



De Sociale Kruidenier is een initiatief van de Protestantse Diaconie Amsterdam



Inhoudsopgave

De Sociale Kruidenier: supermarkt en ontmoeting	1
Resultaten over 2017	2
Plannen voor 2018	3
<i>Verduurzamen van het businessmodel</i>	3
<i>Intake-aanpak verder ontwikkelen en impact meten</i>	4
<i>Sociale samenwerkingen versterken</i>	5
<i>Uitbreiden naar andere stadsdelen</i>	5
Financieel overzicht 2017/2018	6

De Sociale Kruidenier: supermarkt & ontmoeting

De Sociale Kruidenier is een winkel en ontmoetingsplaats voor Amsterdammers die het financieel moeilijk hebben. Op vertoon van een inschrijvingsbewijs van de Voedselbank¹ ontvangen klanten van de Sociale Kruidenier een maandelijks winkeltegoed waarmee ze boodschappen kunnen doen voor een klein prijsje. De winkel biedt een aanbod van non-food en lang houdbare basisproducten, waarbij klanten zelf kunnen kiezen waar zij behoefte aan hebben: de eigen regie van de klant staat dus centraal. Klanten betalen een deel van de prijs (30%) zodat klanten zich bewust zijn van de waarde van een product. Het overige bedrag (70%) gaat van een maandelijks winkeltegoed dat zij ontvangen. Dit betekent dat de Sociale Kruidenier, naast donaties, gedwongen is producten in te kopen om het basisaanbod in de winkel te kunnen garanderen. Wij geloven dat de keuzevrijheid die centraal staat in het winkelmodel, bijdraagt aan een gevoel van waardigheid van de persoon in armoede. Wederkerigheid is een ander belangrijk begrip binnen de Sociale Kruidenier: er moet betaald worden voor producten (in plaats van gratis weggeven), we verwachten een vriendelijke houding van de klant in de winkel en het meedoen zij het 'naar eigen kunnen' (afhankelijk van een ieders situatie). Naast Voedselbankklanten zijn ook een deel van de bezoekers van het Wereldhuis², een project van de Protestantse Diaconie voor ongedocumenteerde Amsterdammers, klant in de winkel.

De visie van de Sociale Kruidenier is dat de winkel een middel is om armoede te helpen bestrijden. Onze missie is om klanten te activeren en een stap te laten maken uit hun situatie van armoede. En dan gaat het niet alleen om de economische schaarste, maar ook om de sociale problematiek rondom armoede: klanten van de Sociale Kruidenier komen in aanraking met het flankerende aanbod van cursussen en trainingen gericht op o.a. financiële zelfredzaamheid. De winkel is bovendien een plek waar mensen zich welkom voelen, waar een luisterend oor is en/of waar iemand even op adem kan komen. Dat er ruimte, veiligheid en respect is voor het verhaal van ieder persoon en op een zorgvuldige manier wordt aangesloten bij wat iemand nodig heeft. Door middel van een uitgebreid kennismakingsgesprek brengen we deze behoefte in kaart en verwijzen klanten waar mogelijk door naar een financieel spreekuur, cursusaanbod, minimavoorzieningen van de gemeente of bijvoorbeeld vrijwilligerswerk. Het model van de Sociale Kruidenier richt zich hiermee op de volgende factoren die door onderzoeksbureau Movisie³ zijn beschreven in het kader van een doelmatige aanpak van armoedeproblematiek:

- economisch kapitaal (hulp en/of doorverwijzing bij financiële of juridische problematiek)
- sociaal kapitaal (gesprek aan de koffietafel en bijvoorbeeld lotgenotencontact via cursussen)
- psychologisch kapitaal (welkom voelen, wederkerigheid, op zoek gaan naar kwaliteiten).



¹ <http://www.amsterdam.voedselbank.org/>

² <http://www.diaconie.org/projecten/wereldhuis>

³ https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Wat-werkt-bij-armoede-def%20%5BMOV-9411591-1.0%5D.pdf

Resultaten over 2017

Onderstaand een beknopte samenvatting van de behaalde resultaten over 2017:

