

Groningen, 15 november 2020

**Betreft:** Nieuwsbrief tienpuntenplan

Beste klanten en vrijwilligers van de Voedselbank,

Begin oktober hebben we u gevraagd mee te denken met de Voedselbank en het Tienpuntenplan. Ruim 100 klanten en vrijwilligers hebben meegedacht, fijn! In deze nieuwsbrief geven we enkele resultaten. Op de site [www.tienpuntenplan.nl](http://www.tienpuntenplan.nl) kunt u onder het kopje "Meedenken en resultaten" alle resultaten vinden. Hier volgt een korte samenvatting:

### Beoordeling Voedselbank

Driekwart van de klanten geeft aan (meestal) tevreden te zijn met een Voedselbank, een kwart soms wel of soms niet. Niemand is echt ontevreden. Klanten vinden dat het goed gaat, zijn dankbaar met de producten die ze krijgen, hoe de organisatie geregeld is en de vriendelijkheid van de vrijwilligers. Een tiental klanten geeft spontaan aan dat ze snappen dat het in deze Corona-maanden lastig is voor de Voedselbank om iedereen voldoende aanbod te geven.

Verscheidene klanten geven aan dat ze hopen snel weer terug te kunnen naar het supermarktmodel, dan kan je beter rekening houden met je eigen voorkeuren. Tabel 1 geeft de meest genoemde reacties.

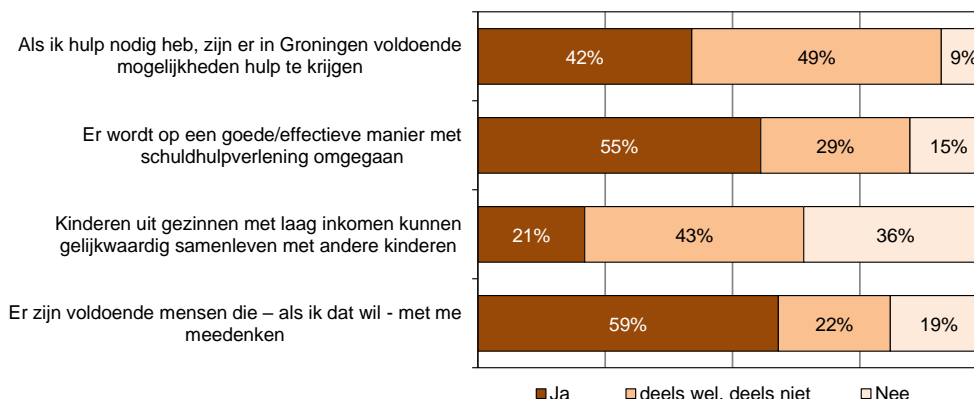
**Tabel 1:** Wat gaat goed bij de Voedselbank en wat kan beter (door de klanten van de Voedselbank)

Wat gaat goed	Wat kan beter
1. Gaat goed zo, prima, tevreden, dankbaar (25x)	1. Jammer niet altijd rekening met voorkeuren/allergieën, beter afstemmen met persoonlijke wensen (8x)
2. Vrijwilligers (vriendelijk, praten met je) (18x)	2. Verdelen producten per type huishouden kan beter (7x)
3. Gehele organisatie, goed geregeld (14x)	3. Al een tijdje geen/weinig vlees (6x)
4. Goede omgang met corona, passende regels (13x)	4. Hoop dat we snel weer uit mogen zoeken in winkel (6x)
5. Dat de Voedselbank er is, dat je producten krijgt (12x)	5. Soms verse producten niet meer goed, over datum (5x)
6. Dat afhaalmoment bepaald is (eigen tijdstip) (11x)	6. Hoop op meer variatie (5x)
7. Behulpzaam, meedenkend (10x)	7. (Laatste tijd) te weinig aanbod (4x)
8. Begrip: Snap dat het lastig is dat Voedselbanken in deze tijd minder producten krijgen (8x)	8. Te veel brood in tas (moet soms wat weggooien) (4x)
9. Variatie in aanbod (groente, brood, vlees) (7x)	9. Beter kijken naar type huishouden met inpakken (4x)
10. Snelheid, weinig wachttijden bij uitgifte (5x)	10. Pasje: Melden dat pasje bijna is verlopen. Het verlengen van pas loopt nog wel eens langs elkaar heen (3x)
11. Ze gaan met je om als mens, niet met de armoede (4x)	

### Meedenken met het Tienpuntenplan

Met het Tienpuntenplan probeert de Voedselbank de Armoede breder aan te pakken. De klanten van de Voedselbank hebben vier stellingen beoordeeld. Relatief veel respondenten twijfelen over de stelling of kinderen uit gezinnen met een laag inkomen gelijkwaardig kunnen samenleven met andere kinderen. In tabel 3 geven de klanten een toelichting.

**Grafiek 2:** Vier stellingen over hulp en thema's Tienpuntenplan



Zoals gezegd konden de klanten – als ze dat wilden – hun antwoord toelichten. Ook hier worden complimenten en verbetertips gegeven.

