

Meerjaren Beleidsplan 2026-2031



Klesteo

Kleding- en Speelgoedbank Tiel En Omstreken

Inhoudsopgave

1. Introductie	pagina 3
2. Overzicht van de organisatie	pagina 4
3. Omschrijving van de organisatie	pagina 5
4. Marktanalyse	pagina 6 – 7
5. Operationeel plan	pagina 8 – 10
6. Marketing- & PR-plan	pagina 11 – 12
7. Financieel plan	pagina 13

1. Introductie

Het beleidsplan van Klesteo (Kleding- en Speelgoedbank Tiel e.o.) is een organisch document. Het heeft als doel een richtlijn te geven aan de missie, visie en strategie. Het beleidsplan wordt jaarlijks geëvalueerd en bijgesteld wanneer nodig.

Armoede en armoedeverlichting zijn van alle tijden. Economische en maatschappelijke veranderingen hebben hier grote invloed op. De visie en missie van Klesteo hebben een grotere betekenis gekregen. Armoede staat hoog op de politieke agenda.

Klesteo is de afgelopen jaren gegroeid naar een volwaardige goede doelenorganisatie, welke is ontstaan in kleine kring met een handvol vrijwilligers. Inmiddels kunnen we rekenen op een vrijwilligersbestand van meer dan 90 personen. Deze groei geeft niet alleen de behoefte aan de diensten van Klesteo weer, maar ook de betrokkenheid van de bewoners van de regio.

Het werkgebied van Klesteo beslaat de hele regio Rivierenland. Het constant aandacht geven aan de bekendheid van Klesteo blijft nodig. Samenwerking en het vinden van partnerschappen met gemeenten en goede doelenorganisaties draagt bij aan het vinden van financiële steun en het bereiken van de doelgroep.

Klesteo ontvangt jaarlijks ruim 1.700 gasten. Het bereiken van de doelgroep, het verlagen van de drempel om hulp te vragen en meer zichtbaarheid in het werkgebied moeten helpen om nog meer mensen te bereiken.

Klesteo kent 3 belangrijke aandachtsgebieden:

- Gasten: mensen die (tijdelijk) financieel niet in staat zijn om kleding en speelgoed te kopen. Wij helpen hen en kijken daarbij niet naar achtergrond, religie, geaardheid of afkomst.
- Vrijwilligers: Klesteo wil een goede werkgever zijn voor mensen die (op vrijwillige basis) willen helpen. Hulp bieden wij uit naastenliefde en om invulling te geven aan onze maatschappelijke betrokkenheid. We staan midden in de samenleving.
- Donateurs: zonder hulp op zowel financieel gebied als donaties-in-natura kan een organisatie als Klesteo niet bestaan.

Het is daarom belangrijk om rekening te houden met het in ons gestelde vertrouwen. Transparant laten zien wat we doen is voor alle 3 de aandachtsgebieden belangrijk.

2. Overzicht van de organisatie

- **Organisatiesamenvatting:**

Klesteo is een non-profit organisatie, die de behoefte aan kleding en speelgoed voor personen die (tijdelijk) financieel niet draagkrachtig genoeg zijn, in wil vullen. Het werkgebied van de organisatie is het gehele Rivierenland. De doelgroep zijn mensen die financieel niet in staat zijn om zelf te voorzien in de basisbehoeften aan kleding en speelgoed. Klesteo maakt geen onderscheid in geslacht, gezinssamenstelling, geloofsovertuiging, geaardheid of afkomst.

- **Missie:**

De missie van Klesteo is om te voorzien in de basisbehoeften van mensen die in armoede leven in de regio Rivierenland. Dit doel wordt bereikt door middel van de inzameling en distributie van kleding en speelgoed. De organisatie bestaat geheel uit vrijwilligers die onbezoldigd hun werkzaamheden uitvoeren. Om de dienstverlening te kunnen verlenen, is de organisatie afhankelijk van donateurs en subsidiegevers.

- **Bedrijfsgeschiedenis:**

Vanuit het idee om dienstbaar te zijn voor de maatschappij is in 2013 de Kleding- en Speelgoedbank Tiel e.o. (Klesteo) opgericht. Om meer zichtbaar te zijn en onderdeel uit te maken van het sociaal maatschappelijk speelveld, zocht Klesteo samenwerking met meerdere instellingen, stichtingen en gemeenten binnen de regio Rivierenland. Met als hoofdlocatie Tiel is vooral bekendheid binnen deze gemeente groot. Gemiddeld worden per jaar ruim 1700 personen voorzien van kleding en speelgoed.

