleine winkeltjes of marktkramen. Bovendien houdt dit de uitbouw in van het systeem van de gratis bedeling van de FEAD goederen (met een aanvulling van een foodoutlet luik) en de levering van goederen (en diensten) aan verschillende sociale organisaties (zoals Welzijnsschakels en sociale restaurants). Lees hier meer over in hoofdstuk 4.2 Een toekomst voor de KringKruidenier.



3.1.6 Dit businessplan is niet af.

Het voorliggende businessplan dient nog vervolledigd te worden met een gedegen marktonderzoek, uit te voeren door de projectleider (zie hierboven). Er moet onderzoek gebeuren naar mogelijk concurrerende modellen en o.a. concurrentie van de reguliere distributeurs en lokale kleinhandel.

Hoe gaan we ons communicatief profileren naar deze groep, maar ook naar onze klanten?

Tot op heden werd dit op lokaal vlak niet uitgewerkt. Vanuit Komosie wordt hier wel aan gewerkt met betrokkenheid van de verschillende gebieden in Vlaanderen die op dit vlak actief zijn.

Ook operationeel dient er nog heel wat opgehelderd te worden:

Benodigde en beschikbare opslagcapaciteit.

De huidige opslagruimte is onvoldoende om verder te groeien en efficiënt te zijn.

Koeling of geen koeling.

Momenteel hebben we geen koeling voor de groenten en het fruit in de winkel. Koeling is nodig om op dit vlak te willen investeren en uit te breiden. Na de levering gaat de kwaliteit van de groenten en het fruit zienderogen achteruit. In de winkel is het tijdens de zomermaanden tussen de 25 en de 29 graden. Veel te warm dus.

Kassasysteem.

De KringKruidenier gebruikt het kassasysteem "Social Shop" dat in tal van andere sociale kruideniers gebruikt wordt. Dit systeem wordt nog niet ten volle benut en het hanteren ervan is nog zeer arbeidsintensief. Heel het systeem van voortdurende registratie en opvolging is een zeer duur en moeilijk proces.

Indeling en inrichting winkel, opslagruimte.

De winkel oogt als een winkel. We hebben bijvoorbeeld rekken uit een oude Delhaize. Op het eerste zicht is dit mooi, maar dit is niet erg kosten-efficiënt. De aankleding van de winkel is ook een voortdurend aandachtspunt.

Hoeveel klanten kunnen er maximaal per dag bediend worden?

Momenteel zitten we nog niet aan een grens van maximaal aantal klanten. Doch deze is op sommige momenten niet veraf. Zeker als we met een kassa werken. We hebben geen back-up via een 2de kassa. Ook moeten we ons de vraag stellen of we dit kunnen verwachten in het werken met vrijwilligers. Het opdrijven van de verkoop naar een maximum aantal te bedienen klanten gaat zeer ten koste van de sociale doelstelling die we nu hanteren. Dit staat dan weer haaks op de te halen rentabiliteit. Deze evenwichtsoefening tussen rentabiliteit, marges halen en de sociale en ecologische doelstellingen, zijn een moeilijk spanningsveld binnen het project.

Onderzoek en experiment met de mogelijke spin-offs dient opgestart.

3.1.7 Timing en focus van het proefproject.

Enkele belangrijke conclusies uit het tot nu toe gelopen traject budgetwinkel:

Onze oorspronkelijke plannen waren te hoog gegrepen. We starten zo snel mogelijk met het opzetten van een sociale kruidenier en voorzien 3 jaar tijd om deze sociale kruidenier extra rendement te geven (bv. via spin-offs) en economisch te onderbouwen met het principe van de 'food outlet store'. Onderzoeksvragen voor de projectleider zijn o.a.:

Kan de sociale kruidenier voldoende omzet en rentabiliteit genereren om een personeelskost te dragen?

Momenteel zeggen we hierop "neen". De KringKruidenier kan volgens ons op dit moment niet voldoende omzet genereren om de huidige personeelskost te dragen.

Kan het principe van 'food outlet' geïntegreerd worden?

Het principe van "food outlet" kan zeker geïntegreerd worden en dat is al gebeurd. Hierin zitten echter nog veel kansen en mogelijkheden. Drempels zijn echter nog: voldoende tijd en middelen om dit helemaal uit te breiden en het feit dat dit nog in de kinderschoenen staat en het een moeizaam proces is om hier stappen in te zetten.

Hoe realiseren we een verdere uitrol van het concept over de Zuiderkempen en verder?

Een verdere uitrol zou in de eerste plaats een verdere samenwerking zijn met de sociale kruidenier van Heist-op-den-Berg én de uitbouw van het distributieplatform (lees hieronder).

Kan DKZ uitgroeien tot een logistieke draaischijf voor meerdere sociale kruideniers in de Zuiderkempen waarbij er gezocht wordt naar toegevoegde waarde voor de klanten?

Lees hoofdstuk 4.2. Een toekomst voor de KringKruidenier.

We geven het project dus 3 jaar experimenteertijd en begrenzen de experimenteerruimte tot de marges die de subsidies en de eigen inkomsten ons opleggen.

Vandaar dus dit evaluatiedocument.

Er moet, zeker in de beginfase, gefocust worden op onderzoek van de aanbodzijde. Is het realistisch te veronderstellen dat we bij producenten, groothandels, distributeurs, ... voet aan de grond zullen krijgen? Indien er geen voldoende gevarieerd aanbod aan voedingsproducten gerealiseerd kan worden, moeten we het project budgetwink in vraag stellen (maar daarom niet de andere doelstellingen!). Tot nu toe was de info die we hierover verkregen van Davy Tops hoopgevend, maar helaas voor ons niet verifieerbaar.

Zoals eerder vernoemd is er aan deze analyse onvoldoende aandacht besteed omwille van een zware personeelsbelasting bij de opstartactiviteiten van het project.

De nieuw aan te werven projectleider dient een zeer sterk profiel te hebben. Zowel commerciële flair als bereidheid de handen uit de mouwen te steken als de begeleiding van medewerkers op zich te nemen.

Dit is een understatement.

Het project verloopt in twee fases:

Fase 1: start in mei 2014 en looptijd tot eind 2014 met opmaak subsidiedossier sociale kruidenier en uitwerking concept budgetwinkel. Er is sterk ingezet op de uitbouw van de werking van 'De Cirkel' waar reeds actief gewerkt wordt rond ontmoeting, doorverwijzing, vorming via workshops, door en voor vrijwilligers. Ook is de gratis voedselbedeling (o.a. FEAD goederen) door het OCMW opgestart.

Dit werd gerealiseerd en het uitgebreid verslag hiervan, leest u in de bovenstaande hoofdstukken.

We voorzien in de aanwerving van een voltijdse projectleider via subsidie sociale maribel (0,5 vte). Timing aanwerving najaar 2014. Start tewerkstelling afhankelijk van opzegperiode januari of april 2015. In concreto wordt deze fase maximaal afgerekend via de subsidie POD-MI.

Fase 2: innovatie-experiment, opstart begin 2015 en looptijd tot eind 2017.

De keuze om slechts beperkt te investeren, heeft misschien als gevolg dat we bepaalde voedingsproducten, o.a. gekoelde, (nog) niet kunnen aanbieden aan de klanten.

Ondanks de beperkte middelen zijn we er wel in geslaagd deze aan te bieden. Wel merken we dat dit niet altijd ideaal is maar, dat er geen alternatieven zijn. Kiezen om geen groenten aan te bieden zou fout zijn. De keuze om dit wel te doen, onder minder ideale omstandigheden, heeft zienbaar, voelbaar en hoorbaar zijn vruchten afgeworpen.

We besteden in het financieel plan geen aandacht aan de concrete parameters die zullen moeten gehaald worden om de bruto verkoopsmarge te genereren. Uiteraard maakten we een realistische inschatting voor het financieel plan. Maar hoeveel klanten er nodig zijn, met welke gemiddelde omzet per klant rekening gehouden wordt, wordt tijdens het proefproject verder uitgewerkt.

Een dergelijke berekening maakten we (in de vorm van de simulatietabellen "opvoering aantal openingsdagen" onder het hoofdstuk "Uitdagingen"). Hieruit kunnen we afleiden hoeveel de dagomzet moet bedragen om de overheadkosten te kunnen dekken. We leren dat, onder de vele doelstellingen die het project KringKruidenier wil bereiken, deze doelstelling niet haalbaar is.

We voorzien de opening van de budgetwinkel low profile/sociale kruidenier ten laatste op 1 september 2015, maar zo mogelijk vroeger.

Deze doelstelling werd gehaald. De winkel ging low profile open op 7 juli 2015. In het najaar werd het aanbod van producten verder uitgebreid en werd de toeleiding opgevoerd.

Op basis van reële ervaringen en parameters zullen we het financieel plan regelmatig aan een grondige check up onderwerpen en zo nodig een nieuw voorstel formuleren voor goedkeuring door de beleidsorganen.

Dit zou dringend moeten gebeuren, naar aanleiding van deze evaluatie. Belangrijk is dat dit gebeurt in samenspraak met alle verschillende partijen en partners.

Uiteindelijk is het de bedoeling dat de budgetwinkel als totaalconcept vanaf 2018 volledig financieel zelfbedruipend kan zijn met inzet van sociale tewerkstelling (= gesubsidieerde tewerkstelling).

2017 zal het jaar zijn waarin deze doelstelling grondig zal worden bekeken en berekend. We weten dat de KringKruidenier zoals hij nu bestaat, niet zelfbedruipend kan zijn. Er zijn echter enkele pistes mogelijk. De KringKruidenier kan het grootser zien en meer draagvlak creëren door de ontwikkeling van een distributieplatform. De KringKruidenier kan ook minimaal behouden wat werkt en financieel haalbaar is en de andere activiteiten laten vallen. Laat dit evaluatiedocument de aanzet zijn om de discussies hierover te openen.



4 Toekomst

4.1 Uitdagingen

Hieronder geven wij een overzicht van de meeste uitdagingen, vragen, moeilijkheden en problemen waar wij binnen het geschetste project KringKruidenier mee te maken krijgen. We reiken een aantal werkpunten en uitbreidingsmogelijkheden aan en bouwen hierbij voort op de evaluatie die we hiervoor deden van onze realisaties na 1 jaar.

4.1.1 Uitdagingen i.v.m. de aangeboden producten

Momenteel garandeert de KringKruidenier zijn basisaanbod door de aankoop van reguliere producten op de reguliere markt. De food-outletproducten zijn hier een aanvulling op. Dit zou andersom moeten en dus het tegenovergestelde moeten zijn van de werking van een doorsnee sociale kruidenier. Het food-outletgegeven moet worden gemaximaliseerd, zodat de reguliere producten een aanvulling zijn (volgens een 70/30 verhouding). Op deze manier komt de KringKruidenier tegemoet aan een grotere groep klanten én kan hij zijn winst maximaliseren. Om dit waar te kunnen maken, mist de KringKruidenier echter tijd, logistieke middelen en personeel (hierover hieronder meer).

Het is de betrachting van de KringKruidenier om contacten uit te bouwen met plaatselijke landbouwers om op die manier zeer lokale en streekgebonden producten te kunnen inkopen en verkopen. Zo wil de KringKruidenier de lokale boeren een eerlijke(re) prijs aanbieden (dan de prijs die ze nu vaak krijgen van grotere opkopers). Dit luik heeft echter nog te weinig aandacht gekregen en deze markt moet nog verder worden bestudeerd en ontgonnen.

In het kader van de voedselveiligheid mogen klanten geen giften van “bijna vervallen producten” schenken. In geval van problemen moet de goederenstroom te traceren zijn. Velen vinden dit jammer.

Op het vlak van herverpakken en kleinere hoeveelheden aanbieden (zodat mensen de aankopen in hun krap budget kunnen inpassen) doen we dit nu enkel voor vuilniszakken. Dit zouden we kunnen uitbreiden om onze sociale klanten nog meer tegemoet te komen. Dit vereist wel een goede kennis van de voorwaarden en regels van het FAVV.

De samenwerking tussen de KringKruidenier en de landbouwafdeling van de Hogeschool Thomas More in Geel is tot op heden redelijk beperkt. Het is een uitdaging om deze samenwerking te verbreden en pistes te zoeken waarin we een meerwaarde kunnen bieden voor elkaars werking. We denken dan bijvoorbeeld aan het voorzien van sociale tewerkstelling en het gericht produceren van groenten en fruit voor verkoop.

Het bestellen en de verkoop van groenten en fruit is moeilijk in te schatten. Hier worden vaak wel wat verliezen op geleden en overschotten gecreëerd.

Naar het voorbeeld van de voedselbedeling in de sociale kruidenier van Heist-op-den-Berg, zouden wij onze noodpakketten ook graag aanvullen met verse groenten en fruit. We willen de mensen die deze pakketten nodig hebben, ook verse en gezonde voeding kunnen aanbieden. Het aanbod en de opportuniteit hiertoe moet er zijn. Momenteel is het aanbod er niet en zitten er ons heel wat logistieke zaken in de weg. In het geval er aanspraak kan worden gemaakt op groenten en fruit van

de veiling, moet er vervoer, distributie, personeel én tijd zijn. Deze elementen hebben we momenteel niet voor handen.

De overschotten die we van leveranciers en handelaars kunnen krijgen, zijn zeer waardevol voor onze klanten (omwille van de gunstige prijs), voor onze werking (omwille van de winst die we kunnen maken), het milieu (omdat deze producten niet op de afvalberg terecht komen) en de leveranciers zelf (omdat zij een afvalverwerkingskost vermijden). Vanuit onze klanten is er veel vraag naar en dan denken we bijvoorbeeld aan de vraag naar het brood en de koffiekoeken van de vorige dag. Het aanbod hangt echter volledig af van wat er op een bepaald moment over is, valt niet in te schatten of te plannen. Dit maakt het moeilijk om op een economische manier aan klantenbinding te werken, een basisaanbod te voorzien en de inkomsten in te schatten.

Bovenstaand punt geldt ook voor de food-outlet producten. Bovendien geldt dat, vooraleer deze producten in de winkel kunnen komen, er vaak een heel arbeidsintensief proces aan vooraf is gegaan. We hebben vaak te maken met korte THT-data en dat vraagt extra aandacht van de medewerkers. Bovendien gaat het steeds om kleine bedragen, met kleine winstmarges.

Kort samengevat: de overschotten en food-outletproducten zijn nog te veel een onontgonnen terrein, wat maakt dat we een te éénzijdig aanbod hebben. Dit aanbod is bovendien zeer onderhevig aan de spelingen op de markt én steeds “een afwachten” i.p.v. “een plannen”. Het uitbreiden van het food-outlet aanbod en het aanbod van overschotten is een grote uitdaging.

