

Jaarverslag 2022



Behouden, verbeteren en veranderen. Is de rode draad zoals we die in het afgelopen jaar hebben ingezet.

De start van het jaar begon waar 2021 eindigde, namelijk met een lockdown van nog eens 2 weken en dus gesloten winkels.

Einde Corona was de wens van iedereen. Echter, als gevolg van de uitbraak van de oorlog in Oekraïne werd 2022 nog veel extremer dan iedereen zou kunnen vermoeden.



We hebben een bescheiden bijdrage kunnen leveren voor de hulp aan vluchtelingen, samen met partners, waaronder ACV aan het begin van de oorlog hebben we kleding en slaapzakken kunnen doneren. Dit gebeurde op initiatief van de kerken in onze gemeenten. Van de Rotary Ede kregen we het verzoek, of wij samen met ACV en lokale ondernemers enkele Oekraïense gezinnen in Ede konden helpen met de inrichting van woningen.

De welvaart die voor velen zo vanzelfsprekend was stond onder grote druk.

De gevolgen waren voor niemand te voorzien, dit werd door veel mensen uiteindelijk, direct gevoeld in de portemonnee.

De klanten aantallen zullen door de situatie zeker beïnvloed zijn. Een duidelijke groei in bezoekers en belangrijker nog betalende klanten was het resultaat. Er werd door iedere klant meer gekocht en was het gemiddeld bon-bedrag hoger.

Op 1 november 2022 heeft de tussentijdse audit in het kader van 100% kringloop, plaatsgevonden.

Reactie op de tussentijdse toets:

"Restore is een uitstekend georganiseerde kringloop organisatie waarbij nadrukkelijk wordt gelet op mogelijke risico's en de gevolgen daarvan. De P&C cyclus staat op een hoog niveau. Afspraken en procedures worden goed opgevolgd en waar nodig aangepast."



Dit jaar is er hard gewerkt aan de vastgestelde verbeterplannen:

- 1) Verbetering door efficiëntie;
- 2) Omzet groei winkels met minder afvalstromen;
- 3) DVO afspraken aanpassen voor de 5 gemeenten, dezelfde diensten tegen gelijke kosten.

ACV was gestart met een strategische notitie, omdat we meer aansluiting zochten is er samen met KplusV een strategienota gemaakt voor de positionering SRK.

Mens:

Tijdens de RvT eind 2022 is nadrukkelijk aandacht gevraagd voor de ontwikkeling en instroom van mensen uit de verschillende doelgroepen. De verbinding met gemeenten moet niet alleen een focus financieel meekrijgen, ook milieucijfer en de SRK inspanningen voor de mens zijn belangrijke voor het succes van de kringloopactiviteiten.

De diverse doelgroepen worden begeleid door hiervoor opgeleide collega's op weg naar een mogelijke betaalde baan op de arbeidsmarkt.

- **Werkervarings-(leer)plekken**
- **Detachering**
- **Dagbesteding GGZ**
- **Vrijwilligers**
- **Onderwijs/stage praktijkleren**

Personeel, onze maatschappelijke rol!

Voor SRK en daarbij de opdrachtgevers (gemeenten) en partners is een mix van medewerkers een belangrijke basis voor de kostenbesparing op de af te nemen diensten. De zorg voor voldoende **werkervarings(leer)plekken** en ontwikkeling van de mens is wat ons hierbij onderscheid.

SRK werkt in het kader van de sociaal maatschappelijke doelstelling in de keten samen met veel partners zoals: **werkgeversservice-punten, Werkkracht, teams participatie van de diverse gemeenten en onderwijsinstellingen** *bijlage1.

Een laag werkloosheidscijfer in de regio en afname van mensen in het sociaal domein vraagt om actie. Openstaande vacatures waren ook bij ons zichtbaar en voelbaar. In gesprekken en werksessies intern en met o.a. Werkkracht werd actie gezet om meer **werkervarings-(leer)plekken** gevuld te krijgen.

In 2022 werd de overlegstructuur in samenwerking met participatiebedrijf Werkkracht aangepast.

