

DE SOCIALE KRUIDENIER: EEN VERSLAG VAN 2017



Januari 2018

De Sociale Kruidenier is een initiatief van de Protestantse Diaconie Amsterdam



Inhoudsopgave

Inleiding	1
Resultaten	2
<i>Trainingsaanbod</i>	2
<i>Financieel inloopspreekuur</i>	3
<i>Vrijwilligers</i>	3
Plannen voor 2018	4
<i>Intake-aanpak verder ontwikkelen</i>	4
<i>Nieuwe samenwerkingen</i>	5
<i>Uitbreidingsplannen</i>	5
De Ark	5
Kleiklooster	6

Inleiding

De Sociale Kruidenier is een winkel en ontmoetingsplaats voor Amsterdammers in armoede: op vertoon van een inschrijvingsbewijs van de Voedselbank¹ ontvangen mensen bij de Sociale Kruidenier een maandelijks winkeltegoed. De winkel biedt een basisaanbod van non-food en lang houdbare producten, waarbij klanten zelf kunnen kiezen waar zij behoefte aan hebben en waarvoor ze een eigen bijdrage betalen van 30% van de winkelprijs. Het overige bedrag wordt van het winkeltegoed afgehaald. Wij geloven dat de keuzevrijheid en wederkerigheid die centraal staan in het winkelmodel, bijdragen aan een gevoel van waardigheid van de persoon in armoede. Naast Voedselbank klanten bezoekt ook een deel van de bezoekers van het Wereldhuis² de winkel, een project van de Protestantse Diaconie voor ongedocumenteerden.

De visie van de Sociale Kruidenier is dat onze winkel een middel is om armoede te helpen bestrijden. Onze missie is om klanten te activeren en een stap te laten maken uit hun situatie van armoede. En dan gaat het niet alleen om de economische schaarste, maar ook om de sociale problematiek rondom armoede: klanten van de Sociale Kruidenier komen in aanraking met het flankerende aanbod van cursussen en trainingen gericht op o.a. financiële zelfredzaamheid. We willen bovendien dat de winkel een plek is waar mensen zich welkom voelen, waar een luisterend oor is of iemand even op adem kan komen. Dat er ruimte, veiligheid en respect is voor het verhaal van ieder persoon en op een zorgvuldige manier wordt aangesloten bij wat iemand nodig heeft. Door middel van een uitgebreid kennismakingsgesprek proberen we deze behoefte in kaart te brengen en klanten waar mogelijk door te verwijzen naar trainingen of bijvoorbeeld vrijwilligerswerk.

In het dossier 'Wat werkt in de aanpak van armoede' heeft onderzoeksbureau Movisie beschreven welke aanpak het meest effectief is gebleken aan de hand van impact op een viertal factoren: psychologisch, sociaal, maatschappelijk en economisch kapitaal³. Het model van de Sociale Kruidenier richt zich met name op het versterken van het economisch kapitaal (hulp en/of doorverwijzing bij financiële of juridische problematiek), sociaal kapitaal (gesprek aan de koffietafel, lotgenotencontact via cursussen en doorverwijzing naar maatjesprojecten) en psychologisch kapitaal (welkom voelen, wederkerigheid, op zoek gaan naar klanten hun kwaliteiten).

In 2017 hebben we ons onder andere gericht op het verkennen van mogelijke nieuwe winkellocaties in Amsterdam, ontwikkelen en uitvoeren van zogenaamde kennismakingsgesprekken om de doelgroep beter te kunnen ondersteunen waar nodig en netwerk (industrie) uitbreiden en mogelijkheden verkennen met het oog op donatie van winkelproducten en scherpere inkoop en toewerken naar sterker businessmodel. Daarover, en over de plannen voor 2018, leest u meer in dit verslag.



Wederkerigheid staat centraal bij de Sociale Kruidenier

¹ <http://www.amsterdam.voedselbank.org/>

² <http://www.diaconie.org/projecten/wereldhuis>

³ Wat werkt bij de aanpak van Armoede; Movisie (2016)

Resultaten in 2017

In maart 2016 opende de Sociale Kruidenier aan de Nieuwe Herengracht (hierna genoemd: locatie Centrum) haar deuren. De resultaten na anderhalf jaar draaien zijn als volgt:

- Tweewekelijks opent de winkel (woensdag en vrijdag 13:00 tot 17:00 uur) met een gegarandeerd basisaanbod van lang houdbare en non-food producten die we tegen 30% van de reguliere winkelprijs aanbieden. De Sociale Kruidenier locatie Centrum draaide in 2017 ongeveer 50.000 euro omzetwaarde;
- 391 ingeschreven (Voedselbank en Wereldhuis) klanten vanuit heel Amsterdam die gemiddeld twee keer per maand de Sociale Kruidenier bezoeken. In 2017 bezochten gemiddeld 100 klanten per week de Sociale Kruidenier. Hierbij werd het wekelijks spreekuur 'Grip op je Geld' wekelijks door gemiddeld 8 klanten en andere bezoekers geraadpleegd;
- Productwerving komt op gang: de Sociale Kruidenier ontvangt donaties o.a. via de Voedselbank Amsterdam (non-food), Amilah Food (halal vleeswaren), wervingsacties i.s.m. Amsterdamse kerken en supermarkten. Met deze donaties is het in een deel van 2017 gelukt om quitte te draaien op inkoop (m.a.w. het verlies wat we draaien op de ingekochte producten die we voor 30% van de prijs verkopen);
- Er is een werkend systeem ontwikkeld voor de transport van goederen door een team vrijwilligers (o.a. Piaggio aangekocht voor de transport binnen Amsterdam). Wel blijft de locatie in het centrum logistiek onhandig voor grote partijen;
- Eind november 2017 opende de 2^e vestiging van de Sociale Kruidenier (locatie Noord) in de Ark⁴ in Amsterdam Noord, gericht op klanten van de Voedselbank ingeschreven in het stadsdeel Noord. Inmiddels hebben 53 huishoudens zich aangemeld bij de Sociale Kruidenier in Noord. Met de opening van deze locatie, willen wij ons aanbod dichterbij de doelgroep brengen;
- Er is landelijke samenwerking met andere sociale supermarkten⁵, onder andere VoedselLoket Almere en Supersociaal Helmond in de vorm van het Netwerk Sociale Supers. Inzet van een winkelformule in het kader van armoedebestrijding is in opkomst⁶: samen staan we sterker en leren we van elkaar. Eens in de zes weken komen we samen en maken plannen om gezamenlijk te gaan inkopen om zo kosten te besparen op de goederenstroom. Ook zijn er plannen gemaakt om samen te investeren in een kassasysteem, waardoor gezamenlijk inkopen makkelijker wordt in de toekomst. Daarnaast wisselen we tips & tricks met elkaar uit, inspireren we elkaar (bezoeken steeds een andere locatie) en nodigen we steeds nieuwe sociale supermarkten uit om onderdeel te worden van onze club.
- In het kader van Experiment Eenzaamheid van de Gemeente Amsterdam, hebben we onze intake-aanpak uitgebreid en verder ontwikkelt: bij inschrijving van nieuwe klanten gaan we in gesprek over a. wat zou u graag willen in uw situatie b. waar bent u goed in en c. heeft u een sociaal netwerk om u heen? We hebben in 2017 zo'n 35 gesprekken gevoerd en de ervaring is dat er veel informatie naar boven komt (waar mensen tegenaan lopen en waar ze behoefte aan hebben). De meesten zijn doorverwezen naar Grip op je Geld, ook is er bijvoorbeeld een vrijwilliger uitgekomen die binnenkort een naaicursus gaat starten in de Sociale Kruidenier.

⁴ <http://www.socialekruidenier.nl/locations/amsterdam-noord>

⁵ <http://netwerksocialesupers.nl/>

⁶ <https://www.volkskrant.nl/economie/bij-voedselbank-de-luxe-krijgt-u-geen-voorgekauwd-mandje-a4498549/>

Trainingsaanbod voor klanten van de Sociale Kruidenier gerealiseerd per 31 oktober 2016

- Er zijn vier Op Eigen Kracht trainingen⁷ (Regenbooggroep) geweest waarbij gemiddeld 10 deelnemers de training doorliepen.
- Werken aan je Toekomst (Regenbooggroep). Deze training is tweemaal gegeven aan gemiddeld 8 deelnemers.
- Gezond Kopen Gezond Koken (vanuit de GGD, onder leiding van een diëtist). Deze training is gegeven aan 12 deelnemers.
- Naaicursus voor beginners (en tweemaal een introductiecursus naaien) aan 12 deelnemers.
- Training Bewegen en Stressvermindering (puntP) aan 5 deelnemers.



Deelnemers Op Eigen Kracht (locatie Sociale Kruidenier) training ontvangen een certificaat, juni 2017

Financieel inloopspreekuur

Het financieel inloopspreekuur Grip op je Geld⁸ loopt goed. We kunnen cliënten met diverse financiële of juridische vragen doorverwijzen naar de medewerkers van het inloopspreekuur, die op woensdag tussen 14:00 en 16:00 uur in de winkel aanwezig zijn. Wekelijks komen er zo'n 8 hulpvragen binnen.

