



Klanttevredenheidsonderzoek Voedselbank 2023

Juni 2023

INHOUD

Samenvatting	3
1. Inleiding	5
2. Klanttevredenheid met Voedselbank	6
2.1 Tevredenheid dienstverlening	6
2.2 De belangrijkste positieve punten	6
2.3 Wat kan er beter	7
3. Beoordeling vijf aandachtspunten	8
4 Beoordeling ligging Voedselbank en eigen winkelgedeelte	9
4.1 Beoordeling ligging Voedselbank en uitgiftepunten	9
4.2 Beoordeling winkelgedeelte	9
5. Samenwerking van de Groninger hulporganisaties	10
5.1 Complimenten en kritische noten	10
6. Beoordeling mogelijkheden van hulp	12
6.1 Beoordeling mogelijkheden om hulp te krijgen	12
6.2 Duidelijk waar hulpvraag gesteld kan worden	14
7. Samen denken aan toekomst	15
8. Tot slot	16
8.1 Persoonlijke vragen	16
8.2 Bespreking van resultaten	16
8.3 Slotopmerkingen	17
Bijlage: vragenlijst	18

SAMENVATTING

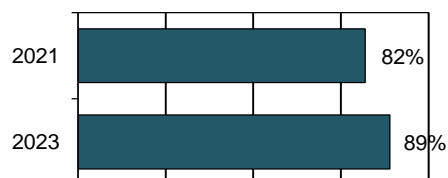
In mei/juni 2023 hebben 619 bezoekers van de Voedselbank een uitnodiging gehad voor een kort tevredenheidsonderzoek, waarvan er 150 (24%) binnen twee weken hebben gereageerd. Hieronder volgt een korte samenvatting van de resultaten.

H2. Tevredenheid dienstverlening

Van de bezoekers is 89% (meestal) tevreden met de dienstverlening van de Voedselbank, dit is 7% meer dan in 2021.

Als gevraagd wordt wat er goed gaat en wat er beter kan, krijgen de medewerkers de meeste complimenten.

Grafiek S1: % (meestal) tevreden met Voedselbank (n=150)



Over de variatie van het aanbod worden de meeste verbetertips gegeven, al geven veel bezoekers aan dat ze al erg tevreden zijn met wat ze krijgen.

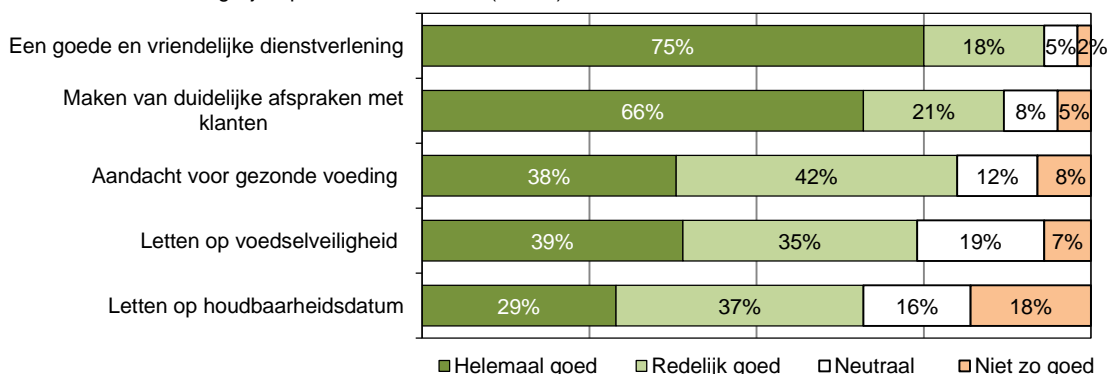
Tabel S2: Top 5 positieve punten en verbetertips

Positieve punten	Verbeterpunten
1. Medewerkers/vrijwilligers (94x) : Vriendelijk, behulpzaam, meedenkend, attent, respectvolle behandeling	1. Aanbod (46x) : Meer (variatie aan)vlees/kaas, eiwitten zijn belangrijk, Door crisis zie je dat aanbod minder wordt
2. Algemene tevredenheid (47x) : Alles is prima, dankbaar, dat het er is, het helpt echt in tijden van nood	2. Organisatie van ophalen/tijdblokken (25x) : Mensen aan het eind van een dag(deel) hebben (vaak) minder keus
3. Aanbod (32x) : Voldoende en goed aanbod (brood, verse groente, fruit, goede producten), best nog veel variatie	3. Houdbaarheidsdatum (10x) : (Nog) beter op (houdbaarheid) letten (soms op dezelfde dag nog gegeten worden))
4. Organisatie/systeem (26x) : Goed georganiseerd. Systeem van tijdvakken, duidelijke manier van werken	4. Medewerkers (9x) : verschillende verbetertips voor medewerkers
5. Winkel/locatie (15x) : Zelf keuze(s) kunnen maken, zelfbediening	5. Informatie/communicatie (6x) : vooral kijken of de onenigheid in de rijen, het voor kruipen tegen gegaan kan worden

H3. Beoordeling vijf aandachtspunten

Klanten hebben vijf aspecten beoordeeld, die alle voor de Voedselbank belangrijk zijn. Onderstaande grafiek laat zien dat de dienstverlening en de duidelijkheid van de afspraken hoog worden beoordeeld. Ook over gezonde voeding, voedselveiligheid en de houdbaarheidsdatum wordt door de meerderheid positief geoordeeld. Toch worden er bij deze aspecten ook wel enkele kanttekeningen gemaakt, waarbij veel klanten tegelijkertijd begrip tonen omdat ze beseffen dat het voor de Voedselbank ook lastig is.

Grafiek S3: Beoordeling vijf aspecten Voedselbank (n=150)



H4. Ligging (uitgiftepunten) Voedselbank en winkelgedeelte

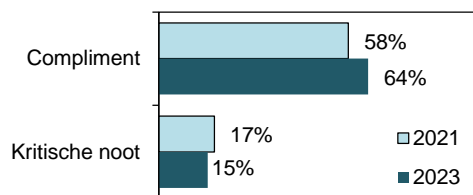
De Voedselbank ligt aan de Ulgersmaweg. Daarnaast kent de Voedselbank drie uitgiftepunten, te weten in Haren, Hoogkerk en Vinkhuizen. Ruim negen op de tien klanten vindt dat dit voldoet. Natuurlijk kent het wel enige minpuntjes, zoals de afstand tot bepaalde wijken. Ook de reparatie van de Korrebrug wordt een paar keer als "lastig" genoemd.

In de coronatijd is het winkelgedeelte in de Voedselbank aan de Ulgersmaweg een tijd gesloten geweest. Inmiddels is de winkel al weer ruim een jaar open. Maar liefst 99% van de klanten geeft aan (redelijk) tevreden te zijn met de indeling en de werking van de winkel.

H5. Complimenten en kritische noten

De hulpverlening in Groningen aan mensen met een minimum inkomen bestaat uit vele organisaties. De bezoekers hebben iemand of een organisatie een compliment of een kritische noot mogen geven. Net als in 2021 worden er meer complimenten dan kritische noten gegeven. Omdat dit een onderzoek onder bezoekers van de Voedselbank betreft, wordt logischerwijze de Voedselbank het vaakst genoemd.

Grafiek S5: Complimenten/kritische noten (n=150)



H6. Beoordeling mogelijkheden van hulp

Van de klanten van de Voedselbank vindt 45% dat mensen bij een hulpvraag voldoende hulpmogelijkheden zijn en 5% vindt van niet. De rest geeft aan voor sommige zaken wel en voor andere niet. Voor iets minder dan de helft is het (meestal) duidelijk is bij welke organisatie ze hier hiervoor terecht kunnen. Voor 13% is dit niet duidelijk en voor de rest soms wel/soms niet. Onderstaande tabel geeft een doorsnede van de toelichtingen van zowel mensen die tevreden zijn, als mensen die aangeven dat het deels beter kan.

Tabel S6: Toelichtingen op beoordeling mogelijkheden om bij hulpvraag ook hulp te krijgen

Positieve toelichtingen	Verbeterpunten
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tevreden over hulp van meerdere instanties die ze kregen ➤ Tevreden dat er veel mogelijkheden zijn voor alle vragen ➤ Tevreden over WIJ, waar je voor vrijwel alles terecht kan ➤ Voor welk thema je ook hulp bij nodig hebt, er is hulp voor ➤ Fijn dat er met WIJ 1 aanspreekpunt is voor al je problemen en dat je vanaf daar samen de instanties kunt aanschrijven ➤ De hulporganisatie zijn behulpzaam (zowel gemeente, Voedselbank, kledingbank als het WIJ- team) ➤ Ik schaamde me enorm dat ik langs moest komen, en de medewerkers op het bureau van de Voedselbank verlaagden deze drempel enorm door hun vriendelijkheid en compassie 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Je moet als doelgroep de hulp wel weten te vinden ➤ Hulp moet de doelgroep eerder serieus nemen ➤ Er valt nog te winnen met begrijpend luisteren, maatwerk ➤ Teveel papierwerk/protocollen ➤ Stroperigheid/van kastje naar muur ➤ Bereikbaarheid van de instanties ➤ Te weinig woningaanbod ➤ Re-integratie kan beter

H7. Samen denken aan toekomst

De Voedselbank is geregeld in gesprek met andere organisaties, zoals Gemeentelijke KredietBank, WIJ, Maxima, Stichting Zeecontainer, Stadgers Hand in Hand, Humanitas en andere organisaties. De respondenten hebben aangegeven, aan welk onderwerp er in het komende jaar zeker aandacht besteed moeten worden. Onderstaande tabel geeft de genoemde top 7, met als "kleuring per thema een citaat.

Tabel S7: Thema's voor het komend jaar (incl. een willekeurig citaat van een klant)

1. Financiën (25x)	"Als je wilt dat mensen zelfredzaam zijn, is het belangrijk dat je met de financiën rond kan komen om het nodige te bekostigen (budgetbeheer)"
2. Stress/schaamte (21x)	"Als je onder het minimum leeft, is elke dag stressvol. Er is schaamte bij mensen om over bovenstaande te praten en dat vreet ze op"
3. Schoolgaande kinderen (16x)	"Kinderen die nooit op verjaardagsfeestjes worden uitgenodigd of beoordeeld worden op hun kleding, vind ik heel erg"
4. Gezondheid (15x)	"Qua gezondheid is er zeker nog veel te winnen. Meer balans in gezonde producten, goedkoper (of gratis?) kunnen sporten"
5. Dienstverlening (11x)	"Hulp bij terugkeren in de maatschappij, welke stappen, welke info, ondersteuning hierbij, wat is er veranderd"
6. Sociale contacten (7x)	"Als leven stressvol is, gaan contacten verloren omdat je hoofd onrustig is en je door financiën niet overal aan mee kan doen"

H8. Tot slot

Stadgers Hand in Hand wil kijken naar mogelijkheden om met bezoekers mee te denken en waar mogelijk ze te helpen met persoonlijke vragen. Hierbij kan gedacht worden aan directe beantwoording of hulp bij verwijzing naar de juiste instanties. Van de 150 respondenten hebben 9 (6%) respondenten een persoonlijke vraag waarover ze graag willen worden teruggemaid/teruggebeld.

