

Journal of Social Intervention: Theory and Practice –  
2016 – Volume 25, Issue 1, pp. 71–89  
<http://doi.org/10.18352/jsi.477>

ISSN: 1876-8830

URL: <http://www.journalsi.org>

Publisher: Utrecht University of Applied Sciences,  
Faculty of Society and Law, in cooperation with  
Utrecht University Library Open Access Journals

Copyright: this work has been published under a  
Creative Commons Attribution-Noncommercial-No  
Derivative Works 3.0 Netherlands License

De Regenboog Groep, an organization with a mission  
to reduce social poverty through social, informal and  
day care.

**Jonathan Berg, BSc** is a graduate student in Medical  
Anthropology and Sociology at the University of  
Amsterdam. He was project-assistant at De Regenboog  
Groep until 2015.

Correspondence to: Hille Hoogland, Ceramlein 71,  
1095DE Amsterdam, The Netherlands

E-mail: [hillehoogland.hh@gmail.com](mailto:hillehoogland.hh@gmail.com)

**Hille Hoogland, MSc** is a medical anthropologist. She  
is conducting (external) PhD research about foodbank  
clients in Amsterdam and the effects of participation on  
a trainee programme. She is also a project manager at

Received: 5 October 2015

Accepted: 8 February 2016

Category: Research

## ERVARINGEN VAN SCHAAMTE EN PSYCHOLOGISCH LIJDEN DOOR VOEDSELBANKKLANTEN

HILLE HOOGLAND,  
JONATHAN BERG

### ABSTRACT

#### Experiences of shame and psychological suffering by foodbank clients

Foodbanks have existed for over ten years in the Netherlands. They provide weekly food parcels to 94,000 households, according to the most recent figures published by the national Dutch food bank organization at the end of 2014. The national foodbank organizations set qualifying criteria for clients who wish to receive a food parcel on a weekly basis. Foodbanks in the Netherlands have different ways of distributing the food to their clients. In some foodbanks the clients need to stand in line and receive a pre-packaged food parcel. In other foodbanks, clients can choose which products they take home. The food is donated, which means that the contents of the food parcels vary in terms of both the amount of food that they contain and the type of food. Research

HILLE HOOGLAND, JONATHAN BERG

shows that most clients of foodbanks in the Netherlands have a very low income and are in debt. International and Dutch studies show that many foodbank clients suffer from health problems and chronic diseases. Psychological problems are also common among foodbank clients.

In this article we aim to provide insight into the psychological suffering, shame and other emotions that foodbank clients can experience. The findings are based on qualitative research, which was completed as part of an external PhD research study. We analysed 45 in-depth interviews with foodbank clients. We also related our findings to the results of studies on foodbank clients as well as studies about shame and stigma in relation to poverty. In the Netherlands, few studies have been conducted about foodbanks and their users, and in international studies too, the perspective of foodbank clients is missing. Our study fills this gap by focusing on these actors' point of view.

For this research, we selected foodbank clients in Amsterdam based on quota sampling. We approached clients at the foodbank or by phone and conducted in-depth interviews with 18 men and 27 women. The interviews were transcribed verbatim and analysed in Atlas.ti by two researchers, using attribute and structural coding.

Our results show that foodbank clients use a combination of different strategies to cope with living on tight budgets. Most of them save money on food, non-food and social activities. Another strategy is to ask for support from family or friends for money, clothing or food. Some respondents are almost completely dependent on gifts from friends and the food parcel and some also reported being restricted in their social life and having lost friends. We found that lack of money is related to psychological suffering: sleeplessness, stress, fear, panic, depression and feelings of sadness. The causes mentioned for this suffering were: debts, persistent letters from creditors, and not being able to afford consumer goods and/or activities. Some respondents reported seeking to numb these feelings through the use of alcohol or cannabis. Others avoided opening letters or answering telephone calls.

In the interviews, foodbank clients expressed their feelings about their situation. Shame was the most frequently mentioned emotion and related to the label of "foodbank client", the working method of the foodbank or not being able to consume what they wanted to. Firstly, respondents felt ashamed about being a foodbank client, because this is not acceptable in their social and cultural environment, and there is a negative stigma associated with being a foodbank client

rather than a “normal working citizen”. Some of the respondents try to hide the fact that they use a foodbank, while others stated that they liked to form friendships with other foodbank clients because they would be more likely to accept and understand them. Another reaction was to downplay the situation. Secondly, shame was connected to the way that the foodbank operates. Clients feel ashamed to have to show their administration in the assessment interview before they can qualify for a food parcel. Shame is also felt when going to the foodbank and as result of the lack of choice of food. Thirdly, we found a category of shame that was related to the restrictions of consumption. The foodbank clients feel that they are unable to buy the food or clothing that they want or to take part in activities.

In conclusion, we found, in line with other studies, that foodbank clients experience psychological suffering and feelings of shame. These feelings of shame relate to the stigma attached to being a foodbank client and are reinforced by the way the foodbanks operate. Foodbank clients feel that they have a lack of choice, not only at the foodbank, but also in the wider context of the consumer society.

### **Keywords**

Foodbanks, foodbank clients, financial problems, emotions, shame, stigma, psychological suffering, poverty

### **SAMENVATTING**

#### **Ervaringen van schaamte en psychologisch lijden door voedselbankklanten**

Voedselbanken bestaan al meer dan tien jaar in Nederland en groeien in aantal en omvang. Er is beperkt wetenschappelijk onderzoek gedaan naar voedselbankklanten in Nederland en ook in internationale studies ontbreekt het klantperspectief. In dit artikel presenteren wij bevindingen uit 45 diepte-interviews met voedselbankklanten in Amsterdam, waarbij wij hun ervaring centraal stelden. De centrale vraag die wij in dit artikel beantwoorden is: welke rol spelen financiële problemen, schaamte en andere emoties bij voedselbankklanten in Amsterdam? Voedselbankklanten zeggen dat zij besparen op consumptiemiddelen en activiteiten vanwege hun gelimiteerde budget. Het gebrek aan geld beperkt een aantal respondenten in hun sociale leven. In reactie op geldzorgen laten sommigen hun post ongeopend of zij verdoven zich. De respondenten uiten dat zij stress, slapeloosheid, angst, paniek, depressie

en/of somberheid door geldgebrek ervaren. Dit vatten wij samen als psychologisch lijden. Hiernaast is schaamte een veel genoemde emotie. Ook uit andere studies bleek dat schaamte veel voorkomt bij voedselbankklanten. Wij zagen hiervoor drie verschillende oorzaken: het stempel voedselbankklant, de werkwijze van de voedselbank en het beperkt zijn qua consumptiemogelijkheden. Reacties op de schaamte zijn: relativeren, afstand nemen of juist verbinding zoeken met andere voedselbankklanten. Hiernaast zijn er respondenten die proberen te verbergen dat zij voedselbankklant zijn.