Vrijwilligers

De winkel wordt gedraaid door vrijwilligers. Er zijn op dit moment 15 vrijwilligers betrokken bij de Sociale Kruidenier, deels afkomstig uit de doelgroep zelf. De vrijwilligers hebben in juni 2017 een training gevolgd over omgaan met kwetsbare klanten, onder leiding van de Vrijwilligersacademie. De vrijwilligers worden ingezet voor de intake van nieuwe klanten (alleen met VOG), achter de kassa en voor de aanvulling & transport van goederen. Er is een coördinator die het team vrijwilligers aanstuurt (o.a. door een opening en sluiting van de dag).



Lunch en dagopening met het team vrijwilligers van de Sociale Kruidenier, oktober 2017

⁷ <https://www.deregenboog.org/op-eigen-kracht-training-voor-wie-even-weinig-te-besteden-heeft>

⁸ <http://gripopjegeld.org/>

Plannen voor 2018

Al deze werkzaamheden zullen we in 2018 gaan doorzetten en waar nodig uitbreiden. Omdat er veel animo voor onze winkel en de trainingen is vanuit heel Amsterdam, maar mensen vaak een stuk moeten reizen (met de bijbehorende reiskosten!) zijn we gaan nadenken over uitbreiding. De verdere uitbreidingsplannen in de loop van 2018 gaan realiseren. Ook willen we meer gaan focussen op het intake-moment: om daadwerkelijk een plek te creëren waar we klanten kunnen helpen een stap te maken uit hun situatie.

Intake-aanpak verder ontwikkelen

De Sociale Kruidenier wil aansluiten bij dat wat mensen nodig hebben om weer een stap verder te komen. Door de intake meer te benutten kunnen we dit concreet maken: we weten per individu beter wat hij/zij nodig heeft, zodat we daarin kunnen bieden wat voor een volgende stap nodig is. De intake is het moment dat we de klant sowieso spreken en waarbij we de mogelijkheid en tijd hebben om door te vragen. De rol die wij als Sociale Kruidenier hierin hebben is: signaleren, doorvragen, doorverwijzen (naar ons of ander aanbod of andere organisaties) en – waar het kan – dingen mogelijk maken (denk aan een training of cursus).

Om de betrokkenheid op onze klanten te vergroten willen we in 2018 onze intake-aanpak verder ontwikkelen. We willen hiermee het volgende bereiken:

- Vroeg signaleren van eenzaamheid: knelpunten en kansen naar boven halen op het moment dat mensen bij ons klant worden;
- Daar zelf op inzetten via ons eigen flankerend aanbod (waaronder Op Eigen Kracht training en financieel spreekuur Grip op je Geld);
- Eigenwaarde vergroten door de kracht van mensen in te zetten voor andere klanten (bijvoorbeeld: een voormalig kapper die weer knipbeurten aanbiedt);
- Samenwerking en doorverwijzing naar andere partijen, zodat het netwerk van klanten ontwikkeld en gekoppeld worden aan andere projecten (bijvoorbeeld: maatjesproject van de Regenbooggroep).

In 2017 is, in het kader van het Experiment Eenzaamheid, een team samengesteld van intake-vrijwilligers. We willen deze vrijwilligers in 2018 nog beter gaan toerusten voor hun werkzaamheden. Zij volgen hiervoor een training waarbij ze onder meer informatie krijgen over het type problemen dat ze tegen kunnen komen, de sociale kaart van Amsterdam en de verschillende regelingen van de gemeente voor minima. Dit alles om – naast een luisterend oor - goede doorverwijzing te kunnen garanderen voor onze klanten. Voor deze aanpak werken we samen met diverse partners: Voedselbank Amsterdam, de Omslag (Groene Golf), Punt P, Grip op je geld (budgetadvies vanuit MEE, Humanitas, de Regenbooggroep en Centram), Gemeente Amsterdam, Burennetwerk, Bureau Straatjurist, Op Eigen Kracht (de Regenbooggroep), Stichting Present, Cordaan – de Buren. Als een resultaat van deze zoals beschreven in het plan, verwachten we in 2018 meer klanten (locatie Centrum) te gaan doorverwijzen naar de cursussen en het financieel spreekuur. We verwachten zo meer klanten te bereiken en door te verwijzen 'op maat'; het aantal deelnemers aan ons trainingsaanbod zal naar verwachting met 20-30% toenemen:

- Dit komt neer op 1-2 extra trainingen Op Eigen Kracht (Regenbooggroep) á 10 deelnemers in 2018: van 40 naar 50-60 deelnemers;
- 2-3 extra hulpvragen per week over 2018 voor het financieel spreekuur Grip op je Geld: van 8 naar 10 hulpvragen per week.

