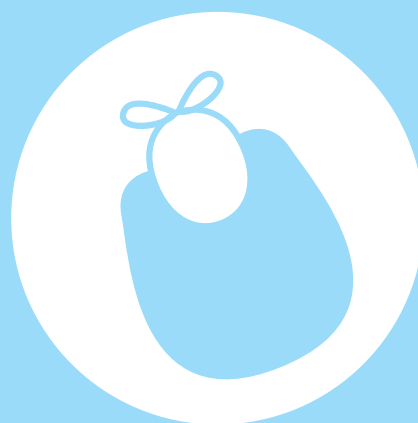


Stichting Babyspullen Strategisch Beleidsplan 2018 - 2020



*Doorgroei naar een
landelijke, professionele
hulpverleningspartner*



Babyspullen

www.stichtingbabyspullen.nl

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Visie, missie en kernwaarden	4
2.1 Visie	4
2.2 Missie	4
2.3 Kernwaarden	4
3. Strategie 2018-2020	5
3.1 SWOT-analyse	5
3.2 Algemeen	6
3.3 Operationeel	6
3.4 Financieel	7
3.5 Medewerkers en vrijwilligers	7
3.6 Logistiek	8
3.7 Marketing & Communicatie	8
4. Organisatiestructuur	10



1. Inleiding

Armoede is volgens de definitie van de Verenigde Naties het niet kunnen voorzien in de primaire levensbehoeften. Primaire levensbehoeften omvatten zaken als schoon en drinkbaar water, voedsel, kleding, huisvesting en gezondheidszorg. Zij gelden als noodzakelijk om een menswaardig leven te kunnen leiden. Armoede ontstaat wanneer een persoon of een groep mensen onvoldoende betaal- en/of ruilmiddelen heeft om in de primaire levensbehoeften te kunnen voorzien.

Om armoede een halt toe te roepen, pleit Stichting Babypullen ervoor (primaire) armoede te bestrijden vanaf de geboorte van een kind. Onze stichting verstrekt daarom gratis babystartpakketten als (aanstaande) ouders onvoldoende middelen hebben om in de primaire levensbehoefte van hun kindje te voorzien.

Stichting Babypullen is in de afgelopen vijf jaar uitgegroeid tot een serieuze partij op het gebied van zorg voor kinderen in armoede waar het Rijk, gemeenten en hulpverleningsorganisaties niet meer omheen kunnen. Dat blijkt ook uit de cijfers. Niet alleen stijgt jaarlijks het aantal babystartpakketten dat wordt verstrekt, ook het aantal inzamelpunten, opslagpunten en vrijwilligers neemt toe. Daarnaast zien we een groeiend aantal gemeenten dat de stichting weet te vinden als onderdeel van hun armoedebeleid. Maar om alle kinderen binnen de doelgroep te bereiken moet Stichting Babypullen zich blijven ontwikkelen en blijven groeien.

Het strategisch beleidsplan 2016-2020 droeg de naam 'De basis voor een landelijke, professionele hulpverleningsorganisatie'. En dat is precies wat de stichting met de uitvoering van dat beleidsplan heeft gerealiseerd. Zonder die basis hadden we niet gestaan waar we nu staan. De groei verloopt echter zo hard, dat we de basis nog verder moeten verstevigen en uitbreiden om te zorgen dat we de groeiende vraag structureel aankunnen.

Daarnaast heeft de stichting een bredere taak. Stichting Babypullen wil doorgroeien naar een hulpverleningspartner die met het Rijk, gemeenten en hulpverleningsorganisaties zorgt voor een efficiënte inrichting van de zorg voor kinderen van 0-2 jaar in Nederland die geboren worden in armoede. Vandaar de titel van dit strategisch beleidsplan 2018-2020: Doorgroei naar een landelijke, professionele hulpverleningspartner. Gelet op de ontwikkelingen zowel binnen als buiten de stichting, kiest het bestuur ervoor de termijn van dit beleidsplan op twee jaar te zetten, waarbij op langere termijn met ontwikkelingsscenario's is gewerkt die zijn verwerkt in dit beleidsplan.