Ook is het de bedoeling is om de resultaten met een groep bezoekers bespreken. Voor deze bespreking tonen 22 mensen zeker en 26 misschien interesse. Vanzelfsprekend is de daadwerkelijke interesse afhankelijk van of de gekozen datum hen uitkomt.

Tot slot kregen de respondenten de mogelijkheid om Voedselbank, de gemeente of een andere organisatie een verbeterpunt te geven. Het rapport geeft een bloemlezing.

1. INLEIDING

Onderliggende pagina's geven de resultaten van een in mei en juni 2023 gehouden tevredenheids-onderzoek onder de klanten van de Voedselbank.

Onderzoeksaanpak

Eind mei 2023 zijn 619 bezoekers van de Voedselbank per e-mail uitgenodigd om deel te nemen aan dit onderzoek. In de e-mail stond een digitale link naar een vragenlijst die in ongeveer zes tot acht minuten ingevuld kon worden. Na een week is een herinneringsmail gestuurd.

Na twee weken hebben 150 bezoekers van de Voedselbank aan dit onderzoek meegewerkt. In dit rapport worden de resultaten waar mogelijk vergeleken met een vergelijkbaar tevredenheidsonderzoek uit 2021.

Tabel 1: Response Klanttevredenheidsonderzoek

	Aantal e-mail uitnodigingen aan klanten	Response
2021	450	96 (21%)
2023	619	150 (24%)

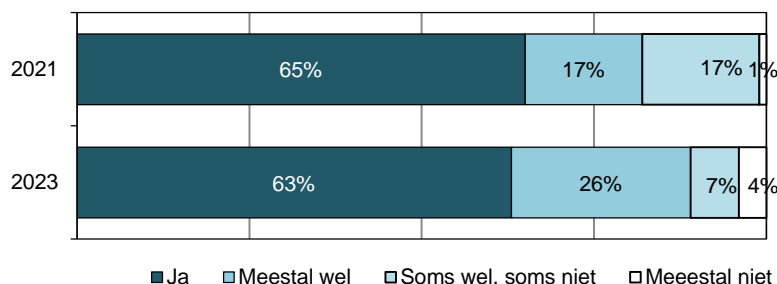
2. KLANTTEVREDENHEID MET VOEDSELBANK

2.1 Tevredenheid dienstverlening

De Voedselbank doet haar best om zoveel mogelijk aanbod voor haar bezoekers te krijgen en hen zo goed mogelijk van dienst te zijn. Om de eigen dienstverlening up tot date te houden, wordt in elke ronde aan de bezoekers gevraagd om de dienstverlening te beoordelen.

Van de bezoekers is 89% (meestal) tevreden, dit is 7% meer dan in 2021.

Grafiek 2.1: Tevredenheid dienstverlening Voedselbank onder klanten (n=150)



2.2 De belangrijkste positieve punten

Vaak wordt het meest geleerd van de eerst spontane, open reacties. Bezoekers is daarom gevraagd voorbeelden te geven van wat er goed gaat (par. 2.2) en wat er beter kan (par 2.3).

Onderstaande tabel laat zien dat de medewerkers de meeste complimenten krijgen, Maar ook het aanbod, de manier van organiseren en de winkel krijgen vaak een compliment.

Tabel 2.2: De meest genoemde positieve punten

<p>Medewerkers/vrijwilligers/service (94x)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ Vriendelijke medewerkers (41x) ➢ Behulpzaam, meedenkend, attent (19x) ➢ Manier hoe mensen je als "mens" benaderen, respectvolle behandeling (12x) ➢ De moeite (en inzet) die vrijwilligers voor ons doen, dat ze elke week voor ons klaar staan (9x) ➢ Begeleiding bij het winkelen, helpen bij boodschappen (6x) ➢ Service (2x) ➢ De zorg die er voor de producten is ➢ Over het algemeen alles wel, er wordt naar je geluisterd als iets niet kan of te zwaar is ➢ Oprechte bewondering voor de vele vrijwilligers die elke dag de klanten begeleiden, eigenlijk is dat werk een vak want je moet wel met mensen om kunnen gaan ➢ Fijn intakegesprek ➢ Als ik zelf de boodschappen niet kan halen, dat mijn zoon het dan mag komen op halen ➢ Ik ben ook erg blij dat er speltbrood, als het aanwezig is natuurlijk, al voor me klaar ligt ... fantastisch <p>Algemene tevredenheid (47x)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ Alles, het gaat prima, in orde, ben tevreden, dankbaar (29x) ➢ Dat Voedselbank bestaat, helpt echt in tijden van nood (13x) ➢ Dat jullie mensen in een erg kwetsbare positie iets heel wezenlijks kunnen geven. Dat gaat heel diep! ➢ Voedselverspilling tegengaan ➢ Ben er blij mee, alle beetjes helpen ➢ Ik vind het een feestje om te mogen komen 	<p>Aanbod (32x)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ Voldoende en goed aanbod (brood, verse groente, fruit, goede producten) (19x) ➢ Best nog veel variatie, best vaak verschillende producten, de items en producten zijn elke week anders (3x) ➢ (Veel) aandacht voor gezond eten; Over 't algemeen wekelijks een goede balans van voedingsstoffen (3x) ➢ Vers eten, we krijgen veel verse producten mee (2x) ➢ Soms Jumbo-kadobon (2x) ➢ Ook groenten uit eigen tuin ➢ Nuttige producten, goed huishoudelijk te gebruiken <p>Organisatie/systeem (26x)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ Goed georganiseerd. Goed systeem, systeem van tijdvakken, duidelijke manier van werken (11x) ➢ De tijdsblokken, goede doorstroming, dat je op de vaste tijd kunt komen en bijna direct aan de beurt bent (8x) ➢ Je wordt snel geholpen, bent snel aan de beurt, snelheid (7x) ➢ Dat het iets gemakkelijker is geworden om klant te blijven bij de Voedselbank, zeker met deze stijging van de prijzen <p>Winkel/locatie (15x)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ Zelf keuze(s) kunnen maken, zelfbediening. Erg fijn bij allergieën, diëten. (8x) ➢ Schoon, netjes, verzorgd (3x) ➢ Er hang een fijne sfeer, je voelt je welkom (2x) ➢ Goede bereikbaarheid Ulgersmaweg ➢ Ruim opgezette winkel, mooie wachtruimte (2x)
--	---

2.3 Wat kan er beter

Omdat de meeste klanten erg bij zijn met de Voedselbank, vinden veel mensen het lastig om een minder of verbeterpunt te noemen. Toch zijn de klanten daarvoor van harte uitgenodigd. Ook over mindere punten kan nagedacht worden en wie weet, komt er uit enkele opmerkingen een slimme verbetering.

Tabel 2.3: Wat kan er beter?

