

KEUZEVRIJHEID ALS HEFBOOM VOOR KLANTGERICHTE VOEDSELHULP

Inspiratiebrochure
van en voor voedselinitiatieven



Colofon

Auteurs: Annick Verstraete, Didier Reynaert en Johanna Greiss
 Eindredactie: Peter Van Bossuyt
 Druk: VangoPrinting
 Vormgeving en lay-out: Atelier Plan B - GrafischHuis.net
 Fotografie: Terry Rogiers
 Copyright © 2023 Belgische Federatie van Voedselbanken
 Jaar van uitgave: 2023

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de rechthebbende.

Deze brochure werd gerealiseerd in het kader van de projectoproep 'Voedselschakel(t)' van de Koning Boudewijnstichting.

Beste lezer

De Belgische Federatie van Voedselbanken zet met voedselhulp in op een fundamentele basisbehoefte voor mensen die moeten leven met een beperkt budget. Gezinnen en alleenstaanden die als klanten warm ontvangen worden in een van de 676 aangesloten verenigingen. Voor velen is het een hoge drempel om een voedselverdeelpunt binnen te stappen. De idee afhankelijk te zijn voor zijn levensonderhoud en daarbij geen eigen keuzes te kunnen maken, zorgt voor een overheersende schaamte en een gevoel van stigmatisering.

De voorbije jaren konden wij vanuit de Federatie vaststellen dat steeds meer aangesloten verenigingen uiteenlopende initiatieven namen om via een meer klantgerichte aanpak in te spelen op de eigenwaarde van de klanten. Keuzevrijheid blijkt daarbij een belangrijke hefboom te zijn. Een hefboom die afhankelijk van de omgevingssituatie of het aanbod sterk kan verschillen. In sommige verdeelpunten heeft men inzake keuzevrijheid reeds heel wat stappen gezet, andere kijken nog even de kat uit de boom om een volgende stap te zetten.

Onderzoekers van de Universiteit Antwerpen en de Hogeschool Gent bezochten op vraag van de Federatie een hele reeks voedselverdeelpunten. Zij ontdekten zeer uiteenlopende systemen van keuzevrijheid en hadden het met de vrijwilligers over de voor én nadelen. Zij legden ook hun oor te luisteren bij de klanten om te achterhalen welke betekenis zij geven aan uiteenlopende vormen van keuzevrijheid.

De bevindingen werden gebundeld in deze brochure, met het doel een inspirerend praktische leidraad te vormen voor de betrokken verenigingen. Deze inspiratiebrochure is er een van en voor de voedselverdeelpunten. Een inspiratiebrochure die het niet alleen over concrete initiatieven heeft, maar ook meer duiding geeft over het waarom. Meteen een belangrijke stimulans om met deze brochure aan de slag te gaan.

Ik wil van harte de auteurs verbonden aan de Universiteit Antwerpen en de Hogeschool Gent bedanken. Ik hoop dat deze publicatie een drijfveer mag zijn voor het nog klantvriendelijker ontvangen van de groeiende groep mensen die op onze hulp een beroep doen. Dank ook aan de Koning Boudewijnstichting die de uitgave van deze inspiratiebrochure mogelijk maakte.

Jef Mottar

Afgevaardigd Bestuurder Belgische Federatie van Voedselbanken

Inhoud

Meer klantgericht	4
Van geen tot ruime keuze	5
Bouwblok 1: de infrastructuur	7
Bouwblok 2: organisatie van de werking	10
Bouwblok 3: het sociale gebeuren	15

Meer klantgericht

Eind 2022 deden 209.405 mensen een beroep op gratis voedsel via een van de 676 voedselverdeelpunten erkend door de Belgische Federatie van Voedselbanken (BFVB). Dit is een ongekend hoog aantal. De voedselverdeelpunten helpen mensen met gratis voedsel en soms ook met andere materiële hulp zoals kleding en hygiëneproducten.

Ondanks de noodzakelijke hulp die voedselverdeelpunten verschaffen en de enthousiaste inzet van de vrijwilligers gaat hun werk gepaard met een aantal problemen. Zo ervaren ontvangers van voedselhulp vaak stigmatisering en schaamte als ze in de rij staan om een voedselpakket op te halen. Bovendien beperkt de voedselhulp, soms nog aangeboden als een vooraf samengesteld pakket, de vrijheid van mensen om voedingswaren te kiezen op basis van individuele behoeften en voorkeuren, hun diëten en eetgewoonten.

“Naar huis terugkeren met een boodschappentas vol voedsel werkt minder beschamend naar je eigen kinderen toe dan met een kartonnen doos thuiskomen.”

(EEN KLANT IN DE PROVINCIE ANTWERPEN)

Als antwoord op deze problemen zijn er steeds meer verenigingen die op alternatieve manieren voedsel verdelen, vanuit het idee de klanten meer vrijheid te bieden bij de keuze van de voedselproducten. Dit is een opmerkelijke ontwikkeling. In de eerste plaats omdat de initiatieven sterk afhankelijk zijn van wat hen via voedseldonaties ter beschikking wordt gesteld. Ten tweede omdat een gebrek aan keuzevrijheid een belangrijk aspect blijkt te zijn van het ervaren van armoede.

Niet kunnen kiezen wat men waardevol vindt, bijvoorbeeld als gevolg van armoede, beperkt de sociale participatie op vrijwel alle gebieden: niet kunnen deelnemen aan vrijetijds-



activiteiten, niet op vakantie kunnen gaan, geen cadeautjes kunnen kopen voor verjaardagen... of niet in staat zijn om voor eigen voedsel te zorgen.

