

STICHTING
KRING
LOOP
ZWOLLE



J
A
A
R
—
V
E
R
S
L
A
G
2
0
1
7

INHOUD

Voorwoord	Pagina	3
'Een jaar van veranderingen' het managementteam blikt terug	Pagina	4
Feiten en cijfers 2017		
Werk	Pagina	6
Milieu	Pagina	6
Markt	Pagina	7
Uitkomsten BKN CO2 TOOL	Pagina	8
Samenvatting Jaarverslag Personeelsvertegenwoording	Pagina	9
'Hier doet iedereen er toe' Restaurant Dekfels uitgelicht	Pagina	10
Klanten aan het woord	Pagina	12
Medewerkers aan het woord	Pagina	14
Uit het nieuws gegrepen	Pagina	15
'Kringloop PLUS' Het bestuur vertelt	Pagina	16
Samenvatting van het Beleidsplan	Pagina	18
Jaarverslag Noggus&Noggus	Pagina	19 en verder

COLOFON

Opdrachtgever:
bestuur Stichting Kringloop Zwolle

Gerard van Dooremolen, voorzitter
Dennis van Achthoven, penningmeester
Andries Terpstra, secretaris
Ruud van Pieterse, bestuurslid
Heleen Korthals Altes, bestuurslid

Hoofdredactie: directie

Ankie van Ballegoyen en Jan Hulsink

Vormgeving, interviews en teksten:

Marijke Mosterman Journalistieke Producties

Foto's:

Jenne Bleijenburg
Marijke Mosterman Journalistieke Producties

Een kansrijke toekomst...

Voor u ligt het Jaarverslag 2017 van Stichting Kringloop Zwolle en Noggus&Noggus: samengebonden, maar elk met een eigen stijl en uitstraling. Precies zoals de organisatie eruit ziet nadat Noggus&Noggus in 2017 is overgenomen door Stichting Kringloop Zwolle. Wij zijn heel blij met deze situatie. Het illustreert hoe onze stichting steeds in ontwikkeling is.

De maatschappij ontwikkelt zich in een sneltreinvaart. Het is belangrijk om mee te groeien. Laatst kwam ik nog een krantenartikel tegen van 35 jaar geleden over ons plan voor een schillenboerproject, dat we voorlegden aan de wethouder van destijds: Ton ter Bekke. In de jaren '80 werd er nog helemaal niets gedaan aan gescheiden afvalinzameling in Zwolle. Het was op dat gebied een stuk idealisme, maar het was ook een vorm van werkvoorziening, de werkloosheid was destijds enorm groot.

In de loop der jaren is er veel veranderd. De gescheiden afvalinzameling die wij destijds als pioniers voorstelden, wordt nu op heel grote schaal bedreven door overheden en allerlei professionele bedrijven. Dus het gaat eigenlijk beter dan we ooit hadden kunnen bedenken. Op het gebied van de werkvoorziening is in de loop der jaren ook van alles gebeurd. We hebben de banenpoolers gehad, de WIW'ers, de Melkertbanen, de ID-banen, alles is gekomen en weer gegaan. Maar ondertussen blijven er altijd mensen buiten de boot vallen, mensen die langdurig werkloos zijn en die zichzelf niet (meer) kunnen activeren. De sociale werkvoorziening wordt afgebouwd, het aantal participatiebanen groeit.

Hoe de samenleving ook verandert, Stichting Kringloop Zwolle blijft altijd een aantal belangrijke functies behouden. Op het gebied van herbruikbare spullen en op het gebied van de menselijke factor. Op basis van die filosofie en aan de hand van een groot aantal criteria zijn wij gecertificeerd. Wij hebben het Certificaat Keurmerk Kringloopbedrijven, uitgegeven door de Branchevereniging Kringloopbedrijven Nederland. Dat maakt ons onderscheidend.

Dit jaarverslag illustreert hoe wij met hart en ziel bezig zijn op zowel het menselijke vlak als op het gebied van het milieu.

Jan Hulsink,
Directeur Stichting Kringloop Zwolle



2017: een jaar van VERANDERINGEN

Herijking van de functies. Overname van Noggus&Noggus. Het samenstellen van het beleidsplan. Maar ook de maandenlang durende wegwerkzaamheden en de waterschade. Het jaar 2017 was op verschillende manieren een memorabel jaar voor Stichting Kringloop Zwolle. Jan Hulsink (directeur), Marcel Reuvekamp (manager winkels en Dekfels), Hedwig Borgijink (manager werkplaats, expeditie en transport) en Inge Houben (manager P&O) bliken terug.

Om de Zwolse binnenstad bereikbaar, mooier en groener te maken, werd de omgeving Willemskade in 2017 heringericht. De werkzaamheden duurden meer dan vijf maanden: van 18 april tot 25 september. Kringloop Zwolle aan de Nieuwe Veerallee was hierdoor bijna een half jaar lang slecht bereikbaar. 'Dat heeft behoorlijke gevolgen voor onze omzet gehad', zegt Jan. Ook de enorme hoosbuien van eind juni staan hem nog helder voor de geest. 'Een derde van de winkel stond echt onder water. De deksels van de vetvangputten kwamen omhoog inclusief vet en het water bereikte de onderste planken van de stellingen. Het positieve van het verhaal is de teamgeest die dan blijkt. Met zo'n man of twintig zijn we keihard aan het werk gegaan om te boel op te ruimen en de volgende dag zag de winkel er weer fris uit.'

Meer verantwoordelijkheid: meer betrokkenheid

'In 2017 zijn we gestart met een andere, nieuwe manier van werken', vertelt Marcel. 'De medewerkers hebben meer verantwoordelijkheden gekregen. Het is mooi om te zien hoe positief dat werkt. Mensen worden uitgedaagd om dingen te doen die ze normaal niet deden. Werkzaamheden waarvan ze verwachtten dat ze daartoe niet in staat waren, blijken nu toch tot hun mogelijkheden te behoren. Ze worden uitgedaagd om boven zichzelf uit te stijgen. Bij Dekfels was dat altijd al zo, maar we doen het nu ook in de winkels. Het betekent een grote verandering voor iedereen, want de één begeleidt de ander hierin.' Dat betekent maatwerk: soms met de handen op de rug, soms moet er bijgestuurd worden.' Ook voor Hedwig is dit één van de belangrijkste veranderingen van 2017. 'We hadden het er al een paar jaar over gehad, maar in 2017 zijn we er daadwerkelijk mee begonnen. De ene afdeling is er verder in dan de andere, maar het werkt, dat merken we wel. Als je ze maar niet laat zwemmen.' 'Op deze manier groeit de betrokkenheid van de medewerkers bij het bedrijf', constateert Marcel.