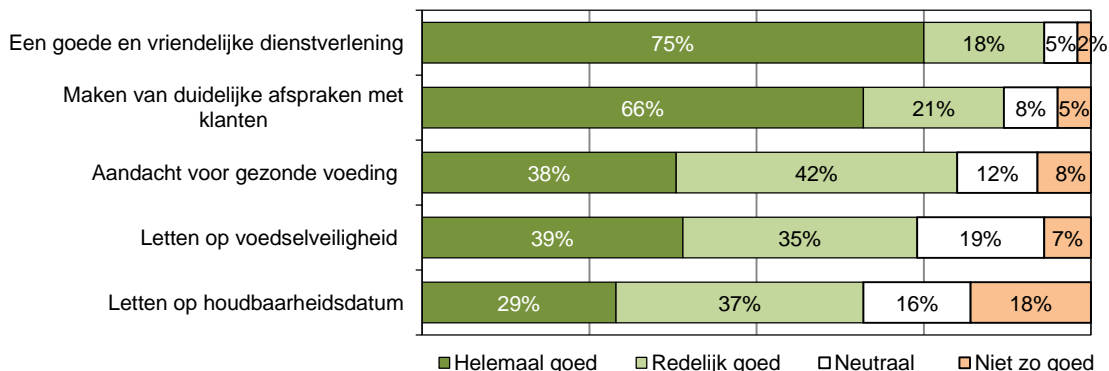
<p>Niet veranderen, alles prima (18x)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Niets veranderen, gaat prima zo, ga zo door, ben tevreden hoe het gaat, ze doen geweldig hun best, beter kan niet <p>Aanbod (46x)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Meer (variatie aan)vlees/kaas, eiwitten zijn belangrijk, (niet alleen varken, vaker kip en/of rundvlees, ook Halal (17x) ➤ Beter en ruimer aanbod (als het kan, door crisis zie je dat het aanbod wat minder wordt), Grotere hoeveelheid aanbod (meer in de bakken), laatste jaar minder boodschappen (13x) ➤ Belang voldoende groente (en fruit), ook altijd verse groente, meer gezonde producten(9x) ➤ Gevarieerder/ diverser aanbod, variatie kan altijd beter (6x) ➤ Meer basisproducten zoals bloem, havermout, gepelde tomaten, suiker, olie zout, die kan iedereen gebruiken (3x) ➤ Meer kwaliteitsproducten (2x) ➤ Meer (langer) houdbare producten (2x). Ik zeg al wel soms nee tegen producten omdat ik zo snel niet al de verse producten op krijg omdat ze al wel tegen de houdbaarheidsdatum aan zijn. ➤ Niet teveel voorgefabriceerde producten, saus in pakjes (2x) ➤ Meer soepvlees(mergpijpjes/halve soepkip/gehaktballetje) en een zak soepgroente (uit koeling of diepvries). Het is betaalbaar, lekker en voedzaam ➤ Je krijgt weinig drinken ➤ Soms ook kadobon of iets extra's rond verjaardag voor volwassen, zoals kinderen die wel krijgen. <p>Organisatie van ophalen/tijdblokken (25x)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mensen aan het eind van een dag(deel) hebben (vaak) minder keus en minder tassen. Wie het laatst komt loopt de kans dat bepaalde producten al weg zijn. Ook in de ochtend vaak meer verse/houdbare producten, tijden zouden kunnen rouleren (9x) ➤ De rij een beetje begeleiden. Per tijd oproepen. Nu gaan mensen gewoon eerder in de rij staan en zijn zo eerder aan de beurt. Er wordt voorgekropen. Een keer bijna slaande ruzie omdat een vrouw voorkroop (4x) ➤ Gezinnen met 4 personen of meer krijgen nu streepje voor: Ook alleenstaanden, 2 personen, eenouder met 2 dochters, wil bij wel eens kaas/vlees of andere dure producten. Daar komen ze nu helaas niet voor in aanmerking (3x) ➤ Voordeelverpakkingen van groente ofzo zijn dan voor mensen met 3 of 4 personen. Soms frustrerend om te zien. ➤ Indien mogelijk de aanvoer wat vervroegen want het komt regelmatig voor dat er weinig of niets is en gezegd wordt: "ja de auto is nog niet terug" (dit is geen kritiek maar het is soms vervelend dat je wel de bordjes ziet maar dat er niks is) ➤ Jammer dat winkelwagen niet meer mee naar buiten mag. Dat doe je toch ook niet bij de Albert Heijn? ➤ Op maandagochtend lijkt het aanbod minder dan op andere ochtenden. Misschien omdat aanvoer pas in de middag komt? ➤ Het valt me op dat, als er een rij staat, bijna iedereen in een rechte lijn staat van (buiten)deur naar (winkel)deur. Waar mensen die gewinkeld hebben steeds moeilijk er langs kunnen. En dat terwijl er voldoende ruimte is binnen om 2 meter naar links in de rij te gaan staan. Oplossing: Strepen op de vloer ➤ Zou het fijn vinden het zelf te pakken en dat iemand met je meeloopt ipv andersom ➤ Ik werk in de horeca met wisselende dagen. Kan niet altijd op de gezette dag ophalen. Een wisselende dag zou een uitkomst zijn ➤ Ik werk 5 dagen in de week tot 13:00 uur. Ik heb niemand die dat voor mij kan doen, ook schaam ik me voor het feit dat ik naar de voedselbank moet. Ik weet dat dit niet zou moeten, maar het is wel zo, dus ik hou het liever voor mezelf. ➤ Het systeem van begeleiding langs de producten vond ik enerzijds erg ongemakkelijk - ik schaamde me - en anderzijds versterkte het het gevoel dat ik echt geholpen werd. 	<p>Houdbaarheidsdatum (10x)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ (Nog) beter op (houdbaarheids)datum letten (soms moeten groenten/zuivel op dezelfde dag nog gegeten worden) (7x) ➤ Soms is er veel van hetzelfde, bijvoorbeeld zuivel, nog maar 1 dag houdbaar. Ik ga dan naar huis met 3 pakken vla, een pak melk, 2 pakken yoghurt. Niemand die dat binnen een paar dagen op krijgt. ➤ Het aanbieden van een voedselpakket dat meer is afgestemd op de schijf van vijf ipv producten die die dag nog houdbaar zijn ➤ De kwaliteit van de verse producten is af en toe slecht. <p>Medewerkers (9x)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Beter training vrijwilligers/nieuwe mensen goed opleiden (4x) ➤ Vaste regels niet dat ene klant meer krijgt dan ander. Dat iedereen vergelijkbare producten krijgt en het niet afhangt van met wie je loopt!! Sommige mensen krijgen steeds dezelfde vrijwilliger! (Vriendjespolitiek) (2x) ➤ Sommige lekkere dingen of producten worden achtergehouden voor vrijwilligers die daar werken, dat kan – m.i. – niet (2x) ➤ Citaat: "Toen we een frikandelbroodje kregen en ik zei dat we met 2 pers zijn, werd gezegd: "Breek maar door midden dan heb je ieder de helft", dat vind ik heel erg. <p>Informatie/communicatie (6x)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ik bemerk soms enige ontevredenheid over het formeren van de rij, waarbij mensen die een eerder tijdslot hebben gekregen en later arriveren, een rij zien van mensen met een later tijdslot. Misschien uitleg of zij vóór de mensen met een later tijdslot in de rij mogen gaan staan of achteraan moeten aansluiten. ➤ WIJ-team niet betrekken bij nieuwe klanten ➤ Belang van vertrouwen tussen vrijwilligers en klanten ➤ Meer info over buitenlands eten, soms moeilijk te ontcijferen. ➤ Wat meer communicatie over bijv. verwachte drukte vanwege feestdagen, heads-up over eind van het traject en veranderingen van spelregels/aanbod, zou fijn zijn ➤ Ontevreden mensen vertellen dat aanbod een toevoeging is op hun basis, en dat ze dankbaar moeten zijn met wat ze krijgen <p>Overig</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ik hoorde in Amsterdam en of Rotterdam en of Den Haag krijgen mensen een pasje met geld er op kan je zelf boodschappen halen bij een supermarkt wat je echt nodig hebt. Waarom niet in Groningen? Over die pas waar 1x per week geld op zou worden gestort hoor je ook niks meer (2x) ➤ Als klant krijg je beperkt terwijl je hoort dat het personeel er met flessen wasmiddel enz vandoor gaat. ➤ We hopen dat de kantine terugkomt zoals voor Corona, toen we samen koffie dronken, samen praatten en samen cake aten ➤ De aanmelding, en het werven van vrijwilligers ➤ Ook kapper aanbieden! ➤ Schoner magazijn, algemeen de schoonmaak ➤ Snellere doorloop en Nederlands sprekende vrijwilligers ➤ Sommige mensen eten niet alles om verschillende redenen, kan hiervoor worden ingedeeld. Van eten. ➤ Focus op wat wekelijks noodzakelijk is voor een: vrouw, man, kind, kat, hond, plant! ➤ Wat ik heel fijn vind is als er een "Niet roken" bord bij de deur komt, zodat ik en anderen er geen last meer van hebben
--	--

3. BEOORDELING VIJF AANDACHTSPUNTEN

De Voedselbank is voor haar aanbod afhankelijk van giften, overgebleven artikelen uit supermarkten en donaties. De giften van de supermarkten zijn minder geworden, omdat ze zelf meer producten op de laatste dagen voor de houdbaarheidsdatum verkopen.

Klanten hebben vijf aspecten beoordeeld, die alle voor de Voedselbank belangrijk zijn. Onderstaande grafiek laat zien dat de dienstverlening en de duidelijkheid van de afspraken hoog worden beoordeeld. Ook over gezonde voeding, voedselveiligheid en de houdbaarheidsdatum wordt door de meerderheid positief geoordeeld. Toch worden er bij deze aspecten ook wel enkele kanttekeningen gemaakt, waarbij veel klanten tegelijkertijd begrip tonen omdat ze beseffen dat het voor de Voedselbank ook lastig is.

Grafiek 3a: Beoordeling vijf aspecten Voedselbank (n=150)



De klanten is de mogelijkheid geboden hun beoordelingen toe te lichten. Met name de mensen met een verbeterpunt geven een toelichting. De meeste toelichtingen gaan over de houdbaarheidsdatum.

Tabel 3b: Toelichtingen op beoordeling vijf aspecten Voedselbank

<p>Algemene tevredenheid (11x)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Alles is super geregeld, dik in orde, ben tevreden, iedereen doet zijn best, ben tevreden, het blijft mensenwerk (9x) ➤ Citaat: "Ik ben blij en dankbaar voor alles dat ik gratis mag ontvangen. "Een gegeven paard mag je niet in de bek kijken" en "Wie het kleine niet eert, is het grote niet weerd". Ik beseef dat de Voedselbank geen keus heeft in wat het ontvangt van supermarkten" ➤ Heb zo vaak gehad dat ik in de winkel een product liet liggen omdat ik het te duur vond (afbakbroodjes of frambozen bv) en dat het de week er op bij de Voedselbank lag... dankbaar mens hier! <p>Houdbaarheid (46x)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Soms artikelen over datum (niet vaak en vaak nog te eten) (16x) ➤ Houdbaarheidsdatum is af en toe/regelmatig erg kort (7x) ➤ Producten regelmatig maar 1 dag houdbaar, als er meerdere producten van dezelfde productsoort "met een te gebruiken tot datum" worden aangeboden, betekent dit dat ik deze helaas allemaal in één dag moet consumeren (4x) ➤ Verse producten zijn niet altijd meer in orde Zoals schimmel of rotte plekken. Zeker bij groenten, rotte tomaatjes/besjes erin op bodem bakje, verlepte groente (4x) ➤ Houd niet van producten over datum, vaak op laatste tafel (3x) ➤ Bij ingevroren producten soms onduidelijk of nog te gebruiken. Soms na ontdooien bedorven; misschien op ingevroren producten een datum zetten wanneer ze zijn ingevroren (3x) ➤ Ik kijk, ruik en proef of ik of het nog te gebruiken is (2x) ➤ Goed om informatie over de door de overheid ingevoerde regelgeving over de THT datum op de verpakking te krijgen ➤ Soms krijgt brood snel schimmel en dan al weggooiën, zonde ➤ Houdbaarheidsdatum vaak niet op artikel. Of etiket er a ➤ Ik let er eigenlijk niet zo specifiek op en vertrouw erop dat de voedselbank geeft wat nog eetbaar is ➤ Laatst kreeg ik saus 02 2022,gaf het terug, zei hij: "kan wel" ➤ Let op verpakking, dat het gesloten blijft 	<p>Gezond eten (12x)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Belang gezond (vet- en suikerarm) groente en fruit (3x) ➤ Moslims mogen niet altijd vlees eten en andere producten vanwege geloof (meer halal vlees en vis) (2x) ➤ Qua gezonde voeding is de Voedselbank afhankelijk van wat ze krijgen. Ben blij met groenten, fruit en elke week eieren! ➤ We krijgen best veel gezond en goed bruikbaar eten ➤ Meer houdbare biologische producten, maar als de Voedselbank deze niet ontvangt, is het natuurlijk niet mogelijk ➤ Relatief veel ongezonde producten. Frisdrank, zoetigheid ➤ Ik zou blijven gaan voor de voedingskracht van de producten. Als tip: gedroogde peulvruchten. Die kun je lang bewaren ➤ Idee om te investeren in een vriesdroog machine, waar je overschotten van oogst(fruit) in kan vriesdrogen en op een later tijdstip kunt uitgeven. Of anders een gewone voedseldroger <p>Vriendelijke dienstverlening (10x)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Aardig/behulpzame mensen, dankbaar/respect voor inzet (8x) ➤ Ik ben telkens positief geraakt door de vriendelijke behulpzaamheid van de medewerkers die ik tref <p>Afspraken (5x)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Afspraken worden goed nagekomen (2x) ➤ Afspraken zijn voor sommige cliënten moeilijk vol te houden. Graag rekening mee houden als er een patroon zit in niet nakomen van afspraken en kijken of maatwerk haalbaar is. Dan met klant meedenken over de ophaaldag en tijd (2x) ➤ Citaat: "Het is niet fijn om ja te zeggen terwijl je een nee voelt" <p>Voedselveiligheid (3x)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Vlees extra belangrijk om goed op datum te letten ivm veiligheid ➤ Mijn kinderen hebben een keer voedselvergiftiging opgelopen door houdbare appelmoes (over datum verstrekt) ➤ De rundvlees hamburger heeft mij en mij kind ziek gemaakt. Met diarree en kotsen. Die neem ik niet meer
---	--

4. BEOORDELING LIGGING VOEDSELBANK EN EIGEN WINKELGEDEELTE

4.1 Beoordeling ligging Voedselbank en uitgiftepunten

De Voedselbank ligt aan de Ulgersmaweg. Daarnaast kent de Voedselbank drie uitgiftepunten, te weten in Haren, Hoogkerk en Vinkhuizen.

