

POMOC ŻYWNOŚCIOWA

RAPORT Z BADAŃ

ŚWIADCZONA
PRZEZ ORGANIZACJE
SPOŁECZNE
NA WARSZAWSKIEJ
WOLI

Bank Żywności SOS
w Warszawie



Wydawca: Bank Żywności SOS w Warszawie
Ul. Stanisława Bodycha 97, Reguły, 05-820 Piastów I
tel./fax: 22 753 85 00
www.bzsos.pl
nr konta: MultiBank, Oddział Bankowości Detalicznej
BRE BANK 76 1140 2017 0000 4102 1030 6357
nr KRS: 0000029435
Projekt graficzny: Galileo Sp. z o.o. | www.KREATYWNA.com.pl

Maria Theiss
Instytut Polityki Społecznej
Uniwersytet Warszawski

Na podstawie badań i raportów częstkowych
zespołu studentek IPS w składzie: Marta Tomaszewska, Marta Bilas,
Agnieszka Giedyk, Katarzyna Giedyk, Katarzyna Frączkiewicz,
Małgorzata Grudzińska, Agata Kostrzewa, Sylwia Kowalczyk,
Ewelina Lech, Małgorzata Osowska, Anna Tomczyk

Spis treści

1. Przedmiot, cele i metody badania	3
2. Kontekst badania – rola państwa w zapewnianiu pomocy żywnościowej	5
Paczki żywnościowe	9
Gotowe posiłki	11
Pomoc systemowa – przekazywanie żywności organizacjom	12
4. Komu udzielana jest pomoc żywnościowa? Charakterystyka grup odbiorców	13
Sposoby docierania przez organizacje do odbiorców pomocy	14
Kryteria przyznawania pomocy	15
6. Problemy organizacji udzielających pomocy żywnościowej w opinii ich przedstawicieli	20
7. Pozarządowy system pomocy żywnościowej na Woli?	23
8. Stosunek odbiorców do udzielanej pomocy	26
9. Zamiast wniosków – wybrane dobre praktyki, dylematy i problemy pomocy żywnościowej na Woli	28
Załącznik I	
Lista podmiotów, w których przeprowadzono badanie i skróty, którymi są oznaczane w raporcie	33

I. Przedmiot, cele i metody badania

Skala problemu głodu i niedożywienia w Polsce może być tylko częściowo zobrazowana przy pomocy dostępnych danych statystycznych. W 2009 r. 5,7% Polaków żyło poniżej minimum egzystencji, a dochody 8,3% Polaków były na poziomie uprawniającym do korzystania z pomocy społecznej (tj. w gospodarstwach domowych – poniżej 351 zł miesięcznie na osobę, a dla osób samotnie gospodarujących – poniżej 477 zł)¹. Jak podaje „Diagnoza Społeczna 2009” **1,9% Polaków stwierdza, że nie stać ich nawet na najtańsze jedzenie** (odsetek ten zwiększył się z 1,4% w 2006 r.), a 6,8% określa swoje warunki życiowe jako takie, w których „starcza tylko na najtańsze jedzenie, ale już nie starcza na ubranie” (liczebność tej grupy również wzrosła w ciągu poprzednich dwóch lat – z poziomu 4,8%). Jednocześnie, **co piąty Polak podaje, że nie stać go na pewne rodzaje produktów żywnościowych**. 21% zmuszonych jest odmawiać sobie produktów rybnych, 19% – produktów cukierniczych, 16% – mięsnych. **Problem głodu i niedożywienia dotyka szczególnie dzieci**. Jest to grupa relatywnie często doświadczająca biedy – według danych EU-SILC 22% dzieci w Polsce żyje poniżej granicy ubóstwa. Szczególnie alarmująca jest sytuacja rodzin wielodzietnych – poniżej minimum egzystencji, a więc dochodów, które wyznaczają możliwość biologicznego przeżycia (wynoszą ok. 300 zł na osobę w czteroosobowym gospodarstwie domowym) znajduje się 21% gospodarstw domowych z czworgiem dzieci i więcej.³

Zapewnianie posiłku osobom potrzebującym jest dla gminy zadaniem własnym z zakresu pomocy społecznej (szerzej mowa o tym w poniższym punkcie). Zgodnie z Ustawą o pomocy społecznej gmina zobowiązana jest udzielić potrzebującym pomocy żywnościowej w postaci rzeczowej (posiłków lub produktów) bądź finansowej. Na problem niedożywienia odpowiadają też programy państwowe i unijne: PEAD, „Pomoc państwa w zakresie dożywiania”, „Szklanka mleka” czy „Owoce w szkole”. Ważną rolę w rozwiązywaniu problemu głodu i niedożywienia pełnią w Polsce organizacje pozarządowe. W gminach są często realizatorem świadczeń z zakresu dożywiania, ale także samodzielnie, często na dużą skalę, pozyskują produkty żywnościowe i przekazują je potrzebującym.

Celem badań, które są podstawą niniejszego raportu była **próba odpowiedzi na pytanie jak organizacje społeczne działają na rzecz rozwiązywania problemu głodu i niedożywienia**. W szczególności interesowały nas takie zagadnienia, jak: organizacja pomocy żywnościowej, sposoby pozyskiwania żywności, zasady udzielania i kryteria przyznawania pomocy żywnościowej, współpraca organizacji społecznych, problemy dostrzegane przez organizacje i stosunek odbiorców do otrzymywanej pomocy. Pytania badawcze zostały odniesione do **działalności organizacji społecznych na terenie warszawskiej dzielnicy Wola**. Zaobserwowane zjawiska dotyczą wyłącznie badanego obszaru, można jednak przypuszczać, że przynajmniej część z nich ma charakter uniwersalny w Polsce, a zdiagnozowane problemy występują także w innych środowiskach lokalnych.

- ¹ Zasięg ubóstwa w Polsce w 2009 r. na podstawie wyników badania budżetów gospodarstw domowych. Główny Urząd Statystyczny 2010.
- ² Diagnoza Społeczna 2009, red. J. Czapiński, T. Panek, Rada Monitoringu Społecznego i Wyższa Szkoła Finansów i Zarządzania w Warszawie, Warszawa 2009, s. 55 i 74.
- ³ Zasięg ubóstwa..., op. cit. Należy zaznaczyć, że w europejskich badaniach biedy EU-SILC granicę ubóstwa wyznaczają dochody poniżej 60% mediany dochodów w danym kraju. Mówiąc w uproszczeniu, do ubogich zaliczane są osoby, które mają znacznie mniejsze dochody, niż przeciętnie inni w danym kraju, a nie – niższe niż w innych krajach lub dochody bezwzględnie uznawane za niewystarczające.