Doel van dit strategisch beleidsplan is zowel intern als extern de koers van Stichting Babypullen voor de komende jaren duidelijk te beschrijven. Het strategische beleidsplan geeft inzicht in de missie, visie, strategie en kernwaarden van de stichting, de medewerkers en vrijwilligers die erin werkzaam zijn. Alle besluiten, acties en gedragingen die Stichting doet, passen in het beleidsplan. Het is belangrijk hierbij te realiseren dat in een beleidsplan de hoofdlijnen worden uitgezet. De verdere uitwerking in jaar- of projectplannen zal door de directie, in samenwerking met het bestuur, worden opgepakt.



2. Visie, missie en kernwaarden

2.1 Visie

Alle baby's en jonge kinderen van 0-2 jaar in Nederland zijn voorzien in de basisbehoeften en kunnen een goede start maken in het leven.

2.2 Missie

Stichting Babypullen zet zich met een netwerk van partners in om de effecten van armoede op baby's en jonge kinderen van 0-2 jaar te verminderen. De stichting realiseert dit doel primair door het verstrekken van gratis babystartpakketten, bestaande uit nieuwe en gebruikte babypullen, aan (aanstaande) ouders in Nederland die het financieel moeilijk hebben.

De stichting heeft geen winstoogmerk.

2.3 Kernwaarden

Kernwaarden zijn belangrijk voor de identiteit van de organisatie. Ze verschaffen houvast aan zowel bestuur, directie als vrijwilligers. De houding en het gedrag worden erdoor bepaald. De kernwaarden van Stichting Babypullen zijn:

- Professioneel - kundig en geïnformeerd.
- Respectvol - zowel jegens alle belanghebbenden bij de stichting als haar eigendommen.
- Betrouwbaar - de stichting gaat zorgvuldig om met de privacy van de (aanstaande) ouders en het samenstellen van de pakketten.
- Dienstverlenend - hoge kwaliteit in de dienstverlening in het proces en ten aanzien van de pakketten.
- Betrokken medewerkers en vrijwilligers zijn enthousiast en vormen het visitekaartje van de stichting.



3. Strategie 2018-2020

3.1 SWOT-analyse

Als startpunt van de strategische beleidsvorming is in onderstaand model een overzicht opgenomen van de sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen van de stichting zoals deze door directie en bestuur worden gesignaleerd. Deze zogenaamde SWOT-analyse geeft handvatten voor de verdere formulering en uitwerking van de strategische keuzes van de stichting.

