



Jaarverslag 2016

de kringwinkel
←
Open Plaats

 **sociale dienst**
Open Plaats



Inhoud

1.	Voorwoord.....	3
2.	Kadering van de opdracht en de missie van vzw Open Plaats	5
3.	Mensen en hun inzet	6
3.1.	Eigen team.....	6
3.2.	Opleiding en tewerkstellingstrajecten.....	9
	Artikel 60	9
	Arbeidszorg.....	10
	Autonome werkstraf.....	12
	Brugprojecten	12
	Stages	13
	Vorming.....	13
3.3.	Vrijwilligerswerking	15
	Aantal vrijwilligers	15
	Infomoment voor nieuwe vrijwilligers	15
	Vrijwilligersforum	16
	Overleg vrijwilligers UniKa – winkel Destelbergen.....	17
	Overleg vrijwilligers Sociale Dienst.....	17
4.	Hergebruik van goederen	19
4.1.	Ingezamelde goederen	19
	Op afroep	19
	Brengers	20
	Actie ter bevordering van hergebruik op het recyclagepark in Destelbergen	20
4.2.	Hergebruik en recyclage	20
4.3.	Gerealiseerde omzet	23
5.	Ondersteuning van mensen in armoede.....	25
5.1.	Laagdrempelig onthaal	25
5.2.	Hulpverlening.....	25
5.3.	Voedselbedeling.....	28
6.	Bestuur vzw Open Plaats	30
7.	Praktische informatie	30

1. Voorwoord

Met enige trots stellen we voor het eerst het werkingsverslag voor van onze volledige vzw. Een bewuste keuze, want 2016 is het jaar waarin we ons meer als **één geheel** zijn gaan profileren. De verschillende activiteiten van onze organisatie hangen immers nauw met elkaar samen: geen Sociale Dienst zonder kringloopwinkel, en geen kringloopwinkel zonder sociale tewerkstelling.

Deze keuze vertaalde zich in 2017 ook in een nieuw logo en een nieuwe baseline: Open Plaats zet in op nieuwe kansen. Nieuwe kansen voor mensen en voor het milieu - en dit dankzij de inzet van vele medewerkers, onder wie heel wat vrijwilligers. We kozen ervoor om dit werkingsverslag alvast vanuit onze **nieuwe huisstijl** op te maken.

2016 was geen gemakkelijk jaar voor Open Plaats: in de kringloopwinkel vonden enkele belangrijke personeelsswissels plaats en de winkel in de Haspelstraat was maandenlang onbereikbaar door de **heraanleg** van de straat. Toch zullen we ons 2016 vooral herinneren als het jaar waarin we een stevige basis hebben gelegd voor de verdere ontwikkeling van onze organisatie. Er is dan ook heel wat tijd gegaan naar de interne optimalisatie van de werking en naar visievorming. Onze bedrijfsruimte werd uitgebreid met de ingebruikname van een **extern magazijn**. Dit was een noodzakelijke keuze om op een veilige en kwalitatieve manier onze atelierwerking en het voorbereiden van de goederen voor hergebruik verder te kunnen vormgeven. Met de nakende wijzigingen rond artikel 60 in het vooruitzicht werd ook de **werkvloerbezetting** in de kringloopwinkel grondig herbekeken. Dit proces versterkte onze overtuiging dat we een uitzonderlijk mooi project in handen hebben: een mix van mensen met verschillende competenties en mogelijkheden die op hun eigen tempo een zinvolle bijdrage kunnen leveren aan onze organisatie. En deze organisatie blijft meer dan ooit nodig!

Je zal in dit werkingsverslag helaas ook kunnen lezen dat de **armoede** in Gent niet afneemt. De Sociale Dienst telde in 2016 meer actieve hulpverleningsdossiers, meer inschrijvingen aan het onthaal en er werden ook meer voedselpakketten uitgedeeld. We gaven dus niet alleen nieuwe kansen aan mensen om competenties aan te leren in hun traject van sociale tewerkstelling, we gaven ook ondersteuning aan mensen op de soms uitzichtloze weg van armoede.

Dank aan alle medewerkers en organisaties die dit mee hielpen en helpen realiseren!

In 2016 werden alvast enkele belangrijke bergen beklommen. Maar, zoals Nelson Mandela reeds aangaf: *"After climbing a great hill, one only finds that there are many more hills to climb"*. Wij zijn er klaar voor!

Stefan Decraene, voorzitter
Tine Van Rumst, directeur



2. Kadering van de opdracht en de missie van vzw Open Plaats

De werking van vzw Open Plaats situeert zich op 2 belangrijke domeinen.

- Als **kringloopcentrum** ligt de focus op het **hergebruik** van goederen. Deze worden ingezameld in ons werkingsgebied (Gent-Destelbergen) of gebracht naar onze inzamelpunten. Na een kwaliteitscontrole, reiniging (huisraad), test (elektro) of herstel (fietsen) worden deze goederen verkoopsklaar gemaakt voor één van onze twee winkelpunten. Dankzij de activiteiten van het kringloopcentrum worden **opleidings- en tewerkstellingskansen** gecreëerd voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Deze mensen worden naar ons doorverwezen door onze tewerkstellingspartners (OCMW, VDAB, justitie, HCA, brugprojecten). Sociale tewerkstelling en hergebruik van goederen zijn kernopdrachten van Open Plaats.
- De **Sociale Dienst Brugse Poort** legt de focus op **armoedebestrijding** in de **buurt**. Hiertoe worden personen en gezinnen die zich in een kwetsbare situatie bevinden of het risico lopen hierin terecht te komen, geholpen – ongeacht rang, cultuur, geloofs- of politieke overtuiging. De ondersteuning van de Sociale Dienst bestaat uit: onthaal en eerste opvang; verwijzen en bemiddelen; materiële hulp en voeding; budgetbegeleiding en –beheer en eerstelijns maatschappelijk werk. De activiteiten van de Sociale Dienst worden mede gerealiseerd dankzij de opbrengsten van het kringloopcentrum.
- Naast hergebruik, sociale tewerkstelling en armoedebestrijding kenmerkt vzw Open Plaats zich door een actieve **vrijwilligerswerking**. Ingebed in de roots van de organisatie is het op vandaag nog steeds een bewuste keuze om vrijwilligers in te schakelen in alle geledingen van de organisatie. De vzw is zich meer dan ooit bewust van de maatschappelijke relevantie van deze keuze.



