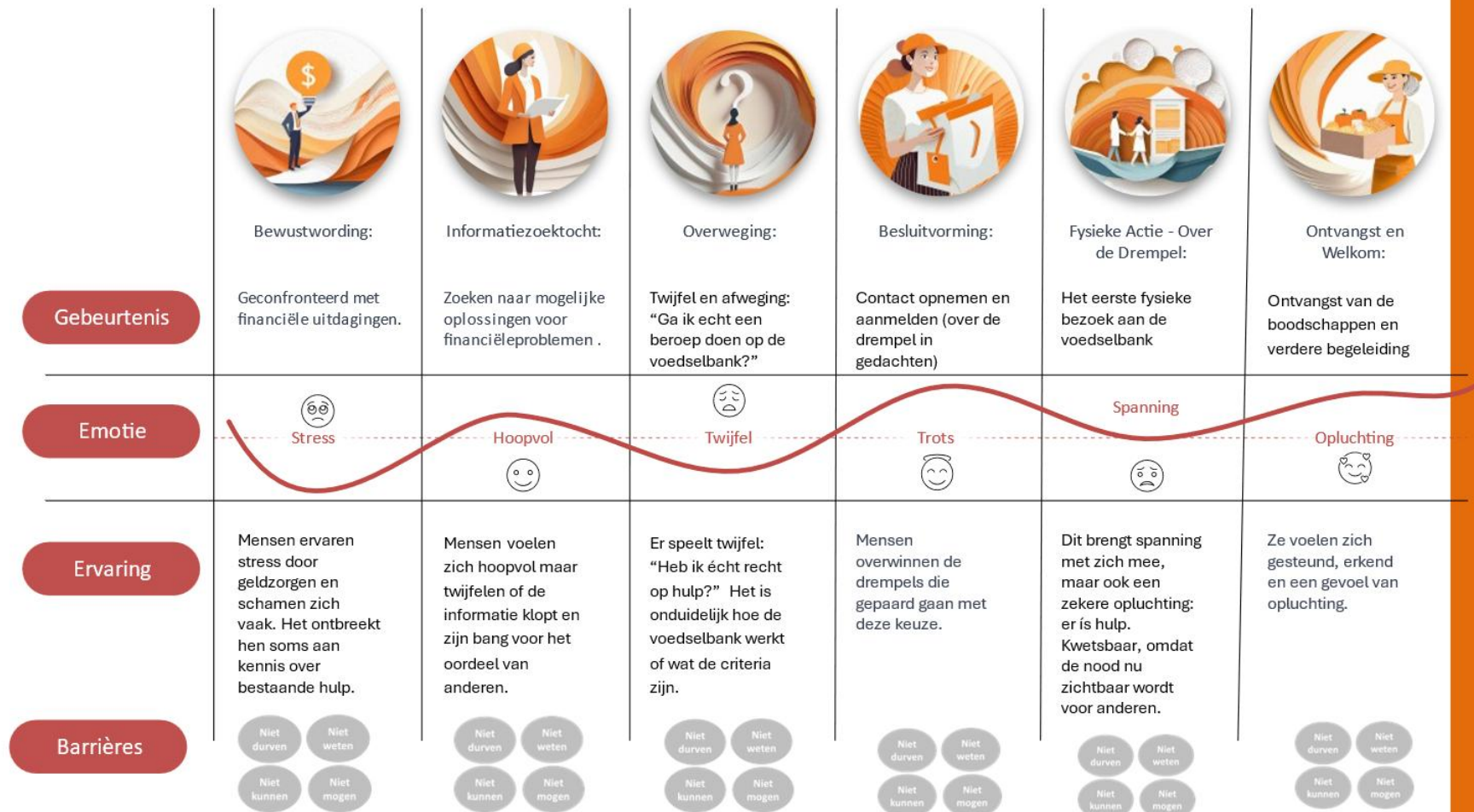


PROJECT - ONDER DE RADAR

Klantreis tot de drempel



“Klantreis tot de drempel”

Per stap zie je de belangrijkste **emotie**, de mogelijke **barrières** en een korte beschrijving van de **ervaring** in die fase.

Stap 1. Bewustwording - Geconfronteerd met financiële nood

- **Emotie** - Stress
- **Barrières:**
 - **Niet durven:** Schaamte en angst belemmeren het toegeven dat er écht een probleem is.
 - **Niet weten:** Men is zich niet altijd bewust van de (lokale) hulpopties en regelingen.
- **Ervaring:**

In deze fase wordt duidelijk dat de financiële situatie ernstig is. Mensen ervaren stress door geldzorgen en schamen zich vaak voor hun omstandigheden. Het ontbreekt hen soms aan kennis over bestaande hulp, waardoor zij de situatie nog niet onder ogen durven te zien of niet weten dat hulp beschikbaar is.