<p>Sterktes</p> <ul style="list-style-type: none">• De organisatie heeft een grote gunfactor; particulieren, bedrijven, maatschappelijke organisaties en (lokale) overheid verbinden zich graag aan de stichting (door bijvoorbeeld financiële steun en schenkingen in natura).• De pakketten worden gratis ter beschikking gesteld aan de doelgroep.• De pakketten worden alleen verstrekt aan (aanstaande) ouders in Nederland die hulp écht nodig hebben. Verstrekking gebeurt uitsluitend via een landelijk dekkend en groeiend netwerk van professionele hulpverlenende instanties.• De organisatie draait voornamelijk op betrokken en gedreven vrijwilligers.• De stichting heeft een unieke marktpositie: ze is de grootste in Nederland in de hulpverlening op het gebied van primaire armoedebestrijding in de leeftijdscategorie 0-2 jaar.	<p>Zwaktes</p> <ul style="list-style-type: none">• De afhankelijkheid van vrijwilligers; regelmatig wisselingen van vrijwilligers/sleutelfiguren bijvoorbeeld doordat zij een betaalde baan vinden.• Er zijn geen structurele inkomsten voor de financiering van de organisatie op lange termijn; er is een grote financiële afhankelijkheid van eenmalige donaties en incidentele subsidies.• Er is geen gestructureerd inkoopbeleid, waardoor tijd en middelen verloren gaan in de zoektocht naar de meest voordelige producten¹.• Marketing en communicatie kunnen nog sterker en gericht.• De werkzaamheden zijn hoofdzakelijk gericht op één centrale locatie, terwijl zowel de inzameling als uitgifte landelijk plaatsvindt. Dit heeft effect op de logistiek, het beschikbare aantal vrijwilligers en de mogelijkheid om regionale/lokale fondsen aan te boren.• Er zijn onvoldoende relaties met de (lokale) overheid en de capaciteit om deze relaties te leggen en te onderhouden ontbreekt.
<p>Kansen</p> <ul style="list-style-type: none">• Toenemende bewustwording van armoede in Nederland, zowel binnen bedrijfsleven als binnen overheid. Enerzijds heeft de overheid geld beschikbaar gesteld voor de bestrijding van armoede onder kinderen. Anderzijds liggen er kansen in samenwerking met het bedrijfsleven.• Maatschappelijk verantwoord ondernemen staat steeds hoger op de agenda van het bedrijfsleven. Dit biedt kansen voor samenwerkingen en sponsoring.• Naamsbekendheid kan landelijk gezien kan nog verbeterd worden. De stichting zit nog zeker niet op haar volle potentie, zowel aan de hulpvragende als aan de hulpgevende kant.• Samenwerking met concullega's, (lokale) overheid en sociaal maatschappelijke organisaties en waar mogelijk/wenselijk een verregaande bundeling van krachten realiseren.• Gebruikmaken van alternatieve manieren om extra 'handjes' te vinden; bijvoorbeeld door samenwerking met praktijkscholen, aanspreken van babyboomers, vluchtelingen de kans geven om werkervaring op te doen. Daarbij kan de stichting in het o.a. in het kader van de Participatiewet verbindingen leggen.	<p>Bedreigingen</p> <ul style="list-style-type: none">• Het is moeilijker vrijwilligers te vinden en te binden door de aantrekkende economie en toenemende individualisering. De concurrentie in 'vrijtijdsbesteding' is groot.• Het risico van imagoschade door calamiteiten.• De toekomstige politieke agenda - en daarmee ook de beschikbaarheid van overheidsmiddelen - met betrekking tot armoedebestrijding is onzeker.• Gebrek aan structurele inkomsten om de vaste kosten te dekken.• De vraag naar pakketten overstijgt het aanbod. Dit kan een nadelig effect hebben op samenwerkingen, financiering, imago etc.

¹ Producten die de stichting onvoldoende gedoneerd krijgt en dus moet inkopen of producten die om hygiënische redenen nieuwe gekocht moeten worden.



3.2 Algemeen

Op basis van de SWOT-analyse is gekeken naar een aantal ontwikkelingsstrategieën. Dat groei de komende jaren nodig is, is onmiskenbaar. Primaire doel van de strategie is dan ook om op een gezonde en verantwoorde manier verder te groeien tot een organisatie die kan voldoen aan de actuele vraag naar babystartpakketten. 1 op de 9 kinderen wordt in armoede geboren. Dat zijn jaarlijks ruim 19.000 kinderen. Een deel hiervan wordt ondersteund vanuit het eigen sociale netwerk. Het andere deel – dat geen sociaal netwerk heeft om op terug te vallen – kan bij Stichting Babypullen aankloppen. Exacte cijfers over de totale behoefte aan babystartpakketten op basis van deze gegevens zijn (nog) niet bekend.

Dat betekent voor Stichting Babypullen dat we toewerken naar een bedrijfsmodel waarbij de inkomsten evenredig meegroeiën met de vraag naar pakketten. Insteek is dat gewerkt wordt naar een model waarbij een meerderheid van de pakketten wordt aangevraagd via gemeenten, waarbij gemeenten de kosten voor deze pakketten dragen. Dergelijke afspraken zijn er al met een aantal gemeenten. Dit past binnen de lijn die is ingezet om Stichting Babypullen meer en meer te profileren als de dé samenwerkingspartner voor Rijk en gemeenten voor de armoedebestrijding in de leeftijd van 0-2 jaar. Doel is dat eind 2018 25% van de pakketten door gemeenten wordt ingekocht. Eind 2019 is dat 40% en eind 2020 60%.