Gemeente Veenendaal is met RSK eind 2021 een **detacheringstraject** gestart voor kandidaten die een uitkering krijgen vanuit de participatiewet. Op detacheringbasis kunnen deze mensen uit de doelgroep een baan voor 6 maanden krijgen. Doelstelling via werk en een contract doorgroeien naar een reguliere baan met ondersteuning van de Jobcoach van SRK. In 2022 zijn we van start gegaan met 3 kandidaten.

Samenwerking GGZ instellingen

Lopende samenwerking in de dagbesteding met begeleiders en cliënten van Toermalijn Bennekom, 's Heerenloo en Reinaerde. Bij Siza in Bennekom vindt al enkele jaren dagbesteding plaats in de vorm van controle en sortering van speelgoed.

Het binden en boeien van de vrijwilliger is belangrijk, landelijk is er een steeds grotere behoefte aan vrijwilligers en mantelzorgers. Het verloop met 25% onder de **vrijwilligers** is gelijk gebleven aan het voorgaande jaar 2021. Eind 2022 hebben we de lijst van vrijwilligers opgeschoond.



De werving van vrijwilligers is steeds een belangrijk punt van aandacht geweest op de social-media campagnes in de winkel en in advertenties. Ook via vrijwilligersorganisatie Malkander en Het Veens via nieuwsbrieven is er aandacht aan besteedt.

Onderwijs Diverse trajecten met studenten hebben voor SRK mooie producten opgeleverd, van onderzoeken tot geupcyclde producten. Hierdoor zijn jongeren bewust gemaakt om duurzamer te denken en na te denken over hergebruik van goederen. Met Werkkracht hebben we gesprekken gehad om ook een leertraject aan te bieden via de praktijkroute.

Stageplekken



SRK heeft erkenning voor veel functies om jongeren op het MBO een leerbaan aan te bieden, BOL (leren en korte stage) BBL (werken/leren en 1 dag naar school) in 2023 zullen we beide leerroutes aanbieden. Voor praktijkonderwijs Het Streek, Pantarijn en Het Perron zijn we een ideale plek voor stageopdrachten en actieve stages.

Kerngegevens Restore01-			
Peildatum	31-12-2020	31-12-2021	01-1-2022 31-12-2022
Aantal in loondienst	35 *4	31*4	33 *3
Aantal gedetacheerd incl. R4W *2	5	4	6
Aantal banen met subsidie	4	3	4
Aantal vrijwilliger	75	79	60
Aantal leerplekken/trajecten	15	7	9
Aantal participatie ladder	7	9	9
Aantal stagiaires	13	11	29
Aantal reclassering (personen tellen)*1	211	216	247

1 aangepast naar de aantallen per jaar o.b.v. registratie reclassering

2 drie personen uitstroom en 1 instroom R4W

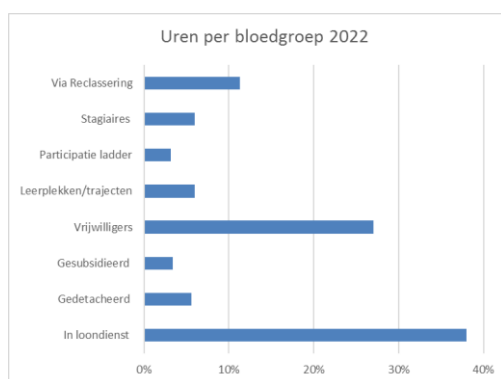
3 gemiddelde aantallen i.v.m. BKN rapport, (34 in rapport ACV Groep)