Vele successtory's

Hedwig is voor 20 uur manager Werkplaats, Expeditie en Transport, en voor 12 uur vrijwilligersmakelaar. Ze werkt al 37 jaar bij Stichting Kringloop Zwolle. 'Het menselijke aspect vind ik geweldig, maar ook het hergebruik. Jarenlang ben ik assistent bedrijfsleider geweest en ging ik direct met de mensen om. Tegenwoordig zie ik soms wel iemand voorbij komen waarvan ik denk: o, die zou ik wel willen coachen. Die praktisch mis ik soms. Maar aan de andere kant zie ik ook dat de begeleidende mensen op de werkvloer gewoon heel goed in hun kracht zitten. Je hebt hier zoveel successtory's! Dat komt door de sfeer, denkt ze. 'De mensen hebben plezier in hun werk. De sfeer is open, men heeft respect voor elkaar. De klanten merken dat, er is aandacht en tijd voor hen. De aard van het werk is ook bijzonder: hergebruik, ingekomen artikelen sorteren en bekijken. Elke dag is een verrassing.' Bij Stichting Kringloop Zwolle werken vrijwilligers van allerlei culturen met allerlei verschillende achtergronden. 'Je hebt een vaste kern van hele trouwe vrijwilligers en daaromheen heb je de mensen die in korte trajecten zitten: de taakgestraften, de stagiairs, mensen die reïntegreren of de taal willen leren', legt Marcel uit. 'We zoeken bij iedereen een plek die bij hen past. Die mix van allerlei verschillende mensen maakt het zo bijzonder, er is onderling respect. De mensen helpen elkaar en ze leren van elkaar. Dat moet ook, want het gaat om unieke, specialistische kennis en er is geen opleiding tot kringloopmedewerker.'

Frisse wind

'Vanaf het begin ben ik met open armen ontvangen', vertelt Inge Houben. Ze startte in november 2016 bij Stichting Kringloop Zwolle als manager P&O. In de maanden daarop ontwikkelde ze een beleidsplan voor herstructurering van de organisatie. 'Er stond een goede basis, die echter door de sterke groei van het bedrijf geactualiseerd moest worden', legt ze uit. 'Het ging om herijking van de taken en

bevoegdheden, het waar mogelijk optimaliseren van het hergebruikpercentage en bijvoorbeeld het aanstellen van een vrijwilligersmakelaar. In het algemeen ging het om meer structuur, heldere kaders en duidelijke lijnen, dit alles passend bij een gecertificeerd kringloopbedrijf anno 2018.' Om een goed beeld te krijgen van de organisatie werkte Inge zelf mee op veel afdelingen. Vervolgens had ze een gesprek met alle betaalde medewerkers. 'Zo kreeg ik een idee van de wensen en de knelpunten: er was grote behoefte aan heldere lijnen. Het liefst zou ik ook nog met alle vrijwilligers spreken, maar dat is lastig, met alle verschillende werktijden.' Het nieuwe beleidsplan werkt. 'Gelukkig was er draagvlak, het kwam echt op het goede moment.' Inge werkt hard. 'Het handboek uit 2009 is inmiddels geactualiseerd en uitgebreid. We zijn druk bezig met de nieuwe wet AVG. Er is van alles te doen. Het is fijn dat ik alle ruimte en vrijheid krijg.' Ze doet haar werk dan ook met plezier. 'Ik ben trots op de mensen die het al zolang doen en deze formule tot een succes hebben weten te maken. Het is een voorrecht om met deze mensen en deze doelgroep te werken. Ja, ik ga fluitend naar mijn werk!'

Overname Noggus&Noggus

Jan, Marcel, Hedwig en Inge zijn positief over de

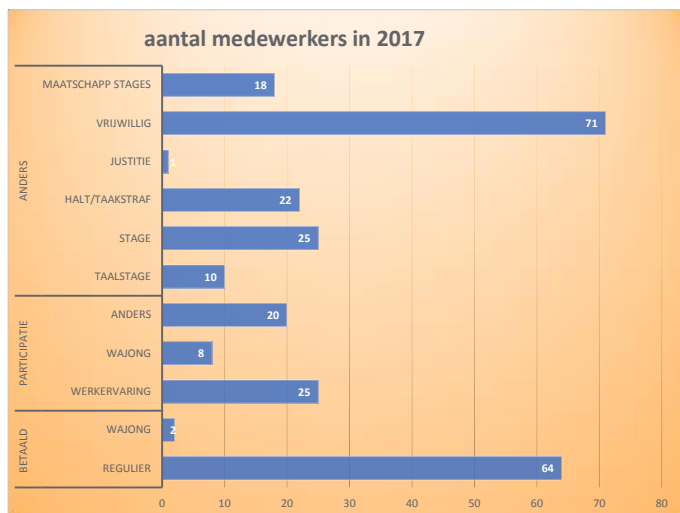
samenwerking met Noggus&Noggus. 'De overname is tactisch een goede zet geweest', zegt Jan. Hij heeft aan de wieg gestaan van Noggus&Noggus in Ommen. 'In 1988 heb ik bij de Stichting Vechtstreek in Ommen de kringloop opgestart en ik heb er in de acht jaar dat ik er werkte heel wat van mijn ideeën achtergelaten.' Daar waar mogelijk werken de twee kringloopbedrijven samen, met behoud van ieders eigenheid. Hedwig vindt het ook een goede ontwikkeling. 'Het is een verstandige keuze van het bestuur. Ik vind het fijn dat we de tijd krijgen om rustig te bekijken wat de samenwerking voor ons beide kan betekenen.' Inge denkt dat beide organisaties veel aan elkaar kunnen hebben. 'We zijn aan het kijken hoe we alles gelijkwaardig kunnen krijgen. Zo hebben we bijvoorbeeld de wens om meer vrijwilligers aan te trekken, daarom heeft Hedwig de functie van vrijwilligersmakelaar op zich genomen.' Marcel kan zich ook prima vinden in de nieuwe ontwikkelingen. 'Ik heb altijd gezegd dat je alleen je eigen identiteit kunt bewaren als je aan schaalvergroting doet. Anders loop je het risico opgeslokt te worden. De manier waarop we in kleine stapjes de samenwerking opbouwen is geweldig. Het is fantastisch met Noggus&Noggus erbij.'



WERK

In 2017 hebben ca. 266 mensen gedurende korte of langere tijd meegewerkt om onze doelstellingen milieu en werk inhoud te geven. Onderstaande tabel laat zien dat de samenstelling en achtergrond van medewerkers in de verschillende teams (transport,

expeditie, werkplaatsen, sorteren, winkel, kantoor en horeca) zeer divers is. Dat maakt het werken bij de Stichting Kringloop Zwolle (SKZ) ook zo leuk, zinvol, leerzaam, interessant, bijzonder, afwisselend en aantrekkelijk.



