



VOEDSELBANKEN.NL

Stad Groningen

Nieuwsbrief voor klanten en vrijwilligers

Panelonderzoek onder klanten van de Voedselbank

Afgelopen zomer hebben we per mail een vragenlijst gestuurd naar onze klanten met vragen over onze service. Daar hebben bijna 100 mensen op gereageerd, daar zijn wij heel blij mee. Want tips en suggesties voor verbetering horen we graag en voor zover mogelijk proberen we er ook iets mee te doen.

1. Opmerkingen over versheid van geleverde producten

Er waren veel opmerkingen over "producten over datum, groenten en fruit te oud". Helaas zijn we afhankelijk van producten die we krijgen en soms krijgen we verse producten die echt heel snel bederven. We proberen de producten altijd goed te koelen en snel uit te leveren. Dat lukt niet altijd. We blijven ons best doen.

2. Opmerkingen over de houdbaarheidsdatum op producten

Soms staat op producten een THT-datum van al een maand geleden. En sommige klanten gooien dat dan weg. Dat is niet nodig!

Hoe zit het nou precies met die houdbaarheidsdata?

Wij houden ons aan alle richtlijnen van de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit en we worden hier regelmatig op gecontroleerd. Maar het is goed om uit te leggen wat de verschillende houdbaarheidsdata betekenen:

- *Vooraf de 'te gebruiken tot'-datum (TGT) komt heel precies voor de voedselveiligheid. Dit wordt gebruikt voor bijvoorbeeld vlees en vis waarbij het op een gegeven moment daadwerkelijk gevaarlijk kan zijn om het nog te consumeren. Wij verstrekken geen voedsel na de TGT-datum.*
- *De 'tenminste houdbaar tot'-datum (THT) geeft een garantie tot wanneer een product nog optimaal smaakt. Het verschilt per product wanneer het écht niet meer goed is. Droogwaren zoals pasta en rijst of conserven in blik zijn bijvoorbeeld nog jaren na de THT-datum te eten. Daarom mogen wij voedsel na de THT-datum nog uitdelen.*

De uitleg van THT- en TGT-datum gaan we binnenkort als poster in de cliëntenruimte ophangen, zodat dit voor klanten en vrijwilligers weer helemaal duidelijk is.

2. Vragen en opmerkingen over de samenstelling en de omvang van het meegegeven pakket

- "Graag meer gezond eten, rekening houden met dieet en allergieën."
- "Teveel brood, veel spullen gebruiken we niet, meer vlees(waren), aardappels."
- "Weinig schoonmaakmiddelen, hygiëne producten."
- "Hoe zit het met het verschil in de pakketten tussen alleenstaanden en gezinnen"

Dit speelde vooral toen de tassen werden ingepakt. Sinds 11 oktober is onze winkel weer open en kunnen klanten zelf de producten uitkiezen.

3. Graag weer keuzevrijheid in de producten

Er waren veel verzoeken om het supermarktconcept weer terug te krijgen. Goed nieuws: de supermarkt is op 11 oktober weer open gegaan.

4. Locatie

Niet iedereen is gelukkig met de locatie aan de Ulgersmaweg. Dit zijn vooral opmerkingen van mensen die in Vinkhuizen en in Haren wonen. Dit horen we vaker. Daarom gaan wij de mogelijkheid tot meer uitgiftepunten onderzoeken.

5. Opmerkingen over hulpverleners, en hulporganisaties

We hebben ook een aantal vragen gesteld over hulpverleningsorganisaties. Reacties zijn verdeeld, een veel gehoorde klacht is: "de weg niet kunnen vinden in het oerwoud van organisaties", "van het kastje naar de muur gestuurd worden". Daar hebben we binnen de voedselbank nu een informatieteam voor ingesteld. Heb je vragen: mail dan naar informatieteam@voedselbank-groningen.nl. We hebben het rapport ook naar de verschillende organisaties gestuurd en gaan in gesprek over verbeteracties.

Voor wie het hele onderzoeksrapport wil lezen: dat is te vinden op [onze website](#).

Met vriendelijke groet,
Het bestuur van de Voedselbank Stad Groningen