

## ■ Voedselbanken in Utrecht

---

*Deelnemers in beeld*



**Auteurs:**

Mayke Kromhout

Lia van Doorn

2013

© Hogeschool Utrecht,[2013]

Bronvermelding is verplicht  
Vereenvoudigen voor eigen gebruik  
of intern gebruik is toegestaan



## COLOFON

Het Kenniscentrum Sociale Innovatie van de Hogeschool Utrecht is een bundeling van een aantal lectoraten op het gebied van zorg en welzijn, sociaal beleid, maatschappelijke participatie, ondersteuning en dienstverlening, arbeid, recht en veiligheid. Het doel van het kenniscentrum is om kennis te ontwikkelen, te bundelen en over te dragen ten behoeve van onderwijs en praktijk.

### **Auteurs**

Mayke Kromhout

Lia van Doorn

### **Met medewerking van:**

Marie-Louise de Beer

Karin Bosveld

Pauline Calkoen

Mirjam Gademan

Aly Gruppen

Judi Janssen

Jeroen Knevel

Wim Meuffels

Maria Peters

Edith Raap

### **Jaar van uitgave**

2013

Kenniscentrum Sociale Innovatie, Hogeschool Utrecht

Postbus 85397- 3508 AJ Utrecht

Daltonlaan 200-300, 3584 BK Utrecht

Tel. 088-4819831

[www.socialeinnovatie.hu.nl](http://www.socialeinnovatie.hu.nl)

[www.hu.nl](http://www.hu.nl)

## Inhoudsopgave

<b>1. INLEIDING.....</b>	<b>4</b>
1.1 OPZET VAN HET ONDERZOEK.....	4
1.2 DE UTRECHTSE AANPAK – KENMERK VAN DE PLUSPUNTEN.....	5
1.3 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN .....	5
<b>2. ONDERZOEK .....</b>	<b>8</b>
2.1 ONDERZOEKSVRAGEN.....	10
2.2 DOELSTELLING VAN HET ONDERZOEK .....	10
2.3 KLANTANALYSE VOEDSELBANKEN .....	10
<b>3. ONDERZOEKSVERANTWOORDING.....</b>	<b>12</b>
3.1 DATAVERZAMELING .....	12
3.1.1 <i>Stichting de Tussenvoorziening</i> .....	12
3.1.2 <i>Uitgiftepunten</i> .....	12
3.1.3 <i>Interviewers</i> .....	13
3.1.4 <i>Verloop van de face-to-face interviews</i> .....	13
3.2 BEPERKINGEN .....	14
<b>4. ACHTERGROND VOEDSELBANK UTRECHT.....</b>	<b>15</b>
4.1 VOEDSELBANK UTRECHT .....	15
4.1.1 <i>Ontstaan van de voedselbanken</i> .....	15
4.1.2 <i>Criteria toewijzing voedselpakketten</i> .....	15
4.1.3 <i>Werkwijze</i> .....	16
4.1.4 <i>Relatie Tussenvoorziening-uitgiftepunten</i> .....	16
<b>5. RESULTATEN ONDERZOEK .....</b>	<b>19</b>
5.1 TOTALE OMVANG AANTAL DEELNEMERS EN REDENEN INSTROOM .....	19
5.2 KENMERKEN VAN DE RESPONDENTEN .....	20
5.2.1 <i>Herkomst</i> .....	21
5.2.2 <i>Gezinssamenstelling</i> .....	21
5.2.3 <i>Geslacht</i> .....	22
5.2.4 <i>Leeftijd</i> .....	22
5.2.5 <i>Opleiding</i> .....	23
5.2.6 <i>Verwijzende Instelling</i> .....	23
5.2.7 <i>Duur van het gebruik van de voedselbank</i> .....	24
5.2.8 <i>Gezondheidsklachten</i> .....	24
5.2.9 <i>Schulden</i> .....	26
5.2.10 <i>Inkomsten</i> .....	27
5.2.11 <i>'Oude' en 'nieuwe' deelnemers</i> .....	28
5.2.12 <i>Vergelijking met Regioplan 2006</i> .....	30
5.2.13 <i>Resume</i> .....	32
5.3 ACHTERGROND INKOMSTEN.....	33
5.3.1 <i>Oorzaken lage inkomsten</i> .....	33

5.3.2	<i>Verlies van/weinig werk</i> .....	33
5.3.3	<i>ZZP'ers en faillissement</i> .....	34
5.3.4	<i>Persoonlijke omstandigheden</i> .....	35
5.3.5	<i>Resume</i> .....	35
5.4	<b>ACHTERGROND SCHULDEN</b> .....	36
5.4.1	<i>Betalingsachterstanden</i> .....	36
5.4.2	<i>Grote en kleine schulden</i> .....	38
5.4.3	<i>Schuldhelp</i> .....	40
5.4.4	<i>Hiërarchie in de afbetaling van schulden</i> .....	42
5.4.5	<i>Activiteiten om schuld te voorkomen</i> .....	42
5.4.6	<i>Sociaal netwerk</i> .....	42
5.4.7	<i>Resume</i> .....	43
5.5	<b>HULP VRAGEN EN KRIJGEN VAN DE VOEDSELBANK</b> .....	43
5.5.1	<i>Schaamte</i> .....	43
5.5.2	<i>Perceptie van het voedselpakket: twee reactiepatronen</i> .....	45
5.5.3	<i>Opvattingen over rechtmatigheid</i> .....	48
5.5.4	<i>Resume</i> .....	48
5.6	<b>TOEKOMSTPERSPECTIEF</b> .....	48
5.6.1	<i>Resume</i> .....	50
<b>6.</b>	<b>CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN</b> .....	<b>51</b>
6.1	<b>OPZET VAN HET ONDERZOEK</b> .....	51
6.2	<b>DE UTRECHTSE AANPAK – KENMERK VAN DE PLUSPUNTEN</b> .....	51
6.3	<b>CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN</b> .....	52
<b>7.</b>	<b>BRONVERMELDING</b> .....	<b>55</b>
<b>8.</b>	<b>BIJLAGEN</b> .....	<b>56</b>

## 1. Inleiding

In de periode september 2012 en 2013 heeft het lectoraat van het Kenniscentrum Sociale Innovatie van Hogeschool Utrecht een onderzoek uitgevoerd naar de Utrechtse voedselbanken en haar deelnemers. Het rapport Voedselbanken in Utrecht deelnemers in beeld (M. Kromhout en L. van Doorn, 2013) brengt daar verslag van uit. In hoofdstuk 3 wordt de opzet van het onderzoek geschetst. In hoofdstuk 4 volgt een typering van de Utrechtse aanpak met de uitgiftepunten. Hoofdstuk 5 bevat de resultaten van het onderzoek. Hoofdstuk 6 presenteert de belangrijkste conclusies en aanbevelingen.

### 1.1 Opzet van het onderzoek

Doel van dit onderzoek was een analyse te maken van deelnemers van de voedselbanken (deze worden in Utrecht ook wel 'uitgiftepunten' genoemd). De analyse was gericht op achtergrondkenmerken (zoals leeftijd, sekse, schuldensituatie en gezondheidsproblematiek), beleving van de situatie en tevredenheid met het aanbod van de voedselbanken, ondersteuningsbehoefte en toekomstperspectief van de respondenten. Het onderzoek richtte zich tevens op de vraag in hoeverre er op de voedselbanken sprake is van een instroom van nieuwe typen deelnemers – die wel omschreven worden met de term 'nieuwe armen' zoals zzp-ers, hoger opgeleiden, werkende armen en mensen met een koopwoning.

De centrale onderzoeksvraag luidde: *Welke profielen en kenmerken zijn te onderscheiden bij de Utrechtse voedselbankdeelnemers? Welke aanknopingspunten voor beleid kunnen worden geformuleerd?*

Voor onderzoekers is het niet eenvoudig om toegang te krijgen tot kwetsbare burgers zoals deelnemers van voedselbanken. Om toegang te krijgen tot de Utrechtse voedselbanken en hun deelnemers, werden de volgende stappen ondernomen. Er werden oriënterende gesprekken gevoerd met medewerkers van Stichting de Tussenvoorziening (een instelling voor maatschappelijke opvang, die de uitgiftepunten ondersteunt). Voorts zijn de coördinatoren van de uitgiftepunten schriftelijk en telefonisch benaderd met het verzoek om medewerking te verlenen aan het onderzoek. En er zijn oriënterende bezoeken afgelegd bij de voedselbanken waarbij de onderzoekers hand- en spandiensten leverden op de uitgiftepunten. Utrecht telt acht voedselbanken: in de wijken Lombok, Overvecht, Kanaleneiland, Rivierenwijk, Zuilen, Leidsche Rijn, Lunetten en Utrecht Oost. Alle uitgiftepunten, met uitzondering van Zuilen, namen deel aan het onderzoek. Vervolgens zijn in de zeven voedseluitgiftepunten in totaal 51 deelnemers geïnterviewd door docenten van de sociale opleidingen van Hogeschool Utrecht. Deze docenten kregen ter voorbereiding een interviewtraining.

## 1.2 De Utrechtse aanpak – kenmerk van de Pluspunten

De eerste voedselbank in Utrecht werd in 2007 opgericht in de wijk Overvecht. Stichting Tussenvoorziening en de wijkpastoors in Utrecht constateerden dat het aanbod van het voedselverdeelpunt in Overvecht te summier was om aan de behoefte van arme Utrechtse burgers te voldoen. Daarnaast constateerden ze dat de overige nieuw opgestarte voedselbank-initiatieven te kwetsbaar waren. Ze gingen op zoek naar actieve wijkbewoners en ondersteunden hen om voedselbanken in hun wijk te openen en deze te continueren. Stichting de Tussenvoorziening ondersteunt de voedselbanken. Onder andere via een (betaalde) coördinator die voor de uitgiftepunten collectieve afspraken maakt met leveranciers van voedsel en centrale fondswerving verzorgt. Daarnaast beheert de Stichting een centraal distributiepunt waar de voedselbanken voorraden kunnen opslaan en bederfelijke levensmiddelen in een koelcel kunnen bewaren. En ze stelt een bestelbusje beschikbaar waarmee voedsel van het distributiepunt naar de uitgiftepunten wordt vervoerd. Bovendien ondersteunt de Tussenvoorziening de uitgiftepunten via de inzet van sociaal juridische dienstverleners die met nieuwe deelnemers een intakegesprek voeren, hun financiële huishouding in kaart brengen, screenen op rechtmatig gebruik van de voedselbank en op het niet-gebruik van sociale voorzieningen en advies geven over uitkeringen, werk, toeslagen, wonen, re-integratie, gemeentelijke regelingen enzovoort. Dit aanbod wordt aangeduid met de term PLUS-pakket. Met deze werkwijze – waarbij vrijwillig initiatief en professionele ondersteuning hand in hand gaan - kijken de Utrechtse voedselbanken enigszins af van de werkwijzen van voedselbanken in andere steden.

## 1.3 Conclusies en aanbevelingen

### 1. *Kwetsbare initiatieven*

De voedselbanken in Utrecht draaien op vrijwilligers. Sinds de economische crisis staan ze onder druk: enerzijds stijgt het aantal mensen dat bij de voedselbanken aanklopt voor voedselpakketten en anderzijds loopt het aantal voedseldonaties en andere giften terug. Dit maakt deze initiatieven kwetsbaar. De coördinatoren vervullen een spilfunctie. Als een (onbetaalde) coördinator uitvalt, is er niet direct een vervanger gevonden en stagneert de voedselverstrekking. In het verleden gingen enkele voedselbanken in Utrecht ter ziele. De huidige voedselbanken in Utrecht lijken redelijk bestand tegen de toenemende druk. Wellicht draagt de constructie van de PLUSpunten met de ondersteuning van Stichting de Tussenvoorziening daar aan bij.

Voedselbanken zijn niet meer weg te denken: ze vormen inmiddels een integraal onderdeel van het palet van formele en informele lokale (sociale) voorzieningen waar armen gebruik van kunnen maken. Ze maken inmiddels deel uit van het lokale sociale armoedebeleid. Echter, de samenwerking tussen de voedselbanken en de lokale overheid is summier en broos.

**Aanbeveling:** *In het landelijke onderzoek van Regioplan uit 2006, wordt de aanbeveling gedaan om de samenwerking tussen gemeenten en voedselbanken te versterken. Deze aanbeveling is nog steeds opportuun.*

## 2. *Profiel van de deelnemers*

Wie zijn de deelnemers van de voedselbanken? Uit de data uit de *face-to-face* interviews komt het volgende profiel van respondenten naar voren:

- In Utrecht maken bij de acht voedselbanken in totaal ruim 500 huishoudens gebruik van de voedselbanken. Daaronder bevinden zich bijna 300 kinderen die opgroeien in armoede en die voor (een deel van) hun maaltijden afhankelijk zijn van de voedselbank. In sommige gezinnen is de armoede zo groot, dat de spaarpot van de kinderen wordt aangesproken om voedsel te kopen.
- De verdeling tussen mannen en vrouwen bij de voedselbanken is 50/50.
- Respondenten in de leeftijdscategorie tussen 30 en 39 jaar zijn oververtegenwoordigd.
- De helft van de respondenten behoort tot een alleenstaand huishouden. In een op de drie huishoudens komen kinderen voor.
- De respondenten zijn voornamelijk van autochtone afkomst (67%). De overige zijn niet in Nederland geboren. Onder hen bevinden zich ook illegalen, vluchtelingen en (afgewezen) asielzoekers.
- Opvallend is dat 76% van de respondenten gezondheidsklachten heeft. Zowel fysieke klachten zoals klachten aan het bewegingsapparaat, hart- en vaatziekten, fibromyalgie, reuma enzovoort als psychische klachten zoals depressie en angststoornissen. Zeven deelnemers kampen met suïcidale gedachten.
- Bijna alle respondenten (op vier na) verkeren in financiële problemen. Schulden variëren van 1.000 euro tot meer dan een ton.

Verandert het profiel van deelnemers van de voedselbanken? Op basis van de data bleek het niet mogelijk om een categorie van nieuwe armen te definiëren en om uitspraken te doen over een mogelijke toename van deze categorie. Wel troffen we – vergeleken met de bevindingen van een landelijk onderzoek dat Regioplan in 2006 uitvoerde onder voedselbankdeelnemers – nu, zeven jaar later, meer (ex-) zzp'ers en mensen met een koopwoning aan onder voedselbankdeelnemers.

## 3. *Verwachtingen van de deelnemers en hun waardering van het aanbod*

De meeste deelnemers van de voedselbank zijn tevreden met de ondersteuning die zij bij de voedselbank ontvangen. Hun waardering uiten ze met een hoog tevredenheidscijfer. De waardering is zowel gebaseerd op het voedselpakket als op de persoonlijke aandacht die ze op de uitgiftepunten krijgen van de coördinatoren en de andere vrijwilligers.

Dat uitgiftepunten ook hulp bieden in de vorm van sociaaljuridisch advies, is niet bij alle deelnemers bekend. Degenen die wel te maken hebben gehad met sociaal juridische dienstverlening van de uitgiftepunten, waarderen dit aanbod in hoge mate.

Daarnaast komt uit het onderzoek naar voren dat een deel van de deelnemers niet op de hoogte is van de herkomst van het voedselpakket. Zij zijn in de veronderstelling dat de voedselbanken (volledig) door de overheid gefinancierd worden en onderdeel uitmaken van het brede aanbod van sociale voorzieningen (zoals sociale bijstand, schuldhulpverlening en huursubsidie) dat van overheidswege wordt verstrekt. Deze respondenten gaan er van uit dat ze – omdat ze in armoede verkeren - recht hebben op een voedselpakket. De betreffende deelnemers zijn minder tevreden met de inhoud van het voedselpakket. Zij stellen zich op als kritische consument en doen bijvoorbeeld hun beklag dat de inhoud van het voedselpakket niet voldoende is om een hele week van te eten, dat het voedselpakket eenzijdig is samengesteld of dat bepaalde producenten ‘over de datum’ zijn. Dat levert soms irritaties op bij de vrijwilligers.

**Aanbeveling:** *Sociaal juridisch dienstverleners van de PLUSpunten zouden in de intake gesprekken met nieuwe voedselbankdeelnemers tijd moeten inruimen om de nieuwkomers te informeren over de achtergrond van de voedselbank, over het vrijwilligerskarakter ervan en over de verwachtingen die aan deelnemers worden gesteld. Op deze wijze kunnen verwachtingen van deelnemers worden gemanaged.*

Een ander opvallend resultaat is dat sommige respondenten – met name hoger opgeleiden – zich generen om afhankelijk te zijn van de gulle gaven van vrijwilligers. Zij geven aan dat ze iets terug willen doen voor het gratis voedselpakket. Ze willen een wederdienst leveren en hebben ook concrete ideeën over de diensten die ze kunnen leveren. Echter, de huidige structuur van uitgiftepunten maakt het niet mogelijk om dergelijke wensen van deelnemers te honoreren. Zo stellen de meeste voedselbanken zich op het standpunt dat deelnemers van een voedselbank alleen binnen vaste posities kunnen instromen.

**Aanbeveling:** *In de opmars van het gedachtegoed van de participatiesamenleving, wordt in toenemende mate van burgers gevraagd om een tegenprestatie te leveren voor de vrijwillige of professionele ondersteuning die zij ontvangen. In het verlengde daarvan kunnen voedselbanken – gebruik makend van de talenten van hun deelnemers – de principes van sociale activering en wederkerigheid meer inpassen in hun aanbod. Bijvoorbeeld door meer flexibiliteit en variatie te genereren in de wijze waarop deelnemers inzet kunnen leveren. Echter, zoals gezegd: voedselbanken zijn kwetsbare initiatieven die snel overvraagd kunnen worden. Wellicht kan deze taak worden opgepakt door andere vrijwillige of professionele initiatieven die met de voedselbanken samenwerken.*



## 2. Onderzoek

“Armoedebeleid is investeren in mensen. Een tas met boodschappen is beperkt houdbaar. Hoe belangrijk ook, het brengt mensen niet in een krachtiger positie om hun eigen toekomst aan te kunnen.” (Staatssecretaris Ahmed Aboutaleb, 3 december 2008)<sup>1</sup>

Met deze woorden gaf toenmalig staatssecretaris Ahmed Aboutaleb (Sociale zaken en werkgelegenheid) in 2008 te kennen dat hij meer waarde hecht aan activering van deelnemers van voedselbanken, dan aan het uitdelen van voedsel. Het aantal mensen dat een beroep deed op de voedselbanken in Nederland was op dat moment opgelopen tot 15.000. Maar daar zou het niet bij blijven. In augustus 2013 tellen voedselbanken in Nederland 70.000 deelnemers<sup>2</sup>. Daarvan is een kwart woonachtig in de grote steden, waaronder Utrecht.

Rotterdam kreeg de eerste voedselbank, in 2002. In rap tempo volgden andere steden. Inmiddels heeft vrijwel elke stad een eigen voedselbank. De explosieve groei van voedselbanken trok veel maatschappelijke aandacht van politiek, media, kerken, et cetera.

Voedselbanken zijn initiatieven zonder winstoogmerk. Ze verstrekken kosteloos levensmiddelen aan personen die niet of nauwelijks in staat zijn om in hun levensonderhoud te voldoen en ter voorkoming van verspilling van voedsel. Voedselbanken brengen het aanbod, te weten nog goed consumeerbaar voedsel dat op het punt staat vernietigd te worden en de vraag, eenpersoonshuishoudens of gezinnen die het voedsel nodig hebben, bij elkaar.

De meningen over voedselbanken lopen sterk uiteen. Criticasters benadrukken dat in Nederland niemand honger hoeft te lijden en voeren aan dat het creëren van een aanbod van gratis voedselverstreking als vanzelf tot vraag daarnaar leidt. Voedselbanken zouden burgers aanmoedigen tot shoppen bij voorzieningen en tot freeriders-gedrag. Anderen stellen dat het verstrekken van gratis voedsel geen structurele oplossing is: het maakt de betrokkenen passief en houdt hen gevangen in een afhankelijke positie.<sup>3</sup> Het maakt armen weer afhankelijk van weldoeners en caritas. In deze opvatting is het beschamend om voedselbanken op te richten. In ons relatief welvarende land zou dat niet nodig moeten zijn. Nederland behoort tot Europa 's rijkste landen.<sup>4</sup> Het is daarom des te opmerkelijker dat het aantal voedselbanken een dergelijke hoge vlucht heeft genomen.<sup>5</sup>

Binnen de voedselbanken tekenen zich veranderingen af. Zo zijn ze - onder invloed van de economische crisis – onder druk komen te staan, zowel bij de vraag als de aanbodzijde.

---

<sup>1</sup>Bestuurlijke Conferentie Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. ‘Voedselbanken en gemeenten, samen aan tafel’ 3 december 2008.

<sup>2</sup> Stichting Voedselbanken Nederland. (<http://www.voedselbankennederland.nl>)

<sup>3</sup> Zie bijvoorbeeld René Gabriëls (Filosofie & Praktijk, nr. 2 (jaargang 34) zomer 2013 ‘Tussen barmhartigheid en rechtvaardigheid.