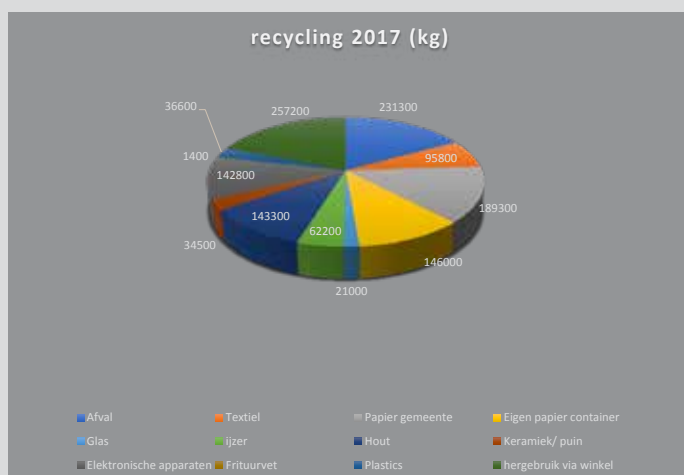
SKZ is inmiddels een middelgrote werkgever in Zwolle. Goed georganiseerd en lid van de Branchevereniging Kringloopbedrijven Nederland. In het bezit van het Keurmerk Kringloopbedrijven Nederland, als waarborg voor kwaliteit en deskundigheid.



Aan het eind van 2017 waren 146 mensen, betaald of onbetaald, actief voor de Stichting. Betaald ruim 30 fte en onbetaald ongeveer 28 fte. Inclusief de vijf bestuursleden die verantwoordelijk zijn voor het te voeren beleid van de SKZ.

MILIEU

In 2017 heeft de SKZ ruim 1.361.000 kg goederen verwerkt. Ongeveer een derde deel werd door onze transportdienst bij de klant opgehaald, het overgrote deel werd gebracht. Slechts ca. 15% werd als afval afgevoerd. Dus 85% kreeg een andere bestemming. Door verkoop in de beide winkels in Zwolle-Zuid en aan de Veerallee werd een kwart weer in omloop gebracht. Ruim 142.000 kg vond de weg naar hergebruik via Wecycle (elektronische apparatuur). De rest werd gescheiden naar grondstoffen, die vervolgens op diverse manieren weer worden verwerkt tot een nuttige toepassing.



Duurzaam

Het weer in omloop brengen van goederen is ons dagelijks werk. Dat is op zich al duurzaam. Uit onderzoek van TNO (uit 2008) blijkt bovendien dat daardoor de CO2 uitstoot wordt beperkt (ca 650 ton/jr). Daarnaast is op de locatie Zwolle-Zuid geïnvesteerd in dakisolatie en zonne-energie (2009), en werd een WKK (warmtekrachtkoppeling apparaat) geplaatst (2010).

Bij de verbouwing in 2014 is er een warmtepomp in gebruik genomen, werden de buitenwanden geïsoleerd en werd gebruikgemaakt van LED verlichting. Hierdoor wordt jaarlijks ongeveer 40.000 kwh aan elektrische energie opgewekt. Dat is ruim 40% van het totale verbruik aan elektrisch energie. Het uiteindelijk doel is om energie neutraal te worden.

MARKT

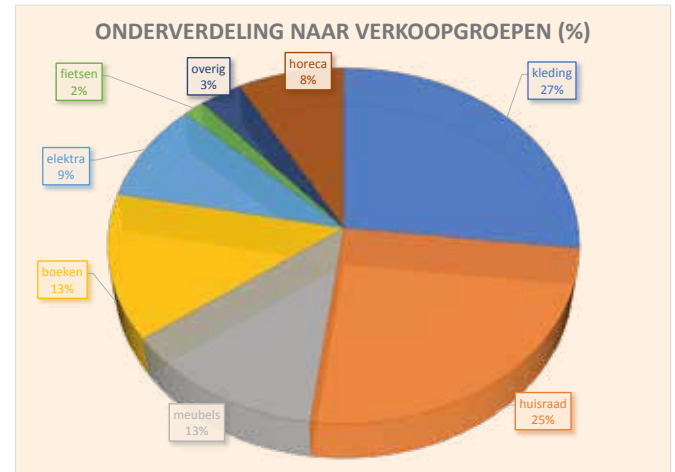
In onze winkels presenteren we op een aantrekkelijke wijze goed gesorteerde en betaalbare producten. Meer dan 203.000 betalende klanten kochten ruim 650.000 producten in onze winkels. Voor elk wat wils, voor alle lagen van de bevolking, uit Zwolle en wijde omgeving! Om het nog aantrekkelijker te maken voor de klant hebben we op onze locatie aan de Veerallee een gezellige horecagelegenheid ingericht (met meubels die gewoon te koop zijn). DEKSELS is de naam en daar wordt goed en dankbaar gebruik van gemaakt: inmiddels al goed voor ca. 8% van de omzet. Onder begeleiding van twee professionals en ondersteund door vrijwilligers en stagiairs biedt Deksel een erkende leer-werkomgeving voor mensen met achterstand tot de reguliere arbeidsmarkt.

Omzetontwikkeling

Ondanks aanwezigheid van internet, marktplaats, weggeefwinkels, tweedehands winkels en andere kringloopachtige winkels laat de grafiek hiernaast zien dat door de jaren heen de omzet groeit. In 2017 is er sprake van een lichte daling, maar die is verklaarbaar: gedurende ruim vier maanden vonden in het verslagjaar wegwerkzaamheden plaats bij de locatie Veerallee, waardoor de winkel slecht bereikbaar was. Dat had merkbaar gevolgen voor de omzet aldaar en verklaart de lichte daling.

Inzamelvergoeding

Voor het ophalen en verwerken van de goederen ontvangt SKZ een vergoeding. Deze vergoeding is goed voor ca. 15% van de totale omzet en vormt dus essentiële bijdrage voor de exploitatie van de kringloopactiviteiten.