Ongeacht de specifieke keuze die iemand maakt, kan keuzevrijheid ook als intrinsiek waardevol worden aanzien omdat ze veronderstelt dat men over zijn eigen leven kan beschikken. Mensen in armoede worden vaak geconfronteerd met het feit dat zij niet zelf kunnen beslissen wat zij met hun leven doen. Dit wordt als vernederend en stigmatiserend ervaren.

Deze brochure is vooral gericht naar verenigingen die hun klanten meer keuzemogelijkheden willen bieden, maar niet goed weten hoe ze dat het best aanpakken of hoe ze hun huidige aanpak nog kunnen verbeteren. De brochure is dan ook bedoeld om te inspireren en te motiveren. Hoe keuzevrijheid kan worden aangeboden is van veel factoren afhankelijk. Voedselverdeelpunten zijn bovendien verschillend in omvang, locatie, klantenprofiel, beschikbaarheid van vrijwilligers... waardoor keuzevrijheid ook steeds een andere invulling krijgt.

Keuzevrijheid is een middel om meer klantgericht te werken, maar leidt niet automatisch tot klantgericht werken.

Van geen tot ruime keuze

Voedselhulp zet in op een fundamentele basisbehoefte voor mensen die leven met een beperkt budget. De manier van voedselverdeling evolueert. In steeds meer voedselverdelingspunten wordt de traditionele vorm van vooraf klaargemaakte pakketten vervangen door een verdeling die meer keuze laat en aansluit bij de behoeften van de klanten.

Voedselverdelingspunten kunnen ingedeeld worden in organisaties die geen keuzevrijheid bieden, organisaties die werken met een beperkte keuzevrijheid en organisaties die een grote keuzevrijheid aanbieden. Met deze indeling willen we geen waardeoordeel vellen over de manier waarop voedselhulp wordt georganiseerd. Het is niet zo dat voedselverdelingspunten met veel keuzevrijheid per definitie kwaliteitsvoller of respectvoller zouden zijn. Daarnaast zijn er tal van redenen waarom een organisatie al dan niet kiest om meer keuzevrijheid te garanderen, zoals de beschikbare voeding die kan variëren van moment tot moment of de ruimte die men al dan niet heeft.

Organisaties waar geen keuzevrijheid is

Deze organisaties werken met vooraf samengestelde pakketten. Sommige organisaties kiezen hiervoor omwille van de specificiteit van de doelgroep. Zo deelt een inloopcentrum voor dak- en thuislozen kant-en-klare pakketten uit met producten die niet meer bereid hoeven te worden.

Soms kiezen voedselverdelingspunten om organisatorische redenen niet met keuzevrijheid te werken, maar zet men wel zeer uitdrukkelijk in op een klantgerichte benadering, met aandacht voor ontmoeting of sociale contacten.

Organisaties die een beperkte keuzevrijheid aanbieden

Deze organisaties werken met pakketten, maar houden daarbij rekening met het profiel van de klanten.

De beperkte keuzevrijheid kent veel gezichten:

- klanten kiezen bij de inschrijving tussen verschillende samenstellingen van de pakketten: normaal, vegetarisch of vlees;
- klanten ontvangen pakketten op basis van het aantal gezinsleden en vooraf doorgegeven voorkeuren;
- klanten schrijven zich in en komen dan bij een keuzemedewerker. Deze medewerker registreert hun voorkeur. In het magazijn wordt op basis daarvan een pakket samengesteld;
- klanten ontvangen een vooraf samengesteld pakket maar beslissen zelf wat ze daarvan meenemen.



Organisaties die werken met een grote keuzevrijheid

Deze organisaties kiezen voor een winkelmodel. Het winkelmodel wordt volgens nogal wat vrijwilligers en klanten gezien als een alternatief distributiemodel waar mensen zich meer als een klant benaderd voelen. Ze kunnen zelf kiezen en er is een gevarieerd aanbod. Een winkelmodel kan (deels) betalend of niet-betalend zijn. Sommige winkelmodellen combineren producten waarvoor betaald wordt met gratis producten.

(Deels) betalende systemen, bijvoorbeeld:

- klanten betalen 3€ per winkelbeurt;
- klanten betalen een kleine bijdrage: 1 euro voor brood en fruit/groenten, 0,5 euro enkel voor 1 van beide;
- klanten kunnen voor een vooraf bepaald maandelijks budget een aantal producten goedkoop aankopen., dit naast de gratis producten.

Gratis systemen, bijvoorbeeld:

- jetons voor de gratis producten;

- puntensysteem: punten toegekend op basis van aantal parameters. Er wordt een pasje aangemaakt waarop staat hoeveel punten men in de winkel voor zijn gezin mag gebruiken;
- gekleurde kaart volgens gezinssamenstelling.

Ook het winkelmodel kent verschillende systemen:

- winkel waarbij mensen bediend worden;
- onthaal met koffie en voedselbedeling als winkel ingericht. De vrijwilligers begeleiden de klanten bij het winkelen;
- winkel met winkelkarretjes.

De organisatie van een initiatief in een vorm van keuzevrijheid zegt nog niets over de manier waarop de medewerkers aandacht hebben voor de sociale noden van de klanten.

Met deze brochure richten wij ons vooral tot de initiatieven die (deels) gratis voeding aanbieden. We stellen drie bouwblokken voor om aan de slag te gaan met keuzevrijheid in de voedselhulp en tonen daarbij het belang van samenwerking met andere sociale actoren of het lokaal bestuur.