Stap 2. Informatiezoektocht - Naar mogelijke informatiebronnen zoeken (bijv. internet, gemeente)

- **Emotie** - Hoopvol
- **Barrières:**
 - **Niet weten:** Onvoldoende kennis over waar en hoe men hulp kan krijgen; verwarring door veel verschillende (online) informatie.
 - **Niet durven:** Schaamte en angst kunnen ervoor zorgen dat men niet openlijk durft te zoeken of vragen te stellen.
- **Ervaring:**

Mensen beseffen dat zij hulp nodig hebben, maar weten niet goed waar ze moeten beginnen. Zij voelen zich hoopvol maar twijfelen of de informatie klopt en zijn bang voor het stigma rond armoede.

Stap 3. Overweging - Twijfel en afweging: “Ga ik echt een beroep doen op de voedselbank?”

- **Emotie** - Twijfel
- **Barrières:**
 - **Niet durven:** De angst voor afwijzing, oordeel van anderen of een gevoel van falen kan groot zijn.

- (Indien van toepassing) **Niet weten:** Men kan nog twijfelen omdat onduidelijk is hoe de voedselbank werkt of wat de criteria zijn.
- **Ervaring:**
De potentiële klant vraagt zich af of hij/zij daadwerkelijk naar de voedselbank wil of durft te gaan. Er speelt twijfel: “Heb ik écht recht op hulp?” en “Hoe zullen anderen reageren?”

Stap 4. Besluitvorming - Contact opnemen en aanmelden (over de drempel in gedachten)

- **Emotie:** Spanning
- **Barrières:**
 - **Niet durven:** Angst en schaamte om officieel hulp te vragen.
 - **Niet mogen:** Interne én externe drempels (bijv. men denkt niet te ‘mogen’ door inkomen, status of onzekerheid over de toelatingscriteria).
 - **Niet kunnen:** Praktische obstakels, zoals gebrekkige digitale vaardigheden, geen vervoer, of geen juiste documenten.
- **Ervaring:**
Dit is een cruciale stap: daadwerkelijk contact leggen met de voedselbank. De klant moet formulieren invullen, een intakegesprek voeren en mogelijk bewijsstukken aanleveren. Emotioneel is dit vaak erg beladen, omdat het voelt als het ‘toegeven’ van falen.

Stap 5. Fysieke actie: Over de drempel - Het eerste fysieke bezoek aan de voedselbank

- **Emotie:** Spanning (en eerste opluchting)
- **Barrières:**
 - **Niet durven:** Mensen voelen schaamte en zijn bang voor oordelen, wat het binnenstappen extra lastig maakt.
 - **Niet weten:** Onzekerheid over de procedure ter plekke (hoe werkt het ophalen, wie ontmoet ik daar?).
- **Ervaring:**
De klant stapt voor het eerst daadwerkelijk binnen bij de voedselbank. Dat brengt spanning met zich mee, maar ook een zekere opluchting: er is hulp. Tegelijkertijd voelt men zich vaak kwetsbaar, omdat de nood nu zichtbaar wordt voor buitenstaanders.

Stap 6. Ontvangst en voedselhulp - Ontvangst van de boodschappen en verdere begeleiding

- **Emotie:** Opluchting (gemengd met schaamte of afhankelijkheidsgevoel)

- **Barrières:**

- **Niet kunnen:** Praktische zaken, zoals het wekelijks ophalen van de boodschappen, reiskosten of reisafstand, en eventuele administratieve lasten.
- **Niet mogen:** Criteria of omstandigheden kunnen veranderen, waardoor men mogelijk (tijdelijk) niet meer in aanmerking komt, of bang is dat de hulp stopt.

- **Ervaring:**

De klant haalt wekelijks boodschappen op en bouwt soms een band op met vrijwilligers. Tegelijk kan de afhankelijkheid als confronterend worden ervaren. Ook kunnen veranderende regels of persoonlijke omstandigheden voor onzekerheid zorgen.

Samenvattend

Deze gecombineerde klantreis toont niet alleen **wat** er per stap gebeurt en **hoe** mensen zich voelen, maar ook **waarom** zij soms vastlopen. De vier barrières – **niet weten, niet durven, niet mogen en niet kunnen** – lopen als een rode draad door alle fasen heen. Door in elke fase passende ondersteuning te bieden (heldere informatie, empathische begeleiding, laagdrempelige aanmeldprocedures), kan de drempel naar de voedselbank worden verlaagd.

26022025LB