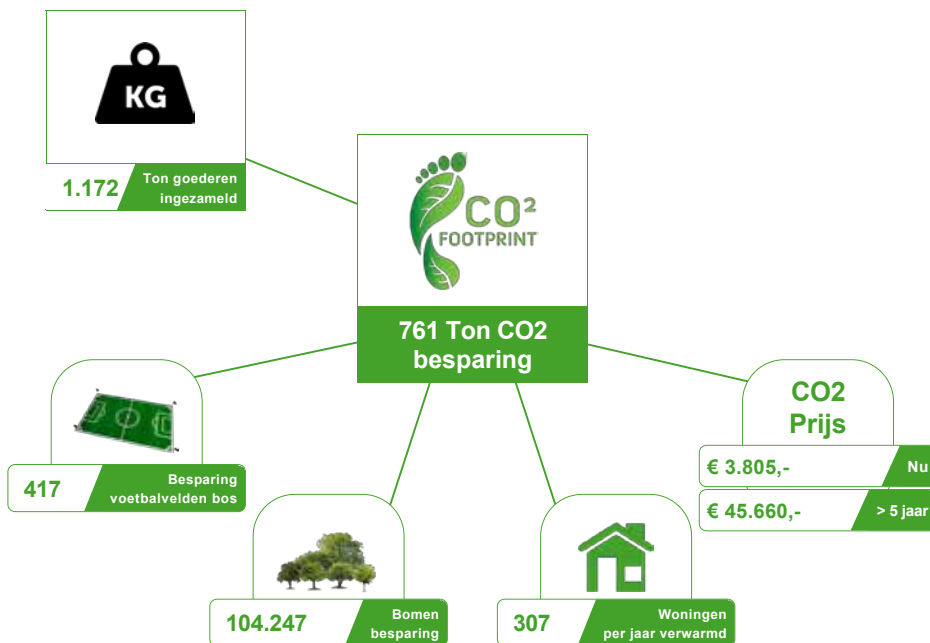
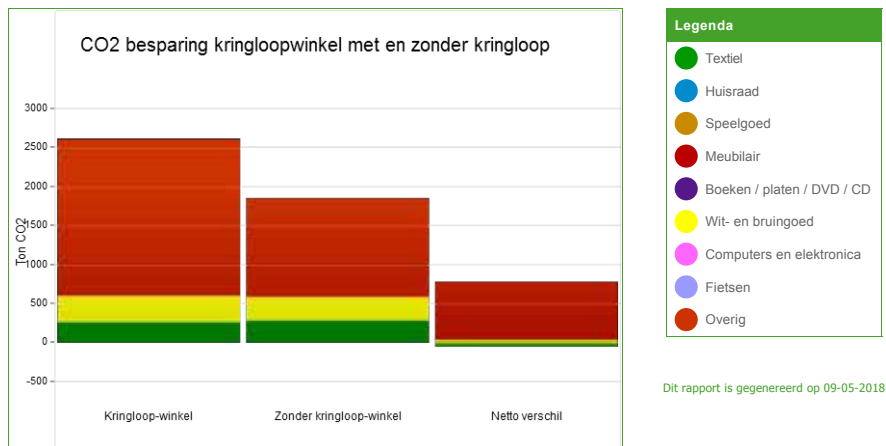


Zoals uit bovenstaande grafiek kan worden opgemaakt, wordt meer dan 50% van de omzet behaald door verkoop van kleding en huusraad.



UITKOMSTEN BKN CO2 TOOL

Stichting Kringloop Zwolle



De BKN CO2 tool is ontwikkeld door TNO in opdracht van de Branchevereniging Kringloopbedrijven Nederland (BKN) in samenwerking met kringloopbedrijf Het Goed. De CO2 tool is tot stand gekomen met ondersteuning van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO).

Het doel van de CO2 tool is het uitvoeren van een berekening van de CO2 uitstoot, als gevolg van de inzameling en verwerking van goederen door een kringloopwinkel. Deze berekening voldoet aan de afspraken die, door klimaatorganisaties als de IPCC en UNFCCC, zijn gemaakt.

In principe levert de inzameling door kringloopwinkels en het hergebruik van goederen een CO2 besparing op t.o.v. afdanking in de vorm van materiaalrecycling en afvalverbranding. De scope van de tool betreft de gehele keten van inzameling en verwerking van producten volgens de verschillende routes van producthergebruik, materiaalrecycling en afvalverbranding. De rekenmethodiek sluit aan bij de CO2 prestatieladder. De CO2 uitstoot als gevolg van het energieverbruik van het kringloopbedrijf zelf (gas/water/licht) is in de huidige tool nog niet meegenomen.

PERSONEELSVERTEGENWOORDIGING

samenvatting van het jaarverslag PVT

Stichting Kringloop Zwolle heeft een personeelsvertegenwoordiging. Met de PVT voldoet SKZ aan de verplichtingen die hierover zijn opgenomen in de WOR, de Wet op de Ondernemingsraden. De PVT bestaat uit vijf leden.

De PVT brengt een jaarverslag uit dat wordt gepresenteerd aan bestuur, directie en werknemers.

Uit het jaarverslag blijkt dat de PVT tevreden is over de wijze waarop ze door het bestuur en de directie en management worden geïnformeerd over het dagelijks reilen en zeilen van de organisatie.

In 2017 is de PVT gevraagd om advies te geven over de overname van het Kringloopbedrijf en instemmen met de herijking van de interne organisatie bij Stichting Kringloop Zwolle. De PVT heeft hier in beide gevallen mee ingestemd, maar niet voordat er ook voldoende garanties waren voor behoud van werkgelegenheid en het wegnemen van zorgen over het inrichtingsproces.

Het jaarverslag eindigt met de conclusie dat 2017 een roerig jaar was met herijkingsplannen, een overname, en de negatieve gevolgen van de maandenlange wegafsluiting van de Willemskade, waardoor de locatie Veerallee minder goed bereikbaar was.

Er is vooral trots bij de PVT dat Stichting Kringloop Zwolle in 36 jaar zoveel goodwill en bekendheid heeft gegenereerd dat alle goederen die verkocht worden of gesorteerd voor recycling nog steeds werkgelegenheid geeft aan 50 mensen in loondienst en zo'n 100 mensen die daar ook vrijwilligerswerk doen.

In 2018 wordt een besluit genomen door het bestuur of de PVT omgevormd gaat worden naar een Ondernemingsraad, waarbij ook een zetel wordt gereserveerd voor een vertegenwoordiger namens de vrijwilligers.

De PVT-samenstelling in 2017:



Albert Zandbergen
Voorzitter
Assistent-winkel
Zwolle-Zuid



Eline Cornelisse
Secretaris
Winkelmedewerker
Veerallee



Dina Moerman
Arbo-zaken
Werkplaats- en
Winkelmedewerker
Zwolle-Zuid



Jan Martien Dekker
Algemeen lid
Winkelmedewerker
Zwolle-Zuid/Veerallee



Marisa Maties Casan
Algemeen lid
Werkplaatsmedewerker
Zwolle-Zuid

Hier doet **IEDEREEN** er toe

Of het nou mensen met autisme, borderline of reuma zijn, of ze nu een bipolaire stoornis, ADHD of psychoses hebben: bij restaurant Deksels is iedereen welkom om op z'n eigen manier te leren werken, te herintegreren, stage te lopen of een zinvolle dagbesteding te hebben. Het leuke is dat ze er gewoon met z'n allen voor zorgen dat het goed gaat. Niks werken met dossiers en diagnoses, iedereen wordt aangesproken op z'n eigen verantwoordelijkheid en z'n mogelijkheden. Sleutelwoorden: onderling respect en waardering. 'We doen het gewoon op ons nuchtere boerenverstand', zeggen Debora Woldhuis en Martine Schouten, die samen de kar trekken.