- Tweewekelijks opent de winkel in Centrum (woensdag en vrijdag 13:00 tot 17:00 uur) met een basisaanbod van lang houdbare en non-food producten die we tegen 30% van de reguliere winkelprijs aanbieden. De Sociale Kruidenier locatie Centrum draaide in 2017 ongeveer 50.000 euro omzetwaarde (op basis van de 100% verkoopprijs);
- Team van 12 actief (locatie Centrum) betrokken vrijwilligers die wekelijks de winkel runnen, deels afkomstig uit de doelgroep;
- 391 ingeschreven (Voedselbank en Wereldhuis) klanten vanuit heel Amsterdam die gemiddeld twee keer per maand de Sociale Kruidenier bezoeken. In 2017 bezochten gemiddeld 100 klanten per week de Sociale Kruidenier (locatie Centrum). Klanten van de Sociale Kruidenier hebben een huishouden van gemiddeld 3-5 personen;
- Het spreekuur 'Grip op je Geld' in de Sociale Kruidenier werd in 2017 wekelijks door gemiddeld 8-10 mensen bezocht;
- Flankerend aanbod voor klanten: er hebben in 2017 o.a. 3 Op Eigen Kracht trainingen⁴ (Regenbooggroep) plaatsgevonden met gemiddeld 10 deelnemers;
- Productwerving: de Sociale Kruidenier ontvangt donaties o.a. via de Voedselbank Amsterdam (non-food), Amilah Foundation⁵ (halal vleeswaren) en wervingsacties i.s.m. Amsterdamse scholen, kerken en supermarkten;
- Er is een systeem ontwikkeld voor het transport van goederen door een team vrijwilligers: o.a. Piaggio aangekocht voor het transport binnen Amsterdam;
- Eind november 2017 opende de 2^e vestiging van de Sociale Kruidenier (locatie Noord) in de Ark⁶ in Amsterdam Noord, gericht op klanten van de Voedselbank ingeschreven in het stadsdeel Noord. Inmiddels hebben 53 klanten zich aangemeld bij deze Sociale Kruidenier;
- Er is landelijke samenwerking met andere sociale supermarkten, waaronder het VoedselLoket Almere en Supersociaal Helmond, in de vorm van het Netwerk Sociale Supers⁷. Inzet van een winkelformule in het kader van armoedebestrijding is in opkomst⁸: samen staan we sterker en leren we van elkaar. Eens in de zes weken komen we samen en maken plannen om gezamenlijk te gaan inkopen om zo kosten te besparen op de goederenstroom;
- In het kader van het Experiment tegen Eenzaamheid⁹ van de Gemeente Amsterdam, hebben we een intake-aanpak opgezet en verder ontwikkeld: bij inschrijving van nieuwe klanten gaan we in gesprek over de thema's 1. wat zou u graag willen in uw situatie 2. waar bent u goed in en 3. heeft u een sociaal netwerk om u heen? We hebben in 2017 zo'n 35 gesprekken gevoerd en zetten dit door in 2018;
- Er is een kassasysteem op maat ontwikkeld voor beide locaties van de Sociale Kruidenier.

⁴ <https://www.deregenboog.org/op-eigen-kracht-training-voor-wie-even-weinig-te-besteden-heeft>

⁵ <https://www.amilahfoundation.com/de-projecten>

⁶ <http://www.socialekruidenier.nl/locations/amsterdam-noord>

⁷ <http://netwerksocialesupers.nl/>

⁸ <https://www.volkskrant.nl/economie/bij-voedselbank-de-luxe-krijgt-u-geen-voorgekauwd-mandje-a4498549/>

⁹ <https://www.amsterdam.nl/zorgprofessionals/aanpak-eeenzaamheid/>

Plannen voor 2018

Eind 2017 is de Sociale Kruidenier geselecteerd voor het 4-jarige Oranje Fonds traject *Meedoen, samen uit de armoede!*¹⁰, dat zich richt op capaciteitsversterking en opschaling van reeds lopende armoedeprojecten. Door middel van persoonlijke coaching en maandelijkse trainingen, worden de projectleiders toegerust om de Sociale Kruidenier tot een duurzame en doelgerichte sociale onderneming te maken. De focus voor het komende jaar willen we voornamelijk richten op:

- Verduurzaming van ons businessmodel (aanvraag Gemeente Amsterdam)
- Intake-aanpak door ontwikkelen
- Sociale samenwerkingen versterken
- Uitbreiden naar andere stadsdelen

Verduurzamen van het businessmodel

De Protestantse Diaconie vraagt 20.000 euro subsidie aan bij de Gemeente Amsterdam (Maatschappelijke Initiatieven) voor 2018. Dit bedrag willen we gaan inzetten op de verduurzaming van het businessmodel van de Sociale Kruidenier.