Zoals gezegd richt de stichting zich in de komende jaren op gezonde en verantwoorde groei van de organisatie. Dit betekent dat bestaande processen continu gemonitord en waar mogelijk/nodig verbeterd worden. Daarnaast zoekt de stichting actief mogelijkheden om de bestaande capaciteit uit te breiden. Niet alleen op de bestaande locatie, maar juist door het hele land om zo de betrokkenheid bij de stichting te vergroten en nieuwe bronnen (financieel en menskracht) aan te boren. Het bedrijfsmodel speelt hierin een belangrijke rol, maar ook samenwerkingen met vergelijkbare initiatieven in den lande komen steeds meer op het pad van de organisatie.

De kernpunten van de strategie kunnen als volgt worden samengevat:

Bedrijfsmodel: Samenwerking

- Dé samenwerkingspartner voor Rijk en gemeenten voor de armoedebestrijding in de leeftijd van 0-2 jaar.
- Actief samenwerking zoeken met diverse bedrijven, partijen en initiatieven in het land, zowel operationeel als financieel.
- Toekomstbestendig financieel model: inkomsten groeien evenredig mee met de vraag naar pakketten.

Menskracht

- Juiste kwaliteit op de juiste plek; vrijwillig, dan wel betaald op basis van een business case, waarbij de (ingehuurde) kracht zichzelf terugverdient.
- Werk indien mogelijk (deels) uitbesteden aan externe organisaties met een maatschappelijke doelstelling (bijvoorbeeld sociale werkvoorzieningen, dagbesteding etc.).

Logistiek

- Decentraliseren: voorsorteercentra in de provincies en mogelijk een tweede sorteer- en distributiecentrum.
- Efficiënte inrichting inkoop.

3.3 Operationeel

Stichting Babypullen zamelt gebruikte babypullen in door een landelijk netwerk van inzamelpunten. Op deze inzamelpunten, hetzij bij particulieren, hetzij bij bedrijven, staan rode inzamelcontainers. Waar mogelijk verzorgen lokale vrijwilligers een eerste grove sortering van de ingezamelde spullen. Vrijwilligers van de inzamelpunten brengen de spullen vervolgens naar regionale opslagpunten. Op regelmatige basis halen transportvrijwilligers deze opslagpunten leeg en brengen de spullen naar het landelijk sorteer- en distributiecentrum. Hier worden alle spullen uitgezocht en gesorteerd. Vervolgens worden babystartpakketten gemaakt. Er zijn twee soorten pakketten: een pakket voor de eerste maanden (t/m maat 68) en een pakket voor de vervolgfase (t/m maat 92).

Het proces van uitzoeken, sorteren en samenstellen van pakketten gebeurt volgens de daarvoor beschikbare handleiding om zo een constante kwaliteit van pakketten te waarborgen. De pakketten bevatten de babyuitzet voor de periode tot ongeveer twee jaar na de geboorte en kunnen al tijdens de zwangerschap worden aangevraagd. De inhoud van de pakketten is gestandaardiseerd en is in overleg met deskundigen samengesteld en wordt waar nodig in overleg met deze deskundigen herzien.



De pakketten worden gevuld met zowel nieuwe als gebruikte spullen. Voorwerpen zoals flessen en spenen worden vanuit hygiënisch oogpunt uitsluitend in nieuwstaat in de pakketten gestopt. De medewerkers en vrijwilligers van Stichting Babypullen controleren de spullen voor het samenstellen zo goed mogelijk, maar veiligheid blijft de eindverantwoordelijkheid van de gebruiker. Stichting Babypullen aanvaardt daarom in geen geval aansprakelijkheid in welke vorm dan ook, bij schade of letsel als gevolg van, of voortvloeiend uit het gebruik van de inhoud van het babystartpakket. Dit wordt ook duidelijk gecommuniceerd in een disclaimer in het pakket en op de website.