De beweegredenen om met een of andere vorm van keuzevrijheid te werken kunnen variëren:

- het is minder beschamend voor de klanten;
- het is respectvoller omdat er rekening gehouden wordt met religieuze en cultureel bepaalde behoeften;
- het gaat voedselverspilling bij de klanten tegen en het aanbod wordt op een eerlijke manier verdeeld.

Organisaties die specifiek voor een winkelmodel kiezen, hebben bijkomende drijfveren:

- het inspelen op de individuele behoeften;
- het sluit meest aan bij wat mensen in het normale leven ervaren;
- de administratieve en dikwijls ook organisatorische vereenvoudiging;
- de mogelijkheid om een grotere diversiteit aan producten uit te stallen.

Bouwblok 1: de infrastructuur

Als je als voedselverdeelpunt een werking wil uitbouwen waar meer aandacht gaat naar keuzevrijheid, dan is de infrastructuur van groot belang. In een eerste bouwblok gaan we daarom in op een aantal belangrijke aspecten van de infrastructuur.

Nood aan een voldoende grote ruimte

Hoewel het winkelmodel slechts één vorm is om keuzevrijheid te garanderen als voedselverdeelpunt is het waarschijnlijk de meest voor de hand liggende. Maar een winkelmodel uitbouwen vraagt een voldoende ruime infrastructuur. Die ruimte is nodig om de beschikbare voeding uit te stallen op een aantrekkelijke manier. Het vraagt eveneens ruimte om er met een winkelkar of een mandje door te kunnen wandelen en producten te kiezen.

Voedselverdeelpunten zijn vaak maar op beperkte uren open. Op deze korte periodes moeten zij veel mensen kunnen bedienen. Om te vermijden dat er lange wachtrijen ontstaan moet een voedselinitiatief over voldoende ruimte beschikken om mensen tegelijk gebruik te laten maken van de winkel. In steeds meer verdeelpunten worden klan-



Wens je als voedselverdeelpunt te evolueren naar een winkelmodel ga dan eerst na of je over voldoende ruime infrastructuur beschikt. Wanneer dit niet het geval is kan je op zoek gaan naar een ruimer alternatief. Het lokale bestuur kan hierin vaak een helpende hand bieden.

ten verdeeld over verschillende tijdsblokken of moeten zij op voorhand voor een tijdsblok inschrijven. Zo worden lange wachtrijen vermeden.

Naast de winkelruimte is er ook nog een voldoende grote opslagruimte nodig waar naast rekken meestal ook nog frigo's en/of diepvriezers voorzien worden.

Voorzie een voldoende divers aanbod

Om meer keuzevrijheid te bieden is er in eerste instantie een diverser aanbod aan voeding nodig. Het voedsel dat via de verschillende meer traditionele bevoorradingsbronnen wordt aangeboden (FEAD, Voedselbank, ...) blijft noodzakelijk voor voedselverdeling, maar is te beperkt om keuzevrijheid structureel uit te bouwen.

Om het aanbod van voedsel verder te diversifiëren is het belangrijk om een lokaal netwerk te hebben. Naast de producten van FEAD en de Voedselbank krijgt een organisatie in de provincie Oost-Vlaanderen voedsel via Foodshavers. Daarnaast gaat men zelf 2 keer per week voedsel ophalen bij Albert Heijn

(vooral brood, koffiekoeken...), in de Delhaize, bij een lokale bakker en op woensdag krijgt men brood, groenten en fruit van een lokale versmarkt. Sommige voedselverdeelpunten kopen ook zelf voedsel of non-foodproducten aan. Deze producten worden gratis ter beschikking gesteld of tegen een lage prijs te koop aangeboden.

Het vraagt van de voedselverdeelpunten ook enige creativiteit om de variatie aan aangeboden voedsel kenbaar te maken bij de doelgroep en bovendien voedselverspilling tegen te gaan.

Bied de producten op een aantrekkelijke manier aan

Wanneer je voldoende ruimte hebt komt het er ook op aan deze ruimte zo aantrekkelijk mogelijk aan te kleden. Gebruikers vinden het aangenaam om een winkelervaring te hebben wanneer ze naar een voedselverdeelpunt komen. Dit vraagt vaak bijkomend materiaal zoals frigo's of diepvriezers waar bezoekers zelf producten kunnen uitnemen. Of winkelrekken waarop de producten kunnen worden uitgesteld.

Hoe aantrekkelijk sommige producten ook worden aangeboden, wanneer ze niet zijn gekend zullen ze meestal ook niet worden gekozen. Hier kan je de klant over de streep trekken door bijvoorbeeld een bijkomend receptje aan te bieden. Sommige voedselverdeelpunten voorzien zelfs proevertjes of kookworkshops om gebruikers toch over de streep te trekken om onbekende gezonde producten mee te nemen en thuis klaar te maken.

In Vincentius Blankenberge rijdt de klant, na zich te hebben aangemeld, met zijn winkelkar door het winkellokaal waar hij opeenvolgend kiest uit het FEAD aanbod, het Voedselbank aanbod, de voedseloverschotten opgehaald door de vereniging zelf alvorens aan de koel-

Een divers aanbod van voedsel is belangrijk om keuzevrijheid te kunnen garanderen. Werken met een lokaal netwerk van bevoorradingsbronnen is daarom een erg belangrijk voorwaarde. Ook bezoekers sensibiliseren over ongekende producten en bijdragen aan een gevarieerdere en gezonde consumptie van voeding.

toog zijn bestelling te plaatsen van verse en diepvriesproducten om tenslotte nog wat groenten en brood in zijn wagentje te laden. Eens buiten de winkel staat een tafel klaar om alles in eigen tas(sen) over te laden. Een volledige winkelervaring.