3. Mensen en hun inzet

Mensen zijn de kern van onze organisatie. Zonder mensen geen nieuwe kansen en geen hergebruik. In 2016 gaven **371 medewerkers** mee kleur aan onze organisatie. Van hen deed 46% (170 personen) dit vanuit een vrijwillig engagement. Voor 49% (181 personen) was de insteek gekoppeld aan een (voorbereiding op een) werkervaring, hetzij via artikel 60, arbeidszorg of een brugproject, hetzij via een werkstraf.

3.1. Eigen team

2016 was een woelig jaar op vlak van personeelsbeleid binnen de vzw. Midden februari werd de samenwerking met de coördinator van de kringloopwinkel stopgezet. Midden augustus volgde de verantwoordelijke voor het gebouwenbeheer en de goederenstroom. Twee medewerkers fungeerden 9 maanden als coördinatie-duo ad interim. In die periode werden er gesprekken gevoerd met alle medewerkers en werd er een visie ontwikkeld over de inzet van het beschikbare personeel. Er werd gekeken vanuit de verschillende aanwezige competenties, maar ook vanuit de noden van de veranderende organisatie.

Sinds **november 2016** wordt de vzw in zijn geheel gecoördineerd door een **directie**-duo:

- o Jozefien Vandeputte, verantwoordelijk voor het financieel beheer, facility management en back office
- o Tine Van Rumst, verantwoordelijk voor het strategisch beheer, het operationeel beleid en het personeelsbeleid

De directie wordt bijgestaan door een **staf**:

- o Wendy Neyrinck – verantwoordelijke sociale tewerkstelling
- o Koen Cornelis – verantwoordelijke goederenstroom (sinds 1 oktober 2016)
- o Bea Vanelslander – communicatieverantwoordelijke (sinds 1 oktober 2016)

Het kringloopcentrum heeft sinds **mei 2016** een extern magazijn in gebruik. Waar vroeger het volledige team was tewerkgesteld in de Haspelstraat, is er nu een opsplitsing met een deelwerking in de Sloepstraat.

- **Haspelstraat:**

- o Johan Van Troos – winkelverantwoordelijke (80%) (t.e.m. december 2016)
- o Elly Mistiaen – werkbegeleider (100%)
- o Katty De Maertelaere – werkbegeleider (80%)
- o Korneel Demey – werkbegeleider (40%)
- o Luc Naessens – polyvalent medewerker (50%)

- **Sloepstraat**

- Ignace Van Imschoot – werkbegeleider (100%)
- Bert Van Assche – werkbegeleider (progressief tewerkgesteld: 20% sinds 19 april 2016, 60% vanaf 01122016)
- Korneel Demey – werkbegeleider (40%)
- Wouter Geijssen – werkbegeleider GAM (100%)
- Monday Ugbo – chauffeur (100%)
- Mireille Verplancke – chauffeur (50% - 01042016-30092016 vervanging progressieve tewerkstelling Bert Van Assche)

- In de **Sociale Dienst** zijn twee hulpverleners tewerkgesteld:

- Katrien Heirman – hulpverlener (80%)
- Hedwig Bockstal – hulpverlener (50%)



Khalid Asifi (38) - Tot voor kort bij De Kringwinkel Brugse Poort in Gent, nu bij een autobedrijf

Khalid Asifi is een timide man. Je merkt meteen dat hij iets heeft meegemaakt in zijn nog relatief jonge leven. Dat verhaal wil hij gerust delen.

"Vijf jaar geleden ontvluchtte ik Afghanistan omwille van de Taliban. Nochtans verdiende ik er goed de kost, als zelfstandige in de bouw mét een universitair economie-diploma op zak. Dat was ook nodig, want ik was verantwoordelijk voor een groot gezin met 10 kinderen. Tijdens de nacht waarin mijn laatste dochter ter wereld kwam, werd ik ontvoerd door de Taliban - een kwestie van financiële chantage. Nadat ik de doodstraf op het nippertje had kunnen ontwijken, vluchtte ik met mijn gezin via Turkije naar België, waar mijn zus al 15 jaar woonde."

Een nieuwe start

"Ik vond al snel werk in De Kringwinkel Brugse Poort in Gent, mijn eerste echte job in België. In de loods sorteerde ik goederen, zette ze klaar voor transport en onthaalde ik de schenkers. Ik deed die job heel graag en had leuke collega's met verschillende culturen. Ik volgde ook taallessen Neder-

lands, die ik in de toekomst verder hoop te zetten."

"Na ruim één jaar bij De Kringwinkel vond ik werk op de reguliere arbeidsmarkt, bij een autobedrijf waar ik auto's controleer en schoonmaak voor de showroom. Een fijne job, met een baas die me de nodige vrijheid geeft."

"Iedereen is zo vriendelijk in België"

Terugkeren naar Afghanistan zit er niet in, zelfs niet als de Taliban voorgoed zouden verdwijnen. Het leven in België is beter en mijn kinderen studeren hier. Problemen met racisme heb ik bovendien nooit gekend: iedereen is zo vriendelijk in België."

Een eigen zaak, een eigen boek

"Intussen volgde ik ook een opleiding boekhouding bij de VDAB en hoop ik ooit opnieuw een eigen zaak te beginnen. Daarnaast heb ik nog een droom: mijn levensverhaal delen met de wereld in de vorm van een boek. Over de verschillen tussen de mensen in Afghanistan en België. Maar daarvoor moet mijn Nederlands eerst nog wat beter!"



Eén van onze succesvolle doorstroomverhalen in het Kringmagazine.