- **Markten en diensten:**

Klesteo geeft primair kleding en speelgoed aan mensen die dit nodig hebben en binnen de regio Rivierenland wonen. Echter, samenwerking met andere organisaties, zoals Stichting Vrienden van Suriname, Daklozenopvang en Kledingbank Utrecht, wordt gebruikt om het niet door de screening gekomen of overtollig gedoneerde materiaal te verdelen. Zo krijgt alle gedoneerde kleding en speelgoed een goede bestemming.

- **Operationele structuur:**

De organisatie is opgebouwd uit een bestuur, een planner, een PR/marketing-medewerker, een vrijwilligerscoördinator, een relatiemanager, dagcoördinatoren en overige vrijwilligers.

- **Financiële doelen:**

Klesteo is een non-profit organisatie en heeft dus geen winstoogmerk. De benodigde financiële middelen om de organisatie de werkzaamheden te kunnen laten uitvoeren worden ingezameld bij gemeenten, donateurs en/of fondsen.

3. Omschrijving van de organisatie

- **Gelegenheid:**

Het aantal personen dat financieel niet in staat is zelfstandig te voorzien in de basisbehoefte aan kleding en speelgoed groeit. De huidige economische situatie, waarbij stijging van de energiekosten en algehele inflatie belangrijke bedreigingen zijn, zorgt ervoor dat een steeds groter aantal personen tot onze doelgroep behoort. Mede door de goede contacten met verwijzers is er een toename van het aantal gasten te zien. Schaamte is een belangrijke drempel om van onze diensten gebruik te maken.

- **Productoverzicht:**

Klesteo levert kleding en speelgoed. Dit speelt een belangrijke rol binnen het armoedepact. Hierbij is het tijdelijk leveren van onze diensten aan de doelgroep (onze gasten) het uitgangspunt.

- **Belangrijkste deelnemers:**

Om onze diensten goed te kunnen leveren is een aantal partijen belangrijk. Ten eerste zijn onze **gasten** de belangrijkste deelnemers, direct hieraan gekoppeld zijn de verwijzers, zoals de voedselbank, zorginstanties, schuldhulpverlening en gemeenten. Zonder onze **vrijwilligers** kunnen wij onze diensten niet verlenen. Voor onze vrijwilligers willen wij een veilige werkplek creëren, waarbij de mogelijkheid wordt geboden voor re-integratie en/of dagbesteding voor hen voor wie dit van toepassing is. Zonder hulp van **donateurs** en financiële ondersteuners kunnen wij onze organisatie niet draaiende houden. Samenwerking met gemeenten, ondernemers, de gemeenschap en fondsen is hiervoor cruciaal.

- **Bijdrage:**

Onze bijdrage aan de gemeenschap is gevarieerd. Wij werken aan de lastenverlichting binnen de armoedebestrijding. Wij zorgen voor een veilige werkplek voor onze vrijwilligers en geven donateurs de mogelijkheid ons (binnen hun MVO-doelen) financieel of in natura te ondersteunen. Onze dienstverlening is daarnaast duurzaam; alle middelen worden gebruikt op een circulaire manier. Eventuele aankopen bij leveranciers worden op basis van duurzaamheid bepaald.

4. Marktanalyse

Klesteo heeft als primaire doelgroep de minst financieel draagkrachtigen binnen onze samenleving. Armoede is een gegeven dat van alle tijden is. Klesteo maakt onderdeel uit van het verschijnsel armoedebestrijding, maar heeft als primaire taak armoedeverlichting. Door samen te werken met verschillende andere hulpinstanties, levert Klesteo een bijdrage aan de tijdelijkheid van armoede. Dit is een belangrijke secundaire drijfveer voor onze organisatie. Daarbij hebben wij een regionale rol, welke de stadsgrenzen van een aantal gemeenten overschrijdt. De regio Rivierenland (gemeenten Buren, Culemborg, Maasdriel, Neder-Betuwe, Tiel, West Betuwe, West Maas en Waal en Zaltbommel) is een groot gebied. Inzicht in de verdeling van de doelgroep binnen het gebied maakt het mogelijk om effectiever en efficiënter samen te werken met de verschillende instanties binnen ons werkgebied.