### **Trefwoorden**

Voedselbanken, voedselbankklanten, financiële problemen, emoties, schaamte, stigma, psychologisch lijden, armoede

### **INLEIDING**

In Nederland is vanaf de oprichting van de eerste voedselbank in 2003 sprake van een toename van het aantal voedselbanken en de populatie die hier gebruik van maakt. Er is echter nog weinig bekend over de mensen die een voedselpakket ontvangen. Wij deden onderzoek naar voedselbankklanten in Amsterdam, waarbij de beleving van de voedselbankklant centraal stond. In dit artikel beantwoorden wij de vraag welke rol financiële problemen, schaamte en andere emoties bij voedselbankklanten in Amsterdam spelen. De inzichten komen voort uit een eerste deelstudie van een promotieonderzoek naar effecten van deelname aan een training voor voedselbankklanten in Amsterdam.<sup>1</sup>

Voedselbanken kunnen we beschouwen als vindplaatsen van een kwetsbare doelgroep armen, waar de noodzakelijke basishulp wordt verstrekt. Volgens Driessens *et al.* (2012) bieden de Belgische voedselbanken kansen om de doelgroep te bereiken, te activeren en hun integratie te bevorderen. Om deze kansen te kunnen benutten is menswaardige voedselhulp als basis gewenst, waarbij deelnemers niet gestigmatiseerd of gemarginaliseerd worden (Driessens *et al.*, 2012, p. 76). Ook in Nederland is het interessant om kennis over voedselbankklanten te benutten om deze doelgroep beter te kunnen helpen, bijvoorbeeld bij de voedselbanken of bij de schuldhulpverlening.

Alvorens onze resultaten te presenteren schetsen wij de context van de werkwijze van Nederlandse voedselbanken en enkele kenmerken van de klanten.

## **Voedselbanken in Nederland**

Voedselbanken zijn na ruim tien jaar niet meer weg te denken uit Nederland. In 2003 opende de eerste voedselbank in Rotterdam. Eind 2014 waren er 157 voedselbanken aangesloten bij Voedselbanken Nederland (Voedselbanken Nederland, 2014). Deze voorzagen in dat jaar wekelijks 94.000 mensen van voedsel, onder wie 37.600 kinderen. De grootste groepen die van de voedselbanken gebruik maken zijn eenoudergezinnen (32%), en alleenstaanden (40%) (Voedselbanken Nederland, 2014). Om in aanmerking te komen voor een voedselpakket moeten aanvragers voldoen aan de norm en de criteria die door de overkoepelende organisatie zijn vastgesteld. De norm is gebaseerd op het besteedbare bedrag en wordt tijdens een intakegesprek getoetst. Aan de hand van gegevens van inkomsten en uitgaven wordt berekend hoeveel er overblijft om te besteden aan boodschappen. Indien het bedrag lager is dan 180 euro per maand, komt een eenpersoonshuishouden in aanmerking voor een voedselpakket.<sup>2</sup> Na toekenning van het voedselpakket moet de voedselbankklant wekelijks op gezette tijden het pakket ophalen bij een uitgiftepunt. Er zijn verschillende manieren waarop het voedsel wordt uitgedeeld. Bij sommige voedselbanken staan mensen eerst in de rij en krijgen ze een vooraf samengesteld pakket. Bij enkele voedselbanken kan de klant zelf producten kiezen. Ook zijn er voedselbanken die activiteiten organiseren voor de klanten of hun kinderen, of samenwerken met organisaties die dit doen. De voedselbanken zijn afhankelijk van donaties, waardoor de hoeveelheid en de inhoud van het voedselpakket varieert.

## **Kenmerken van voedselbankklanten**

In 2006 voerde Regioplan in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken een onderzoek uit naar het klantenprofiel, waaruit bleek dat de meeste voedselbankklanten langdurig op bijstandsniveau leven (Dessain, Van Gent, Kroon, Langendijk & Van Waveren, 2006) en dat 83% kampt met schulden. Tevens komen gezondheidsproblemen veel voor bij voedselbankklanten (Kromhout & Van Doorn, 2013; Neter, Dijkstra, Visser & Brouwer, 2014; Starkey, Kuhnlein & Gray-Donald, 1998; Tarasuk, 2005; Vozoris & Tarasuk, 2003). In een studie naar kenmerken van voedselbankklanten in Utrecht komt naar voren dat 76% gezondheidsklachten heeft, waaronder aandoeningen aan het beweegapparaat en klachten als gevolg van hart- en vaatziekten. Naast fysieke klachten gaat het ook over psychische klachten zoals overspannenheid, angstaanvallen of suïcidale gedachten (Kromhout & Van Doorn, 2013). Garthwaite, Collins en Bamba (2015) benoemen onder meer depressie en angst.

## **METHODE**

De resultaten die wij in dit artikel presenteren komen voort uit een kwalitatieve studie, als onderdeel van een promotieonderzoek naar voedselbankklanten in Amsterdam.

### **Onderzoekspopulatie, steekproef en respondenten**

De Voedselbank Amsterdam had tijdens het onderzoek 9 uitgiftepunten, waar teams van vrijwilligers voedselpakketten samenstellen en uitdelen. Hiervan zijn er in dit onderzoek zeven vertegenwoordigd. De data zijn verzameld in de periode tussen mei en september 2012. Tijdens de dataverzameling ontvingen tussen de 1170 en 1322 huishoudens een voedselpakket. De onderzoekspopulatie bestaat uit 257 mensen die ten tijde van het onderzoek of recent gebruik maakten van de voedselbank. Wij hadden van deze groep contactgegevens omdat zij zich in 2011 voor de Op Eigen Kracht training hadden opgegeven of omdat wij hen hadden gesproken bij een uitgifte van de voedselbank.