Organizacje, w których przeprowadzono wywiady zostały wybrane celowo do badania. Z listy organizacji pozarządowych, działających na warszawskiej Woli wybrałyśmy te, które zajmują się pomocą socjalną, a następnie wyselekcjonowałyśmy te, które w jakiejś formie prowadzą pomoc żywnościową (stacjonarną, wydawanie paczek, wsparcie systemowe organizacji). W sześciu przypadkach odmówiono nam zgody na udział w badaniu. Do grupy organizacji wolskich dołączyłyśmy pięć, które działają w bardzo bliskim sąsiedztwie Woli i dwie dalej położone, ale obejmujących zakresem działalności dzielnicę Wola. Ponadto, zbiór organizacji pozarządowych rozszerzyłyśmy o parafie i koła przyparafialne, o których wiedziałyśmy, że zajmują się pomocą żywnościową. „Organizacje społeczne” są więc w niniejszym raporcie traktowane szeroko i obejmują także wspólnoty parafialne. Dla uzyskania szerszego kontekstu badania przeprowadziłyśmy także wywiady w podmiotach administracji samorządowej, zajmującej się udzielaniem i koordynacją pomocy żywnościowej. Łącznie od lipca 2008 do marca 2009 przeprowadziłyśmy 18 wywiadów w organizacjach i 4 w podmiotach samorządowych. Pełna lista respondentów instytucjonalnych zamieszczona jest w załączniku raportu. Badania rozszerzyłyśmy o rozmowy z 10 indywidualnymi odbiorcami pomocy (są one omówione w 8. punkcie raportu).

Należy podkreślić, że skoncentrowanie badania na organizacjach społecznych nie oznacza abstrahowania od samorządowej polityki społecznej w sferze dożywiania. Organizacje społeczne na Woli, tak jak i w całym kraju realizują wiele zadań z zakresu pomocy społecznej, zleconych im przez samorządy. Ustawa o pomocy społecznej stanowi zresztą, że organizują ją „organy administracji rządowej i samorządowej, współpracując w tym zakresie, na zasadzie partnerstwa z organizacjami społecznymi i pozarządowymi, Kościołem Katolickim, innymi kościołami, związkami wyznaniowymi oraz osobami fizycznymi i prawnymi” (art. 2, ust. 2). Ta wielosektorowa współpraca jest szczególnie silnie widoczna w sferze pomocy żywnościowej w Polsce.

Zrealizowane badania mają **charakter jakościowy**. Jakkolwiek pytania badawcze dotyczyły także wielkości zasobów i skali pomocy, w mniejszym stopniu interesowały nas dane liczbowe, a w większym takie zagadnienia, jak: stosowane rozwiązania, deklarowane priorytety, dostrzegane problemy, oceny warunków pracy, itp. Dlatego w raporcie staramy się opisać najważniejsze, dostrzeżone mechanizmy działania organizacji, które obrazujemy dość szeroko wypowiedziami naszych rozmówców. Wypowiedzi naszych rozmówców są w raporcie anonimowe, natomiast w tych miejscach, gdzie piszemy o ogólnodostępnych informacjach na temat stosowanych przez organizacje rozwiązaniach, podajemy nazwy badanych podmiotów.

Badania zostały zrealizowane przez studentki Instytutu Polityki Społecznej Uniwersytetu Warszawskiego w ramach studenckich praktyk zawodowych.

2. Kontekst badania – rola państwa w zapewnianiu pomocy żywnościowej

Zgodnie z Ustawą o pomocy społecznej udzielanie posiłku i dożywianie dzieci są obligatoryjnymi zadaniami własnymi gminy (art. 17). Osoba lub rodzina ma **prawo do posiłku** (art. 48, ust. 1) - pomoc doraźna albo okresowa w postaci jednego gorącego posiłku dziennie przysługuje osobie, która własnym staraniem nie może go sobie zapewnić (art. 48, ust. 4). Pomoc ta, przyznana dzieciom i młodzieży w okresie nauki w szkole może być realizowana w formie zakupu posiłków. Wyżywianie zapewniane jest także podopiecznym takich instytucji pomocy społecznej, jak ośrodki wsparcia (domy pomocy społecznej, środowiskowe domy samopomocy, domy dla matek z dziećmi i kobiet w ciąży, schroniska dla bezdomnych, kluby samopomocy) i inne (art. 51). Wsparcie w dożywianiu udzielane przez pomoc społeczną może mieć też formę **zasiłku celowego**. Pierwszą z przyczyn jego przyznania, którą wymienia Ustawa jest **pokrycie części lub całości kosztów zakupu żywności** (art. 39).

Od 2005 r. gminy są wspierane finansowo w świadczeniu pomocy żywnościowej wieloletnim **programem państwowym „Pomoc państwa w zakresie dożywiania”**⁴. W szczególności program jest adresowany do gmin o wysokim poziomie bezrobocia i wiejskich. Samorząd może aplikować o środki z programu, jeśli udział jego środków własnych w nim wynosi przynajmniej 40%. Pomocą z programu objęte są dzieci do momentu ukończenia szkoły ponadgimnazjalnej i osoby znajdujące się w trudnej sytuacji bytowej, których dochody nie przekraczają 150% kryterium dochodowego określonego Ustawą o pomocy społecznej. Innymi celami programu są: działanie dla poprawy stanu zdrowia dzieci i młodzieży poprzez ograniczanie zjawiska niedożywienia, upowszechnianie zdrowego stylu żywienia, poprawa poziomu życia osób i rodzin o niskich dochodach oraz rozwój bazy żywieniowej w gminach. Dożywianie w ramach programu przyjmować może formy: wydania ciepłego posiłku, udzielenia zasiłku celowego na zakup posiłku lub zakup żywności (w tym na zakup posiłku dzieciom przebywającym w placówkach oświatowych, gdzie rodzice zobowiązani są do pokrywania kosztów żywienia) oraz świadczeń rzeczowych w postaci produktów żywnościowych.⁵