3.2. Opleiding en tewerkstellingstrajecten

Artikel 60

Door tewerkstelling aan te bieden in het kader van artikel 60 (nu: Tijdelijke Werkervaring) treedt het OCMW op als werkgever met als doel de cliënten het vereiste aantal arbeidsdagen te laten presteren om in regel te komen met de sociale zekerheid. Tegelijkertijd worden op die manier kansen geboden om competenties op te bouwen en arbeidsattitudes aan te leren. Dit verhoogt de kansen op een job op de reguliere arbeidsmarkt.

In 2016 werden in de Kringloopwinkel Brugse Poort in totaal **35.840 arbeidsuren** gepresteerd via artikel 60. Deze uren werden gepresteerd door **55 verschillende personen**. In 2016 startten **30 nieuwe medewerkers** op (t.o.v. 23 in 2015) en **beëindigden 17 medewerkers** succesvol hun art. 60-tewerkstelling. Er stroomden **12 medewerkers** door naar een job op de sociale of reguliere arbeidsmarkt of naar een opleiding ter voorbereiding van een tewerkstelling, voor 2 medewerkers gebeurde dit nog voor de beëindiging van hun contract artikel 60. Beiden stroomden door naar een job in de reguliere economie.

Gemiddeld genomen komen we zo voor 2016 op een succesvolle doorstroom na het artikel 60-traject van 35,71 %.

	Aantal trajecten	In-stroom	Uit-stroom	Uit-Stroom voortijdig	Einde traject	Door-stroom NEC	Door-stroom SEC	Doorstroom opleiding	Geen perspectief
2015	47	23	24	12	12	6	1	/	5
2016	55	30	28	13 (2 NEC)	15	7	1	2	5



Van de medewerkers tewerkgesteld via artikel 60 was **71% anderstalig**. Het taalgericht werken op onze werkvloer verdiende dus prioriteit. Begin 2016 legden we een aantal afspraken vast in een charter met de taalcoaches van het OTC (Opleiding- en Tewerkstellingscentrum van OCMW Gent), waardoor bij laagtaalkundigen systematisch de inzet van de **individuele taalcoaching** werd voorzien.

Uitgangspunten charter taalcoaching

engagement: als werkvloer creëren we een leeromgeving om de groei en ontwikkeling van functionele taalvaardigheid zo veel als mogelijk waar te maken

onthaal: aandacht voor introductie op de werkvloer. Dit is een oefenmoment Nederlands, bijvoorbeeld aan de hand van onthaalbrochure en of toewijzen meter/peter

samenwerking met de taalcoach: organiseren van een systematische samenwerking tussen de werkbegeleider, de taalcoach en de medewerker in functie van het taaltraject

veiligheid: veiligheidsvoorschriften moeten heel duidelijk gecommuniceerd worden, zodat ze kunnen worden toegepast

vorming werkbegeleiders: het doel hiervan is een gedeelde visie, uitgangspunten en aanpak omtrent taalcoaching

Samenwerkingspartners:

OCMW Gent; OCMW Merelbeke, OCMW Melle, OCMW Lovendegem

Arbeidszorg

Arbeidszorg richt zich tot personen die omwille van persoons- en/of maatschappijgebonden redenen nog niet of niet meer tewerkgesteld kunnen worden in het reguliere of beschermde arbeidscircuit. Voor deze doelgroep maakt arbeid echt een verschil. Het kleurt hun persoonlijk leven en hun sociale context. In de kringloopwinkel in de Brugse Poort wordt arbeidszorg inclusief ingevuld. Dit betekent dat **in elke afdeling** van de organisatie een aantal taken worden uitgevoerd door arbeidszorgmedewerkers.

	Actieve trajecten		Finaliteit		Gestart		Gestopt	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
AZ GTB trajecten	34	25	9	15	27	26	12	16
AZ OTC trajecten	9	14	2	2	9	12	5	10
Totaal	43	39	13	17	36	38	17	26

De medewerkers in **actieve arbeidszorgtrajecten** worden begeleid door een externe trajectbegeleider van het GTB of het OTC. Gedurende een periode van 2 jaar trachten we samen met de trajectbegeleider en de medewerker oriëntering, begeleiding en coaching aan

te bieden in functie van duurzame stappen naar de arbeidsmarkt. Bij aanvang van een traject starten we steeds met een uurrooster van 16u per week. In 2016 waren er **39 actieve trajecten** (t.o.v. 43 in 2015).

Medewerkers waarbij het functioneren binnen het kader van arbeidszorg arbeidsmatig het hoogst haalbaar is, worden onder de noemer '**finaliteit-arbeidszorg**' geplaatst. Deze groep medewerkers krijgt de toekenning niet-inzetbaar op de arbeidsmarkt en de externe trajectbegeleiding wordt stopgezet. In 2016 werkten er zo **17 medewerkers** mee in onze organisatie (t.o.v. 13 in 2015).

In 2016 tekenden we in op de maatregel '**impulssubsidie van onbetaalde naar betaalde arbeid**' van de provincie Oost-Vlaanderen. In dit kader loopt een coaching-traject met het UCBO om de arbeidszorgwerking beter af te stemmen op doorstroom. In 2017 zal er nog aandacht gaan naar het hervormen van het intakeproces, een meer gefaseerd ontwikkeltraject arbeidszorg, training en intervisie aan werkbegeleiders en opleidingsmodules voor arbeidszorgmedewerkers.

In 2016 werden er in totaal **18.700 arbeidsuren** gepresteerd in arbeidszorg. Deze uren werden gepresteerd door **56 verschillende personen**. In 2016 startten **38 nieuwe medewerkers** op (t.o.v. 36 in 2015) en **beëindigden 26 medewerkers** hun engagement (t.o.v. 17 in 2015).

Samenwerkingspartners: OCMW Gent, VDAB/GTB, provincie Oost-Vlaanderen, UCBO, Beschutte Werkplaats Ryhove



Autonome werkstraf

In mei 2014 startte de structurele samenwerking tussen kringloopwinkel Brugse Poort, de stad Gent en het Justitiehuis in Gent. De kringloopwinkel fungeert als gesubsidieerd werkvloerproject voor de uitvoering van een autonome werkstraf erkend door de FOD Justitie.