<sup>4</sup> Eurostat. Statistics in focus; 64/2011.

<sup>5</sup> In de ons omringende landen is eenzelfde groei te zien: Frankrijk (oprichting in 1984, nu 750.000 mensen), België (oprichting in 1986, nu 120.000 mensen), Duitsland (oprichting in 1993, nu 1.000.000 mensen), Engeland (oprichting in 2000, nu 500.000 mensen).

Terwijl er aan de vraagkant een toename is van burgers die zich bij de voedselbanken melden, neemt aan de aanbodzijde de toevoer van (voedsel)donaties af. Zo kopen de toeleveranciers van levensmiddelen, zoals supermarkten en (kleine) middenstanders, hun voorraden zuiniger in en houden minder voedsel over om aan voedselbanken te doneren. Voedselbanken trachten de mismatch die ontstaat aan de vraag- en aanbodzijde het hoofd te bieden door de kratten met voedsel voor de deelnemers kariger te vullen of door het voedselpakket eenzijdiger samen te stellen.

Daarnaast signaleren voedselbanken in Utrecht in het voorjaar van 2012 een verandering in de samenstelling van de deelnemers. De coördinatoren van de voedselbanken merken dat er een nieuwe categorie deelnemers is bijgekomen die 'andere' kenmerken vertoont dan de deelnemers die de voedselbank van oudsher bediende.

In de beschrijving van de coördinatoren leek het bij deze nieuwe categorie te gaan om hogeropgeleiden, zzp'ers, mensen met een koopwoning en werkende armen. Het zou mensen betreffen die volgens de voedselbanken voorheen actief participeerden in de samenleving, en van wie werd gemeend dat zij goed voor zichzelf konden zorgen. Enkele voedselbanken signaleerden zelfs een snelle groei van deze nieuwe groep. Een coördinator van een Utrechtse voedselbank (een zogenaamde uitgiftepunt), formuleerde het als volgt:

*“Sinds vorig jaar komen er steeds meer mensen in (mantel)pakken. Mensen zijn gedurende de jaren veranderd. Naast de echt laaggeschoolden heb ik nu mensen met een hogere opleiding, bijvoorbeeld HBO, mensen die villa's te koop hebben staan, mensen die zzp'er waren, mensen die 3 ton hebben verdiend en noem maar op. Zo zijn er allemaal verhalen. Mensen die werken, die allemaal niet meer rondkomen, en ik denk dat dit allemaal groter wordt, want zoals de voedselbanken nu functioneren. [...]”*

Deze mogelijke verandering in de samenstelling van de deelnemersgroep bij de Utrechtse voedselbank vormde de aanleiding voor dit onderzoek. Het richt zich in brede zin op de kenmerken van deelnemers van de voedselbanken, met speciale aandacht voor 'nieuwe' categorieën deelnemers.

Om hier meer zicht op te krijgen verzamelde een onderzoeksteam van het Kenniscentrum Sociale Innovatie van de Hogeschool Utrecht interviewgegevens van 51 deelnemers op zeven uitgiftepunten, in samenwerking met het bedrijf Onderzoek Aan Zet. In dit rapport doen wij hiervan verslag.

## 2.1 Onderzoeksvragen

De centrale vraagstelling van het onderzoek luidt:

Welke profielen en kenmerken zijn er te onderscheiden bij Utrechtse voedselbankdeelnemers?  
Welke aanknopingspunten voor het beleid kunnen worden geformuleerd?

Deelvragen:

### A. Deelnemers:

1. Hoeveel mensen doen een beroep op de diensten van de uitgiftepunten?
2. Met welke problemen melden deelnemers zich bij de uitgiftepunten?
3. Wat zijn de persoons- en achtergrondkenmerken van de deelnemers in termen van herkomst, gezinssamenstelling, geslacht, leeftijd, opleiding, verwijzende instelling, gezondheid, schulden en inkomen?
4. Hoe lang maken deelnemers gebruik van uitgiftepunten?
5. Welke activiteiten ondernemen deelnemers om hun problemen te voorkomen en op te lossen?
6. Wat leveren deze activiteiten deelnemers op in termen van financiën en sociaal netwerk?
7. Wie betrekken deelnemers bij deze activiteiten? Hebben deelnemers een netwerk?
8. Wat is de beleving van het toekomstperspectief door de deelnemers?

### B. Instellingen:

9. Via welke verwijzende instellingen komen deelnemers bij uitgiftepunten terecht?
10. Met welke hulpverleningsinstanties hebben deelnemers te maken?
11. Welke selectienormen gebruiken uitgiftepunten?
12. Wat is de beleving van deelnemers met betrekking tot de dienstverlening en het voedselpakket van uitgiftepunten? Welke hulp juichen ze toe, welke hulp niet en waarom?

## 2.2 Doelstelling van het onderzoek

Hoofddoel van dit onderzoek is de profielen van Utrechtse voedselbankdeelnemers en hun kenmerken in kaart te brengen en vervolgens aanbevelingen te formuleren voor beleid.

## 2.3 Klantanalyse voedselbanken

Onderzoek naar deelnemers van voedselbanken in Nederland is niet nieuw. In 2006 voerde Regioplan een landelijke verkenning uit van de kenmerken van voedselbankdeelnemers. De aanleiding voor dat onderzoek was dat de snelle opkomst van voedselbanken tot Kamervragen leidde.

Daarop kreeg Regioplan opdracht om onderzoek te doen naar *'... omvang, ontwikkeling en samenstelling van het 'klantenbestand' van deze voedselbanken... en naar de achterliggende oorzaken.'* Doel van het onderzoek was na te gaan *'op welke manier voorkomen kan worden dat mensen een beroep doen op de voedselbanken en (weer) zelf op eigen benen kunnen gaan staan'* (Regioplan, 2006).<sup>6</sup>

Voedselbanken in 23 steden verleenden destijds hun medewerking aan het onderzoek van Regioplan. Utrecht deed in dat onderzoek niet mee, aangezien Utrecht in 2006 nog geen voedselbanken had. Uit het onderzoek van Regioplan kwam naar voren dat 8000 huishoudens afhankelijk waren van een voedselbank. Deze huishoudens bleken een veelvoud aan problemen te hebben:

- 83% had schulden. Ruim een kwart kwam in de problemen door het gemak waarmee zij een lening of krediet hadden kunnen krijgen. Een derde van de deelnemers van de voedselbank ontving schuldhulpverlening. Huishoudens met risicovolle schulden hadden vaker meerdere kinderen en een vrouw als hoofdkostwinner.
- Bijna 75% van de deelnemers had een uitkering.
- Niet-gebruik van gemeentelijke voorzieningen kwam relatief vaak voor.

Overige onderzoeksresultaten waren:

- 84 % maakte gebruik van hulpverlening zoals maatschappelijk werk, het RIAGG en dergelijke.
- 43% van de gezinnen waren eenoudergezinnen (met voornamelijk moeders), 37% was alleenstaand en 18% was getrouwd of woonde samen.
- Daklozen en bewoners van opvanginstellingen behoorden nauwelijks tot de klanten van de voedselbank.
- Bovendien bleek dat er nauwelijks sprake was van samenwerking tussen gemeenten en voedselbanken. Dit mondde uit in de aanbeveling om deze samenwerking te versterken.

---

<sup>6</sup> Regioplan (2006), Klantanalyse voedselbanken.

## 3. Onderzoeksverantwoording

### 3.1 Dataverzameling

In dit hoofdstuk wordt verantwoording gegeven van de onderzoeksaanpak en geschetst welke keuzen er zijn gemaakt. Paragraaf 3.1.1 en 3.1.2 schetsen hoe we toegang verkregen tot de deelnemers van voedselbanken en welke afspraken er met de betreffende instellingen zijn gemaakt. Paragraaf 3.1.3 beschrijft de interviewers, hun voorbereiding en ondersteuning. Daarna volgt een paragraaf over het verloop van de interviews. Gevolgd door paragrafen waarin wordt geschetst welke aanvullende data zijn verzameld. Enkele beperkingen van de onderzoeksdata worden benoemd. En de samenstelling en rol van de klankbordgroep komt aan bod.

#### 3.1.1 *Stichting de Tussenvoorziening*

Bij de start van het onderhavige onderzoek waren er in Utrecht 640 mensen die van een voedselbank – in Utrecht uitgiftepunten geheten – gebruik maakten. Het streven was om minimaal 50 van hen te interviewen. (In Utrecht spreekt men van deelnemers van voedselbanken). Aanvankelijk lag het in de bedoeling om een representatieve steekproef te trekken uit het registratiebestand van de deelnemers van de voedselbanken van Stichting de Tussenvoorziening (een instelling voor maatschappelijke opvang - hierna: de Tussenvoorziening - waar de uitgiftepunten mee samenwerken). Na een oriëntatiegesprek met de Tussenvoorziening bleek dat een dergelijke steekproef niet mogelijk was, onder meer omdat dit registratiebestand onvoldoende achtergrondkenmerken van de voedselbankdeelnemers bevatte waarop een representatieve steekproef getrokken kon worden.<sup>7</sup> Deze registratiegegevens van de Tussenvoorziening zijn uiteindelijk enkel gebruikt om de volgende twee deelvragen van het onderzoek te beantwoorden: Hoeveel mensen doen een beroep op de diensten van de uitgiftepunten? Met welke problemen melden deelnemers zich bij de uitgiftepunten?

#### 3.1.2 *Uitgiftepunten*

Vervolgens werd een brief verstuurd aan alle coördinatoren van de acht uitgiftepunten in Utrecht. De brief bevatte informatie over het onderzoek en een verzoek om medewerking. Daarop volgde een oriëntatiebezoek. Tijdens dat bezoek werden met de coördinatoren afspraken gemaakt over de termijn waarop het onderzoek zou plaatsvinden, de beschikbaarstelling van interviewruimte, het informeren van deelnemers over het onderzoek, het benaderen van deelnemers door de interviewers en de coördinatoren en de beschikbaarstelling van deelnemersgegevens.

---

<sup>7</sup> Meer informatie over de relatie tussen de Stichting de Tussenvoorziening en de uitgiftepunten in hoofdstuk 4.

Het resultaat was dat zeven van de acht uitgiftepunten hun medewerking aan dit onderzoek verleenden. Uitgiftepunt Zuilen, met het grootste aantal deelnemers, verleende geen medewerking. Als reden gaven ze op dat ze de privacy van de deelnemers wilden beschermen. De coördinatoren van de zeven deelnemende voedselbanken stelden tevens gegevens beschikbaar over het aandeel alleenstaanden, alleenstaande ouders, niet-westerse allochtonen, Oost-Europeanen, ouderen, zzp'ers, hoogopgeleiden (hbo+) en uitkeringsgerechtigden onder de deelnemers van hun voedselbank. Deze gegevens ontbreken in het registratiebestand van de Tussenvoorziening.

### **3.1.3 Interviewers**

Voor het afnemen van interviews met de respondenten werden interviewers geworven onder de docenten van de opleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening van de Hogeschool Utrecht. Tien docenten kregen een interviewersinstructie en een itemslijst die zij toetsten tijdens proefinterviews met deelnemers. Deze ervaringen met proefinterviews werden verwerkt in de definitieve itemslijst.

### **3.1.4 Verloop van de face-to-face interviews**

De face-to-face interviews vonden plaats tussen november 2012 en april 2013. De interviewers hebben 47 deelnemers benaderd op de uitgiftepunten. Daarvan waren 9 deelnemers bereid om deel te nemen aan dit onderzoek. Daarnaast werden 42 deelnemers aangemeld door de coördinatoren van de uitgiftepunten. In totaal hebben de interviewers 51 face-to-face interviews afgenomen.

Van de benaderde deelnemers die niet bereid waren om in het onderzoek te participeren, gaf het merendeel aan geen tijd te hebben (kinderen moesten van school worden opgehaald, er was iemand ziek thuis, er waren al andere afspraken gemaakt, etc.). De overige deelnemers gaven als reden dat ze te moe waren, niet geloofden in het onderzoek, al aan een onderzoek hadden meegedaan enzovoort.

Van de 51 interviews vonden er 49 plaats tijdens de openingsdagen van de uitgiftepunten. Twee interviews werden bij de respondenten thuis afgenomen.

Alle interviews werden opgenomen met een audiorecorder, getranscribeerd en geanalyseerd met het softwareprogramma voor kwalitatieve dataverwerking MAXQDA. Gespreksduur van de interviews was ongeveer 45 minuten. Enkele respondenten (die op de uitgiftepunten werden geïnterviewd) gaven blijk van enige aarzeling bij het idee dat het interview werd opgenomen. De betreffende interviewers benadrukten dat de opnamen zouden worden vernietigd na het transcriberen. Na afloop van de interviews kregen de respondenten een cadeau ter waarde van €10,-.

De interviewers kregen van de coördinator van het onderzoek feedback op de door hen afgenomen interviews op basis van de gespreksopnamen en de reflectieverslagen die de interviewers opstelden na afloop van elk interview. De feedback had betrekking op het doorvragen en de wijze van vragenstellen.

Voor de leesbaarheid is er in dit onderzoeksrapport voor gekozen om enkele citaten van deelnemers van de voedselbanken tekstueel aan te passen. Het betrof voornamelijk grammaticale aanpassingen, waarbij de inhoud zoveel mogelijk intact is gelaten.

### **3.2 Beperkingen**

Het onderzoek kent twee beperkingen.

Ten eerste zijn niet westerse allochtonen weinig in beeld in dit onderzoek. We hebben coördinatoren gevraagd schattingsgegevens aan te leveren over het percentage niet westerse allochtone deelnemers. De reden daartoe was dat exacte data over deze groep deelnemers ontbreken. Uit de schattingen komt naar voren dat circa de helft van de deelnemers uit niet-westerse allochtonen bestaat. In dit onderzoek was deze groep ondervertegenwoordigd. Een mogelijke verklaring voor deze discrepantie is dat de coördinatoren die het overgrote deel van de deelnemers hebben geworven, aanvankelijk alleen selecteerden op Nederlandse taalbeheersing van de potentiële respondenten. Later in het onderzoek hebben wij de coördinatoren gevraagd gericht op deze doelgroep te selecteren. Van een aantal coördinatoren begrepen we dat het moeilijker was deze doelgroep bereid te vinden voor deelname aan het onderzoek. Ook de interviewers beaamen dat het bereiken van (een deel van) deze doelgroep lastig was. Deels lag dat aan de gebrekkige Nederlandse taalbeheersing, maar de doelgroep gaf ook vaker 'geen tijd' op als reden om niet deel te nemen aan het onderzoek.

Een tweede beperking van het onderzoek is dat alleenstaande ouders weinig in beeld zijn in dit onderzoek. Volgens de schattingen van de coördinatoren bestaat ongeveer een derde van de deelnemers uit alleenstaande ouders. In dit onderzoek is het aandeel alleenstaande ouders iets meer dan tien procent. Een verklaring voor de ondervertegenwoordiging van deze doelgroep in het onderzoek is dat alleenstaande ouders vaker opgaven geen tijd te hebben voor deelname aan het onderzoek. Ze hadden een zieke thuis, ze moesten hun kinderen ophalen van school of de naschoolse opvang, etc.

## 4. Achtergrond Voedselbank Utrecht

Dit hoofdstuk schetst de achtergrond van de voedselbanken in Utrecht. Paragraaf 4.1.1 behandelt de ontstaansgeschiedenis van de voedselbanken. Paragraaf 4.1.2 zoomt in op de criteria die de voedselbanken hanteren bij de toewijzing van voedselpakketten. Gevolgd door de werkwijze van de voedselbanken. In paragraaf 4.1.4 komt de relatie tussen de voedselbanken en de Tussenvoorziening aan bod. Tenslotte volgt een bloemlezing van uitspraken van politici en anderen over voedselbanken.

### 4.1 Voedselbank Utrecht

#### 4.1.1 *Ontstaan van de voedselbanken*

De eerste voedselbank in Utrecht ontstond eind 2007, in Overvecht, een wijk met verhoudingsgewijs veel huishoudens met een laag inkomen. Deze voedselbank is nog steeds actief. Daarnaast werden er rond dezelfde tijd enkele andere voedselbanken gestart door particulieren. Deze voedselbanken gingen echter ook weer ter ziele.

In 2007 bogen de Tussenvoorziening en enkele andere Utrechtse organisaties, waaronder wijkpastoors, zich over de voedselbanken tijdens armoedebijeenkomsten. Ze constateerden dat het aanbod van het voedselverdeelpunt in de wijk Overvecht te summier was om de behoeften in de gehele stad te lenigen, en dat de overige initiatieven te kwetsbaar waren. Er was behoefte aan een meer structureel en substantieel aanbod. De Tussenvoorziening en een aantal wijkpastoors gingen op zoek naar actieve wijkbewoners en ondersteunden hen om voedselbanken in hun wijk te openen en deze te continueren.

Momenteel kent Utrecht acht uitgiftepunten in de wijken Lombok, Overvecht, Kanaleneiland, Rivierenwijk, Zuilen, Leidsche Rijn, Lunetten en Utrecht Oost. Voedselbanken hebben hun uitgiftepunt in een (voormalig) kerkgebouw (Triumfatorkerk, Jacobuskerk, De Wijkplaats), een buurtcentrum, een onderkomen van een liefdadigheidsinstelling (Rode Kruis), een kringloopwinkel (Emmaus) of elders. Er is in Utrecht een sterke link tussen voedselbanken en de kerk. Vier coördinatoren zijn (wijk)pastor of zeer actief in de buurtkerk.

#### 4.1.2 *Criteria toewijzing voedselpakketten*

In de werkwijze van de uitgiftepunten in Utrecht vindt de aanmelding van de huishoudens bij voorkeur plaats via hulpverleningsorganisaties zoals het Maatschappelijk Werk. Om in aanmerking te komen voor een voedselpakket zijn criteria opgesteld. Het toekenningsbeleid van de uitgiftepunten voor de verstrekking van voedselpakketten is gebaseerd op het inkomen dat mensen maandelijks overhouden voor voeding en kleding en dergelijke, na aftrek van de vaste lasten zoals huur, gas, water, licht en verzekeringen.



Komt dit inkomen onder de hieronder genoemde bedragen, dan komt het huishouden in aanmerking voor een voedselpakket:

- € 180,- voor één volwassene, plus
- € 60, - voor elke extra volwassene (personen van 18 jaar of ouder) plus
- € 50, - per kind (ongeacht de leeftijd, maar wel jonger dan 18 jaar)

Naast inkomencriteria hebben uitgiftepunten ook onderlinge afspraken over de afbakening van hun werkgebied. In de praktijk betekent dit dat deelnemers alleen gebruik kunnen maken van de voedselbank in hun eigen wijk.

Het komt ook voor dat er bij sommige uitgiftepunten tijdelijk veel vraag is naar een voedselpakket. In goed overleg stellen andere uitgiftepunten die overschotten hebben, dan extra voedsel ter beschikking aan deze uitgiftepunten.

#### **4.1.3 Werkwijze**

De uitgiftepunten krijgen via de Tussenvoorziening levensmiddelen en andere producten die om één of andere reden niet verkocht kunnen worden of die overcompleet zijn, maar die kwalitatief goed zijn.

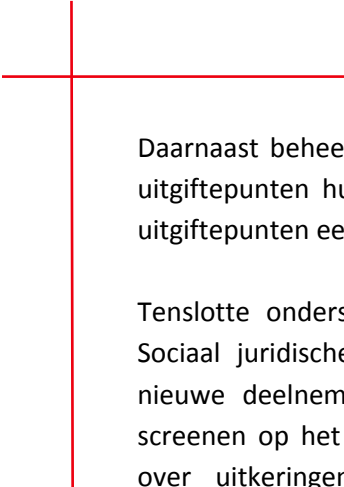
Daarnaast organiseren uitgiftepunten inzamelingsacties in supermarkten, bij bedrijven en scholen. Zij ontvangen ook giften –onder andere van fondsen, kerken en andere donaties – en maken gebruik van de inzet van vrijwilligers.

De inhoud van een voedselpakket gaat ongeveer drie dagen mee. De uitgiftepunten verwachten van de deelnemers dat zij het voedselpakket aanvullen met zelf gekocht voedsel.

De levensmiddelen worden door de vrijwilligers in kratten gedaan. Elke krat wordt voorzien van een sticker met de naam van de deelnemer waar het krat voor bedoeld is. De inhoud van kratten verschilt: het wordt afgestemd op de huishoudensamenstelling en op de voedingspatronen van de betreffende deelnemers. Zo worden aan kratten voor gezinnen met kinderen kindvriendelijke producten toegevoegd en kunnen moslims een halal-pakket aanvragen. Deelnemers worden geacht zelf boodschappentassen mee te brengen en hevelen de inhoud van hun pakket over in hun tas.

#### **4.1.4 Relatie Tussenvoorziening-uitgiftepunten**

De uitgiftepunten krijgen ondersteuning van de Tussenvoorziening. De diensten die de Tussenvoorziening aan de voedselbanken aanbiedt, bestaan onder meer uit het leveren van een (betaalde) coördinator die de uitgiftepunten ondersteunt. Deze coördinator is in dienst van de Tussenvoorziening. De coördinator verzorgt centrale fondsenwerving voor de uitgiftepunten, maakt gemeenschappelijke afspraken met grote leveranciers van voedsel (bijvoorbeeld met grote supermarkten) en organiseert intercollegiaal tussen de coördinatoren van de voedselbanken en de Tussenvoorziening.