Van de klanten vindt een grote meerderheid dat dit voldoet. Natuurlijk kent het wel enige minpuntjes, zoals de afstand tot bepaalde wijken. Ook de reparatie van de Korrebrug wordt een paar keer als "lastig" genoemd.

Tabel 4.1: Beoordeling ligging

Ja, zeker	56%
Ja, redelijk	36%
Nee, niet zo	5%
Nee, helemaal niet	3%
	100%

N=150

Toelichting bij positieve beoordeling

- De locatie is goed, handig, uitstekend (5x)
- Prettig en goed bereikbaar (4x)
- Prachtig gebouw (2x)
- Fijn dat er meerdere locaties zijn, want afhankelijk van wat je krijgt moet je soms echt puzzelen hoe je dat naar huis krijgt. Dan is het fijn om niet een half uur te hoeven fietsen met teveel zware tassen.
- Maak sinds kort gebruik van Hoogkerk helemaal super, gemakkelijk voor mij
- Parkeren is ook redelijk goed. Soms is lastig met veel boodschappen.
- Citaat: *"Persoonlijk vind ik het wat ver weg. Ik heb geen auto en fietsen is bijna 30 min heen en moet ook nog terug. Normaal zou dit niet erg zijn maar ik heb gezondheidsproblemen en dan is wel lastig. Maar ik vind dat ik niet mag zeuren en moet blij zijn dat ik gebruik kan maken van deze faciliteit"*

Toelichting bij mindere beoordeling

- Voor bewoners uit Hoornsemeer, Rivierenbuurt, Groningen Zuid is Ulgersmaborg ver weg. Zeker als je alleen fiets hebt, afhankelijk van OV bent, gezondheidsproblemen hebt, gezin hebt (voedselpakket ophalen met een baby en 2 volle tassen in het ov) (8x)
- Werkzaamheden aan Korrebrug maakt reis ongemakkelijker, verder is de locatie prima (4x)
- De Voedselbank midden in de industrie is geen goeie optie.
- Een locatie omgeving van Ten Boer zou fijn zijn, dat scheelt veel reistijd
- Citaat: *"Voor iemand als ik die ver van de Voedselbank woont, nabij het hoofdstation, als enige vervoermiddel een oude, niet elektrische fiets heeft, al op leeftijd is en lichamelijke mankementen heeft is het bij slecht weer niet mogelijk om naar de Voedselbank te fietsen. Ik heb begrepen dat de boodschappen kunnen worden bezorgd? Maar schaamte dat er een bus van de Voedselbank mijn boodschappen brengt weerhoudt mij er van om van deze fijne service van de Voedselbank gebruik te maken."*

Overig

- Ik vind het lastig om te beoordelen of het voldoende gespreid is in de gemeente. Het lijkt me prima te fietsen vanuit elk gebied (behalve Ten Boer)
- Ik wist niet van bestaan van de extra voedselbanklocaties (2x)
- Graag meerdere uitgiftepunten in de stad

4.2 Beoordeling winkelgedeelte

In de coronatijd is het winkelgedeelte in de Voedselbank aan de Ulgersmaweg een tijd gesloten geweest. Inmiddels is de winkel al weer ruim een jaar open. Maar liefst 99% van de klanten geeft aan (redelijk) tevreden te zijn met de indeling en de werking van de winkel.

Tabel 4.2: Beoordeling winkelgedeelte

Ja , zeker	76%
Ja, redelijk	23%
Nee, niet zo	1%
Nee, helemaal niet	-
	100%

N= 150

Toelichting bij positieve beoordeling

- Fijn om zelf te mogen kiezen, zelfbediening, ook ivm voedselverspilling (4x)
- De supermarkt is sober, doch erg praktisch en functioneel (3x)
- Netjes, schoon, verzorgd (3x)
- De producten staan mooi koel, je hebt een route die je loopt, en daardoor gaat het lekker snel (2x)
- Je voelt je welkom, het is gezellig (2x)

Toelichting bij mindere beoordeling

- De indeling in de supermarkt is wat krap als je tegenliggers tegen komt. Vooral lastig als sommigen wat langer nodig hebben om te beslissen
- Het zou gemakkelijker zijn als de zware producten het eerst in een tas zouden komen. Dus houdbare blikken en melk die aan het eind overgedragen wordt aan de mannen achter de tafels. Logistiek gezien snap ik het...
- Soms (zeker later op de ochtend) zijn er niet genoeg producten meer

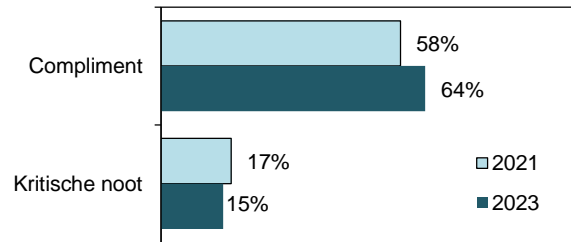
5. SAMENWERKING VAN DE GRONINGER HULPORGANISATIES

5.1 Complimenten en kritische noten

De hulpverlening in Groningen aan mensen met een minimum inkomen bestaat uit vele organisaties. De bezoekers hebben iemand of een organisatie een compliment of een kritische noot mogen geven.

Net als in 2021 worden er meer complimenten dan kritische noten gegeven. Omdat dit een onderzoek onder bezoekers van de Voedselbank betreft, wordt logischerwijze de Voedselbank het vaakst genoemd.

Grafiek 5a: Complimenten/kritische noten (n=150)



Onderstaande tabel geeft een overzicht van de complimenten, op de volgende pagina de kritische noten.

Tabel 5.1a: Complimenten

<p>Aan alle vrijwilligers van de Voedselbank (40x)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Alle vrijwilligers doen fantastisch werk! Dankjewel daarvoor ➤ Goede aanpak en goeie en lieve mensen die er werken ➤ Vrijwilligers altijd in voor een praatje tijdens het lopen ➤ Inzet en vriendelijkheid van alle vrijwilligers, allemaal toppers ➤ De vrijwilligers die met je de winkel rond gaan. Altijd een luisterend oor, maar evenzogoed wordt er gelachen. ➤ Compliment aan de vrijwilligers bij de Voedselbank die altijd heel behulpzaam en monter zijn; Ik ga altijd weg bij de Voedselbank met een heel positief en dankbaar gevoel. Jullie hebben het als organisatie heel mooi voor elkaar en het loopt als een trein. Dat is fijn en ook best heel knap. Ga zo door ➤ De vele vrijwilligers die altijd correct zijn en hun uiterste best doen om het iedereen naar de zin te maken ➤ It is a compliment to the group of people who work and help in how everything goes smoothly. From the bottom of the heart of my wife and I, thank you very much ➤ De mevrouw achter de balie (3x!): ze is altijd vriendelijk en weet precies hoe ze moet omgaan met iedereen. ➤ De mensen die in de winkel meelopen, geven een fijn gevoel. ➤ Compliment voor Louise, Jaqueline en de oudere vrijwilligers van voedselbank Ulgesmaweg omdat ze begrip tonen op de dagen dat het niet goed met mij gaat ➤ De bezorger Johan/Jozef is altijd vrolijk tijdens zijn ronde en een echt visitekaartje van de organisatie ➤ Alle kerels die ons bedienen bij de Voedselbank; ze zijn geweldig ➤ The operator, the lady from Lithuania. She is so cool and doing her job the best!!! ➤ Werkgroep Voedselbank Haren. Mensen met hart van goud. <p>Voedselbank als organisatie (31x)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fijn dat ik aan de Voedselbank mag deelnemen ➤ Ben zo blij met de Voedselbank! Door stijgende prijzen en komst van mijn dochter hebben jullie veel financiële stress weggenomen ➤ Voor de Voedselbank, dankbaar dat in het afg. half jaar dat we in nood zaten een enorme steun hebben gehad aan hen, heeft ons geholpen te overleven. We hopen verder te komen met dit nieuwe leven hier in Nederland en hebben met hun een steuntje in de rug gekregen, we komen er wel, en zodra we het beter hebben geef ik op welke manier dan ook terug. ➤ We hebben mogen genieten van geweldige uitjes (kerstdiner, circulinair). Het was zo fijn dat de kinderen op school konden vertellen dat ze iets leuks gedaan hadden. ➤ <u>En verder:</u> Voedselbank is ongelooflijk goed en belangrijk en hopen dat er nog lange tijd voor mensen zijn; Voedselbank ontvangt je gastvrij en laat je welkom voelen, behulpzaam zijn en geen oordeel over je hebben; Voedselbank helpt me enorm; is echt een redding geweest!; veel dank voor harde werken; ze doen echt heel goed hun best, ik vind het zeer fijn dat dit er is; altijd paraat; ik waardeer ze enorm; goed verzorgd; respectvolle omgang; voor de grote hoeveelheid producten; ➤ De hygiëne wordt beter, schoonmaakmachine en de rekken 	<p>Aan alle hulporganisaties die voor ons klaar staan (10x)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Alles werkt top samen. Voor mij dan! ➤ ik wil heel graag mijn dank en complimenten uitspreken aan ALLE medewerksters, medewerkers, vrijwilligsters en vrijwilligers die zich inzetten om anderen, zoals ik, te helpen ➤ Compliment aan iedereen die een warm hart toe draagt aan de mensen die het minder goed hebben ➤ Compliment voor een ieder die dagelijks klaar staat ➤ Geen kritische noot, alles wordt gegeven en gedoneerd met heel veel liefde, aan mensen die het echt nodig hebben ➤ Ik wil in dankbaarheid een compliment geven aan de individuen die andere individuen helpen. Aan de ene kant is het een gehaktmolen, aan de andere kant is de zoektocht naar de menselijke maat regelmatig voelbaar geweest ➤ Het compliment gaat uit naar de alle organisaties die zijn opgestaan voor mensen die het financieel minder goed hebben, zodat zij iets 'meer lucht' hebben <p>WIJ-team (9x)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Aan het WIJ-team Oosterpark voor hun begrip en hulp ➤ Erika van het WIJ- team; waar ze kan helpen, doet ze het ➤ Ik wil een compliment geven aan het WIJ-team Haren ➤ WIJ is erg behulpzaam en vriendelijk geweest, heb me gehoord en begrepen gevoeld. ➤ Compliment aan WIJ-team voor inzet en hulp die ze bieden aan anderen en hun samenwerking om dit mogelijk te maken <p>Kledingbank Maxima (7x)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Kledingbank Maxima. Zij helpen heel goed met kleding uitzoeken en ik heb er leuke kleding gekregen ➤ Maxima die heeft soms wel nieuwe dingen en lieve mensen. ➤ Voor Maxima: we kwamen met een paar koffers en geen winterkleren, heel dankbaar dat we er warm bij zaten in de winter en heel lief geholpen door de mensen daar <p>Quiet (3x)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Quiet een groot compliment voor luisterend oor ➤ Door Quiet worden we af en toe in de watten gelegd, voor iedereen die daarbij betrokken is: geweldig dat jullie dit doen, jullie geven lichtpuntjes ➤ Quiet, leuke gratis bonnen e.d. <p>En verder</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Zeecontainer (2x) ➤ Humanitas voor hulp van allerlei aard (2x) ➤ Horeca die gratis diners e.d. hebben aangeboden ➤ Buurtzorg ➤ Aan Jumbo, ik zie meer producten van de Jumbo en denk dat dit donaties zijn dus ik wil Jumbo daarvoor bedanken
---	---