In 2016 waren er **68 dossiers** (inclusief 3 dossiers via HCA (minderjarigen met een gemeenschapsdienst)). Er werden in totaal **3642 arbeidsuren** gepresteerd in het kader van een autonome werkstraf. Dit is een stijging met tov 15 dossiers en 787 uren tewerkstelling ten opzichte van 2015. Wouter Geijssen, werkbegeleider GAM, werd tewerkgesteld bij de stad Gent en gedetacheerd naar het centraal magazijn van de kringloopwinkel om de werkgestraften op dagelijkse basis te begeleiden.

Samenwerkingspartners: justitiehuis Gent, stad Gent Dienst Preventie voor Veiligheid, HCA Oost-Vlaanderen



Brugprojecten

Via het brugproject kunnen laaggeschoolde jongeren hun kansen op de reguliere arbeidsmarkt verhogen door arbeidsgerelateerde vaardigheden en attitudes te ontwikkelen. In een brugproject presteren jongeren tussen 15 en 19 jaar 20 uur per week, verdeeld over 3 dagen en dit gedurende maximum 10 maanden. In 2016 werkten zo **2 jongeren** mee in kringloopwinkel Brugse Poort.

Samenwerkingspartner: Compaan

Stages

Open Plaats vzw werkt traditiegetrouw samen met vele scholen en is een populaire plaats voor inleefstages en sociale stages.

Samenwerkingspartners: HOgent; Artevedehogeschool; Don Bosco Zwijnaarde; Odisee; kunsthumaniora Sint-Lucas; Scheppersinstituut Wetteren; Sint-Paulus Gent; Sint-Pietersinstituut Gent; Syntra (pedicure); Sint-Vincentius Gent; De Wingerd Gent.

Vorming

Opleiding voor omkadering

In 2016 werden er door de omkadering in totaal 30 opleidingsdagen gevolgd.

- 5 dagen 'training en coaching' via DPO (Doel Personen Omgeving) voor 5 stafmedewerkers (=25 opleidingsdagen)
- 1 dag opleiding veilig besturen reachtruck via Furbo (1 werkbegeleider)
- 1 dag opleiding rond voorbereiden en interpreteren van de winkelaudit via KOMOSIE (1 stafmedewerker)
- 2 halve dagen basisopleiding Excel (functies en lijsten) via Provincie Oost-Vlaanderen (1 stafmedewerker)
- 1 dag opleiding BA4 (werkbegeleider en stafmedewerker) (=2 opleidingsdagen)

In 2016 formuleerden we met de staf de volgende **principes van werkvloerbezetting** per afdeling:

- We bieden opleidingskansen in zinvolle trajecten
- Er is een goeie mix tussen sterke en kwetsbare profielen
- Het aantal te begeleiden medewerkers is evenwichtig verspreid over de begeleiders
- Er is voldoende bezetting om de instroom te kunnen verwerken
- De bezetting is evenwichtig verspreid over de werkweek
- We werken in elke afdeling met vrijwilligers
- Elke afdeling beschikt minstens over 1 dragende VTE (geen beroepskracht)

Opleiding voor medewerkers

2 halve dagen opleiding hef- en til technieken (workshop voor alle medewerkers)

Individuele taalcoaching voor alle anderstalige medewerkers OCMW Gent (gemiddeld 8 sessies per persoon)



Ik vind het boeiend om te werken met verschillende leeftijden en origines, voor een organisatie die sociaal én ecologisch is. Er is hier een mooie samenwerking tussen vrijwilligers en vaste medewerkers.

**Stefaan, bakfietser en medewerker
Klantendienst
Kringloopwinkel Brugse Poort**

3.3. Vrijwilligerswerking

Aantal vrijwilligers

In 2016 telde onze organisatie **170 vrijwilligers**:

- 25 in UniKa (winkel Destelbergen)
- 39 in de Sociale Dienst
- 10 in de Sloepstraat (centraal magazijn en transport)
- 86 in de kringloopwinkel Brugse Poort en loods
- 10 voor de volledige vzw (AV, RvB e.a.)

In 2016 starten in totaal **28 nieuwe vrijwilligers** op: winkel UniKa (5), Centraal magazijn/transport (4), kringloopwinkel Brugse Poort (5), Sociale Dienst (14). Nieuwe vrijwilligers krijgen normaal gezien een peter of meter toegewezen die hen gedurende een 4-tal 'shiften' bijstaat. Na deze periode volgt er een korte evaluatie waarna de kandidaat-vrijwilliger een volwaardige vrijwilliger wordt.

In 2016 namen we afscheid van **10 vrijwilligers**, waarvan 6 behorend tot de 'nieuwe lichter' (ze maakten dus deel uit van de 28 nieuwe vrijwilligers. Vrijwilligers die stopten deden dit om verschillende redenen (ziekte, overlijden, werk, verandering in organisatie,...).

Het aantal uren dat een vrijwilliger meewerkt in de organisatie varieert, maar is in principe ten minste 4 uur/2 weken. Alle vrijwilligersuren samen geteld, komt ongeveer overeen met een inzet van **20,11 VTE medewerkers** die in totaal 39.740 uren presteerden.

Infomoment voor nieuwe vrijwilligers

Het werken met vrijwilligers is ingebed in het DNA van onze organisatie. We krijgen dan ook **veel vragen** van geïnteresseerden. In het verleden werd een kandidaat-vrijwilliger telkens uitgenodigd op gesprek. Dit bleek een zeer tijdsintensieve aanpak. Vanaf april 2016 beslisten we om de aanvragen te bundelen en op regelmatige basis een infomoment te organiseren.

Dit infomoment heeft het voordeel dat de **organisatie in haar totaliteit** kan worden voorgesteld. Een vrijwilliger met interesse om bijv. te werken in de voedselbedeling krijgt zo toch een kijk op de volledige organisatie en de samenhang tussen de verschillende deelwerkingen. Vrijwilligers zijn onze **ambassadeurs**, ze moeten onze werking en onze missie dus goed kennen en kunnen omzetten in de praktijk!