4 Twee langdurig zieken waren toen al vervangen

Kerngegevens Restore

Peildatum			31-12-2022	
Medewerker naar bloedgroep	aantal	FTE	verdeling	uur
In loondienst	33	28,15	38%	45.040
Gedetacheerd	6	4,13	6%	6.608
Gesubsidieerd	4	2,5	3%	4.000
Vrijwilligers	60	20,09	27%	32.144
Leerplekken/trajecten	9	4,2	6%	6.720
Participatie ladder	9	2,31	3%	3.696
Stagiaires	29	3,8	6%	6.080
Via Reclassering	247	8,3	11%	13.291
totaal	168	83,38	100%	117.579

o.b.v. 1.600 uur fte -afgeronde %



% verdeling zie boven

“Corona beperkingen hebben weer ruimte gemaakt voor vrijheid. We mogen weer gaan zoals we willen. En wat hebben we hard geknald in 2022. Een mooi bedrijfsresultaat kun je alleen met elkaar maken! Dat blijkt maar weer..... P&O functionaris

Milieu:

Naast de pijler “mens” zijn de activiteiten rond “milieu” onderscheidend voor SRK. We realiseren bij de inname van overige goederen en textiel voor de 5 gemeenten gezamenlijk een laag afvalpercentage en hierdoor een hoog milieu rendement (85%).

Stroom textiel uitgelicht i.h.k.v. de aanstaande UPV:

Textielinzameling bleef tot oktober op niveau, dit ondanks de angst van veel bedrijven voor de UPV Textiel per 1-1-2023. Voor veel ondernemers was en is niet duidelijk wat de mogelijke consequenties zijn bij het inzamelen van eigen textiel stromen. SRK heeft proactief de lokale textiel en kleding winkels benaderd rond dit thema, om samen te werken en hen uit te nodigen op het sorteercentrum. Door de oorlog in Oekraïne en de financiële gevolgen werden minder spullen ingeleverd. Spullen bleven langer in gebruik en er werd meer gedoneerd aan de verschillende goede doelen.

Schoon origineel textiel is onderdeel van de aangepaste wetgeving, dit om textiel te mogen exporteren. Extra personeel is aangenomen om deze en andere fracties te sorteren en het resultaat een extra impuls te geven.

Uit onderzoek blijkt dat we in de afgelopen jaren steeds meer dekbedden in de containers ontvangen dit jaar 84.760 kilo. Dit is momenteel een restafvalstroom met verwerkingskosten, inzameling en afvoer. In overleg met de gemeenten is een project gestart gedurende de periode 1-9-2022 t/m 31-12-2023. DE reden hiervoor was de bestaande infrastructuur te handhaven, alternatieven te onderzoeken en daardoor minder restafval te krijgen.



De container in de openbare ruimte is de belangrijkste bron. Bijna alle ondergrondse containers in Wageningen en Ede zijn eind 2022 uiteindelijk vervangen, er staan nog 2 in de planning om te wisselen. De kwaliteit van textiel is slechter ondergronds dan bovengronds

inzameling textiel geeft het volgende beeld:

Herkomst textiel 2022	Containers	Winkels	ABS	in route	divers	Totaal
Ede	506.425		59.800	2.641	16.357	585.223
Renkum	135.490		26.600	880		162.970
Renswoude	24.166					24.166
Veenendaal	269.792	41.260	50.040	3115		364.207
Wageningen	102.738		40.440			143.178
Totaal	1.038.611	41.260	176.880	6.636	16.357	1.279.744

In 2021 totaal 1.369.730 kilo (90.000 kilo hoger dan 2022). Dit is inclusief dekbedden.

UPV

De sector Textiel en mogelijk meer sectoren staan voor een grote transitie. Zo zullen afgedankte goederen door de branche zelf moeten worden ingezameld en is de gedachte dat de aanwezige infrastructuur intact blijft. Dit is ook de wens van de gemeenten. De bekostiging en de verantwoording van alle afval/grondstoffenstromen is nog onder regie van de gemeenten. SRK speelt hierbij een belangrijke rol en is derhalve veel in contact met lokale ondernemers en de gemeenten.

SRK zal regionaal acteren om de stroom naar de eigen organisatie te blijven borgen. De samenwerking met de gemeenten is hierbij blijvend noodzakelijk. Het behouden van de huidige infrastructuur is daarvan een belangrijk uitgangspunt.

Er gaat uitstel plaatsvinden voor minimaal een half jaar voor de invoer en momenteel wordt besproken of de gemeenten toch een belangrijke rol kunnen blijven worden toegedicht om verantwoordelijk te zijn voor de handhaving en infrastructuur van de UPV.