4.1.2 Uitdagingen i.v.m. de klanten en de doelgroep

Met onze winkel in Herentals bereiken we voorlopig vooral mensen uit de buurt. We zien dat het aantal toegeleide klanten uit de andere OCMW's van ISOM nog beperkt is. We zijn ons hier van bewust en nemen het ter harte om ons ervoor in te zetten ook de mensen uit de andere gemeenten zo optimaal mogelijk te bereiken. Mogelijke pistes hiertoe zijn:

- het centraliseren van de voedselbedeling voor de mensen uit de andere gemeenten en
- het korter bij de deelgemeenten komen met een mobiele kruidenier of lokale verdeelpunten.

Hierover spreken nog in het toekomstbeeld dat we u schetsen in het volgende hoofdstuk.

Een andere opmerking die we willen maken, is het feit dat momenteel het OCMW de enige toeleider is. Mensen in armoede vragen echter dat het OCMW niet de enige toeleider is naar noodhulp. De stap naar het OCMW is vaak groot en werkt stigmatiserend. Dit is een moeilijk gegeven omdat aan die toeleiding van de OCMW's ook een vraag naar een bijdrage in de kosten is verbonden. We willen de discussie hier echter blijven open houden en staan open voor mogelijke en wenselijke alternatieven.

Het bereik van de KringKruidenier is bovendien sterk afhankelijk van de vestiging van de winkel. Het model is toepasbaar en reproduceerbaar in het ruime werkingsgebied van De Kringwinkel Zuiderkempen vzw, evenals hierbuiten (via koepelorganisatie Komosie vzw).

Voor de lokale projecten voorzien we een bereik van 150 à 200 kansarme gezinnen, een 500-tal individuen, binnen regio Middenkempen. In de sociale kruidenier van

Heist-op-den-Berg worden momenteel een 200-tal kansarme gezinnen bereikt. Verder mikken we voor de KringKruidenier op een bredere klantengroep van passanten en burens.

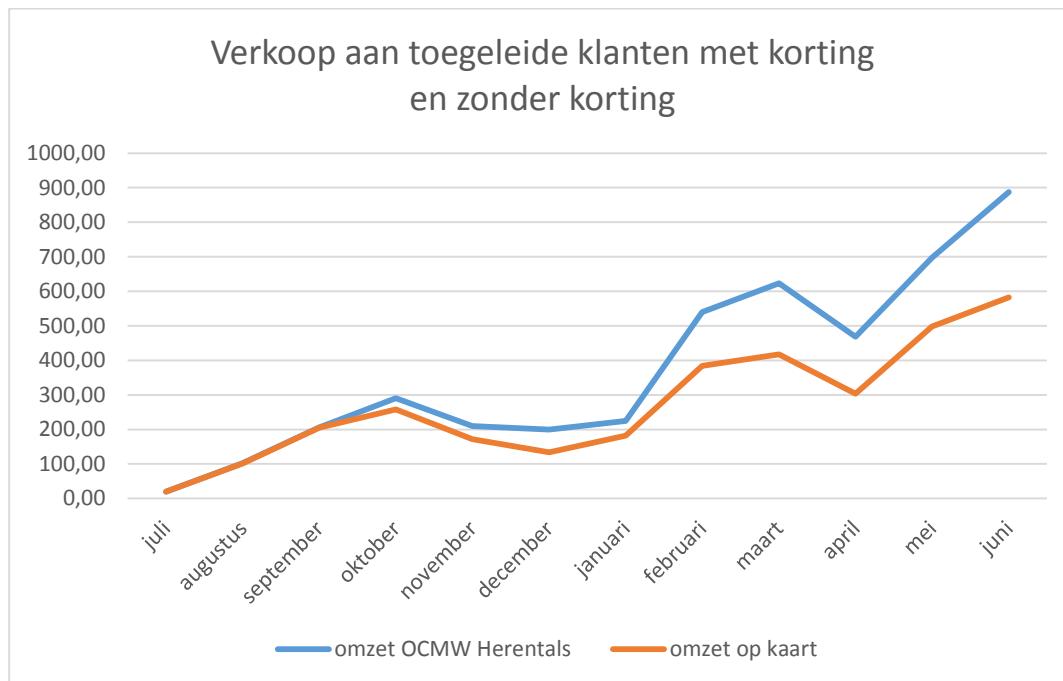
4.1.3 Uitdagingen i.v.m. de prijssetting

We kunnen ons de vraag stellen of we het 2-prijzenbeleid, dat de KringKruidenier nu hanteert, niet moeten doortrekken naar alle producten in de winkel. Op deze manier zijn er niet enkel 2 prijzen voor de reguliere producten, maar ook op de food-outletproducten en de overschotten, de groenten en het fruit, ...

De reden om voor één prijs te kiezen voor bepaalde producten was vooral van praktische aard. Toen we gestart zijn met de verkoop van groenten en fruit, was het gewoon eenvoudiger om te kiezen voor één prijs. Ook voor het brood en de koffiekoeken hebben we dit toegepast. Dat maakte het werken aan de kassa veel eenvoudiger.

Dit principe doortrekken over de hele lijn, zou de winkel een grotere sociale draagkracht geven en is een gemakkelijker onderhandelingsmiddel met bedrijven en leveranciers. Bovendien zou het een positief effect hebben op ons totaal omzetcijfer.

Volgende grafiek, die u al eerder tegenkwam, geeft hiervan een simulatie:



Figuur 14: Evolutie van de verkoop aan toegeleide klanten mét korting en de verkoop aan toegeleide klanten zonder korting

Het is echter geen eenvoudige klus en zou het prijzen (en afprijzen) van producten heel complex en tijdsintensief maken.

Bovendien maakt de huidige manier van prijssetting dat het economisch slagen van de winkel en het bereiken van zo veel mogelijk mensen, zeer onderhevig is aan het toeleidingsysteem.

Een ander probleem is dat de prijzen van de outletproducten niet concurreren met tijdelijke acties en promoties van supermarkten. Hier een oplossing voor bieden,

vraagt een voortdurende controle van prijzen en promoties en daar is de KringKruidenier momenteel te onderbemand voor.

4.1.4 Uitdagingen i.v.m. de organisatiestructuur

Het project “KringKruidenier” werd van niets uitgebouwd. Van de structuur, tot de werkwijzen, tot beleid voeren, tot contacten leggen, tot inkleden en operationeel maken van een winkelruimte, tot aanwervingen en werken met een vrijwilligersploeg, ... De werkdruk bij de opstart, uitbouw en groei van het project (gedurende de 2^{de} helft van 2015 en de eerste maanden van 2016) was – zeker als we er nu op terug kijken – enorm groot. Bovendien was er ondertussen ook een winkel en een ontmoetingsruimte die moest draaiende gehouden worden. Het was maand na maand zoeken naar het optimaliseren van de werkprocedures én evenwichtige verhoudingen tussen medewerkers, coördinatoren, vrijwilligers, andere teamleden en beleid (van verschillende organisaties). Er was nog geen structuur uitgezet, twee organisaties werken samen met coördinatoren ergens tussenin. Dit was en is geen handige manier van werken en kan zeker op een meer efficiëntere en werkkrachtvriendelijke manier.

In de Beleidsgroep van de KringKruidenier zetelen de projectcoördinatoren, de voorzitters van de OCMW’s, de secretarissen van de OCMW’s, afgevaardigden van de administraties, directeur en operationeel directeur van vzw De Kringwinkel Zuiderkempen, voorzitter van vzw De Kringwinkel Zuiderkempen en externe experts. Deze bijeenkomsten beperken zich echter eerder tot informatieoverdracht. De diversiteit van de deelnemers is groot, waardoor er niet tot de essentie van de zaak kan gegaan worden en er vaak naast elkaar gecommuniceerd wordt.

Komosie en Lerende Netwerken van Sociale Kruideniers Vlaanderen vzw organiseren interessante bijeenkomsten en vergaderingen. Deze vormen echter een grote druk op de dagdagelijkse werking en planning. Wanneer er een systeem is uitgebouwd dat gewoon draait, kan dit er bij. Als je iets aan het opbouwen en uitwerken bent, met de druk die hierbij komt kijken, is het niet evident om hieraan deel te nemen. Het is, contradictorisch genoeg, juist op deze momenten dat de input uit deze netwerken goed van pas komen.

4.1.5 Uitdagingen i.v.m. de sociale doelstellingen

Je kon reeds lezen over de voorbije fases in de ontwikkeling van Ontmoetingsruimte “De Cirkel”. Momenteel is er een nieuwe fase aangebroken met een aantal uitdagingen. We stellen ons o.a. de volgende vragen en bedenkingen:

- Hoe bouwen we deze ontmoetingsruimte verder uit zodat deze verder kan groeien?
- Of laten wij de ontmoeting juist verder zoals ze is en laten we de werking stagneren?
- Kunnen we investeren en een meer professionele ruimte creëren door de inkleding aan te passen? De ruimte heeft een groot “refter-gehalte” en er ontbreekt hierdoor wel wat gezelligheid.
- Er zou een denkoefening moeten gebeuren rond de prijssetting. Kunnen we bijvoorbeeld in de ontmoetingsruimte, naar analogie van de kruidenier, werken met twee prijzen? We zouden bijvoorbeeld het gebruik van de vrijetijdspas kunnen invoeren als controlesysteem in dit werken met twee prijzen.

- Bij de opstart van het project, en zoals je hierboven ook kon lezen, stelden we ons als doel vormingen en workshops aan te bieden rond gezonde voeding. Dit zou extra ontmoetingskansen creëren, mensen sensibiliseren en meer vaardig maken. Het is een manier om de boodschap, het idee en het gevoel van de KringKruidenier en sociale campus Spiegelfabriek in de praktijk om te zetten én samen met de doelgroep vorm te geven.
Deze vormingssessies werden tot op heden nog niet uitgewerkt. Ze worden echter nog steeds als zeer belangrijk gevonden.
- De inkomsten, noch uitgaven van de ontmoetingsruimte worden opgenomen in het grotere geheel van KringKruidenier “De Cirkel”. De ontmoetingsruimte is onlosmakelijk verbonden met het project, maar is toch een werking op zich die niet volledig is gezeteld in het gehele project. Dit zorgt voor een complexe structuur en complexe handelingen. Bovendien zou de meer rendabele activiteit van de ontmoetingsruimte een gezonder financieel klimaat in het gehele project kunnen scheppen. Dit gegeven vraagt om herbekeken te worden met een open blik, rekening houdend met mogelijkheden en risico’s.

Als het sociaal project dat de KringKruidenier is, willen we nog meer inzetten op het uitbouwen van een werking die stoelt op vrijwilligers en waar sociale tewerkstelling mogelijk is, mensen worden geactiveerd en kansen worden gecreëerd. Als startend en innovatief project was het niet altijd eenvoudig om een evenwicht te vinden binnen het uitbouwen van de (beleids)lijnen en het inzetten van vrijwilligers. Dit blijft een uitdaging. Eén van onze vrijwilligers, kaart tot slot, volgende zaken aan als uitdaging voor de toekomst:

GETUIGENIS VRIJWILLIGER

Enkele uitdagingen om het vrijwilligerswerk in de KringKruidenier in de toekomst interessant te houden zijn de volgende:

- Een goede samenwerking behouden tussen “nieuwe” vrijwilligers en vrijwilligers die “hun plaatsje en taakje” al lang hebben veroverd en willen behouden.
- Het takenpakket gevarieerd genoeg houden om ontwikkeling te kunnen bieden..
- Vrijwilligers weten na een tijdje heel veel over het reilen en zeilen van de organisatie. Feedback en motivatie zijn te waarderen, maar er blijft een verschil tussen vrijwilliger en medewerker.
- Goede contacten en communicatie onder de vrijwilligers moeten blijvend ondersteund worden.
- De zelfredzaamheid van het vrijwilligersteam bevorderen.

4.1.6 Financiële uitdagingen

Onze allergrootste uitdaging is ongetwijfeld het zelfbedruipend maken van het project. Het is de bedoeling dat het project KringKruidenier zelfbedruipend is waarbij alle operationele en omkaderingskosten gedekt worden door inkomsten van het project én er gesubsidieerde sociale tewerkstelling mogelijk blijft.

We geven hieronder reeds een deel van een mogelijke piste weer om deze uitdaging aan te gaan, namelijk het uitbreiden in openingsdagen van de winkel (en ontmoetingsruimte).

Momenteel hebben we nog geen zicht op de verkoopmarges. Aan de hand van enkele tabellen hierna, maken we een berekening om een idee te krijgen van een mogelijke dekking van de overheadkost. Deze cijfers gaan echter enkel over het winkelgedeelte, de ontmoeting wordt niet meegerekend. We maken gebruik van vier tabellen. De eerste tabel geeft de marge weer die we hebben als we drie dagen open zijn, volgens de huidige situatie. Tabellen 2 tot 4 zijn simulaties van wanneer de winkel respectievelijk 4, 5 of 6 dagen open zou zijn.