- **Type branche:**

Klesteo heeft een ANBI-keurmerk en is als zodanig geoormerkt als een goede doelenorganisatie. De gehele organisatie wordt gerund door vrijwilligers, die geen geldelijke vergoeding krijgen voor hun werkzaamheden. Klesteo is een non-profit organisatie en heeft dus geen winstoogmerk. Het werkgebied van Klesteo bestrijkt de gehele regio Rivierenland.

- **Marktsegmentatie:**

De doelgroep bestaat uit personen uit de verschillende gemeenten binnen de regio Rivierenland. Het aantal personen onder de armoedegrens binnen de verschillende gemeenten zijn de volgende:

Demografie 2025	aantal inwoners per gemeente (bron internet)	percentage Rivierenland	aantal mensen in armoede (bron internet)	percentage
Buren	28.096	10,9%	562	2,0%
Culemborg	30.409	11,8%	608	2,0%
Maasdriel	26.225	10,2%	761	2,9%
Neder-Betuwe	25.781	10,0%	541	2,1%
Tiel	42.493	16,5%	1572	3,7%
West-Betuwe	53.441	20,7%	908	1,7%
West Maas en Waal	20.700	8,0%	393	1,9%
Zaltbommel	30.677	11,9%	767	2,5%
Totaal	257.822		6.112	

- Daarnaast ondersteunt Klesteo het Centraal Orgaan Opvang Asielzoekers en de Opvang voor dak- en thuislozen in Tiel.

- Om alle gedoneerde kleding en speelgoed een goed tweede leven te geven, wordt het overschot verdeeld over verschillende andere goede doelen en instanties. Dit zijn onder andere Stichting Hulp Macedonië, Stichting Vrienden van Suriname, Stichting Een betere Roemeense wereld (vooral schoolspullen) en Kledingbank Utrecht.
- **Concurrentie:**
Binnen de regio Rivierenland zijn verschillende hulporganisaties die geheel of gedeeltelijk dezelfde diensten aanbieden als Klesteo. Deze hulporganisaties zijn veelal persoonlijke initiatieven of kennen een kerkelijke oorsprong. Wanneer dergelijke initiatieven (door gebrek aan middelen etc.) hun activiteiten stoppen, kloppen zij vaak aan bij Klesteo. Vaak gaat het hierbij om de overdracht van hun gasten aan Klesteo.

Wanneer een stichting dezelfde diensten aanbiedt als Klesteo als aanvulling op hun primaire missie, kan het voorkomen dat zij directe concurrenten van Klesteo zijn. Het uitdelen van kleding (soms tegen een geringe vergoeding) heeft voor hen vooral een sociaal karakter, waarbij elkaar ontmoeten het belangrijkste doel is.

- **SWOT-analyse:**
Kijkend vanuit een helikopter view naar onze organisatie, kunnen verschillende sterktes, kansen, zwakke punten en bedreigingen worden gesignaleerd. Om een goed overzicht te krijgen, maakten we een SWOT-analyse:

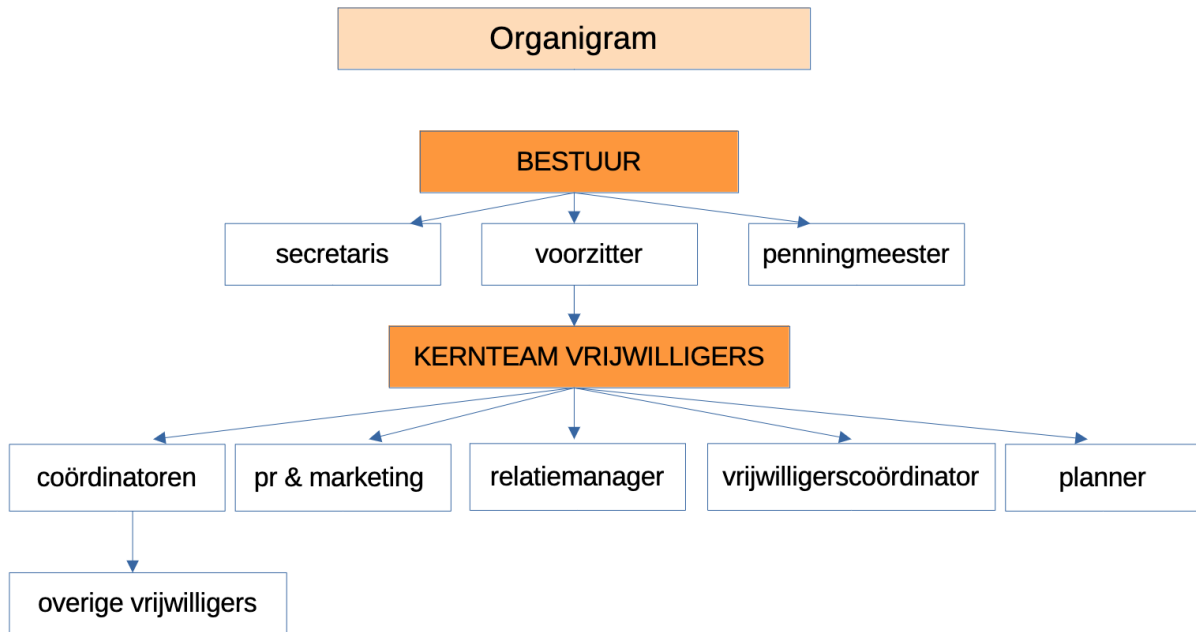
S	W	O	T
(STERKE PUNTEN)	(ZWAKKE PUNTEN)	(KANSEN)	(BEDREIGINGEN)
<ul style="list-style-type: none"> • Ervaring • Vrijwilligers • Donateurs • Processen • Locatie 	<ul style="list-style-type: none"> • Bereiken van de doelgroep/verwijzers • Wachtlijst beheersing 	<ul style="list-style-type: none"> • Samenwerking andere hulpinstanties • Donateurs • Professionalisering organisatie 	<ul style="list-style-type: none"> • Financiële ondersteuning gemeenten • Hogere kosten • Verandering bereidwilligheid vrijwilligers • Veranderend politiek klimaat

5. Operationeel plan

Klesteo krijgt een groot aantal donaties in natura. De kleding wordt tijdens openingstijden aangeleverd. Dit kan soms oplopen, waardoor er veel tijdelijk opgeslagen moet worden. Om alle gedoneerde kleding en speelgoed te verwerken (sorteren en de voorraad voor de winkels te beheren), zijn veel vrijwilligers nodig. Het aantal vrijwilligers is de afgelopen jaren verdubbeld, waardoor wij op dit moment ongeveer 90 vrijwilligers hebben. Een dergelijk groot aantal vrijwilligers, donaties en sponsoractiviteiten vraagt om een professionele organisatiestructuur.

Het inrichten van een professionele organisatie is een speerpunt van het bestuur. Hierbij houden we rekening met:

- **Orderafhandeling:**
Alle ingebrachte kleding en speelgoed wordt op gestructureerde wijze verwerkt. De inname vindt plaats door vrijwilligers en wanneer het mogelijk is – als er geen gasten zijn – wordt de donateur eventueel uitgenodigd om de winkel te bekijken. De verzamelde goederen worden daarna gesorteerd (op maat en categorie) en in de tijdelijke opslag geplaatst. Vanuit de tijdelijke opslag wordt nogmaals een inspectie uitgevoerd (afromen), waarna de winkel aangevuld wordt. Uitgangspunt is dat de winkel een groot assortiment aan kleding heeft, zodat onze gasten genoeg keuze hebben voor het uitzoeken van hun kleding.
- **Betaling:**
Er vindt geen betaling voor goederen plaats. Wel komt het voor dat wij kleding moeten aankopen. Het gaat dan met name om ondergoed. Het aankoopbeleid van Klesteo is duurzaam. Er wordt nadrukkelijk gezocht naar winkels waarvoor duurzaamheid belangrijk is. Er vindt geen administratie plaats voor het aantal meegeven goederen. Er is wel een richtlijn over de hoeveelheid kleding die een gast mag ontvangen.
- **Belangrijkste gasten:**
Klesteo heeft ruim 1.700 gasten per jaar. De demografie is bekend. Hieruit blijkt dat de meeste gasten uit de gemeente Tiel komen, gevolgd door de gemeente Culemborg. Helaas is de is doelgroep aanzienlijk groter is dan de doelgroep die wij nu bedienen.
- **Medewerkers en organisatie:**
De organisatie is gegroeid in de afgelopen jaren. Het is dan ook belangrijk om de organisatiestructuur solide te houden en te blijven ontwikkelen. Goede verslaglegging van procedures zal in kaart gebracht gaan worden. De gemiddelde leeftijd van onze vrijwilligers is hoog, waardoor er rekening gehouden moet worden met (tijdelijke) uitval. Het introduceren van ‘maatjes’ of vervanging op bepaalde posities is dan ook cruciaal.