Naast UPV Textiel kwam ook de nadruk weer op UPV Elektrische apparaten te liggen.

Aanpassingen in de wetgeving geven Kringlooporganisaties ruimte om meer elektrische apparaten in te zamelen, te repareren en te hergebruiken. We hebben een WEB afdeling in gedachten Circulair Ambacht Centrum CAC ingericht waar reparatie kan plaatsvinden. Doelstelling voor de komende jaren meer werkplekken voor jongeren en techniek, meer producten hoger op de R ladder via testen, repareren en re-use.

Ingezamelde en verwerkte goederen 2022

	2019	2020	2021	2022
Boeken	143.164	145.719	116.330	134.043
Huisraad	217.371	210.319	190.435	255.271
Metalen	66.754	105.540	86.101	97.205
Meubilair	383.463	313.145	249.745	309.423
WEB	139.747	132.200	121.488	126.591
Kringloopgoederen excl textiel	950.499	906.923	764.099	922.533
Textiel	1.397.083	1.448.755	1.369.730	1.279.744

Jaar	2019	2020	2021	2022
Totaal kringloop en Textiel	2.347.582	2.355.678	2.133.829	2.202.277

gehaald en gebracht kringloopgoederen	2020				2021			
	Ede	Renkum	Veenendaal	Totaal	Ede	Renkum	Veenendaal	Totaal
in aantal kilogrammen								
gehaald op verzoek	138.500	25.500	75.200	239.200	110.200	38.400	104.700	253.300
inboedels	26.300	3.900	11000	41.200	0	0	0	0
gebracht kringloopbrengstation	132.000	54.600	89.000	275.600	89.500	38.300	75.000	202.800
gebracht bij winkel	108.400	0	174.100	282.500	88.100	0	187.700	275.800
totaal	405.200	84.000	349.300	838.500	287.800	76.700	367.400	731.900
aantal adressen	1.425	242	950	2.617	1.543	201	1.115	2.859

In 2022 is een DVO afgesloten met de vijf gemeenten waardoor ook de gegevens van iedere gemeente wordt gecommuniceerd.

Gehaald en gebrachte kringloopgoederen	2022					
	Ede	Renkum	Veenendaal	Renswoude	Wageningen	Totaal
In aantallen kilogrammen						
Opgehaald op verzoek	136.404	41.756	117.848	5.813	17.335	319.156
Gebrachte kringloopgoederen	97.112	29.877	79.550	0	5.318	211.857
Gebracht bij winkel	162.580	0	228.940	0	0	391.520
Totaal	396.096	71.633	426.338	5.813	22.653	922.533
Aantal adressen	1.690	224	1.151	15		3.080



2884 ton CO² besparing

De bedrijfsleider Logistiek en transport kijkt terug: "Ophalen bij de klant, aannemen van de klant bij onze brengpunten, grof sorteren, controleren, repareren, als materiaal verwerken, restafval afvoeren, winkel goederen na bestelling, klaar zetten, de winkels bevoorraden en weer afleveren bij een nieuwe klant. Dat is het proces dat de werkplaatsen en transport dagelijks uitvoeren. Onmisbare schakels in het werkproces van van Restore.

In de berekening van materiaal en productgebruik, hebben we de door onze partner KringTex verwerkte textiel met nog enig restafval meegenomen. We hebben dit in onderstaande schema met ketenverantwoordelijkheid opgenomen.



Binnengekomen goederen 2.202.277KG	
Verkochte goederen	1.410.256KG 64%
Verwerkt naar grondstoffen	461.201KG 21%
Verwerkt <i>afval</i>	330.820KG 15%
Milieu rendement	85%

Al onze inspanningen hebben tot bijgaande hergebruik geleid:

Het percentage restafval is met 30.000 kilo gedaald doordat we met de demontage van goederen zijn gestart.

Door beter te sorteren zijn ook opbrengsten gerealiseerd voor grondstoffen deze grondstoffen hebben hun route naar derden gevonden voor hergebruik.

