

Resultaten en aanbevelingen cliëntenenquête 2019



Inhoudsopgave

- Inleiding
- Kort verslag
- Aanbevelingen per vraag
- Aanbevelingen per uitgiftepunt
- Totale uitslag 2019 en 2014
- Diagram per vraag aangezet tegen 2014
- Diagram aantal cliënten en ingevulde enquêtes per uitgiftepunt.
- Uitslag per uitgiftepunt met aantal ingevulde enquêtes

1. Inleiding:

Vanuit het bestuur is de vraag gekomen voor een herhaling van de enquête onder onze cliënten. Vanuit het bestuur hebben Manita van den Berg en Heinz Clasen zich hiermede bezig gehouden ondersteund door de medewerker PR & Communicatie Hans van der Boor.

De enquête is door 244 cliënten ingevuld van de 381 ingeschreven cliënten op het moment van de enquête.

2. Kort verslag:

Het aantal respondenten was in beide jaren, zowel percentsgewijs als ook in absolute getallen, ongeveer gelijk.

Er is duidelijk een groeiende ontevredenheid over de grootte en de samenstelling van het door ons geleverde voedselpakket.

De logische conclusie is dat, althans in de ogen van onze cliënten, onze voedselpakketten "slechter" zijn geworden. Om te anticiperen op eventuele vragen van onze coördinatoren zullen we toch een antwoord klaar moeten hebben.

Omdat de ontevreden cliënten met name uit Winterswijk, Neede, Gendringen en Silvolde komen, zal Heinz bij de komende vergadering aan de desbetreffende coördinatoren wat achtergrondinformatie vragen.

We zien dat degene die ontevreden zijn voornamelijk klachten hebben over de zuivel en diepvries. Verder bevatten onze pakketten niet minder dan 2014, Juist meer.

We zijn mede afhankelijk van Regio-distributiecentrum Arnhem die hebben soms weken de hetzelfde producten.

We moeten het doen met de gratis producten die we aangeboden krijgen.

We moeten blijven duidelijk maken dat het een aanvullend pakket is.

We hebben echt niet weinig in ons pakket zitten, vergeleken met andere voedselbanken.

Aanbeveling: bespreekbaar maken tijdens de vergadering van de uitgiftepunten (2 april 2019).



Het voedsel wordt gratis verkregen van bedrijven en via acties. Het voedsel moet aan kwaliteitseisen voldoen voor wat betreft uiterste gebruiksdatum en hygiëne en aan temperatuur-vereisten tijdens de ontvangst, het vervoer, het bewaren en de uitgifte.

De SVBOA beschikt over een ruim bedrijfspand in Lichtenvoorde. Zij dankt bijna de gehele inrichting, met de koelcel, de drie vriescellen, een rollenbaan, een heftruck en het wagenpark, waaronder drie koelbussen met 3 aanhangers waarvan 1 koelaanhanger, aan bedrijven uit de regio. De vijf gemeenten waarin deze Voedselbank werkzaam is, verlenen sinds 2010 subsidie naar rato van het aantal cliënten per gemeente, waarmee wij huur en energiekosten van het pand in Lichtenvoorde kunnen bekostigen.

Bij de SVBOA werken inmiddels 143 vrijwilligers, 60 bij de uitgiftepunten en 83 in ploegen in onze centrale distributieruimte.

De organisatie is de afgelopen jaren geflexibiliseerd en nieuwe functies zijn gecreëerd om de toename van het aantal cliënten aan te kunnen. Jaarlijks worden wij ivm de voedselveiligheid streng gecontroleerd door een gespecialiseerd bedrijf dat ons ook eind 2017 weer een voedselveiligheidscertificaat heeft opgeleverd.

Het aantal uitgiftepunten is in de loop der jaren gegroeid naar 12. Aandacht is er ook voor de werkomstandigheden van de vrijwilligers (conform de Arbeids Omstandigheden Wet).

De SVBOA is aangesloten bij de Vereniging Voedselbanken Nederland die de jaarlijkse voedselveiligheidscontroles organiseert en betaalt. Verder zijn landelijke acties, sponsoring, kennisuitwisseling en verhoging van de kwaliteit belangrijke zaken.

In de elf jaar van haar bestaan heeft de SVBOA een vaste plaats verworven in de regio.