3 openingsdagen

# verkoopsdagen	144										
%stijging dagomzet	NU	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
dagomzet	367	403,7	440,4	477,1	513,8	550,5	587,2	623,9	660,6	697,3	734
jaaromzet	52 848,00	58 132,80	63 417,60	68 702,40	73 987,20	79 272,00	84 556,80	89 841,60	95 126,40	100 411,20	105 696,00
winstmages											
5%	2 642	2 907	3 171	3 435	3 699	3 964	4 228	4 492	4 756	5 021	5 285
10%	5 285	5 813	6 342	6 870	7 399	7 927	8 456	8 984	9 513	10 041	10 570
11%	5 813	6 395	6 976	7 557	8 139	8 720	9 301	9 883	10 464	11 045	11 627
12%	6 342	6 976	7 610	8 244	8 878	9 513	10 147	10 781	11 415	12 049	12 684
13%	6 870	7 557	8 244	8 931	9 618	10 305	10 992	11 679	12 366	13 053	13 740
14%	7 399	8 139	8 878	9 618	10 358	11 098	11 838	12 578	13 318	14 058	14 797
15%	7 927	8 720	9 513	10 305	11 098	11 891	12 684	13 476	14 269	15 062	15 854
16%	8 456	9 301	10 147	10 992	11 838	12 684	13 529	14 375	15 220	16 066	16 911
17%	8 984	9 883	10 781	11 679	12 578	13 476	14 375	15 273	16 171	17 070	17 968
18%	9 513	10 464	11 415	12 366	13 318	14 269	15 220	16 171	17 123	18 074	19 025
19%	10 041	11 045	12 049	13 053	14 058	15 062	16 066	17 070	18 074	19 078	20 082
20%	10 570	11 627	12 684	13 740	14 797	15 854	16 911	17 968	19 025	20 082	21 139
25%	13 212	14 533	15 854	17 176	18 497	19 818	21 139	22 460	23 782	25 103	26 424
30%	15 854	17 440	19 025	20 611	22 196	23 782	25 367	26 952	28 538	30 123	31 709

4 openingsdagen

# verkoopsdagen	192										
%stijging dagomzet	NU	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
dagomzet	367	403,7	440,4	477,1	513,8	550,5	587,2	623,9	660,6	697,3	734
jaaromzet	70 464	77 510	84 557	91 603	98 650	105 696	112 742	119 789	126 835	133 882	140 928
winstmages											
5%	3 523	3 876	4 228	4 580	4 932	5 285	5 637	5 989	6 342	6 694	7 046
10%	7 046	7 751	8 456	9 160	9 865	10 570	11 274	11 979	12 684	13 388	14 093
11%	7 751	8 526	9 301	10 076	10 851	11 627	12 402	13 177	13 952	14 727	15 502
12%	8 456	9 301	10 147	10 992	11 838	12 684	13 529	14 375	15 220	16 066	16 911
13%	9 160	10 076	10 992	11 908	12 824	13 740	14 657	15 573	16 489	17 405	18 321
14%	9 865	10 851	11 838	12 824	13 811	14 797	15 784	16 770	17 757	18 743	19 730
15%	10 570	11 627	12 684	13 740	14 797	15 854	16 911	17 968	19 025	20 082	21 139
16%	11 274	12 402	13 529	14 657	15 784	16 911	18 039	19 166	20 294	21 421	22 548
17%	11 979	13 177	14 375	15 573	16 770	17 968	19 166	20 364	21 562	22 760	23 958
18%	12 684	13 952	15 220	16 489	17 757	19 025	20 294	21 562	22 830	24 099	25 367
19%	13 388	14 727	16 066	17 405	18 743	20 082	21 421	22 760	24 099	25 438	26 776
20%	14 093	15 502	16 911	18 321	19 730	21 139	22 548	23 958	25 367	26 776	28 186
25%	17 616	19 378	21 139	22 901	24 662	26 424	28 186	29 947	31 709	33 470	35 232
30%	21 139	23 253	25 367	27 481	29 595	31 709	33 823	35 937	38 051	40 164	42 278

5 openingsdagen

# verkoopsdagen	240										
%stijging dagomzet	NU	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
dagomzet	367	403,7	440,4	477,1	513,8	550,5	587,2	623,9	660,6	697,3	734
jaaromzet	88 080	96 888	105 696	114 504	123 312	132 120	140 928	149 736	158 544	167 352	176 160
winstmarges											
5%	4 404	4 844	5 285	5 725	6 166	6 606	7 046	7 487	7 927	8 368	8 808
10%	8 808	9 689	10 570	11 450	12 331	13 212	14 093	14 974	15 854	16 735	17 616
11%	9 689	10 658	11 627	12 595	13 564	14 533	15 502	16 471	17 440	18 409	19 378
12%	10 570	11 627	12 684	13 740	14 797	15 854	16 911	17 968	19 025	20 082	21 139
13%	11 450	12 595	13 740	14 886	16 031	17 176	18 321	19 466	20 611	21 756	22 901
14%	12 331	13 564	14 797	16 031	17 264	18 497	19 730	20 963	22 196	23 429	24 662
15%	13 212	14 533	15 854	17 176	18 497	19 818	21 139	22 460	23 782	25 103	26 424
16%	14 093	15 502	16 911	18 321	19 730	21 139	22 548	23 958	25 367	26 776	28 186
17%	14 974	16 471	17 968	19 466	20 963	22 460	23 958	25 455	26 952	28 450	29 947
18%	15 854	17 440	19 025	20 611	22 196	23 782	25 367	26 952	28 538	30 123	31 709
19%	16 735	18 409	20 082	21 756	23 429	25 103	26 776	28 450	30 123	31 797	33 470
20%	17 616	19 378	21 139	22 901	24 662	26 424	28 186	29 947	31 709	33 470	35 232
25%	22 020	24 222	26 424	28 626	30 828	33 030	35 232	37 434	39 636	41 838	44 040
30%	26 424	29 066	31 709	34 351	36 994	39 636	42 278	44 921	47 563	50 206	52 848

6 openingsdagen

# verkoopsdagen	288										
%stijging dagomzet	NU	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
dagomzet	367	403,7	440,4	477,1	513,8	550,5	587,2	623,9	660,6	697,3	734
jaaromzet	105 696	116 266	126 835	137 405	147 974	158 544	169 114	179 683	190 253	200 822	211 392
winstmarges											
5%	5 285	5 813	6 342	6 870	7 399	7 927	8 456	8 984	9 513	10 041	10 570
10%	10 570	11 627	12 684	13 740	14 797	15 854	16 911	17 968	19 025	20 082	21 139
11%	11 627	12 789	13 952	15 115	16 277	17 440	18 602	19 765	20 928	22 090	23 253
12%	12 684	13 952	15 220	16 489	17 757	19 025	20 294	21 562	22 830	24 099	25 367
13%	13 740	15 115	16 489	17 863	19 237	20 611	21 985	23 359	24 733	26 107	27 481
14%	14 797	16 277	17 757	19 237	20 716	22 196	23 676	25 156	26 635	28 115	29 595
15%	15 854	17 440	19 025	20 611	22 196	23 782	25 367	26 952	28 538	30 123	31 709
16%	16 911	18 602	20 294	21 985	23 676	25 367	27 058	28 749	30 440	32 132	33 823
17%	17 968	19 765	21 562	23 359	25 156	26 952	28 749	30 546	32 343	34 140	35 937
18%	19 025	20 928	22 830	24 733	26 635	28 538	30 440	32 343	34 246	36 148	38 051
19%	20 082	22 090	24 099	26 107	28 115	30 123	32 132	34 140	36 148	38 156	40 164
20%	21 139	23 253	25 367	27 481	29 595	31 709	33 823	35 937	38 051	40 164	42 278
25%	26 424	29 066	31 709	34 351	36 994	39 636	42 278	44 921	47 563	50 206	52 848
30%	31 709	34 880	38 051	41 221	44 392	47 563	50 734	53 905	57 076	60 247	63 418

Opmerkingen bij de tabellen:

- In de rij “dagomzet” vindt u de gemiddelde dagomzet terug. Dit gemiddelde is berekend op de dagomzet van de maanden januari tot juni 2016.
- In de rij “dagomzet en/of jaaromzet” krijgt u van links naar rechts een verhoging van de dagomzet en/of jaaromzet tot in de laatste kolom zelfs een verdubbeling van de huidige dagomzet en/of jaaromzet.
- In de rij “winstmarge” krijgt u te zien wat we overhouden op de aankoop van de goederen bij een marge van 5% over 10% tot een marge van 30%. Bij het lezen van deze tabel is het belangrijk te weten dat in de voedingsindustrie de marges vaak heel erg laag zijn (tussen 5% en 15%). De warenhuizen moeten het vooral van hun omzet hebben.

Bovenstaande schets leert ons dat we, om rendabel te kunnen worden, om te beginnen de openingsdagen van de winkel kunnen uitbreiden. Hierdoor zal de dagomzet sowieso stijgen. Het is wel nog maar de vraag of deze verdubbelt en wat de effectieve winstmarge zal zijn.

We moeten ons ook afvragen of we met meer openingsdagen kunnen blijven werken met vrijwilligers. De druk op de vrijwilligers én de medewerkers zou ook toenemen. We kunnen schatten dat we onze personeelsbezetting (en dus ook onze personeelskost) zullen moeten verhogen met minimaal 0,5 VTE.

We willen bij dit financiële luik ook de kanttekening maken dat het opmaken van de begroting niet eenvoudig is omdat we werken vanuit verschillende organisaties, met elk hun eigenschappen en werkwijzen. Bovendien was het niet evident om de verschillende subsidies te combineren. De verantwoording van de subsidie POD MI werd gemaakt op basis van het eerste voorbereidingsjaar met daarin: de uitbouw van het aspect ontmoeting, de opbouw van een netwerk, het opzetten van een vrijwilligerswerking en het opstellen en uitwerken van het businessplan en draaiboek ter voorbereiding van de opening van de kruidenier. Bovendien is het financiële kader van KringKruidenier “De Cirkel” in het algemeen een complex gegeven. Zoals u eerder al kon lezen, zijn er heel wat spelers in het spel die op hun beurt bijdragen aan de financiële invulling. We houden rekening met:

- de subsidies, die van tijdelijke aard zijn;
- de boekhouding van het winkelgebeuren, dat in handen ligt van vzw De Kringwinkel Zuiderkempen / vzw Milieu en Werk;
- de boekhouding van de personeelskosten, de gebouwen en de ontmoetingsruimte (welke in handen ligt van OCMW Herentals);
- de rol van ISOM in het hele gebeuren en de financiële steun van de OCMW's die lid zijn.

Dit alles is geen eenvoudige optelsom.

4.1.7 Logistieke uitdagingen

Hieronder geven wij u een overzicht van de uitdagingen en moeilijkheden op logistiek vlak.

Het bevoorraden van de winkel op de manier waarop het nu gebeurt, is enorm arbeidsintensief, tijdrovend en bovendien risicovol. De aankopen van de reguliere producten gebeuren bijna wekelijks door een medewerker en een vrijwilliger. Door de grote hoeveelheden zijn er twee personen nodig bij deze aankopen. De activiteit neemt een halve dag in beslag en zou naar de toekomst efficiënter moeten gebeuren.

Een optie zou kunnen zijn om beroep te doen op “Solutions” (een zusteronderneming van Colruyt die instaat voor leveringen aan bedrijven). Dit brengt echter een kostenplaatje met zich mee. Hierdoor wordt de berekening van de door te rekenen prijzen aan toegeleide klanten en solidaire klanten heel wat ingewikkelder. Momenteel is de aankoopprijs ook de referentieprijs en hierop worden de prijzen voor toegeleide klanten en solidaire klanten gebaseerd, alsook het door te rekenen bedrag aan de deelnemende OCMW's.

De nieuwe manier van werken, zou impliceren dat er een referentieprijs bestaat (de eigenlijke prijs voor particulieren in de winkel) die regelmatig moet worden gecontroleerd en aangepast en die niet meer samenvalt met onze eigenlijke aankoopprijs.

We kunnen deze hogere kost niet doorrekenen aan onze toegeleide klanten, want dat druist in tegen onze sociale doelstellingen.

Wanneer we deze hogere kost doorrekenen aan de solidaire klanten, betalen zij een nog hogere prijs voor de reguliere producten, waardoor zij, terecht, minder

geneigd zijn deze in onze winkel aan te kopen. Het zou dus ook economisch geen verstandige keuze zijn.

Het kassasysteem “Social Shop” beantwoordt onvoldoende aan de noden van onze werking. Het systeem is bijvoorbeeld niet volledig voorzien op het werken met twee prijzen. De KringKruidenier is een groeiend concept dat voortdurend aanpast, verbetert en verandert. Het kassasysteem is een bestaand programma. Hoewel we tevreden zijn met wat het ons biedt en mogelijk maakt, moet het toch steeds digitaal aangepast worden en dat zijn geen eenvoudige processen.

We stellen ons de vraag of er geen andere, gemakkelijkere en sneller aanpasbare systemen op de markt zijn.

Een volgende logistieke moeilijkheid zit hem in het feit dat wij een budgetwinkel zijn, die niet uitgerust is om er één te zijn... Aldi, Colruyt en de Grabbelton zijn andere voorbeelden van budgetwinkels. De supermarkten zijn opgevat als een magazijn met paletten in de winkel en brede gangen. Met onze KringKruidenier zitten wij op het spanningsveld tussen enerzijds het creëren van een gezellige sociale winkel én anderzijds het zijn van een budgetwinkel en werken met palethoeveelheden. Onze winkelruimte en magazijn zijn te klein voor deze hoeveelheden. We moeten werken met het vullen van rekken vanuit het magazijn en door wekelijks te bevoorraden. Dit is zeer arbeidsintensief. Gelukkig kunnen we dit in onze huidige werking opvangen door het inschakelen van vrijwilligers, stagiairs en sociale tewerkstellingsplaatsen.

Bovendien is het laden en lossen van goederen in de winkel niet evident omdat de toegangsdeur niet helemaal open kan en de ruimte op de parking vaak nogal krap is.

Bij dit hele logistieke verhaal komt ook kijken dat de doelstelling van het ophalen van voeding bij lokale handelaren niet evident is. Dit komt ook op de schouders van vrijwilligers terecht die een toer op zich moeten nemen. Van deze lokale handelaren gaat vaak de verwachting uit dat er dagelijks een ophaling gebeurt (vaak nog voor of net na sluitingstijd van deze winkels) en dat is niet haalbaar.

Al deze logistieke uitdagingen en moeilijkheden brengen ons tot een toekomstbeeld van waar een rendabele KringKruidenier naartoe zou kunnen gaan. Dit leest u verder.

4.1.8 Uitdagingen i.v.m. communicatie

U las reeds welke stappen er werden gezet in het voeren van reclame. Dit bleef beperkt en redelijk intern. Op het vlak van communicatie en promotie liggen er nog heel wat uitdagingen en kansen. We denken dan bijvoorbeeld aan:

- de ontwikkeling van een nieuwsbrief (die kan verspreid worden onder de klanten van de Kringwinkel, buurtbewoners, toegeleide én solidaire klanten);
- het maken van een eigen website;
- het zichtbaarder maken van de winkel;
- meer reclame voeren naar de buurtbewoners toe;
- extra openingstijden in het weekend;
- het organiseren van (vormings-) activiteiten om de werking in de verf te zetten en te promoten;
- ...

We staan voor de uitdaging om een degelijk promotie- en communicatiebeleid uit te denken en uit te voeren.