Uit de onderzoekspopulatie is een steekproef getrokken op basis van “quota-sampling” om tot een zo gelijk mogelijke verdeling van de stadsdelen in Amsterdam te komen. De mensen zijn telefonisch benaderd. Inclusiecriteria voor deelname aan onderzoek waren: klant zijn van de Voedselbank Amsterdam, of dit zijn geweest in 2011, en voldoende beheersing van de Nederlandse of Engelse taal. Wij hebben alle 257 mensen in de onderzoekspopulatie gebeld. Van hen bleken er 156 onbereikbaar wegens onjuiste- of gewijzigde nummers, of omdat er op drie verschillende momenten niet werd opgenomen. Van de mensen die wij bereikten, wilden er 49 niet meewerken. Zij gaven bijvoorbeeld aan dat ze te druk waren, gezondheidsproblemen hadden of moeite met de Nederlandse taal hadden. Vijf mensen werden uitgesloten omdat ze meermaals de interviewafpraak niet nakwamen. Het totaal aantal interviews per groep werd uiteindelijk bepaald door het aantal mensen dat bereikt kon worden, bereid was om mee te werken en met wie het lukte om af te spreken.

### **Kenmerken van de respondenten**

Onder de respondenten waren achttien mannen en 27 vrouwen. De meesten zijn tussen de 30 en 50 jaar oud (19) of tussen de 50 en 65 jaar oud (22). De meeste respondenten zijn alleenstaand (31) of alleenstaande ouder (9). De overige respondenten leven in een gezin, met een partner of met een andere huisgenoot. Het overgrote deel (36) van de respondenten heeft kinderen. Hierbij

gaat het in ongeveer de helft van de gevallen om kinderen onder de achttien jaar. Iets meer dan de helft van de respondenten (28) is geboren buiten Nederland.

Van de respondenten benoemen er 39 problemen met de lichamelijke- en/of geestelijke (33, respectievelijk 25) gezondheid. Bij lichamelijke gezondheid wordt onder meer gesproken over aandoeningen aan gewrichten/spieren, hart- vaat- en longziekten, suikerziekte, ziekte van Lyme, hepatitis C en klachten zoals hoge bloeddruk, rugklachten, vermoeidheid en hartkloppingen. Bij geestelijke gezondheid wordt gesproken over depressie, slaapproblemen, angst, stress, trauma's (door oorlog/seksueel misbruik), burn-out, vergeetachtigheid en borderline. Hiernaast benoemen enkele respondenten nog andere problemen, zoals verslaving, verlies van ritme en/of structuur of de bureaucratie. De genoemde problemen komen in veel gevallen gelijktijdig voor.

### **Dataverzameling**

Voor dit onderzoek is een onderzoeksteam samengesteld bestaande uit de hoofdonderzoeker, een assistent-onderzoeker en een stagiair. De drie onderzoekers zijn bekend bij de voedselbanken in Amsterdam en waren daar regelmatig in contact met voedselbankklanten.

De vragenlijst bevatte open vragen over de volgende thema's: ervaring van problemen, omgaan met financiële problemen, leven van een klein budget, toekomstperspectief en tot slot de ervaring in relatie tot de Op Eigen Kracht training. De vragen zijn afgestemd op het taalniveau van de respondenten. Het interview is vooraf op drie momenten getest en verfijnd.

De interviews vonden plaats op een locatie naar keuze van de respondent, met een voorkeur voor ons kantoor. Er zijn 47 diepte-interviews afgenomen van gemiddeld een uur. Twee interviews zijn niet meegenomen in de analyse omdat één respondent geen voedselbankklant bleek te zijn en één respondent geenszins in staat was de vragen coherent te beantwoorden. Wij werkten vanuit "informed consent". Bij de telefonische benadering is het doel en de vorm van het onderzoek uitgelegd en werd de ruimte geboden hierover vragen te stellen. Voordat het interview begon, is gecheckt of de respondent de telefonische toelichting had begrepen en werd een informed consent-formulier getekend.

### **Dataverwerking en analyse**

De interviews zijn verbatim getranscribeerd en geanonimiseerd. De te coderen transcripten zijn onder de auteurs verdeeld aan de hand van een even/oneven nummering. Vervolgens zijn deze

gecodeerd met de analysesoftware Atlas.ti., versie 7. Om de inter-codeurbetrouwbaarheid te waarborgen hebben beide onderzoekers gelijktijdig gecodeerd en zijn de eerste coderingen vergeleken. Wanneer twijfel bestond over de codering van een citaat is altijd vanuit consensus gewerkt.

In de eerste fase van analyse maakten wij gebruik van de analysemethoden: "attribute coding", gericht op descriptieve informatie over de data en demografische karakteristieken van participanten, en "structural coding", gericht op interviewfragmenten die betrekking hadden op de specifieke onderzoeksvragen (Saldaña, 2009, pp. 55–67). In de tweede fase zijn de verschillende codes samengevoegd tot betekenisvolle categorieën.

## **STUDIES IN RELATIE TOT VOEDSELBANKKLANTEN, SCHAAMTE EN STIGMA**

Om onze bevindingen te vergelijken hebben wij gezocht naar andere studies over voedselbankklanten in Nederland of daarbuiten. Omdat schaamte een thema uit onze studie blijkt te zijn bespreken wij diverse studies waar schaamte en andere emoties benoemd worden (Hamelin, Beaudry & Habicht, 2002; Kromhout & Van Doorn, 2013; Tarasuk & Eakin, 2005; Van der Horst, Pascucci & Bol, 2014). Hiernaast keken wij naar studies over schaamte in relatie tot de ervaring van armoede.

### **Schaamte en andere emoties bij voedselbankklanten**

Uit een kwalitatieve studie bij een Nederlandse voedselbank waarbij 17 voedselbankklanten zijn geïnterviewd, blijkt dat schaamte de meest prominent geuite emotie is (Van der Horst *et al.*, 2014). Schaamte ontstaat volgens de auteurs als mensen voor de eerste keer naar de voedselbank gaan. Vervolgens bestaat schaamte ook in de interactie die bij de voedselbanken plaatsvindt tussen de klanten en vrijwilligers die het voedsel uitdelen. Het blijkt dat ontvangers het beschamend vinden om producten te ontvangen die ongezond zijn of waarvan de vervaldatum is verstreken.