Pomoc żywnościowa w Polsce udzielana jest także w ramach **programu unijnego „Dostarczanie nadwyżek żywności najuboższej ludności Unii Europejskiej” (PEAD)**⁶. Program funkcjonuje w Europie 1987 r., a w Polsce od 2004 r. W 2008 r. przyznano Polsce z niego produkty o wartości 50 mln Euro, co stanowiło 16% pomocy udzielanej wówczas 19 kra-

-
- 4 Ustawa o ustanowieniu programu wieloletniego Pomoc państwa w zakresie dożywiania (Dz. U. Nr 267, poz. 2259). Weszła w życie z dniem 31 grudnia 2005 r. i obowiązywać będzie do końca 2009 r. Sposób realizacji programu określa rozporządzenie z dnia 7 lutego 2006r. w sprawie realizacji programu wieloletniego Pomoc państwa w zakresie dożywiania (Dz. U. Nr 25, poz. 186)
 - 5 Więcej informacji na ten temat np. w: „Sprawozdanie z realizacji programu wieloletniego 'Pomoc państwa w zakresie dożywiania' za okres styczeń-grudzień 2010, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej
 - 6 Skrót pochodzi od francuskiej nazwy programu - Programme Europeen d'Aide aux plus Demunis. Nazwa programu tłumaczona jest na polski także jako Europejski Program Pomocy Żywnościowej.



jom europejskim.⁷ Produkty dystrybuowane w systemie PEAD pochodzą z zamiany towarów żywnościowych z zapasów interwencyjnych Unii Europejskiej na gotowe artykuły spożywcze tej samej grupy oraz z zakupów gotowych artykułów spożywczych na rynku. W Polsce administratorem programu jest Agencja Rynku Rolnego, która określa proporcje i zasady przekazywania żywności organizacjom charytatywnym oraz ogłasza przetargi dla producentów żywności na dostarczanie im żywności. Dystrybutorem żywności pochodzącej z programu są cztery organizacje charytatywne⁸: Federacja Polskich Banków Żywności, Caritas Polska, Polski Czerwony Krzyż i Polski Komitet Pomocy Społecznej. PKPS jest jedyną organizacją wśród wymienionych, która przekazuje pomoc bezpośrednio osobom potrzebującym, pozostałe organizacje dystrybuują żywność mniejszym organizacjom charytatywnym.

Innymi programami dożywiania, wprowadzonymi przez Unię Europejską są „**Szklanka Mleka**” i „**Owoce w szkole**”. W ramach pierwszego z nich dzieciom w szkołach i innych placówkach oświatowych bezpłatnie wydawane jest mleko i przetwory mleczne. Drugi z nich skierowany jest do uczniów klas I-III. Otrzymują oni świeże warzywa, owoce i soki. Oba programy są współfinansowane ze środków krajowych i unijnych.

Jaka jest skala i formy pomocy w dożywianiu udzielanej przez pomoc społeczną w dzielnicy Wola? W 2009 r. ogółem pomocą ośrodka pomocy społecznej (dalej: OPS) na Woli (świadczeniami w formie zasiłków, pomocy rzeczowej i usługowej) objętych zostało 4.173 rodzin, w których żyło łącznie ok. 9300 osób. Oznacza to, że w rodzinach korzystających z pomocy społecznej żyło na Woli ok 6,7% mieszkańców, co pod względem częstotliwości korzystania pomocy społecznej z lokalizuje dzielnicę poniżej krajowej średniej (w 2009 r. łącznie 9,8% Polaków korzystało z wszystkich form pomocy społecznej).

W 2009 r. na dożywianie ośrodek pomocy społecznej na Woli wydał **2 526 820 zł** (w formie zasiłków celowych, celowych specjalnych, i pomocy rzeczowej – posiłków). Na cel ten wydano więc ok. 11% budżetu OPS Wola w 2009 r. Większość środków z tej puli – 2 327 868 zł została wydana w ramach realizacji rządowego programu „pomoc państwa w zakresie dożywiania” (z czego 1 815 868 pochodziło ze środków własnych OPS, a 512 000 zł było dotacją z budżetu państwa). Jak pokazuje poniższa tabela 1, główną formą pomocy żywnościowej, udzielanej przez OPS na Woli są **zasiłki celowe i zasiłki celowe specjalne**. Zakup żywności jest przy tym najczęstszą przyczyną (przed zakupem leków i odzieży, opłatami czynszu, finansowaniem remontu) przyznawania zasiłku celowego i zasiłku celowego specjalnego na Woli. Drugą, pod względem liczby odbiorców formą pomocy żywnościowej był **gorący posiłek** (wydawany dzieciom w szkołach, a osobom dorosłym w jadalniach⁹). Ponadto, ok.

7 Program Pomocy Żywnościowej Unii Europejskiej dla Osób Najbardziej Potrzebujących: ocena celów oraz zastosowanych środków i metod, Europejski Trybunał Obrachunkowy, Sprawozdanie Specjalne nr 6/2009.

8 Wskazane w Obwieszczeniu Ministra Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 28 kwietnia 2004 r. w sprawie wykazu organizacji charytatywnych uprawnionych do uczestniczenia w programie dostarczania żywności dla najsłabszej ludności Unii Europejskiej.

9 Wykonawcą usługi „Przygotowanie i wydawanie gorących obiadów w stołówce Wykonawcy znajdującej się na terenie Dzielnicy Wola, dla klientów będących świadczeniobiorcami Ośrodka Pomocy Społecznej Dzielnicy Wola m. st. Warszawy” zostało w 2009 r. przedsiębiorstwo wyłonione w przetargu - Agencja Służby Społecznej B. Kościelak Spółka Jawna, ul. Kwiatowa 7A, 02-579 Warszawa. Zamówienie precyzuje szczegóły dostarczania usługi: „Wykonawca musi dysponować co najmniej jednym lub kilkoma lokalami na terenie Dzielnicy Wola, w którym/ch będzie przygotowywał i wydawał posiłki lub wydawał posiłki (...). Wykonawca zobowiązany będzie do wydawania obiadów przygotowanych z pełnowartościowych produktów, z uwzględnieniem warzyw sezonowych, obiadów gorących, świeżych tj. przygotowanych w dniu ich wydawania. Zestaw obiadowy winien składać się z potraw tradycyjnych: zupy

1000 dzieci ze szkół podstawowych i gimnazjów otrzymało święta Bożego Narodzenia paczki z artykułami żywnościowymi. Niespełna 800 osób otrzymało talony upoważniające do zakupu artykułów spożywczych oraz podstawowych artykułów higienicznych w sieci sklepów Społem na Woli (jest to wykonawca zadania wyłoniony w drodze postępowania przetargowego). Ok. 530 osób dorosłych otrzymało na święta paczkę żywnościową, zawierającą tradycyjne potrawy świąteczne (m. in. pierogi z kapustą i grzybami, ryba smażona, mięso pieczone, ciasto). Ta forma pomocy adresowana była do osób samotnych, niepełnosprawnych, niezdolnych do samodzielnego przygotowania świątecznych posiłków.