4.1.9 Uitdagingen i.v.m. samenwerkingen en partners

Naast de samenwerkingen die er reeds zijn, zijn er zeker nog tal van mogelijkheden, we denken dan bijvoorbeeld aan een samenwerking met:

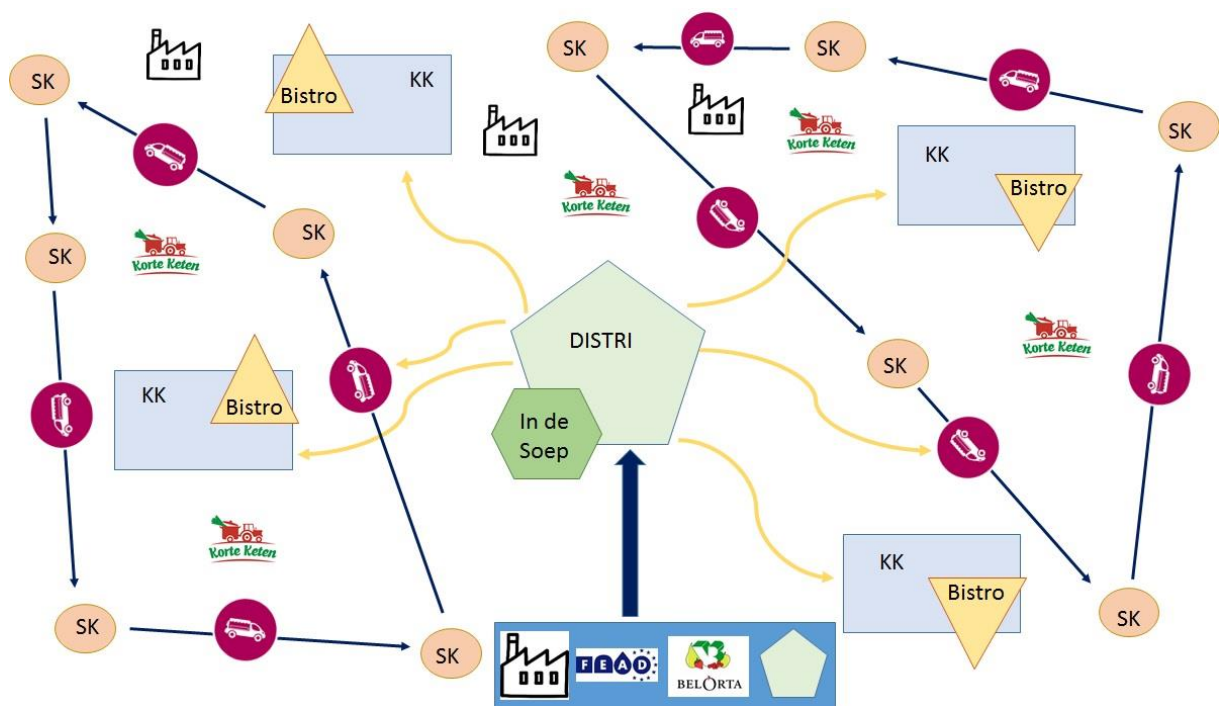
- Travoo en hun moestuin;
- de Voedselteams;
- Thomas More;
- lokale boeren en andere handelaren;
- voedselbedeling van De Toevlucht (hoewel voorlopig een samenwerking niet nodig werd bevonden, wel een open dialoog);
- andere stage- en tewerkstellingsprojecten;
-

4.2 Een toekomst voor de KringKruidentier

Nadat we een uitgebreid idee gaven van hoe onze werking gegroeid is en er momenteel staat, evalueerden we deze werking en gingen we vervolgens in op de uitdagingen en moeilijkheden die er liggen.

Tot slot maken we een optelsom en gieten we al deze zaken in een toekomstbeeld van hoe we dit project naar een volgend niveau kunnen tillen, kunnen doen groeien en een antwoord kunnen bieden op veel van de genoemde uitdagingen en moeilijkheden.

Dit toekomstbeeld vatten we samen in onderstaande prent. Daaronder geven we een woordje uitleg over wat dit juist inhoudt en vervolgens worden verschillende aspecten uit de voorstelling met opsommingen verdiept.



Figuur 15: Beeldende weergave toekomstbeeld KringKruidentier

Zoals u eerder kon lezen bij de evaluatie en de uitdagingen van onze KringKruidentier, kunnen we concluderen dat één van de belangrijkste factoren in

de ontwikkeling, groei en de rentabiliteit van de KringKruidenier de logistieke factor is. Als de KringKruidenier (of een sociale kruidenier) wil groeien en een deel van zijn overheadkosten wil terug verdienen, moet er in de eerste plaats gekeken worden naar deze logistieke factor.

Als antwoord hierop zien wij de uitbouw van een centraal magazijn, depot of distributieplatform en de uitbouw en ondersteuning van meerdere afzetplaatsen of KringKruidenier-locaties.

Dit magazijn of deze centrale depot zal ons in staat stellen extra goederen in te nemen (kopen, ontvangen, overnemen, stockeren, ...) én uit te voeren naar meerdere en verschillende verkooppunten. Dit zorgt in de eerste plaats voor gunstigere aankooprijzen, meer variatie en minder logistieke moeilijkheden op de winkellocaties(s) zelf. In de tweede plaats zorgt dit voor een breder draagvlak van het project waardoor de positie op de markt verstevigd wordt.

Dit alles komt uiteindelijk (en vooral) ten gunste van de klanten van de lokale verkooppunten (zowel de sociale klanten als de solidaire klanten). De verkooppunten zijn en blijven tevens een plek waar ontmoeting gecreëerd wordt en een zinvolle werking voor en met vrijwilligers (en sociaal tewerkgestelden) uitgerold wordt.

Het uitzetten van een depot of distributieplatform gaat een eerste handig middel zijn om de voedselbedeling (waar wij tegen willen protesteren) uit te breiden naar de verschillende OCMW's. Er staan onmiddellijk mensen in de rij (de rechthebbenden van de noodpakketten die iedere gemeente kent), dus deze logistieke uitbouw loont onmiddellijk. De deelnemende gemeenten ervaren m.a.w. onmiddellijk de voordelen van deze werking. Dit zien wij als eerste stap in het werkzaam maken van het distributieplatform.

Als tweede stap zijn er op die manier de middelen om de foodoutlet-producten aan te vullen, contacten te leggen, naambekendheid te krijgen, een werking uit te rollen,

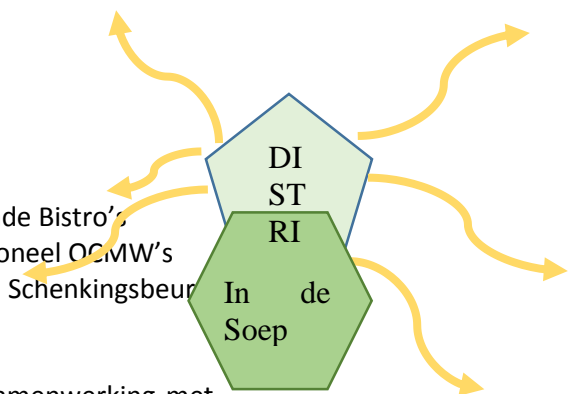
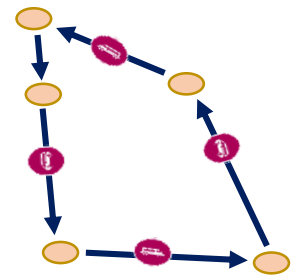
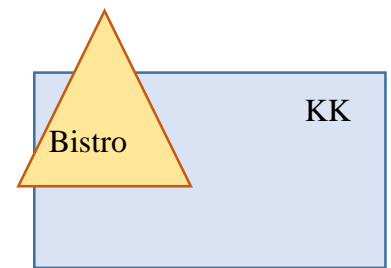
De uitbouw van dergelijk centraal magazijn of distributieplatform is uiteraard niet goedkoop en kan niet gratis zijn voor de deelnemers. Voor een gemotiveerde en financiële deelname krijgen de deelnemende gemeenten wel veel in de plaats:

- Een heel lokaal en plaatselijk aanbod van budgetvriendelijke voedings- en verbruiksproducten voor de mensen die het financieel moeilijk hebben.
 - o Dit op een inclusieve en ecologische manier door ook solidaire klanten toe te laten en voedseloverschotten aan te wenden.
 - o En op een niet-verlieslatende manier.
- Een wekelijks levering van Fead-goederen (en andere gratis producten) voor de voedselbedeling en noodpakketten.
- Een ondersteuning bij de uitbouw van hun verkooppunt. Bij het opstarten van de KringKruidenier zoals hij nu is, werd er op een heel intense en intensieve manier expertise opgebouwd. Deze expertise kan worden ingezet bij de opstart van meerdere verkooppunten (a.d.h.v. een draaiboek én aansturing).
- Sociale tewerkstellingsplaatsen, activatie a.d.h.v. een vrijwilligerswerking en de creatie van stageplaatsen.

Het spreekt voor zich dat deze uitbouw van de depot niet kan gebeuren vanuit één gemeente of OCMW. De hele bedoeling van het project "Distributieplatform KringKruidenier" is juist dat het een uitbreiding biedt en regio-overstijgend is. Hiervoor zijn vzw De Kringwinkel Zuiderkempen en ISOM zeer geschikte partners. Deze samenwerking vraagt echter de nodige engagementen en financiële dekking.

Hieronder leest u een verdieping van bovenstaande figuur.

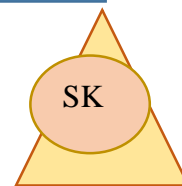
- KringKruidentier (KK)
- In grotere gemeenten (> 25000 inwoners)
 - Geel, Herentals, Westerlo, Heist-op-den-Berg
- Gelinkt aan een Kringwinkel waar mogelijk
 - Openingsuren gelijk aan deze van Kringwinkels
- Verkoop aan iedereen opgedeeld in 2 klantengroepen
 - Solidaire klanten
 - Toegeleide klanten
- Bedeling van de gratis FEAD goederen aan toegeleide klanten
- Verkoop van voedseloverschotten
- Verkoop van aangekochte goederen (-10% onder de referentieprijis aan de toegeleide klanten)
- Mobiele Sociale Kruidentier (MSK)
 - In gemeenten met een inwonersaantal <25000
 - Komt halve dag per week langs in de gemeente
 - Op vaste plaats gekozen door de gemeente
 - Enkel verkoop aan toegeleide klanten
 - Bedeling van gratis FEAD-goederen
 - Verkoop van voedseloverschotten
 - Verkoop van aangekochte goederen (-10% onder de referentieprijis)
 - Hulp van maatschappelijk werkers van Sociale Diensten, voordelen:
 - Cliënten leren kennen op andere manier
 - Lage werkbelasting door rotatiesysteem
 - Vergroting betrokkenheid op project
 - Mogelijkheid tot gerichtere bijsturing initiatief
 - Link met plaatselijke vrijwilligers en ontmoetingsplaats
- Verkoopplaats aan een ontmoetingsplaats (vb. Welzijnsschakel) in de gemeente
- Uitvoeren dienstbetoon (jaarlijkse hulp bij invullen van belastingbrieven, samenaankoop energie, nakijken telefonie facturen, gerichte verspreiding van aanbod van dienstverlening van stad of gemeente)
- Centraal gelegen magazijn
- Stockage van FEAD-goederen
- Stockage van voedseloverschotten
- Overstock als centrale aankoopplaats KK's en MSK's
- Link met sociaal tewerkstellingsproject "In de Soep"
 - Verdeling van hun producten over de verschillende Bistro's
 - Goedkope soep voor toegeleide klanten en personeel OCMW's
 - Link naar andere Distri's (vb. Interwaas, Leuven, Schenkingsbeur ...)
 - Beschikking over grote koeling en diepvriezers
- Via centraal magazijn mogelijkheid tot constructieve samenwerking met bedrijven
 - Overschotten, falingen, ... gedoneerd door bedrijven
 - hulporganisaties
- Samenwerking met de groenten- en fruitveiling
 - Aanbod van gratis groenten en fruit via de MSK's.
 - Aanbod van goedkope groenten en fruit in de KK's
 - Plaatselijk een uitbouw tot samenwerking met de korte keten en bedrijven



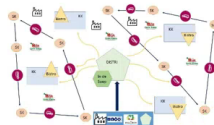
- KK kunnen per gemeente contacten uitbouwen met plaatselijke boeren en bedrijven
- Door het centrale magazijn hebben zij geen probleem om grotere hoeveelheden goederen aan te nemen.
- Via kruisverdeling kunnen de verschillende KK's en MSK's beschikken over een meer divers aanbod
- Dit resulteert in lagere aankooprijzen voor de verschillende klantengroepen en een grotere potentiële winstmarge



- Bistro's en lokale ontmoetingsplaatsen
- Enkel alcoholvrije dranken
- Twee tarieven
 - Commercieel
 - Sociaal (gebruik maken van Vrijtijdspas)
- Uitbating via tewerkstelling
- Mogelijkheid tot sociale invulling via groepswerkprocessen
- Via de Bistro verspreiding van gerichte communicatie aan doelgroep



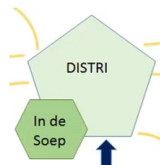
Personeelsbezetting



1 vte Coördinator + 1 vte inkoper

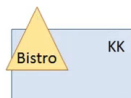
Ondersteunende diensten

- Boekhouding
- Logistiek
- Coördinatie
- communicatie



1 vte werkbegeleider

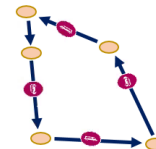
2 vte doelgroep werknemers



0,75 vte werkbegeleider /
KK

1 vte doelgroep werknemers

2 voltijdse in aanwezigheid



0,75 vte werkbegeleider /
MSK

1 vte doelgroep werknemers

Ondersteuning via vrijwilligers voor winkeldienst, bistro, extra aanvullende projecten

5 Conclusies

Op een jaar tijd is “het team KringKruidenier” erin geslaagd om van een droom werkelijkheid te maken en een pilootproject op te zetten dat draait, groeit, veel doelstellingen heeft bereikt en nog heel wat potentieel in zich draagt.

Dromen werd doen en bezig blijven. De KringKruidenier bereikt heel wat mensen die het financieel moeilijk hebben. Voor hen is de KringKruidenier een plek waar ze, met een hart voor de mens en het milieu, in hun basisbehoeften kunnen voorzien, volgens eigen keuzen, voorkeuren en mogelijkheden. De KringKruidenier heeft grote stappen gezet in het aan de slag gaan met voedselverlies en toont aan dat producten die als afval worden beschouwd door de markt, nog heel erg waardevol zijn.

De KringKruidenier is een plek waar verschillende spelers op de voedingsmarkt elkaar kunnen ontmoeten en een meerwaarde kunnen bieden in elkaars verhaal. Bovendien is de KringKruidenier, met haar ontmoetingsruimte een plek waar ontmoetingen tussen mensen kunnen plaatsvinden en mensen kansen krijgen, nemen en geven zodat ze kunnen groeien. Dit zijn de sociale factoren die onbetaalbaar blijken, die zich niet laten uitdrukken in cijfers, maar wel een voelbaar zeer grote meerwaarde bieden, zowel op individueel vlak als op maatschappelijk vlak (bv. omdat er minder ondersteuning nodig is van andere diensten van het OCMW en het CAW). Deze zaken zijn niet opgenomen in budgetten of winstmarges en zorgen ervoor dat het maken van een begroting en een kostenraming, vaak een onvolledige oefening wordt.

Het is noodzakelijk om deze droom met een zekere nuchterheid te bekijken en niet blind te zijn voor wat er ook ligt. Alles heeft een prijs. Personeelskost, werkingskosten, investeringen, logistieke ondersteuning, tijd en ruimte zijn te hoge kosten gebleken voor het sociale project, ondanks de stijging en groei die overduidelijk zijn en de groeimarges die nog mogelijk zijn. Bovendien worden vooral toegeleide klanten uit Herentals bereikt. Voor de mensen uit de andere ISOM-gemeenten blijkt de KringKruidenier “een te ver van hun bed show” te zijn.

Na deze evaluatie is de tijd gekomen om...