“Als er producten worden geleverd waarvan we weten dat die niet bij iedereen gekend zijn maken we daar zelf soep van en bieden die aan via proevertjes om zo te stimuleren en sensibiliseren. Sommigen staan daar voor open maar anderen helemaal niet.”

(EEN VRIJWILLIGER VAN 'T KOMISJKEN IN GERAARDSBERGEN.)

Werken aan de bouwblok 'Infrastructuur' en daarbij rekening houden met de opgesomde aandachtspunten lijkt vanzelfsprekend, maar is dat vaak niet. Een kwaliteitsvolle locatie uitbouwen gaat vaak gepaard met een aantal drempels. De belangrijkste drempel is ongetwijfeld het niet kunnen beschikken over een degelijke en ruime infrastructuur. Vele voedselinitiatieven zijn voor hun infrastructuur afhankelijk van wat er binnen de gemeente beschikbaar wordt gesteld.

Sommigen zitten noodgedwongen op een kleine locatie met weinig opties tot het uitbouwen van een duurzaam winkelmodel, anderen organiseren voedselbedeling in een ontwijde kerk, of nog anderen hebben misschien wel voldoende ruimte voor een

winkel maar te weinig plaats voor opslagruimte waardoor ze regelmatig voedsel moeten weigeren. Er zijn dus niet altijd ideale omstandigheden voor handen. Voor hen kunnen onderstaande 'Gouden Tips' misschien wel helpen.



Gouden tips

1. Wanneer te weinig mogelijkheden voorhanden zijn in je voedselverdeelpunt om een winkelmodel uit te bouwen, ga dan na of er mogelijkheden zijn om samenwerkingen op te zetten met andere voedselinitiatieven in de gemeente of eventueel zelfs in naburige gemeenten. Aansluiten bij een distributieplatform of een gezamenlijke opslagruimte kan vaak al een oplossing bieden.

2. Wanneer je zelf niet de ruimte hebt om voldoende opslag van voeding te voorzien kunnen leveranciers misschien wel helpen. Zo werkt men in de Springplank in Sint-Niklaas samen met een plaatselijke bakker die zijn overschotten invriest voor De Springplank. Zij hebben bij hem een diepvries geïnstalleerd. De bakker verzamelt hierin het overgebleven brood. Op gepaste tijdstippen komt de Springplank de diepvries leeg maken om het brood te verdelen in de eigen werking. De Springplank hoeft dan zelf geen extra ruimte te hebben voor deze diepvriezers en kan zo de beschikbare ruimte voor andere zaken gebruiken.

Bouwblok 2: organisatie van de werking

Meer keuzevrijheid inbouwen, betekent dat er aandacht is voor de middelen en processen die nodig zijn om dat te organiseren. Je kan hierbij denken aan IT-ondersteuning, medewerkers, soort verdeelsystemen, het klantenbestand. We bespreken een aantal belangrijke aspecten die betrekking hebben op de organisatie van de werking.

zijn medewerkers nodig die over een rijbewijs beschikken en moet er een wagen ter beschikking zijn. In Vincentius Mechelen-Noord kan men beroep doen op een goede infrastructuur met camionettes en chauffeurs. De vereniging heeft een netwerk uitgebouwd waarbij zij andere verenigingen met minder infrastructuur helpen bij het vervoer van de producten. Samenwerking kan dus helpen.

Er zijn medewerkers nodig om de winkel of het voedselverdeelpunt uit te baten. Zo zal er, afhankelijk van het betalings- of verdeelmodel, op producten een prijs of markering moeten komen. Producten worden op een aantrekkelijke manier aangeboden en de rekken worden regelmatig aangevuld met nieuwe producten, ...

Een aantal organisaties werken met een computersysteem voor de kassa of het bijhouden van gegevens. Zo een systeem vraagt vrijwilligers met digitale vaardigheden.



Heel wat helpende handen nodig

Voedselverdeelpunten werken met veel vrijwilligers. Een model met keuzevrijheid kent een grotere diversiteit aan taken en vraagt dus ook een groep vrijwilligers die al die verschillende taken kan opnemen.

Voedingsmiddelen moeten op de juiste tijdstippen afgehaald worden. Hiervoor

“We hebben voldoende vrijwilligers die regelmatig komen helpen, maar het aantal is onvoldoende om de winkelmomenten voor elk gezin vaker dan om de 4 weken te kunnen organiseren.”

(EEN VRIJWILLIGER VAN VINCENTIUS MECHELEN-NOORD.)

Werken met vrijwilligers betekent:

- Goed nadenken over het aantal vrijwilligers en het profiel van de vrijwilligers. Dat is bepalend voor de werking.
- Goede afspraken maken met de vrijwilligers. Zij moeten goed zicht hebben op hun rol. Het is ook belangrijk om te luisteren naar suggesties die vrijwilligers aangeven om de werking goed te laten verlopen.
- Elk talent telt. Er is inzicht nodig in wat vrijwilligers kunnen om ze in te zetten waarin ze goed in zijn.
- Geef vrijwilligers de kans om zich verder te ontwikkelen en voorzie in vorming zodat ze betrokken blijven en de werking mee kunnen uitbouwen.
- Verdeel best de vrijwilligers in ploegen. Het komt voor de klanten soms bedreigend over als er teveel vrijwilligers aanwezig zijn bij het winkelen. Werken met een ploeg die 's morgens de winkel inricht en een andere ploeg die in de namiddag de klanten opvangt kan daarbij een nuttige taakverdeling zijn.



Met hoe meer vrijwilligers, hoe efficiënter maar ook hoe aangenamer het kan zijn om meer keuzevrijheid uit te bouwen in je voedselverdeelpunt. Een goede taakverdeling is van belang. En vele helpende handen maken licht werk.