Tabela 1
Pomoc w dożywianiu udzielana przez OPS w dzielnicy Wola w 2009 r.

Forma pomocy	Liczba odbiorców	Środki przeznaczone na daną pomoc	Średnia wartość pomocy na osobę rocznie	Odbiorcy jako % korzystających z pomocy społecznej na Woli	Odbiorcy jako % mieszkańców Woli
zasiłki celowe i zasiłki celowe specjalne na zakup żywności	ok. 2500	1 245 520 zł	498 zł	27%	2%
gorący, dwudaniowy obiad dla dzieci i młodzieży, osób niepełnosprawnych i w podeszłym wieku, bezrobotnych	1543	1 245 838 zł	807 zł	17%	1%
talony uprawniające do zakupu artykułów spożywczych i higienicznych	778	183 070 zł	117 zł	8%	1%
świąteczna paczka z art. spożywczymi, higienicznymi dla dzieci w wieku szkoły podstawowej i gimnazjalnym	1001	332 550 zł	332 zł	11%	1%
świąteczna paczka garmazeryjna	528	56 580 zł	107 zł	6%	0,4%

Źródło: opracowanie własne na podstawie sprawozdania OPS Wola za rok 2009.

z piecywem, drugiego dania - nie więcej niż 2 razy w tygodniu bezmięsnego i napoju. obiady winny być urozmaicone, ten same potrawy nie mogą powtarzać się częściej niż raz na 10 dni. Wykonawca winien zapewnić również obiady dietetyczne, lekkostrawne oraz wegetariańskie - ich ilość w skali całego zamówienia jest niewielka i uzależniona jest od rzeczywistych potrzeb zgłaszanych przez klientów, którzy ze względów zdrowotnych nie mogą jeść potraw tradycyjnych. Wartość kaloryczna jednego obiadu nie może być mniejsza niż 1000 kcal. obiady muszą być wydawane przez 6 dni w tygodniu, od poniedziałku do soboty, z wyłączeniem dni świątecznych. Na niedziele i święta Wykonawca zobowiązany będzie wydawać obiady na wynos, w naczyniach klienta. W dniach poprzedzających Święta Wielkanocy, Wykonawca zobowiązany będzie przygotować potrawy świąteczne, zgodnie z tradycją polską, do skonsumowania na miejscu w tym dniu oraz na wynos na następne dni świąteczne. Posiłki na wynos nie mogą być wydawane w formie suchego prowiantu. Czas wydawania obiadów powinien być nie krótszy niż 4 godziny dziennie. Dane dotyczące ilości obiadów i osób: 1. ogólna ilość obiadów w skali całego zamówienia wynosi 65 000 obiadów. 2. średnia ilość obiadów w skali miesiąca wynosić będzie - 5 900 obiadów, 3. średnia ilość osób korzystających z obiadów w skali miesiąca wynosić będzie - 225 osób, 4. średnia liczba obiadów dla jednej osoby w skali miesiąca wynosić będzie - 26 obiadów. Wskazana w pkt 1 ilość obiadów jest ilością maksymalną. Zamawiający zastrzega, że: w przypadku, gdy ilość zleconych i/lub zrealizowanych obiadów będzie mniejsza, Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie mniejsze, proporcjonalne do faktycznej ilości wydanych obiadów." Wartość zamówienia wynosi 520 000 zł.



(Uwaga: suma wydatków zawartych w tabeli wynosi 3 063 558 zł., jest więc wyższa, niż wydatki OPS na cele żywnościowe, co wynika z zawartości w tabeli także produktów nieżywnościowych)

Ze względu na sposób organizacji pomocy w dożywianiu wśród podopiecznych OPS na Woli wyróżnia się grupa osób bezdomnych. W 2009 r. było 246 rodzin (308 osób), które korzystały ze świadczeń z tytułu bezdomności (ta liczba jest znacznie mniejsza, niż liczba osób bezdomnych mieszkających na terenie Woli, w tym przebywających wolskich noclegowniach, dysponujących 900 miejscami – większość osób z tej grupy korzysta bowiem ze świadczeń wypłacanych przez ośrodki w różnych częściach kraju, znajdujące się w ostatnim miejscu zameldowania osoby bezdomnej). 109 osobom bezdomnym udzielono pomocy w formie zasiłku celowego na zakup żywności (w ramach realizacji ustawy: „pomoc państwa w zakresie dożywiania” (łączna wartość świadczeń wynosiła 31.153 zł, a średnia wartość jednego zasiłku - 161,4 zł), a 25 osobom bezdomnym przyznano pomoc w formie gorących obiadów o łącznej wartości 18 021,08 zł.

3. Jak organizacje społeczne udzielają pomocy żywnościowej? Skala, formy i sposoby organizacji pomocy

Trudno jest wypowiedzieć się o skali pomocy żywnościowej udzielanej przez organizacje społeczne na Woli. Precyzyjne informacje na ten temat nie mogą być raczej uzyskane z dokumentacji organizacji społecznych. Przyczyną są różne, przecinające się zakresy terytorialne obszarów objętych pomocą (na Woli działają organizacje udzielające pomocy mieszkańcom różnych dzielnic Warszawy, w innych dzielnicach funkcjonują organizacje o szerokim terytorialnym zakresie działania) i niekiedy różnice w sposobach dokumentacji pomocy (wykazujące liczbę wydanych posiłków czy paczek bądź liczbę świadczeniobiorców). Utrudnieniem w sumowaniu odbiorców pomocy jest też różna specyfika organizacji – część udziela systematycznej pomocy stałej grupie podopiecznych, u innych jest wśród podopiecznych bardzo duża rotacja. Podobny problem dotyczy zliczania udzielonych świadczeń – są to zarówno posiłki, paczki, dary rzeczowe, a niektóre organizacje dają podopiecznym możliwość zamiany jednego rodzaju pomocy na inny, dokładają do wydanego posiłku żywność, którą można zabrać na wynos, itp. Różne są także przedziały czasu, w których organizacje udzielają pomocy – od codziennej, do udzielanej kilka razy w roku. Ponadto, niejednokrotnie w trakcie prowadzonych przez nas badań spotykaliśmy się z trudnościami w ustaleniu skali niektórych form pomocy, np. o współpracy z innymi podmiotami mówiono nam „przekazujemy im, to, co nam zostanie, no różnie”.