Er zijn ook anno 2018 geregeld acties van kerken, scholen en andere organisaties, gericht op het inzamelen van voedsel en geld, er is veel vraag naar rondleidingen en voorlichting en er is veel publiciteit. Bovendien hebben wij een groeiend aantal donateurs, de zgn. Vrienden van de Voedselbank die ons financieel steunen.

In deze notitie geven we weer wat onze missie is, wat onze kernwaarden zijn en wat onze speerpunten zijn voor de komende drie jaar, wat we willen bereiken en hoe we dat denken te bereiken.

Namens de Stichting Voedselbank Oost-Achterhoek

Het bestuur:

Chris Blaauboer, voorzitter

Harry Kok, secretaris

Dries Siderius, penningmeester

Heinz Clasen, bestuurslid voedselveiligheid en uitgiftepunten

Juul Cuypers, bestuurslid en coördinator logistiek

Manita v.d. Berg, bestuurslid en coördinator food-nonfood

Hoofdstuk 1. Missie.

1.1) De missie van de SVBOA luidt in navolging van de landelijke vereniging van voedselbanken als volgt: 'Wij verstrekken verkregen voedsel gratis aan de armste mensen in Nederland en doen dat uitsluitend met vrijwilligers'.

1.2) Wij hanteren de volgende kernwaarden als maatstaf voor ons handelen:

- We verstrekken uitsluitend gratis voedsel dat door anderen gedoneerd wordt.
- We verstrekken zoveel mogelijk gezond voedsel.
- We verdelen het voedsel zo eerlijk mogelijk.
- We zijn neutraal en onafhankelijk ('burgers voor burgers).
- De voedselverstrekking door onze voedselbank is uitsluitend aan cliënten.
- De voedselverstrekking is van tijdelijke aard en niet meer dan een overbrugging op grond van financiële criteria.
- We zijn een sociale klantgerichte organisatie, die een constructieve en resultaatgerichte samenwerking nastreeft.
- We blijven een vrijwilligersorganisatie waarin ieder onbetaald werkzaam is, de bureaucratie minimaal is en de lijnen kort zijn.
- We werken professioneel en voldoen aan alle wettelijk gestelde eisen op het gebied van voedselveiligheid en arbeidsvoorwaarden.
- Wij zijn transparant in onze verantwoording.

Hoofdstuk 2. Visie en kernwaarden.

Onze visie voor de komende drie jaar is gebaseerd op onze missie en onze kernwaarden en luidt als volgt:

2.1) De SVBOA helpt de armsten in ons werkgebied door ze tijdelijk te voorzien van voedselpakketten. Om onze cliënten van voldoende eten te kunnen voorzien, werken wij samen met bedrijven, instellingen, overheden en particulieren. Zo zorgen we er samen voor dat armoede wordt bestreden, voedseloverschotten verminderen en het milieu minder wordt belast.

2.2) Het voedselpakket moet gratis en van goede kwaliteit zijn, dat wil zeggen zo gevarieerd mogelijk en moet voldoen aan de eisen die in de Voedsel- en Warenwet zijn geformuleerd. Die eisen gelden voor de hele voedselketen van de verstrekking door leveranciers, het bewaren en verdelen door de SVBOA tot het uitgeven van het voedsel aan de cliënten.

2.3) Wij werken uitsluitend met vrijwilligers en vinden het daarom belangrijk dat er veel aandacht is voor transparantie en duidelijkheid, arbeidsomstandigheden, productiviteit en teamgeest.

2.4) We streven naar een optimale samenwerking met onze externe relaties, brengen dat tot uiting en brengen daarmee de functie van de SVBOA onder de aandacht.

2.5) We hebben een verantwoordingsplicht naar de maatschappij. Wij vinden het daarom belangrijk geregeld en in ieder geval jaarlijks via ons jaarverslag helder en transparant verslag uit te brengen van ons doen en laten.

3. Aanbevelingen per vraag:

Vraag 1:

Het aantal cliënten dat tevreden is over de aanvraag van een pakket is ten opzichte van 2014 licht gestegen.

Aanbevelingen: GEEN.

Vraag 2:

Wat ook opvalt is dat het 42 cliënten onbekend is dat het maximaal 3 jaar duurt, hier ligt een duidelijke opdracht richting de welkomstbrief en de hulpverleners.