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de kritische noten voor de hulpverlening in Groningen.

Tabel 5.1b: Kritische noten (22x)

Informatievoorziening (5x)

- We willen geen vingers wijzen, maar grotere organisaties schieten nog te kort als wat betreft bestedingsruimte en proactief samenwerken met Voedselbank ten behoeve van hun klant.
- Humanitas belooft iedere keer dat ze terugbellen, maar dat gebeurt niet.
- Informatievoorziening bij Voedselbank kan beter
- Wist niet van kerstpakket en 9 vriendinnen ook niet. Nieuwe schoenenactie las ik weken later op insta terwijl we elke week gaan
- Kritische noot over telefonisch bereikbaarheid van organisaties

Dienstverlening (4x)

- Begeleiding van WIJ is ontoereikend
- Stadgers hand in hand heb ik gehad ook nooit meer! Onvriendelijk! En beloftes niet na komen!
- WIJ heeft het veel te druk; daardoor moeten we heel lang wachten op bijv. verlenging Voedselbank
- Ik bekritiseer niet een specifieke organisatie, maar ik hoop dat iedereen een bijdrage levert om ons financieel en moreel te helpen, want wij en onze kinderen komen veel dingen tekort

Overheidsbeleid (3x)

- De overheid moet zorgen dat (120%) de bijstandsnorm verhoogd wordt, zodat er geen beroep meer gedaan hoeft te worden op Voedselbank-hulpverlening. Men zou dan weer onafhankelijk inkopen kunnen doen, zodat niemand meer in aanzien wordt verkleind.
- Het is jammer dat het nodig is...want ik als zelfstandig ondernemer sinds 2014 tot 2023 die vele jaren voor deze gemeente hard gewerkt heeft door educatieve enerverende lessen te geven aan allerlei scholen en instellingen, allerlei verschillende doelgroepen mensen en nu als gescheiden vader van 2 kinderen woon ik in een kleine studio van ongeveer 18 vierkante meter en ben ik door een bedrijfsongeval momenteel afhankelijk van een uitkering. Het word mij zo moeilijk gemaakt een huis te vinden zodat ik vader van mijn kinderen kan zijn. Zij hebben die stabiliteit ook nodig.
- Een kritische noot naar de politiek toe. Voedselbanken zouden niet nodig moeten zijn. In een rijk land als Nederland moet iedereen boven het bestaansminimum kunnen leven. Een huis, energie, levensmiddelen, goed onderwijs en goede en betaalbare gezondheidszorg voor iedereen bereikbaar. De regering die er nu al jaren zit heeft daar geen oog voor.

Aanmeldprocedure Voedselbank (2x)

- *De kritische noot gaat ook uit naar de bureaucratie rondom de aanvraag - én criteria waar cliënten aan moeten voldoen. Voorbeeld: Het WIJ team werkt een standaard aanvraagprocedure af, maar het is lastig/ onmogelijk om persoonlijke hoge (medische gezondheids) onkosten te benoemen. Uiteindelijk zorgen deze kosten er wel voor dat het besteedbaar inkomen omlaag gaat!
- De mensen die op het kantoor werken, die de mensen aannemen om bij de Voedselbank te komen: gaat niet altijd correct. Beter onderzoek doen voor wie het echt nodig is. Misschien de verlenging wat inkorten of zoiets.

Klanten zelf (2x)

- Bij een wachtrij worden mensen irritant. Men gaat ruziën over wie wanneer mag. Mensen die te laat binnen komen kruipen voor. En personen die vroeg zijn willen anderen die op tijd zijn niet voor laten.
- Kritisch op de controle van de gebruikers. Klanten die gebruik maken van alle mogelijkheden, maar wel in een splinternieuwe Mercedes rijden!!

Taal (2x)

- Een kritische noot voor Maxima omdat de tijden dat de Arabische dames samen aanwezig zijn er ook alleen Arabisch gesproken wordt
- Nederlands sprekende medewerkers bij alle organisaties

Zeecontainer (2x)

- Zeecontainer vaak geen kleding voor moeders, personeel dat klaagt, en mooie kleding gaat niet de winkel in wordt verkocht je hoort veel roddels van personeel dat het er niet eerlijk aan toe gaat.
- Kledingbank Zeecontainer kom ik nooit meer! Erg onvriendelijk! En vriendjespolitiek. Gaat daar allemaal niet eerlijk!

Meer kledingbanken

- Er mogen meer kledingbanken komen in Groningen, bijv. ook in Groningen Zuid. En dat je ook kleding mag hebben voor mannen als je een vrouw bent zoals trui/tshirt/broek want dat vind ik prettiger zitten en past bij mij. En te weinig kleding en schoenen.

Vrouwenopvang

- Ik wil een kritische noot geven aan alle hulporganisaties in de gemeente Groningen: Er word geen onderscheid gemaakt tussen de vrouwen in de Vrouwenopvang Wender en overige hulpvragen inwoners. Zowel bij de hulporganisaties, de gemeente en de woonurgentie Groningen worden de vrouwen in de vrouwenopvang hetzelfde behandeld als overige inwoners. Terwijl onze situaties vragen om een meer passende en meer begripvollere aanpak en hulp. Ik woon inmiddels 1,5 jaar in de vrouwenopvang en ik moet nog steeds bij de verschillende organisaties uitleggen dat ik hier woon en ik word niet beter of meer geholpen dan anderen. In sommige gevallen staan wij zelfs onder andere hulpvragende inwoners, maar onze situaties, onze verledens, onze bagage vragen om begeleidende hulp, meer en duidelijke informatie en afwijkende mogelijkheden

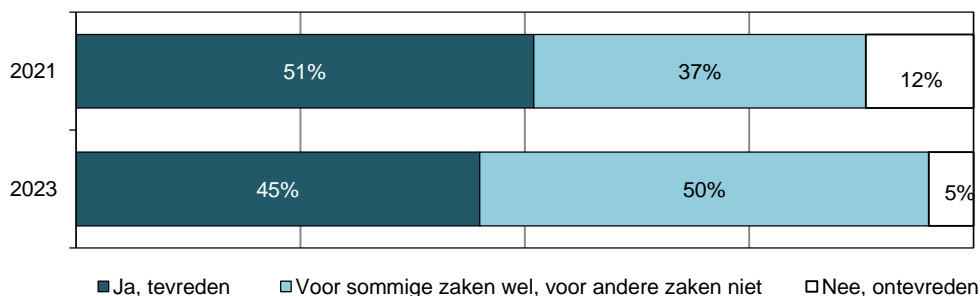
6. BEOORDELING MOGELIJKHEDEN VAN HULP

In dit hoofdstuk wordt gekeken of mensen die een hulpvraag hebben, vinden dat er in Groningen voldoende mogelijkheden zijn om hulp te krijgen. Ook wordt gekeken of het direct duidelijk is waar de hulpvraag gesteld kan worden.

6.1 Beoordeling mogelijkheden om hulp te krijgen/vragen

Iets minder dan de helft (45%) vindt dat er voldoende hulpmogelijkheden zijn, de helft geeft aan dat dit voor sommige zaken wel en voor andere niet voldoende is, en 5% is ontevreden. Vergeleken met twee jaar geleden is zowel het percentage tevreden als het percentage ontevreden afgenomen en is het aandeel dat soms wel/soms niet tevreden over de mogelijkheden om hulp te krijgen gedaald

Grafiek 6.1a: Tevredenheid mogelijkheden om hulpvraag te stellen/te krijgen (n=150)



Onderstaande tabel geeft een doorsnede van de toelichtingen die mensen geven als ze tevreden zijn.

Tabel 6.1b Redenen waarom het veelal goed gaat

- Er gaat erg veel goed, tot nu alle hulp gehad, prima, voldoende!
- Ik ben onder de indruk van de mogelijkheden
- Bij WIJ kun je vrijwel voor alles terecht, werkt erg goed
- Waar je ook hulp bij nodig hebt, er is een hulpaanbieder voor dat onderwerp
- Werd door meerdere instanties goed begeleid en alles weer redelijk op de rails
- I know that the municipality and some voluntary institutions are ready to help
- Je kan vaak gericht voor alles bij WIJ-team
- Ik vind het fijn dat er 1 aanspreekpunt is voor al je problemen, het WIJ team. En dat je vanaf daar samen de instanties kunt aanschrijven die je geld oid kunnen schenken
- Aantal medewerkers van Gemeente die heel behulpzaam zijn en mensen echt steunen
- De gemeente is behulpzaam, ook andere organisaties zoals Voedselbank, kledingbank en het WIJ- team
- Veel hulpmogelijkheid zoals WIJ team etc. In principe kan ik me niet bedenken wat beter zou moeten.
- Gemeente Groningen heeft goede financiële hulp geboden
- Ik schaamde me enorm dat ik langs moest komen, en de medewerkers op het bureau van de Voedselbank verlaagden deze drempel enorm door hun vriendelijkheid en compassie

Op de volgende pagina een bloemlezing van toelichtingen, waarom het (ook nog) beter kan.

