# Klantreis tot de drempel

| | Bewustwording: | Informatiezoektocht: | Overweging: | Besluitvorming: | Fysieke Actie - Over de Drempel: | Ontvangst en Welkom: |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | |
| **Gebeurtenis** | Geconfronteerd met financiële uitdagingen. | Zoeken naar mogelijke oplossingen voor financiële problemen. | Twijfel en afweging: “Ga ik echt een beroep doen op de voedselbank?” | Contact opnemen en aanmelden (over de drempel in gedachten) | Het eerste fysieke bezoek aan de voedselbank | Ontvangst van de boodschappen en verdere begeleiding |
| **Emotie** | Stress | Hoopvol | Twijfel | Trots | Spanning | Opluchting |
| **Ervaring** | Mensen ervaren stress door geldzorgen en schamen zich vaak. Het ontbreekt hen soms aan kennis over bestaande hulp. | Mensen voelen zich hoopvol maar twijfelen of de informatie klopt en zijn bang voor het oordeel van anderen. | Er speelt twijfel: “heb ik écht recht op hulp?” Het is onduidelijk hoe de voedselbank werkt of wat de criteria zijn. | Mensen overwinnen de drempels die gepaard gaan met deze keuze. | Dit brengt spanning met zich mee, maar ook een zekere opluchting: er ís hulp. Kwetsbaar, omdat de nood nu zichtbaar wordt voor anderen. | Ze voelen zich gesteund, erkend en een gevoel van opluchting. |
| **Barrières** | Niet durven, Niet weten, Niet kunnen, Niet mogen | Niet durven, Niet weten, Niet kunnen, Niet mogen | Niet durven, Niet weten, Niet kunnen, Niet mogen | Niet durven, Niet weten, Niet kunnen, Niet mogen | Niet durven, Niet weten, Niet kunnen, Niet mogen | Niet durven, Niet weten, Niet kunnen, Niet mogen |