Daarnaast beheert de Tussenvoorziening een centraal distributiepunt met koelcellen waar de uitgiftepunten hun levensmiddelen en andere goederen kunnen opslaan. En ze stelt aan de uitgiftepunten een transportbusje beschikbaar om voedsel en andere goederen in te vervoeren.

Tenslotte ondersteunt de Tussenvoorziening de uitgiftepunten met sociaaljuridisch advies. Sociaal juridische dienstverleners van de Tussenvoorziening voeren intake-gesprekken met nieuwe deelnemers van de voedselbanken, brengen hun financiële huishouding in kaart, screenen op het niet-gebruik van sociale voorzieningen en geven van sociaal-juridisch advies over uitkeringen, belastingen en toeslagen, wonen, werk en re-integratie, schulden, gemeentelijke regelingen, en meer. Daarnaast screenen de sociaal-juridische dienstverleners de deelnemers op rechtmatigheid. Uitgangspunt voor de screening vormen de selectienormen van Stichting Voedselbanken Nederland waar de Tussenvoorziening bij is aangesloten. Volgens deze normen komt iedereen die minder dan 180 euro per maand te besteden heeft in aanmerking voor een voedselpakket. Tijdens de oriëntatiebezoeken aan de uitgiftepunten (zie hoofdstuk 3) gaven (de) coördinatoren aan dat zij zelf wat ruimhartiger omgaan met deze norm: zij hanteren in de regel een bovengrens van circa 200 euro per maand.

Deze dienstverlening van de Tussenvoorziening heet het PLUSpakket. Dit pakket heeft als doel om deelnemers handvatten te bieden die moeten leiden tot structurele verbetering van hun financiële situatie. De sociaal juridische dienstverleners van de Tussenvoorziening op de uitgiftepunten worden tevens ondersteund door vrijwilligers die sociaal juridisch advies geven.

De ondersteuning door de Tussenvoorziening is vanaf 2012 mede mogelijk via (gedeeltelijke) subsidie van de gemeente Utrecht. De uitgiftepunten ontvangen dus indirect – via de Tussenvoorziening – beperkte steun van de gemeente.

De uitgiftepunten onderscheiden verschillende typen vrijwilligers met afgebakende taken. De algemene coördinator heeft de leiding over alle andere vrijwilligers. Hij of zij houdt zich onder andere bezig met de aansturing en coaching van de overige vrijwilligers, is aanspreekpunt voor het “reilen en zeilen” van het uitgiftepunt, etc. De logistiek coördinator regelt de logistiek van het magazijn en het uitgiftepunt. Intakevrijwilligers houden zich bezig met de intake (en verwerking) van nieuwe aanmeldingen. Zij krijgen scholing van de Tussenvoorziening. Uitdeelvrijwilligers houden zich bezig met de samenstelling en uitgifte van het voedselpakket.

## Bloemlezing van uitspraken van politici en anderen over voedselbanken

2006:

- Voedselbanken tellen in totaal 28 lokale vestigingen, voorzien circa 8000 huishoudens per week van voedsel en krijgen geen overheidssubsidie.
- Wouter Bos voorspelt dat de Voedselbanken binnen vier jaar zullen verdwijnen;
- CDA-minister Aart Jan de Geus van Sociale Zaken geeft Regioplan opdracht om een landelijk onderzoek uit te voeren naar voedselbanken. Staatssecretaris van Sociale Zaken van Hoof zegt naar aanleiding van het rapport dat de inzet van rijk en gemeenten zich niet primair dient te richten op de specifieke voorziening van de voedselbank, maar op de bredere context van beleid gericht op het voorkomen van armoede.

2007:

- Wouter Bos belooft dat de voedselbanken binnen twee jaar verdwijnen.
- Volgens Balkenende (Buitenhof 5 maart) ligt het feit dat er voedselbanken zijn aan de mensen zelf: ze maken schulden.

2008:

- RTL4 zendt programma 'Effe geen cent te makken' uit. René en Natasja Froger leefden vier weken op een sociaal minimum. Zij toonden Nederland hoe zwaar het is om elke week weer de eindjes aan elkaar te knopen.
- Staatssecretaris Ahmed Aboutaleb zegt tijdens een Bestuurlijke Conferentie van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. 'Voedselbanken en gemeenten, samen aan tafel': "Armoedebeleid is investeren in mensen. Een tas met boodschappen is beperkt houdbaar. Hoe belangrijk ook, het brengt mensen niet in een krachtiger positie om hun eigen toekomst aan te kunnen."

2011:

- Stichting Voedselbanken Nederland roept de regering op gebruik te maken van het EU-programma dat voedseloverschotten uitdeelt aan armen. Henk Bleker (staatssecretaris van Economische Zaken, landbouw en Innovatie) wijst de verstrekking van gratis voedsel aan armen af.
- Rutte zegt over armoede: "Wie in Nederland in de bijstand zit, zit nog altijd op een beschaafd niveau. En als bijvoorbeeld de koelkast kapot gaat, hebben we ook nog eens bijzondere bijstand."

2012:

- SP-Kamerlid Sadet Karabulut: 'De voedselbanken moeten uit ons land verdwijnen. We leven in een rijk land, het is beschamend dat wij voedselbanken hebben en er wachtlijsten zijn. Inzet van de politiek zou moeten zijn de voedselbanken overbodig te maken.'

2013:

- Kabinet Rutte 2 (VVD en PvdA) laat het aan particulier initiatief over om aan arme Nederlanders gratis eten te verstrekken. Voedselbanken krijgen geen overheidssubsidies. Zij zijn afhankelijk van donaties.
- Voedselbanken tellen in totaal 142 lokale vestigingen en circa 35.000 huishoudens per week; ze krijgen nauwelijks subsidie van de overheid.

## 5. Resultaten onderzoek

In dit hoofdstuk worden de resultaten gepresenteerd van het onderzoek naar de profielen en kenmerken van de voedselbankdeelnemers in Utrecht.

In de eerste paragraaf (5.1) worden enkele gegevens over alle – in het bestand van de Tussenvoorziening voorkomende – voedselbankdeelnemers in Utrecht voor het voetlicht gebracht. Deze gegevens hebben betrekking op de omvang en de redenen van instroom.

De resultaten van de *face-to-face* interviews met 51 deelnemers van zeven voedselbanken in Utrecht - de kern van dit onderzoek - komen in de paragrafen 5.2 tot en met 5.6 aan de orde. Paragraaf 5.2 behandelt enkele kenmerken van de respondenten. Paragrafen 5.3 en 5.4 gaan in op oorzaken van de financiële problemen van de respondenten. Paragraaf 5.5 zoomt in op de wijze waarop de deelnemers het voedselpakket beleven. Paragraaf 5.6 schetst het toekomstperspectief van de respondenten.

### 5.1 Totale omvang aantal deelnemers en redenen instroom

Deze paragraaf bevat enkele gegevens over het totale aantal deelnemers bij de Utrechtse voedselbanken en de redenen van instroom. Deze gegevens zijn afkomstig uit het registratiebestand van de Tussenvoorziening.

Momenteel voorzien de acht Utrechtse uitgiftepunten wekelijks meer dan 800 mensen, die onderdeel uitmaken van 577 huishoudens, van voedsel.<sup>8</sup> Het aandeel kinderen dat deel uitmaakt van deze huishoudens schommelt rond de 390.

Figuur 4.1. Deelnemers naar uitgiftepunt ( aantallen en percentages). Peildatum: juni 2013

	Volwassenen		Kinderen	
Kanaleneiland	63	57%	47	43%
Lunetten	80	63%	48	38%
Utrecht Oost	48	58%	35	42%
Rivierenwijk	66	49%	69	51%
Leidsche Rijn	53	49%	55	51%
Zuilen	98	49%	100	51%
Lombok	68	65%	36	35%
Overvecht	NB	NB	NB	NB
Totaal	476	55%	390	45%

Bron: Tussenvoorziening

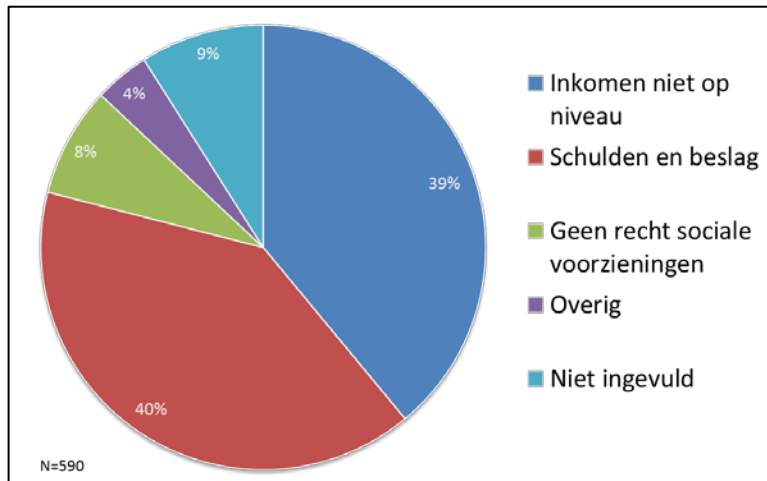
<sup>8</sup> Ten opzichte van 2012 nam het aantal deelnemers van de voedseluitgiftepunten in 2013 iets toe, indien Zuilen in 2013 niet wordt meegerekend; dit omdat er geen data zijn over Zuilen in 2012.

De gegevens laten een aantal redenen voor aanmelding zien. Doorgaans is er sprake van schulden of onvoldoende inkomen. Onder andere veroorzaakt door baanverlies, geen inkomen in afwachting van een aangevraagde (maar nog niet toegekende) uitkering, verandering van de leefsituatie, illegaliteit of het hebben van leefgeld zoals bij daklozen.

Een kleiner aantal mensen meldt zich bij de uitgiftepunten omdat zij geen recht hebben op sociale voorzieningen of omdat ze hoge medische kosten of dubbele woonlasten hebben (categorie 'overig').

Onderstaande figuur bevat de instroomredenen van de huishoudens van de uitgiftepunten Kanaleneiland, Lunetten, Utrecht Oost, Rivierenwijk en Leidsche Rijn. Van de huishoudens van de drie resterende uitgiftepunten is geen instroomreden bekend. Huishoudens kunnen meerdere instroomredenen hebben.

Figuur 4.2 Hoofdreden aanmelding. Peildatum : juni 2013



Bron: Tussenvoorziening

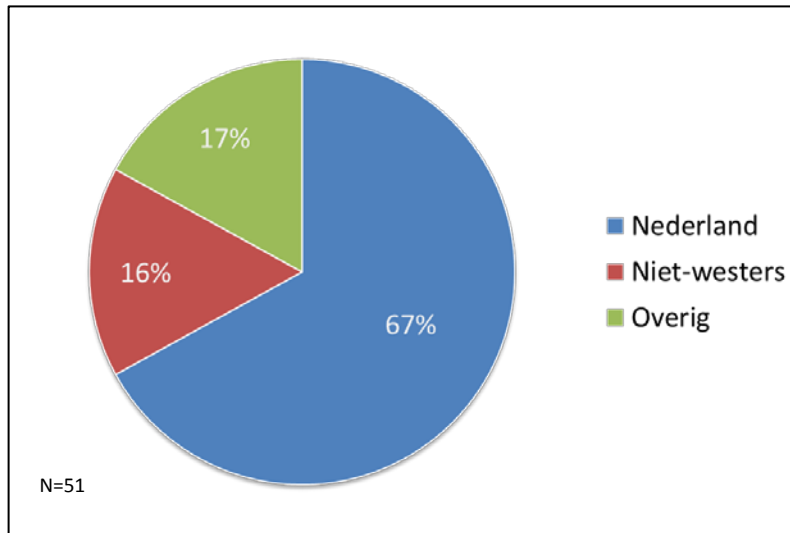
## 5.2 Kenmerken van de respondenten

De paragrafen 5.2 tot en met 5.6 bevatten de achtergrondinformatie van de 51 respondenten. Wie zijn zij, welke kenmerken hebben zij, waar komen ze vandaan, en is er ook een nieuwe groep deelnemers te onderscheiden? De volgende paragrafen geven een beeld van de deelnemers die het onderzoeksteam heeft geïnterviewd. In deze paragraaf komen achtereenvolgens de volgende kenmerken aan bod: herkomst; gezinssamenstelling; geslacht; leeftijd; opleiding; verwijzende instelling; duur van gebruik van voedselbank; gezondheidsklachten; schulden en inkomsten.

### 5.2.1 Herkomst

De respondenten zijn voornamelijk van autochtone afkomst (67%). 17 respondenten zijn niet in Nederland geboren (33%). Onder de laatste groep bevinden zich illegalen, politieke vluchtelingen en afgewezen asielzoekers.

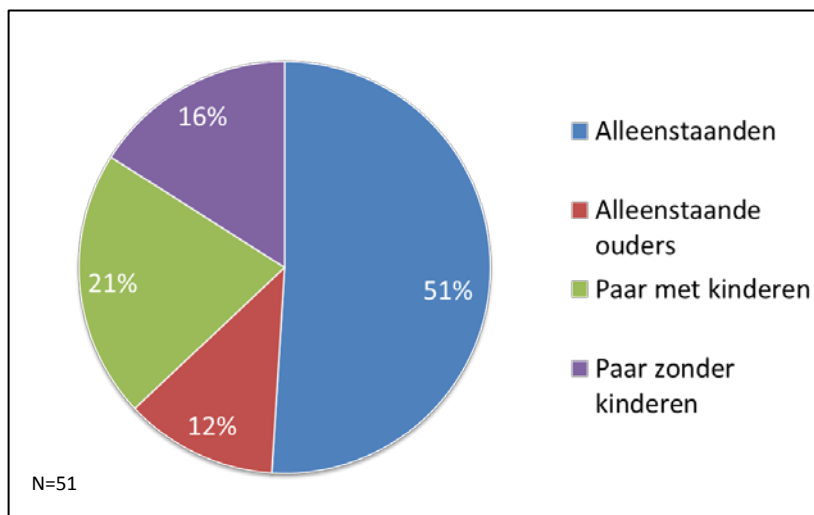
Figuur 4.3 Respondenten naar herkomst



### 5.2.2 Gezinsamenstelling

Van de respondenten is iets meer dan de helft alleenstaand (51%). Gezinnen met kinderen vormen de tweede grootste categorie (33%).

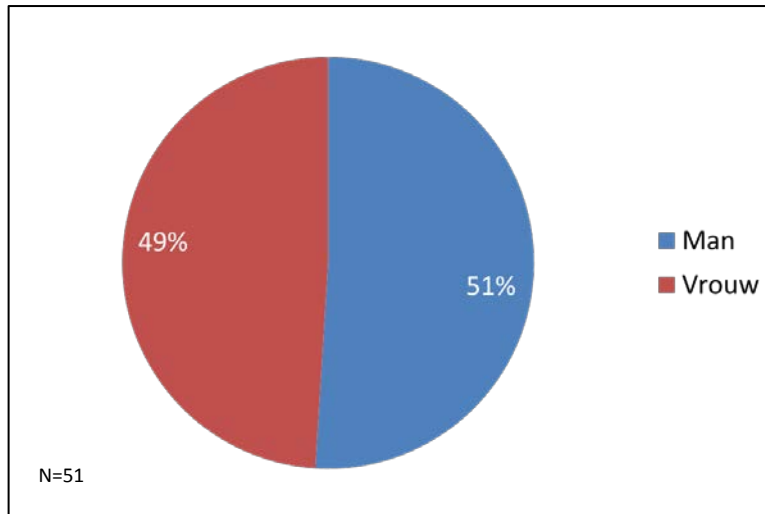
Figuur 4.4 Respondenten naar gezinsamenstelling



### 5.2.3 Geslacht

Onder de respondenten zijn mannen en vrouwen bijna gelijk vertegenwoordigd.

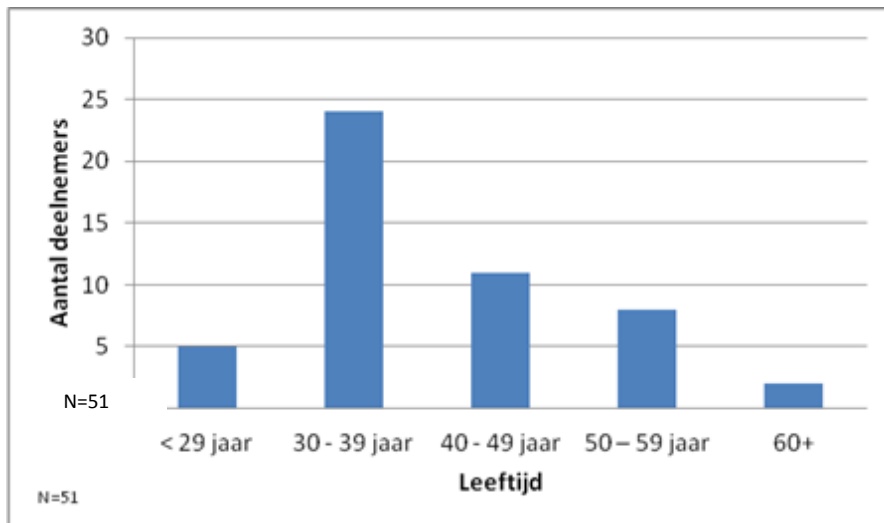
Figuur 4.5 Respondenten naar geslacht



### 5.2.4 Leeftijd

Respondenten in de leeftijdscategorie tussen 30 en 49 jaar zijn oververtegenwoordigd. Ouderen zijn relatief ondervertegenwoordigd. Deze laatste groep komt nauwelijks voor in het deelnemersbestand van de uitgiftepunten. Een mogelijke verklaring is dat zij met een volledige AOW-uitkering en pensioen boven de norm zitten om in aanmerking te komen voor een voedselpakket. Een andere mogelijke verklaring is dat ouderen zich schamen om voedselhulp te vragen.

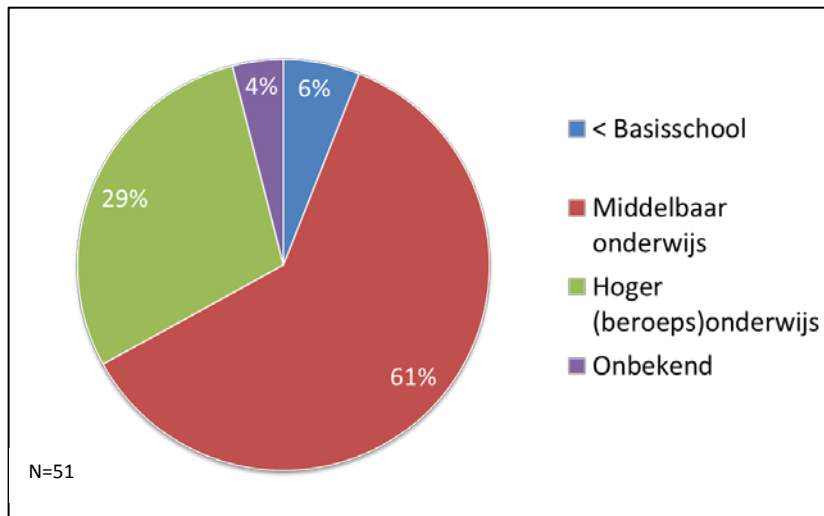
Figuur 4.6 Respondenten naar leeftijd



### 5.2.5 Opleiding

In dit onderzoek wordt de term 'hoger opgeleid' gebruikt, niet te verwarren met hoog opgeleid (HBO+). Met hoger opgeleid wordt hier bedoeld: iedereen die middelbaar of hoger onderwijs heeft gevolgd. Het begrip 'hoger opgeleid' is dus relatief en moet gezien worden in samenhang met het begrip 'lager opgeleid'. 46 van de 51 respondenten hebben middelbaar of hoger (beroeps)onderwijs genoten (90%). Het aandeel hoger opgeleiden onder de respondenten is dus groter dan het aandeel lager opgeleiden.

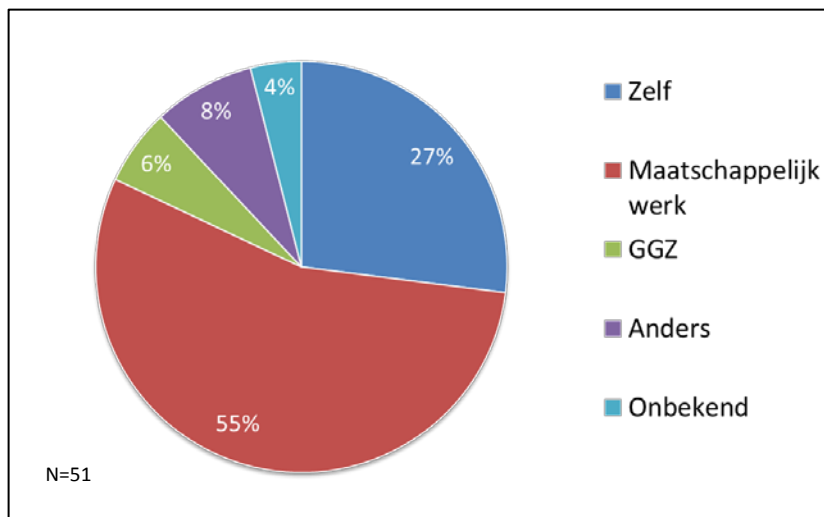
Figuur 4.7 Respondenten naar hoogst genoten opleiding



### 5.2.6 Verwijzende Instelling

De meeste respondenten komen via een verwijzende instelling bij een uitgiftepunt terecht. In de meeste gevallen is dat maatschappelijk werk (Doenja, Cumulus, Wegwijs, Stadsgeldbeheer).