Dokładnie o skali pomocy nie jesteśmy w stanie wypowiedzieć się także wskutek metodologii przeprowadzonego badania – badaniem objęliśmy większość ważniejszych organizacji udzielających pomocy w dożywianiu na Woli, jednak nie są to wszystkie organizacje. Część, jak była o tym mowa, odmówiła udziału w badaniu.

Przybliżone szacunki z 17¹⁰ zbadanych organizacji, kół parafialnych i zakonów dają liczbę około 1700 odbiorców różnorodnej pomocy żywnościowej rocznie. Zestawienie tej liczby z liczbą około 2500 świadczeniobiorców ośrodka pomocy społecznej w dziel-

10

Wylączamy z tego obliczenia BŻ SOS nie udzielający pomocy indywidualnym odbiorcom.

nicy Wola, którym w 2009 r. przyznano zasiłki celowe na zakup żywności oraz 1500 osób, którym przyznano pomoc w postaci posiłku (wydawanego dzieciom w szkole, a dorosłym – na stołówce prowadzonej przez komercyjnego wykonawcę usługi) obrazuje znaczny poziom zaangażowania organizacji społecznych w udzielanie bezpośredniej pomocy w dożywianiu.

Paczki żywnościowe

Najpowszechniejszą formą pomocy żywnościowej udzielanej przez organizacje na Woli jest wydawanie paczek żywnościowych. Jest ona stosowana przez większość ze zbadanych przez nas organizacji społecznych (11/18 podmiotów). Nasi respondenci wyjaśniali rozpowszechnienie tej formy pomocy wskazując na jej stosunkowo łatwą, w porównaniu z wydawaniem ciepłych posiłków, organizację oraz na fakt, że **większość odbiorców pomocy, jak twierdzili, woli spożywać samodzielnie przygotowane posiłki we własnym domu.**

Zbadane przez nas podmioty organizują wydawanie paczek na różne sposoby. **Przeważnie są one przygotowywane przez pracowników w siedzibie organizacji i odbierane raz w miesiącu bezpośrednio przez osoby korzystające z pomocy.** Większość zbadanych organizacji, które udzielają tej formy pomocy ma wyznaczone stałe dni tygodnia lub miesiąca, w których po odbiór paczki przychodzą zainteresowani. Jak mówią, „*przyjeśliśmy też taką zasadę, że przywozimy towar w poniedziałek i już następnego dnia go rozdajemy, tego dnia ustawia się kolejka czekających na ta pomoc*” (R1). W niektórych organizacjach odbiór paczek możliwy jest w różnych terminach - „*dla jednej rodziny przeznaczone jest raz w miesiącu, natomiast w każdą środę można się po to zgłosić, jak nie w jedną to w drugą, jak komu pasuje tak może przyjść po prostu*” (R13). W pojedynczych przypadkach paczki wydawane są w trybie ciągłym, jednak możliwość wydania paczki „od ręki”, bez dodatkowych wymagań traktowana jest wyłącznie jako rozwiązanie jednorazowe.

Niektóre z organizacji przypominają swoim podopiecznym o możliwości odebrania paczek: „*albo zgłaszają się, albo dzwoniemy, albo w jakiś sposób zawiadamiamy, że jest, żeby odbierali*” (R15). **Zaledwie kilka ze zbadanych przez nas organizacji znosi paczki osobom potrzebującym do domu.** Jak powiedziano w jednej z organizacji o tej grupie odbiorców - „*są to osoby najuboższe, chore, oprócz tego, że tutaj przywozimy tą żywność i rozdzielamy na poszczególne koła, zanosimy także ją do osób, które nie chodzą*” (R5). W wielu przypadkach respondenci **wskazywali na potrzebę** dostarczania żywności do domów osobom chorym, niesprawnym i wymagającym opieki, większość organizacji deklarowała jednak, że nie ma takich możliwości technicznych: „*do tej pory mieliśmy kilka osób do których przychodziliśmy, ale niestety, tu pojawia się problem z wolontariuszami, paczki są dość ciężkie, mamy ludzi, którzy nam pomagają, ale niekoniecznie mogą dźwigać*” (R1).

Z przeprowadzonych wywiadów wyłania się jednorodny opis zawartości paczek żywnościowych. **Znajdują się w nich przede wszystkim produkty suche, hermetycznie pakowane, zwykle o stosunkowo długim terminie przydatności do spożycia.** Jeden z respondentów stwierdza, że w paczkach są „*suche rzeczy (...) cukier, makaron, dżemy, zupy, w zależności od tego co jest w asortymencie Banku Żywności, wszystko co jest zamknięte i można*



wydać nie w jakiś wielkich 20 kilogramowych [paczkach], tylko pojedyncze egzemplarze. Trzeba pamiętać, że ten punkt jest na terenie służby zdrowia, więc musimy spełniać wszelkie wymogi sanepidu, nie można tego przesyłować, przekładać, przepakowywać, możemy wydawać żywność, która jest zapakowana.” (R16). Inni podają, że w paczkach znajdują się produkty „suche, zamknięte, zapakowane. Są też także produkty takie jak np. ser żółty czy jogurty” (R1) albo: „cukier, mąka, kasza, ryż, jakieś konserwy, plus no to, co z Banku, czasem jeszcze margaryna, no i plus to, co dostaniemy z Caritasu” (R9).