... verder te dromen én te denken én te doen. De KringKruidenier is niet bij dromen gebleven en werd werkelijkheid. Op deze werkelijkheid bouwen we nu verder om te evolueren naar een lightversie van de KringKruidenier of naar een verdere uitbouw en groei.

KringKruidenier 2.0, here we come!



6 Woordenlijst en bijlagen

6.1 Verklarende woordenlijst

Armoedeoverleg is een samenwerking tussen OCMW Herentals, de stad Herentals, CAW De Kempen, De Dorpel vzw en De Fakkel vzw. De bedoeling van dit overleg is om structureel te werken aan armoede.

Buurtwerking Diependaal is een wijkgebonden basisvoorziening gericht op het betrekken en ondersteunen van bewoners van de wijk bij het leven en samenleven in de directe leefomgeving.

Cebud is het Centrum voor Budgetadvies en –onderzoek van Thomas More. Het onderzoekscentrum is binnen de hogeschool verbonden aan de opleiding Sociaal Werk.

De Dorpel vzw is een ontmoetingsplaats met een gevarieerd aanbod aan activiteiten en diensten. Er is gelegenheid voor een persoonlijk gesprek, een luisterend oor en een gezellige babbel. Iedereen is er welkom ongeacht leeftijd of overtuiging. Op deze manier wil De Dorpel mensen in armoede erkennen en groeikansen bieden, onder meer langs educatieve activiteiten en projecten. De Dorpel werkt aan de eigenwaarde van mensen in armoede zodat ze voor zichzelf leren opkomen.

De Fakkel vzw is een Vereniging waar Armen het Woord nemen. Samen met mensen in armoede uit Herentals en omgeving willen zij armoede en uitsluiting in de samenleving bestrijden. Dit doen zij door structureel te werken aan armoede en door in dialoog te gaan met de samenleving en het beleid. Daarnaast willen zij ook werken aan een positieve beeldvorming van mensen in armoede.

FAVV staat voor Federaal Agentschap voor de Voedselveiligheid en bewaakt sinds 2000 de voedselveiligheid van de Belgische voeding van producent tot bij de consument.

FEAD-goederen: FEAD staat voor “The Fund for European Aid to the Most Deprived”. Dit fonds ondersteunt Europese organisaties in hun strijd tegen armoede a.d.h.v. materiële middelen, bedoeld voor de meeste behoeftigen.

Food-outlet producten zijn kwaliteitsvolle producten die om verschillende redenen niet (meer) op de normale voedingsmarkt (kunnen) verkocht worden en hierdoor op de afvalberg dreigen terecht te komen.

High end producten zijn producten van de allerhoogste kwaliteit, vaak merkproducten.

In de Soep is een onderafdeling van De Kringwinkel Zuiderkempen vzw en is in de eerste plaats een sociaal en lokaal tewerkstellingsproject.

IOK staat voor “Intercommunale Ontwikkelingsmaatschappij voor de Kempen” en zorgt voor een geïntegreerde afvalbehandeling in 29 Kempense gemeenten. De focus ligt op afval voorkomen en een duurzaam materialenbeheer.

ISOM is de Intergemeentelijke Samenwerking OCMW's Middenkempen met de OCMW's van Herentals, Herenthout, Kasterlee, Olen, Grobbendonk, Lille en Vorselaar.

KringKruidenier: Een KringKruidenier is een buurtwinkel voor iedereen toegankelijk en met een aanbod aan kwaliteitsvolle voedings- en gebruiksproducten. De oorsprong van het aanbod is veelzijdig en veel van de producten werden gered van de afvalberg. Mensen die het financieel moeilijk hebben, kunnen met korting winkelen (via een doorverwijzing) en de KringKruidenier voorziet een gratis voedselbedeling (onder protest!) voor zij die het financieel het allermoeilijkst hebben. De KringKruidenier werkt met vrijwilligers en biedt plaatsen voor sociale tewerkstelling. Tot slot biedt de KringKruidenier ontmoetingskansen in een ontmoetingsruimte en met georganiseerde (vormings)activiteiten.

Lokale Diensten Economie of LDE: De organisaties binnen deze werkvorm creëren jobs voor kansengroepen, door lokaal het gat in de markt te vullen. Er wordt een koppeling beoogt van de invulling van lokale noden aan de lokale werkgelegenheid voor mensen die moeilijk hun weg vinden naar de arbeidsmarkt.

Ontmoetingsruimte “De Cirkel” biedt een plek waar bezoekers van de Sociale Campus Spiegelfabriek, buurtbewoners, cliënten van OCMW Herentals en anderen een hapje (verse soep, ijsje, croque monsieur, snoep) en een drankje (frisdrank en warme dranken) kunnen nuttigen. Dit alles voor democratische prijzen, in een gezellig kader én met de mogelijkheid tot ontmoeting. Mensen kunnen er anderen ontmoeten, een praatje slaan met één van de begeleiders, vragen stellen, deelnemen aan georganiseerde activiteiten, ...

Peuters&zo organiseert peuterspeelpunten voor baby's en peuters tot 3 jaar. Het is geen kinderopvang, maar een plek waar (groot)ouders en kindjes elkaar kunnen ontmoeten en zich kunnen voorbereiden op de kleuterschool. Er zijn peuterspeelpunten in alle ISOM-gemeentes.

PWA staat voor Plaatselijk WerkgelegenheidsAgentschap. Het is een vzw die langdurig werklozen toelaat om activiteiten uit te oefenen die door hun aard of occasioneel karakter niet uitgevoerd worden in het gewone arbeidscircuit.

Reguliere producten te koop in de KringKruidenier zijn de producten die het basisaanbod vormen en die op de reguliere markt werden verkregen (d.w.z. door aan te kopen via producten en andere supermarkten tegen reguliere handelsprijzen).

Sociale kruidenier: Een sociale kruidenier staat voor het aanbieden van kwaliteitsvoeding en basisproducten voor sterk verminderde prijzen voor wie het financieel moeilijk heeft. Tevens wil de Sociale Kruidenier een ontmoetingsplaats zijn in het kader van de armoedebestrijding. Ze bieden bovendien arbeidstrajecten aan in de vorm van vrijwilligerswerk, sociale tewerkstelling, werkervaringsprojecten en initiatieven in het kader van de armoedebestrijding die een volwaardige sociale integratie op termijn mogelijk maken.

Social Shop is een softwareprogramma dat werd ontwikkeld door en voor Sociaal Winkelpunt vzw. Deze vzw wil zorgen voor de verdere ontwikkeling en uitbouw van

het netwerk van sociale kruideniers. Ze bouwen aan een sterk en uniform concept dat op grote schaal navolging kan vinden.

Solidaire klanten of niet-toegeleide klanten van de KringKruidenier zijn klanten die geen korting genieten in de winkel, maar wel koopjes kunnen doen. Het zijn buurtbewoners, passanten, bezoekers van de Sociale Campus, collega's, mensen die het ook financieel moeilijk hebben maar net niet moeilijk genoeg om aanspraak te maken op een doorverwijzing en sympathisanten (mensen die het project willen steunen en zich aangesproken voelen tot het sociale en/of ecologische aspect ervan).

Team Groepswerk De Link OCMW Herentals is een team dat zich op de tweede lijn bevindt van de dienstverlening van OCMW Herentals. Zij organiseren vormingen en groepsactiviteiten, staan in voor de buurt- en jongerenwerking in Diependaal, netwerken met andere projecten en organisaties, organiseren de ontmoeting en winkel van KringKruidenier, ondersteunen de Sociale Dienst van het OCMW met vormingsactiviteiten rond budgetteren, anderstaligen, ... Sinds 2016 zetten zij de eerste stappen naar een fusie met de Dienst Welzijn en Preventie van Stad Herentals.

Toegeleide klanten of sociale klanten van de KringKruidenier zijn mensen die door hun bevoegde OCMW, op basis van vooraf bepaalde criteria werden doorverwezen naar de KringKruidenier. Zij kunnen een korting genieten op de producten in de winkel (met een maximum per maand).

TGT staat voor "te gebruiken tot" en kom je tegen op zeer bederfelijke producten die je in de koelkast moet bewaren (bv. vlees en verse vis). De TGT-datum is de uiterste datum waarop je het product mag eten of consumeren (omdat je anders het risico loopt ziek te worden). Na deze datum mogen producten niet meer verkocht worden.

THT staat voor "ten minste houdbaar tot" en vind je op minder bederfelijke producten die je niet allemaal in de koelkast moet bewaren (bv. chips, koekjes, frisdrank, ...). De THT-datum is de datum tot welke de fabrikant een goede kwaliteit van het product kan garanderen. Na deze datum kan je het product probleemloos en zonder veel risico consumeren, al bestaat de kans dat de smaak, geur of kleur verandert. Ook kan het vitaminegehalte achteruit gaan. Producten met een verlopen THT-datum kunnen en mogen nog verkocht worden.

Voortraject "Travoo": De tewerkstellingsdienst van ISOM heeft een aantal initiatieven opgericht waaraan cliënten kunnen deelnemen. Het doel van deze initiatieven is om cliënten te doen groeien op verschillende vlakken: werkervaring, kennis, vaardigheden en attitudes, ... Het Voortraject "Travoo" is één van deze initiatieven en wordt georganiseerd met de steun van het Europees Sociaal Fonds (ESF). Leefloongerechtigden voor wie een tewerkstelling of opleiding nog te moeilijk is omwille van diverse redenen, maar die de stap op termijn wel willen zetten, kunnen deelnemen. Via vorming en atelierwerk in een kleine groep, wordt samen op zoek gegaan naar welke job of opleiding het beste bij de kandidaat past.

6.2 Bijlagen

Bijlage 1: Procedure doorverwijzing toegeleide klanten KringKruidentier

Procedure doorverwijzing KringKruidentier 'De Cirkel'

OCMW NAAM OCMW

1. Wat is KringKruidentier 'De Cirkel'?

De KringKruidentier is een buurtwinkel die iets wil doen aan al het voedsel dat nu op de afvalberg terecht komt. Als KringKruidentier gaan we op zoek naar en leggen we contact met bedrijven en leveranciers die te maken hebben met voedseloverschotten. Het kan gaan om producten die door de nabijheid van de vervalddag, beschadiging, verkeerde labeling, overproductie, ... niet meer in de rekken terecht kunnen komen. Deze producten plaatsen wij in onze rekken en bieden we aan tegen budgetvriendelijke tarieven. Hierdoor kunnen we ook aan mensen die het financieel moeilijk hebben, gezonde en betaalbare producten aanbieden.

We willen wel benadrukken dat we er als Kringkruidentier voor kiezen om niet enkel betaalbare, maar ook kwaliteitsvolle en veilige producten aan te bieden. De Kringkruidentier streeft ernaar om steeds een basisaanbod aan producten te garanderen. Op deze manier heeft ook de maatschappelijk en financieel meest kwetsbaarste groep toegang tot een volledig aanbod aan betaalbare en gezonde voeding.

Bovendien heeft de Kringkruidentier een sterk sociaal karakter. Naast de buurtwinkel bestaat de Kringkruidentier ook uit een ontmoetingsruimte. De ontmoetingsruimte is een plek waar iedereen terecht kan voor een drankje en een stukje taart (aan democratische prijzen) en waar zij een babbel en een luisterend oor kunnen vinden. Met ontmoetingsruimte De Cirkel willen we ervoor zorgen dat mensen uit hun isolement geraken en aansluiting vinden bij anderen.

Het sociale karakter én de aandacht voor gezonde en budgetvriendelijke voeding, vertalen we ook in het organiseren van vormingen en kookworkshops voor maatschappelijk kwetsbare mensen.

Tevens zorgt de KringKruidentier voor sociale tewerkstelling (zoals dit gebeurt in De Kringwinkel) én kunnen we niet bestaan zonder de inzet van onze vrijwilligers.

Bovendien willen we, door afgeschreven producten opnieuw op de markt te brengen, onze klanten en de bezoekers van De Sociale Campus, bewust maken van de grote verspilling die we in onze westerse samenleving creëren.

2. Hoe werkt KringKruidentier 'De Cirkel'?

2.1. Openingsuren en adres

KringKruidentier 'De Cirkel' is open op volgende momenten:

dinsdag	van 10u tot 12u30 en van 13u tot 17u
woensdag	van 10u tot 12u30 en van 13u tot 17u
donderdag	van 10u tot 12u30 en van 13u tot 17u

KringKruidentier 'De Cirkel' is gelegen naast De Kringwinkel op de Lierseweg 132, 2200 Herentals.

2.2. Verschillende klantenformules

We onderscheiden verschillende manieren waarop klanten bij de Kringkruidenier kunnen winkelen.

Solidaire klanten

Solidaire klanten, zijn klanten die niet werden doorverwezen.

Nieuwe solidaire klanten kunnen een klantenkaart krijgen. Klanten zonder klantenkaart kunnen gewoon winkelen zoals in elke andere winkel. Klanten met een klantenkaart zullen op regelmatige tijdstippen, via mail, geïnformeerd worden over de speciale en tijdelijke aanbiedingen waarover we beschikken.

Toegeleide Klanten

Klanten die het financieel moeilijk hebben, kunnen via het OCMW van hun gemeente worden toegeleid. Een maatschappelijk werker van de sociale dienst bekijkt daar of de persoon in aanmerking komt volgens de vooraf bepaalde doorverwijscriteria van dat OCMW (zie hieronder). De OCMW's die kunnen toeleiden tot Kringkruidenier 'De Cirkel' zijn de volgende: Herentals, Herenthout, Lille, Olen, Grobbendonk, Kasterlee en Vorselaar.

De invulling van onderstaande toeleidingscriteria werden beslist op de Raad van ieder OCMW afzonderlijk.

Basiscriteria

1. Personen die in één van de deelnemende gemeenten van het project Kringkruidenier wonen (gemeenten van ISOM: Herentals, Kasterlee, Olen, Lille, Vorselaar, Herenthout, Grobbendonk).
2. Personen die legaal in België verblijven en geen bewoner zijn van het LOI.

Specifieke criteria

3. Personen die recht hebben op leefloon of gelijkgestelde steun.
4. Personen in collectieve schuldenregeling.
5. Personen in budgetbeheer of budgetbegeleiding, waarvan hun wekelijks leefgeld niet meer bedraagt dan: € [] per aanvrager, verhoogd met € [] per inwonende volwassene (> 16 jaar) en € [] per inwonende minderjarige (<16 jaar).
6. Personen die niet tot bovenvermelde groep behoren, die een inkomen uit arbeid of vervangingsinkomen hebben (gebaseerd op de laatste 3 maanden) dat minder is dan het leefloon +10%. Personen met eigendom die geen hypothecaire lening meer betalen, komen niet in aanmerking.
7. Het OCMW kan, na advies van de teamvergadering Sociale Dienst en in uitdrukkelijk gemotiveerde en behartenswaardige gevallen, afwijken van bovenvermelde regeling en toch een doorverwijzingsformulier bezorgen. Deze doorverwijzing kan dan slechts voor maximum 3 maanden.