Werk een systeem van eerlijke en solidaire verdeling uit

Keuzevrijheid aanbieden hangt samen met de zoektocht naar een manier om de producten op een eerlijke en solidaire manier te verdelen onder klanten. Dit vraagt een systeem van duidelijke regels om schaarse producten eerlijk te verdelen.

Werken met beperkte keuzevrijheid

Open Plaats in Gent werkt met keuzemedewerker(s) om tot een evenwichtige samenstelling van een pakket te komen. De bezoekers schrijven zich in bij het onthaal en nemen in de ontmoetingsruimte een nummertje. Als het aan hen is volgen ze de winkelverantwoordelijke naar het winkeltje. Daar geven ze aan welke FEAD-producten ze verkiezen (volgens een verdeelsleutel) en welke diepvries- en gekoelde producten ze willen meenemen.

Daarna schuiven ze door naar het groenten- en fruit winkeltje. Hier kunnen ze terug aangeven wat ze wensen, terwijl de verantwoordelijke weet wat hij/zij per persoon kan geven.

Er kan ook gewerkt worden met een fiche per klant. De informatie over de klanten komt vaak via de doorverwijzer (OCMW) en bevat naast de gezinssamenstelling ook informatie over de leefomstandigheden, zoals gezondheidssituaties (vb diabetes), het al dan niet hebben van een diepvries, de eetgewoonten (vegetarisch, vis, (varkens)vlees,...) of het al dan niet hebben van huisdieren. Deze informatie vormt de basis om een pakket samen te stellen.

Winkelmodel

In een winkelmodel wordt vaak met jetons of kaartjes gewerkt in meerdere kleuren. Voor de indeling van die jetons of kaartjes kunnen verschillende keuzes gemaakt worden:

- Een indeling op basis van de herkomst van de producten: de FEAD-producten, de producten van de Voedselbank, de voedseloverschotten die zijn opgehaald.
- Een indeling op basis van soort producten, zoals droge voeding, brood, groenten, vlees, hygiëneproducten.
- Er kan ook altijd gekozen worden producten mee te geven waarvoor geen

jeton nodig is. Dat kan gaan om producten die in grote hoeveelheden zijn aangeleverd of waarvoor je de klanten wil uitnodigen om het eens te proeven.



Om naar een nog meer gelijke verdeling te gaan kan er op de jetons een nummer gezet worden dat verwijst naar het aantal gezinsleden en dus de hoeveelheid die klanten mogen meenemen per soort, product. Om het voor de klanten duidelijk te maken wat ze kunnen meenemen, kan je bij de inrichting van de winkel de kleuren van de jetons laten terugkeren in de winkelrekken.

Er zijn ook voedselverdeelpunten die ervoor kiezen om met een puntensysteem te werken. Er wordt een pasje aangemaakt dat vermeldt hoeveel punten men in de winkel mag gebruiken afhankelijk van de gezinssamenstelling. Elk product staat gelijk aan een aantal punten. Op een aantal basisproducten of producten die in grote hoeveelheid aanwezig zijn staan dikwijls geen punten. In De Spingplank in St Niklaas, waar men met een dergelijk puntensysteem werkt, vergezelt een begeleider de klant en houdt de punten bij.

Bij Kaba in Brugge gaat men met de voedselbedeling de baan op. De vereniging beschikt over een mooi ingerichte Foodtruck die twee halve dagen in de week Zeebrugge aandoet.

Op twee andere voormiddagen is de truck in andere deelgemeenten van Brugge te vinden. Gemiddeld komen er telkens een 15-tal klanten op af.

Gratis of vragen we toch een bijdrage?

De werking van de Voedselbanken berust op gratis voedselbedeling. De aangeboden food en non-food goederen worden gratis ter beschikking gesteld van de klanten. Dit wordt ook duidelijk vermeld in de overeenkomst die wordt afgesloten tussen de Voedselbanken en hun aangesloten verenigingen. Trouwens, ook de Voedselbanken zijn op dat vlak zelf gebonden aan een aantal verplichtingen. Zo stelt Europa duidelijk dat FEAD-goederen en uit de markt genomen groenten en fruit van veilingen gratis moeten verdeeld worden.

Een bijdrage vragen kan mensen een groter gevoel van eigenwaarde geven. Er zijn diverse mogelijkheden om dit te organiseren.

Een aantal organisaties kiezen er wel voor om een kleine werkingsbijdrage te vragen. Enerzijds omdat mensen in armoede het menswaardiger vinden als ze iets kunnen betalen voor de producten van hun keuze. Anderzijds kan deze kleine bijdrage helpen om de werking te financieren en te zorgen voor meer keuzevrijheid die voldoet aan de noden van de doelgroep.

In De Oever in Harelbeke betaalt elke klant 2 euro per voedselbedeling. De klanten worden in groepen ingedeeld. Er is een groep alleenstaanden en kleine gezinnen tot 3 personen die 1 keer per maand naar de voedselbedeling kunnen komen. Een tweede groep zijn de grotere gezinnen vanaf 3 personen die 2 keer per maand naar de voedselbedeling komen. In andere organisaties wordt er met een forfaitair bedrag gewerkt. In Ieper wordt 3 euro gevraagd per winkelbeurt, ongeacht hoe vol de winkelkar gevuld is.