Stichting Babypullen verstrekt de babystartpakketten aan (aanstaande) ouders in Nederland die op of onder het bijstandsniveau leven en geen sociaal vangnet hebben dat kan ondersteunen bij de aanschaf van de eerste babybenodigdheden. De verwijfsbrief wordt door de samenwerkende hulpverlenende organisaties ingevuld. Zij verrichten de screening, aangezien deze organisaties aanwezig zijn in de lokale omgeving en daarom het beste weten of iemand voldoet aan de specifieke doelgroep van de stichting. Stichting Babypullen is voor deze hulpverlenende instanties dé partner binnen Nederland als het gaat om hulp aan (aanstaande) ouders in de eerste twee jaar na de geboorte van het kind. Iedere (aanstaande) ouder in Nederland, ongeacht afkomst, sekse, leeftijd of religieuze achtergrond, wordt indien mogelijk door de stichting geholpen. De babystartpakketten worden gratis ter beschikking gesteld. Stichting Babypullen heeft het overeengekomen recht om de beschikbaarstelling van de babystartpakketten door de hulpverlenende instanties periodiek te evalueren.

3.4 Financieel

Van essentieel belang voor de stichting is dat een toekomstbestendig financieel model ontwikkeld wordt, waarbij de inkomsten minimaal parallel lopen met het verstrekte aantal pakketten. Uitgangspunt voor dit model is dat intensief samengewerkt wordt met gemeenten, zoals beschreven in paragraaf 3.2.

Stichting Babypullen heeft geen winstoogmerk. De babystartpakketten worden gratis ter beschikking gesteld en een eventueel positief resultaat dient zo spoedig als mogelijk ingezet te worden ter uitvoering van de doelstelling van de stichting.

De stichting kent naar haar aard geen ledenstructuur en daarmee opbrengsten uit contributies. Collectes zullen geen onderdeel zijn van de activiteiten van de stichting.

Om te waarborgen dat de middelen van de stichting zoveel mogelijk worden aangewend voor de doelstelling, mogen de kosten voor beheer en administratie niet meer bedragen dan 5% van de totale kosten van de stichting. Tevens zijn de totale kosten van fondsenwerving en beheer en administratie niet hoger dan de norm die het Centraal Bureau Fondsenwerving hanteert².

De kwartaalrapportage en jaarrekening worden ingericht in overeenstemming met de Richtlijn voor de Jaarverslaggeving voor Fondsenwervende Instellingen. Deze rapportages bevatten zowel kwalitatieve als kwantitatieve informatie en worden binnen een maand na het afsluiten van het kwartaal, dan wel het jaar, beschikbaar gesteld via de internetsite van de stichting. Een onderdeel van de derde kwartaalrapportage is de begroting voor het volgend jaar.

Fondsenwerving, subsidieaanvragen en sponsoring zijn uitermate belangrijk voor de stichting en zijn als kerntaken daarom belegd bij de directeur. Zij wordt hierin ondersteund door (vrijwillige) professionals. Gezien het belang van fondsenwerving heeft de stichting heeft de expliciete wens meer tijd en menskracht te steken in fondsenwerving. Indien mogelijk maken we gebruik van vrijwilligers, maar anders wordt kennis en kunde ingekocht.

3.5 Medemerkers en vrijwilligers

Stichting Babypullen heeft een onbezoldigd bestuur met toezichhoudende en beleidsvormende verantwoordelijkheden. De verantwoordelijkheid voor de dagelijkse aansturing van de organisatie is gedelegeerd aan een directeur. De directeur is primair verantwoordelijk voor de uitvoering van het beleid en het realiseren van de doelstellingen zoals deze door het bestuur zijn vastgesteld. De belangrijkste taken en verantwoordelijkheden van de directeur bestaan uit het voeren van het algemeen management, fondsenwerving en promotie van de stichting. De directeur is, samen met de operationeel manager, parttime in dienst van de stichting.

² Op het moment van totstandkoming van het strategisch beleidsplan is dit percentage 25%.



Indien het bestuur dat noodzakelijk acht, is het mogelijk dat andere functies in loondienst van de stichting zullen worden uitgevoerd, dan wel dat externe kennis en vaardigheden worden ingehuurd.