Het grote aantal vrijwilligers vraagt om kwaliteit als het gaat om vergaderstructuur en bestuur. Om dit handen en voeten te geven, is er een vergadercyclus opgesteld. Daarnaast bestaat altijd de mogelijkheid om een vergadering te beleggen wanneer dit gewenst is.

- **Overlegstructuur**

Bestuursvergadering	1 x per maand
Coördinatorenoverleg coördinatoren vrijwilligerscoördinatie	1 x per 6 weken
PR & relatiemanagement	1 x per maand
Gastvrouwenoverleg	2 x per jaar
Speelgoedoverleg	1 x per jaar

Van alle vergaderingen wordt verslaglegging gemaakt. De verslagen worden (digitaal) opgeslagen.

Het bestuur van Klesteo wil graag een goede werkgever zijn voor alle vrijwilligers. Het houden van jaarlijkse evaluaties geeft inzicht in wat er speelt binnen Klesteo én geeft

vrijwilligers de mogelijkheid om aan te geven waar zij behoefte aan hebben. Deze worden opgenomen in de vrijwilligersdossiers.

Goed bestuur is belangrijk om een gezonde stichting te blijven. Het bestuur wordt jaarlijks gecontroleerd door een kascommissie. Hierbij ligt de nadruk vooral op het jaarverslag en de jaarrekening. Deze informatie is terug te vinden op de website van Klesteo, evenals onze ANBI publicatiegegevens.

Vrijwilligersevaluatie	1 keer per jaar (<i>initiatief ligt bij de vrijwilligerscoördinatoren</i>)
Stafevaluatie	1 keer per jaar (<i>initiatief ligt bij het bestuur</i>)
Bestuursevaluatie	1 keer per jaar (<i>controle kascommissie jaarverslag en -rekening</i>)
Vertrouwenspersoon	Overleg per gebeurtenis

Evaluaties worden geregistreerd binnen het vrijwilligersdossier. Verbeterpunten worden centraal verzameld en gerapporteerd aan het bestuur.

Een organisatie als Klesteo kan niet zonder een vertrouwenspersoon. Onze vrijwilligers moeten de mogelijkheid hebben om persoonlijke zaken (van privé of andere aard) te kunnen aandrazen en bespreekbaar te maken. Het bestuur heeft hier een luisterende en meedenkende rol in. Overleg tussen de voorzitter en de vertrouwenspersoon zal per gebeurtenis plaatsvinden. Belangrijk is dat beide elkaar eenvoudig kunnen bereiken en dat ze bij acute situaties gezamenlijk optrekken.

- **Faciliteiten:**

Klesteo is gevestigd in de mooie locatie Sociaal Plein 2. In het gebouw zijn een aantal vrijwilligersorganisaties gevestigd, waaronder de Voedselbank Rivierenland en Schuldhulpmaatje.

6. Marketing- en PR-plan

Het bereiken van onze gasten, het vinden van vrijwilligers en het aantrekken van donateurs is een belangrijk onderdeel van de bedrijfsvoering van Klesteo. Omdat er duidelijk 3 verschillende doelgroepen m.b.t. marketing te definiëren zijn, is het niet mogelijk om via één uiting iedereen te bereiken. De grootste uitdaging is het bereiken van onze gasten. Dit kan via verwijzers. Hiervoor bestaat reeds een groot netwerk. Daarnaast werken wij samen met andere organisaties, zoals bijvoorbeeld het Armoedepact. Onze gasten ervaren een hoge drempel om van onze diensten gebruik te maken.