Via de sociale dienst van hun OCMW kunnen klanten een doorverwijsbrief krijgen waardoor ze tot 10% korting krijgen op het aanbod van de KringKruidenier. Iedere toegeleide klant krijgt een klantenkaart. De korting wordt automatisch verrekend aan de kassa.

Gratis voedselbedeling voor cliënten OCMW Herentals

Naast 10% korting kunnen toegeleide klanten van het OCMW van Herentals ook in aanmerking komen voor gratis voedselpakketten van de Europese gemeenschap (FEAD). Maatschappelijk werkers die de doorverwijzing in orde brengen (zoals hierboven omschreven), kunnen aangeven of hun cliënt ook recht heeft op de gratis voedselbedeling.

Klanten die toegeleid worden door een ander OCMW dan het OCMW van Herentals moeten via hun OCMW informeren naar deze vorm van voedselhulp in hun eigen gemeente.

De voedselpakketten van FEAD kunnen enkel opgehaald worden op dinsdagnamiddag of woensdagvoormiddag.

Eenmalig Noodpakket voor alleenstaanden voor OCMW Herentals

OCMW Herentals kan een alleenstaande cliënt ook doorverwijzen voor een eenmalig noodpakket (via bovenvermelde doorverwijsbrief) ter waarde van €5. De winkelbedienden helpen de doorverwezen klanten om een pakketje samen te stellen in de winkel.

Het kasticketje van de aankoop t.w.v. €5 wordt niet meegegeven met de cliënt, maar geklasseerd in de boekhouding van de Kringkruidenier. De verantwoordelijken van de Kringkruidenier bezorgen de betrokken maatschappelijk werker een kopie van dit ticketje.

De doorverwezen klanten voor het noodpakket hebben ook recht op een FEAD-pakketje voor één persoon. Dit pakketje kan uiteraard ook op andere momenten dan dinsdagnamiddag en woensdagvoormiddag meegegeven worden.

De doorverwijzer noteert dit ook op het doorverwijsformulier.

Samenwonenden komen niet in aanmerking voor een noodpakket, zij ontvangen een prepaidkaart t.w.v. €10 (dit omdat de minimum waarde van dergelijke kaart €10 bedraagt).

2.3. Verlenging indien nodig

De toeleiding door het OCMW geldt minimaal voor 3 maanden en maximaal voor een periode van 6 maanden.

Wanneer, bij een bezoek aan de Kringkruidenier, blijkt dat de kortingspas binnen 2 weken vervalt, zal de klant hiervan op de hoogte worden gebracht. De cliënt kan de vraag naar verleningen stellen op de sociale dienst van zijn/haar OCMW.

Wanneer mensen met een verlopen kortingspasje komen winkelen, kunnen ze aankopen aan het tarief van de solidaire klanten. Zij moeten zelf het initiatief nemen om hun pasje te laten verlengen.

2.4. Doorsturen van het doorverwijsformulier

De doorverwijsbrief wordt door de sociale dienst van het desbetreffende OCMW opgemaakt. De maatschappelijk werker geeft deze brief mee met de cliënt én mailt deze door naar budgetwinkel@ocmwherentals.be.

De doorgemailde doorverwijsbrieven worden door de KringKruidenier bijgehouden. Als er veel tijd verstrijkt tussen de doorverwijzing en de eerste aanmelding, neemt de KringKruidenier contact op met de doorverwezen klant. Op deze manier willen we informeren naar de redenen van het uitblijven van zijn/haar verdere registratie en proberen we mensen uit te nodigen om alsnog de stap naar de Kringkruidenier te zetten.

2.5. Concreet op bezoek

2.5.1. Een eerste bezoek aan de winkel

Nieuw toegeleide klanten komen langs tijdens onze openingsuren. Ze spreken de onthaalmedewerker aan, of worden door de onthaalmedewerker aangesproken. Deze zal de doorverwijsbrief in ontvangst nemen, zorgen voor een klantenkaart en een korte uitleg geven over de werking van de winkel.

Klanten die in aanmerking komen voor de voedselpakketten van FEAD kunnen deze enkel ophalen op dinsdagnamiddag of woensdagvoormiddag. Op andere momenten worden de voedselpakketten niet meegegeven.

2.5.2. Het winkelen

In de winkel zullen de meeste producten twee prijzen hebben. De goedkoopste prijs geldt voor de mensen die een toeleiding hebben via een OCMW. De andere prijs geldt voor de solidaire klanten.

2.5.3. Afrekenen

Aan de kassa overhandigt de klant zijn klantenkaart en wordt er afgerekend. Als de klant in aanmerking komt voor een korting wordt deze automatisch verrekend aan de kassa. Klanten kunnen niet op krediet kopen. Er dient onmiddellijk betaald te worden.

Betalen kan voorlopig enkel cash.

2.5.4. Beperking van de korting

Personen met korting (toegeleide klanten) kunnen voor €20 (+€5 per gezinslid) per week besteden in de Kringkruidenier. Een week loopt van maandag tot en met vrijdag. Zij kunnen geen saldo's overhevelen naar een nieuwe week.

Wanneer klanten meer willen besteden, kan dat uiteraard. Zij betalen dan de prijzen die de solidaire klanten betalen.

3. Hoe kunnen bezoekers hun aanvraag doen?

Kandidaten voor een kortingspas moeten voor een doorverwijzing langsgaan bij de sociale dienst van het OCMW van hun gemeente.

In de KringKruidentier gebeurt geen selectie of doorverwijzing. Dit ligt volledig in handen van één van de hierboven genoemde OCMW's.

Voor bijkomende informatie kan u steeds terecht bij een van de medewerkers van KringKruidentier 'De Cirkel': Martine De Meyer, Veerle Van de Velde, Katrien Feyaerts, Pol Goris of bij één van de vrijwilligers die op dat ogenblik in de winkel of de ontmoetingruimte actief is.

KringKruidentier 'De Cirkel'
Lierseweg 132, 2200 Herentals
budgetwinkel@ocmwherentals.be
0499/94.87.66 of 014/24.66.90



Bijlage 2: Voorbeeld doorverwijsbrief KringKruidentier



Sociale Dienst

Nr Klantenkaart

Status doorverwijzing **Kies een item**

DOORVERWIJZINGSFORMULIER KRINGKRUIDENIER 'De Cirkel'

Datum doorverwijzing: 17/06/2016
Doorverwijzende Dienst: OCMW HERENTALS
Doorverwijzer/ Contactpersoon: maatschappelijk assistent
Contactgegevens doorverwijzer: Telefoon: 014/ [redacted]
Email: maatschappelijk.assistent@ocmwherentals.be

Type doorverwijzing: **Kies een item**
Gratis voedselhulp: **Neen**
Einde van de doorverwijzing: [redacted] (min 3 maanden - max 6 maanden)

IDENTIFICATIEGEGEVENS AANVRAGER

Familienaam: [redacted]
Voornaam: [redacted]
Geboortedatum: [redacted] Geslacht: **Kies een item**
Nationaliteit: [redacted]
Straat: [redacted] nr / bus: [redacted]
postcode: [redacted] gemeente: [redacted]
Telnr / GSMnr: [redacted]

GEZINSSAMENSTELLING

Burgerlijke staat: **Kies een item**

Inwonende gezinsleden:

- Aantal gezinsleden ouder of gelijk aan 16 jaar (incl. aanvrager) [redacted]
- Aantal gezinsleden jonger dan 16 jaar [redacted]



CATEGORIE

<input type="checkbox"/> Personen met leefloon	<input type="checkbox"/> Personen met een vervangingsinkomen
<input type="checkbox"/> Dakloze / Thuislozen	<input type="checkbox"/> Personen met verhoogde tegemoetkoming
<input type="checkbox"/> Personen met een precair verblijf	<input type="checkbox"/> Personen die tijdelijk geen
<input type="checkbox"/> Personen met een grote schuldenlast	(vervangings)inkomen hebben
<input type="checkbox"/> Personen met een beperkt inkomen	

SPECIFIEKE CRITERIA (DUID AAN WAAROP DE DOORVERWIJZING GEBASEERD IS)

<input type="checkbox"/>	Personen die recht hebben op leefloon of gelijkgestelde steun
<input type="checkbox"/>	Personen in collectieve schuldenregeling
<input type="checkbox"/>	Personen in budgetbeheer die recht hebben op de verhoogde tegemoetkoming en/of die een maximum leefgeld hebben van 60 EUR per volwassene en 30 EUR per kind jonger dan 18 jaar ¹
<input type="checkbox"/>	Personen die niet tot bovenvermelde groep behoren, en die de laatste 3 maanden een inkomen hebben dat onder de hoogste inkomensgrens ligt om recht te openen op steunverlening inzake medische kosten, vanaf 1 januari 2016 bepaald op 1088,75 EUR voor een alleenstaande en 1308,71 EUR voor een persoon met gezinslast. Personen met een woning in eigendom, die geen hypothecaire lening meer kan betalen, komen echter sowieso niet in aanmerking.
<input type="checkbox"/>	Het OCMW kan altijd, na advies van de teamvergadering Sociale Dienst en in uitdrukkelijk gemotiveerde en behartenswaardige gevallen, afwijken van bovenvermelde voorwaarden en toch een doorverwijzingsformulier voor korting bezorgen. Deze doorverwijzing geldt in voorkomend geval maximaal voor 3 maanden.
	Vermeld hier de motivatie

¹ De bedragen van het leefgeld zijn vastgelegd in een raadsbeslissing van het OCMW.

STEMPEL doorverwijzende dienst

HANDTEKENING doorverwijzer

Bijlage 3: Vacature aanwerving LDE-medewerkers

Bediende - verkoop Budgetwinkel (M/V)

2 bediende verkoop budgetwinkel (M/V) halftijds

Als bediende-verkoop ben je het eerste aanspreekpunt voor onze klanten in de budgetwinkel. De budgetwinkel is een kruidenier die gelegen is naast de Kringwinkel op de Lijseweg in Herentals. In de budgetwinkel zal iedereen kunnen kopen, maar zal er extra voordeel zijn voor mensen die via het OCMW worden toe geleid. In de budgetwinkel staat de klant centraal en zal er mogelijkheid zijn tot ontmoeting.

Je staat in voor de etikettering en aanduiding van de koopwaren. Je vult de rekken met goederen en zorgt ervoor dat deze goed zichtbaar en bereikbaar zijn. Verder zorg je er mee voor dat de winkel er net en ordelijk bijligt en doe je de verkoop aan de kassa. Tevens sta je mee in voor de opmaak van de aankooplijsten, stocktellingen, aankopen, Kortom zorg je er mee voor, onder leiding van de winkelverantwoordelijke dat de winkel kan blijven draaien.

Gezocht profiel

- je komt in aanmerking voor de tewerkstellingsmaatregel LDE en SINE
- je hebt max. diploma HSB
- je beschikt over rijbewijs B
- je bent een spontaan en sociaal persoon met een hart voor mensen
- je wil het winkelgebeuren met al zijn facetten leren kennen en onder de knie krijgen
- je draagt zorg en neemt verantwoordelijkheid voor hygiëne en voedselveiligheid
- je bent stipt, betrouwbaar en discreet
- je werkt graag in teamverband, maar kan ook zelfstandig plannen en taken uitvoeren
- je kan bestellingen ontvangen en etiketteren
- je kan rekken aanvullen, ordenen en opruimen
- je kan productinformatie verstrekken
- je kan deelnemen aan de verkoop
- je kan kassaverrichtingen uitvoeren
- je beschikt over basisvaardigheden om met de computer te werken
- je kan etiketten aanbrengen en goederen klasseren
- je kan stock beheren
- je stelt je leergierig op en steekt de handen uit de mouwen

Jobgerelateerde competenties

- fysiek belastende arbeid verrichten (het regelmatig verplaatsen van lasten)
- rechtstaand werk verrichten
- je bent flexibel door je aan te passen aan wijzigende omstandigheden

Vereiste studies

- 3de of 4de graad beroepssecundair onderwijs (BSO3 of BSO4)

Kandidaten gelijkwaardig in ervaring komen ook in aanmerking voor deze vacature

Talenkennis

- Nederlands (goed)

Werkervaring

- Geen ervaring

Rijbewijs

- B

Contract

- Type contract: Onbepaalde duur
- Tijdsregeling: Deeltijds – 28 uur per week, te presteren na afspraak
- Soort Job: Tewerkstellingsmaatregel – Sine
 - o Sine. Voorwaarden:
 - < 45 jaar-: geen diploma HSO en minstens 12 maanden UVW in de laatste 18m. of minstens 6 maanden OCMW-gerechtigd in de laatste 9 maanden
 - > 45jaar: geen diploma HSO en minstens 6 maanden UVW of OCMW-gerechtigd in de laatste 9 maanden.
 - o DLE

Regio

- Herentals

Waar en hoe solliciteren?

Voor meer informatie over deze vacature, kan u steeds terecht bij Rita VERLINDEN

Voor concrete vragen over de vacature kan u steeds terecht bij Pol Goris, 0473-334352

Solliciteren tot: vrijdag 20 maart

VRIJWILLIGERS KringKruidenier

INFORMATIE EN AFSPRAKENNOTA

1. De vrijwilliger

Achternaam		
Voornaam		
Adres		
GSM / Tel.		
E-mail		
Te contacteren in geval van nood		
Geboortedatum	Rijksregisternummer	
Datum	Start	Einde

Opgelet!

De vrijwilliger verbindt zich er toe de volgende instanties op de hoogte te brengen en zo nodig vooraf toestemming te verkrijgen voor het verrichten van vrijwilligerswerk:

- De RVA in geval van werkloosheid of brugpensioen
- De mutualiteit in geval van arbeidsongeschiktheid
- OCMW in geval de vrijwilliger een leefloon of andere tussenkomsten krijgt

2. Organisatie

Naam	Milieu en Werk vzw
Adres	Noordstraat 25/1, 2220 Heist-op-den-Berg
e-mail	info@dekringwinkelzuiderkempen.be
Vertegenwoordigd door:	Kris Ooms
Sociale doelstelling	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Het creëren van leer/werkervaring en duurzame tewerkstelling voor hoofdzakelijk risicogroepen op de arbeidsmarkt in de regio Zuiderkempen. Door deze activiteiten wordt ernaar gestreefd de maatschappelijke positie van deze kansengroepen te verbeteren.</i> • <i>Ondersteunende diensten aan te bieden aan de kringloopactiviteiten en sociale tewerkstellingsinitiatieven in de regio Zuiderkempen. Deze ondersteunende diensten zijn onder meer: managementondersteuning, het ter beschikking stellen van infrastructuur voor de kringloopactiviteiten, onderhoudswerken aan deze infrastructuur, enz.</i> • <i>De zorg voor een beter, leefbaar milieu in de ruimste betekenis.</i>
Juridisch statuut	VZW

Contactpersoon/aanspreekpunt binnen de organisatie.

