

Drempels en oplossingen

Eerste inzichten uit interviews

Anuj Puri,
Frans Cruijssen
Ikie Leunissen

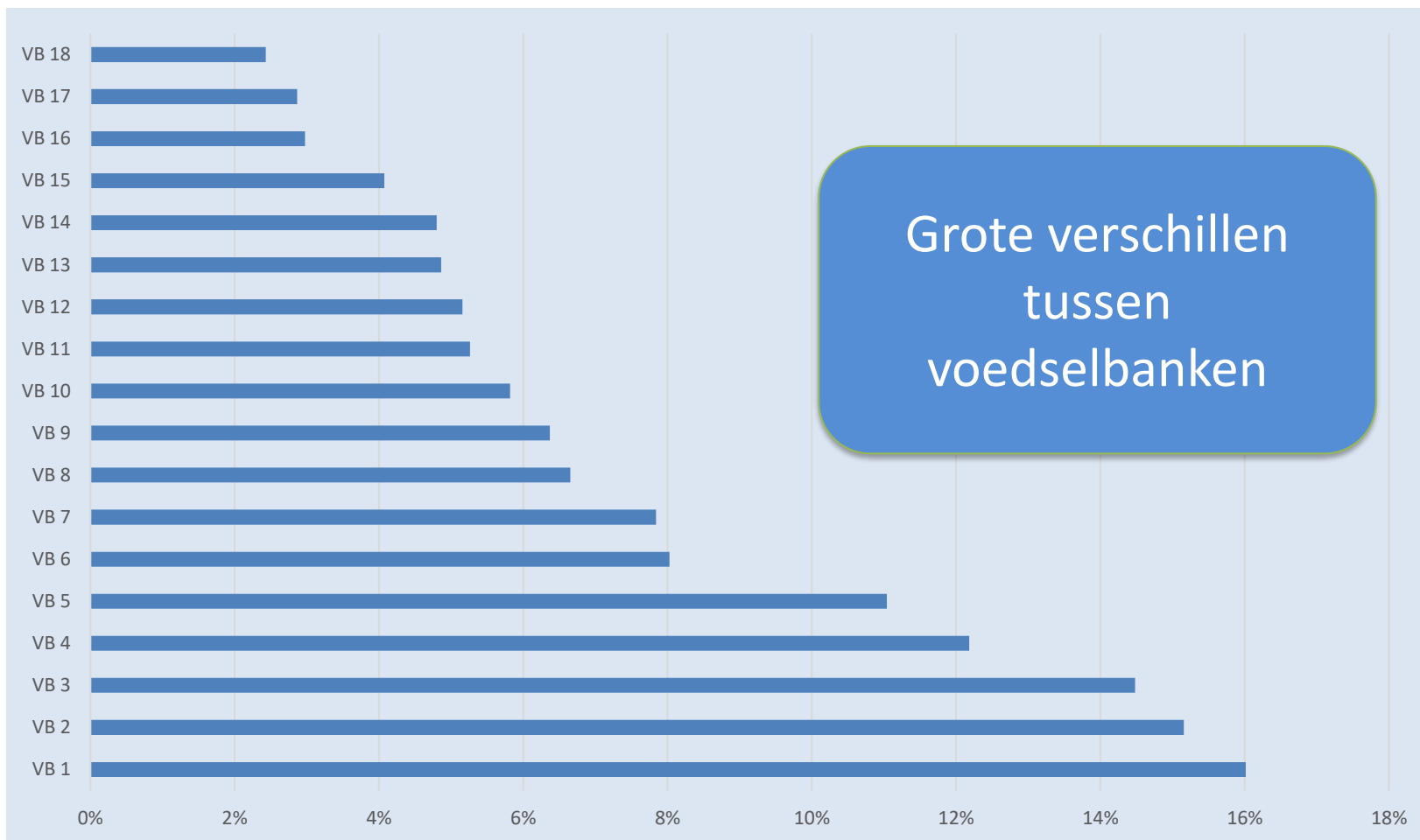
Utrecht, 15 oktober 2024

Van data naar mensen

- Data analyse CBS en VBN
- Interviews bij 8 voedselbanken in Nederland
- Vrijwilligers (~25) en klanten (~50)
- Doelen:
 - Beter begrijpen van de redenen voor het programma Onder de Radar
 - Ontwerpen van ethische interventies