In de KABA in Brugge kiezen ze ervoor om een echt budget te geven aan de klanten. Mensen krijgen een deel gratis budget en een deel betalend budget. Voor een alleenstaande was dit begin 2023 per maand 90 euro voor het gratis budget en 40 euro voor het betalend budget. Met het betalend budget kunnen vooral non-foodproducten

“We vinden gezonde voeding zelf heel belangrijk, vandaar dat we een uitgebreid aanbod hebben aan groenten en fruit. Maar kiest men toch voor de ongezonde voeding: wie zijn wij om te zeggen wat de ander moet eten?”

(MEDEWERKER DE KABA IN BRUGGE.)

tegen een lage prijs aangekocht worden. De klanten krijgen steeds zicht op de reële prijs van alle producten deze staat onder de gevraagde prijs aangegeven. Het is belangrijk dat het budget per maand besteed moet worden. Er mag niet opgespaard worden voor een volgende maand. Voor de rest hebben de mensen zelf in handen hoe ze hun budget spenderen. Ook het aantal bezoeken per maand bepaalt men zelf.

Aandacht voor verse en gezonde voeding

Keuzevrijheid biedt een kans om klanten te laten kennismaken met minder gekende producten of om gezonde producten in de schijnwerpers te zetten. Toch leeft soms de vrees dat klanten vooral de ongezonde producten zullen kiezen. Om de klanten kennis te laten maken met bepaalde producten, kunnen vrijwilligers receptjes meegeven. Zij kunnen ook in gesprek gaan met de bezoekers. Stel dat iemand reeds koekjes en snoep mee heeft en die heeft nog punten over om te besteden, dan kan de vrijwilliger motiveren andere producten mee te nemen in plaats van chocolade, zonder iets op te dringen.

Het blijft een moeilijke afweging in hoeverre er kan gestuurd worden richting meer gezonde voeding. Enerzijds worden er veel inspanningen geleverd om meer gezonde producten in het aangeboden assortiment te hebben, anderzijds blijft er respect nodig voor de keuzes die de klant maakt.



De context waarin mensen leven, maakt het niet altijd mogelijk om voor de meest gezonde producten te kiezen. Een gasfornuis leent zich nu eenmaal iets beter tot het bereiden van verse maaltijden dan een eenvoudige microgolfoven.

Inzetten op meer gezonde voeding kan door een samenwerking aan te gaan met verschillende lokale handelaars of door gratis groenten op te halen bij de veiling. Maar omdat deze geen groenten met een langere houdbaarheid kunnen leveren, wordt er vaak voedsel aangekocht: aardappelen, uien, wortels en eieren rechtevrees van een landbouwer uit de omgeving.

Bij Vincentius Mechelen-Noord proberen vrijwilligers advies te geven over de bereiding van groenten. Bovendien gebruiken ze flyers en affiches over ‘Meer groenten en fruit eten’, ‘Meer bewegen’, en ‘Meer water drinken’ die ze van de Mutualiteit ter beschikking kregen.

Zorg voor voldoende spreiding bij het afhalen van de producten

Als er met een winkelmodel gewerkt wordt is het belangrijk om een systeem te ontwikkelen waarbij het tijdstip van bezoek niet bepalend is voor het aanbod in de winkel. Daarom kiezen sommige winkels ervoor om niet alle producten waarover ze beschikken tegelijk aan te bieden. Om te voorkomen dat alle klanten op hetzelfde moment komen om de beste producten te hebben, worden de rekken doorheen de dag systematisch aangevuld.

Werken aan het bouwblok ‘Organisatie van de werking’ vraagt een grondige afweging tussen noden van de doelgroep en draagkracht van de organisatie. Keuzevrijheid installeren is geen gemakkelijke opgave. Organisaties botsen er soms op dat keuzevrijheid bieden ervoor zorgt dat ze zelf met voedseloverschotten zitten en de voedselverspilling dus verschuift van de individuele klant naar de organisatie.-



Om klantgericht te werken is het belangrijk dat de klanten weten dat er op elk moment voldoende keuzevrijheid zal zijn.

Om voedselverspilling te vermijden werken bepaalde verdeelcentra samen. Wat over is gaat naar een vereniging in een nabijgelegen parochie of gemeente die de dag nadien een bedeling heeft. Deze bezorgt haar overschotten aan een derde vereniging die de cirkel rondmaakt. Onder andere vanuit In de Buurt v.z.w. in Mortsel werd een dergelijk doorschuifstelsel opgezet.

Andere verenigingen bezorgen de overschotten aan een sociaal restaurant of vriezen ze zelf in en bezorgen ze bij een volgende voedselbedeling aan de klanten. Ook een betere planning van aankopen of het selectiever aanvaarden van goederen kunnen voedselverlies op het einde van de dag voorkomen.

Werken met keuzevrijheid komt zeker tegemoet aan de vraag van de klant, maar is tijdsintensief. Een winkelconcept vraagt veel tijd om alles in orde te houden met de regelgeving qua voedselveiligheid. Op alles dat wordt ingevroren moet bv. de invriesdatum worden gemarkeerd, de zuivelproducten moeten dagelijks gecheckt worden. Dat vraagt veel inzet van de vrijwilligers. Ook om het voedsel overal op te halen, het in de winkelrekken te leggen, te bestikeren of de prijzen op het rek aan te brengen...