Op de vorige pagina was te zien dat er veel goed gaat. Onderstaande tabel geeft een aantal handvatten met verbetermogelijkheden op allerlei gebieden. Mogelijk dat enkele opmerkingen inspiratie voor verbetering geven.

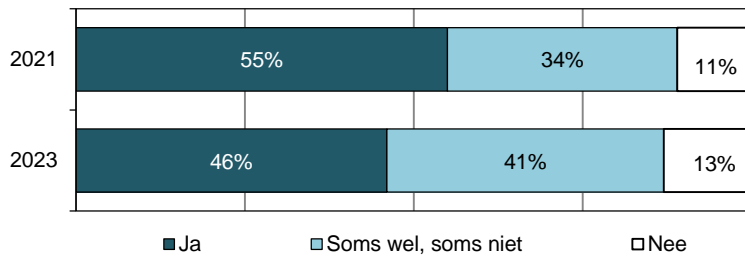
Tabel 6.1c: Waarom kan het soms beter?

<p>Je moet het wel weten te vinden</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Het is niet voor iedereen overzichtelijk; er is voldoende hulp maar je moet het weten te vinden ➤ Tegenwoordig is veel hulp gekoppeld aan elkaar en is het voor een burger moeilijk om voor veel zaken persoonlijk zaken te regelen. Je moet dan al verbonden zijn aan een hulporganisatie, om binnen te komen. ➤ Soms is er voor persoon te weinig info waar hij of zij wezen moeten voor hulp ➤ Voor sommige dingen weet ik niet waar ik terecht kan; graag duidelijkheid in de beschrijving wat waar gevonden kan worden. ➤ Het vinden van de goede hulpverlener ➤ Veel mensen weten niet dat ze recht op hulp hebben ➤ Het is best een zoektocht waar je moet zijn en welke hulp je kunt krijgen. Daarbij als je net boven een bepaald inkomen zit heb je pech ik veel dingen en heb je het nog slechter dan iemand in de bijstand ➤ Meer voorlichting voor werkenden die het ook financieel moeilijk hebben ➤ Tegenwoordig is alles digitaal, dat is voor sommige mensen best lastig ➤ Wist niet dat je bij verhuizing tegemoetkoming huur/hulp bij verhuizen kunt krijgen <p>Eerder serieus nemen</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ik moest erg ver heen zijn om hulp te krijgen. Dan moet je van ver komen, ik had liever eerder serieuze hulp gehad. Ik ben blij dat er nu naar de persoon gekeken wordt in wat kan helpen en niet meer in standaard regeltjes ➤ Uiteindelijk kun je worden geholpen, maar het duurt soms erg lang voordat alles in werking is <p>Begrijpend luisteren, maatwerk</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Iemand die het echt begrijpt ➤ Ik mis soms wel kennis en ervaring van hulpverleners, en vaak weten ze niet hoe ze hulp moet verlenen. Het WIJ- team beschikt vaak niet over de juiste kennis, kunnen meedenken, empathie, of middelen. ➤ Dat mensen ook durven te vragen. En niet worden afgewimpeld. ➤ Onkundig en onprofessioneel gedrag bij het WIJ team ➤ Je moet je zelf altijd klein maken en andere kunnen meedenken hoe je alles beter kunt doen en zelf zitten ze in een goede positie. Daar door vraag ik niks meer aan. ben niet minder of beter als een ander. ➤ Er mist daadkracht, ondersteuning die nodig is maar waar de cliënt niet voor openstaand, wordt niet gegeven. ➤ Vooral Zorghulp, als je die nodig hebt, is het er niet, behalve als zorgverleners er zelf beter van worden !!! ➤ Een luisterend oor ➤ Beter kijken naar mogelijkheden ➤ Van de Voedselbank zou ik graag zien dat ze in sommige gevallen maatwerk zouden kunnen leveren 	<p>Teveel papier werk</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Maatwerk wordt soms bemoeilijkt door protocollen ➤ Je wordt met algemene strikte criteria gewogen, terwijl cijfers maar een klein deel van de omstandigheden kunnen schetsen. Het voelt heftig om iets nodig te hebben en daarin niet te kunnen voorzien; dan doet het wel een beetje pijn dat je als verzameling financiële feiten wordt gezien. En het is nodig, dat begrijp ik ook. Gelukkig zijn de medewerkers aardig binnen zo'n rigide systeem. ➤ Om van bepaalde zaken gebruik te kunnen blijven maken moet je je telkens zelf opnieuw aanmelden, gegevens (bankafschriften overleggen), etc. Dat zou andersom kunnen. De situatie blijft zoals het is tot betrokkene aangeeft dat er iets is veranderd. Fraude daarmee mag uiteraard strafbaar blijven. ➤ Soms van je bij het in aanmerking komen ergens voor net buiten de boot terwijl de situatie (hulpvraag) wel compleet past bij de aangeboden hulp ➤ Voor mensen die hulp nodig hebben in huishouding, planning of psychisch gaat het vaak rommelig. ➤ In het algemeen zou het allemaal wat gemakkelijker mogen. Vaak omslachtig en niet echt menselijk <p>Stroperigheid/van kastje naar muur</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Communicatie tussen bepaalde instanties je wordt te vaak nog van kastje naar muur gestuurd omdat ze bepaalde dingen niet weten ➤ Miscommunicatie tussen de samenwerkende instantie. Medewerkers niet altijd vakkundig. Bureaucratie. ➤ Stroperigheid ➤ Afdeling Werk en inkomen van de gemeente vind ik een logge werkcultuur hanteren, waarin de benadering ongenueanceerd en kleinerend kan overkomen. ➤ WMO thuishulp: nieuwe indeling loopt niet zoals beloofd. Brieven van de gemeente dat je met de nieuwe indeling gewoon je oude thuishulp houdt. Dat is niet waar als je hulp overgaat naar een andere organisatie per 1 juli omdat ze dan in hun eigen omgeving kunnen blijven werken. Waar dus jouw wijk net niet onder valt. Veel onduidelijkheid over hoe nu verder, ook bij de organisaties zelf. De nieuwe organisatie voor jouw wijk zou contact moeten opnemen. Maar het lijkt erop dat je er zelf weer achteraan moet, want nog helemaal niks van ze vernomen. Zal er wel weer op neerkomen dat je een periode geen hulp krijgt, maar wel de 19 euro per maand aan CAK moet betalen. Zou netjes zijn als de gemeente dat dan gaat betalen aangezien zij dus hun beloften niet waar kunnen maken. Wethouder Eikenaar van de SP heeft hier mooi sier mee gemaakt, maar wij als cliënten zitten er maar weer mee. 	<p>Bereikbaarheid</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Medewerkers van de Stadlerpas zouden ook via de mail bereikbaar moeten zijn. Want niet iedereen kan gratis telefoneren ➤ Lastig bereikbaarheid bij veel organisaties. Keuzemenu bij bellen te veel of onduidelijk. ➤ De openingstijden van WIJ, Kredietbank en de Sociale Dienst <p>Woningaanbod</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ik zit in moeilijke situatie om woning te regelen, ik heb mij best gedaan maar niet gelukt. Ik had maatschappelijk hulp gevraagd en ook met andere dakloos organisaties contact opgenomen maar geen hulp gekregen. ➤ Meer beschikbare woningen! ➤ Urgentie voor vrouwen uit de vrouwenopvang die hun huis zijn ontvlucht en alles hebben achtergelaten ➤ Urgentie voor mensen die in scheiding liggen voor een woning, je zit nu noodgedwongen bij elkaar <p>Re-integratie</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Rechtshulp, psychische hulp en meer ondersteuning bij het vinden van werk ➤ Re-integratie kan beter <p>Overig</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ik kan niet lang lopen en ik kan niet fietsen vanwege reuma en meer klachten. Dat je bijvoorbeeld gratis of een hele kleine vergoeding een elektrische fiets kan huren. ➤ Het hele gedoe met de aardbevingsschade; NCG/IMG/ Gemeente/ Woningbouwstichting heeft mij direct geraakt in mijn ondernemerschap en heeft me 30.000,- achteruit gezet in een schuldhulpregeling die te vergelijken is met het toeslagenoudersdrama. ➤ Gezinnen met lage inkomens af en toe steunen met giften of materiële geschenken voor hun kinderen ➤ Gemeente heeft personeel wat heel behulpzaam is en mensen echt steunt maar er zijn ook een aantal wat zoekt naar redenen om iets niet te hoeven doen en deze argumentatie klopt niet altijd. Als je zelf dan niet mondig genoeg bent geeft dit veel verdriet en frustratie.
---	---	--

6.2 Duidelijk waar hulpvraag gesteld kan worden

Iets minder dan de helft van de respondenten geeft aan dat het voor hen (meestal) duidelijk is aan wie ze een hulpvraag kunnen stellen. Voor ruim de helft is dit (deels) niet zo. De duidelijkheid scoort iets lager dan in 2021.

Grafiek 6.2a: Duidelijk waar hulpvraag gesteld kan worden (n=150)



Enkele mensen lichten hun antwoord toe. Andere verwijzen naar hun toelichting op de vorige vraag die in de vorige paragraaf is behandeld.