Nieuwe samenwerkingen

Qua productwerving hopen we steeds meer kosten te kunnen gaan dekken door samenwerkingen met fabrikanten die tegen inkoopprijs of middels donaties (rest)producten aan ons kunnen leveren. Doordat de Sociale Kruidenier een kleine bijdrage vraagt aan de klant (30% van de prijs), is ons concept voor deze partijen interessant; de producten worden namelijk niet gratis weggegeven en daarmee niet volledig waardeloos. Op dit moment zijn we hierover in gesprek met twee partijen. Het streven is om qua inkoop quitte te draaien; hiervoor willen we in 2018 de eerste stappen gaan zetten.



Donatie voor de Sociale Kruidenier van het bedrijf 'Oliehoorn', november 2017

Uitbreidingsplannen

Op dit moment is de Sociale Kruidenier gevestigd op twee locaties in Amsterdam: locatie Centrum (Nieuwe Herengracht) en locatie Noord (Aakstraat 60) en komen onze klanten uit heel Amsterdam. De Sociale Kruidenier wil in 2018 ook gaan uitbreiden naar Zuidoost (het Kleiklooster), een stadsdeel waar armoede tevens hoog scoort⁹. Zo wordt het aanbod aan ontmoeting en doorverwijzing van de Sociale Kruidenier dichterbij de doelgroep gebracht, wordt het gebruik effectiever, de binding met de klant directer en persoonlijker. Bovendien gaan doorverwijzing en activering naar netwerkpartners sneller en directer. Door de uitbreiding van de winkel naar de stadsdelen Noord (eind 2017) en Zuidoost (midden 2018), verwachten wij in totaal zo'n 150 extra klanten te bereiken: hiermee komt het beoogde klantenaantal in 2018 op circa 550 huishoudens. Dit is gebaseerd op het deel van de mensen dat wij dit moment bereiken (locatie Centrum) van het totaal aantal huishoudens dat geregistreerd staat bij de Voedselbank Amsterdam: dit is zo'n 30% (ruim 400 Sociale Kruidenier klanten van de +/- 1250 Voedselbank klanten).

De Ark

De Protestantse gemeente de Ark¹⁰ ontwikkelt een diaconaal centrum, waar het concept van de Sociale Kruidenier goed binnen zou passen. Deze kerk wil een sociale rol vervullen in de buurt en een programmering opzetten voor ondersteuning van buurtbewoners. De Ark wil met de Sociale Kruidenier een sociale partner worden in het netwerk in de buurt. De nieuwe Sociale Kruidenier in de Ark (locatie Noord) is eind november 2017 geopend.

⁹ Armoede in Amsterdam; OIS, gemeente Amsterdam (2014)

¹⁰ <http://www.arkmiddennoord.nl/>

Kleiklooster

In Amsterdam Zuidoost gaan we samenwerken met het Kleiklooster¹¹, een leefgemeenschap gesitueerd op een centrale plek in Amsterdam Zuidoost. Het concept van de Sociale Kruidenier past goed binnen de visie van het Kleiklooster: zij willen graag op een positieve manier aanwezig zijn in de buurt en hulp bieden aan mensen waar dit nodig is. De nieuwe Sociale Kruidenier in het Kleiklooster (locatie Zuidoost) wordt verwacht begin 2018.

In de komende periode zetten we een aantal stappen om de uitbreiding verder te realiseren:

- De ruimte in het Kleiklooster moet geschikt worden gemaakt voor de Sociale Kruidenier. Het ontwerp hiervoor is ontwikkeld door interieurarchitect Joanne Zwart¹². De verbouwing zal in de loop van 2018 plaatsvinden.
- In het kader van de uitbreiding hebben we besloten met een nieuw kassasysteem te gaan werken. Hiermee wordt het makkelijker zowel de klantgegevens als de in- en uitgaande producten te monitoren. Met dit systeem kunnen we een uitdraai maken wat er per winkellocatie is verkocht; deze producten kunnen vervolgens vanuit de opslaglocatie (locatie Centrum) naar Noord en Zuidoost worden gebracht.
- Het werven en trainen van vrijwilligers voor de nieuwe locaties
 - In totaal zullen er naar verwachting circa 25 vrijwilligers voor de Sociale Kruidenier werken in 2018. Voor de Sociale Kruidenier (locatie centrum) werken op dit moment 15 vrijwilligers. Met de opening van 2 nieuwe vestigingen komen hier minimaal 12 vrijwilligers bij. Hiervoor zijn de eerste stappen al gemaakt: er hebben zich 6 vrijwilligers aangemeld die mee willen draaien in de nieuwe kruideniers.
- Bevoorrading van de nieuwe locaties vanuit de Sociale Kruidenier locatie Centrum.

¹¹ <http://kleiklooster.nl/>

¹² <http://joannezwart.nl/>