Neem nou vrijwilliger Kardi Logt (58). In november 2017 begon hij bij Deksels. 'Het was eerst de bedoeling dat ik per week rond de dertig uur zou gaan werken', vertelt hij. 'Maar dat was te hoog gegrepen, dat hield ik niet vol. Dan kwam ik thuis en kon ik nog net de bank halen. Ik heb al dertig jaar reuma, en het wordt langzaam erger. Het is moeilijk om dat te accepteren. Nu werk ik op maandag en op vrijdag.' Debora knikt. 'Dat is iets wat je hier ook leert. Je grenzen aangeven. Leren te stoppen wanneer het niet meer kan. Leren je verantwoordelijkheid te nemen, maar ook nee leren zeggen. Geen roofofbouw op je eigen lichaam plegen. Iedereen komt hier met z'n eigen persoonlijke leerdoelen.'

Mensenkennis

Debora werkte ooit, achttien jaar geleden, op de administratie van Kringloop Zwolle. 'Ik kom

oorspronkelijk uit de detailhandel en word heel blij van mensen om me heen, dus na een paar jaar wilde ik wat anders. In 2010 werd Deksels opgestart en men vroeg me of ik dat niet wilde proberen. Ik wilde dat doen met een terugkomgarantie naar m'n oude baan, voor als het niet beviel. Maar na drie maanden wist ik het al wel helemaal zeker: dit was helemaal mijn ding, met het restaurant en deze mensen. Ik heb een zoon met ADHD, autisme, psychoses en depressie, dus ik wist wel wat van de doelgroep. Verder gaat het om mensenkennis. Als je openstaat voor de ander, als je ze aanvoelt, kom je een heel eind.' In het begin was het pionieren. 'Ik heb gewoon allerlei instanties opgebeld, zoals RIBW, TRIAS, UWV, jeugdinstanties, noem maar op. In eerste instantie werkten hier meer stagiairs dan mensen in werktrajecten. Nu weten de organisaties ons te vinden en loopt het als een trein. Martine en



ik werken hier betaald, er is nog een betaalde kracht op zaterdag en verder werken we met in totaal zo'n dertig mensen vanuit allerlei organisaties.'

Veilig en gewaardeerd

Martine komt uit de horeca. 'Ik heb ook helemaal geen zorgachtergrond en ben hier bij toeval ingerold. Tot voor kort werkte ik op Doepark Nooterhof. Toen ik hoorde dat hier een vacature was, heb ik die met beide handen aangegrepen.' Debora lacht. 'Ze werkte hier nog maar twee weken toen ik mijn voet brak en het aan haar was om de ballen hoog te houden.' 'Ja, zo rol je er wel meteen goed in', zegt Martine. 'Ik vind het hier geweldig. Horeca is helemaal mijn ding, maar dat stukje begeleiding vind ik ook fantastisch. Iedere medewerker pak je anders aan. Dat is trouwens overal zo: ieder mens heeft z'n eigen handvatten. Het gaat erom hoe je met elkaar omgaat: met respect. Mensen moeten zich hier veilig en gewaardeerd voelen. Verder ben ik iemand van aanpakken, dat leer je wel in de horeca. Laatst belde een medewerker af omdat hij hooikoorts had. Dan moet je mij niet aan de telefoon hebben. Ik zei dat hij gewoon maar moest komen en kijken hoe het ging. En het ging prima, hij was achteraf blij dat hij gekomen was. We spelen in op de gezamenlijke verantwoordelijkheid.' Debora knikt. 'Ook daarbij kijk je per persoon. Als Kardi afbelt, is er echt wel wat aan de hand. Mensen die jarenlang thuis hebben gezeten, moeten juist weer leren om met structuur om te gaan en op tijd te komen.' 'Wij helpen de mensen zo mogelijk weer de maatschappij in', zegt Martine. 'Het is niet zo dat wij zorgverleners zijn. Ik kan niets aan de reuma van Kardi doen. Ik kan wel bedenken wat hij kan doen ondanks zijn reuma. En zo kijken we altijd naar de mogelijkheden van de mensen, naar waar ze goed in zijn of kunnen worden. En dat doen we gewoon op ons nuchtere boerenverstand.' 'We zorgen dat het hier zo flexibel mogelijk loopt', voegt Debora toe. 'Het liefst zijn

Martine en ik zo overbodig mogelijk, dat zijn de beste dagen. Dat betekent dat iedereen lekker aan het werk is, geen nare verhalen in het hoofd heeft, en er geen problemen zijn.'

Je ziet ze groeien

De een werkt langer bij Deksel's dan de ander. 'De mensen komen hier om te leren', legt Debora uit. 'Onlangs vertrok een goede medewerker: hij had na een jaar hier gewerkt te hebben een nieuwe, uitdagender functie gevonden. Hij was graag gebleven als ik hem dat gevraagd had, maar dat is niet goed voor zijn ontwikkeling. We kregen hier een keer een meisje dat dacht dat ze niet kon rekenen en dus niet bij de kassa kon werken, terwijl ze dat zo graag wilde. Nu, na een paar jaar, runt ze de hele "voorkant" met bediening en kassa en al.' 'We hebben twee meisjes gevraagd om een plan voor een ontbijt op papier te zetten; zo kunnen ze ontdekken of de catering wat voor hen is', vertelt Martine. 'Als je mensen vertrouwen geeft, zie je ze groeien.' Debora knikt. 'Iedereen heeft een leerdoel, ook wij. Als je geen leerdoel meer hebt, ben je aan het vergrijzen.'

Kardi heeft helemaal z'n draai gevonden bij Deksel's. 'Ik ga altijd met heel veel plezier naar mijn werk. De sfeer is hier fijn. Helaas kan ik niet meer wat ik vijf jaar geleden nog kon, maar hier mag je op je eigen manier werken. Het is de kunst om positief te blijven. Tijdens een functioneringsgesprek hoorde ik dat ze blij met me zijn, dat ik zie wat er gedaan moet worden, dat ik niets meer hoeft te leren. Dat was een heel mooi compliment, ik voel me hier echt gewaardeerd.' Debora lacht. 'Kardi is altijd opgewekt en positief, een lekker ding om erbij te hebben.' Zij en Martine zijn trots op hun werk, op de mensen, op Deksel's. 'Hier doet iedereen er toe!'