Tabel 6.2b: Toelichtingen

Het is duidelijk	Het is soms wel en soms niet duidelijk	Het is niet (altijd) duidelijk
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ben prima in staat dit uit te zoeken ➤ De meeste hulpverleners die ik heb ontmoet, waren erg behulpzaam ➤ Duidelijk ➤ Gemeente, wat goed gaat is dat de mogelijkheid er is. wat beter kan is het besef dat ieders zijn geduld niet eindig is ➤ Je kunt altijd het WIJ-team vragen. Zij weten heel vaak wel waar je terecht kunt ➤ Voor mij alles gaat goed ➤ Gemeente en WIJ-team kunnen je goed doorverwijzen naar de juiste hulp 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Duidelijkheid waar ik terecht kan (3x) ➤ Er zijn verschillende organisaties die kennelijk niet of niet goed samenwerken. ➤ Er zou een overzichtsmagazine moeten komen met alle mogelijkheden en telefoonnummers ➤ Ik vind het fijn dat de lokale krant me regelmatig wijst op zaken, maar eigenlijk zou het beter zijn als alles onder 1 organisatie viel. ➤ De dingen beter uitleggen ➤ Meer mogelijkheden van telefonisch contact ➤ Veel werkt langs elkaar ➤ Wegwijkskaart ➤ Soms nog steeds kastje muur verhaal 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Eén instelling inrichten waar je kan vragen waar je moet zijn met je hulpvraag en je doorstuurt naar de goede instantie. Voorkomen van wachtlijsten door extra mensen in te zetten. ➤ Er is een groot aanbod dat vaak gericht is op langdurig contact met veel administratieve voorwaarden. Het duurt vaak lang voordat hulp op gang komt en dan zijn problemen deels verergerd/ deels opgelost. ➤ Het was voor mij zo nieuw om dingen nodig te hebben waarin ik niet kon voorzien; ik had geen idee wat er mogelijk is. Daarin zou meer wegwijs fijn zijn. Kan ook zijn dat ik zelf niet zo goed durfde te bewegen ➤ Ik heb alles zelf opgezocht en zelf weten te vinden waar je terecht kan voor hulp, want de informatie is niet voorhanden zoals zou moeten zijn ➤ Misschien kan of is er een boekje waar alles in staat waar je voor wat terecht kan en als je net boven de inkomensgrens zit maar wel van leefgeld leeft waar je dan terecht kan ➤ Taken moeten beter verdeeld worden. Je word vaak van kastje naar de muur gestuurd, alsof ze je niet willen helpen

7. SAMEN DENKEN AAN TOEKOMST

De Voedselbank is geregeld in gesprek met andere organisaties, zoals Gemeentelijke KredietBank, WIJ, Maxima, Stichting Zeecontainer, Stadlers Hand in Hand, Humanitas en andere organisaties. De respondenten hebben aangegeven, aan welk onderwerp er in het komende jaar zeker aandacht besteed moeten worden. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de gegeven reacties.

Tabel 7: Aandachtspunten voor komend jaar

Financiën (25x)

- Als je wil dat mensen zelfredzaam zijn, is het belangrijk dat je met de financiën rond kan komen om het nodige te bekostigen (budgetbeheer). Maar mensen ook leren welke wegen er zijn om secuur met het geld om te gaan. In de huidige tijd maken de inflatie, de dure boodschappen, de hoge materiaalkosten, etc het leven knap lastig
- Meer ondersteuning vanuit de GKB bij het oppakken van financiële problemen. Nu moet de cliënt na de hulpvraag veel stukken indienen, binnen korte tijd. Terwijl daar juist het probleem ligt
- Mensen die van minder dan het minimum moeten rondkomen, maar nergens een aanvulling op inkomen of geen kwijtschelding krijgen, omdat ze een eigen woning hebben die hypotheek vrij is
- Financiële ondersteuning van de vrouwen bij uitstroom uit de vrouwenopvang
- Gratis OV voor mensen die het financieel even wat moeilijker hebben. Is in sommige andere steden al wel zo

Stress/schaamte (21x)

- Eigenlijk zijn alle onderwerpen belangrijk. Als je onder het minimum leeft, is elke dag stressvol
- Er is schaamte bij veel mensen om over de bovenstaande te praten en dat zal velen opvreten. De teksten en geplaatste "persoonlijke verhalen" zijn zo geschreven dat ze moeilijk te geloven zijn. Dit mede doordat de schrijver van zo'n artikel, niet voelt wat de verteller naar buiten wil brengen
- De mensen bereiken die jullie hulp nodig hebben maar die uit zichzelf geen hulp zoeken
- Elke situatie is uniek en is vaak (niet altijd!) een gevolg van verschillende belemmeringen en uitdagingen. Wat ik heb gemist was meer aandacht voor het belevingsaspect; ik had zoveel moeite om hulp te vragen en aan te nemen dat het van invloed was op de praktische aspecten. Ik kon soms dagen van de leg zijn, en het grootste deel van de tijd lukte het gewoon helemaal niet om te komen. Dat was geen ondankbaarheid of onverschilligheid, maar een pure fysieke reactie op mijn beleving van emoties en gedachten. Elke voetstap naar, in en van de Voedselbank was beladen, alsof je aan het wadlopen bent.
- Aandacht voor mentale gesteldheid van mensen, Als je bij zulke instanties loopt, is de schaamte groot en depressief makend

Schoolgaande kinderen (16x)

- Kinderen, ongeacht leeftijd
- Alleenstaande ouders met kinderen moeten meer hulp krijgen
- Fiets voor kinderen: Je krijgt 180 van leergeld en een fiets waar ik op straat 10 euro zou geven
- Kinderbenodigdheden, schoolspullen en toegang tot goede fietsen
- Kinderen die nooit op verjaardagsfeestjes worden uitgenodigd of beoordeeld worden op hun kleding, vind ik heel erg
- Bij leergeld mis ik soms wel dingen, denkend aan fiets (is nodig), schoolspullen basisschool

Gezondheid (15x)

- Qua gezondheid is er zeker nog veel te winnen. Meer balans in gezonde producten, goedkoper (of gratis?) kunnen sporten
- Deel v/d mensen met krappe beurs heeft mindere fysieke of mentale gezondheid, bv. reuma, hart, burn-out, depressie, diabetes
- Gezondheid, tandzorg voor minima volwassenen
- Kosten medicijnen die niet vergoed worden waardoor men verstoken is van goede gezondheid
- Hulp hoe mensen met weinig toch voedzaam eten op tafel kunnen zetten. Creatief met wat je krijgt
- Ivm mijn overgevoeligheid voor meerdere voedingsstoffen (toevoegingen in producten) was ik bang naar de Voedselbank te gaan. Ik ben blij om te zien dat er veel vers voedsel is. Dit had ik veel eerder willen weten

Dienstverlening (11x)

- Het is fijn dat er zoveel hulporganisaties zijn in de gemeente
- Belang van onderlinge samenwerking en duidelijke communicatie/afspraken
- Hulp bij terugkeren in de maatschappij, welke stappen, welke info, ondersteuning hierbij, wat is er veranderd
- Dat ze afspraken nakomen. En vooral menselijk zijn!
- Stroperig beleid, kan ook mensen schaden
- Het WIJ-team is vaak overbelast, niet bereikbaar, onkundig, of geen weet van zaken
- Persoonlijke aandacht is zeer belangrijk. Houd de mensen en de menselijke kant in het oog. Ieder mens en vooral elke situatie is anders en het zijn juist een beetje de 'grensgevallen' die nu buiten de boot vallen
- Met Stadlers hand in hand heb ik mindere ervaringen
- Zelfstandigheid vergroten van mensen en zo min mogelijk organisaties betrekken bij 1 persoon
- Psychische hulpverlening schiet meestal te kort, met dik verdienende hulpverleners, die alleen elkaar helpen, maar niet voldoende oog hebben voor hun patiënten!!

Sociale contacten (7x)

- Als leven stressvol is, gaan contacten verloren omdat je hoofd onrustig is en je door financiën niet overal aan mee kan doen
- Voor 65+ meer organiseren, goedkope restaurants waar mensen kunnen eten. Avondje uit is niet meer te betalen van aow tje
- Meer buurtcentra zoals vroeger, daar kan zowel jong als oud terecht voor een praatje of een gezellige avond
- Ontspanning is belangrijk

Verder: Mensen die in scheiding liggen zouden urgentie moeten krijgen voor het verkrijgen van een woning; grotere bekendheid Weggeefwinkel in Vinkhuizen; Maxima meer grote maten kleding dames

8. TOT SLOT

8.1 Persoonlijke vragen

Stadgers Hand in Hand wil kijken naar mogelijkheden om met bezoekers mee te denken en waar mogelijk ze te helpen met persoonlijke vragen. Hierbij kan gedacht worden aan directe beantwoording of hulp bij verwijzing naar de juiste instanties.

Van de 150 respondenten hebben 9 (6%) respondenten een persoonlijke vraag waarover ze graag willen worden teruggemaid/teruggebeld.

Tabel 8.1: Heeft u een vraag, waarbij u het prettig vindt dat we als Voedselbank (in vertrouwen) met u meedenken?

	2021	2023
Ja, graag via de e-mail	11%	3%
Ja,, graag telefonisch	5%	3%
Ja, maar ik hoef niet teruggemaid/gemaid te worden	1%	3%
Nee	83%	91%
	100%	100%

N=150

8.2 Bespreking van resultaten

De bedoeling is om de resultaten met een groep bezoekers bespreken. Voor deze bespreking tonen 21 mensen zeker en 17 misschien interesse. Vanzelfsprekend is de daadwerkelijke interesse afhankelijk van of de gekozen datum hen uitkomt.

Tabel 8.2: Interesse in meedoen aan bijeenkomst waar resultaten worden besproken

	2021	2023
Ja	13x	21x
Misschien	12x	17x
Nee	71x	112x
	96x	150x

N=150

8.3 Slotopmerkingen

Tot slot kregen de respondenten de mogelijkheid om Voedselbank, de gemeente of een andere organisatie een verbeterpunt te geven. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de gegeven overdenkingen en tips.