Met het groeiende aantal klanten lopen de kosten voor de inkoop van producten steeds meer op. Momenteel kopen we in voor reguliere consumentenprijzen. Een deel van deze kosten komen via de eigen bijdrage van klanten (30%) weer binnen. Daarnaast werken we samen met de Voedselbank, die een deel van hun non-food donaties aan ons doorzet. Ook worden er structureel inzamelingsacties gehouden bij een vijftal Amsterdamse kerken. De productdonaties zorgden ervoor dat we in 2017 tot 50% procent van de kosten konden compenseren. Voor 2018 hebben we ons ten doel gesteld om op de gehele goederenstroom quitte te draaien. De mogelijke scenario's om quitte te draaien op de goederenstroom zijn als volgt:

1. De verkoopprijzen verhogen of de korting (nu 30%) voor de klant verlagen
2. De inkoopkosten verlagen (meer onbetaalde of lagere betaalde inkoop)
3. Een mix van bovenstaande maatregelen

Dit betekent dat we dit jaar nog meer gaan inzetten op:

- Inzamelingsacties door Amsterdamse kerken, moskeeën, scholieren (in de vorm van maatschappelijke stage), bedrijven en particulieren (o.a. buurtbewoners). Het feit dat de Sociale Kruidenier een eigen bijdrage vraagt aan de klant, maakt onze werkwijze voor commerciële partijen interessant: de producten worden namelijk niet gratis weggegeven en daarmee niet volledig waardeloos;
- Contact leggen met netwerk van supermarkten, producten en leveranciers met als doel lagere inkooprijzen te bedingen en eventueel de donatie van restproducten die niet (meer) geschikt zijn voor verkoop;
- De locatie Centrum is qua logistiek een lastige ligging en we gaan hierover in gesprek met lokale partners (supermarkten): een lokale partner heeft als voordeel dat de producten niet voor de deur van de Sociale Kruidenier geleverd hoeven te worden (het kan met een kleine bus vanaf deze locatie naar de Sociale Kruidenier gebracht worden).

¹⁰ <https://www.oranjefonds.nl/meedoen-samen-uit-de-armoede>

Daarnaast willen we de winkelruimte (locatie Centrum) gaan verhuren aan commerciële partijen om op die manier extra inkomsten te genereren.

Door quitte te draaien op de goederenstroom, verduurzamen we het model van de Sociale Kruidenier; het project gaat zich deels zelf bedruipen door de eigen bijdrage van onze klanten en door huurinkomsten. Daarnaast blijft de Sociale Kruidenier voor een deel afhankelijk van particuliere fondsen, de eigen bijdrage van de Protestantse Diaconie en inzamelingsacties & donaties.

Er is een groep experts samengesteld, bestaande uit zeven mensen met kennis van o.a. de (voedsel)industrie, sociaal ondernemerschap en marketing, die de Sociale Kruidenier gaan adviseren op het gebied van bovenstaande stappen richting een duurzame sociale onderneming. Eind april 2018 zal de eerste expert meeting plaatsvinden.

Intake-aanpak verder ontwikkelen en impact meten

De Sociale Kruidenier wil aansluiten bij dat wat mensen nodig hebben om weer een stap verder te komen. Door het intake-moment beter te benutten kunnen we dit concreet maken: we weten per klant beter wat hij of zij nodig heeft, zodat we daarin kunnen bieden wat voor een volgende stap nodig is. De intake is het moment dat we de nieuwe klant inschrijven en waarbij we de mogelijkheid en tijd hebben om door te vragen. De rol die wij als Sociale Kruidenier hierin hebben is: signaleren, doorvragen, doorverwijzen (naar ons of ander aanbod of andere organisaties) en waar mogelijk zelf iets opzetten.

Om de betrokkenheid op onze klanten te vergroten willen we in 2018 onze intake-aanpak verder ontwikkelen. We willen hiermee het volgende bereiken:

- Vroeg signaleren van eenzaamheid: knelpunten en kansen naar boven halen op het moment dat mensen bij ons klant worden;
- Daar zelf op inzetten via ons eigen flankerend aanbod (waaronder Op Eigen Kracht training en financieel spreekuur Grip op je Geld);
- Aan de hand van intake Pak je Kans regelingen van de gemeente bij klanten onder de aandacht brengen;
- Eigenwaarde vergroten door de kracht van mensen in te zetten voor andere klanten (bijvoorbeeld: een voormalig kapper die weer knipbeurten aanbiedt);
- Samenwerking en doorverwijzing naar andere partijen, zodat het netwerk van klanten ontwikkeld en gekoppeld worden aan andere projecten (bijvoorbeeld: een maatjesproject van de Regenbooggroep).
- We beogen dat 30-50% van onze klanten doorstromen naar een vorm van flankerend aanbod; dit kan uiteenlopen van het doen van vrijwilligerswerk, een cursus of training, hulp ontvangen of juist aanbieden etc.