Naam	Katrien Feyaerts
Functie	Coördinator Kringkruidentier en groepswerker team De Link OCMW Herentals
Tel. - GSM	014/24 66 84 – 0492/73 82 13

3. Verzekeringen

Waarborgen	De burgerlijke aansprakelijkheid, met uitzondering van de contractuele aansprakelijkheid, van de organisatie en de vrijwilliger.
Maatschappij	AG (kantoor De Bie, Heist-op-den-Berg)
Polisnummer	99071831
Waarborgen	Lichamelijke schade die geleden is door vrijwilligers bij ongevallen tijdens de uitvoering van het vrijwilligerswerk of op weg naar- en van de Organisatie- en afsprakennota Kringkruidentier

	activiteiten en voor ziekten opgelopen als gevolg van de vrijwillige activiteit. <u>Nota invoegen woon-werkverkeer</u>
Maatschappij	AG (kantoor De Bie, Heist-op-den-Berg)
Polisnummer	97053157
Waarborgen	Rechtsbijstand in het kader van de burgerlijke aansprakelijkheid Strafrechterlijke bijstand in het kader van de burgerlijke aansprakelijkheid.
Maatschappij	AG (kantoor De Bie, Heist-op-den-Berg)
Polisnummer	Zit bij in polis burgerlijke aansprakelijkheid.

4. Aard van het vrijwilligerswerk

4.1. Taak

De vrijwilligers zijn actief in de Kringkruidenier en de Ontmoetingsruimte. Het project heeft als doelen: mensen die het financieel moeilijk hebben de mogelijkheid te bieden ook tegen betaalbare prijzen verbruiksproducten aan te kopen; voedselverspilling tegen te gaan; vormingen aan te bieden i.v.m. gezonde voeding en ontmoetingskansen te creëren voor mensen die hier nood aan hebben.

Voor een opsomming van de taken verwijzen we naar de takenlijst in bijlagen ("Bijlage Informatie- en afsprakennota Vrijwilligers KringKruidenier, Takenlijst"). We werken niet met een algemene takenlijst, maar met aangepaste taken naargelang de mogelijkheden en voorkeuren van de vrijwilliger zelf.

Indien nodig en in onderling overleg kan de taakinvulling aangepast worden. Het initiatief daartoe kan van de organisatie of van de vrijwilliger zelf komen.

4.2. Tijdsschema

De vrijwilliger zal deze taak uitvoeren volgens een planning die in samenspraak wordt opgemaakt.

Het engagement wordt aangegaan **vanaf**

Het engagement wordt aangegaan voor
 | **onbepaalde duur** (de organisatie en/of de vrijwilliger kunnen het engagement beëindigen, mits dit vooraf is afgesproken)
bepaalde duur: tot

4.3. Plaats van uitvoering van de overeenkomst

De plaats van uitvoering van de overeenkomst is **KringKruidenier De Cirkel, Lierseweg 132, 2200 Herentals.**

4.4. Regeling bij ziekte of verhindering

- Ingeval van ziekte of verhindering brengt de vrijwilliger de organisatie, dit is de door de organisatie aangeduide contactpersoon, zo snel mogelijk op de hoogte.
- De vrijwilliger verklaart zich bereid vakantieplannen tijdig aan te geven.

4.5. Vorming en opleiding

De organisatie voorziet een basisopleiding voor elke nieuwe vrijwilliger. Daarnaast krijgt de vrijwilliger de kans om bijscholingen te volgen. Jaarlijks wordt er voor alle vrijwilligers vorming georganiseerd. De vrijwilliger kan ook op eigen initiatief vorming volgen om zijn/haar engagement verder te ontwikkelen. De organisatie, zorgt onder voorwaarden voor een tussenkomst in de opleidingskosten. Dit valt individueel met Zijn/haar contactpersoon te bespreken.

5. Aansprakelijkheid

De organisatie is aansprakelijk voor de schade die de vrijwilliger aan derden veroorzaakt bij het verrichten van vrijwilligerswerk.

Ingeval **de vrijwilliger** bij het verrichten van het vrijwilligerswerk de organisatie of derden schade berokkent, is hij enkel aansprakelijk voor zijn bedrog en zijn zware schuld. Voor lichte schuld is hij enkel aansprakelijk als die bij hem eerder gewoonlijk dan toevallig voorkomt.

De vrijwilliger verbindt zich ertoe elk ongeval zo snel mogelijk en uiterlijk binnen de 24 uur te melden aan de contactpersoon van de organisatie.

6. Geheimhoudingsplicht

De vrijwilliger is discreet en houdt rekening met de regels van het beroepsgeheim. Dit betekent dat hij alle persoonlijke gegevens die hem tijdens de uitvoering van zijn vrijwillige activiteiten bekend worden enkel met zijn contactpersoon of diens medewerkers kan bespreken. Alles wat in vertrouwen aan de vrijwilliger verteld wordt valt onder dezelfde geheimhoudingsplicht.

De organisatie van haar kant behandelt alle informatie die ze van en aangaande de vrijwilliger verkrijgt vertrouwelijk.

7. Wederzijdse rechten en plichten

7.1. De vrijwilliger

De vrijwilliger heeft recht op informatie over zijn activiteiten, afbakening van zijn werkveld en werktijden, een contactpersoon bij conflictsituaties, begeleiding en inspraak, op PBM's (persoonlijke beschermingsmiddelen), aangepaste vorming en bijscholing.

7.2. De organisatie

De organisatie heeft recht op een correcte deontologische houding van de vrijwilliger m.b.t. het naleven van de onderlinge afspraken, het respecteren van de afbakening van het activiteitsveld.

7.3. Einde van het vrijwilligerswerk

Zowel de organisatie als de vrijwilliger kunnen afzien van een verdere samenwerking. Dat kan gebeuren:

- bij onderlinge overeenstemming
- op vraag van de vrijwilliger zelf
- op verzoek van de organisatie op basis van een negatief opvolgesprek

Indien de samenwerking op initiatief van de vrijwilliger of de organisatie wordt beëindigd, gebeurt dit bij voorkeur minstens twee weken op voorhand.

De organisatie engageert zich ertoe haar reden te motiveren.

Het einde van de samenwerking is niet gekoppeld aan eender welke vergoeding.

Organisatie- en afsprakennota Kringkruidenier

8. Vergoeding en waardering

Zie ook Bijlage Vrijwilligersvergoeding.

- De organisatie betaalt geen vergoeding aan de vrijwilliger.
- De organisatie betaalt een onkostenvergoeding op basis van effectief gemaakte onkosten, in opdracht, waarvan het bewijs door de vrijwilliger aan de organisatie wordt overhandigd. Onkosten die terugbetaald worden, zijn: reële vervoerskosten (a.d.h.v. een ingevulde onkostennota) en aankopen voor het project die vooraf werden goedgekeurd.
- Tijdens hun shift kunnen vrijwilligers gratis koffie, thee en water nuttigen.
- Regelmatige deelname aan een vrijwilligersoverleg + de mogelijkheid om steeds iemand van de verantwoordelijken te contacteren bij vragen/opmerkingen en bedenkingen.
- Uitnodiging voor een jaarlijks en individueel opvolggesprek.
- Uitnodiging voor een jaarlijkse activiteit in de week van de vrijwilliger (+ een kleine attentie).
- Mogelijkheid tot deelname aan een vormingsmoment, georganiseerd door ISOM. Het thema van deze vorming kan aangereikt worden door de vrijwilligers zelf.
- Deelname aan een jaarlijkse BBQ, gekoppeld aan de personeels-BBQ van De Kringwinkel.

Opgelet: de vrijwilliger mag geen verschillende kostenvergoedingssystemen met elkaar mengen per kalenderjaar. De vrijwilliger dient zelf in het oog te houden dat hij/zij de forfaitaire maximumbedragen (per dag én per jaar) niet overschrijdt.

Een kopie van deze nota wordt aan de vrijwilliger overhandigd.

In twee exemplaren opgemaakt (+ een kopie bezorgd aan personeelsdienst De Kringwinkel Zuiderkempem via personeel@dekringwinkelzuiderkempem.be) te Herentals op / / .

Handtekening van
De vrijwilliger

Handtekening van de
contactpersoon

Bijlage 5: Origineel businessplan opstart



1. Doel van de budgetwinkel.

Het innovatieve aspect van het concept 'De budgetwinkel' bestaat erin dat het de uitgangspunten welzijn en tewerkstelling verzoent en alle onderstaande doelstellingen in zich verenigt.

Het is een 'Food outlet store' voor de verkoop van voedingswaren die niet (meer) via de normale distributiekanaalen kunnen verdeeld worden (bv. te kort op vervalddag). De winkel is toegankelijk voor een breed publiek. Dankzij de verkoop van producten aan iedere potentiële klant die langskomt, wordt er meer omzet gecreëerd dan wanneer de winkel enkel toegankelijk zou zijn voor een afgeijnde doelpubliek. Via deze brede toegankelijkheid wordt een stabiele financiële basis gelegd onder het project. Doelstelling is om hiermee de operationele werking en extra tewerkstelling te kunnen financieren.

Het is een 'Sociale kruidenier' voor de verkoop van basisvoedingsproducten aan een doorverzezen doelpubliek. Doorverwijzer is hier in de eerste plaats het OCMW. De voedingsproducten zullen met een sterke korting aangeboden worden aan de doelgroepklanten. Deze toegekende kortingen worden financieel ten laste genomen door het OCMW dat doorverwijst.

Er is plaats voor 'Charitatieve bedeling' ("voedselbank") van voedseloverschotten aan de doelgroep. Het gaat hier over producten die via Europa (FEAD, het vroegere BIRB) of de veilingen gratis of aan minimale 'administratieve' kost aangeboden worden.

Het is een plaats van 'Ontmoeting', waar o.a. emancipatorisch gewerkt kan worden met mensen van de doelgroep. Er wordt een nauwe samenwerking opgezet met lokale armoedeorganisaties en op de locatie van de winkel is er mogelijkheid om elkaar te ontmoeten in een daartoe ingericht lokaal. Zo nodig kunnen bezoekers worden doorverzezen naar aangepast hulpverlening en bestaande vormingsmogelijkheden.

Er wordt vorming gegeven, o.a. gefocust op koken van gezonde voeding aan 'low cost', kooktechnieken, tegengaan van voedselverspilling, koken voor alleenstaanden.

Van bij het begin is het dus uitdrukkelijk de bedoeling om sociale tewerkstelling te realiseren met het project. Het project geeft ook kansen om in haar slipstream enkele interessante spin-offs te laten ontstaan. Ook deze spin-offs zorgen voor extra sociale tewerkstellingsmogelijkheden. Een mogelijke spin-off die eventueel simultaan (maar ook low profile) kan opgestart worden is het opzetten van een soenbar tijdens de ontmoetingsmomenten. Die is uiteraard ook toegankelijk voor de medewerkers en klanten van de kringwinkel.

Grootste uitdagingen zijn:

- Het vinden van voldoende aanbieders (producenten, distributeurs, ...) om een breder publiek geïnteresseerd te houden (=rendementsdoelstelling).
- Het zoeken van een evenwicht tussen het variabel aanbod (men kan maar aanbieden wat er op dat moment beschikbaar is) en het creëren van een, in zekere mate, vast aanbod van basisproducten (o.a. nodig voor de specifieke doelgroep van OCMW) (=sociale doelstelling).

2. Waarom dit concept?

De Kringwinkel Zuiderkempen (DKZ) richtte in Heist op den Berg een sociale kruidenier op samen met het OCMW-bestuur. Het businessmodel van een sociale kruidenier is per definitie moeilijk of niet te rendabiliseren (men verkoopt met verlies of schenkt gratis producten). Bovendien is er in dat model geen mogelijkheid om sociale tewerkstelling te organiseren, het werkt (noodgedwongen) met vrijwilligers. Dat financiële risico, maar ook het operationele risico door het werken met vrijwilligers kan niet door DKZ gedragen worden en bovendien wordt er binnen dit concept geen sociale tewerkstelling gerealiseerd. DKZ is juridisch eigenaar van het project en faciliteert via het voeren van de boekhouding en het ter beschikking stellen van transport.

We transponeerden het principe van de Kringwinkels, namelijk toegankelijkheid voor een breed publiek, maar toch een prijzenbeleid gericht op een doelpubliek van kansarmen, naar het model sociale kruidenier. In de budgetwinkel zullen de aangeboden producten gevoelig goedkoper zijn dan in de reguliere handel (voor gelijke producten). Een sociale kruidenier is enkel toegankelijk voor een doorverwezen doelpubliek dan niet kapitaalkrchtig is. Door ook producten aan te bieden aan een breder publiek kan er meer trafiek en omzet gegenereerd worden en eveneens sociale tewerkstelling.

Het concept maakt de verbinding tussen het welzijnswerk van een OCMW en het creëren van sociale tewerkstelling, wat de bestaansreden van DKZ is. Indien het niet lukt om het concept budgetwinkel te ontwikkelen, dan nog blijven de geleverde inspanningen zinvol omdat het OCMW er sowieso voor kiest om een 'Sociale kruidenier' te ontwikkelen voor de middenkempen.

3. Waarom nu?

DKZ was op zoek naar een economisch model om de 'Sociale kruidenier' rendabeler uit te baten. OCMW Heist wil focussen op emancipatorisch werk, en doet beroep op DKZ voor de operationele uitbating van de winkel.

OCMW Herentals had vergevorderde plannen voor de oprichting van een 'Sociale kruidenier' en had al enkele subsidiekanalen aangeboord en goedkeuring verkregen voor volgende subsidies:

- 0,5 VTE sociale maribel (via Herenthout) voor een omkaderingsmedewerker.
- Erkenning voor 3 VTE LDE (locale diensteneconomie cfr. klus en verhuis van DKZ).
- 50.000 € vanuit POD-MI (1 jaar).
- Nog hangend dossier bij Provant voor +/- 30.000 € per jaar gedurende 3 jaar.

Het concept van de zuivere 'Food Outlet Store' kwam, via Davy Tops, op ons pad en stilaan kreeg het idee vorm om de verschillende winkelconcepten en de krachten te bundelen met OCMW Herentals in het concept budgetwinkel.

Beide initiatieven vertrekken sterk vanuit het OCMW-bestuur (welzijn) in samenwerking met De Kringwinkel Zuiderkempen (tewerkstelling). In Heist op den Berg is daar nog 'Den Draai' bij betrokken als vereniging waar armen het woord nemen. En in Herentals is ISOM (Intergemeentelijk Samenwerkingsverband van 7 OCMW's van de Middenkempen: Olen, Kasterlee, Grobbendonk, Vorselaar, Herenthout, Lille en Herentals) betrokken. Evenals 'De Fakkel' en 'Den Dorpel' als verenigingen waar armen het woord nemen. Binnen het kader van het proefproject zal eveneens onderzocht worden of en in welke mate samenwerking tussen Heist en Herentals meerwaarde kan bieden. Indien het proefproject succesvol verloopt kan een uitrol van het concept binnen de Zuiderkempen (en verder) overwogen worden.