Voedselbankklanten zijn niet in staat om eigen gekozen gezonde maaltijden samen te stellen en dat heeft emotionele effecten. De dankbaarheid die de vrijwilligers van de klanten verwachten, brengt bij hen het gevoel teweeg dat zij schuldig zouden zijn aan hun situatie. Bovendien brengt de status van voedselbankklant zijn, gekoppeld aan ideeën over arm, gek, lui of sociaal zwak zijn,



negatieve gevoelens teweeg (Van der Horst *et al.*, 2014). Sommige voedselbankklanten voelen zich hoger in de hiërarchie en distantiëren zich van de andere voedselbankklanten (Van der Horst *et al.*, 2014, p. 1515). Van der Horst *et al.* stellen dat het ontstaan van schaamte geen individuele aangelegenheid is, maar een sociaal geconstrueerd verschijnsel. Het ideaal van onafhankelijkheid is sterk aanwezig in onze cultuur, waardoor de ervaring van het moeten vragen om hulp bij een basisbehoefte zoals voedsel ontierend is (2014, p. 1516). De stap naar de voedselbank is de laatste toevlucht. Van der Horst *et al.* doen een aantal aanbevelingen met betrekking tot de werkwijze van de voedselbanken om het ontstaan van emoties zoals schaamte te voorkomen: “verbeteren en personaliseren van de voedselpakketten”; “verbeteren van de manier van verstrekken” en “klanten betrekken bij de voedseluitgifte” (2014, p. 1517).

Kromhout en van Doorn (2013) interviewden 51 voedselbankklanten in Utrecht en benoemen schaamte eveneens als veel geuite emotie. Zij onderscheiden twee typen voedselbankklanten met schaamte (Kromhout & Van Doorn, 2013, pp. 45–47). De ene groep schaamt zich en wil iets terug doen voor het eten wat zij krijgt. De andere groep beschouwt het voedselpakket als een recht.

Hamelin *et al.* (2002) deden onderzoek naar de ervaring van voedselonzeekerheid vanuit het perspectief van 98 geïnterviewde Canadese huishoudens. Zij vonden dat hun respondenten naast honger en fysieke ontbering ook “psychologisch lijden” ervaren als gevolg van voedselonzeekerheid (Hamelin *et al.*, 2002, p. 127). Als het niet lukt om te voorzien in voldoende voedsel ontstaan frustraties, die gevoelens van vervreemding teweegbrengen (Hamelin *et al.*, 2002, p. 121). Hieronder vallen gevoelens van machteloosheid, schaamte, ongelijkheid, frustraties en het gevoel buiten de samenleving te staan. Vooral het gevoel weinig controle te hebben over de situatie en te falen in het bieden van voldoende voedsel aan de kinderen, heeft veel psychologische impact. De auteurs benadrukken dat controle over de voedselsituatie belangrijk is voor het gevoel van zelfrespect (Hamelin *et al.*, 2002).

Tarasuk en Eakin (2005) deden een etnografische studie naar de structuur en het functioneren van 15 voedselbanken in Canada. Zij stellen dat mensen die naar de voedselbank gaan, dat doen omdat zij niet de financiële middelen hebben om deel te nemen aan het gebruikelijke voedselsysteem. Bij de voedselbanken is sprake van een secundair voedselsysteem, met andere regels. Eenmaal binnen dit voedselsysteem hebben de voedselbankklanten weinig rechten en kunnen zij bijvoorbeeld niet hun eigen voedsel kiezen. Uit interviews blijkt dat dit gepaard gaat met gevoelens van schaamte, verlegenheid en vernedering (Tarasuk & Eakin, 2005).

Zowel Tarasuk en Eakin (2005) als Van der Horst *et al.* (2014) relateren de schaamte die voedselbankklanten ervaren aan de werkwijze van de voedselbanken. Hamelin *et al.* (2002) relateren de schaamte ook aan de beperkte voedselkeuze in de context van het huishouden.

### **Schaamte en stigma in relatie tot de ervaring van armoede**

In de studies naar voedselbankklanten wordt genoemd dat schaamte voorkomt, maar wordt niet dieper ingegaan op de oorzaken. Daarom hebben wij tevens gekeken naar studies naar schaamte in relatie tot de ervaring van armoede, waar stigma een rol speelt (Chase & Walker, 2012; Shildrick & MacDonald, 2013; Sutton, Pemberton, Fahmy & Tamiya, 2014).

Sutton *et al.* (2014) concluderen uit een literatuurstudie dat door dominante politieke en sociale discoursen mensen in armoede hun situatie ervaren als een persoonlijk falen. Zij benoemen dit als het stigma van armoede, wat kan leiden tot gevoelens van schaamte, schuld, verlegenheid, vernedering, disrespect en een gebrek aan zelfvertrouwen. Tevens stellen zij dat stigma binnen een kapitalistische samenleving verbonden is aan het niet kunnen betalen van consumptieartikelen. Volgens Chase en Walker (2012) ontstaat schaamte ten eerste in de context van de familie, indien mensen niet in staat zijn om voor de kinderen te zorgen of bij familie om eten moeten vragen. Ten tweede ontstaat schaamte in de context van bureaucratie, omdat mensen zich onbegrepen of beschuldigd voelen.

Sutton *et al.* (2014, p. 149) benoemen twee manieren om te reageren op het gevoel van schaamte: dit verbergen en het zich terugtrekken uit sociale relaties. Ook verwijzen zij naar het verschijnsel "othering", door over "de anderen" te praten (Sutton *et al.*, 2014, p. 144). Shildrick en MacDonald (2013) beschrijven vanuit 60 interviews hoe mensen die armoede ervaren hun armoede ontkennen en andere armen veroordelen. De auteurs noemen dit "poverty talk" en stellen dat dit een manier is om met het stigma van armoede om te gaan. "Poverty talk" kan bestaan uit: relativeren, afstand nemen of veroordelen uiten over anderen. Het is volgens hen paradoxaal dat juist de respondenten die zelf ervaringen van armoede kennen, ideeën hebben om het bestaan van armoede te ontkennen en om armen moreel te veroordelen (Shildrick & MacDonald, 2013, p. 285). Zo maken de informanten bijvoorbeeld onderscheid tussen de "deserving" en "undeserving poor". Door het label van armoede af te wijzen, construeren zij een identiteit tegenover de naamloze massa van "others", die verondersteld worden niet te willen werken, onrechtmatig gebruik te maken van voorzieningen, niet in staat te zijn het te redden en er beschuldigingswaardige consumptiegewoonten op na te houden (Shildrick & MacDonald, 2013, p. 291).