Het aantrekken van vrijwilligers blijft belangrijk. Zonder een blijvende toestroom van vrijwilligers, mede gezien de hoge gemiddelde leeftijd, kan Klesteo haar diensten niet blijven aanbieden. Tot op heden is het werven van vrijwilligers gelukt door gebruik te maken van Facebook en het houden van open dagen.

De oproepen via verschillende kanalen om kleding en speelgoed te doneren aan de organisatie blijkt goed te werken. Klesteo ontvangt meer dan genoeg donaties in natura om in de huidige behoefte te voorzien. Het vinden van sponsors om de exploitatie en de financiële zekerheid te kunnen bieden, is grotendeels gelukt. Klesteo is een financieel gezonde organisatie. Dit willen we graag zo houden. Hiervoor is constante focus op het vinden van financiële ondersteuners (gemeenten, fondsen en private donateurs) cruciaal.

Alle genoemde uitdagingen vragen om een professionele aanpak als het gaat om benadering van de verschillende doelgroepen. Het vinden van een balans tussen professioneel werken en adaptatie binnen de vrijwilligersorganisatie is soms moeilijk. Voor de vrijwilligers kunnen het soms te veel veranderingen zijn. Het is daarom belangrijk om veranderingen professioneel uit te voeren, maar het aantal veranderingen beperkt te houden. Het professionaliseren van Klesteo zal meerdere jaren kosten.

- **Kernboodschappen:**

Per doelgroep wordt een kernboodschap geformuleerd. Deze dient als leidraad voor het ontwikkelen en uitvoeren van marketing- en PR-activiteiten. Voor gasten luidt deze boodschap: hulp vragen is heel gewoon. Voor vrijwilligers en donateurs luidt de boodschap: zonder jou kan Klesteo niet bestaan. Daarnaast wordt er jaarlijks een thema geformuleerd om de communicatie te versterken.

- **Marketingactiviteiten:**

Klesteo kan gebruik maken van onderstaande activiteiten. Belangrijk is om hier de juiste keuzes in te maken, passend bij de te bereiken doelgroep.

- Mediareclame (krant, tijdschrift, televisie, radio)
- Social media
- Direct mailen
- Seminars

- **Transparantie:**

Het is belangrijk voor Klesteo om maatschappelijke verantwoording af te leggen. Dit geldt niet alleen voor onze donateurs, maar ook voor alle vrijwilligers. Binnen het marketingplan zal het jaarlijks informeren van alle stakeholders een terugkomend thema zijn. Het jaarverslag zal gepubliceerd worden op de website en een grafisch vormgegeven samenvatting (Infographic) zal worden gedeeld met alle donateurs en vrijwilligers. Weten wat je doet en waarom je het doet geeft motivatie en betrokkenheid.

PR & marketing hebben de taak om op een attractieve manier ondersteuning te bieden aan de doelstellingen van de organisatie. Het bestuur en PR & marketing zullen jaarlijks een plan opstellen. Hierbij zal op basis van een jaarthema specifieke aandacht worden gegeven aan een doelgroep (dit kunnen gasten, vrijwilligers of donateurs zijn).

De PR & marketing activiteiten zullen jaarlijks geëvalueerd worden. Hierdoor blijven we scherp en zorgen we ervoor dat we onze missie in het vizier blijven houden.

In de jaarrekening zal een budget worden vrijgemaakt om de activiteiten te kunnen bekostigen. Waar mogelijk zal er voor een activiteit additionele sponsoring worden gezocht.

7. Financieel plan

- **Jaarverslag**

Het financiële plan wordt jaarlijks vastgesteld binnen de jaarbegroting. Na ieder fiscaal jaar (dat bij Klesteo loopt van 1 januari tot en met 31 december) zal er een financiële jaarrekening worden opgemaakt. De jaarrekening zal worden gecontroleerd door een kascommissie, zodat wordt voldaan aan de code voor goed bestuur.

- **Financiën**

Na verkiezingen is het altijd afwachten welke politieke wind er gaat waaien. Het is bijvoorbeeld spannend of donateurs de mogelijk behouden om hun donaties te kunnen gebruiken als aftrekpost. Kunnen we blijven rekenen op subsidies vanuit de gemeenten? Het blijven zoeken naar ondersteuning blijft een aandachtspunt. In de budgettering zal rekening gehouden moeten worden met deze soms onduidelijke toekomstverwachting.