Op het infomoment gaat aandacht naar onze missie, visie, doelstellingen en deelwerkingen. We staan tevens stil bij de **verwachtingen** t.a.v. vrijwilligers en openstaande vacatures. Elk infomoment wordt afgerond met een rondleiding.

In 2016 werden er **4 infomomenten** georganiseerd: op 13 april, 8 juni, 16 september en 2 december.

In totaal toonden 59 personen interesse in vrijwilligerswerk waarvan er **32** deelnamen aan het infomoment.

Vrijwilligersforum

Om de **betrokkenheid** van vrijwilligers te vergroten en hen de kans te geven om **inspraak** te hebben in het beleid van de organisatie, richtten we in de loop van 2016 het vrijwilligersforum op. Het 1^{ste} forum vond plaats op 29 september. Er werd nagedacht over de rol van het forum.

Het forum wil een plek bieden om: te informeren, samen na te denken; de organisatie te versterken vanuit de vrijwilligers, voorstellen te formuleren en een duidelijke stem te geven aan de vrijwilligers.

Op het forum zijn vrijwilligers aanwezig als vertegenwoordiging van een **afdeling of locatie**. (Destelbergen, Sloepstraat, textielsortering, winkel Haspelstraat e.a.). Aan het 1^{ste} forum namen 10 vrijwilligers deel.

Via een brievenbus (aan het bureau van de communicatieverantwoordelijke) kan iedereen punten aanbrengen voor de agenda.



Overleg vrijwilligers UniKa – winkel Destelbergen

De winkel in Destelbergen kende in 2016 nog beperkte openingsuren (11 uur/week en dit verspreid over woensdag, vrijdag en zaterdag). Deze openingsuren werden **100%** ingevuld door een groep van 24 enthousiaste vrijwilligers. De ploeg kreeg ondersteuning van het team voor de instroom van goederen, acties, reclamevoering en onderhoud van de winkel. Vanaf mei ondersteunde de **polyvalente medewerker** de ploeg elke woensdag met het uitvoeren van kleine klusjes, de organisatie van de buffer en de decoratie van de winkel.

De vrijwilligers van UniKa hadden in 2016 **3 medewerkersvergaderingen** (25 februari, 6 juni, 26 september).

Overleg vrijwilligers Sociale Dienst

De Sociale Dienst werkt hoofdzakelijk met vrijwilligers. Ze worden ondersteund door 1,3 VTE beroepskrachten/hulpverleners. De vele vrijwilligers worden ondersteund door een vrijwillige **vrijwilligerscoach**. De coach maakt de planning op en fungeert als 'bindmiddel' tussen de verschillende vrijwilligers werkzaam op de sociale dienst.

Wekelijks vindt er een teammoment plaats tussen de hulpverleners (vrijwilligers en beroepskrachten) om de dossiers van cliënten te bespreken. Maandelijks komt het '**groot team**' bijeen. Hier is van elke tak van de werking een vrijwilliger aanwezig als vertegenwoordiger (onthaal, voeding, hulpverlening, vrijetijdsparticipatie), alsook de beroepskrachten, de directie en een bestuurslid. De vrijwilligerscoach bereidt deze vergadering voor en zorgt voor de uitnodiging en agenda. Op 1 juni 2016 vond er ook een **medewerkersvergadering** plaats voor alle vrijwilligers van de Sociale Dienst.

Medewerkersvergadering Open Plaats

Voor alle medewerkers van Open Plaats (beroepskrachten, tewerkgestelden en vrijwilligers) vindt 2x/jaar een avondvergadering plaats. In 2016 was dit op 21 maart en op 2 december. Op die vergadering wordt stilgestaan bij de inhoudelijke werking van de vzw, er is tijd voor terugblik, evaluatie en vooruitblik. Uiteraard is er ook tijd voor ontmoeting.





4. Hergebruik van goederen

4.1. Ingezamelde goederen

In 2016 werd de **vervoersplanning** en de werking van de dispatch geëvalueerd en bijgestuurd. De wachttijd voor klanten die goederen bij hen thuis wilden laten ophalen liep historisch soms op tot 5 weken. Door een optimalisatie in de planning kon dit worden teruggebracht tot 2 à 3 weken.

Sinds midden 2016 werden er nieuwe **inzamelboxen** in gebruik genomen. Deze recipiënten op wielen zorgen voor een makkelijk transport van goederen tussen onze verschillende locaties.

Tot slot ging er in 2016 extra aandacht naar het correct **registreren** van de binnengebrachte goederen. Medewerkers werden opgeleid en er werd een zakboekje met productsoorten ontwikkeld ter ondersteuning aan de poort.

Op afroep

In 2016 zamelden we in totaal **626.704 kg** in t.o.v. 534.552 kg in 2015.

Iets minder dan de helft – **48%** of 300.230 kg – zamelden we zelf in via **gratis ophaling aan huis** in Gent en Destelbergen. In 2015 bedroeg dit 281.692 kg of 53% van de totale inzameling.



In 2016 verzorgden onze 2 vrachtwagens samen **2.219 ophalingen** (t.o.v. 1599 in 2015). Gemiddeld werd per ophaling 135 kg herbruikbare goederen ingezameld.

	2014	2015	2016
Totaal ingezameld	515.722 kg	534.552 kg	626.704 kg
Kg op afroep	266.881 kg	281.692 kg	300.203 kg
Aantal ophalingen	1.727	1.610	2.231
Kg/ophaling	154 kg	175 kg	135 kg

Brengers

Sinds 2016 registreren we ook het aantal brengers aan de poort. We noteerden **8.526** mensen die herbruikbare goederen brachten naar onze inzamelpunten. In totaal werden op die manier **326.474 kg** goederen ingezameld (t.o.v. 252.860 kg in 2015). Dit komt overeen met 52% van onze totale inzameling.

Elke brenger schenkt ons gemiddeld 38 kg goederen.