We beschikken in het Spiegelfabriek over een unieke locatie waar het idee van 'sociale campus' met de verschillende partners (zie hierboven) voortdurend verder ontwikkeld en verankerd wordt. Bovendien is er op de locatie ruimte voorzien voor de huisvesting van een sociale kruidenier en beschikken we er over de nodige ruimte voor ontmoeten en een zeer goed uitgeruste leskeuken. Door al deze faciliteiten optimaal te benutten valoriseren we maximaal de geïnvesteerde middelen.

Voedselverlies is een zeer actueel thema waar de aandacht van vele beleidsmakers naartoe gaat en er is een steeds grotere armoedeproblematiek die het noodzakelijk maakt om voedsel goedkoper ter beschikking te stellen. Binnen Komosie (koepel van Kringwinkels) werken 2 mensen voltijds binnen het thema voedselverlies en wordt gezocht naar interessante businessmodellen en subsidiekanalen. Via een lerend netwerk worden geïnteresseerde sociale economie bedrijven bij elkaar gebracht en kan er gebenchmarkt worden met reeds opgestarte initiatieven.

4. We kennen deze markt nog onvoldoende.

Daarom werven we in eerste instantie een projectleider aan die binnen een afgebakend budgetkader een sociale kruidenier opstart, marktonderzoek voert, het concept food outlet integreert en experimenteert met spin-offs. Er zal een sterke focus moeten gelegd worden op netwerking en het verkennen van de aanbodzijde. Het vinden van klanten lijkt ons op de campus Spiegelfabriek niet problematisch, maar er moet een aantrekkelijk geprijsd en voldoende variabel aanbod van voedingswaren kunnen gegarandeerd worden om de klanten recurrent te maken.

Qua doelpubliek denken we ons in de eerste plaats te moeten richten naar de 'passanten' die om een of andere reden de site Spiegelfabriek bezoeken, de directe geburen en uiteraard de doelgroep die via OCMW doorverwezen wordt. Tijdens het proefproject hopen we de correctheid van deze visie te bevestigen, of moet er bijgestuurd worden.

5. Tewerkstelling in de 'Budgetwinkel'.

De projectleider start vanaf januari 2015 en staat deels op de loonlijst van OCMW Herenthout (0,5 VTE sociale maribel) en op de loonlijst van OCMW Herentals. Er wordt concreet onderzocht of er een bestaand personeelslid van OCMW Herentals kan ingeschakeld worden. In april 2015 wordt er 1 VTE medewerker LDE aangeworven op loonlijst OCMW Herentals die de projectleider bijstaat tijdens de opening van de winkel en die ondermeer in staat voor beheer van de voorraad, kas, facturatie, administratie. Tevens worden er Art 60-medewerkers in het project ingeschakeld.

Voorlopig wordt geen andere tewerkstelling voorzien. De medewerkers zijn elkaars backup en indien wenselijk en noodzakelijk zullen er additioneel nog vrijwilligers ingezet worden binnen het project. Aansturing van de projectleider zal voor DKZ gebeuren door de operationeel/commercieel directeur van DKZ en vanuit OCMW Herentals door de secretaris. Waar nodig worden andere interne medewerkers van beide organisaties betrokken binnen een operationele en/of beleidsstuurgroep.

In het kader van tewerkstelling bieden de potentiële spin-offs van het project reële kansen. Het proefproject laat ons toe om te onderzoeken of het opportuun is om voor de verschillende bestaande initiatieven die voedseloverschotten verdelen een soort van distributiecentrum van voedseloverschotten op te richten waarvan het operationele beheer door DKZ kan gebeuren waardoor extra tewerkstelling gegenereerd kan worden. Maar ook de reeds vermelde soepbar

of het aanbieden van broodjes en andere eenvoudige bereidingen bieden extra kansen tot tewerkstelling. Met lokale actoren - bakkers, beenhouwers, kruideniers, ... - kan zelfs bekeken worden of het mogelijk is om bepaalde overschotten toegankelijk te maken voor ons doelpubliek (vb. op maandag taart aanbieden die zondag niet verkocht geraakte).

6. Dit businessplan is niet af.

Het voorliggende businessplan dient o.a. nog vervolledigd te worden met een gedegen marktonderzoek, uit te voeren door de projectleider (zie hierboven).

Er dient eveneens onderzoek te gebeuren naar mogelijk concurrerende modellen en o.a. concurrentie van de reguliere distributeurs en lokale kleinhandel.

Hoe gaan we ons communicatief profileren naar deze groep, maar ook t.o.v. onze klanten?

Ook operationeel dient er nog heel wat opgehelderd te worden:

- Benodigde en beschikbare opslagcapaciteit.
- Koeling of geen koeling.
- Kassasysteem.
- Indeling en inrichting winkel, opslagruimte.
- Hoeveel klanten kunnen er maximaal per dag bediend worden?

Onderzoek en experiment met de mogelijke spin-off's dient opgestart.

7. Timing en focus van het proefproject.

Enkele belangrijke conclusies uit het tot nu toe gelopen traject budgetwinkel:

- Onze oorspronkelijke plannen waren te hoog gegrepen. We starten zo snel mogelijk met het opzetten van een sociale kruidenier en voorzien 3 jaar tijd om deze sociale kruidenier extra rendement te geven (bv. via spin-off's) en economisch te onderbouwen met het principe van de 'food outlet store'. Onderzoeksvragen voor de projectleider zijn o.a.:
 - o Kan de sociale kruidenier voldoende omzet en rendabiliteit genereren om een personeelskost te dragen?
 - o Kan het principe van 'food outlet' geïntegreerd worden?
 - o Hoe realiseren we een verdere uitrol van het concept over de Zuiderkempen en verder?
 - o Kan DKZ uitgroeien tot een logistieke draaischijf voor meerdere sociale kruideniers in de Zuiderkempen waarbij er gezocht wordt naar toegevoegde waarde voor de klanten?
- We geven het project dus drie jaar experimenteertijd en begrenzen de experimenteerruimte tot de marges die de subsidies en de eigen inkomsten ons opleggen.
- Er moet, zeker in de beginfase, gefocust worden op onderzoek van de aanbodzijde. Is het realistisch te veronderstellen dat we bij producenten, groothandels, distributeurs, ... voet aan de grond zullen krijgen? Indien er geen voldoende gevarieerd aanbod aan voedingsproducten gerealiseerd kan worden, moeten we het project budgetwinkel in vraag stellen (maar daarom niet de andere doelstellingen!). Tot nu toe was de info die we hierover verkregen van Davy Tops hoopgevend, maar helaas voor ons niet verifieerbaar.
- De nieuw aan te werven projectleider dient een zeer sterk profiel te hebben. Zowel commerciële flair als bereidheid de handen uit de mouwen te steken als de begeleiding van medewerkers op zich te nemen.

Het project verloopt in twee fases:

Fase 1: start in mei 2014 en looptijd tot eind 2014 met opmaak subsidiedossier sociale kruidenier en uitwerking concept budgetwinkel. Er is sterk ingezet op de uitbouw van de werking van 'De Cirkel' waar reeds actief gewerkt wordt rond ontmoeting, doorverwijzing, vorming via workshops, door en voor vrijwilligers. Ook is de gratis voedselbedeling (o.a. FEAD goederen) door het OCMW opgestart.

We voorzien in de aanwerving van een voltijdse projectleider via subsidie sociale ~~maribel~~ (0,5 ~~yte~~). Timing aanwerving najaar 2014. Start tewerkstelling afhankelijk van opzegperiode januari of april 2015. In concreto wordt deze fase maximaal afgerekend via de subsidie POD-MI.

Fase 2: innovatie-experiment, opstart begin 2015 en looptijd tot eind 2017.

- De keuze om slechts beperkt te investeren heeft misschien als gevolg dat we bepaalde voedingsproducten, o.a. gekoelde, (nog) niet kunnen aanbieden aan de klanten.
- Er wordt een financieel ~~meerjaren~~ plan opgesteld voor het project 'De Budgetwinkel'. Er wordt uiteraard wel rekening gehouden met minimale investeringen in winkeluitrusting, eventueel koeling, vervoer, enz. We vertrekken in dit financieel plan vanuit de verwachte kostenstructuur van het project.
- We besteden in het financieel plan geen aandacht aan de concrete parameters die zullen moeten gehaald worden om de bruto ~~verkoopsmarge~~ te genereren. Uiteraard maakten we een realistische inschatting voor het financieel plan. Maar hoeveel klanten er nodig zijn, met welke gemiddelde omzet per klant rekening gehouden wordt, wordt tijdens het proefproject verder uitgewerkt.
- We voorzien de opening van de budgetwinkel low profile/sociale kruidenier ten laatste op 1 september 2015, maar zo mogelijk vroeger.
- Op basis van reële ~~eraringen~~ en parameters zullen we het financieel plan regelmatig aan een grondige check up onderwerpen en zo nodig een nieuw voorstel formuleren voor goedkeuring door de beleidsorganen.
- Uiteindelijk is het de bedoeling dat de budgetwinkel als totaalconcept vanaf 2018 volledig financieel zelfbedruipend kan zijn met inzet van sociale tewerkstelling (= gesubsidieerde tewerkstelling).

8. Enkele parameters.

loonkosten	Bruto	Km-verg	Subsidie	Netto	Per maand
Inzet voltijds sta fmedewerker, halftijdse Sociale Maribel Herenthout 4j anc	48.522,00	2.512,34	14.953,26	34.081,08	2.840,09
Vanaf 1 mei 2015: 1 medewerker IDE, moet ingevuld zijn voor 1 mei 2015 ==> 2 scenario's	35.862,00	0,00	19.188,55	16.675,45	1.389,62

- In bovenstaande loonkosten kiezen we voor 1 VTE omkadering, terwijl we in vorige plannen uitdrukkelijk kozen voor 1,5 VTE omkadering. Dit heeft gevolgen voor het aantal openingsdagen, maar kan misschien opgevangen worden door vrijwilligers in te zetten.
- We gaan uit van minimale investeringskosten, maar voorzien toch:
 - o 2.500 € in 2014,
 - o 5.000 € in 2015, 2016 en 2017.
- Afschrijvingen op 60 maanden.
- Loonkost verhoogt met 2% per jaar voor indexering en anciënniteit.
- Werkingskosten stijgen met 2% per jaar.
- In 2014 en 2015 wordt subsidie POD MI maximaal benut.

K:\Beleidsorganen\DirectieTeam & Dagelijkse Bestuur\2014 DI DB\20142017 DI\businessplan budgetwinkel versie 16-10-2014.docx

Datum: 25-09-2014

Aan: beleidsorganen

- Belangrijke voorwaarde is toekenning van een degressieve subsidie van 30.000 € in 2015, 25.000 € in 2016 en 20.000 € in 2017 via **Provant**. Deze subsidie wordt aangevuld met een eigen bijdrage van OCMW Herentals van 5.000 € per jaar (klaverbladfinanciering).
- De te realiseren brutomarge start in 2015 aan 12.000 € en verhoogt geleidelijk naar 45.000 € in 2016 en 55.000 € in 2017. We blijven dus ruim onder de 5.000 € per maand te realiseren brutomarge.
- Al deze parameters zijn naar best vermogen ingeschat, maar dienen tijdens het proefproject nauwkeurig geverifieerd en bijgestuurd te worden.

Financiële meerjarenplanning budgetwinkel proefproject				
	2014	2015	2016	2017
KO STEN				
Loonkost projectleider. netto	15.695,65	35.649,94	36.362,94	37.090,20
Loonkost IDE medewerker netto	0,00	12.506,59	17.008,96	17.349,14
Consultancy TopsD	2.000,00	0,00	0,00	0,00
Investering eigen middelen	2.500,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00
Afschrijvingslast	0,00	1.500,00	2.500,00	3.500,00
Huur	2.400,00	4.800,00	4.896,00	4.993,92
Nutsvoorzieningen	1.500,00	2.400,00	2.448,00	2.496,96
Telefonie/ internet	300,00	600,00	612,00	624,24
Software	0,00	300,00	612,00	624,24
Communicatie/ Marketing	0,00	1.000,00	500,00	500,00
Transport	0,00	6.500,00	6.630,00	6.762,60
TO TAAL KO STEN	24.395,65	70.256,53	76.569,90	78.941,30
O PBREN G STEN				
subsidie inkomsten				
PO D-M I	25.000,00	25.000,00	0,00	0,00
Provant	0,00	30.000,00	25.000,00	20.000,00
OCM W Herentals	0,00	5.000,00	5.000,00	5.000,00
brutoverkoopsmarge	0,00	12.000,00	45.000,00	55.000,00
TO TAAL O PBREN G STEN	25.000,00	72.000,00	75.000,00	80.000,00
RESULTAAT	604,35	1.743,47	-1.569,90	1.058,70
CASH FLOW	604,35	3.243,47	930,10	4.558,70

9. Enkele besluiten.

- De eerdere businessplannen (4 stuks!) waren allemaal te hoog gegrepen. Het project genereerde van bij de start te hoge kosten en kreeg geen eerlijke kans om via 'trial and error' een optimaal businessmodel te creëren. Het moest er van in het begin 'boenk op' zijn en dat risico wensen DKZ en OCMW Herentals niet aan te gaan.
- Door het oorspronkelijke concept te 'downsizen' kunnen we opstarten met wat op korte termijn mogelijk is - bedeling van voedseloverschotten via een low profile sociale kruidenier. In plaats van meteen te gaan voor het ultieme einddoel van de budgetwinkel waarvoor een veel te korte onderzoekstermijn was voorzien.
- Geleidelijk aan kan dan verder uitgezocht worden of en in welke mate het concept food outlet kan geïntegreerd worden en kunnen spin offs uitgewerkt worden.
- Het spreekt voor zich dat het project op regelmatige basis geëvalueerd en bijgestuurd zal worden en deze info aan het beleid zal overgemaakt worden.
- **We vragen de raad van bestuur niet langer om een risicovol project op te starten, maar om een experiment binnen de marges van de subsidies en eigen inkomsten goed te keuren. Indien er belangrijke elementen wijzigen zal er opnieuw teruggekoppeld worden naar de bestuurders en zo nodig opnieuw goedkeuring gevraagd worden voor het gewijzigde vervolgtraject.**



7 Colofon

Redactie Katrien Feyaerts en Pol Goris
Foto's: Katrien Feyaerts en Mia Tegenbos
Vormgeving Mia Tegenbos