Elektrische apparaten worden ter reparatie aangeboden waardoor de recycling wordt uitgesteld en de levensduur wordt verlengt.

Markt, winkel en digitaal

Ondanks dat de **winkels** de eerste twee weken van 2022 door corona gesloten zijn geweest is de winkelomzet boven begroting afgesloten.

Daarentegen zijn de resultaten van de **webshop** beduidend minder ten opzichte van 2021. Reden hiervan is dat de winkels in 2022 open waren. Ondanks dit blijven we de webshop hanteren maar nu meer als etalage dan als verkoopkanaal.

We merken dat de klant graag in de winkel wil shoppen en de spullen wil zien, immers het is een gebruikt product. Marktplaats is een mooi alternatief en heeft voldoende potentie voor extra omzet en is groeiende.

Marktplaats is in 2022 een succes gebleken om aanvullende omzet te genereren. In 2021 hebben we, i.v.m. corona en bijbehorende winkel sluiting het gehele assortiment aangeboden. In 2022 hebben we marktplaats gebruikt voor het verkopen van duurdere items en verzamelobjecten uit alle assortimentsgroepen.

Burgers gunnen hun goederen een tweede leven en leveren deze aan de achterzijde van de winkels in. Vervolgens worden de goederen aan de voorzijde verkocht en gaan de spullen naar nieuwe eigenaren/klanten. Zo klinkt dit proces éénvoudig maar wat komt erbij kijken, aldus de bedrijfsleider winkels!

De goederen die binnenkomen worden gecontroleerd en ingedeeld in categorieën. Elk artikel is uniek en wordt geprijsd voordat deze op de schappen komen. Elk artikel wordt op categorie, soort en kleur ingedeeld in de winkel en aangevuld. Bij het wachten op een nieuwe eigenaar van een product worden deze 'gespiegeld' en gestoft. Wanneer er vragen zijn krijgt de nieuwe eigenaar antwoorden van vakbekwame verkopers.

Daar de werkzaamheden divers zijn werken wij met verschillende doelgroepen om een product een tweede leven te gunnen aan de klant die het nodig heeft en op deze manier sparen we het milieu.

Klant tevreden, wij tevreden!

Onderzoek

De ambitie voor 2022 was het doorgroeien van omzet, met een goede mix van goederen op de beschikbare m2. Gevulde mandjes met per klant een hoger gemiddeld bon-bedrag. Uit het jaarlijks gehouden postcode-onderzoek werd wederom bevestigd dat delen van de gemeente niet op de SRK winkel zijn gefocust, dit door gebrek aan vervoer en afstand van woonadres naar de winkel. In 2023 zullen we daarom naast de bestaande klant, meer klanten in de gemeente Ede en Veenendaal aan SRK proberen te binden door gerichte acties in postcode gebieden die nu nog geen vaste klant zijn.

De naambekendheid SRK is hoog.

In 2022 is op verschillende plekken onderzoek gedaan naar klant-, marktgegevens en tevredenheid. Verder zijn in de winkels 2 postcode-onderzoeken uitgevoerd

Kringloopdagen

Voorheen was de kringloopdag (1^{ste} zaterdag van oktober) groots in opzet en omzet. Nadat het nieuwtje eraf was zagen we de inspanningen niet terug in de omzet en besloten we van een kringloopdag een kringloopweek te maken met als hoogtepunt de kringloopzaterdag.

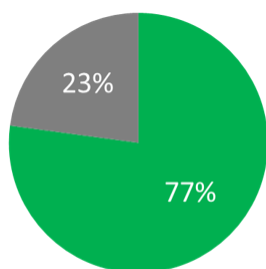
Net zoals voorgaande jaren blijft het een feestje en is het een hele mooie PR voor de Restore wat nu weer een leuke omzet genereerd.

Eén van de omzetgroeiers was textiel. Vanaf de 2^e helft van 2022 steeg de vraag explosief.