W wielu przypadkach zbadane przez nas organizacje starają się w **sposobie określania zawartości paczek łączyć standaryzację z dostosowywaniem się do potrzeb i możliwości konkretnych rodzin**. Oznacza to, z jednej strony, że zawartość paczek jest podobna i że stosowane są, sugerowane przez dostarczających żywność, „przydziały na osobę” w gospodarstwie domowym. Respondenci opisują to słowami: „agencja rolna, która przekazuje tą żywność nam bądź innym organizacjom chciałaby żeby przykładowa norma została wydana dla każdego” (R14), „proporcje są mniej więcej tak na liczbę osób w rodzinie najczęściej” (R9). Z drugiej strony, pracownicy dużej części zbadanych przez nas organizacji starają się uwzględniać specyfikę niektórych rodzin. Dotyczy to m.in. potrzeb ludzi w najtrudniejszej sytuacji materialnej, rodzin z osobami chorymi i małymi dziećmi. Jak stwierdziła przedstawicielka jednej z organizacji: „mam listy, których osób, które są w szczególnie trudnej sytuacji (...) to są wyjątkowe każde sytuacje, (...) muszę zdecydować, kto w ten sposób skorzysta, a kto w ten sposób. I to wygląda tak, że z tej pomocy innej żywności korzystają na przykład rodziny dzieci, które są właśnie ze skazami białkowymi i tak dalej. Że wiadomo, że im inna żywność jest potrzebna.” (R13). W szczególności na specyficzne potrzeby rodzin organizacje starają się odpowiadać przy okazji wydawania paczek świątecznych. Oznacza to niekiedy kupowanie określonych produktów, których potrzebuje rodzina i uzupełnianie nimi paczek „no czasami jeśli się urodzi bardzo małe niemowlę (...) dostają większe paczki na święta” (R9).

Dostosowywanie zawartości paczek do specyfiki odbiorców polega także na uwzględnieniu **możliwości wykorzystania określonych produktów**. Przedstawiciele niektórych organizacji podkreślają, że nie wydają osobom bezdomnym suchych produktów wymagających gotowania, choć, jak twierdzą zdarzają się takie praktyki: „często takie produkty podrzucają nam pod magazyn lub przynoszą tu (...), bo powiedzieli mu, że jak nie weźmie tego to nie dostanie reszty rzeczy. Często zostawiają w taki sposób mąkę, bo po co osobie bezdomnej mąka? (...) [U nas jeśli] nie chce mąki - wpisujemy, że jej dana osoba nie wzięła i jest wydawana innym rodzinom, tym co gotują same, bądź mają dużo dzieci.” (R14) Niektórzy z naszych respondentów, jak twierdzą, próbują różnicować produkty wydawane podopiecznym i uwzględniać ich preferencje żywieniowe: „jestem w stanie zrozumieć, że że ktoś noo, że ktoś nie może jeść non stop kaszy” (R13) i dodają „wydawanie żywności odbywa się często dla osób starszych, które nie mają odwagi powiedzieć w tym punkcie ‘proszę pani ja tej kaszy jadł nie będę, czy tej konserwy, bo jestem jaroszem’” (R14).

Jednym z problemów organizacyjnych związanych z wydawaniem paczek żywnościowych jest **określenie odpowiedniej ilości produktów w paczce**. W dużej części zbadanych przez nas organizacji stosujących tę formę pomocy wskazywano, że **wydanie dużej paczki skutkuje niekiedy handlowaniem produktami**. Przedstawiciele niektórych organizacji wprost mówili, że paczki od nich są stosunkowo nieduże z powodu „niechęci do nakłaniania odbiorców

pomocy do handlu” (R6). Stwierdzono np.: „moje osobiste zdanie to, że może lepiej udzielać pomocy tak po trochu, bo jak za dużo to wtedy i na bazarze można te produkty zobaczyć.” (R5)

Gotowe posiłki

Drugim, pod względem powszechności (stosowanym przez 6 z 18 organizacji), sposobem udzielania pomocy żywnościowej przez organizacje na Woli jest wydawanie gotowych posiłków. **Ta forma pomocy jest silnie zróżnicowana**. Na Woli działają 3 otwarte jadalnie wydające ciepłe posiłki (z reguły zupa „z wkładką” i pieczywo), 2 noclegownie, w których, zgodnie z przepisami ustawowymi wydawany jest jeden ciepły posiłek, kilka hosteli i domów opieki oferujących pełne wyżywienie stałej grupie podopiecznych, kilka świetlic dla dzieci, gdzie można zjeść drobny posiłek, taki jak kanapki, tosty, słodczyce oraz podmioty udzielające pomocy żywnościowej np. przy okazji działań terapeutycznych czy innych form wsparcia (w tych przypadkach podopieczni często sami przygotowują posiłki). Systematyzując, można ten rodzaj pomocy podzielić ze względu na:

- **rodzaj wydawanych posiłków** (od pełnego wyżywienia do przekąsek typu kanapki, tosty, słodczyce),
- ze względu na to, **czy adresowana jest do zamkniętej, ustalonej grupy odbiorców** (np. stowarzyszenia organizujące terapię dla stałej grupy podopiecznych, hostele) czy też jest ogólnodostępna,
- ze względu na to, czy wydawanie posiłku jest **główną lub jedyną formą pomocy** (jadalnie), **czy też towarzyszy udzielaniu pomocy innego rodzaju** (świetlice, noclegownie, hostele).

W przypadku podmiotów, których pomoc jest najbardziej dostępna (przede wszystkim jadalnie) odnotowałyśmy kilka problemów organizacyjnych, na które wskazywali respondenci. Po pierwsze, podkreślano, że w **krótszym terminie istnieje zjawisko przywiązania się do miejsca, stałego korzystania przez podopiecznych z określonych jadalni**. Jak stwierdził jeden z naszych rozmówców: „a te zupy no to mniej więcej jest stała grupa, ponieważ miejsc, gdzie można zjeść jest kilka na terenie Warszawy, w związku z tym ci ludzie przypisują się do pewnych miejsc i my wiemy, że tutaj więcej jak 150 posiłków nie pójdzie. Chyba, że jest ostra zima, to wtedy no nie są przewidywalne liczby” (R2). Z drugiej strony, nasi respondenci zauważali, że **w dłuższym czasie istnieje zjawisko bardzo dużej rotacji odbiorców pomocy**. W jednej z jadalni na liście korzystających z pomocy jest ok. 100 osób, natomiast codziennie pojawia się jedynie ok. 45 osób. Główną grupą korzystających z tej jadalni są osoby bezdomne. Jak stwierdzają pracownicy jadalni – dobrze znają odbiorców pomocy, mogą obserwować zmiany w ich sytuacji życiowej i często odnotowują „znikanie” podopiecznych, zwykle wynikające ze zmiany miejsca przebywania, ale i jak mówią organizatorzy pomocy – w przypadku nie pojawiania się przez długi czas podopiecznego zachodzą duże podstawy by przypuszczać, że jest chory lub zmarł.