'Het zit 'm in de **SFEER**'

De heer en mevrouw Van Emmerik, respectievelijk 89 en 94 jaar, zijn vaste bezoekers van Deksel's. Ze komen met grote regelmaat een bakje koffie halen. Als ze een tijdje niet komen, dan bellen de mensen van Deksel's om te vragen hoe het ermee is.

Meneer Van Emmerik: 'Als het even kan komen we. Als het weer een beetje meewerkt, onze gezondheid een beetje meewerkt en de buurtzorg een beetje meewerkt. We komen voor de koffie, maar vooral voor de mensen die hier werken. We nemen ook altijd een kijkje in de winkel. Kijk niet bij ons thuis, want daar vind je heel veel dingen van hier.'

Mevrouw Van Emmerik: 'Wij wonen hier in de buurt.'

Meneer Van Emmerik: 'Onze zoon Kees ontdekte deze plek. Ik had er eerst een hele verkeerde voorstelling van. Maar toen ik hier kwam keek ik mijn ogen uit. Ik dacht: jongens, dat is leuk!'

Mevrouw Van Emmerik: 'Laatst hebben we hier nog een prachtig schilderij gekocht. Dan heb je wat moois om tegenaan te kijken als je op bed ligt.'

Meneer Van Emmerik: 'Het is een schilderij waarop een landschapje is afgebeeld dat ons doet denken aan vroeger tijden, toen we vaak naar het Pluizenmeer fietsten, een ven tussen Heerde en Epe. Wij fietsen helaas niet meer, maar nu hebben we toch een mooie herinnering aan die plek.'

Mevrouw Van Emmerik: 'Als je hier vaak komt, voelt het net als één grote familie. Ze missen ons ook als we niet komen.'

Meneer Van Emmerik: 'Het gaat 'm om de gastvrijheid. De sfeer. De gemoedelijkheid. Onlangs zaten we hier buiten bij de uitgang op de taxi te wachten, en toen vroegen een paar voorbijgangers of wij ook te koop waren, hahaha.'

Klanten aan het **WOORD**



'De medewerkers zijn KLANTVRIENDELIJK'

Klant Annet: 'Ik kom hier wekelijks kijken of er iets van mijn gading is. Voor mijn praktijk annetreiscoach.nl op het gebied van reizen en sport, snuffel ik bijvoorbeeld tussen de reisboeken. Ik heb al hele mooie atlassen gevonden en gidsen met wandeltochten. Dit is voor mij een hele fijne, gunstige kringloopwinkel. De sfeer is goed, de medewerkers zijn klantvriendelijk. Ze helpen je op een leuke manier.'



'Je vindt hier vaak wat ANDERS dan ANDERS'

Klant Roos: 'Ja, ik kom hier elke week wel een keertje om lekker te struinen, ook in het andere filiaal trouwens. Beide winkels hebben hun eigen sfeer. Kringloop heeft mijn aandacht, ik ben zelf niet van het weggooien. Het is goed om spullen te hergebruiken, het milieu wordt er mee gespaard. Maar ik kom gewoon ook vanwege de leuke prijzen en bovendien vind je vaak wat anders dan anders. Dat, en de klantvriendelijkheid, maakt het zo leuk.'





WERKEN bij Kringloop Zwolle

'Elke dag is een **VERRASSING**'

Stagiair Karam: 'Sinds september 2017 loop ik hier stage, ik volg de opleiding Logistiek Teamleider. Het is hier altijd gezellig, de collega's zijn leuk, ik heb al veel geleerd hier. Normaal heb je tijdens je stages te maken met bedrijven met weinig variatie aan producten, maar bij Kringloop Zwolle zie je echt alles voorbij komen. Elke dag is spannend, elke dag is een verrassing. Ik zal het nog missen als ik hier weg ben.'

'Het is nog veel **LEUKER** dan ik verwacht had'

Medewerker Erwin: 'Het is geweldig werken hier. Ik sorteer en ik help de klanten die wat komen brengen. Dat doe ik twee dagen per week. Hiervoor was ik stukadoor, maar ik ben gedeeltelijk afgekeurd. Dus ben ik hier begonnen. Het is nog beter dan ik verwacht had. Stukken beter. Het zit 'm in de sfeer onderling.'



Uit het NIEUWS gegrepen...

Indebuurt Zwolle - 29 augustus 2017

Kringloop Zwolle is weer goed bereikbaar en viert dat met een **FEESTJE**

'Heel fijn', meldt Indebuurt Zwolle op 29 augustus. 'We kunnen eindelijk weer over de Willemskade "crossen". Ook Stichting Kringloop Zwolle is happy, want tijdens de herinrichting van het gebied kwamen er veel minder klanten over de vloer.

"Om te vieren dat de werkzaamheden klaar zijn geven we op 1 september een klein feestje", vertelt directeur Jan Hulsink opgetogen. "Hiermee willen we alle klanten die ons de afgelopen maanden desondanks toch trouw zijn gebleven bedanken." Tijdens het feest wordt swingende live muziek verzorgd door de Zwolse muzikanten Reinder van Raalte en Margriet Bruggemans. Altijd fijn: er is gratis koffie, thee en limonade, plus een traktatie van Restaurant Deksel.'

RTV Focus - 20 september 2017

Papiercontainer-service
TERUGGEBRACHT tot twee dagen
vanwege overlast

RTV Focus brengt op 20 september het nieuws over de papierinzameling in Zwolle-Zuid:

Zwolle - De papiercontainers die permanent bij Kringloop Zwolle in Zwolle-Zuid stonden zijn alleen nog maar op woensdag en vrijdag aanwezig. Door voortdurende overlast heeft de winkel besloten om de service nog maar beperkt aan te bieden.

Jan Hulsink van Stichting Kringloop Zwolle heeft al langere tijd een bord bij de containers staan: 'Geen papier buiten de bakken plaatsen'. Toch helpt het niet en is er veel overlast. Hulsink licht het besluit toe: "Mensen laten toch papier slingeren of zetten een doos neer naast de bak als deze al vol is. Voor de buurt betekent dat vooral veel overlast. Er komt papier naast de bakken te staan, dat waait weg en gaat de hele buurt door. Wij moeten er de hele tijd achteraan en contact opnemen met de milieupolitie en handhaving. Op een gegeven moment hebben we gezegd, we doen het niet meer."

De Stentor - 24 november 2017

Soms heb je een **TOEVALSTREFFER**

Mooi kringloopverhaal in De Stentor:

Stichting Kringloop Zwolle kan bijna 1500 euro vangen voor een fraaie Rickenbacker-gitaar uit 1976. Dit merk is beroemd geworden door folkpopgroep The Byrds. De winkel verkoopt de elektrische gitaar via Marktplaats. Bedrijfsleider Jan Hulsink heeft niet kunnen achterhalen waar het gewilde instrument vandaan komt. Anders had hij de gever er wel even op gewezen. „Als we iets ophalen en we zien dat het veel geld waard is, dan melden we dat. Uiteraard."