Uitgangspunt blijft dat de stichting vrijwel volledig draait op vrijwilligers. De vrijwilligers die zich inzetten voor de stichting worden gezien als de belangrijkste 'assets' van de stichting. Het vrijwilligersbeleid zal verder worden vorm gegeven, met als belangrijkste uitgangspunten:

- Waardering voor het werk door directie en bestuur
- Zichtbaarheid op de vloer van directie en bestuur
- Heldere organisatiestructuur
- Eenduidige, schriftelijke afspraken over taken en verantwoordelijkheden van vrijwilligers, directie en bestuur

Goede, betrouwbare en capabele menskracht is van essentieel belang voor de stichting en is in de afgelopen jaren regelmatig een knelpunt gebleken. Daarom zal de stichting naast de bestaande samenwerkingen met onderwijsinstellingen, vrijwilligersorganisaties en uitvoeringsinstellingen nóg creatiever en actiever zoeken naar mogelijkheden de juiste mensen op de juiste tijden aan zich te binden om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. Er liggen kansen in samenwerkingen met diverse instanties. Denk bijvoorbeeld aan re-integratietrajecten en projecten waarin vluchtelingen werkervaring kunnen opdoen, maar ook aan het uitbesteden van werk aan een sociale werkplaats en dagbesteding. Een HR-coördinator speelt in dit alles een belangrijke rol.

Werving en selectie gebeurt in samenwerking met de partners volgens daarvoor opgestelde protocollen. Opleidingsdocumentatie en training-on-the-job maken onderdeel uit van het inwerktraject.

Ter ondersteuning van het bestuur en de directie, zal op termijn een Raad van Advies gevormd worden. Hierin zullen leden plaatsnemen met een breed netwerk en gerichte vakinhoudelijke kennis die op diverse niveaus in de organisatie kan worden ingezet.

3.6 Logistiek

De logistieke bewegingen van de ingezamelde babyspullen en de samengestelde babystartpakketten vormen een belangrijke pijler onder de dienstverlening van Stichting Babyspullen. De processen hieromtrent zijn goed georganiseerd door vrijwilligers, maar is nog niet geoptimaliseerd en toekomstbestendig. Door de voorgenomen ontwikkeling en groei van de stichting, ligt er een knelpunt dat met een gedegen, efficiënt logistiek plan ondervangen wordt. De basis die hiervoor gelegd is, wordt in de komende jaren verder uitgewerkt. Zo wordt een tweede productielijn op de huidige locatie gerealiseerd, wordt het transport door het land efficiënter ingericht en wordt samenwerking gezocht met regionale partijen voor het opzetten van voorsorteercentra in het land. De optie van een tweede sorteer- en distributiecentrum staat op termijn open.

Een belangrijk element in de logistiek is de efficiënte inrichting van de inkoop en het voorraadbeheer. Artikelen moeten met minimale inspanning en tegen zo laag mogelijke kosten worden ingekocht. De insteek is dat de artikelen bij vaste groothandels worden ingekocht, in plaats van via diverse detaillisten.

De stichting wil op alle genoemde vlakken samenwerken met een netwerk van partners om de kosten te minimaliseren, risico's te spreiden en de continuïteit van het logistieke proces te waarborgen.

3.7 Marketing & Communicatie

Het vergroten van de bekendheid van de stichting is een blijvend belangrijk doel. Een grote naamsbekendheid heeft een positieve invloed op de hulpgevende (financiën, babyspullen en vrijwilligers) en op de hulpvragende kant (hulpverleners en afnemers pakketten).

Stichting Babyspullen moet een 'top-of-mind' positie in nemen bij alle ouders op het moment dat babyspullen opgeruimd worden. De stichting streeft ernaar om, naast het schenken aan familie en vrienden en verkoop via bijvoorbeeld Marktplaats, het derde alternatief te zijn voor ouders die een goede bestemming zoeken voor hun gebruikte babyspullen. Het doneren van babyspullen is vaak de eerste stap tot het verder steunen van de stichting, hetzij financieel, hetzij praktisch als vrijwilliger.