Elementem tego zjawiska jest „**krążenie**” **klientów jadalni między różnymi punktami, gdzie wydaje się posiłki**. Co ciekawe, spotkałyśmy się z różnymi diagnozami i ocenami tego zjawiska. Część z naszych rozmówców stwierdziła, że posiłki wydawane są o różnych porach w różnych miejscach Warszawy, co jest zjawiskiem pozytywnym – mimo skromnych porcji w każdym miejscu korzystający z pomocy mogą dzięki temu wyżywić się: „jestem szczęśliwy,



że oni jeszcze jedzą. Dowiaduję się, że o 11.15 (...), o 12. u Kapucynów (...), o 15 u Sióstr na Żytniej. Jak mogą, to nie ma problemu. Idziecie tą drogą krzyżową to idźcie (...) trudno, żeby oni się utrzymali z tego chleba, też tego chleba nie ma codziennie (...) trudno, żeby oni tutaj wyżyli się na maksie jedną porcją (...) jak mniej przychodzi, to są dokładki. A jak więcej, to ja nie mam, nie mam skąd dać” (R10). Inny rozmówca stwierdza: „na terenie Warszawy są różne inne miejsca, gdzie ci ludzie mogą zaspokoić inne, niezaspokojone potrzeby, tak naprawdę, jeśli ktoś jest bardzo zwarty, to ma szansę zjeść w ciągu dnia nawet cztery gorące posiłki” (R2). Spotkałyśmy się jednak także z opiniami odbiorców pomocy, że, mimo wszystko podobne godziny wydawania ciepłych posiłków w różnych miejscach w praktyce znacznie utrudniają skorzystanie pomocy kilku podmiotów jednego dnia.

Przeprowadzone przez nas rozmowy potwierdzają opinię o dość niskiej jakości ogólnodostępnych gotowych posiłków (por. także pkt 8 raportu). W jednej z jadłodajni pracownicy rozmówcy wskazują na ograniczone możliwości techniczne i brak produktów, z których mogłyby zostać przygotowane pełnowartościowe posiłki „tutaj nie ma możliwości ugotowania dużej ilości, bo tutaj nie ma, nie ma warunków (...) no bo widzi pani, ja tutaj jedna jestem. Na razie jest tak, bo jest też kuchnia na górze, ale ja nie mogę gotować na górze, bo te gary, kto te ciężary będzie nosił (...), więc raz jest zupa, raz jest drugie danie” (R5). Problem ten jest szczególnie palący w odniesieniu do żywienia dzieci. Posiłki otrzymywane w świetlicach mają charakter drobnej przekąski, często pozbawionej witamin i wartości odżywczych. Jak nam powiedziano w jednej ze świetlic: „nasze przedszkolaki uwielbiają, uwielbiają zapiekanki. Czyli ser żółty się je przede wszystkim. U nas toster to już drugi niestety idzie, bo jeden już nam się popsuł. A po prostu dzieci u nas strasznie uwielbiają tosty i wszystko, co jest z tym serem. I mleko – o tak! To głównie takie młodsze dzieciaki, ze starszymi są też inne rzeczy robione, jak na przykład naleśniki. Także są wykorzystywane różne rzeczy” (R17). W innym miejscu stwierdzono: „to jest zawsze albo jakiś owoc albo jakiś słodycz właśnie tak jak dzisiaj, dzieci same robiły – miały wafle, miały czekoladę i same po prostu robiły to jest taka frajda. Czasami też rodzice przynoszą na przykład ciasta mamy pieką albo kupią właśnie tutaj żeby przynieść.” (R7)

Pomoc systemowa

– przekazywanie żywności organizacjom

Od bezpośredniej pomocy żywnościowej indywidualnym odbiorcom odróżnia się, rzadko prowadzona przez zbadane podmioty, pomoc systemowa polegająca na wsparciu innych podmiotów instytucjonalnych w zakresie dostarczania przez nie żywności. W Warszawie szczególną rolę w tej sferze mają Bank Żywności SOS, Caritas, PCK i PKPS – podmioty te zbierają żywność – zarówno od sponsorów, jak i z programów Unii Europejskiej i przekazują, niekiedy bardzo dużej liczbie organizacji (np. w przypadku Banku Żywności jest to 230 organizacji na terenie Mazowsza).

Poza wymienionymi podmiotami, zaledwie 3 (FPDS, FND, BW) ze zbadanych przez nas organizacji przekazuje żywność innym organizacjom. W jednej z nich na dużą skalę przygotowuje się posiłki dostarczane do wielu podmiotów, w tym do szkół, głównie poza obszarem Woli. Nasi rozmówcy z tej organizacji wymieniają takich swoich odbiorców, jak: „szkoła specjalna na Elektoralnej, na Namysłowskiej, na Skaryszewskiej, świetlica na Waliszów, Warsztaty

na Konarskiego... Terapii Zajęciowej, Stowarzyszenie Otwarte Drzwi, Świetlica na Brzeskiej, szkoła specjalna na Długiej... to też okazjna pomoc, no na Jagiellońskiej podstawowa też okazjna jakieś tam były święta, na Białostockiej świetlica, Stowarzyszenie „UI” bodajże, Dom Samotnych Matek na Szymanowskiego na Pradze, jest taka Fundacja Tarkowskich, nie wiem czy Panie się orientujecie, i one mają... ta Fundacja pod sobą takie domy które prowadzi, jest jadłodajnia tutaj gdzieś przy Hożej, i domy... jeden z tych domów na Mszczonowskiej” (R8). Pozostałe organizacje współpracują z dwoma lub trzema podmiotami, którym przekazują zwykle nadwyżki żywności. Jeden z naszych rozmówców wyjaśnia źródła słabości takich „poziomych” powiązań między organizacjami udzielającymi pomocy żywnościowej: „dla nas ledwo starczy. Bitwa jest o torebkę makaronu. Tu nie ma takiej możliwości” (R10).