De gitaar is nagekeken door een medewerker en verkeert in een prima conditie. Er wordt grif op geboden. De Zwolse kringloop zet sinds 2004 spullen op Marktplaats die vooral verzamelaars bekoren. Zoals design stoelen en lampen, maar ook oude doosjes Lego. „We hebben medewerkers rondlopen die daar oog voor hebben. Ze krijgen daarvoor ook training van iemand die bij een veilinghuis werkt." Af en toe zit er iets waardevols tussen. In het verleden kreeg de winkel een collectie oude tijdschriften binnen. „Wendingen" heette het. Een maandblad uit de jaren twintig en dertig. Die stapel bleek 4000 euro waard."

En nog mooier is het verhaal over het honingpotje. „Dat stond al een maand bij ons in de winkel, te koop voor anderhalve euro. We kregen de dop niet los. Een klant wilde er graag even in kijken. Ze spaarde die potjes. Toen bleek dat er 400 euro aan biljetten in zat." De eigenaar was niet op te sporen. Uiteindelijk kreeg ook de klant een deel van het bedrag. De rest ging naar het goede doel. Maar het kan nog gekker, vertelt Hulsink: „Een kringloopwinkel in Alphen aan de Rijn kreeg ooit een onooglijke vaas binnen die uiteindelijk op een veiling belandde en 30.000 euro opbracht. Maar nogmaals: dit zijn uitzonderingen."





Kringloop **PLUS!**

Kenmerkend voor het bestuur van Stichting Kringloop Zwolle is de betrokkenheid bij de organisatie. Besturen zit in het bloed van de bestuursleden en daarbij is de passie voor kringloop voelbaar. Een nieuwe kans voor goederen en mensen, daar draait het om. Met die insteek zijn in het jaar 2017 een aantal veranderingen zorgvuldig overwogen en met succes doorgevoerd en ingezet. 'Wij zijn trots op onze organisatie en de medewerkers', zeggen voorzitter Gerard van Dooremolen en bestuurslid Ruud van Pieterse.

Ruud is sinds 1 april 2007 bestuurslid van Stichting Kringloop Zwolle. 'Als verwoed platenverzamelaar was ik al heel wat jaren gepassioneerd bezoeker van de kringloopwinkel', vertelt hij. 'Op die manier kwam ik in aanraking met Stichting Kringloop Zwolle.' Er is veel veranderd in de jaren dat Ruud bestuurslid is. 'Het viel me in 2007 direct al op hoe strak alles was georganiseerd. Inmiddels is er veel gebeurd. We zijn verhuisd van de Hertenstraat naar de Veerallee, en Zwolle-Zuid heeft een paar jaar geleden een ingrijpende verbouwing ondergaan. Het is nu fantastisch. We hebben een geweldige personeelsvertegenwoordiging PVT. Samen met de directie hebben wij het nieuwe beleidsplan ontwikkeld. Inmiddels heeft Stichting Kringloop Zwolle het certificaat Keurmerk Kringloopbedrijven van de Branchevereniging Kringloopbedrijven Nederland, waarbij alle bedrijfsprocessen zijn vastgelegd. Al met al is alles nog efficiënter en professioneler georganiseerd.'

Geweldig bestuur

'Ik ben altijd gek op hergebruik geweest', verklaart Gerard zijn motivatie. 'Bij de kringloop kun je leuke en unieke dingen vinden. En het milieu- en het menselijke aspect vind ik heel belangrijk.' Gerard werd eind 2016 aangesteld als voorzitter. 'Wat mij meteen opviel was dat we zo'n capabel bestuur hebben. We hebben een geweldige penningmeester, een hele goede secretaris, zeer gepassioneerde bestuursleden met verstand van zaken en ik ben een goede voorzitter, al zeg ik het zelf. Ik hoefde niet opnieuw een lampje te laten schijnen, maar ik heb wel een frisse wind laten waaien in die zin dat ik veranderingen doorpak, dat ik dingen afmaak. Verder hou ik me aan afspraken en dat verwacht ik ook van anderen. Als bestuur zijn we met z'n allen enorm betrokken. Dat brengt met zich mee dat we alles willen weten. Het uitgangspunt is dat we niet boven de medewerkers staan, maar dat we er voor hen zijn. We kunnen niet alles oplossen, maar we gaan er wel voor.'

Overname Noggus&Noggus

'Van Landstede kregen we de vraag of we Noggus&Noggus wilden overnemen', vertelt Gerard. 'Daar hebben we heel goed over nagedacht. Wat voor organisatie is het? Krijgen we een last erbij? Wat voor invloed heeft overname op onze eigen organisatie? Uiteindelijk hebben we geconstateerd dat Noggus&Noggus een heel gezonde organisatie is en dat uit de samenwerking synergie valt te halen. Samen kunnen we nog meer betekenen in de regio, samen hebben we meer grip op de afvalstromen.' Als oud-wethouder van onder andere milieu heeft Gerard veel kijk op afvalstromen en afvalscheiding. 'Afvall is goud. Tegenwoordig is de regelgeving op het gebied van afvalscheiding echter aan grote veranderingen onderhevig. Als je niet altijd actueel bent, op de ontwikkelingen inspeelt en de concurrentie voor bent, beïnvloedt dat je resultaten en zelfs je bestaansrecht als kringloopbedrijf. Overname en schaalvergroting past in deze visie.' Ruud beaamt dat. 'De afgelopen jaren is onze stichting gegroeid. Maar als je niet meegaat in het veranderingsproces komt er een kentering in de groei. Het is de kunst om mee te ontwikkelen. Dat is precies wat Stichting Kringloop Zwolle doet. En de medewerkers ontwikkelen mee. Dat merk je: de passie van de mensen, de sfeer als je binnenkomt in de winkels. Ik voel me echt een ambassadeur, ik verkoop het kringloop-evangelie overal, ook tijdens een potje golf. Je kunt met geld niet alles kopen, vertel ik dan. Je kunt ook op een andere manier gelukkig worden.'

