

Gedragsprotocol voor klanten van de Tilburgse Voedselbank

Vastgesteld d.d. 9 juni 2026

Samen zorgen we voor een prettige en veilige omgeving

Bij de Voedselbank willen we dat iedereen zich welkom, veilig en met respect behandeld voelt. Daarom vragen we alle klanten om zich aan onderstaande afspraken te houden.

1. Respectvol omgaan met elkaar

- Behandel onze medewerkers en andere klanten vriendelijk en met respect.
- Schelden, discriminatie, intimidatie, bedreiging of geweld accepteren wij niet.
- Volg altijd de aanwijzingen van onze medewerkers op. Dat geldt voor de medewerkers van het klantenteam (balie & intake), de winkelmedewerkers en de hosts die buiten staan en zorgen voor de verkeersveiligheid en parkeeraanwijzingen geven.

2. Aanmelding en bezoek aan de Voedselbank

- Om boodschappen te kunnen doen moet je ingeschreven staan bij de Voedselbank.
- Geef veranderingen in je gezinssituatie door aan het Klantenteam.
- Je krijgt een vast moment in de week om boodschappen te doen.
- Neem altijd je Voedselbankpas en een geldig legitimatiebewijs mee.
- Kom op tijd. Als je te laat bent, kunnen we je mogelijk niet meer helpen.
- Ben je niet aanwezig wanneer je aan de beurt bent, dan gaat je beurt voorbij.
- Kom je 3 keer niet zonder je af te melden, dan stopt de voedselhulp.
- Heb je geen voedselhulp meer nodig? Laat dit weten aan het Klantenteam.
- Jongeren onder de 18 jaar mogen niet zelfstandig boodschappen doen.

3. Wachten en privacy

- Wacht rustig op je beurt en houd rekening met anderen.
- Respecteer de privacy van andere klanten. Vraag niet naar persoonlijke informatie of naar wat anderen ontvangen.
- Telefoneren in de winkel of wachtruimte is niet toegestaan. Wil je bellen? Doe dit dan buiten.
- Je mag op je telefoon spelletjes spelen, maar zonder geluid.
- Het maken van foto's, filmpjes of geluidsopnamen in de winkel en de hal is niet toegestaan.
- Voor de veiligheid van eenieder hangen er diverse camera's en bij incidenten worden de camerabeelden gebruikt.

4. Verdeling van voedsel

- Het beschikbare voedsel wordt verdeeld op basis van voorraad en gezinsgrootte.
- Neem alleen mee waar je recht op hebt.
- Het ruilen of verkopen van ontvangen producten is niet toegestaan.

5. Gezondheid en hygiëne

- Houd je aan de hygiëne- en veiligheidsregels.
- Ben je ziek of heb je klachten van een besmettelijke ziekte? Kom dan niet naar de Voedselbank. Laat indien mogelijk iemand anders je boodschappen ophalen. Geef dit vooraf door aan het Klantenteam.

6. Alcohol, drugs en roken

- Alcohol en drugs zijn verboden in de winkel en op het terrein van de Voedselbank.
- Ben je zichtbaar onder invloed? Dan kun je die dag geen boodschappen doen.
- Roken mag alleen buiten het terrein van de Voedselbank.

7. Wat gebeurt er bij overtreding van de regels?

Wanneer afspraken niet worden nagekomen, kunnen de volgende maatregelen worden genomen:

- Een mondelinge waarschuwing. Deze wordt gegeven door de dagcoördinator van de winkel en vastgelegd door het klantenteam.
- Een schriftelijke waarschuwing van het bestuur.
- Tijdelijke uitsluiting van winkelen bij de Voedselbank. Krijg je na twee waarschuwingen een derde waarschuwing, dan mag je niet verder winkelen en word je voor die week en de twee weken daarna uitgesloten van winkelen.
- Definitieve uitsluiting bij ernstig wangedrag, bedreiging en/of geweld. Deze wordt medegedeeld door een bestuurslid en schriftelijk bevestigd door het bestuur.
- In geval van ernstige situaties in of in de nabije omgeving van de Voedselbank kan aangifte worden gedaan bij de politie.

8. Klachten of problemen

Heb je een klacht, vraag of probleem? Bespreek dit rustig met de dagcoördinator of gebruik het officiële klachtenformulier. We nemen iedere melding serieus.

Bedankt voor je medewerking.

Het bestuur van de Tilburgse Voedselbank

Praktische informatie

- Neem zelf boodschappentassen mee.
- Alleen klanten mogen de winkel in. Kinderen wachten in de speelhoek.
- Kleine kinderen mogen in een winkelwagen zitten.
- Kun je zelf niet komen? Dan mag iemand anders boodschappen voor je doen. Geef dit vooraf door aan het Klantenteam en geef je pasje mee.
- Kun je niet op het afgesproken tijdstip komen? Meld dit dan op tijd bij het Klantenteam.

Informatie voor gezinnen met kinderen

- Iedere 5 weken zijn er luiers of vouchers voor kinderen tot 4 jaar.
- Voor kinderen tot 2 jaar zijn er babyvoeding en verzorgingsproducten beschikbaar.
- Kinderen tot 18 jaar ontvangen rond hun verjaardag een pakket van Stichting Jarige Job.

Extra ondersteuning

Met je Voedselbankpas kun je ook gebruikmaken van andere organisaties:

- La Poubelle – gratis kleding en kleine huishoudelijke artikelen.
- Speelgoedbank Tilburg – gratis speelgoed.
- Quiet – meerdere keren per jaar gratis gebruik van diensten of producten.
- Stichting Leergeld Tilburg – ondersteuning bij schoolkosten en sport voor kinderen.
- Resto VanHarte – betaalbare ontmoetingsmaaltijden. Meer informatie via [Resto VanHarte](#)