Figuur 4.8 Respondenten naar verwijzende instelling

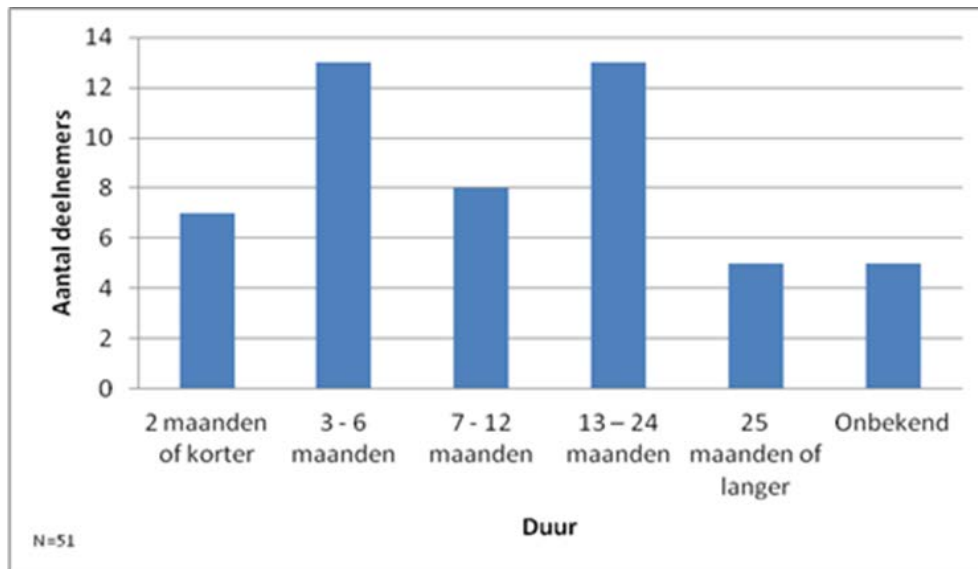




### 5.2.7 Duur van het gebruik van de voedselbank

De achterliggende idee van de voedselbank is om voedselpakketten te verstrekken aan mensen in crisissituaties om hen vervolgens zo snel mogelijk uit die situatie te helpen. In principe kunnen deelnemers maximaal drie jaar gebruik maken van de hulp van de uitgiftepunten. De duur van de verleende voedselhulp van de respondenten varieert, van 1 dag tot vijf jaar.

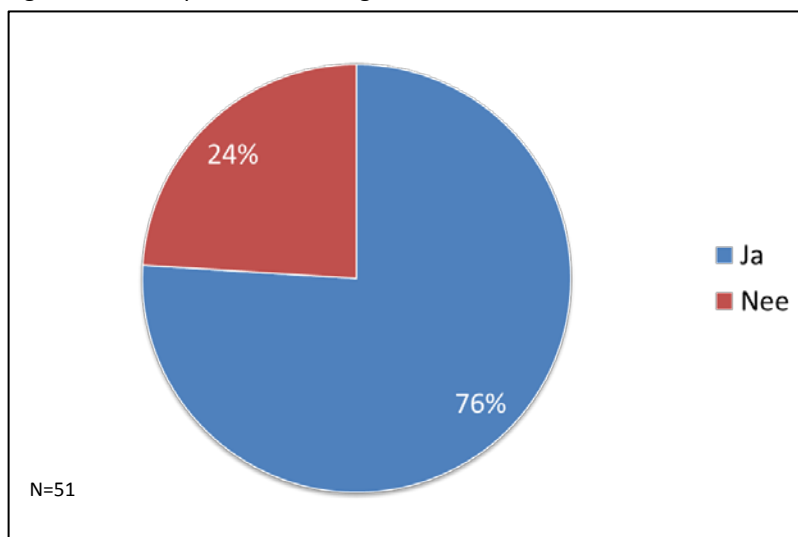
Figuur 4.9 Respondenten naar duur van het gebruik van de voedselbank



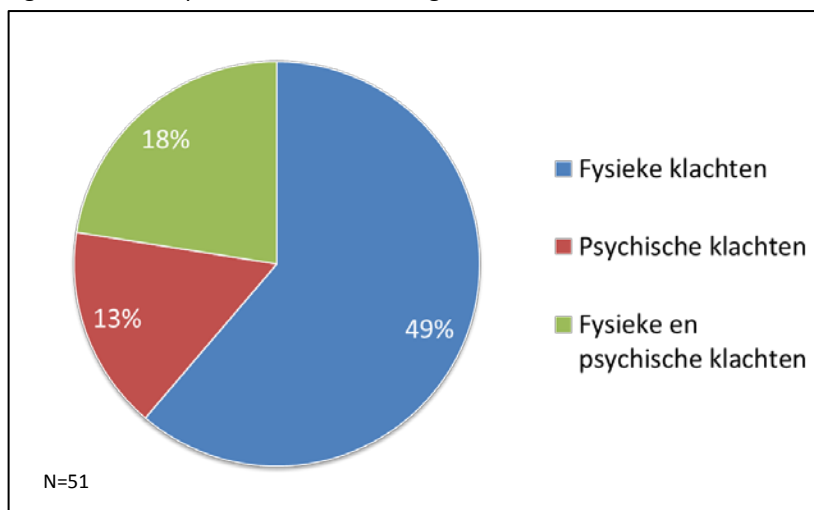
### 5.2.8 Gezondheidsklachten

Van de respondenten hebben 39 personen gezondheidsklachten (76%). De meest genoemde klachten zijn fysiek van aard (49%). Voorbeelden van fysieke klachten zijn: aandoeningen aan het bewegingsapparaat en klachten als gevolg van hart- en vaatziekten. De groep respondenten die aangeeft met psychische klachten te kampen, is kleiner dan de groep die aangeeft fysieke klachten te hebben (33%). Voorbeelden van psychische klachten zijn overspannenheid of angstaanvallen. Zeven deelnemers hadden regelmatig last van suïcidale gedachten. In de familie van 1 respondent kwam zelfdoding voor. Behalve suïcidale gedachten noemden respondenten - naast andere aandoeningen - vaak depressie en stress. Er is ook sprake van meervoudige problematiek. Dat houdt in dat respondenten een combinatie kunnen hebben van fysieke en psychische problemen.

Figuur 4.10a Respondenten met gezondheidsklachten

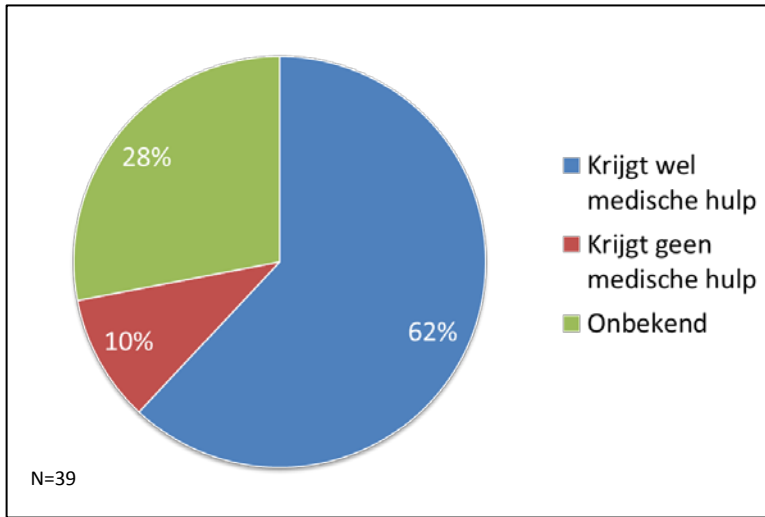


Figuur 4.10b Respondenten naar soort gezondheidsklachten



Bijna tweederde van de respondenten met medische klachten is in beeld bij zorgverleners.

Figuur 4.11 Respondenten naar medische hulp



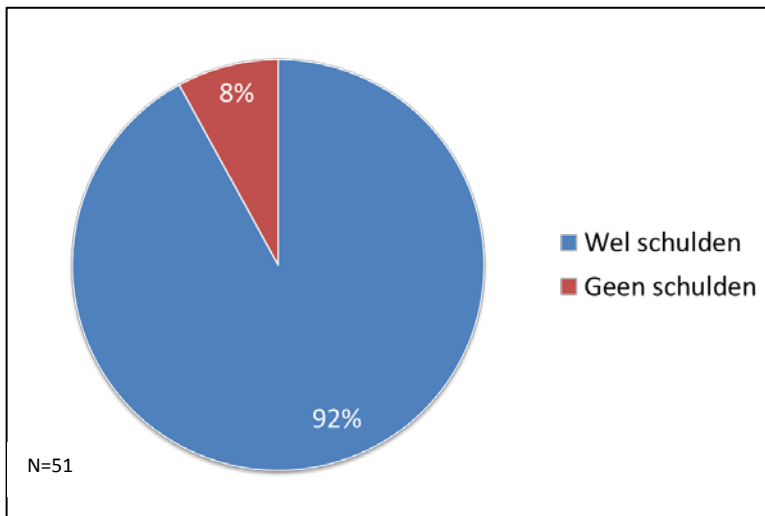
### 5.2.9 Schulden

Ruim negen van de tien respondenten geven aan dat ze schulden hebben (92%)<sup>9</sup>.

De schulden variëren tussen 1000 euro tot boven de ton. Van de deelnemers met schuld krijgt 43% schuld-hulp.

Respondenten met een koopwoning hebben een hypotheekschuld die zij niet kunnen betalen, of zitten met een restschuld omdat ze hun huis noodgedwongen hebben moeten verkopen.

Figuur 4.12 Respondenten naar schulden



<sup>9</sup> De schulden in dit onderzoek zijn allemaal 'problematische schulden'. Dit zijn schulden waarbij er sprake is van een van de volgende indicatoren (definitie ontleend aan Panteia: 'huishouden in de rode cijfers 2012'): meer dan drie soorten achterstallige rekeningen hebben vanwege financiële redenen en/of een of meer achterstallige rekeningen hebben vanwege financiële redenen in de categorieën hypotheek, huur, elektriciteit, gas of water, ziektekostenverzekering, bij de afbetaling van leningen en afbetalingsregelingen.

### 5.2.10 Inkomsten

Respondenten hebben vaker meer dan één inkomstenbron tegelijk. De belangrijkste inkomstenbron is een uitkering (37 respondenten). Hieronder vallen:

- WWB-uitkering (17 respondenten)
- WW-uitkering (8 respondenten)
- WIA-uitkering/WAO uitkering 6 respondenten)
- Wajong-uitkering (5 respondenten)
- daklozenuitkering (1 respondent)

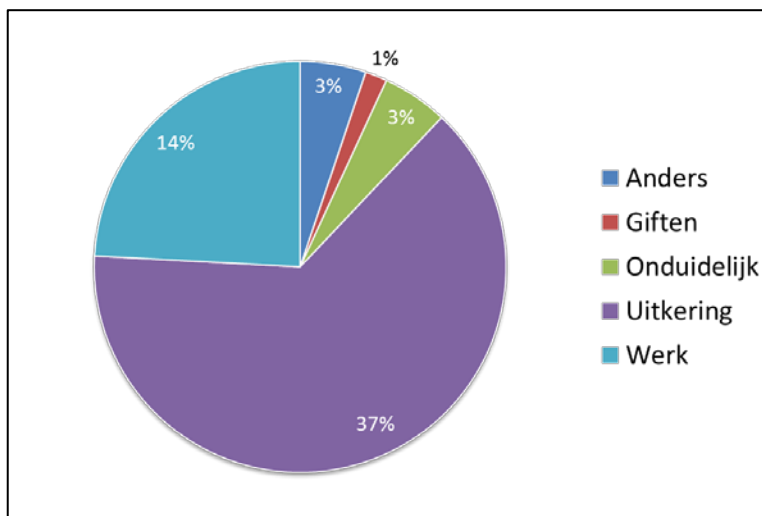
Voor 14 respondenten is de inkomstenbron arbeid. Daarvan zijn:

- 3 respondenten werkzaam als zzp'er;
- 11 respondenten werkzaam in loondienst. In drie gevallen betreft het zwart werk dat wordt verricht door deelnemers met een illegale verblijfstatus.

Andere inkomstenbronnen (3 respondenten) zijn: levensverzekering, kinderbijslag of alimentatie.

Onduidelijke inkomstenbronnen (3 respondenten). Voorbeeld: een (ongedocumenteerde) vrouw doet in ruil voor kost en inwoning klusjes voor de hospita. Hoe ze dan in haar overige behoeften voorziet, wordt niet duidelijk uit het verhaal. De andere twee respondenten geven aan niet te werken of een uitkeringsaanvraag te hebben ingediend, maar niet hoe ze rondkomen. Eén respondent krijgt giften van familie en vrienden.

Figuur 4.13 Respondenten naar inkomstenbron\*



\* Respondenten kunnen meerdere inkomstenbronnen hebben. De totalen tellen daarom niet op tot 51.

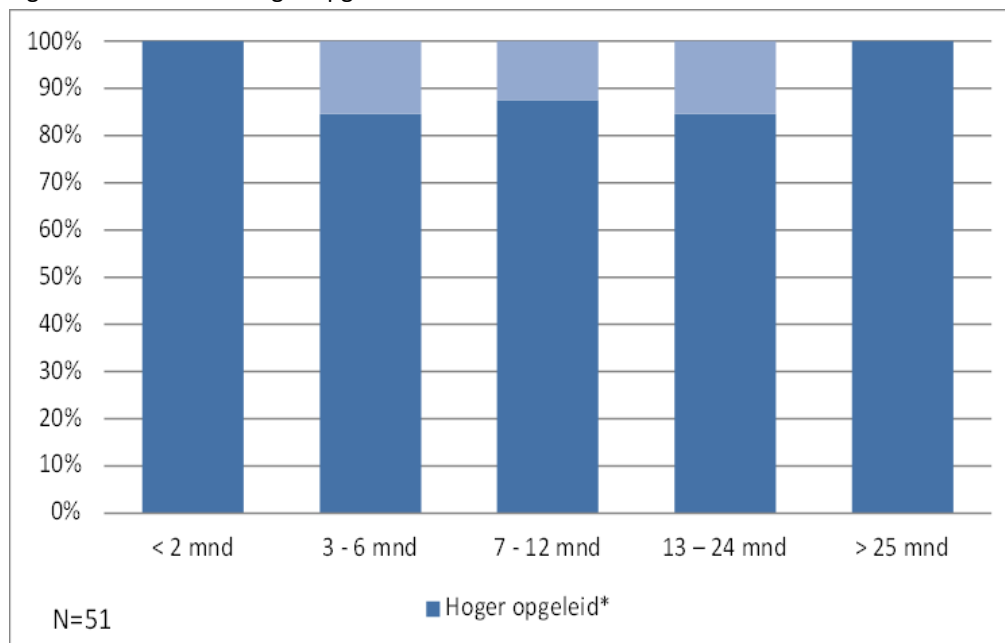
### 5.2.11 'Oude' en 'nieuwe' deelnemers

Een van de onderzoeksvragen luidde of er onder de deelnemers van de voedselbanken een nieuwe categorie respondenten te onderscheiden is. En zo ja, welke kenmerken hebben zij?

Een mogelijk aangrijpingspunt voor het detecteren van een nieuwe categorie deelnemers met afwijkende kenmerken, vormen de uitspraken van enkele coördinatoren van voedselbanken in Utrecht. Een coördinator die aangeeft een nieuwe categorie deelnemers te zien, omschrijft deze als volgt: "hoger opgeleiden, zzp'ers, werkende armen en mensen met een koopwoning, mensen die voorheen actief participeerden in de samenleving en van wie de gedachte was dat zij goed voor zichzelf konden zorgen."<sup>10</sup>

De volgende figuren geven weer wat het aandeel is van de bovengenoemde categorieën (hoger opgeleiden, zzp'ers, werkende armen, mensen met een koopwoning) ten opzichte van de totale instroom in een bepaalde periode.

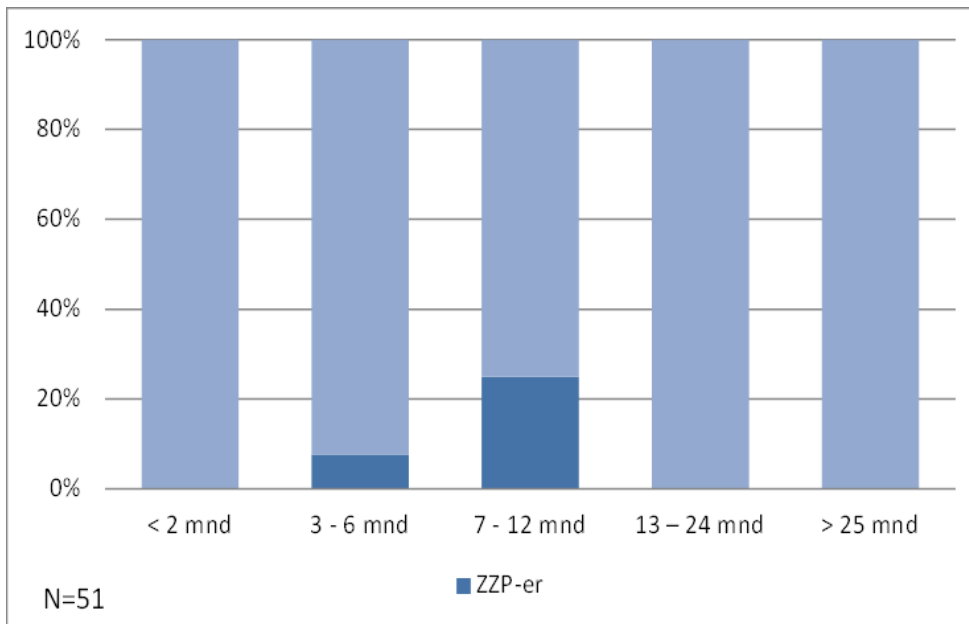
Figuur 4.14a Aandeel hoger opgeleiden in de totale instroom



Hier is te zien dat de groep met het kenmerk 'hoger opgeleid' altijd al fors gebruik maakte van de voedselbank. Op basis van deze gegevens kan dus niet worden gesproken van een nieuwe groep.

<sup>10</sup> Parafrazering van de door de uitgiftepunten gedane opmerkingen betreffende 'nieuwe' deelnemers.

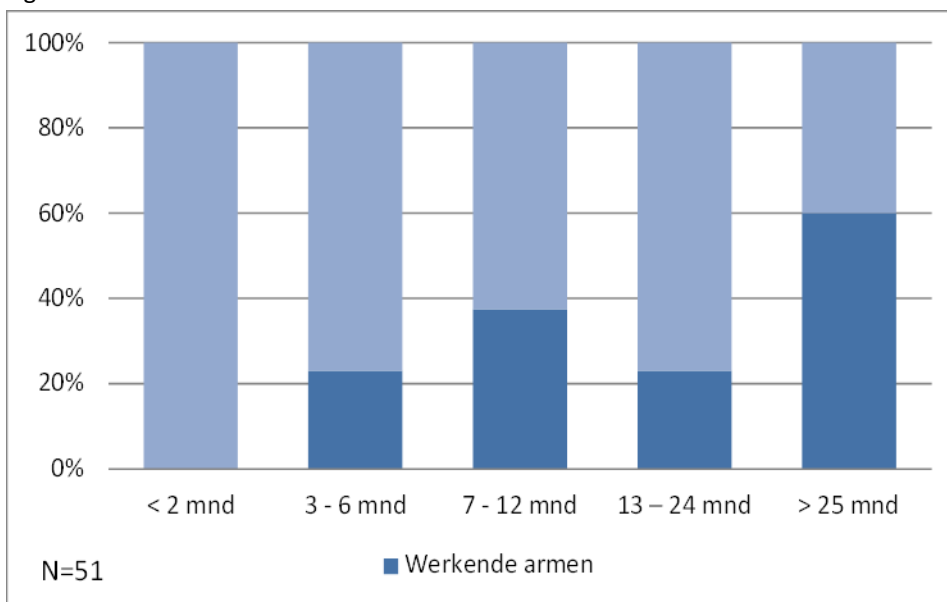
Figuur 4.14b Aandeel zzp'ers in de totale instroom



In figuur 4.14b is te zien dat zzp'ers tussen de 3 en 12 maanden geleden gebruik gingen maken van de voedselbank. In dit onderzoek zijn er dus geen zzp'ers die al langer dan 12 maanden geen gebruik maken van de voedselbank. Hier moet wel worden vermeld dat het slechts 3 zzp'ers betreft.