Chase en Walker (2012) zien het maken van onderscheid tussen “us and them” als strategie om waardigheid en respect te behouden, wat uiteindelijk tot de atomisatie van de samenleving leidt. De schaamte wordt geprojecteerd op anderen zoals de “niet werkenden”. Dit helpt om schaamte op individueel niveau te verminderen, maar tegelijkertijd neemt hierdoor de sociale solidariteit af (Chase & Walker, 2012, p. 775). Tegenover schaamte zetten respondenten vaak trots en om dit gevoel te behouden zouden zij geen hulp vragen (Chase & Walker, 2012, p. 747).

## RESULTATEN

In deze studie hebben wij de respondenten gevraagd hoe zij rondkomen met hun budget. Tijdens de interviews kwam naar voren dat het gebrek aan geld psychologisch lijden teweeg brengt. Tevens blijkt schaamte een veelvoorkomend thema te zijn. Wij onderscheiden drie oorzaken van schaamte: het stempel van voedselbankklant zijn, de werkwijze van de voedselbank en het gebrek aan consumptiemogelijkheden.

### Voedselbankklanten en hun budget

De meeste respondenten zeggen te besparen op uitgaven aan voedsel, materiele zaken en sociale activiteiten. Hiernaast krijgen zij hulp van familie of vrienden. Daarbij gaat het om ondersteuning in geld, kleding of voedingsmiddelen. Bij gebrek aan inkomen moeten sommige respondenten vrijwel uitsluitend leven van de producten uit het voedselpakket en giften van vrienden. Respondenten sparen producten op en schaffen alleen de hoognodige aanvullingen aan. Een aantal benoemt beperkt te kunnen deelnemen aan het sociale leven. Gebrek aan geld voor vervoer werpt een drempel op om familie en vrienden te kunnen bezoeken. Sommige respondenten geven aan vrienden kwijt te raken:

Vroeger toen ik het goed had, alles perfect en netjes, [toen] had ik veel vrienden en kennissen over de vloer. Maar sinds ik in deze situatie ben beland gaat dat allemaal achteruit, zeggen ze: 'Nou, daar hebben we niks meer te zoeken'.

### Psychologisch lijden door geldgebrek

Tijdens deze studie vonden wij dat het geldgebrek direct aanleiding is voor psychologisch lijden. De zorgen over geldgebrek en schulden leiden voor meerdere respondenten tot slapeloosheid. Om niet wakker te liggen van de geldzorgen gaan sommige respondenten blowen of drinken. Hiernaast ervaren veel respondenten stress. Een vrouw beschrijft de invloed van haar stress op haar

kinderen: "Voor die kinderen is het ook niet leuk, want ik word heel snel boos. Ze hoeven maar iets te zeggen en dan vlieg ik ze aan, want ja, ik ben met andere dingen bezig".

Ook het ontvangen van rekeningen leidt tot stress. Door de dreiging van de telefoon, post of deurwaarders ontstaan gevoelens van angst. Wanneer veel dingen tegelijk gebeuren kan dit omslaan in paniek. Het niet opnemen van de telefoon of het ongeopend laten van post is een veelgenoemde reactie. Een vrouw is zo bang voor aanmaningen dat zij het liefst wil verdwijnen: "Dat maakt je moe. Dat maakt dat je heel veel slaapt. Dat je eigenlijk niet bewust meer in het leven staat. Dat je denkt, ik wil dekens over mijn hoofd, ik wil er niet meer zijn".

Een aantal respondenten geeft aan "depressief" te zijn of te worden. Anderen voelen zich niet "lekker in hun vel", "triest" of "down". Als aanleidingen hiervoor benoemen zij: de schulden en de aanhoudende post, het niet kunnen betalen van consumptiegoederen en/of beperkt zijn in het ondernemen van activiteiten: "Mindere financiën is toch wel een groot iets om je slechter te voelen omdat je heel veel ontspanningsdingen niet kan doen". Een vrouw benoemt haar angst en het verdriet om boodschappen niet te kunnen betalen:

Ik wil de zorg niet dat ik altijd maar bang was (...) dat ik de boodschappen niet kon betalen. Dat is HEEL, HEEL confronterend. Dat ik echt dikke tranen een paar keer heb staan huilen. En dat als ik er aan denk doet het gewoon pijn.

Bijna alle respondenten in deze studie benoemen een vorm van psychologisch lijden: stress, slapeloosheid, angst, paniek, depressie en/of somberheid. Veel voedselbankklanten spreken daarnaast over schaamtegevoelens. Deze zijn te relateren aan het stempel voedselbankklant, de werkwijze van de voedselbank en het niet kunnen voldoen aan consumptiepatronen.

### **Schaamte door het stempel voedselbankklant**

Verscheidende respondenten schamen zich om voedselbankklant te "zijn". Een vrouw vertelt dat het voor haar een drempel was om naar de voedselbank te gaan en dat zij boos was toen haar ouders dit voorstelden:

Omdat het toch een stempel heeft van mensen, ja, dan gaat het echt wel heel slecht met je he, als je naar de voedselbank moet. (...) Dus de eerste keer kwam ik daar echt heel erg met mijn hoofd naar beneden, bijna schamend.

Een vrouw vergelijkt mensen met schulden en problemen met de “normaal werkende mens”:

In het dagelijks leven, iedereen heeft het druk, iedereen heeft zijn eigen sores en dingen. En dit staat soms zo ver van DE normaal werkende mens af. Zonder schulden of, eh, intense problemen. Dat daar vind je niet, ik vind daar geen aansluiting in. Zij gaan gewoon verder met hun leven en goed recht. Maar daardoor vind ik het prettig bij mensen die het wel begrijpen. Die het zelf ervaren. Die aansluiting is heel belangrijk op zo'n moment in je leven. Zeg maar lotgenoten.