	2014	2015	2016
Kg gebracht	248.891 kg	252.860 kg	326.474 kg
Op afroep	51.75%	52.7%	47.91%
Gebracht	48.25%	47.3%	52.09%

Actie ter bevordering van hergebruik op het recyclagepark in Destelbergen

Omdat nog heel wat herbruikbare spullen op het recyclagepark belanden, plande de kringloopwinkel UniKa i.s.m. IVAGO en de gemeente Destelbergen een **sensibiliseringsactie** op het recyclagepark van Destelbergen. Op zaterdag 15 oktober (Dag van de Kringwinkel in Vlaanderen) werden alle 252 bezoekers aan het recyclagepark van Destelbergen aangesproken door een medewerker van de kringloopwinkel. Indien de klant positief antwoordde op de vraag of er nog herbruikbare spullen zaten tussen hun 'afval', stelden we de vraag of we dit nog een 2de leven mochten geven via de Kringwinkel. **21 bezoekers** hadden nog herbruikbare spullen en schonken deze aan UniKa. Op die manier werd **881 kg** gered van de afvalberg.

Dergelijke acties zijn zeker voor herhaling vatbaar. Herbruikbare spullen horen immers niet thuis op het recyclagepark, maar in de kringloopwinkel!

4.2. Hergebruik en recyclage

In mei 2016 werd een **nieuw magazijn** in gebruik genomen. Ter voorbereiding van de verhuis werd de loods die we tot dan huurden voor stockage van goederen volledig opgeruimd. Een aantal van deze goederen waren door langdurige stockage niet meer geschikt voor hergebruik. Bovendien was het nieuwe magazijn niet volledig leeggemaakt door de vorige eigenaar, en moest er hierdoor extra (voornamelijk hout-) **afval** afgevoerd worden. Deze gebeurtenis heeft uiteraard invloed op onze recyclagecijfers.

Dag van de Kringwinkel Ivago en UniKa zoeken in auto's naar herbruikbare voorwerpen

Minder naar stort, meer naar kringwinkel

DESTELBERGEN

Nog te vaak rijden mensen naar het containerpark met voorwerpen die in kringwinkels een tweede leven kunnen leiden. Daarom vatten Ivago en de kringloopwinkel UniKa zaterdag post aan het containerpark van Destelbergen om in de volgestouwdde bagageruimtes van de mensen te rommelen.

SANDER LUYTEN EN GEERT HYMAN

"Mogen we eens in uw auto kijken, meneer?" Twee medewerkers van UniKa staan zaterdagochtend, op de Dag van de Kringwinkel, aan de ingang van het containerpark van Destelbergen in de Stapsteenweg. Bruno Braquinié uit Housden heeft geen probleem met die vraag, en ziedaar: twee platenspellers worden van de schroothoop gered. Binnenkort dienen ze misschien iemands woonkamer.

"Veel mensen brengen al spullen naar de verschillende kringloopwinkels, maar geregeld zien we in het recyclagepark voorwerpen terecht komen die nog gebruikt kunnen worden", zegt Koen Van Caimere van Ivago. "Helaas een-



■ Een stapel tuinstoelen en (kleine foto) twee platenspellers: zo kunnen perfect worden hergebruikt. Twee medewerkers van de kringloopwinkel UniKa visten ze uit de wagens vóór die het Ivago-park van Destelbergen binnenvaren.

maal in het recyclagepark beland, is er geen weg terug en worden de voorwerpen verwerkt tot grondstoffen en nieuwe materialen. Met dit

proefproject willen we sensibiliseren en kijken of een controle aan de ingang mogelijkheden biedt. We proberen het in Destelbergen omdat de si-

tuatie hier beheersbaar is."

Organisatorisch is het volgens Ivago onmogelijk om controles te doen in het recyclagepark zelf. "Dat vergt een andere aanpak en kennis van onze personeelsleden. Zij moeten dan zelf inschatten wat voor textiel, meubels, boeken en huishoudapparaten nog bruikbaar zijn voor de kringloopwinkels en dat is niet evident", zegt Van Caimere.

"Zo kan ik blijven rondrijden"

Behalve de platenspellers vinden de medewerkers van UniKa op korte tijd ook nog zeven tuinstoelen en vier dozen vol romans en encyclopedieën. "Zo kan ik blijven rondrijden: eerst naar de kringloopwinkel, dan naar het

stort. Maar ik zal er de volgende keer wel over nadenken", zegt de eigenaar van de stoelen.

KOEN VAN CAIMERE
IVAGO

"Controle in het recyclagepark zelf is niet mogelijk"

Tine Van Winkel van UniKa benadrukt nog dat kringloopwinkels meer doen dan goederen in de koffer zetten. "We creëren ook jobs en geven kandidaten een geschikte opleiding. Daarnaast staan de kringloopwinkels voor een maatschappelijk engagement van talloze vrijwilligers in Vlaanderen."

Onze actie in Destelbergen in De Gentenaar op 17 oktober 2016.



Bij de ingebruikname van het nieuwe magazijn ging ook aandacht naar de herinrichting van de verschillende **ateliers** (elektro, fiets, meubelen) en naar de organisatie van een efficiënte en optimale goederenstroom (buffers, stock voor seizoensgebonden producten, winkelklare goederen e.a.).

In 2016 werd het **textielatelier** heringericht. De verschillende processen van inzameling tot prijzen werden in kaart gebracht en met inspraak van de medewerkers geoptimaliseerd.

	2015	2016
Aandeel recyclage	322.002 kg	360.591 kg
Hout	18%	27%
Papier & karton	17%	19%
Textiel	19%	15%
AEEA	17%	15%
Metaal	14%	13%

Het gereviseerd hergebruikspercentage bedroeg in **2016 53%** (t.o.v. 51% in 2015).

4.3. Gerealiseerde omzet

De kringloopwinkels realiseerden in 2016 een totale omzet via winkelverkoop van **€ 609.681** (t.o.v. € 643.065 in 2015). We gaven reeds in de inleiding aan hoe we deze omzetsdaling van 5% gedeeltelijk kunnen verklaren.