In het vergroten van de naamsbekendheid aan de hulpvragende kant zijn o.a. de contacten met gemeenten belangrijk. Zij hebben zicht op de doelgroep en hebben ook het netwerk in hun gemeente om de doelgroep efficiënt te bereiken. Maar de doelgroep wordt ook indirect bereikt via de hulpgevende kant. Mensen raken bekend met de stichting en weten de stichting niet alleen te vinden voor het doneren van spullen, maar ook voor het aanvragen van pakketten.

Stichting Babyspullen is een landelijke organisatie met een regionale focus. Dat wil zeggen dat in de verschillende regio's in het land regiocoördinatoren actief zijn die een belangrijke rol vervullen bij het (regionaal) op de kaart zetten van de stichting.

Hierbij maakt de stichting in haar kernboodschappen gebruik van de volgende vijf krachten:

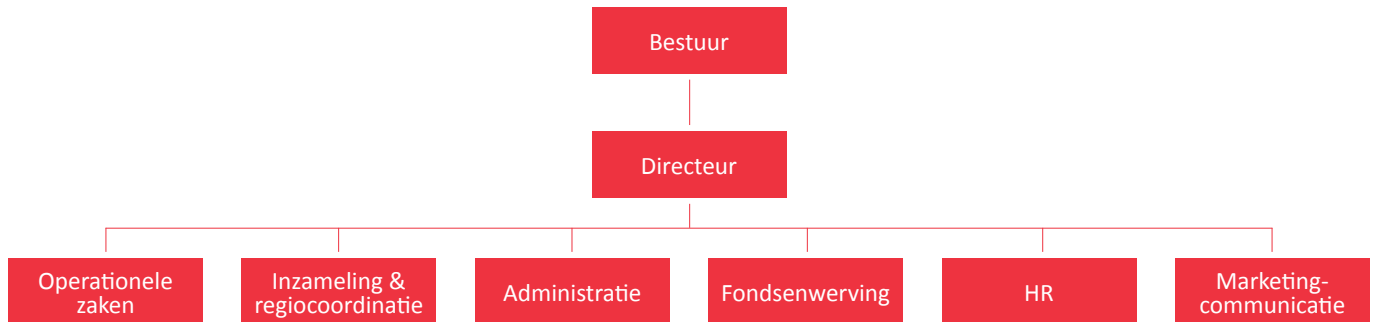
- De organisatie heeft een grote gunfactor;
- De pakketten worden gratis ter beschikking gesteld;
- De pakketten worden alleen verstrekt aan (aanstaande) ouders in Nederland die hulp écht nodig hebben;
- Verstrekking gebeurt uitsluitend via een landelijk dekkend en groeiend netwerk van professionele hulpverlenende instanties;
- De organisatie draait vrijwel volledig op betrokken en gedreven vrijwilligers.

Om de marketing en communicatie inhoud te geven wordt een breed scala van instrumenten ingezet, zowel offline als online. Aan de inzet van deze middelen ligt een meerjarenmarketing- en communicatieplan ten grondslag. Er gebeurt veel op het gebied van marketing en communicatie, maar er is nog veel winst te behalen. Het is een wens van de stichting om meer tijd en menskracht voor dit aandachtsgebied beschikbaar te krijgen.



4. Organisatiestructuur

De organisatiestructuur van Stichting Babyspullen ziet er als volgt uit:



De directie geeft leiding aan een operationeel team van medewerkers en vrijwilligers. Hierbij worden de volgende functies onderscheiden:

- Coördinatoren - deze functionarissen ondersteunen de directeur bij de dagelijkse aansturing van de vrijwilligers. Ieder aandachtsgebied heeft zijn eigen coördinator(en). Zij zijn verantwoordelijk voor de realisatie van de in het jaarplan gestelde doelen binnen hun aandachtsgebied, waarbij het motiveren en begeleiden van de vrijwilligers in het team uiteraard een belangrijke factor is. Voor de coördinatie van het primaire proces binnen de stichting is een dedicated kracht essentieel. De functie van operationeel manager wordt daarom vervuld door een van de twee betaalde krachten binnen de stichting.
- Vrijwilligers - binnen de stichting is een breed scala aan vrijwilligers actief. Mensen die in het land spullen inzamelen, promotie of transport verzorgen, zich bezig houden met fondsenwerving of administratie.