In 2017 is, in het kader van het Experiment Eenzaamheid, een team samengesteld van intake-vrijwilligers. We willen deze vrijwilligers in 2018 nog beter gaan toerusten voor hun werkzaamheden. Zij volgen hiervoor een training waarbij ze onder meer informatie krijgen over het type problemen dat ze tegen kunnen komen, de sociale kaart van Amsterdam en de verschillende regelingen van de gemeente voor minima. Hiermee verwachten we in 2018 meer klanten te gaan doorverwijzen naar de cursussen en het financieel spreekuur. We verwachten zo meer klanten te bereiken en door te

verwijzen 'op maat'; het aantal deelnemers aan ons trainingsaanbod zal naar verwachting met 20-30% toenemen.

Binnen het Oranje Fonds traject worden projecten onder meer ondersteund op het gebied van impact meting; adviesbureau Avance Impact adviseert de initiatieven die meedoen. Wij willen als Sociale Kruidenier in 2018 onze intake-aanpak zo vorm gaan geven dat we op termijn kunnen meten:

- Tegen welke problemen onze klanten aan lopen
- Naar welke plekken wij hen doorverwijzen
- Wat de situatie na periode X is en wat hierbij de rol is geweest van de Sociale Kruidenier

Het op maat gemaakte kassasysteem, waar we de benodigde klantinformatie over de tijd uit kunnen halen, is hierbij zeer behulpzaam. Bovendien kunnen we het aanpassen waar nodig.

Sociale samenwerkingen versterken

Zoals voorgaand beschreven, werkt de Sociale Kruidenier al actief samen met diverse partners waaronder: Voedselbank Amsterdam, Grip op je geld (budgetadvies vanuit MEE, Humanitas, de Regenbooggroep en Centram) en Op Eigen Kracht (de Regenbooggroep). Om onze klanten zo goed mogelijk en op maat door te verwijzen, is het van belang dat ons sociale netwerk wordt uitgebreid en versterkt. Daarom willen we in 2018 een netwerkbijeenkomst organiseren voor sociale partners in Amsterdam: om samen na te denken over de rol van de Sociale Kruidenier in het armoedevraagstuk en hoe er onderling het beste samengewerkt kan worden. Daarbij willen we een eigen (fysieke) sociale kaart op maat ontwikkelen, waarmee we overzichtelijk maken welk type problematiek past bij welke organisatie. Voor iedere organisatie hebben we een vast aanspreekpunt, waardoor we warme overdracht voor de klant kunnen garanderen.

Uitbreiden naar andere stadsdelen

Op dit moment is de Sociale Kruidenier gevestigd op twee locaties in Amsterdam: de locatie Centrum (Nieuwe Herengracht) en de locatie Noord (Aakstraat 60) en komen onze klanten uit alle stadsdelen van Amsterdam. De Sociale Kruidenier wil in de toekomst verder gaan uitbreiden naar andere stadsdelen waar armoede hoog scoort¹¹, waaronder Amsterdam Zuidoost. Bij klanten uit dit stadsdeel is veel vraag naar een Sociale Kruidenier in de buurt. Zo wordt ons aanbod van winkel, ontmoeting en doorverwijzing dichterbij de doelgroep gebracht, wordt het gebruik effectiever en de binding met de klanten persoonlijker. Bovendien gaan doorverwijzing en activering naar netwerkpartners sneller en directer.

Medio 2017 zijn we gestart met de uitbreiding van de winkel naar het diaconaal centrum de Ark in Noord. Omdat de werkzaamheden binnen dit diaconaal centrum onderdeel uitmaken van onze organisatie (Protestantse Diaconie) en het stadsdeel Noord bovendien hoog scoort op armoede, was het een logische stap om naar Noord te gaan. Het openen van deze nieuwe vestiging is vrij organisch verlopen, omdat er korte lijntjes zijn met onze Diaconie collega, de huidige coördinator aldaar. Echter, het is van belang het business model van de Sociale Kruidenier eerst verder te versterken, voor we nog meer vestigingen openen. De mogelijkheden voor uitbreiding naar Zuidoost zullen we vervolgens in de loop van 2018 verder verkennen.