De aanname dat we door de wegenwerken in de Haspelstraat minder omzet realiseerden, bewijst zich ook in het dalend aantal klanten: in 2016 kregen we per dag gemiddeld **309 (kopende) klanten** over de vloer t.o.v. 314 in 2015). Deze daling herstelde zich in de loop van het najaar.

	2014	2015	2016
Klanten per dag	314	314.6	309.3

Belangrijke **productgroepen** in omzet:

	2015	2016
Textiel	35.1%	38.4%
Meubelen	21.1%	20.8%
Huisraad	20.5%	20.5%
Boeken	10.5%	10.5%
DHZ, Vrije tijd en vervoer	7.1%	7.1%
AEEA (elektro)	5.79%	2.7%

Het aandeel van **textiel** blijft groeien en is onmiskenbaar de belangrijkste productgroep binnen het kringwinkelgamma. De productgroep

AEEA (elektro) doet het minder goed. Bij de verhuis naar de Sloepstraat lag de prioriteit bij de andere ateliers, nl. fietsen en meubelen. De werkbegeleider voor de ateliers startte pas in april 2016 opnieuw op via progressieve tewerkstelling, bovendien werd de keuze gemaakt om elektro niet langer te herstellen maar enkel nog te testen en dit volgens de code goede praktijk (OVAM).

De productgroep **meubelen** kent verhoudingsgewijs een lichte daling. Deze daling herhaalt zich jaar na jaar. Belangrijk om deze productgroep in de toekomst van nabij te blijven opvolgen en te zoeken naar mogelijke oorzaken (bijv. lagere kwaliteit).

Door de ingebruikname van een extern magazijn lag in 2016 de uitdaging op de bevoorrading van de winkel. Waar vroeger de goederen werden afgeleverd aan de poort en na controle rechtstreeks in de winkel belandden, moest er nu worden gewerkt op bestelling. Hiervoor werd in 2016 het **KANBAN-systeem** geïmplementeerd. KANBAN is Japans voor seinkaart. De winkel en het centraal magazijn kunnen aan de hand van dit systeem opvolgen welke goederen er nodig zijn in de winkel en aldus vanuit het centraal magazijn moeten worden aangevoerd.





5. Ondersteuning van mensen in armoede

De Sociale Dienst Brugse Poort werkte ook in 2016 verder aan de bestrijding van armoede in de buurt. De focus lag hierbij op een laagdrempelig onthaal, hulpverlening en voedselbedeling. In 2016 kende de Sociale Dienst 151 openingsdagen voor het publiek.

5.1. Laagdrempelig onthaal

De onthaalruimte van de Sociale Dienst in de Brugse Poort is erg laagdrempelig. Iedereen is er welkom. De eerste kop koffie is gratis. Voor een 2^{de} kop vragen we 25 cent. In het onthaal kan men de krant lezen, zich opwarmen, een babbeltje slaan ... Het onthaal wordt bemand door één of twee vrijwilligers. Bezoekers aan het onthaal kunnen zich inschrijven voor verdere ondersteuning.

Trend sinds 2010

In september 2010 werden 2 nieuwe KRAS-diensten opgericht, waardoor ons werkingsgebied verkleinde. De dalende trend die zich sindsdien had ingezet in het aantal inschrijvingen, is inmiddels reeds helemaal teniet gedaan.

In 2015 werden de piekcijfers uit 2010 voor het eerst overtroffen. Een stijgende trend die zich in 2016 jammer genoeg doorzette.

In 2016 schreven zich **5122 personen** in aan het onthaal voor verdere ondersteuning (t.o.v. 5031 in 2015). Gemiddeld bedroeg dit ongeveer **34 personen per werkdag** (t.o.v. 32 in 2015).

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
aantal inschrijvingen onthaal	4782	4267	4115	4386	4592	5031	5122

5.2. Hulpverlening

Om het hoofd te kunnen bieden aan het stijgend aantal hulpvragen, wordt voortdurend gezocht naar efficiëntere manieren om de hulpverlening te organiseren, zonder daarbij onze cliëntgerichte, warme, menselijke aanpak uit het oog te verliezen. Het aantal hulpverleningsgesprekken wordt daarom – indien mogelijk – beperkt.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
aantal hulpverleningsgesprekken	2291	2020	1885	1886	1942	1804	2008

In 2016 vonden **2008 hulpverleningsgesprekken** plaats. Dit zijn er 204 meer dan in 2015 of een stijging met 11%. Het is sinds 2011 geleden dat het aantal gesprekken opliep tot meer dan 2000. In totaal waren er **606 actieve dossiers** (tov 564 in 2015), er kwamen **263 nieuwe dossiers** bij (t.o.v. 236 in 2015).

De Sociale Dienst koos er in 2016 ook voor om minder tijd te investeren in budgetbeheer. Dit toont zich in dalende cijfers. In 2016 waren er nog 10 actieve dossiers. In de plaats daarvan wordt – geheel in onze visie van emancipatorisch werken – er naar gestreefd om de cliënten zoveel mogelijk te responsabiliseren en de verantwoordelijkheid voor het eigen budget aan hen zelf over te laten. Daarom werd in 2016 bewust meer tijd geïnvesteerd in een meer of minder intensieve vorm van **budgetbegeleiding**.

Het aandeel **alleenstaanden** stijgt fors: 438 actieve dossiers of 72%. In 2015 bedroeg het aandeel alleenstaanden 67% van alle actieve dossiers.

Via de hulpverlening bereikte de Sociale Dienst in 2016 589 **kinderen in armoede**. Dit aantal blijft ongeveer gelijk als in 2015 (584 kinderen).

Slechts 9% (54 dossiers) van de cliënten zijn allochtone Belgen. Hun aandeel zit in een dalende lijn. Dit in tegenstelling tot het aantal **autochtone Belgen**. Meer dan de helft (52%) van alle actieve dossiers betreft autochtone Belgen. We tellen hier opvallend veel alleenstaande mannen.

Gezien de vluchtelingen crisis is het niet verwonderlijk dat ook het **aandeel niet-Belgen toeneemt**. Het betreft 39% van alle actieve dossiers. Ook hier zien we een stijging tov 2015, toen bedroeg hun aandeel 33% van de actieve dossiers.