Gouden tips

- 1. Wees creatief. Voedselverdeelpunten gaan dikwijls zeer creatief aan de slag om het voedselaanbod verder te diversifiëren. Neem contact op met de lokale handelaars en andere lokale initiatieven. Bouw een eigen netwerk uit.**
- 2. Openingsuren. Het kan interessant zijn om ook openingsuren te voorzien buiten de werkuren, om mensen die gaan werken de kans te geven om te komen winkelen.**
- 3. Maak goede afspraken met vrijwilligers. Hoe meer vrijwilligers je hebt, hoe gemakkelijker het is om te rekruteren voor kleinere afgebakende taken.**

Bouwblok 3: het sociale gebeuren

Keuzevrijheid is een belangrijk aspect van het ondersteunen van de sociale integratie van de klanten van de voedselverdeelpunten. Zo kan keuzevrijheid de mondigheid en het gevoel van eigenwaarde van de klanten versterken, hun sociale vaardigheden bevorderen en in het algemeen hun controle over het eigen leven vergroten. In deze derde bouwblok verbinden we keuzevrijheid met het sociale gebeuren. Dit gaat onder meer over de manier waarop de keuzevrijheid wordt gefaciliteerd door de vrijwilligers, de kans tot ontmoeten, het uitbreiden van het sociale netwerk van de klanten en het stimuleren van eigenwaarde, zelfstandigheid, controle over het eigen leven.



Zorg voor een respectvol individueel contact. Ondersteun dit individueel contact eventueel met begeleiding bij het kiezen van producten.

Een respectvol individueel contact

Het individueel contact met de klanten bij elke vorm van voedselhulp is van cruciaal belang, waarbij wederzijds respect centraal staat. Zeker ook bij voedselverdeelpunten die werken met keuzevrijheid. Individuele begeleiding naar of bij de voedseldistributie helpt, bijvoorbeeld, de klanten die niet louter en alleen hun weg vinden in het assortiment. Door in gesprek te gaan met de vrijwilligers en de eigen behoeften te formuleren kunnen immers ook het gevoel van eigenwaarde en de sociale vaardigheden worden versterkt. Bovendien krijgen ook vrijwilligers door een systeem van keuzevrijheid een andere relatie met de klanten.

Bij de Springplank in Sint-Niklaas krijgt elke klant een vrijwilliger toegewezen bij het uitkiezen van hun producten. Dit contact is voor de gebruikers maar ook voor de vrijwilligers zeer belangrijk. In het algemeen kan het de klanten ook helpen hun eigen behoeften beter te kunnen verwoorden en mondig te worden. Dit kan ook een belangrijke ervaring zijn voor buiten de voedselbedeling. Een individuele begeleiding van klanten aan de voedselverdeelpunten vraagt wel veel van

de werking. Om dit te kunnen garanderen heeft een voedselverdeelpunt voldoende vrijwilligers nodig.

Werk cultuursensitief

Voor vrijwilligers en klanten is voedsel niet alleen een menselijke basisbehoefte. Voedsel vervult ook een culturele en sociale functie. Mensen met verschillende culturele achtergronden eten ander voedsel. Voedselvoorkeuren leiden tot patronen in voedselkeuzes.



Levensmiddelen voor het bereiden van maaltijden zijn dan ook van uiteenlopend belang voor mensen met verschillende culturele eetgewoonten. Waar mensen van bij ons graag melk in huis hebben geldt dat voor andere culturen niet. Ook voor hen moet er een aanbod zijn.

De steeds diversere groep gebruikers vraagt ook meer diversiteit aan voedselproducten.

Daarnaast is eten een middel om verbondenheid en vriendschap uit te drukken, sociale interactie te versterken, sympathie te tonen...

Bij Welzijnsschakel Boom vzw proberen vrijwilligers in te spelen op individuele en culturele voorkeuren, bijvoorbeeld door te voorzien in halal voedsel. Bij feesten wordt zowel halal als ander voedsel aangeboden. De bedoeling is om rekening te houden met het cultureel en sociaal leven van de klant waarin voedsel een belangrijke rol speelt. Inspelen op behoeften van klanten vraagt om extra maatregelen.

De wensen van de klanten moeten op voorhand goed worden besproken, gedocumenteerd en gemakkelijk zichtbaar zijn voor de

vrijwilligers bij het samenstellen van het aanbod. Dit vraagt meer tijd en organisatie.

De Oever in Harelbeke voorziet in visconserven als alternatief omdat de halal-voeding die vanuit de Voedselbank wordt geleverd niet vaak meegenomen wordt door klanten. Ook al is er een duidelijke vermelding dat het halal is, vertrouwen klanten het niet altijd.

Een onthaalplek biedt extra kansen

Een voedselverdeelpunt waar je in de wachtrij moet staan tot je aan de beurt bent om je voedselpakket mee te krijgen wordt door gebruikers vaak als denigrerend ervaren. Bezoekers willen liever niet dat het voor anderen zichtbaar is dat ze gebruik maken van voedselhulp. Het inrichten van een onthaalplek biedt daarom extra kansen. Je hoeft als gebruiker dan niet langer op straat je beurt af te wachten.

Wanneer je als voedselverdeelpunt nadenkt over de inrichting van je infrastructuur, overweeg dan de inrichting van een onthaalplek. Deze plek kan voor veel bezoekers van grote betekenis zijn.

Tegelijk kan er in de onthaalplek van alles voorzien worden terwijl bezoekers wachten op hun beurt. Het kan een spontaan ontmoetingsmoment zijn met andere bezoekers, eventueel met een koffietje. Of het kan een plaats zijn waar een sociaal werker aanwezig is om mensen te ondersteunen op een locatie die enigszins vertrouwd is voor bezoekers. Kortom: maak van de locatie een plek waar mensen graag komen en zich veilig voelen.

Bij Open Thuis in Gent worden de bezoekers ontvangen in de ontmoetingsruimte waar ze hun volgnummertje afhalen. Na het bezoek aan de winkel zijn ze er welkom voor een kop koffie. In de ontmoetingsruimte is er tijd voor een gesprek en zijn er diverse externen aanwezig op verschillende momenten (jobteam, OCMW, pro deo advocaat...).