Een andere vrouw ervaart schaamte omdat ze zich identificeert met de culturele waarden van haar geboorteland:

Eigenlijk was ik beledigd dat ik gebruik moest maken van voedselbank, maar dat is meer cultuur iets. Ik kom van de Antillen. En als mensen weten dat ik DAAR gebruik [van maak], nou dan is het een schande. Mijn moeder zou wakker liggen. Ik kom uit een gezin waar we geen armoede kennen. En mensen zouden dat, hoe Curaçao in mekaar zit, niet begrijpen. Snap je? Dus het moment dat ik die hulp kreeg, liep ik naar de voedselbank en ik huilde alleen maar met mijn karretje. Ik schaamde me kapot.

Het gebruik (gaan) maken van de voedselbank geeft een nieuwe sociale status, waar de mensen zelf een negatieve associatie bij hebben die is gerelateerd aan de verwachtingen van de sociale omgeving. Enkele voedselbankklanten bestempelen zichzelf niet als voedselbankklant: “Ik hoor helemaal niet daar. Dus iedereen heeft er meer schuld, misschien zijn die anderen verslaafd. Iedereen heeft wel problemen. Ik heb ook problemen maar het is niet zoals een ander”.

Door afstand te nemen van andere voedselbankklanten lijken zij schaamtegevoelens te willen voorkomen. Anderzijds is er een groep die juist contact en verbinding wil met andere voedselbankklanten, omdat zij zich door hen wel geaccepteerd en begrepen voelen. Hiernaast zijn er respondenten die zich vergelijken met anderen die het nog moeilijker hebben om de eigen situatie te relativieren.

### **Schaamte door werkwijze voedselbank**

Wanneer mensen eenmaal de stap naar de voedselbank hebben gemaakt, brengt de werkwijze van de voedselbank schaamte teweeg. Zo beschrijft een man zijn ervaring van het intakegesprek om in aanmerking te komen voor een voedselpakket:

Je wordt financieel gewoon uitgekleeft, het MOET. Maar je voelt [je] ook vervelend. Iemand heeft inzage in alles van jou qua papieren. Het doet iets met je (...) dat soort gevoelens kan leiden dat je je wel schaamt. Ja, en ook met name [over] hoe je er in bent gekomen, hoe je er in bent beland.

Verskillende respondenten ervaren schaamte wanneer zij met hun tassen onderweg zijn naar de voedselbank of wanneer zij bij de voedselbank in de rij staan. Onderweg naar de voedselbank verschuilt een vrouw zich achter auto's om niet herkend te worden. Een andere vrouw verbergt dat ze voedselbankklant is door haar manier van kleden:

Wij houden dat voor de buitenwereld schijn. Dus ik kan met mijn leuke jurk van Zeeman en mijn mooie bloesje [me] toch op zo'n manier kleden. Kijk als iemand me nu op straat ziet met mijn zonnebril van vier euro van V&D dan zie ik er toch hartstikke mooi uit? Niemand zou denken: ze loopt bij de voedselbank.

De vooraf bepaalde inhoud van het voedselpakket, waarbij de klanten geen keuze gelaten wordt, werkt ook beschamend: "Als ik daar binnen ben dan wil ik echt zo snel weg. Ik wil dat niemand mij ziet. Je moet gewoon iets nemen wat je niet wilt".

Ook buiten de context van de voedselbank ervaren verschillende voedselbankklanten beperkingen om te voorzien in voedsel en andere consumptieartikelen.

### **Schaamte door gebrek aan consumptiemogelijkheden**

Verskillende respondenten benoemen gevoelens van schaamte omdat zij zich beperkt voelen om te kunnen kopen waar zij behoefte aan hebben en wat ze gewend waren te kunnen kopen. Zo beschrijft een man dat hij zich schaamde omdat hij zijn eten niet kon kopen bij de supermarkt, maar moest stelen. Voor hem bood het voedselpakket een oplossing. Twee andere mannen benoemen dat zij zich schamen omdat zij geen nieuwe schoenen of meubilair kunnen kopen. Tijdens een interview laat een man beschaamd zijn gympen zien, die hij op straat heeft gevonden. Hij vertelt:

Ter vergelijking met vroeger, ik keek naar schoenen en dacht hoeveel is dit? Oké die zijn in de aanbieding. Dan heb ik mooie schoenen. Vier, vijf, zes, tien schoenen thuis. Als ik nu in de winkel kijk naar een vitrine. Dan (...) zie ik de schoenen zoals een paleis.

Verskillende respondenten geven aan activiteiten niet meer te kunnen betalen die zij eerder wel ondernamen. Een vrouw vertelt dat zij zich hiervoor schaamt: "Het is een soort van psychologische ding dat je alles kon doen en op een bepaald moment niet meer dan".

## CONCLUSIES

Vanuit bevindingen uit een kwalitatieve studie naar voedselbankklanten in Amsterdam is in dit artikel meer inzicht geboden in het psychologisch lijden door een gebrek aan geld en de ervaring van schaamte.

Kenmerkend voor voedselbankklanten is dat zij kampen met financiële problemen en dat een groot deel lichamelijke en geestelijke gezondheidsproblemen heeft. In relatie tot de ervaring van geldgebrek benoemen de voedselbankklanten uit onze studie dat zij last hebben van stress, slapeloosheid, angst, paniek en depressieve gevoelens of somberheid. In reactie op dit psychologisch lijden laten zij de post ongeopend, nemen de telefoon niet meer op of verdoven zij zich met bijvoorbeeld alcohol. Alle respondenten uit onze studie moeten zien rond te komen met een zeer beperkt budget. Zij moeten veel moeite doen om in eerste levensbehoeften te voorzien, zoals voeding en kleding. Luxe consumptiegoederen of het ondernemen van activiteiten vallen al helemaal buiten het budget. Hierdoor neemt de mogelijkheid voor een sociaal leven af en zeggen sommigen vrienden kwijt te raken. Een aantal respondenten is volledig afhankelijk van het voedselpakket en de hulp van de sociale omgeving.