Het cliënteel van de hulpverlening bevat een kleurrijke mix van **30 verschillende nationaliteiten**. Het grootste aandeel gaat hier naar Syriërs (14%), Bulgaren (12%) en Slovakken (11%).

Opvallend is ook het groot aandeel **jonge mensen in de hulpverlening**. Maar liefst 38,2% van de actieve dossiers betreft mensen in de leeftijdsgroep tussen van 25 tot en met 39 jaar.

Leeftijd cliënt	Aantal actieve dossiers	%
65 jaar of ouder	34	5,6
van 40 tot en met 64	280	46,2
van 25 tot en met 39	232	38,2
jonger dan 25	60	10
TOTAAL	606	100

Van de 606 actieve dossiers kwamen er 277 of **46% na een doorverwijzing**. Het **OCMW van Gent** is met 249 doorverwezen cliënten de grootste doorverwijzer. Andere KRAS-diensten en het CAW zijn eveneens regelmatige doorverwijzers. De Sociale Dienst is dus een belangrijke schakel in de Gentse hulpverlening.

64 dossiers werden doorverwezen naar andere organisaties, het betrof hier vooral: andere KRAS-diensten, het OCMW, de Kringwinkel Open Plaats, de huurdersbond, het CAW en het justitiehuis. De belangrijkste redenen om door te verwijzen waren: omwille van zonerings (elke KRAS-dienst werkt in een afgebakende zone), uitputten van de rechten van de cliënt, juridisch advies, financiële tussenkomsten, kortingen....





5.3. Voedselbedeling

In 2016 deelden we **9530 voedselpakketten** uit. Dit t.o.v. 9203 pakketten in 2015 en 6799 pakketten in 2014. Het aantal voedselpakketten evenaart hiermee bijna het aantal in 2010. Dat jaar werden er twee extra KRAS-diensten opgericht waardoor vanaf 2011 het werkingsgebied van onze Sociale Dienst 2011 kleiner werd.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
totaal aantal voedselpakketten	9698	7808	6691	6654	6799	9203	9530

De voedselpakketten worden samengesteld vanuit verschillende kanalen: schenkingen via EU, schenkingen via de voedselbank, schenkingen via lokale warenhuizen, bakkers en anders organisaties, eigen aankopen.

	2014	2015	2016
Voedselschenking via EU	18.461 kg	25.620 kg	21.532 kg
Voedselschenking via de voedselbank	22.335 kg	27.162 kg	35.455 kg

Voedselschenking via EU

De Sociale Dienst doet reeds jarenlang beroep op de voedselschenking via de Europese Unie. In 2016 werd zo ruim 21 ton voedsel gerecupereerd. De grote stijging van 2015 kan verklaard worden door het feit dat op het eind van dat jaar nog 5000 liter melk extra werd geschonken. Zonder deze schenking is ook deze **instroom stijgend**. We kunnen nog extra beroep doen op schenkingen via de EU, maar omwille van gebrek aan opslagcapaciteit kunnen we hier voorlopig niet op ingaan.

Voedselschenking via de voedselbank

Voedselbanken zijn distributiebedrijven vergelijkbaar met groothandelaars in voedingswaren, maar zij kopen noch verkopen. Voedseloverschotten afkomstig van de Europese Unie, van de voedingsnijverheid, van de voedingsdistributie, van voedselinzamelingen en van groenten – en fruitveilingen worden gratis aan de voedselbank geschonken. De voedselbank verdeelt dit verder via een netwerk van caritatieve verenigingen die dit gratis schenken aan mensen in armoede.

In 2014 kreeg de Sociale Dienst via dit kanaal 22.335 kg voeding. In 2015 was dat 27.162 kg en in **2016 35.455 kg**. Dit zijn zeer sterk stijgende cijfers en dat klopt ook met wat medewerkers ervaren bij de levering: er is meer mankracht en meer stockageplaats nodig.

In 2016 kocht de Sociale Dienst een **bakfiets** met de bedoeling om voedseloverschotten in te zamelen om zo de voedselpakketten aan te vullen met verse producten. Zo werd er samengewerkt met oa Lidl en Cru. Daarnaast bestaat reeds een jarenlange samenwerking met een 3-tal bakkers en met de grootkeuken van vzw De Vierklaver die hun getuigenschotels schenken aan onze Sociale Dienst.



6. Bestuur vzw Open Plaats

Samenstelling Raad van Bestuur:

- Voorzitter: Stefan Decraene
- Secretaris: Bart De Pue
- Bestuurders: Katrien Vandebroucke, Gert Thienpondt, Luc De Smul

7. Praktische informatie

Blijf op de hoogte

Website: www.openplaats.be

Facebook: openplaats

Schrijf in op de nieuwsbrief via onze website.

Contacteer ons

De Kringwinkel Open Plaats

dekringwinkel@openplaats.be

09 227 25 64

Sociale Dienst Open Plaats

socialedienst@openplaats.be

09 227 05 23

Adressen en openingsuren

De Kringwinkel Open Plaats – Brugse Poort

(voorheen Kringloopwinkel Brugse Poort)
Haspelstraat 49 (Pierkespark), 9000 Gent

Open: ma > za 10u-17u30

Goederen brengen: ma > vr 8u30-17u |
za 10u-17u

De Kringwinkel Open Plaats – Destelbergen

(voorheen Kringloopwinkel UniKa)
Dendermondestw. 531 A (naast Oxfam

Wereldwinkel), 9070 Destelbergen

Open: di-wo-do-vr 13u-17u | za 10u-17u

Inzamelpunt Sloepstraat

Sloepstraat 19 (bij Wondelgem station),
9000 Gent

Open: di-wo-do-vr 8u30-17u | za 10u-13u

Sociale Dienst Open Plaats

(voorheen: Sociale Dienst Brugse Poort)
Sint-Jan-Baptiststraat 1A, 9000 Gent

Open ma-di-do 9u-16u

Hulpverlening: ma-di-do 9u-11u & 13u-16u