Eén van de postcodeonderzoeken had als doel om te analyseren hoeveel **toeristen** in de vakantieperiode kochten in de onze winkels

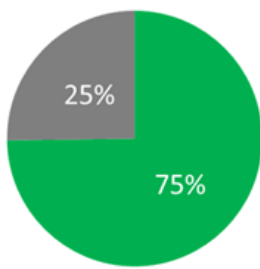
Winkel Ede	23%
Winkel Veenendaal	25%

Winkel Ede



■ Binnen de regio ■ Buiten de regio

Winkel Veenendaal



■ Binnen de regio ■ Buiten de regio

Uit het klantentevredenheid-enquête enkele uitkomsten;

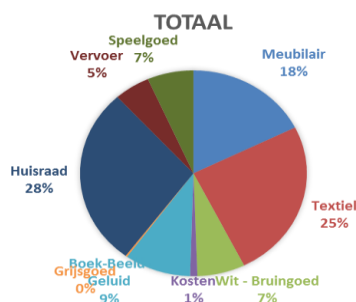
- 75% van de klanten werden begroet
- 91% vonden de medewerkers klantvriendelijk
- 91% vonden de medewerkers vakbekwaam
- 95% vonden de winkels overzichtelijk
- 86% vonden het aanbod van assortiment goed
- 65% van de klanten was het eens met de prijzen

Naast onderzoek is ook analyse erg belangrijk. Hieronder de verhouding beschikbare meters per afdeling t.o.v. omzet bedrag per m². Dit is belangrijk voor te maken keuzes, volume goederen t.o.v. goederen met kleinen bedragen in grote hoeveelheden. In 2023 wordt de afdeling opnieuw gemeten om de juiste keuze te maken. Doel blijft een hoger gemiddeld bon-bedrag en groei bezoekers en betalende klanten.

Aandeel afdelingen naar m²:

M ² verdeling	V'daal	Ede	Beide
Huisraad	11%	15%	13%
Fietsen	7%	2%	5%
Textiel	17%	31%	24%
Meubilair	35%	32%	33%
W B + Grijsgoed	10%	7%	8%
Boek-Beeld- Geluid	7%	5%	6%
Speelgoed	7%	6%	6%
Kassa	7%	2%	4%

Omzet verdeling per afdeling:



Kerngegevens Restore				
	2019	2020	2021	2022
Ingezameld textiel	1.397 ton	1.449 ton	1.369 ton	1.279 ton
Overige goederen	950 ton	907 ton	764 ton	922 ton
Vermeden CO2	3.367 ton	3.139 ton	2.748 ton	2.884 ton
Klantgegevens winkel				
Aantalbetalende klanten	126.600	115.605	102.292	140.040
Gemiddeld besteed bedrag	€ 7,47	€ 7,46	€ 8,07	€8,36/€7,90
Totaal aantal stuks verkocht	380.852	358.459	354.328	458.110
Gemiddelde prijs per artikel	€ 2,42	€ 2,41	€ 2,30	€2,56/€2,39

Het GBB en Gem prijs per artikel kent 2 waarden:

- De eerste alle omzet inclusief derden en marktplaats
- De tweede cijfers specifiek winkel/kassa

De werkplaatsen voor fietsen laten de volgende resultaten zien.

jaar	Aantal fietsen inzamelen	repareren	Carrière fietsen afgeleverd	Verkoop Winkel en MP	Verkocht totaal
2021	4274	1028	100	865	965
2022	3964	1004	104	873	977

Jaarlijks vindt overleg en evaluatie voor gemeente projecten plaats.

Zo is voor Ede de inzameling zwerffietsen en de productie van Carrière fietsen weer positief beoordeeld. Continuering is vastgelegd om in 2023 onze diensten weer te mogen aanbieden.