**Tabel 3:** Complimenten en verbetertips op stellingen over algemene hulp, schuldhulpverlening, kinderen in Armoede en verbinding

	Positief	Verbetertips
Algemene hulp	1. Goed in Groningen, instanties helpen (13x) 2. Blij met hulp Wij-team, behulpzaam (9x) 3. Blij/tevreden met hulp van GKB (5x) 4. Goede dienstverlening, krijgt goede hulp (5x) 5. Positief over vele instanties Zeecontainer, Voedselbank, Stadgers Hand in Hand, Kopland, Quiet, Humanitas	1. Je wordt van kastje naar de muur gestuurd (7x) 2. Lange wachttijden voordat je geholpen wordt (4x) 3. Moeilijk vinden goede gemeentelijke loket (4x) 4. Te weinig informatievoorziening (3x) 5. Te (veel) bureaucratie, papieren, regels (3x) 6. Weinig empathische communicatie (3x) 7. Uitkering is te laag, niet rond van uitkering (3x) 8. Schaamte, het steeds moeten vragen om hulp (3x)
Schuldhulpverlening	1. Mensen denken/helpen mee, begripvol (10x) 2. Traject loopt goed (8x) 3. Eerlijke behandeling (4x) 4. Goede ervaringen met GKB (4x)	1. Lange wachttijd voor dat je geholpen wordt (als je eenmaal geholpen wordt, gaat het vaak beter) (7x) 2. Schuldsanering duurt jaren, vaak het gevoel dat het niet opschiet (5x)
Kinderen in Armoede	1. Leuke activiteiten, zaken: speelgoed voor Sint, extra's voor vakantie, verjaardagdozen (6x) 2. Stichting Leergeld, toegang tot Leergeld (4x) 3. Groningen heeft goede minimaregelingen, er wordt veel gedaan voor kinderen (3x)	1. Fietsenplan is gestopt, kansen op nieuwe fiets (4x) 2. Graag hoger kinderbudget of stijging uitkering (ook als ze 18+ zijn, anders valt alles weg) (4x) 3. Neergekeken op kinderen die weinig hebben (4x) 4. Qua duurdere merken horen ze er niet bij (3x)
"Samenwerken/verbinden"	1. Familie, vrienden, partner (11x) 2. Goed netwerk, sociale contacten (9x) 3. Wij-team (contact is onvervangbaar) (4x) 4. Maatschappelijk werk (3x)	1. Doorschaamte, wil ik niemand belasten (5x) 2. Niet veel contact, zeker niet door corona (3x) 3. Beperkt netwerk, weinig contacten (2x) 4. Weinig kennis bij wij-team (2x)

### Tips en suggesties van vrijwilligers

Ook de vrijwilligers hebben meegedacht. In het rapport op de website vindt u de resultaten. De vrijwilligers geven 11 tips en suggesties die kunnen helpen om wat aan de armoede te doen.

**Tabel 4:** Tips die vrijwilligers van de voedselbank meegeven om stap voor stap wat aan Armoede te doen

Tip 1: Vergeet het goede niet!	: Er wordt best veel gedaan, Voedselbank, gemeente, kerken en andere organisaties dragen hun steentje bij.
Tip 2: Persoonlijke (individuele) aandacht	: Vraag mensen persoonlijk waar hij/zij behoefte aan heeft. "Vul de antwoorden niet voor ze in"!
Tip 3: In gesprek gaan én blijven!	: Dat ze gezien worden, dat iedereen in de straat, de winkels en elders af en toe een praatje met hen maken
Tip 4: Zorg dat hulp bij aanvang voldoende snel, passend en adequaat is	: Schuldsanering blijft probleem waar je niet gemakkelijk uit komt, adequate hulp is wenselijk
Tip 5: Ook kleine beetjes aandacht helpen	: Een keer een extraatje, gewoon iets leuks, wordt erg op prijs gesteld
Tip 6: Onderschat het probleem van een sociaal isolement niet	: Vrijwilligers benadrukken het probleem van het voorkomen van een sociaal isolement. Met weinig geld kan je niet overal aan meedoen
Tip 7: Meer bekendheid van organisaties en wat ze doen en kunnen betekenen	: Er zijn veel organisaties en even zoveel mogelijkheden tot ondersteuning, maar lang niet alle mogelijkheden zijn bij iedereen bekend
Tip 8: Meer aandacht voor participatie	: Belang van begeleiden naar een vorm van participatie, waardoor waardering en respect ook hen deelachtig wordt
Tip 9: Systeemaanpassing nodig, armoede en schulden mag geen verdienmodel zijn	: Zolang het systeem toestaat dat "armoede en schulden" een verdienmodel is wordt er voorbij gegaan aan de persoon die dit treft.
Tip 10: Tegengaan van een toenemende tweedeling	: Het is belangrijk om te proberen om zoveel mogelijk mensen binnen de cirkel van de samenleving te houden
Tip 11: Gebruik maken van Sociale media	: Aandacht is goed, denk ook aan sociale media, eventueel influencers

### Toekomst

Binnen enkele weken zullen we de resultaten met enkele klanten van de Voedselbank bespreken, om te kijken wat we beter kunnen doen. Daarnaast blijven we in de komende maanden het Tienpuntenplan versterken. U kunt ons blijven volgen op de site [www.tienpuntenplan.nl](http://www.tienpuntenplan.nl). Reageren mag altijd! In de eerste maanden van 2021 vindt de volgende ronde van het Meedenkpanel van het Tienpuntenplan plaats! We hopen weer op jullie medewerking.