Tijdens de interviews uitten veel voedselbankklanten dat zij schaamte ervaren. Wij onderscheiden drie categorieën oorzaken waaraan de schaamte gerelateerd kan worden. Ten eerste ontstaat schaamte in relatie tot het stigma dat aan de status "voedselbankklant" kleeft. De sociale betekenis die de voedselbankklant zelf geeft aan dit "stempel" lijkt afhankelijk te zijn van culturele waarden, of normen in de sociale omgeving. Wij vonden dat respondenten zich bewust zijn van dit stigma en hiernaar handelen. Sommige voedselbankklanten verbergen dat zij voedselbankklant zijn of willen zich niet vergelijken met de andere voedselbankklant, die meer problemen of schuld zouden hebben. Ten tweede is schaamte te relateren aan de werkwijze van de voedselbank. Respondenten ervaren schaamte bij het intakegesprek, wanneer zij met hun tassen onderweg zijn naar de voedselbank, wanneer zij in de rij staan of omdat zij geen keuze hebben qua producten. Ten derde vonden wij dat het gebrek aan consumptiemogelijkheden gepaard gaat met gevoelens van schaamte. Respondenten geven aan levensmiddelen, kleding en activiteiten niet te kunnen betalen.

Het “voedselbankklant zijn” zien wij, evenals Van der Horst *et al.* (2014), als sociaal geconstrueerd. De betekenis die de voedselbankklant geeft aan het “stempel” kan echter verschillend zijn. De manier waarop de voedselbank opereert kan schaamte versterken, door de wijze waarop klanten zich bejegend voelen. Door afhankelijk te zijn van de voedselbank is de keuze afgenomen om een eigen maaltijd samen te stellen. Dit kan, zoals Hamelin *et al.* (2002) stellen, het gevoel teweeg brengen geen controle over de situatie te hebben. Tarasuk en Eakin (2005) stellen dat voedselbankklanten niet kunnen participeren in het gebruikelijke voedseldistributiesysteem. Zij kunnen niet op de gangbare manier hun voedsel kopen, maar zijn afhankelijk van wat voedselbanken hen geven. Het onvermogen om aan te sluiten bij de sociaal gewenste consumptiepatronen, brengt ook een gevoel “buiten de samenleving” te staan en schaamte teweeg.

Sommige respondenten willen niet herkend worden als voedselbankklant, maar door de fysieke aanwezigheid bij de voedselbank ontkomen zij hier niet aan. Eenmaal behorende tot deze categorie, distantiëren enkele voedselbankklanten zich van de anderen. Tijdens de interviews komt tevens naar voren dat voedselbankklanten hun eigen situatie als minder erg zien dan die van anderen. Dit relativeren of afstand nemen van anderen kunnen we zien als “othering” en “poverty talk” (Chase & Walker, 2012; Shildrick & MacDonald, 2013). Het is ook een strategie om waardigheid en respect te behouden en de schaamte te verminderen, zoals Chase & Walker (2012) beschrijven. Zij waarschuwen er wel voor dat hoewel hierdoor de schaamte op individueel niveau afneemt, de onderlinge solidariteit ook vermindert.

### **Reflectie op het onderzoek**

In deze studie geven wij geen beeld van de “objectieve” situatie, maar gaan wij ervan uit dat de werkelijkheid anders beleefd kan worden dan objectief het geval kan zijn. De meerwaarde van het verrichten van kwalitatief onderzoek, waarbij de “actor’s point of view” centraal staat, is dat het meer verdiepend inzicht kan bieden in de beleving van de situatie en de manier waarop de actoren hiermee omgaan.

Dit onderzoek kent een aantal beperkingen. Ten eerste zijn de bevindingen van deze studie niet representatief voor alle voedselbankklanten in Amsterdam. Evenmin zijn de bevindingen generaliseerbaar naar de totale populatie voedselbankklanten in Nederland. Een tweede beperking van het onderzoek is dat de interviews afgenomen zijn op één moment. Zowel de situatie als de stemming van mensen is echter niet statisch. Bij een vervolgonderzoek zou het interessant zijn om voedselbankklanten gedurende een langere periode te volgen.



De interviews maakten veel indruk op ons als onderzoekers vanwege de schrijnende situaties waarin sommige respondenten zich bevinden. Vooral de uitzichtloosheid, de frustraties en de machteloosheid hebben ons geraakt. Bij het verrichten van onderzoek naar een populatie met dergelijke problematiek, komen vanzelf ook ethische dilemma's naar voren. Wat doe je als een respondent zegt het niet meer te zien zitten of een einde aan zijn leven te willen maken? Kun je "ingrijpen" als je merkt dat mensen er zonder hulp niet meer uitkomen? Tijdens dit onderzoek kwam het regelmatig voor dat wij situaties troffen die wij zorgwekkend vonden, of waardoor respondenten verder in de problemen zouden kunnen komen. Wanneer dit gebeurde, is er telkens door de onderzoekers overlegd of, en zo ja, hoe in te grijpen. Ook is na het afnemen van interviews veelvuldig contact geweest tussen de onderzoekers onderling om de soms moeilijke ervaringen te delen.

### **AANBEVELINGEN VOOR DE PRAKTIJK**

Voedselbankklanten ervaren schaamte in de context van voedselhulp maar ook door hun positie binnen de samenleving. Schaamte kan belemmerend zijn om hulp te vragen, bij bijvoorbeeld het maatschappelijk werk of bij de schuldhulpverlening. Tevens kan schaamte en psychologisch lijden het volhouden van een langdurig schuldhulptraject bemoeilijken. Angst kan er toe leiden dat mensen bovendien de post niet openen, waardoor schulden kunnen oplopen. Door het verminderde vermogen om aan activiteiten deel te nemen kunnen voedselbankklanten sociaal geïsoleerd raken. Voedselbanken zouden kunnen fungeren als vindplaatsen van mensen in nood die niet in contact zijn met hulpverlening. Naar voorbeeld van België kan er vanuit de voedselbanken tevens gewerkt worden aan activering. Er kan nagedacht worden over de aanwezigheid van een maatschappelijk werker of schuldhulpverlener bij de voedselbank. Wat ons betreft is daarbij van belang om rekening te houden met bijvoorbeeld stress of schaamtegevoelens, die de betrokkene ervaart. De hulpverlener kan het vertrouwen winnen door een dialoog aan te gaan vanuit een gelijkwaardige houding. Ten eerste kan de cliënt zich dan serieus genomen voelen en makkelijker over zijn/haar schaamte heen stappen om hulp te accepteren. Ten tweede kunnen belemmeringen, die invloed hebben op het zetten van verdere stappen om de situatie te verbeteren, naar voren komen en weggenomen worden.