Refurbished fietsen Ede

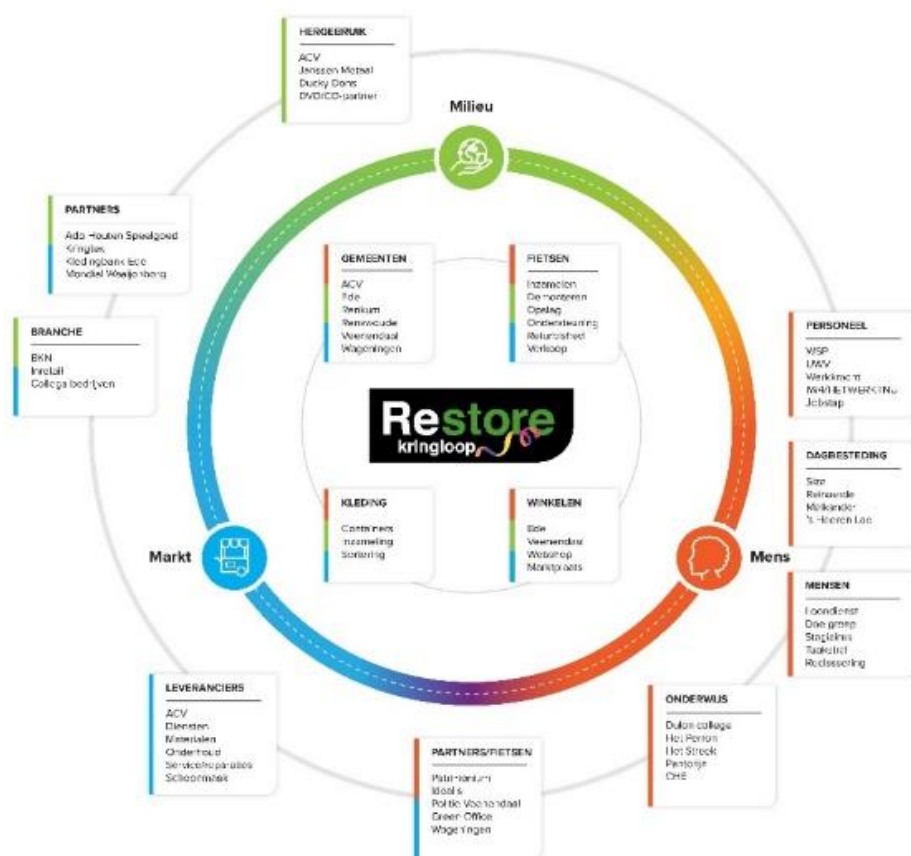
Het project 'carrièrefiets' is net als in 2021 in 2022 weer succesvol geweest. De gemeente Ede verwijst mensen door, zodat ze gebruik kunnen maken van deze regeling.

Samenwerking en ontwikkeling:

Er is een nieuwe website ingericht met actuele informatie voor bezoekers en klanten. De webwinkel heeft ook een update gehad binnen de nieuwe website, we zetten deze uiting nu meer in als etalage.

Ons netwerk (bijlage 1)

Restore is een keten van ketens gebleken. Rond de mens zoals beschreven in het jaarverslag maar ook rond milieu uitdagingen wordt samengewerkt met diverse partijen. In onderstaande schema zijn de verbanden te zien.



Social media

Contact klanten	2020	2021	2022
Facebook	1.862	2152	2337
Twitter	339	338	336
LinkedIn	136	162	197
Instagram	300	388	552
Google reviews	20	102	88

We zien dat het gebruik van social media belangrijk is voor de zichtbaarheid en naamsbekendheid van de organisatie. We communiceren naast acties/seizoen ook steeds meer artikelen rond de mens en het milieu.

De groei zit in de vaste klantgroep Facebook en de jongere klant vindt ons ook steeds meer op Instagram. De beoordelingen zijn positief, op klantreacties reageren we snel. Totaal hebben 20.000 bezoekers ons via google gevonden voor: route informatie en telefoonnummer naar de winkels. De overige bezoekers gingen via de nieuwe website op zoek naar informatie.

Exploitatie

Exploitatie 2022	
Kostprijs verkopen	8%
Personeelskosten	59%
Kantoorkosten	1%
Verkoopkosten	1%
Kosten activa	5%
Huisvestingskosten	24%
Algemene kosten	2%



SRK ontwikkelbedrijf waar de ontmoeting en kennisdeling centraal staat.