Regionale analyse 18 voedselbanken

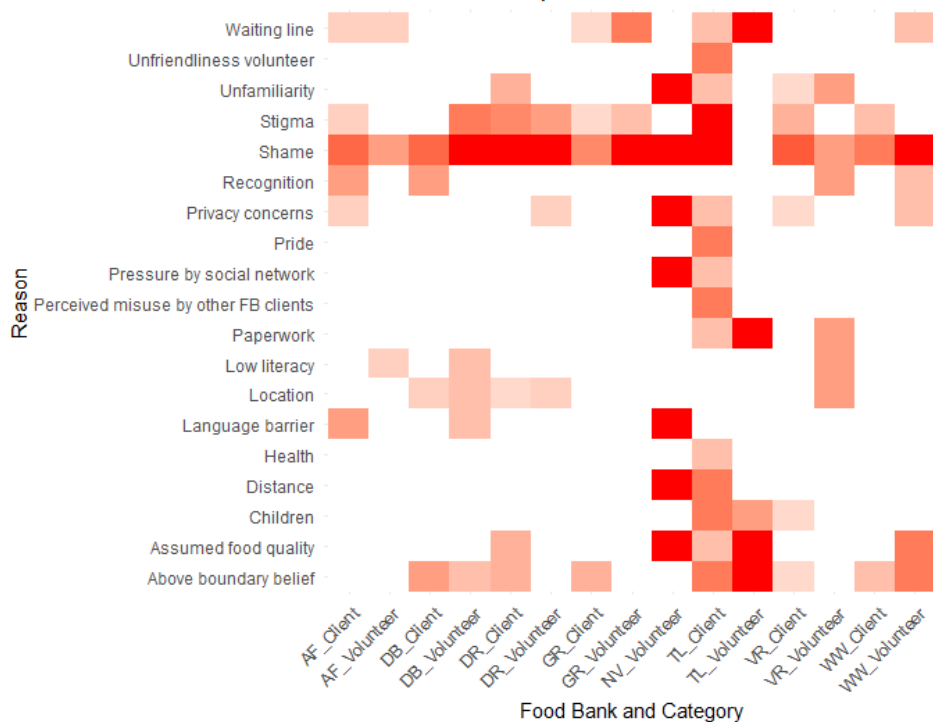


Gevonden verbanden met onder de radar %

- Demografisch
 - Leeftijd
 - Inkomen
 - Etniciteit
- Voedselbank
 - Opzet
 - Openingstijden
 - Aanmeldprocedure

Wat ervaren klanten als de grootste drempel?

Normalized Heatmap of Hurdles



Top 3

1. Schaamte, stigma, trots
2. Angst om boven de grens te zitten
3. (vooroordeel over) kwaliteit van het voedsel

Schaamte en Trots

“Ik voelde twee verschillende drempels.

Schaamte ten opzichte van mijn omgeving, en een verloren trots ten opzichte van mezelf”

- Houd rekening met deze twee verschillende vormen van mentale drempels
 - Binnen
 - Buiten

Taal

*“Woorden doen ertoe,
sommige woorden doen je
heel klein voelen”*

- Gebruik positieve woorden
 - ‘coulance’ → je bent welkom
 - ‘nummers’ → klanten
 - ‘ophalen’ → winkelen
 - ‘intake’ → ontvangst

De eerste keer/keren

***“De eerste keer
is super moeilijk.
Ik ben hier wel 10 keer
omheen gelopen
voordat ik naar binnen durfde”***

- Nieuwe klanten hebben vaak het meeste last van schaamte
- Voer nog geen controles of registratie uit
- Negatieve ervaringen met formulieren
- Zorg voor een ruimte met privacy voor een gesprek

Ambassadeurs en ervaringsdeskundigen

“Een vrouw op TikTok pakt haar boodschappentas uit en vertelt wat ze ervan gaat koken. Hoe leuk is het als een klant van de voedselbank hetzelfde zou doen?”

- (Sociale) media
- Ook platformen waar jongeren actief zijn
- Ondersteun klant-ambassadeurs



KRO-NCRV

Kook van jou | KRO-NCRV

In het nieuwe KRO-NCRV programma Kook van jou reist Yvon Jaspers het land door om te koken met mensen die hulp...

Plotselinge armoede

“Voedselbanken waren een ver-van-mijn-bed-show. En nu ben ik er zelf klant, dat is wel even slikken”

- Schaamte groter bij een plotselinge welvaartsdaling
- Richt je ook op de wijken met hoge inkomens

Product kwaliteit

“Ik ging er van uit dat ik afdankertjes zou krijgen. Maar ik ging naar huis met Douwe Egberts koffie!”

- Communiceer meer en beter over de kwaliteit van de producten
- Vaak ook non-food beschikbaar
- ‘extraatjes’ voor moederdag, kerstmis, etc
- Winkelconcept en keuzevrijheid

Volgende stappen

- Rapportage naar Voedselbanken Nederland
- Resultaten worden gebruikt in het programma 'Onder de Radar'