Tegelijkertijd doen wij de aanbeveling om ook binnen de praktijk van voedselbanken in bijvoorbeeld België te kijken of er mogelijkheden zijn om meer "menswaardige voedselhulp" (Driessens *et al.*, 2012) te bieden. Wij denken bijvoorbeeld aan het bieden van meer keuzevrijheid bij de voedselbankklant, maar ook het creëren van een omgeving waar mensen

HILLE HOOGLAND, JONATHAN BERG

zich welkom voelen en er ontmoeting plaats kan vinden. Te denken is ook aan een ander voedseldistributiesysteem waar geen speciale plekken zijn waar “arme mensen” hun eten moeten halen. Een alternatief zou een sociale supermarkt kunnen zijn, waar de overschotten van de levensmiddelenindustrie tegens gereduceerde prijzen door iedereen kunnen worden gekocht. Door geen criteria te stellen wordt voorkomen dat mensen als aparte sociale categorie bestempeld en behandeld worden.

Beeldvorming over armen en over voedselbankklanten is hardnekkig. Het is aan te bevelen om regelmatig te reflecteren en stil te staan bij de beelden die wij in Nederland hebben over “de voedselbankklanten” of “de armen”. In hoeverre is dit beeld vrij van vooroordelen en welke invloed heeft dit op ons handelen als professionals in relatie tot mensen die in armoede verkeren?

## ACKNOWLEDGEMENTS

Dit artikel is gebaseerd op een eerste deelstudie van een promotieonderzoek, dat mede mogelijk gemaakt wordt door: Oranje Fonds, Delta Lloyd Foundation, Skanfonds, R.C. Maagdenhuis en RCOAK.

## NOTEN

- 1 De Op Eigen Kracht training is in 2007 ontwikkeld vanuit de Voedselbank Amsterdam. Vanaf 2013 is de training onderdeel van De Regenboog Groep. Voor meer informatie zie [www.deregenboog.org](http://www.deregenboog.org).
- 2 De landelijke criteria zijn na te lezen op <http://www.voedselbankennederland.nl/nl/criteria-om-in-aanmerking-te-komen-voor-pakket.html>

## REFERENTIES

- Chase, E., & Walker, R. (2012). The co-construction of shame in the context of poverty: Beyond a threat to the social bond. *Sociology*, 47(4), 739–754. DOI: 10.1177/0038038512453796.
- Dessain, L., Gent, M. J. van, Kroon, P., Langendijk, F., & Waveren, B. van (2006). *Klantenanalyse Voedselbanken. Regioplanpublicatienummer 1398* [Client analysis Foodbanks]. Amsterdam: Regioplan.
- Driessens, K., Hubert, H., Franssen, A., Belleflamme, C., Chaidro, A., Depauw, J., & Darquenne, R. (2012). *Actie-onderzoek naar de integrerende en activerende mogelijkheden van*

- voedselbedeling door het actief betrekken van gebruikers* [Action research on integrational and activating possibilities of foodbanks through actively involving clients]. Brussel: POD Maatschappelijke Integratie.
- Garthwaite, K. A., Collins, P. J., & Bamba, C. (2015). Food for thought: An ethnographic study of negotiating ill health and food insecurity in a UK foodbank. *Social Science & Medicine*, *132*, 38–44. DOI: 10.1016/j.socsimed.2015.03.019.
- Hamelin, A. M., Beaudry, M., & Habicht, J. P. (2002). Characterization of household food insecurity in Quebec: Food and feelings. *Social Science and Medicine*, *52*, 119–132.
- Horst, H. van der, Pascucci, S., & Bol, W. (2014). The “dark side” of food banks? Exploring emotional responses of food bank receivers in the Netherlands. *British Food Journal*, *116*(9), 1506–1520. DOI: 10.1108/bfj-02-2014-0081.
- Kromhout, M., & Doorn, L. van (2013). *Voedselbanken in Utrecht. Deelnemers in beeld* [Foodbanks in Utrecht. A vision on clients]. Utrecht: Hogeschool Utrecht.
- Netzer, J. E., Dijkstra, S. C., Visser, M., & Brouwer, I. A. (2014). Food insecurity among Dutch food bank recipients: A cross-sectional study. *BMJ Open*, *4*, 1–8. DOI: 10.1136/bmjopen-2013-004657.
- Saldaña, J. (2009). *The Coding Manual for Qualitative Researchers*. SAGE Publications: London.
- Shildrick, S., & MacDonald, R. (2013). Poverty talk: How people experiencing poverty deny their poverty and why they blame “the poor”. *The Sociological Review*, *61*, 285–303. DOI: 10.1111/1467-954x.12018.
- Starkey, L. J., Kuhnlein, H. V., & Gray-Donald, K. (1998). Food bank users: Socio-demographic and nutritional characteristics. *Canadian Medical Association*, *158*(9), 1143–1149.
- Sutton, E., Pemberton, S., Fahmy, E., & Tamiya, Y. (2014). Stigma, shame and the experience of poverty in Japan and the United Kingdom. *Social Policy & Society*, *13*(1), 143–154. DOI: 10.1017/S14746413000419.
- Tarasuk, V. (2005). Household Food Insecurity in Canada. *Topics in Clinical Nutrition*, *20*(4), 299–312.
- Tarasuk, V., & Eakin, J. M. (2005). Food assistance through “surplus food”: Insights from an ethnographic study of food bank work. *Agriculture and Human Values*, *22*, 177–186. DOI: 10.1007/s10460-004-8277-x.
- Voedselbanken Nederland (2014). *Factsheet Voedselbanken 311214* [Factsheet Foodbanks]. Retrieved 27 September, 2015, from <http://voedselbankennederland.nl/download.php?f=factsheet-voedselbanken-311214-def.pdf>
- Vozoris, N. T., & Tarasuk, V. S. (2003). Household food insufficiency is associated with poorer health. *American Society for Nutritional Sciences*, *133*(1), 120–126.