Het aantal cliënten dat tevreden is over de aanvraag van een pakket is ten opzichte van 2014 licht gestegen.

Aanbevelingen: Nogmaals duidelijk vermelden in de welkomstbrief en de hulpverlening verzoeken dit ook duidelijk te maken aan hun cliënten.

Vraag 3:

Over de grootte van het pakket waren in 2014 in totaal 6 cliënten = 2,7% ontevreden.

In 2019 waren dat er maar liefst 23 = 9,5%

Aanbevelingen: Duidelijk maken dat dit een aanvullend pakket is.

Vraag 4:

Over de samenstelling waren in 2014 in totaal 8 cliënten = 3,8% ontevreden.

In 2019 was dit gestegen tot 30 cliënten = 12,5 %

Aanbevelingen: erg afhankelijk wat het aanbod is. We kunnen geen vergelijking maken met een andere Voedselbank.

Vraag 5:

Over de samenstelling van het diepvries/koelpakket waren 28 cliënten = 11,6% ontevreden. Hier is geen vergelijking te maken omdat dat deze vraag niet was gesteld in 2014.

Aanbevelingen: Betere voorlichting (nogmaals) hoe om te gaan met bevroren artikelen.

Vraag 6:

5 cliënten zijn niet tevreden met hun hulpverlener of dat te wijten is aan de VB betwijfel ik sterk.

Opvallend is het aantal cliënten zonder hulpverlener: 12 een toename van 100%.

Aanbevelingen: Laten weten aan de hulpverleners in een aparte mailing.

Vraag 7:

Op deze vraag zien we een duidelijk, positief, verschil met 2014 het aantal ontevreden cliënten over het uitgiftepunt is met 100% verminderd.

Aanbevelingen: in de gaten blijven houden

4. Aanbevelingen per uitgiftepunt:

Bij de uitgiftepunten heb ik geen vergelijkingsmateriaal van 2014 per vraag. Er volgt louter een opsomming van opvallende zaken:

Groenlo:

Respons onder de norm (norm voor een goede enquête boven 50%) verder opvallend dat men goed te spreken is over de VB

Lichtenvoorde:

Opvallend dat hier niemand ontevreden is over wat dan ook althans dat komt niet in de cijfers naar voren maar bij de opmerkingen wel enig commentaar

Ruurlo:

Geen echte uitschieters 1 cliënt ontevreden over de grootte en 2 cliënten over de samenstelling en wel opvallend niemand ontevreden over diepvries/koelpakket.

Varsseveld:

Hier is 1 cliënt ontevreden over het pakket maar niet over het uitgiftepunt of de hulpverlening.

Borculo:

Zeer hoge respons van 94.1 %, geen opvallende dingen.

Eibergen:

Goede respons van 67,8%. Wat opvalt is dat er erg veel opmerkingen zijn over het soort artikelen wat men er bij zou willen ontvangen: waspoeder, koffie, shampoo, toiletpapier en hier komt hij: men wil een keuze mogelijkheid.

Silvolde:

Goede respons van 70.2% en ook hier een opmerking over keuzemogelijkheid en verder het zelfde beeld als Borculo.

Dinxperlo:

100 % respons (maar dat is niet zo moeilijk met 7 cliënten), 1 cliënt was ontevreden over de grootte, de samenstelling en het koel-vries pakket.

Gendringen:

Opvallend is dat er 1 opmerking is gemaakt om ons aan te sluiten bij de Minimanna- markt. En een opmerking over keuzemogelijkheid. Verder is ongeveer een derde van de cliënten niet tevreden maar dit heeft niet geleid tot meer opmerkingen.

Neede:

Goede respons van 92.8%: 3 x een vraag naar meer groente, en een cliënt die (met excuses!) ontevreden was over de grootte van het pakket.

Winterswijk:

Hier is erg opvallend hoe laag de respons is, mede veroorzaakt door het "meegeven" van de enquête, slecht een respons van 36.2%

Aalten:

Goede respons 88.5% maar wat direct opvalt is dat er niemand ontevreden is. Veel opmerkingen doen vermoeden dat men dit niet tot uitdrukking wil laten komen in de cijfers: 5 x een opmerking over meer groente, 5 x een opmerking over meer fruit en 1 x over slecht kunnen parkeren maar ook 2 x algemene complimenten.

April 2019