Mee ontwikkelen

'Op de werkvloer zijn ook een aantal veranderingen doorgevoerd', vertelt Ruud. 'De manier van leidinggeven is aangepast. Wij gaan naar zelfsturende teams, medewerkers krijgen meer verantwoordelijkheid en zijn minder afhankelijk. Bij Stichting Kringloop Zwolle werken mensen die zoveel kunnen, die zo creatief zijn en zoveel uiteenlopende talenten hebben. Als je al die krachten benut, kun je elkaar als team enorm versterken.' De veranderingen, toekomstvisie en doelen zijn op papier gezet. 'We hebben een beleidsplan geschreven, met meetbare doelstellingen. De uiteindelijke bedoeling is dat we gaan kijken of we Stichting Kringloop Zwolle en Noggus&Noggus uiteindelijk kunnen samenvoegen. Door de kruisbestuiving kunnen we in de wijde regio een begrip worden met onze mooie winkels.' Beide organisaties zijn er klaar voor. 'Onze twee directeurs hebben elk andere capaciteiten. Als je ze samenvoegt, heb je een superdirectie', zegt Gerard. 'Daarbij houden we voor ogen dat alle zes winkels een eigen uitstraling en een eigen sfeer hebben. Dat moet je koesteren, daar moet je niet aan prutsen.'

'Wij zijn wel een beetje wereldverbeteraars', stellen Ruud en Gerard. 'We doen dit er niet zo eventjes bij omdat het zo mooi staat op ons CV. We besturen echt met passie. Stichting Kringloop Zwolle is wat ons betreft dan ook Kringloop PLUS: een organisatie met meerwaarde op het gebied van zowel hergebruik als het menselijke aspect. Dat is iets om trots op zijn.'



Op dinsdag 28 maart 2017 plaatsten bestuurders van Landstede en Stichting Kringloop hun handtekening: de officiële overdracht van Noggus&Noggus was een feit.

Achter van links naar rechts: Floris Suijddorp - concerncontroller Landstede, Ankie van Ballegoijen - directeur Noggus&Noggus, Dennis van Achthoven - penningmeester SKZ, Heleen Korthals Altes - bestuurslid SKZ, Jan Hulsink - directeur SKZ, Ruud van Pieterse - bestuurslid SKZ
Voor van links naar rechts: Theo Bekker en Theo Rietkerk - college van bestuur Landstede en Gerard van Dooremolen - voorzitter bestuur SKZ.

BELEIDSPLAN

Directie en bestuur ontwikkelden in 2017 een Beleidsplan voor de komende twee jaar, om de samenwerking tussen Stichting Kringloop Zwolle en Noggus&Noggus zo goed mogelijk te stroomlijnen. Onderstaand een beknopte samenvatting:

Missie

Een zelfstandige sociale onderneming die zorg draagt voor milieubewust hergebruik van goederen en materialen

Visie (en wat ons onderscheidt van commerciële kringloop)

1. We zamelen zoveel mogelijk in om te kunnen gebruiken in en voor de wereld: als herbruikbare goederen, maar ook als grondstof (norm voor hergebruik minimaal 90 %).
2. We doen dat voor en met bewoners van de gemeentes waar we werken. Daarbij hebben we een voorbeeldfunctie voor inwoners om uit te stralen dat alles nog waarde heeft
3. Wij sluiten niemand uit, maar verwelkomen iedereen die spullen bij ons brengt of koopt of bij ons wil werken, ook als dat niet altijd past bij de moderne eisen van de arbeidsmarkt

Speerpunten voor 2018-2019

1. Steeds meer samenwerking creëren in en tussen beide stichtingen
2. Helderheid creëren waar we voor staan: Doen wat we zeggen en zeggen wat we doen
3. Leren werken met smart doelstellingen: specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden

Onderscheidend vermogen

1. Meewerken aan een schoner milieu, creëren van duurzame winst door tegengaan van verspilling van grondstoffen en herbruikbare goederen middels onze inzameling. Uitgangspunt: alles wat waarde heeft, draagt bij.
2. Verkoop van goederen tegen een geringe en eerlijke prijs. We moeten toegankelijk blijven voor de mensen met een smalle beurs
3. Mooie ruime winkels met inname-mogelijkheid op goed bereikbare locaties
4. Stichtingen en burgerinitiatieven die zich bezighouden met maatschappelijk relevante activiteiten, die passen bij onze doelstelling, kunnen een beroep op ons doen voor ondersteuning
5. We creëren betaald en onbetaald werk voor werknemers en vrijwilligers voor mensen die zich kansloos voelen. Ons uitgangspunt is dat we een afspiegeling zijn van een inclusieve samenleving die mensen een kans geeft, die zich kansloos voelen.

Onze klanten

1. Slimme rekenaars – mensen die weinig geld (over) hebben voor onze producten
2. Moderne hipsters – kringloop is vintage, kringloop is hip, fijn dat het niet zo duur is
3. Good old verzamelaars – wie weet wat er voor moois ligt, what's in it for me?
4. Duurzame denkers – vinden kringloop vooral belangrijk vanuit milieu-oogpunt

Activiteiten

Milieu

1. Onze hoge score bij afvalverwerking op zelfde niveau houden
2. Professionalisering in reparatie en demontage (toewerken naar Weelabex normen)
3. Klimaatneutraal energie-gebruik bevorderen
4. Bevorderen samenwerking met lokale organisaties, activiteiten en onderwijs en deze samenwerking laten zien in onze pr-uitingen en winkels

Mens

1. Creëren van werkgelegenheid voor mensen met een (grote) afstand tot de arbeidsmarkt
2. Stabiele kern van betaalde medewerkers en vrijwilligers
3. Gelijktrekking van arbeidsvoorwaarden in beide stichtingen

Bedrijfsvoering

1. Meer aandacht voor functioneren van medewerkers: functioneringsgesprekken en scholingsplan
2. Synergie creëren tussen beide stichtingen: leren van elkaar, meer ontmoeting, vieren van gezamenlijke successen, gezamenlijk ontwikkelen van nieuw beleid
3. Aanscherpen van vrijwilligersbeleid: goede werkafspraken in contracten en reglementen, goed werkgeverschap voor vrijwilligers (begeleiding, veiligheid, betaling)
4. Werken met dezelfde management-informatie, bevordert ook de samenwerking en het leren van elkaar (benchmark). Is al veel in gebeurd (ICT & telefonie, boekhouding en kassasysteem per juni 2018)
5. Gezamenlijke directievoering van Ankie van Ballegoyen en Jan Hulsink, daar waar mogelijk management van N&N en SKZ samen laten optrekken bij voorstellen voor beleid, implementatietrajecten, etc.
6. Door Weelabex mogen veel handelingen niet meer. Onderzoek naar nieuwe vormen, al dan niet op één plek geconcentreerd, en in overeenstemming met ROVA-afspraken
7. De klant is koning. Zonder zijn of haar inbreng geen bestaansrecht voor kringloop
8. Toegroeien naar gezamenlijke communicatie-uitingen. Voor N&N recent de website vernieuwd. We gaan een jaarverslag uitbrengen onder "hetzelfde ringbandje"
9. Keurmerk BKN als borging van kwaliteit: zorg voor verslaglegging, arbo, verantwoord financieel beheer