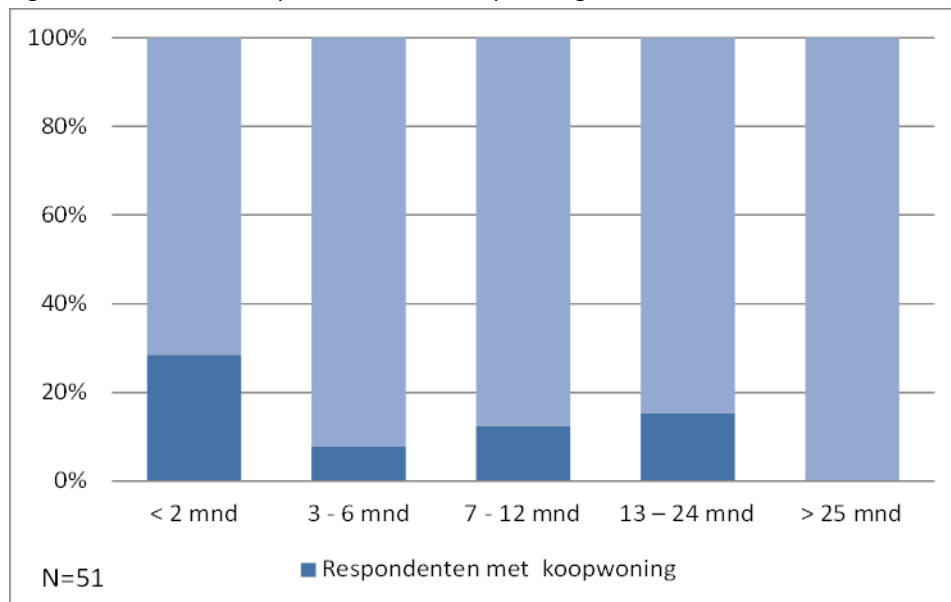
Er waren 7 respondenten actief als zzp'er voordat zij instroomden. Deze respondenten ontvangen nu een uitkering en zijn niet meer als zzp'er aan te merken. Zij worden hier dus niet meegenomen.

Figuur 4.14c Aandeel werkende armen in de totale instroom



In figuur 4.14c is te zien dat een groot deel van de werkende armen al langer dan 25 maanden geleden gebruik ging maken van de voedselbank. Op basis van deze gegevens kun je dus niet spreken van een nieuwe groep.

Figuur 4.14d Aandeel respondenten met koopwoning in de totale instroom



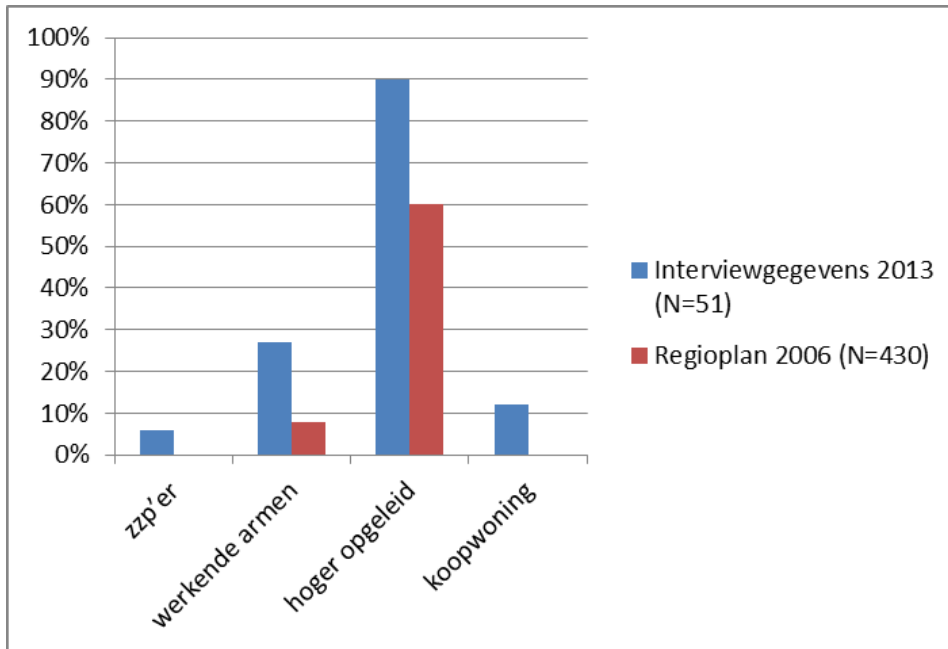
In figuur 4.14d is te zien dat de instroom van respondenten met een koopwoning zichtbaar is in de afgelopen twee jaar, en niet daarvoor. Onder de respondenten lijken zij een nieuwe groep te vormen.

### 5.2.12 Vergelijking met Regioplan 2006

Regioplan heeft in 2006 gegevens verzameld over voedselbankdeelnemers in Nederland<sup>11</sup>. Wanneer men kijkt naar de categorieën hoger opgeleiden, zzp'ers, werkende armen, en mensen met een koopwoning in het Regioplan levert dat het volgende beeld op:

<sup>11</sup> Sinds 2006 is er geen nieuw klantanalyse onderzoek uitgevoerd, deze gegevens zijn daarom het meest betrouwbaar.

#### 4.15 Deelname aan de voedselbanken van de 4 categorieën op basis van de interviewgegevens (2013) en Regioplan (2006)



Hier is geen directe vergelijking mogelijk, omdat Regioplan een landelijk onderzoek heeft uitgevoerd. In dit landelijke onderzoek is Utrecht niet meegenomen.

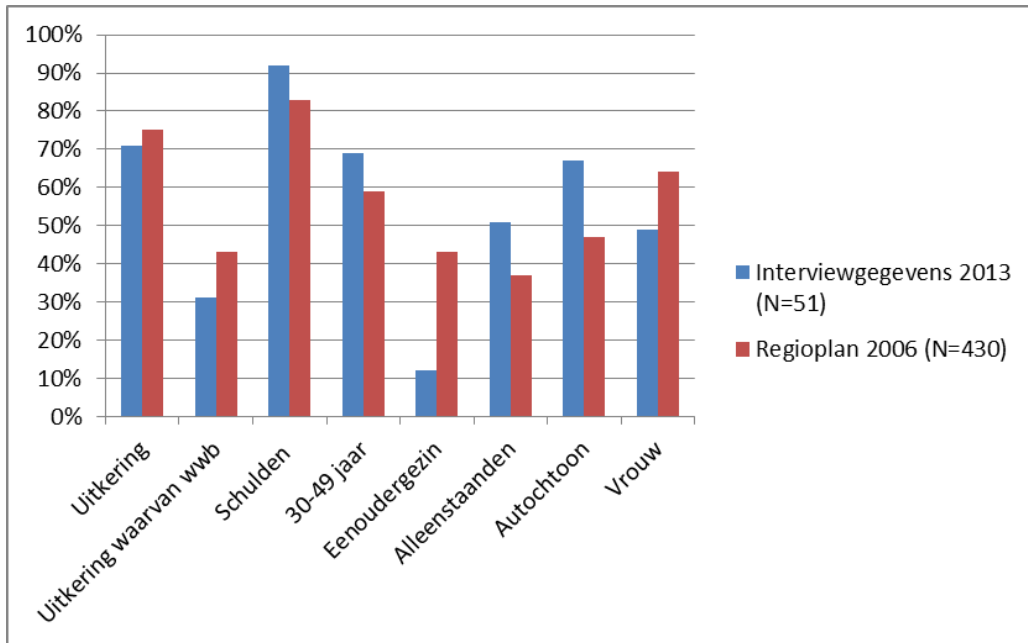
Hieruit blijkt echter wel dat zpp'ers en mensen met een koopwoning helemaal niet voorkomen in de door Regioplan gepubliceerde gegevens. In ieder geval vormen ze geen duidelijk omschreven categorie. Een mogelijke verklaring voor het ontbreken van een duidelijke aanwezige groep zpp'ers in de Regioplan-data is dat ze een verborgen categorie vormen. Ze zijn mogelijk opgenomen in de categorie 'andere inkomsten uit arbeid' (14% in het Regioplan-onderzoek). Dezelfde aanname geldt voor mensen met een koopwoning; zij zitten mogelijk verborgen in de categorie 'hoge woonlasten' (30% in het Regioplan-onderzoek). Omdat beide categorieën niet verder door Regioplan zijn uitgewerkt, kan geen uitspraak worden gedaan over toe- of afname van zpp'ers en mensen met een koopwoning sinds 2006.

Er is te zien dat in het onderzoek van 2013 een groter percentage respondenten hoger opgeleid is dan in het Regioplan-onderzoek. Dit kan bijvoorbeeld komen omdat er in een stedelijk gebied zoals Utrecht meer hoogopgeleiden wonen, en het zegt dan ook niet direct iets over een toename.

De vergelijking met de dataset van Regioplan levert ook andere uitkomsten op, te zien in de figuur hierna.



Figuur 4.16 Vergelijking interviewgegevens met Regioplan-data op basis van overige kenmerken



Wat opvalt aan de bovenstaande figuur is dat in beide onderzoeken:

- een groot deel van de respondenten een uitkering heeft
- een groot deel van de respondenten een schuld heeft
- de grootste groep respondenten tussen de 30 en 49 jaar is

De verschillen zijn:

- het aandeel eenoudergezinnen is fors lager in het huidige onderzoek
- het aandeel autochtonen is hoger in het huidige onderzoek

### 5.2.13 Resume

Wat zijn nu de opvallende kenmerken, achtergronden van de respondenten? Het betreft hoofdzakelijk mensen van autochtone afkomst, voornamelijk alleenstaand en in de leeftijdscategorie 30 en 49 jaar oud. Het aandeel van mannen en vrouwen is gelijk verdeeld. Het betreft vooral hoger opgeleid, de meeste hebben (forse) schulden.

Het gros is afhankelijk van een uitkering. Opvallend is dat ruim driekwart van de respondenten melden dat ze gezondheidsproblemen hebben van fysieke en/of psychische aard.

Het is niet mogelijk een nieuwe groep deelnemers te definiëren op basis van dit onderzoek. Wanneer men kijkt naar de perioden van instroom, zijn er indicaties dat de respondenten met een koopwoning en zzp'ers een nieuwe groep vormen. Ook de uitspraken van de uitgiftepunten wijzen hierop. Omdat de groep respondenten klein is, kunnen er echter geen harde uitspraken worden gedaan. Ook zijn er voor een zinvolle vergelijking meer historische data nodig.

## 5.3 Achtergrond inkomsten

### 5.3.1 Oorzaken lage inkomsten

De financiële zorgen van de respondenten in dit onderzoek ontstaan met name door een laag inkomen: hun inkomen is te laag in verhouding tot hun vaste lasten en overige uitgaven. Het verlies van inkomen uit werk is daar met name debet aan.

Uit de interviews met de 51 deelnemers van de voedselbank komt het volgende beeld naar voren van de arbeidscarrière van de respondenten, voorafgaand aan het moment waarop ze bij de voedselbank aanklopten. 47 respondenten waren - voordat zij zich tot een uitgiftepunt wendden - werkzaam als docent, kapper, schoonmaker, banketbakker, chauffeur, callcentermedewerker, caissière, beveiligiger, havenarbeider, babysitter, restaurateur, tandtechniker, kunstenaar, huisschilder, betonijzervlechter, timmerman, woningstoffeerder, enzovoort. 4 respondenten hadden nooit gewerkt.

De respondenten benoemen de volgende oorzaken voor het teruglopen van hun inkomen:

1. verlies van of weinig werk (25 respondenten) layout
2. zzp'ers en faillissement (6 respondenten) layout
3. persoonlijke omstandigheden (20 respondenten) layout

### 5.3.2 Verlies van/weinig werk

Kenmerkend voor (de meeste van) deze respondenten is dat ze werkzaam waren in een conjunctuurgevoelige sector. Selma (vrouw, 54 jaar) vertelt:

*"Ja, ik ben docent geweest. In die zin lijkt ik erg op Sacha Meijer, de 'nieuwe arme'. Ik had 3 jaar geleden nog 2 banen. En dat liep af. Van de ene baan eindigde het contract bij een culturele onderneming. Toen kreeg alles wat cultuur was de wind tegen. Ja, linkse hobby. Daar zijn we op afgerekend. [...] Subsidies zijn de nek omgedraaid. [...]."*

Ko (46 jaar) werd ontslagen omdat hij door zijn relatieproblemen niet langer in staat bleek zijn werk naar behoren te verrichten. Dit is zijn relaas:

*"Mijn vrouw heeft mij gewoon gebruikt. Ik was goed om al haar schulden af te lossen. Toen had ik geen geld meer. Ze trapte me het huis uit. Ik had niks meer. Ik was alleen bezig met thuis, met hoe ze mij heeft gebruikt. Dus heb ik problemen op het werk gekregen door de toestand thuis allemaal. Ja, ziek melden, en tijdens het werk bellen, bellen, bellen. [...] Door slaaptekort deed ik mijn werk niet meer goed. Ik werd berispt door mijn leidinggevende. [...] Toen ging het fout. Ik viel in slaap achter het stuur en reed van de weg af. Gelukkig waren er geen passagiers. Alleen mijn zoontje. Toen werd ik ontslagen. Dat was drie weken geleden. Vreselijk vond ik het. Mijn baan was gewoon mijn lust en mijn leven. Ik was altijd op mijn werk. Ik was nooit ziek. En nou ben ik gewoon alles kwijt. Ik heb al eerder gedacht om uit het leven te stappen."*

### **Een aantal respondenten heeft onvoldoende inkomsten uit werk**

Zefra (vrouw, 33 jaar) komt maar moeilijk aan werk op 'haar niveau' in Nederland. Ze is hoogopgeleid en heeft een Master in computertechnologie, behaald aan de universiteit van Teheran. Daar had ze ook gewerkt totdat ze zich niet langer veilig voelde. Haar familie werd geruime tijd 'lastig gevallen'. Als ze zichzelf niet in veiligheid bracht, zou ze worden vermoord. Ze schakelde iemand in die haar - tegen betaling - het land uit kon brengen, naar Nederland. In 2012 kwam ze aan in Nederland. Ze werd opgevangen in een AZC. Ze vroeg politiek asiel aan. De aanvraag werd geweigerd, waarna ze op straat kwam te staan. Geld voor een woning of kamer heeft ze niet. Vrienden stellen om beurten woonruimte beschikbaar. Het geld dat ze had gespaard in het AZC is onvoldoende om van rond te komen. Ze vergaart enige inkomsten door te babysitten en door het repareren van computers.

Bouchra (vrouw, 20 jaar) ontving 50 euro leefgeld in de week van de gemeente. Nadat ze was uitgeprocedeerd, werd dat stopgezet. De klusjes die ze voor de huisbaas verricht zijn een tegenprestatie voor de woonkosten.

### **5.3.3 ZZP'ers en faillissement**

Onder de respondenten bevindt zich een groep die werkzaam is geweest als zzp'er. Er is een duidelijke tweedeling: een groep die flink had geïnvesteerd in het eigen bedrijf, hoge omzetten genereerde en veel opdrachtgevers had. De andere groep had minder opdrachtgevers per jaar en daardoor een relatief kwetsbare marktpositie. De meest genoemde redenen om te stoppen met het bedrijf:

- onvoldoende werkkapitaal;
- te weinig omzet;
- oplichting door de zakenpartner;
- letsel na een ongeval op de werkvloer of andere gezondheidsproblemen (zoals gok- of drankverslaving).

Vaak gaat het om een combinatie van problemen.

Het is niet altijd even duidelijk of de genoemde gezondheidsproblemen oorzaak of gevolg zijn. Wel leiden we uit het onderzoeksmateriaal af dat zzp'ers die eerder in de bouw hebben gewerkt, bijna allemaal (op één na) gezondheidsklachten hebben. Klachten zijn fysiek (5 respondenten) of psychisch van aard (3 respondenten). Eén respondent heeft een combinatie van klachten. Fysieke klachten betreffen aandoeningen van houding- en bewegingsapparaat. Bij psychische klachten valt te denken aan stress, overspannenheid en suïcidale gedachten.

Naast bovengenoemde redenen om met het bedrijf te stoppen, noemen de zzp'ers ook de arbeidskrachten uit Midden- en Oost-Europa. Voor zzp'ers in de bouwbranche zijn deze goedkope krachten een doorn in het oog.

Een voormalige zzp'er in de bouw zei:

*"...Ja en dan zie ik mensen bij dat bedrijf waar ik dan twee dagen per week had kunnen werken. En dat loopt helemaal vol met Polen die er fulltime werken. Geschoolde mensen als ik zitten gewoon thuis. Ze hebben liever Polen of Roemenen hier in dienst in Nederland. Ja, dat is echt bizar. Daar kan ik echt boos om worden."*

#### **5.3.4 Persoonlijke omstandigheden**

Persoonlijke omstandigheden kunnen zijn: ziekte, echtscheiding, opvattingen over rolpatronen, etc. Een kleine groep respondenten – allen vrouwen – zijn financieel afhankelijk van hun partner en komen in financiële problemen vanwege ziekte of overlijden van hun partner. Deze vrouwen hebben om uiteenlopende redenen nooit betaald werk verricht. Redenen zijn onder meer de traditionele opvattingen over de rol van de vrouw in het gezin. In deze gevallen is het huishouden van een inkomen afhankelijk. Als het mis gaat met de partner, kunnen er financiële klachten ontstaan.

*"Ik ben gewoon een huisvrouw. Ik zorg voor mijn kinderen. En ik doe alles. Want als mijn man ziek is, moet ik alles doen, in huis en buitenshuis. Voor de kinderen zorgen, zelfs voor mijn man zorgen. Het afgelopen jaar werd hij heel erg ziek. Hij kon niet meer werken omdat hij verlamd was aan zijn benen. Regelmatig moesten we met hem naar het ziekenhuis. Toen kwamen er veel schulden en achterstanden. De rekeningen hadden we niet betaald. Hij deed altijd de boekhouding thuis." (vrouw, 46 jaar)*

*"Ik was dertig jaar met dezelfde man getrouwd. Toen ik 49 jaar was, overleed hij. Hij werd boos als ik liet merken dat ik een eigen inkomen wilde hebben. Hij was best conservatief. Op een dag kijken wij naar de televisie en hij valt dood neer. Ik bel zijn kinderen op en die eisen dat ik alle geld afsta en ook de nieuwe auto. Ik moest het huis uit, want officieel was ik geen medebewoner. Mijn man had al plannen gemaakt om dat te regelen, ook dat ik zijn pensioen zou krijgen als hij overleed. Het heeft echter niet zo mogen zijn. Ik werd dakloos, had helemaal niets. Maar ik moest wel zijn begrafenis betalen, maar daar had ik niet genoeg geld voor. Ik moest een deel van het geld lenen. Toen kreeg ik een aantal beroertes. Dus ik kon niet meer zo goed denken. Je gaat afglijden, je hebt geen overzicht meer over je uitgaven." (vrouw, 55 jaar)*

#### **5.3.5 Resume**

Uit de voorbeelden komt naar voren dat de financiële problemen van de respondenten samenhangen met veranderingen in hun situatie, te weten werkloosheid, minder betaald werk, de noodgedwongen beëindiging van het eigen bedrijf en persoonlijke omstandigheden zoals ziekte. De inkomensdaling maakt hen in financieel opzicht kwetsbaar. Het inkomen blijkt niet toereikend voor de uitgaven die (moeten) worden gedaan.

## 5.4 Achtergrond schulden

### 5.4.1 Betalingsachterstanden

Het merendeel van de respondenten (n=47) heeft betalingsachterstanden op een of meerdere rekeningen<sup>12</sup>. We hebben de respondenten gevraagd de verschillende betalingsachterstanden te benoemen. Deze zijn vervolgens gegroepeerd in vijf categorieën: consumptie, wonen, zorg, overheid en overig.

Volgens deze indeling vallen de meest genoemde financiële achterstanden in de categorie wonen. Hierbij valt te denken aan huurachterstanden, energie, water, abonnementen TV, radio en Internet. Hypotheken nemen een kleine plaats in. Het gaat vaak om een restschuld, die in feite ontstaat na (gedwongen) verkoop van de woning.

Schulden op het gebied van levensonderhoud nemen een goede tweede plaats in. Hieronder vallen privéleningen, uitgesteld krediet (bijvoorbeeld postorderbedrijven, roodstaan). Dit type betalingsachterstanden komt vooral voor bij respondenten die de afgelopen 5 jaar werkloos zijn geworden. Een vrouw die haar baan 3 jaar geleden kwijtraakte, vertelt:

*“Het zijn schulden geworden omdat ik niet meer kon afbetalen. Huurtoeslag, inkomensbelasting. En doorlopend krediet. Dat zijn van die erfenissen uit je vorige leven. Als werkende mens kun je die wel hebben, dan is het geen punt. Ik kon de wereld lenen toen ik die baan had...”*

Op de derde plaats staan schulden die zijn ontstaan omdat men bijvoorbeeld het mobiele telefoonabonnement, de studiekosten, openstaande boetes, alimentatieverplichtingen tegenover de ex-partner of de bedrijfsschuld niet meer kan betalen of nakomen. In figuur 4.17 zijn deze schulden ondergebracht in categorie ‘overig’.