Kans op sociale uitwisseling

De voedselverdeelpunten halen hun klanten vaak uit hun sociaal isolement. Individuen en gezinnen in armoede kunnen in contact komen met lotgenoten en met vrijwilligers

(met of zonder armoede-ervaring). Voedselverdeelpunten kunnen hun klanten de gelegenheid bieden tot individuele begeleiding, sociale interactie en het uitbouwen van een sociaal netwerk. Sommige verenigingen bieden hun klanten bijvoorbeeld een ontvangst met koffie en een praatje, een luisterend oor ... voordat ze voedsel ontvangen.

Er zijn ook organisaties die voedselhulp slechts zien als een onderdeel van een breed aanbod van sociale steun. Naast de voedselondersteuning bieden initiatieven ook andere hulp aan: gebruik van wasmachine, douche, computer, aanbod hygiëneproducten en luiers, knipbeurt door een vrijwillige kapster, ...

In de loop der jaren heeft Welzijnsschakel Boom v.z.w. naast sociale begeleiding en ondersteuning een breed aanbod opgebouwd, zoals tweedehands kleding, een leesclub, knutselen met kinderen, het organiseren van feesten of cadeaus (Sinterklaas, Kerstmis), gesubsidieerde circusbezoeken en kortingen op het inschrijven van kinderen bij sportkampen. Op die manier kunnen het sociale leven en de maatschappelijke integratie van de klanten en hun gezin worden bevorderd.

Een voedselverdeelpunt in Antwerpen biedt naast een luisterend oor in moeilijke levensomstandigheden en een ontmoetingsplaats



met cafetaria ook kinderopvang aan met de mogelijkheid om baby's te baden en te verzorgen. Naast kleding voor de moeders. Voor de organisatie is het van belang dat voedselhulp geïntegreerd wordt in een breed scala van materiële en niet-materiële steun. Zij willen hun klanten ondersteunen in hun dagelijks leven. Dit is een belangrijk onderdeel van de missie van de organisatie.

Een inloopcentrum (vooral voor dak- en thuislozen) in de provincie Antwerpen staat open voor iedereen die geen aansluiting (meer) vindt bij de reguliere hulpverlening. De vereniging biedt naast voedselhulp ook veel andere soorten van ondersteuning zoals: toegang tot PC's, telefoons, kranten en tijdschriften, infobrochures, gezelschapsspellen, een shelter en de vrijblijvende mogelijkheid om contact op te nemen met hulpverleners voor diverse hulpvragen. Dat het centrum open staat voor iedereen maakt de toegang tot de steun voor de klanten laagdrempelig en respecteert hun anonimiteit. Het centrum vormt een belangrijke schakel tussen openbare sociale diensten en moeilijk te bereiken doelgroepen.

Gouden tips

- 1.** Verstrek informatie en advies over (bereiding van) gezonde producten om ze op die manier te promoten, onbekende groenten aantrekkelijker te maken, en daardoor de keuze én de kennis van de klanten over voedsel te verruimen.
- 2.** Speel in op de behoeften van de klanten. Meer keuzevrijheid maakt het mogelijk mensen van andere godsdiensten te steunen en te waarderen.
- 3.** Respecteer altijd de wensen van de klanten. Uiteindelijk moet het hun keuze blijven.

Achtergrond bij het gevoerde onderzoek

In een verkennend onderzoek, uitgevoerd door onderzoekers van de HOGENT en Universiteit Antwerpen in opdracht van de Belgische Federatie van Voedselbanken, kwamen medewerkers van voedselverdeelpunten in de Provincies Antwerpen, Oost- en West-Vlaanderen aan het woord over waarom en op welke manieren ze proberen hun klanten meer keuze te geven. Welke moeilijkheden zij daarbij ondervonden en welke ervaringen en tips zij kunnen doorgeven aan andere geïnteresseerde verenigingen die met (meer) keuzevrijheid willen werken. Ook werden de klanten bevroegd om te achterhalen welke betekenis zij nu geven aan de aangeboden vormen van keuzevrijheid.

Bij het analyseren van de verzamelde gegevens zijn er drie bouwstenen geïdentificeerd waarrond voedselverdeelpunten werken om keuzevrijheid te kunnen aanbieden.

Het onderzoek werd opgezet vanuit de erkenning dat voedselinitiatieven functioneren als 'noodhulp onder protest'. Zij voorzien in noodzakelijke materiële noodhulp voor mensen in een sociaal precaire situatie, maar zien deze noodhulp slechts als een tijdelijke oplossing in afwachting van structurele maatregelen in armoedebestrijding. Voedselhulp is daarom geen doel op zich, maar een antwoord op het uitblijven van maatregelen die de oorzaken van armoede wegwerken.

Literatuur

Belgische Federatie van Voedselbanken, Jaarverslag 2022.

Garthwaite K (2016) Stigma, shame and 'people like us': an ethnographic study of foodbank use in the UK. Journal of Poverty and Social Justice 24(3): 277-289.

Leßmann, O. (2011). Freedom of choice and poverty alleviation. Review of Social Economy, 69(4), 439-463.

Sen, A. (1988). Freedom of choice: Concept and content. European Economic Review, 32(2), 269-294. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0014-2921\(88\)90173-0](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0014-2921(88)90173-0)

Sen A (1985) Well-being, agency and freedom: The Dewey lectures 1984. The journal of philosophy 82(4): 169-221.

Van der Horst H, Pascucci S and Bol W (2014) The "dark side" of food banks? Exploring emotional responses of food bank receivers in the Netherlands. British Food Journal.