Tabel 8.3: Ideeën en suggesties voor de Voedselbank, de gemeente of een andere organisatie

<p>WIJ/gemeente Groningen</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Probeer woorden niet te verdraaien. Goed luisteren is moeilijk en ik merk dat er vaker stagiaires ingezet worden op plekken waar mensen het al moeilijk vinden om hun verhaal te vertellen➤ Suggestie voor Gemeente Groningen: hervormen. met wellicht minder personeel is er zelfs meer mogelijk. We merken dat maatwerk steeds vaker niet mogelijk is➤ Voor de gemeente is het beter de mensen ook een bepaald bedrag te geven dan alleen voedsel wat niet houdbaar is➤ Voor 'zorgmijders' zou het niet verkeerd zijn als er aandacht is voor verschillende aspecten van de omstandigheden; daar vragen ze zelf niet om...➤ Weet wel een aantal zaken, vooral voor de gemeente, maar kan dat in deze context niet kwijt, maar wil graag met iemand van de gemeente in gesprek komen die er toe doet !!➤ Het wachten korter maken➤ Een beetje hulp bij het vinden van een kleiner goedkoper huisje➤ Betaalbare gezondheidszorg. Kon door de hoge kosten jarenlang niet naar de tandarts, daardoor verloor ik mijn bovengebitt. Hetzelfde geldt voor hulpmiddelen, zoals brillen. Binnen de verzekering moet je 'sparen' voor een bril, waardoor je een hoger bedrag spaart dan het bedrag waarvoor een (goedkopere) bril te koop is➤ De Gemeente Het Hogeland moet zich schamen zoals ze met mijn onderneming zijn omgegaan. Ik heb me aan AL hun protocollen gehouden en alle stapjes zorgvuldig gedaan...en werd volledig platgewalst in 2018 door hun geblunder, samen met de woningbouwvereniging(hand in hand!).➤ De gemeente verstrekt laptops aan kinderen die in groep 8 zitten waarvan de ouders het niet kunnen betalen. Deze grens wordt streng aangehouden. Dus stel dat je zelf een (tweedehands) laptop ergens regelt, maar deze gaat na twee jaar stuk, dan mag je geen laptop meer aanvragen voor je kind. Ook via de bijzondere bijstand lukt dit niet als je in één van de afgelopen 5 jaren een te hoog inkomen hebt gehad. Stichting Leergeld voorziet alleen in aanvragen voor kinderen in de bovenbouw, en alleen van havo of vwo. Dan heeft je kind op het vmbo dus geen laptop, en wel een probleem. Het zou mooi zijn als dit gat gevuld wordt.➤ De gemeente zou meer moeten investeren in de digitale communicatie. Hoeveel brieven ik wel niet elke maand krijg.....➤ De Gemeente zou veel meer moeten doen voor de mensen met een minimum inkomen. Er is meer dan genoeg geld, dat helaas wordt verkast door wanbeleid van dit bestuur. Geldverslindende feesten, die alleen overlast veroorzaken in de wijken en stad en alle rommel en vuil die nadien weer moet worden opgeruimd door personeel van de milieudienst. Onzinnige prestigieuze bouwwerken die milieu- en dieronvriendelijk zijn. Geen vogel die daar een nest kan bouwen. Wegen die steeds opnieuw moeten worden bestraat. Zie voor meer voorbeelden van gemeentelijk wanbeleid en dwalingen de goed onderbouwde artikelen in de Groninger Gezinsbode van meneer Bram Hulzebos.➤ Gelijke en eerlijke behandeling voor iedereen moet de praktijk zijn, niet alleen in woorden➤ Gezondheidszorg goedkopen kunnen. Ben zelf al jaren niet naar de tandarts geweest omdat het te duur is. Elke maand betaal ik al. Maar als de tandarts iets vindt, komen er meest al kosten overheen➤ Gratis sporten en OV➤ Zorg dat stress aangepakt wordt als je er mee zit, gemeente Groningen zorgt ervoor dat wij in de stress en overlast blijven en daardoor ben ik mijn baan kwijt geraakt en nu afhankelijk ben van de Voedselbank. Alleen maar vanwege bureaucratie en niet willen meedenken naar een oplossing <p>Tips voor de Voedselbank</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Meer ondersteuning op het moment dat mensen komen. Minder lange wachttijden. Administratie beperken Meer aandacht voor de mens. De Voedselbank is een goed voorbeeld.➤ Ja meer producten voor kinderen➤ Makkelijker aanmeldprocedure en mogelijkheid tot zelf aanmelden ipv WIJ-team➤ Misschien toch rouleren met tijden, zodat degene die als laatste moeten, een keer als eerste kunnen komen...➤ Om eerlijk te worden verdeeld en gegeven aan degenen die het echt nodig hebben.➤ Personeel dat gelijke dingen geeft en bij sommige moet je bij elk product dank je wel zeggen voor je het krijgt, meeste mensen klagen daar over wordt vervelend 40 x dank je wel zeggen we zijn al dankbaar dat we er lopen maar bij elk product is overdreven➤ Het is mij niet altijd even duidelijk geweest wat de mogelijkheden zijn bij ziekte of andere redenen van afwezigheid. Ook met bijvoorbeeld feestdagen.➤ Iets tegen de echo in de ruimte. Ik wordt overprikkeld van de reflectie van alle geluiden, ben naderhand erg moe en overprikkeld➤ Veel mensen weten niet wat ze met de producten moeten. Ik wil wel helpen met recepten maken➤ Wel idee voor de ouderen een leuke busreis inclusief hapje drankje➤ Workshops organiseren. Hoe je gezonde maaltijden kunt maken met weinig. Creatief omgaan met voedsel➤ Zag bij iemand anders voorbij komen dat ze zelf door de winkel mochten lopen. De knijper was dan de kleur van de hoeveel personen en bij elke product of kast staat hoeveel je er dan van mag pakken, heel ideaal. Zo voorkom je denk ik het wachten➤ Zichtbaar maken waar je terecht kan als je je eigen voedsel niet kunt ophalen. Welmobiel is daarvoor te duur➤ Verder meer gezonde en kwalitatief goede producten die de Voedselbank krijgt van de gemeente of andere organisaties.➤ Ook mogelijkheid om buiten werktijden een intake gesprek te kunnen hebben

BIJLAGE: VRAGENLIJST KLANTEN VOEDSELBANK

Welkom bij de vragenlijst! We beginnen met een algemene vraag.

1. Bent u tevreden met de dienstverlening van de Voedselbank in het afgelopen jaar?

- Ja
- Meestal wel
- Soms wel, soms niet
- Meestal niet
- Nee
- Geen antwoord

Als Voedselbank doen we ons best om zoveel mogelijk aanbod te krijgen en u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Daarom hopen we te leren van wat goed gaat en wat beter kan.

1A. Wat vindt u dat er goed gaat bij de Voedselbank, en wat denkt u dat er beter kan?

Wat gaat goed:
Wat kan beter:

De Voedselbank is voor haar aanbod afhankelijk van giften, overgebleven artikelen uit supermarkten en donaties. De giften van de supermarkten zijn minder geworden, omdat ze zelf meer producten op de laatste dagen voor de houdbaarheidsdatum verkopen. We blijven elke week ons best doen om een zo goed mogelijke dienstverlening te leveren.

2. Hoe beoordeelt u onderstaande vijf aandachtspunten die de Voedselbank belangrijk vindt?

Aspecten worden at random voorgelegd	Zeker goed	Redelijk goed	Neutraal	Niet zo goed	Slecht	Geen antw.
Letten op houdbaarheidsdatum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aandacht voor gezonde voeding	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maken van duidelijke afspraken met klanten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Letten op voedselveiligheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Een goede en vriendelijke dienstverlening	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wilt u een of meer aspecten toelichten?						

3. De Voedselbank ligt aan de Ulgersmaweg. Daarnaast kent de Voedselbank drie uitgiftepunten, te weten in Haren, Hoogkerk en Vinkhuizen. Vindt u dat de Voedselbank hiermee de uitgifte goed verdeeld heeft over de gemeente?

- Jazeker
- Ja, redelijk
- Nee, niet zo
- Nee, helemaal niet
- Geen mening

Wilt u uw antwoord toelichten?

4. In de coronatijd is het winkelgedeelte in de Voedselbank aan de Ulgersmaweg een tijd gesloten geweest. Gelukkig is de winkel al weer ruim een jaar open. Bent u tevreden met de indeling en de werking van de winkel?

- Jazeker
- Ja, redelijk
- Nee, niet zo
- Nee, helemaal niet
- Geen mening

Wilt u uw antwoord toelichten?

Hulpverlening in Groningen

De hulpverlening in Groningen aan mensen met een minimuminkomen is verdeeld over vele organisaties. Denk aan de Gemeentelijke KredietBank, WIJ, Maxima, Stichting Zeecontainer, Voedselbank, Stadgers Hand in Hand, Humanitas en andere organisaties.

5. We leren van zaken die goed gaan en die beter kunnen. Als u denkt aan het afgelopen jaar, wilt u dan iemand of een organisatie een compliment of een kritische noot geven?

- Ja, een compliment →
- Ja, een kritische noot →
- Ja, beide →
- Nee

Wie wilt u een compliment of kritische noot geven en waarom?

6. Stel u heeft zelf een hulpvraag. Vindt u dat er in Groningen voldoende mogelijkheden zijn om hulp te krijgen?

- Ja
- Voor sommige zaken wel, voor andere zaken niet
- Nee
- Heb nooit hulp nodig → V8

Om welke hulp gaat het? Wat gaat goed, wat mist er of wat kan beter?

7. Als u hulp nodig heeft, is het voor u direct duidelijk bij welke hulporganisatie u met uw hulpvraag terecht kan?

- Ja
- Soms wel, soms niet
- Nee

- Geen antwoord

Wat gaat goed en wat kan beter?

De Voedselbank is geregeld in gesprek met andere organisaties, zoals Gemeentelijke KredietBank, WIJ, Maxima, Stichting Zeecontainer, Stadgers Hand in Hand, Humanitas en andere organisaties.

8. Aan welk onderwerp zou er in deze gesprekken zeker aandacht besteed moeten worden (*denk bijv. aan: financiën, stress, schoolgaande kinderen, gebrek aan contacten, gezondheid*)?

De Voedselbank wil kijken of ze kan helpen met doorverwijzen bij persoonlijke vragen van haar klanten. Hiervoor werkt de Voedselbank samen met Stadgers Hand in Hand.

9. Heeft u een persoonlijke vraag, waarbij u het prettig vindt dat Stadgers Hand in Hand (in vertrouwen) met u meedenkt?

- Ja →

Kunt u uw vraag kort aangeven?

Als u hierover een persoonlijk antwoord wilt, wilt u dan uw naam noteren? Uw vraag wordt vertrouwelijk behandeld (*uw telefoonnummer en e-mailadres zijn bij de Voedselbank bekend, anders erbij noteren*)

- Ja, graag via de mail, mijn naam is _____
 - Ja, graag telefonisch, mijn naam is _____
 - Nee, hoeft niet teruggebeld/gemild
- Nee

U kunt ook de Voedselbank, de gemeente of een andere organisatie een verbeterpunt geven. Wij zullen zorgen dat deze suggesties en tips op de juiste plaats terecht komen.

10. Ruimte voor een idee of suggestie voor de Voedselbank, de gemeente of een andere organisatie (*niet verplicht*)

Over ruim een maand krijgt u een nieuwsbrief met de resultaten van dit onderzoek. De resultaten willen we met een aantal bezoekers bespreken in een bijeenkomst van ongeveer 1,5 uur. De bijeenkomst vindt plaats in de Voedselbank, en het dagdeel wordt samen met u bepaald.

10b. Wilt u hiervoor uitgenodigd worden?

- Ja, en ik kom zeker (als ik kan) →
- Ja, en ik kom misschien (als ik kan) →

- Nee

We hebben uw e-mailadres, maar het zou fijn zijn als u hieronder uw naam noteert.

Dit was de laatste vraag. Hartelijk bedankt voor uw medewerking.