Op de vierde plaats staan schulden die ontstaan vanwege de gestegen ziektekosten.

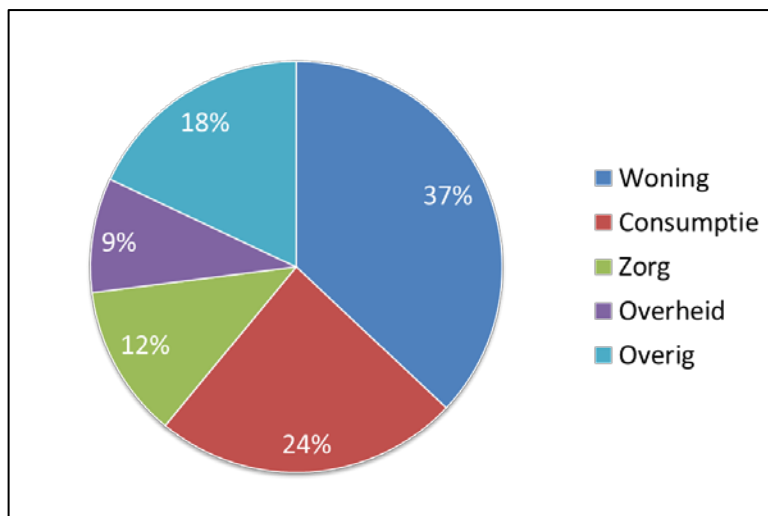
Op de laatste plaats staan terugbetalingen aan de overheid. De meest genoemde terugbetalingen zijn de diverse toeslagen (voor zorg, huur en kindertoeslag) en subsidies die op een eerder moment werden toegekend. Respondenten klaagden over de complexiteit van de regelgeving met betrekking tot de diverse toeslagen en subsidies. Daarnaast gaven zij aan dat schuldeisers geld terugvorderden zonder rekening te houden met hun persoonlijke situatie. Dit probleem wordt ook onderkend door Nationale Ombudsman (2013).

---

<sup>12</sup> 14 respondenten hebben 1 achterstallige rekening, 8 respondenten hebben twee achterstallige rekeningen, 13 respondenten hebben 3 achterstallige rekeningen, 5 respondenten hebben 4 achterstallige rekeningen, en 7 respondenten hebben 5 achterstallige rekeningen of meer.

In 'In het krijt bij de overheid' (2013) uit de Ombudsman zijn zorgen over deze gang van zaken en geeft aan voorstander te zijn van een goede samenwerking tussen verschillende overheidsorganisaties, het verloop van de terugvorderingen zo optimaal mogelijk plaatsvindt (zie ook Jungmann, 2012).

Figuur 4.17 Verhouding soorten schulden van respondenten



**Legenda:**

- Consumptief (Krediet):** Postorderbedrijf, roodstaan, kredietvormen als banklening, persoonlijk krediet, persoonlijke lening, creditcard en priveschuld.
- Woning(gerelateerd):** Huur, hypotheek, woonlasten (energie, water), abonnementen TV, radio en Internet.
- Overheid:** (teruggave) inkomstenbelasting, omzetbelasting, UWV, huurtoeslag en -subsidie, kinderopvangtoeslag.
- Zorg:** Zorgverzekering, ziektekosten.
- Overig:** Boetes, studieschuld, alimentatie, mobiel, bedrijfsschuld

Door de betalingsverplichtingen in combinatie met de lage inkomsten blijft er weinig geld over voor extraatjes. Harry (38 jaar) vertelt:

*"Mijn kinderen zijn om het weekend bij mij. Ik haal ze op en breng ze weg. Maar je krijgt 60 euro leefgeld. Daar moet je de hele week van eten. En dan nog eens 4 kinderen wegbrengen en ophalen? Ja, dan ben je veel kapitaal kwijt. 24 a 25 euro. [...] Van de zomer koop ik ijsjes met de U-pas voor de kinderen. Daar doe ik hun een groot plezier mee. Want pretparken en zo dat zit er niet in, want dan moet je die reiskosten weer betalen om daarnaartoe te gaan. Vier kinderen en een volwassene. Dat zijn dure dagen."*

### 5.4.2 Grote en kleine schulden

Bijna alle respondenten (op vier na) verkeren in financiële problemen, hebben schulden. Het gaat vaak om substantiële bedragen. De schulden variëren tussen 1.000 euro tot boven de ton. Dit wordt geïllustreerd aan de hand van twee respondenten die hun schulden toelichten.

Bert (59 jaar) heeft een schuld van meer dan een ton. De schuld erfde hij toen hij het bedrijf van zijn vader overnam:

*“Mijn vader en bedrijfsleider gingen dood, allebei in 2 maanden tijd. Het bedrijf met personeel nam ik over. Mijn vader had meer dan drie ton euro schuld en die heb ik ook overgenomen. Dus ik begon met een schuld uit een goedlopende zaak. Dat is de reden dat ik uiteindelijk in de hulpverlening terecht kwam.*

*Door de economische crisis moest ik mijn bedrijf sluiten. In dezelfde periode raakte ik verwickeld in een echtscheiding. Je raakt in één keer alles kwijt: je baan, je BMW, je huis, je gezin, je kinderen. [...] Ik belandde in de WAO en probeerde vanuit die positie weer een bedrijf op te zetten maar hiervoor kreeg ik de financiële middelen niet rond. Het UWV bij wie ik namelijk had aangeklopt, deed heel erg moeilijk. Ze begonnen gelijk al van ja maar dan moet je opnieuw gekeurd worden. Ik werd opnieuw gekeurd waardoor ik een lagere uitkering kreeg. Uiteindelijk kom je in een neerwaartse spiraal terecht. Ik kwam in de WAO, je komt in de schulden terecht en je moet je huis gaan verkopen. In de WAO kwam ik onder het bijstandsniveau te zitten. Ik had ook geen aanvulling op de WAO. Hierdoor ging ik kredieten opnemen bij een bank. Op mijn inkomen is beslag gelegd, ik moest mijn huis met verlies wegdoen. Nou, dan krijg je allemaal vervelende scenario's met deurwaarders en toestanden. De belastingdienst wil de 35.000 euro terug die ik hun schuldig ben omdat ik de omzetbelasting niet betaalde. Ook de bank van wie ik een persoonlijke lening kreeg, laat me niet los. 10 jaar rechtszaken gevoerd, om alimentatie voor mijn ex-vrouw. Waar ik ook werkte, mijn ex-vrouw ging rondrijden om te kijken waar ik werkte en dan kwam er weer een soort dwangbevel naar dat bedrijf. Ik heb onbetaalde rekeningen van de Eneco, radio en Internet. In Den Haag wilden ze me voor drie bedragen laten tekenen. Er is beslag gelegd op mijn inkomen. Eerst was het een bedrag van – ik geloof – 95.000 euro. Toen werd het 127.000 euro en daarna 145.000 euro. Ik heb natuurlijk niet getekend. Het gevolg daarvan was dat ze het schuldsaneringstraject waarin ik zat, hebben stopgezet. Laatst was mijn kroon losgeraakt en moest ik naar de tandarts. 146 euro moest ik betalen. Dat geld heb ik niet. Ik zit al vanaf 2008 in deze situatie. Ik had ook verwacht dat het met de economie en met de banen beter zou zijn, maar dat is alleen maar slechter geworden, de afgelopen jaren. Ik heb nog geprobeerd een vaste baan te krijgen, maar ik kreeg alleen (tijdelijke) contracten aangeboden.”*

Bouchra (38 jaar) heeft een belastingschuld van 2.000 euro. Zij verhaalt als volgt:

*"Ik heb reuma. Vanwege reuma en artritis ben ik 5 jaar geleden afgekeurd. Dat was nadat mijn dochter werd geboren. Daarvoor werkte ik als boekhoudster.*

*Ik krijg een WIA-uitkering waarmee ik mijn gezin moet onderhouden. Helaas heeft mijn man geen werk. Vandaar dat we hier bij de voedselbank terecht zijn gekomen. Mijn man had toen werk en toen heb ik gewoon mijn subsidie te lang ontvangen. En die moet ik nu terugbetalen. Dat mijn man zonder contract en zonder vaste aanstelling kwam te zitten is dus niet zijn schuld. Hij heeft 3 maal een contract gehad in de bouw en vaste contracten hebben ze niet. Maar ik ben aan het solliciteren voor schoonmaker of fabriekswerk. Het maakt me echt niet uit, als het maar werk is. Ik ben nu een half jaar thuis en we hebben nog niets gevonden. Misschien heb je mensen die zeggen, ik vind het wel gemakkelijk en we blijven liever thuis zitten, nou, echt niet. Onze uitkering is 1120 euro per maand. Je redt het gewoon niet qua boodschappen en financieel. Ik heb een baby die Pampers nodig heeft en babyvoeding. Een vriendin zei: ik zit bij de voedselbank. Ik had er wel van gehoord, maar niet gedacht dat ik in aanmerking kwam.*

*Wij solliciteren heel vaak. Maar je krijgt tegenwoordig vaak geen reactie, geen bedankje of zo. Wegens ziekte moet ik heel vaak naar het ziekenhuis. En ik rijd dus nog steeds mijn auto. Lopen, dat gaat gewoon niet. Vanwege mijn ziekte. En het ziekenhuisbezoek, dat is dan parkeergeld en het benzinegeld dat heel duur is. Gas en licht heb ik (zelf) niet betaald. Maar ik heb lieve ouders. Dus het wordt betaald maar het is voortdurend er achteraan hollen. Ja, en iedereen zegt, ga naar de kredietbank maar dat kan niet, want dan moet je schulden hebben.*

*Kort samengevat: belastingschuld en verder geen schulden. Ik heb een regeling getroffen met de Belastingdienst. Alle aanpassingen gedaan, huurtoeslag e.d. Dat doe ik allemaal zelf.*

*Ik laat mijn kinderen niet met honger naar school gaan. Dan zouden wij (vader en moeder) op water en brood gaan, maar niet de kinderen. Mijn belangrijkste probleem is dat m'n man geen werk heeft. We redden het wel, maar het is wel de eindjes aan elkaar knopen.*

*En mijn zoontje wil moeilijk eten. Hij is een jaar. Maar hij wil potjes met babymaaltijden voor kinderen van 6 maanden. Dat is ook veel duurder, anders kon hij met de pot mee eten of gewoon melk drinken maar dat kan niet. We zijn naar pre-logopedie geweest, [...], dus nu weer even afwachten of we door moeten naar het ziekenhuis. Voor de ADHD van mijn dochter krijgt ze medicatie, daarvoor lopen we bij een psychiater. De medicijnen van mijn dochter moet ik betalen. Je krijgt het wel terug maar je moet het toch voorschieten. Ik heb pas kwijtschelding gemeentelijke belasting aangevraagd, [...], het duurt even voordat het allemaal in behandeling wordt genomen."*



Zoals we in de voorgaande hoofdstukken zagen, kampen de meeste respondenten met een tijdelijke of langdurige onbalans tussen inkomsten en uitgaven. In dit onderzoek is niet gevraagd naar de hoogte van de uitgaven. Wel is gevraagd in hoeverre respondenten in staat zijn om noodzakelijke uitgaven te doen. Alle respondenten gaven aan dat ze geld tekort kwamen om in de eerste levensbehoeften te voorzien. Hierdoor krijgen zij te maken met betalingsachterstanden. Ze dichten het ene gat met het andere, zoals de volgende respondent:

*"Ik moest schoolkosten betalen voor mijn zoon maar had nog geen aanvraag gedaan voor studiekosten. Omdat ik die moest betalen, kon ik geen huur betalen. De schuld van de bank had ik al lang, de lening had ik met mijn toenmalige man. De kinderopvangtoeslag moet ik terugbetalen. Alle problemen zijn ontstaan nadat ik ontslagen werd."* (vrouw, 42 jaar)

*"Ik heb verschillende schulden: een persoonlijke lening bij de bank, rekeningen bij de Belastingdienst, een schuld bij de zorgverzekeraar, een restschuld, bij Neckermann hadden we nog wat openstaan, en een bekeuring. Ik heb afbetaald. Ik kreeg nog wat geld door teruggave belasting en stopzetting van het bedrijf. Ook kon ik de vergoeding voor de schade aan mijn bus gebruiken voor terugbetaling. Maar dat geld kan je niet gebruiken om de hele grote schulden te betalen, want dat schiet niet op. Dus heb ik de kleinere (schulden) allemaal afbetaald. Nou ja, noem ze maar klein. Het waren nog wel flinke bedragen."* (man, 33 jaar)

Als de wanhoop nabij is, bijvoorbeeld als er beslag wordt gelegd op het inkomen, dan wordt letterlijk alles uit de kast gehaald. Kinderspaarpotjes worden niet ontzien. Een respondent vertelt:

*"De Rabobank pikte gewoon mijn salaris in, voor de hypotheek. Ik moest de spaarrekening van mijn zoontje - toen was hij 7 of 8 jaar - leeghalen om de energierekening te betalen. Je moet iets. Je moet ook eten. Je moet ook je kinderen eten geven."* (man, 48 jaar)

### **5.4.3 Schuldhulp**

Volgens de auteurs van 'Huishoudens in de rode cijfers 2012' (2013) loopt iets meer dan één op de zes Nederlandse huishoudens (17,2%) risico op schulden, heeft schulden of zit in een schuldhulpverleningstraject. Het grootste deel hiervan - tussen de 719.000 en 961.000 huishoudens - loopt een risico op schulden. Tussen de 373.000 en 531.000 huishoudens hebben schulden. De auteurs wijzen op het relatief grote reservoir van potentiële cliënten voor schuldhulpverlening: meer dan de helft van deze groep maakt geen gebruik van schuldhulpverlening.

In dit onderhavige onderzoek maakt 43% van de mensen met schulden gebruik van schuldhulp (zie opnieuw paragraaf 5.2.9).

Volgens de respondenten is het moeilijker geworden om in aanmerking te komen voor schuldhulp. Dit kan mogelijk samenhangen met de inwerkingtreding van de nieuwe Wet schuldhulpverlening waarbij de toelatingscriteria zijn aangescherpt.

### **De nieuwe Wet gemeentelijke schuldhulpverlening**

Sinds de inwerkingtreding van de nieuwe Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (op 1 juli 2012) zijn gemeenten verantwoordelijk voor de ondersteuning bij (problematische) schulden. Aanvankelijk moest de wet een brede toegang garanderen voor mensen met schulden. Gaandeweg kregen gemeenten echter steeds meer mogelijkheden om bepaalde groepen schuldenaren (al dan niet tijdelijk) uit te sluiten van recht op schuldhulpverlening. Tevens werd het beleidsideaal losgelaten dat alle schuldenaren die bij de gemeente aankloppen ook daadwerkelijk van hun schulden kunnen worden afgeholpen. De schuldhulpverlening is er steeds meer op gericht om mensen te leren leven met (chronische) schulden. Kortom, gemeenten hebben in hun armoedebeleid de drempel opgehoogd. Schuldhulpverlening is alleen nog beschikbaar voor een selecte groep. De overige schuldenaren blijven hun schulden houden. Ze zullen vermoedelijk noodgedwongen nieuwe schulden maken en wellicht hun toevlucht zoeken tot voedselbanken en verwante initiatieven zoals kringloop- en weggeefwinkels.

*"Ik heb geprobeerd of ik in de WSNP kon komen, maar ik werd afgewezen, vanwege te hoge huur, zeiden ze. Maar ze hebben niet de rekenhuur gebruikt. Ik denk dat dat niet klopt wat de rechtbank heeft berekend. Maar ze zeiden dat ik moest verhuizen. Een goedkoper huis zoeken. Maar dat wilde ik niet. Toen heb ik een advocaat gezocht om mij advies te geven. We kwamen tot de conclusie dat ik dat niet ging doen. Dat regime en de strafkamp die erbij hoort. Niks voor mij. Ik deal nu gewoon met mijn schuldeisers. Ik doe precies wat ze willen." (vrouw, 54 jaar)*

Het is niet altijd duidelijk of respondenten de criteria voor schuldhulp begrijpen.

*"We hebben in 2010 schuldsanering aangevraagd, maar kregen het niet. We zaten in de aanvraagprocedure. Ze hebben ons eruit gezet omdat de dochter van mijn vrouw per maand 350 euro moest betalen. Net op dat moment zat ze zonder werk, zonder inkomen. Ze kreeg ook geen uitkering, helemaal niks. Het enige wat ze kreeg, is kinderbijslag en dat is eens per kwartaal. En ze moet wel iedere maand 350 euro ophoesten. Nou, dat ging niet. Dat hebben we ook gezegd. Toen zeiden ze van: Daar is het gat van de deur, zoek het maar uit." (man, 37 jaar)*

*"Mijn maatschappelijk werker zegt dat ik op dit moment niet in aanmerking kom voor schuldsanering. Het kan alleen als ik een uitkering heb of een jaarcontract kan overleggen. Dan kunnen wij (maatschappelijk werk) eh... bewindvoering betalen. Dan kunnen we jullie helpen." (vrouw, 32 jaar)*

Uit de verhalen wordt niet duidelijk of deze twee bovengenoemde respondenten in 2012 of in de jaren ervoor een aanvraag hadden ingediend voor schuldhulp. In het algemeen geldt dat een groot aantal respondenten zelf betalingsregelingen troffen met hun schuldeisers, een budgetcoach in de arm namen of naar de rechter stapten om van hun schulden af te komen. De overige huishoudens hadden – ondanks geen aanvraag voor schuldhulpverlening ingediend.

#### **5.4.4 Hiërarchie in de afbetaling van schulden**

Wat doen respondenten die meerdere schulden tegelijk hebben? Welke schulden betalen ze eerst? Welke besluitvorming gaat eraan vooraf? Men zou verwachten dat schuldenaren eerst die schulden betalen waarop de hoogste rente rust. Uit diverse studies blijkt echter dat schuldenaren eerst de kleinere schulden betalen. Dat lijkt ook logisch. Kleinere schulden krijgen prioriteit boven grotere vanwege het gevoel dat men daar veel meer grip op heeft dan de grotere. Ook uit ons onderzoek komt naar voren dat schuldenaren eerst de kleinere schulden afbetalen. De geringe bestedingsruimte laat niet anders toe. Zodra er wat geld vrijkomt, gaat dat naar de kleine schulden.

*“Ik heb in het begin niet geprobeerd om de schulden te voorkomen. Absoluut niet. Ik heb wel geprobeerd om het ene gat met het andere te ... Snap je? ...dan denk je van ja, dan wacht jij maar eventjes, want jij bent heel groot (schuld). Dan begin ik met een wat kleinere. Dan ben ik er sneller van af. ... ja, het schoot niet op.”(vrouw, 25 jaar)*

#### **5.4.5 Activiteiten om schuld te voorkomen**

Aan respondenten met schulden (n=47) werd de vraag voorgelegd of ze de problemen hadden kunnen voorkomen. Vier respondenten probeerden afspraken te maken met schuldeisers of namen een hulpverlener in vertrouwen. 11 respondenten gaven geen reden op. De resterende 32 respondenten gaven de volgende redenen op waarom ze de schulden niet konden voorkomen:

- Afgeleid door problemen op het werk/in de relatiesfeer (8 respondenten);
- Kon me niet meer schelen (8 respondenten);
- Handhaving oude uitgavenpatroon (7 respondenten);
- Geen zicht op uitgaven want partner deed alles (7 respondenten)
- Ziekte (1 respondent);
- Hoopte op uitkering (1 respondent).

#### **5.4.6 Sociaal netwerk**

Het merendeel van de respondenten kunnen terugvallen op een sociaal netwerk. Dit netwerk bestaat uit burens, vrienden, familie, vrijwilligers van de voedselbank, maar ook hulpverleners die

uit hun professionele rol stappen en een vriendschappelijke band met hen opbouwen. Ook wijkpastores en bepaalde vrijwilligers van de voedselbanken worden genoemd als vertrouwenspersonen.

Bij dit netwerk van sociale contacten kunnen respondenten terecht voor het bespreken van hun financiële problemen en het bedenken van oplossingen. Een enkeling ontvangt van vrienden of familie materiele ondersteuning in de vorm van giften (cash geld of in natura) of leningen.

#### **5.4.7 Resume**

Respondenten proberen hun schulden op diverse manieren te verminderen: door een beroep te doen op schuldhulp, door het ene gat met het andere te dichten etc. Ook drastische oplossingen worden niet geschuwd, zoals het gebruik van het spaarpotje van de kinderen. De meeste respondenten hebben mensen om zich heen op wie ze kunnen terugvallen voor steun. Vaak is dat familie, maar ook vrienden vormen voor sommige respondenten een belangrijke steunbron, alsmede de pastoor en sommige vrijwilligers bij de voedselbank.

### **5.5 Hulp vragen en krijgen van de voedselbank**

In deze paragraaf staat de vraag centraal hoe de respondenten aankijken tegen (het aanbod van) de voedselbanken. Hoe ervaren zij het om bij de voedselbank aan te kloppen? Hoe kijken ze naar zichzelf? En naar de andere deelnemers? Welke opvattingen hebben zij over schaamte en dankbaarheid, recht en gebruik? Wat is hun veerkracht?