¹¹ Armoede in Amsterdam; OIS, gemeente Amsterdam (2014)

Door een uitbreiding van de winkel naar de stadsdelen Noord en Zuidoost, verwachten wij zo'n 150 extra klanten te bereiken: hiermee komt het beoogde klantenaantal op circa 550 klanten. Dit is gebaseerd op het deel van de mensen dat wij dit moment bereiken (locatie Centrum) van het totaal aantal huishoudens dat geregistreerd staat bij de Voedselbank Amsterdam: dit is zo'n 30% (ruim 400 Sociale Kruidenier klanten van de +/- 1250 Voedselbank klanten).



Financieel overzicht 2017/2018

Kostenoverzicht van 2017 / 2018

<i>Kosten</i>	<i>Afrekening 2017</i>	<i>Begroting 2018</i>
<i>Personeelskosten</i>	€ 60.283	€ 51.000
<i>Inkoop</i>	€ 29.720	€ 25.000
<i>Transport</i>		€ 3.000
<i>Activiteiten en vrijwilligerskosten</i>	€13.472	€10.000
<i>Huur en energie</i>	€ 20.000	€ 25.000
<i>Kantoor en inventaris</i>	€ 6.853	€ 5.000
<i>Organisatie & overhead</i>	€ 10.000	€ 10.000
<i>Totaal</i>	€ 140.328	€ 129.000

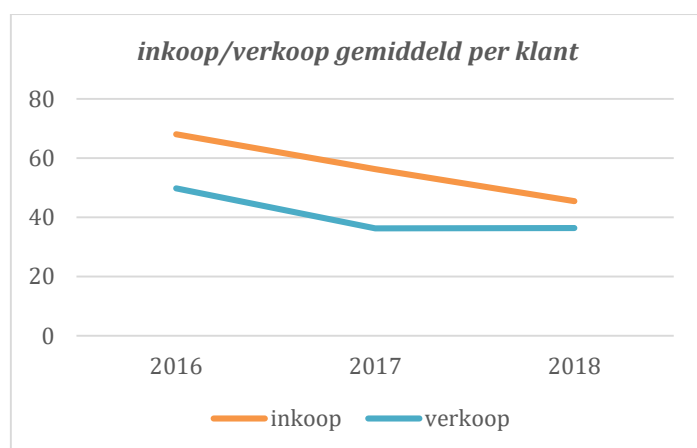
- In 2018 neemt de sociale kruidenier deel aan het programma 'meedoen, samen uit de armoede' van het Oranjefonds. Hiertoe wordt een tijdelijke urenuitbreiding gerealiseerd van 10 uur, gefinancierd uit een extra bijdrage van het Oranjefonds (€ 15.000). Deze investering is niet opgenomen in deze begroting.
- Inkoop: we hopen deze post vanaf 2019 te kunnen dekken uit bijdragen in natura en opbrengsten uit verkoop (zie hieronder).
- Huur / energie: in het souterrain van het Corvershof is een extra opslagruimte ingericht (waardoor de sociale kruidenier in 2018 beschikt over bijna het dubbele vloeroppervlak).

Marge inkoop / verkoop

	2016	2017 (prognose)	2018 (begroting)
Kostprijs inkoop	€10.274	€29.720	€25.000
Opbrengst verkopen	€7.462	€15.579	€20.000
Saldo	-€2.812	-€14.141	-€5.000
Aantal klanten	150	400	550

Bijdragen in natura (schatting)

- 2017: € 22.000
- 2018: € 35.000



Bijdragen per 2017

Gemeente A'dam	€ 25.000
Kerk in Actie	€ 10.000
SIOC	€ 5.000
Oranjefonds	€ 15.000
Kansfonds	€ 15.000
Bylandt Stichting	€ 3.000
Donateurs / kerken	€ 4.235
Inkomsten uit verkoop	€ 15.579
Eigen bijdrage Diaconie	€ 47.514
Totaal	€ 140.328

Dekking 2018

Gevraagde bijdrage GA	€ 20.000
Oranjefonds	€ 15.000
Overige te werven fondsen	€ 45.000
Inkomsten uit verkoop	€ 20.000
Eigen bijdrage	€ 29.000
Protestantse Diaconie	
Totaal	€ 129.000