#### **5.5.1 Schaamte**

Ondanks het laagdrempelige karakter van de voedselbank, is die eerste stap ernaartoe niet zomaar genomen. De meeste respondenten generen zich om hulp te vragen. Ze moeten zich er overheen zetten, 'de schaamte voorbij'. Enkele citaten:

*"Ik vond het heel moeilijk. Ja, heel moeilijk. Ja, je hoort die verhalen. Het is wel heel goed dat ze er zijn, hoor. Dat ze mij helpen, degenen die honger hebben. Dat vind ik geweldig. Maar ... ja. ... die stap zetten om naar een voedselbank te gaan... Je hoort die verhalen wel eens, nou ja die armoede en wat dan ook. Ja en nou zit ik er zelf in. Ik heb nooit zo geleefd eigenlijk."*

*"Dat je hulp moet vragen aan anderen om je gezin te kunnen onderhouden. Dat is het grootste punt voor mij geweest."*

*"Ja, nou weet je. ... in het begin ging ik naar de voedselbank, dan deed ik mijn capuchon op, kijken of niemand me zag, ... gauw naar binnen, gauw weg. En nu ga ik rustig een half uur voor de deur staan praten, ga ik helpen als ik kan en ... het schaamtegevoel is er niet meer."*

*In het begin schaam je je echt rot [...]. In het verleden deed je bij de Albert Heijn boodschappen en nou sta je hier. Wel met Albert Heijn spullen.*

De schaamte die respondenten van de voedselbank ervaren, komt op verschillende manieren tot uitdrukking. Zo zijn er respondenten die een Albert Heijn tas meenemen naar de voedselbank en hun levensmiddelen daar in overhevelen, om daarmee voor hun omgeving de indruk te wekken dat ze hun levensmiddelen bij de supermarkt hebben gekocht. Andere respondenten geven aan dat ze niet tegen hun kinderen vertellen dat het eten van de voedselbank afkomstig is. Ze nemen uit voorzorg hun kinderen ook niet mee naar de voedselbank. De betreffende ouders vrezen dat – als bekend wordt dat ze hun levensmiddelen bij de voedselbank vandaan komen - hun kinderen met de nek aangekeken zullen worden. Dit wordt geïllustreerd met de uitspraak van de volgende respondent:

*“Ja en ik heb dat ook niet tegen mijn kinderen gezegd, want andere kinderen zeggen: jullie gaan naar de voedselbank [...] kinderen, kleine kinderen. Jullie hebben geen geld, jullie zijn arm. Zij (de kinderen) vinden dat moeilijk. ... ik zeg soms tegen hun: wij gaan niet meer naar voedselbank, nu ik werk ga (ik) niet meer naar de voedselbank.”*

Enkele respondenten vertellen ook niet tegen hun familie en andere intimi dat ze afhankelijk zijn van de voedselbank:

*“Maar het is niet iets wat je open vertelt aan mensen. Nee. Dat vind je dan te pijnlijk om te doen. Ja.”*

*“Ja, je eigenwaarde. Je moet ergens naartoe om eten te vragen. Ik vind, in Nederland zou iedereen toch wel op z'n minst voor zichzelf moeten kunnen zorgen. Ik ben niet de enige en er zijn zoveel mensen die net zoals ik (in dezelfde situatie) zitten. Het geeft iets van troost. Want eenmaal de drempel over, is het anders. Ja, nu ben je gewend.”*

De schaamte lijkt vooral mensen parten te spelen die het voorheen economisch voor de wind ging, zoals de volgende twee respondenten:

*“Ik schaam me kapot om het tegen iemand te vertellen. Terwijl het eigenlijk niet hoeft. Kijk, want de dingen die we krijgen, zijn allemaal extra's weet je. Ik heb het er echt moeilijk mee. Ik vind het echt lastig omdat ik echt van alles naar niks ben gegaan. Je komt van een heel andere positie.”*

*“Ik vertel het niet aan mijn broers. Nee, ze mogen het niet weten. Ik durf het niet. Ik had het goed en dat soort dingen ... Moeilijk.”*

Een minderheid van de respondenten heeft er geen moeite mee om aan anderen te vertellen dat ze afhankelijk zijn van de voedselbank:

*"Ja ja ja, de vrienden weten het. Ja dat zijn allemaal mensen van mijn slag. Ik ben zo'n leven gewend om met de nek aangekeken te worden."*

#### **5.5.1.1 Beleving van het aanbod van de voedselbanken**

Respondenten zijn over het algemeen tevreden met de dienstverlening van de uitgiftepunten. Gevraagd naar een rapport cijfer op een schaal van 1 tot 10, geven veel respondenten een hoog cijfer, variërend tussen 8 en 10. Hun tevredenheid heeft betrekking op de volgende zaken: de persoonlijke sfeer en de gezelligheid op de voedselbank ('er is voor iedereen een koekje of een bak koffie'); de aandacht voor iedereen ('er wordt geluisterd', 'een luisterend oor is belangrijk'); het ontbreken van bureaucratische rompslomp; er zijn geen lange wachttijden, je wordt snel geholpen; de kwaliteit van het voedsel.

Bij elk uitgiftepunt is de ervaring net iets anders, maar over het geheel genomen is men zeer tevreden. Er zijn ook respondenten die een hoog cijfer geven, puur en alleen omdat zij een voedselpakket krijgen, zoals de volgende respondent:

*"Als ik binnenkom en ik zie mijn kratje daar staan, dan heb ik zo iets van wauw, dat is voor mij. Dan krijg ik vanzelf een glimlach op mijn gezicht."*

Desgevraagd hebben enkele respondenten ook tips voor de voedselbanken om de dienstverlening verder te verbeteren. Ze benoemen de volgende verbetertips: 'probeer voedsel aan te schaffen dat niet over de datum is'; 'grijp in als deelnemers voordringen, zeg er iets van'; 'grijp sneller in bij conflicten op uitgiftepunten'; 'creëer een zithoek in het bij de voedselbank waar deelnemers rustig kunnen zitten, bijkomen, bijkletsen en iets warmes drinken'. Tenslotte wordt als aan de vrijwilligers van de voedselbank als tip meegegeven: 'Lees niemand de les over het bestedingspatroon. Zeg bijvoorbeeld niet dat ze wel hun hond kunnen wegdoen en zo geld besparen'.

De deelnemers die te maken hebben gehad met het aanbod van sociaal juridische dienstverleners van de uitgiftepunten, waarderen dit aanbod in hoge mate. Overigens bleek dat het niet bij alle respondenten bekend is dat de uitgiftepunten ook hulp bieden in de vorm van sociaaljuridisch advies. Dit was hen ontgaan.

#### **5.5.2 Perceptie van het voedselpakket: twee reactiepatronen**

Bij de respondenten die wekelijks een voedselpakket komen halen bij de uitgiftepunten, tekenen zich ruwweg twee reactiepatronen af ten opzichte van het aanbod van de voedselbanken.

**Het eerste reactiepatroon** kenmerkt zich door het streven van de betreffende deelnemers naar een balans tussen geven en nemen en naar wederkerigheid. Kenmerkend voor deze deelnemers is dat zij aangeven dat ze zich er voor generen om hun hand op te moeten houden bij de voedselbank en afhankelijk te zijn van de gulle gevers. Dat tast hun zelfrespect aan.

Deze respondenten benadrukken dat ze graag iets terug willen doen in ruil voor het gratis voedselpakket. Ze willen – vanuit hun wens om de balans tussen geven en nemen in evenwicht te brengen - een wederdienst leveren en hebben ook concrete ideeën over de tegenprestaties die ze zouden kunnen leveren. Zo doet een vrouw die van beroep kapster is, maar in de ziektewet belande, de suggestie om – tijdens het wachten op de uitgifte van de voedselpakketten – pro deo de haren te knippen van andere voedselbankdeelnemers en desgewenst van de vrijwilligers. Een andere deelnemer geeft aan anderen te kunnen assisteren bij het invullen van formulieren voor belastingaangifte.

Een voor de hand liggende mogelijkheid voor deze respondenten zou zijn om zelf vrijwilliger te worden bij de voedselbank. Enkele uitgiftepunten bieden de mogelijkheid aan deelnemers om in te stromen in een van de bestaande vrijwilligersfuncties (uitdelen, intake enzovoort).

Echter, bij de meeste uitgiftepunten is men huiverig om deelnemers ook als vrijwilliger in te zetten. Daarmee zijn in het verleden niet altijd even goede ervaringen opgedaan. Bovendien staat het haaks op de richtlijn van Voedselbank Nederland. Deze landelijke koepel raadt voedselbanken af om deelnemers als vrijwilliger in te zetten. Kortom: de huidige structuur van het vrijwilligersbeleid van uitgiftepunten maakt het niet mogelijk om de wens van dit type deelnemers te honoreren om tegenprestaties te leveren door vrijwilliger te worden.

Er dienen zich echter wel andere mogelijkheden aan om de wens van deelnemers om iets terug te doen, te honoreren. Bijvoorbeeld bij de kleinschalige projecten voor hergebruik van goederen die bij sommige van de Utrechtse voedselbanken zijn aangehaakt. Zo worden op een van de uitgiftepunten de verpakkingsdozen van levensmiddelen bewaard en als 'oud papier' verkocht waarbij de opbrengst bestemd is voor de sportclub in de wijk. Op andere uitgiftepunten is een hoek ingericht voor hergebruik van tweedehands kleding en kinderspeelgoed voor de deelnemers. De exploitatie van deze kleinschalige projecten ligt meestal niet in handen van de uitgiftepunten, maar van de hoofdhuurder van het pand (de Kerk, het Rode Kruis et cetera). Weer andere locaties pakken het kleinschaliger aan en richten bijvoorbeeld een weggeefhoek in. Hierin bevinden zich – analoog aan het concept van de 'weggeefwinkels' - een tafel of bank met daarop de te vergeven spullen. Op één uitgiftepunt is er een schoolbord aanwezig waarop deelnemers kunnen aangeven waar ze naar op zoek zijn, een soort mini-Marktplaats, maar dan fysiek. Dit roept de vraag op of deelnemers van de voedselbank die zich kenmerken door dit eerste reactiepatroon, nadrukkelijker kunnen worden betrokken bij zulke projecten.

**Het tweede reactiepatroon** dat zich bij respondenten aftekent ten opzichte van het aanbod van de voedselbanken, kenmerkt zich veeleer door een opstelling als kritische consument. Deze respondenten wekken de indruk dat ze het aanbod van de voedselbank niet zozeer als een gunst beschouwen en als een gift, maar veeleer zien als een recht. De indruk bestaat dat deze deelnemers niet goed op de hoogte zijn van de herkomst van het voedselpakket.

Ze lijken niet of nauwelijks te beseffen dat het een particulier initiatief is dat draait op vrijwillige inzet en afhankelijk is van donaties. Zij verkeren daarentegen in de veronderstelling dat de voedselbanken (volledig) door de overheid gefinancierd worden en onderdeel uitmaken van het brede aanbod van sociale voorzieningen (zoals sociale bijstand, schuldhulpverlening en huursubsidie) dat van overheidswege wordt verstrekt. Dit beeld van deze respondenten wordt nog versterkt omdat ze door andere professionele organisaties zoals de Dienst Werk en Inkomen, de schuldhulpverlening of door het Maatschappelijk Werk, worden doorverwezen naar de voedselbank. Aldaar krijgen ze een intakegesprek met een sociaal-juridische dienstverlener van het Pluspunt, die hen naar hun officiële documenten vraagt en hun financiële situatie tegen het licht houdt. Dit bevestigt bij deze respondenten wellicht de indruk dat de voedselbanken in het verlengde liggen van het reguliere aanbod van sociale voorzieningen.

Deze respondenten gaan er van uit dat ze – omdat ze in armoede verkeren - recht hebben op een voedselpakket. De deelnemers die onder dit reactiepatroon worden geschaard, zijn dan ook minder tevreden met de inhoud van het voedselpakket. Zij stellen zich op als kritische consument en doen bijvoorbeeld hun beklag dat de inhoud van het voedselpakket niet voldoende is om een hele week van te eten, dat het voedselpakket eenzijdig is samengesteld of dat bepaalde producenten ‘over de datum’ zijn.

*“Hier geven ze aan dat je er een week mee moet doen want het is van donderdag tot donderdag. Nou, dat gaat sowieso niet lukken met zijn vieren.”*

*“Ja, ik kom niet eens hele week door. Na 3 - 4 dagen is het op. [...] Wij hebben minder dan 60 euro, wij moeten koffie, brood erbij kopen.”*

*“Ik vind eigenlijk, om u eerlijk te zeggen, het brood niet echt lekker. [...] van nou heb ik 10 pakken hagelslag. En de hagelslag komt zo langzamerhand me neus uit.”*

*“Ik mis bijvoorbeeld smeerboter, koffiemelk, wc papier, zeep, waspoeder, dat soort dingen. Dat zit er nooit in.”*

De attitude van deze respondenten die de indruk wekken dat ze het voedselpakket beschouwen als iets waar ze recht op hebben, levert soms irritaties op bij de vrijwilligers die dan verzuchten: ‘ze moeten dankbaar zijn’.



### 5.5.3 Opvattingen over rechtmatigheid

Tijdens de interviews met deelnemers van de voedselbanken, kwam voorts naar voren dat de respondenten uitgesproken opvattingen hebben de vraag naar de rechtmatigheid.

Ze maken onderscheid tussen deelnemers die – in hun ogen - wel of niet thuishoren bij de voedselbank en deelnemers die wel of niet recht hebben op een voedselpakket.

*“Weet je? De een die zegt, al dat gezeik, al die papieren. Dan denk ik van ja, er zijn zoveel mensen die het moeilijk hebben. Als je met je hoge inkomen en je zwarte werk alles gewoon kan betalen en hier je boodschappen komt halen dan denk ik van, je bent het gewoon niet waard. Dat kan mij boos maken. Ik kreeg dit en ik kreeg dat en dan denk ik, je moet een gegeven paard niet in de bek kijken. Je moet blij zijn met wat je krijgt. Daar kan ik niet zo goed tegen.”*

*“Eh ja. Ik heb twee thuiswonende dochters. Ik heb ook wel iemand gekend bij de voedselbank die alleen is en die net zoveel kreeg als ik. Ik wil daar verder niet op ingaan. Ik weet niet hoe dat berekend wordt.”*

### 5.5.4 Resume

De meeste respondenten generen zich er voor om bij de voedselbank aan te kloppen voor hulp. In de wijze waarop de respondenten reageren op de voedselpakketten, tekenen zich ruwweg twee reactiepatronen af. Het eerste reactiepatroon kenmerkt zich door het ongemak van een deel van de deelnemers met de a-symmetrische verhouding ten opzichte van de vrijwilligers (in de rol van de gulle gevers). Zij streven naar een evenwichtiger balans tussen geven en nemen en naar wederkerigheid. Zij geven aan dat ze graag een tegenprestatie willen leveren. Het tweede reactiepatroon dat zich bij een ander deel van de respondenten aftekent ten opzichte van het aanbod van de voedselbanken, kenmerkt zich veeleer door een opstelling als kritische consument en gaat soms gepaard met een eisende houding.

De huidige structuur van het vrijwilligersbeleid van uitgiftepunten maakt het niet goed mogelijk om de wens van de deelnemers die de eerste reactiewijze tentoonspreiden te honoreren om tegenprestaties te leveren door vrijwilliger te worden bij de voedselbanken. Ook op de tweede reactiewijze – die van de eisende burger, de kritische consument – hebben de voedselbanken nauwelijks een antwoord.

## 5.6 Toekomstperspectief

Er is tegenslag in het leven van de respondenten. Dat is ondertussen wel duidelijk. De respondenten krijgen allemaal te maken met crisissituaties, met (zware) teleurstellingen, (zware) veranderingen en (zware) verliezen. Welke mogelijkheden zien zij om hun leven weer op de rit te krijgen? Waar zien zij mogelijkheden voor verandering? En waaraan ontlene zij kracht?

Hieronder een bloemlezing van de wensen voor de toekomst van de respondenten:

*"In de schuldsanering komen. Want anders zal ik de rest van mijn leven moeten leven zoals ik nu leef. De WSNP is echt een strohalm. Zolang ik er niet in zit, is er voor mij niks. Mijn droom is een normaal leven en dat mijn kindje gezond ter wereld komt."*

*"Eerst verblijfsvergunning, dan kan ik doorstromen naar mondhygiëniste."*

*"Een normaal leven, mijn kinderen. Lekker mijn gezin weer terug, zonder mijn ex."*

*"Een baan. Ik wil met plezier naar mijn baan rijden. Ik doe ontspanningsmassage. Misschien kan ik bij het bedrijf helpen of eigen bedrijfje beginnen of iets met tuin. Dat is mijn nieuwe project."*

*"Een boek uitgeven net als Sascha Meijer."*

*"I have plans to help people who have the same situation as us."*

*"Ik wil een baan, een vaste baan. Ik wil dan m.n. huis inrichten. Ook de kamer van m.n. kinderen. Als ze bij mij zijn dat ze trots kunnen zijn op hun vader. Ik wil op vakantie met mijn dochter. Sowieso een vaste baan."*

*"Een baan, misschien werken op de universiteit of advocaat, geen geldproblemen."*

*"Iemand moet me helpen."*

*"Ze hebben de situatie heel erg veranderd in de schuldhulpverlening waardoor degenen die ons begeleiden niet helemaal weten waar ze mee bezig zijn. Toch heb ik zat om voor te knokken en om eruit te komen. Ik ben geen opgever."*

*"Geen idee. Eerlijk gezegd weet ik het niet. Ik word sowieso niet aangenomen. Dan kom ik terug bij de sociale dienst. In mijn geval zie ik het helemaal donker."*

*"I still want do the social helping. The maatjesproject. So I see some development, improvement."*

*"Ik zal in hetzelfde stadium zitten. Ik heb een vette schuld. Gelukkig heb familie die daarbij helpt dat weet ik wel. Hopelijk geen voedselbank meer."*

*"Ik ben keihard aan het knokken om het tij te keren. Ik heb een gezond gezin, weet je. Ik heb last van mijn rug, maar doorsnee genomen gaat het allemaal goed."*

*“Misschien ga ik vrijwilligerswerk doen. Het is moeilijk om een baan te vinden. Ik zou wel iemand willen helpen.”*

Daarnaast gaven enkele respondenten aan dat ze al concrete acties hebben ondernomen om hun problemen aan te pakken. Zoals het volgen van een gratis on-line opleiding, solliciteren, bijeenkomsten bijwonen van de Anonieme Alcoholisten (AA) etc. Respondenten geven aan dat ze blijven knokken: voor de kinderen, voor de partner, voor het zelfvertrouwen of om de verloren trots te herwinnen. Daarnaast spreekt een aantal respondenten de behoefte uit om iets voor anderen te betekenen. Daaraan lijken ze kracht te ontleen.

Overigens dient hierbij te worden aangetekend dat – zoals in paragraaf 5.2.84.1.8 over gezondheidsklachten reeds naar voren kwam – maar liefst zeven (van de 51) respondenten aangaven dat ze regelmatig kampen met suïcidale gedachten. Dit roept de vraag op hoe hoog de mortaliteit is onder deelnemers van voedselbanken.

### **5.6.1 Resume**

Respondenten zijn er niet op gericht om langdurig afhankelijk te blijven van voedselpakketten van de uitgiftepunten. Integendeel: ze zoeken naar mogelijkheden om aan deze situatie te ontsnappen en weer op eigen benen te staan. Ze ambiëren een (vaste) baan, willen uit de schulden raken en streven een betere toekomst na voor hun kinderen. De sociaal juridische dienstverlening van de PLUS-punten in Utrecht bieden hen daarbij een handreiking.

## 6. Conclusies en aanbevelingen

### 6.1 Opzet van het onderzoek

Doel van dit onderzoek was een analyse te maken van deelnemers van de voedselbanken (deze worden in Utrecht ook wel 'uitgiftepunten' genoemd). De analyse was gericht op achtergrondkenmerken (zoals leeftijd, sekse, schuldensituatie en gezondheidsproblematiek), beleving van de situatie en tevredenheid met het aanbod van de voedselbanken, ondersteuningsbehoefte en toekomstperspectief van de respondenten. Het onderzoek richtte zich tevens op de vraag in hoeverre er op de voedselbanken sprake is van een instroom van nieuwe typen deelnemers – die wel omschreven worden met de term 'nieuwe armen' zoals zzp-ers, hoger opgeleiden, werkende armen en mensen met een koopwoning.

De centrale onderzoeksvraag luidde: *Welke profielen en kenmerken zijn te onderscheiden bij de Utrechtse voedselbankdeelnemers? Welke aanknopingspunten voor beleid kunnen worden geformuleerd?*

Voor onderzoekers is het niet eenvoudig om toegang te krijgen tot kwetsbare burgers zoals deelnemers van voedselbanken. Om toegang te krijgen tot de Utrechtse voedselbanken en hun deelnemers, werden de volgende stappen ondernomen. Er werden oriënterende gesprekken gevoerd met medewerkers van Stichting de Tussenvoorziening (een instelling voor maatschappelijke opvang, die de uitgiftepunten ondersteunt). Voorts zijn de coördinatoren van de uitgiftepunten schriftelijk en telefonisch benaderd met het verzoek om medewerking te verlenen aan het onderzoek. En er zijn oriënterende bezoeken afgelegd bij de voedselbanken waarbij de onderzoekers hand- en spandiensten leverden op de uitgiftepunten. Utrecht telt acht voedselbanken: in de wijken Lombok, Overvecht, Kanaleneiland, Rivierenwijk, Zuilen, Leidsche Rijn, Lunetten en Utrecht Oost. Alle uitgiftepunten, met uitzondering van Zuilen, namen deel aan het onderzoek. Vervolgens zijn in de zeven voedseluitgiftepunten in totaal 51 deelnemers geïnterviewd door docenten van de sociale opleidingen van Hogeschool Utrecht. Deze docenten kregen ter voorbereiding een interviewtraining.

### 6.2 De Utrechtse aanpak – kenmerk van de Pluspunten

De eerste voedselbank in Utrecht werd in 2007 opgericht in de wijk Overvecht. Stichting Tussenvoorziening en de wijkpastoors in Utrecht constateerden dat het aanbod van het voedselverdeelpunt in Overvecht te summier was om aan de behoefte van arme Utrechtse burgers te voldoen. Daarnaast constateerden ze dat de overige nieuw opgestarte voedselbank-initiatieven te kwetsbaar waren. Ze gingen op zoek naar actieve wijkbewoners en ondersteunden hen om voedselbanken in hun wijk te openen en deze te continueren. Stichting de Tussenvoorziening ondersteunt de voedselbanken. Onder andere via een (betaalde) coördinator die voor de uitgiftepunten collectieve afspraken maakt met leveranciers van voedsel en centrale fondswerving verzorgt.

Daarnaast beheert de Stichting een centraal distributiepunt waar de voedselbanken voorraden kunnen opslaan en bederfelijke levensmiddelen in een koelcel kunnen bewaren. En ze stelt een bestelbusje beschikbaar waarmee voedsel van het distributiepunt naar de uitgiftepunten wordt vervoerd. Bovendien ondersteunt de Tussenvoorziening de uitgiftepunten via de inzet van sociaal juridische dienstverleners die met nieuwe deelnemers een intakegesprek voeren, hun financiële huishouding in kaart brengen, screenen op rechtmatig gebruik van de voedselbank en op het niet-gebruik van sociale voorzieningen en advies geven over uitkeringen, werk, toeslagen, wonen, re-integratie, gemeentelijke regelingen enzovoort. Dit aanbod wordt aangeduid met de term PLUS-pakket. Met deze werkwijze – waarbij vrijwillig initiatief en professionele ondersteuning hand in hand gaan - wijken de Utrechtse voedselbanken enigszins af van de werkwijzen van voedselbanken in andere steden.

### 6.3 Conclusies en aanbevelingen

#### 1. Kwetsbare initiatieven

De voedselbanken in Utrecht draaien op vrijwilligers. Sinds de economische crisis staan ze onder druk: enerzijds stijgt het aantal mensen dat bij de voedselbanken aanklopt voor voedselpakketten en anderzijds loopt het aantal voedseldonaties en andere giften terug. Dit maakt deze initiatieven kwetsbaar. De coördinatoren vervullen een spilfunctie. Als een (onbetaalde) coördinator uitvalt, is er niet direct een vervanger gevonden en stagneert de voedselverstrekking. In het verleden gingen enkele voedselbanken in Utrecht ter ziele. De huidige voedselbanken in Utrecht lijken redelijk bestand tegen de toenemende druk. Wellicht draagt de constructie van de PLUSpunten met de ondersteuning van Stichting de Tussenvoorziening daar aan bij.

Voedselbanken zijn niet meer weg te denken: ze vormen inmiddels een integraal onderdeel van het palet van formele en informele lokale (sociale) voorzieningen waar armen gebruik van kunnen maken. Ze maken inmiddels deel uit van het lokale sociale armoedebeleid. Echter, de samenwerking tussen de voedselbanken en de lokale overheid is summier en broos.

Aanbeveling: In het landelijke onderzoek van Regioplan uit 2006, wordt de aanbeveling gedaan om de samenwerking tussen gemeenten en voedselbanken te versterken. Deze aanbeveling is nog steeds opportuun.

#### 2. Profiel van de deelnemers

Wie zijn de deelnemers van de voedselbanken? Uit de data uit de face-to-face interviews komt het volgende profiel van respondenten naar voren:

- In Utrecht maken bij de acht voedselbanken in totaal ruim 500 huishoudens gebruik van de voedselbanken. Daaronder bevinden zich bijna 300 kinderen die opgroeien in armoede en die voor (een deel van) hun maaltijden afhankelijk zijn van de voedselbank.

In sommige gezinnen is de armoede zo groot, dat de spaarpot van de kinderen wordt aangesproken om voedsel te kopen.

- De verdeling tussen mannen en vrouwen bij de voedselbanken is 50/50.
- Respondenten in de leeftijdscategorie tussen 30 en 39 jaar zijn oververtegenwoordigd.
- De helft van de respondenten behoort tot een alleenstaand huishouden. In een op de drie huishoudens komen kinderen voor.
- De respondenten zijn voornamelijk van autochtone afkomst (67%). De overige zijn niet in Nederland geboren. Onder hen bevinden zich ook illegalen, vluchtelingen en (afgewezen) asielzoekers.
- Opvallend is dat 76% van de respondenten gezondheidsklachten heeft. Zowel fysieke klachten zoals klachten aan het bewegingsapparaat, hart- en vaatziekten, fibromyalgie, reuma enzovoort als psychische klachten zoals depressie en angststoornissen. Zeven deelnemers kampen met suïcidale gedachten.
- Bijna alle respondenten (op vier na) verkeren in financiële problemen. Schulden variëren van 1.000 euro tot meer dan een ton.

Verandert het profiel van deelnemers van de voedselbanken? Op basis van de data bleek het niet mogelijk om een categorie van nieuwe armen te definiëren en om uitspraken te doen over een mogelijke toename van deze categorie. Wel troffen we – vergeleken met de bevindingen van een landelijk onderzoek dat Regioplan in 2006 uitvoerde onder voedselbankdeelnemers – nu, zeven jaar later, meer (ex-) zzp'ers en mensen met een koopwoning aan onder voedselbankdeelnemers.

### *3. Verwachtingen van de deelnemers en hun waardering van het aanbod*

De meeste deelnemers van de voedselbank zijn tevreden met de ondersteuning die zij bij de voedselbank ontvangen. Hun waardering uitte ze met een hoog tevredenheidscijfer. De waardering is zowel gebaseerd op het voedselpakket als op de persoonlijke aandacht die ze op de uitgiftepunten krijgen van de coördinatoren en de andere vrijwilligers. Dat uitgiftepunten ook hulp bieden in de vorm van sociaaljuridisch advies, is niet bij alle deelnemers bekend. Degenen die wel te maken hebben gehad met sociaal juridische dienstverlening van de uitgiftepunten, waarderen dit aanbod in hoge mate.

Daarnaast komt uit het onderzoek naar voren dat een deel van de deelnemers niet op de hoogte is van de herkomst van het voedselpakket. Zij zijn in de veronderstelling dat de voedselbanken (volledig) door de overheid gefinancierd worden en onderdeel uitmaken van het brede aanbod van sociale voorzieningen (zoals sociale bijstand, schuldhulpverlening en huursubsidie) dat van overheidswege wordt verstrekt. Deze respondenten gaan er van uit dat ze – omdat ze in armoede verkeren - recht hebben op een voedselpakket. De betreffende deelnemers zijn minder tevreden met de inhoud van het voedselpakket.

Zij stellen zich op als kritische consument en doen bijvoorbeeld hun beklag dat de inhoud van het voedselpakket niet voldoende is om een hele week van te eten, dat het voedselpakket eenzijdig is samengesteld of dat bepaalde producenten 'over de datum' zijn. Dat levert soms irritaties op bij de vrijwilligers.

**Aanbeveling:** *Sociaal juridisch dienstverleners van de PLUSpunten zouden in de intake gesprekken met nieuwe voedselbankdeelnemers tijd moeten inruimen om de nieuwkomers te informeren over de achtergrond van de voedselbank, over het vrijwilligerskarakter ervan en over de verwachtingen die aan deelnemers worden gesteld. Op deze wijze kunnen verwachtingen van deelnemers worden gemanaged.*

Een ander opvallend resultaat is dat sommige respondenten – met name hoger opgeleiden – zich generen om afhankelijk te zijn van de gulle gaven van vrijwilligers. Zij geven aan dat ze iets terug willen doen voor het gratis voedselpakket. Ze willen een wederdienst leveren en hebben ook concrete ideeën over de diensten die ze kunnen leveren. Echter, de huidige structuur van uitgiftepunten maakt het niet mogelijk om dergelijke wensen van deelnemers te honoreren. Zo stellen de meeste voedselbanken zich op het standpunt dat deelnemers van een voedselbank alleen binnen vaste posities kunnen instromen.

**Aanbeveling:** *In de opmars van het gedachtegoed van de participatiesamenleving, wordt in toenemende mate van burgers gevraagd om een tegenprestaties te leveren voor de vrijwillige of professionele ondersteuning die zij ontvangen. In het verlengde daarvan kunnen voedselbanken – gebruik makend van de talenten van hun deelnemers – de principes van sociale activering en wederkerigheid meer inpassen in hun aanbod. Bijvoorbeeld door meer flexibiliteit en variatie te genereren in de wijze waarop deelnemers inzet kunnen leveren. Echter, zoals gezegd: voedselbanken zijn kwetsbare initiatieven die snel overvraagd kunnen worden. Wellicht kan deze taak worden opgepakt door andere vrijwillige of professionele initiatieven die met de voedselbanken samenwerken.*

## 7. Bronvermelding

1. Asselbergh, S & C.Vossen (2009), Waarom lukt het niet om na drie jaar Voedselbankhulp zonder deze hulp verder te kunnen? Tien verhalen van klanten van de Voedselbank Haarlem.
2. Bestuurlijke Conferentie Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. 'Voedselbanken en gemeenten, samen aan tafel' 3 december 2008.
3. Boek, A et al (2007), Voedselbank Katwijk. Van schaamte naar een uitstapje? Een onderzoeksrapport naar de klanten van de Voedselbank Katwijk en hun ervaringen.
4. Centraal Bureau voor de statistiek (2005), Enquêteonderzoek onder allochtonen. Problemen en oplossingen.
5. De Nationale Ombudsman, (2013) In het krijt bij de overheid. Verstandig invorderen met oog voor maatschappelijke kosten.
6. Eurostat. Statistics in focus; 64/2011.
7. Gabriels, R (2013), Tussen barmhartigheid en rechtvaardigheid. Over voedselbanken. In: Filosofie & Praktijk, nr. 2 (jaargang 34) zomer 2013.
8. Hu, C (2011), Samenwerking tussen gemeenten en lokale voedselbanken. Een onderzoek naar de relatie tussen voedselbanken en lokaal armoedebeleid.
9. Jungman, N. et al (2012), Paritas Passe. Debiteuren en crediteuren in de knel door ongelijke incasso-bevoegdheden.
10. Kerckhaert, A & L.S. de Ruig (2013), Huishouden in de rode cijfers. Omvang en achtergronden van schuldenproblematiek bij huishoudens
11. Meyer, S (2012), De nieuwe arme. Blijven lachen in tijden van nood.
12. Rambadjan, J (2013), Financiële zelfredzaamheid'. Een onderzoek naar financiële zelfredzaamheid bij cliënten van voedselbank Alkemade. Afstudeeropdracht
13. Regioplan (2006), Klantanalyse voedselbanken.
14. Schmeets, H & R. van der Bie (2006), Enquêteonderzoek onder allochtonen: problemen, oplossingen en uitdagingen. In: Bevolkingstrends, 1e kwartaal 2006.



## 8. Bijlagen

### BIJLAGE 1 ITEMSLIJST



#### ITEMSLIJST

Goedemorgen/-middag, ik ben ..... van de Hogeschool Utrecht. De Hogeschool Utrecht doet onderzoek onder deelnemers van de voedselbanken in Utrecht. Voor dit onderzoek benader ik mensen die een voedselpakket ontvangen. Ik zal u vragen stellen over werk, inkomsten en uitgaven, schulden, voedsel, uw beeld van de toekomst etc. In totaal willen wij maximaal 50 mensen van verschillende voedselbanken interviewen. Iedere deelnemer heeft een ander verhaal. Door de verhalen met elkaar te vergelijken, kunnen we erachter komen wat de gebruikers uniek maakt, wat hen typeert. De conclusies willen we uiteindelijk gebruiken voor het onderwijs, om studenten voor te bereiden op de beroepspraktijk.

Het interview duurt ongeveer 45 minuten, misschien iets langer. Wilt u aan dit interview meewerken? Om dit gesprek vlot te laten verlopen, is het wel nodig dat ik dit gesprek opneem. Na afloop zal de Hogeschool dit gesprek uittypen en direct daarna vernietigen. Vindt u het goed dat ik dit gesprek opneem?

#### A. Deze vragen gaan over de persoonlijke kenmerken van de respondent.

1. Geslacht
2. Leeftijd
3. Gezinssituatie
4. Aantal inwonende kinderen jonger dan 12 jaar
5. Opleiding (ook afgerond?)
6. Geboorteland
7. Geboorteland ouders
8. Wijk (waar woont respondent?)

#### B. Arbeid(sverleden) en Inkomstenbronnen van respondent.

9. Heeft de respondent op dit moment werk?
10. Als respondent werk heeft op dit moment: wat voor werk is dat? Is het 'wit' of 'zwart' werk, in loondienst of als eigen baas?

11. Als respondent werk heeft op dit moment: heeft de respondent altijd werk gehad?
12. Als respondent werk heeft op dit moment, maar in het verleden niet altijd werk heeft gehad: wat zijn de redenen daarvan? Was dat bijvoorbeeld omdat de respondent onder curatele staat, wegens dakloosheid, gezondheidsproblemen, werkverbod van de partner, detentie, ziekte of sterfte van een dierbaar familielid of een echtscheiding?
13. Als respondent op dit moment geen werk heeft: heeft hij/zij de afgelopen 5 jaar wel gewerkt?
14. Als respondent op dit moment geen werk heeft, maar vroeger wel: breng de redenen in beeld waarom de respondent toen wel werk had en nu niet meer. Zoekt de persoon in kwestie wel werk en lukt het niet? Waar komt de respondent van rond? Is het het inkomen van de partner, een uitkering, pensioen, een combinatie van uitkering en pensioen of iets anders?
15. Als respondent op dit moment geen werk heeft en in feite nooit gewerkt heeft: Breng de redenen in beeld waarom de respondent nooit gewerkt heeft. Zoekt de persoon in kwestie wel werk en lukt het niet? Waar komt de respondent van rond? Is het het inkomen van de partner, een uitkering, pensioen, een combinatie van uitkering en pensioen of iets anders?

#### C. Gebruikmaken van de voedselbank.

16. Wat was voor respondent de reden om bij een voedselbank aan te kloppen?
17. Hoe kwam respondent tot dit besluit? Heeft respondent eerst andere wegen bewandeld of met anderen overlegd? Heeft respondent dit besluit vaker uitgesteld? Werd respondent naar de voedselbank verwezen? Door wie? Of heeft iemand anders gewezen op het bestaan van de voedselbank? Is respondent blij met dit besluit?
18. In welk jaar meldde respondent zich voor het eerst bij een voedselbank?
19. Was er een wachtlijst?
20. Was respondent vanaf het begin bij de huidige voedselbank?
21. Verwijt respondent zichzelf dat hij/zij in deze situatie is beland? Had respondent deze problemen zien aankomen? Had respondent deze problemen kunnen voorkomen? Hoe? Hoe voelt het om afhankelijk te zijn van een voedselbank? Schaamt respondent zich?
22. Wie (familie, werk, school, buurt) weten dat de respondent hulp krijgt van de voedselbank? Redenen?

#### D. Huishoudelijke uitgaven.

23. Welke belangrijke uitgaven kan respondent niet meer doen?
24. Welke strategieën zet respondent in om bepaalde uitgaven (toch nog) mogelijk te maken?
25. Wie ondersteunt de respondent hierin, wat is de aard van die hulp, is die hulp structureel of incidenteel? Welke kosten 'sponsoren' zij?
26. Hoe lang gaat een voedselpakket mee?
27. Wat koopt respondent bij? Krijgt respondent ondersteuning van anderen?
28. Indien schoolgaande kinderen: komt het voor dat de schoolgaande kinderen weleens met honger naar schoolgaan? Hoe vaak?
29. Zijn er mensen die regelmatig een beroep doen op respondent voor een financiële bijdrage? [Dit kan familie zijn, maar ook vrienden, kennissen, burens etc.! Let op: migranten geven vaak geld etc. aan familie (ook die in het buitenland!)]. Geldt dit ook voor deze respondent?

#### E. Schulden.

30. Heeft respondent schulden? Wat voor soort schulden zijn het?
31. Kan respondent de hoogte van de schuld aangeven?
32. Hoe zijn de schulden ontstaan? Bijvoorbeeld door op krediet te kopen met credit card, of bij een catalogus bedrijf (Wehkamp etc.), door betalingsachterstanden in energierekening- of huur, etc. Of op de pof gekocht bij de boer etc., geld geleend bij anderen, sieraden verpand, etc.
33. Had respondent de problemen zien aankomen?
34. Wat heeft respondent zelf gedaan om de schulden te voorkomen of om de schade te beperken?
35. Heeft respondent een betalingsregeling getroffen? Wat heeft respondent met schuldeisers afgesproken?

#### F. Overige belemmeringen.

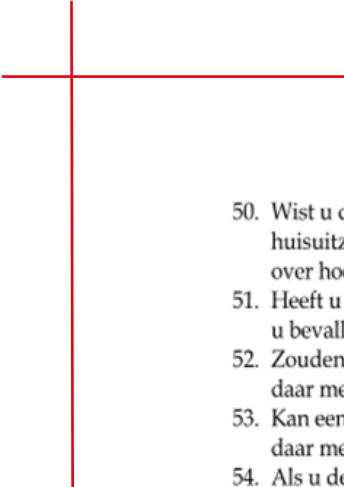
36. Met welke andere problemen kampt respondent? Denk aan problemen op het gebied van gezondheid, huisvesting, inkomen, echtscheiding etc.
37. Wordt de huidige situatie respondent weleens teveel? Wie neemt respondent dan in vertrouwen? Helpt dat om bijvoorbeeld de toekomst weer positief tegemoet te zien? Helpt dat ook op een andere manier? Of juist niet?
38. Als respondent de eigen situatie een cijfer zou geven waarbij 1 staat voor zeer slecht en 10 voor zeer goed, welk cijfer zou respondent geven?
39. Heeft respondent contact (gehad) met hulpverleningsinstanties? Welke? (bijvoorbeeld Portes, Stadsgeldbeheer, Maatschappelijk werk, Altrecht) Wat is daar de reden van?
40. Voelt (voelde) respondent zich ook geholpen door deze instanties? Waarom wel/niet?
41. Als respondent deze hulpverleningsinstanties een cijfer zou geven variërend van 1 tot 10 waarbij 1 staat voor zeer slecht en 10 voor zeer goed, welk cijfer zou respondent dan geven? Waarom?

#### G. Toekomstperspectief.

42. Hoe ziet respondent de toekomst - vijf jaar later - tegemoet?
43. Welke problemen zijn er niet meer?
44. Wat doet respondent er zelf aan?
45. Welke struikelblokken ervaart de respondent?
46. Welke successen heeft respondent reeds geboekt?
47. Wat heeft respondent nog nodig?
48. Denkt respondent nog gebruik te zullen maken van de (een) voedselbank? Waarom wel/niet?

#### H. Tevredenheid voedselbank.

49. Met welke verwachtingen meldde u zich bij de voedselbank? Ging het alleen om het voedsel of wilde u uw verhaal ook kwijt?

- 
50. Wist u dat voedselbanken in Utrecht ook (juridische) hulp geven bijvoorbeeld wanneer huisuitzetting dreigt of iemand een advocaat nodig heeft? Wist u ook dat zij tips geven over hoe u meer grip kunt krijgen op uw uitgaven?
  51. Heeft u ook hulp van de voedselbank gekregen? Wat voor soort hulp was het? Hoe is het u bevallen?
  52. Zouden voedselbanken zich volgens u alleen met voeding moeten bezighouden? Kunt u daar meer over vertellen?
  53. Kan een voedselbank u zodanig helpen dat u weer op eigen benen kunt staan? Kunt u daar meer over vertellen?
  54. Als u de voedselbank een cijfer zou geven variërend van 1 tot 10 waarbij 1 staat voor zeer slecht en 10 voor zeer uitstekend, welk cijfer zou u dan geven? Waarom?
  55. Welke tip(s) heeft u voor de voedselbank?