4. Komu udzielana jest pomoc żywnościowa? Charakterystyka grup odbiorców

Adresatami pomocy żywnościowej udzielanej przez wolskie organizacje są ludzie żyjący w biedzie. Ta grupa odbiorców jest określona zarówno w zasadach udzielania systemowej pomocy żywnościowej, m.in. w ramach programu PEAD, jak i jest stosowana przez organizacje nie korzystające z żywności unijnej, przekazywanej w ramach tego programu. Z przeprowadzonych przez nas rozmów wyłaniają się bardzo różne oblicza biedy i wykluczenia społecznego, doświadczanego przez mieszkańców Woli. Badane organizacje adresują pomoc do różnych grup odbiorców, doświadczających biedy z różnych przyczyn i w różnych przejawach. Nasi respondenci charakteryzowali grupy odbiorców m.in. w następujący sposób: „najwięcej moim zdaniem jest w naszym przypadku osób, które mają problemy zdrowotne i dzieci w tej rodzinie (...) z jakąś przewlekłą chorobą bądź niepełnosprawnością, poza tym dużo jest też emerytów z niską emeryturą, osób samotnych albo też proszących o pomoc dla swoich córek, które samotnie wychowują dzieci.” (R13), „tu większość rodzin jest rozbitych, dzieci z rodzin dysfunkcyjnych, patologie i to są ich szczególne potrzeby” (R7), „bardzo biedni, samotni emeryci” (R10).

Kilka ze zbadanych przez nas organizacji adresuje pomoc żywnościową do osób biednych i przewlekle chorych lub niepełnosprawnych. O odbiorcach pomocy mówili m.in., że są to: „osoby żyjące z HIV, uzależnione od substancji psychoaktywnych” (R16), „osoby biedne, mające kłopoty ze wzrokiem oraz ich całe rodziny” (R1).

Wymienianą grupą odbiorców pomocy są osoby bezdomne, korzystające m.in. z wolskich jadłodajni. Jeden z naszych rozmówców opisywał odbiorców pomocy, stwierdzając: „połowa ich mieszka na działkach takich, że nie mają adresu ani nic” (R10). Podobnie stwierdzono w innym miejscu: „to są zasadniczo bezdomni. Chociaż czasem są to takie sytuacje życiowe, gdzie osoba z jakichś powodów straciła możliwość zamieszkania, małżonek go wyrzucił, czy rodzina, czasem z własnej winy, np. pił czy zażywał narkotyki. Ale są to osoby, które utraciły kontakt z rzeczywistością, znalazły się gdzieś tam na granicy marginesu społecznego i coś chcą ze sobą zrobić, żeby wrócić normalnie do społeczeństwa” (R2).

Ważną grupą odbiorców są rodziny wielodzietne, w tym w szczególności dzieci żyjące w biedzie - „ogólnie są to rodziny w trudnej sytuacji materialnej, które posiadają dzieci od 9 do 21, 24



lat” (R6), także dzieci w wieku przedszkolnym, wczesnoszkolnym (R7)

Wskazywano na szczególnie trudną sytuację tej grupy: „*panie ze stołówki, opowiadają o historiach, gdzie dzieci przynoszą... no nie dzieci... bo to są szkoły już zawodowe, gdzie młodzi ludzie przynoszą słoiczki, żeby do domu zabrać zupe jeśli zostanie*” (R8).

Niezależnie od adresowania pomocy żywnościowej do osób żyjących w biedzie, niektóre ze zbadanych przez nas organizacji prowadzących świetlice dla dzieci podkreślają, że są otwarte na różne grupy odbiorców, po to, aby osób biednych nie zamykać wyłącznie w kręgu ludzi żyjących w trudnej sytuacji materialnej. Za cel stawiają sobie takie organizowanie pomocy żywnościowej, aby było ono jednocześnie okazją do powstawania społecznych więzi tzw. pomostowego typu – a więc takich, które **integrują osoby o różnych cechach, w różnej sytuacji życiowej**. Jak mówił jeden z naszych rozmówców „*tu mogą przyjść wszyscy: mogą przyjść tacy, których rodzice są alkoholikami, ale mogą też przyjść tacy, których rodzice mają własny dom, pracę i bardzo dobrze funkcjonują. To jest taka mieszanina i staramy się, żeby właśnie były różne dzieci. Żeby nie było tej jakby dyskryminacji, że tutaj przychodzą tylko dzieci z rodzin patologicznych. I przychodzą różni i tak samo każdy ma możliwość skorzystania z tej pomocy*” (R7).

Sposoby docierania przez organizacje do odbiorców pomocy

Zbadane organizacje różnią się znacznie pod względem aktywności w poszukiwaniu podopiecznych, czy staraniach, aby potrzebujący pomocy trafili do nich. Spotkałyśmy się z kilkoma przypadkami aktywnych działań na rzecz dotarcia do określonej grupy odbiorców. W jednej z organizacji stwierdzono, że „reklamuje się” ona wśród mieszkańców okolicznych bloków – rozprowadza informacje o możliwości skorzystania z pomocy „*W tym roku dopiero zaczęło tak być, że co miesiąc systematycznie dostajemy, tak że też już możemy informować tutaj okoliczne bloki, mieszkańców, że mogą przyjść i skorzystać z tej pomocy, te ogłoszenia są po to, żeby każdy mógł przyjść*” (R7). Respondenci twierdzili, że w wielu przypadkach informacje dystrybuowane są nieformalnymi kanałami wśród potencjalnych odbiorców pomocy. Dlatego nierzadko zdarzają się sytuacje, w których **po pomoc zgłaszają się bliscy**, którzy, jako bardziej zaradni starają się pomóc innym osobom. Podawano nam przykłady **sąsiedzkich kanałów** dystrybucji pomocy i informowania o potrzebujących: „*naszych parafian to będzie (...) 5-6 rodzin może, które nam same po pomoc tutaj nie przychodzą tylko wiemy od innych, że ktoś mieszka koło nich, kto potrzebuje*” (R13), ale i mechanizmy **wewnątrzrodzinnego wsparcia** tego rodzaju: „*kilka takich właśnie babć (...) - one jakby przychodzą i przedstawiają sytuację, później się zjawiają właśnie już te córki też przychodzą, natomiast no ten pierwszy krok jest jakby ich*” (R13). Jedna z organizacji podaje, że sama aktywnie stara się tworzyć bazę potencjalnie potrzebujących pomocy: „*bierzemy adresy od więźniów, to tutaj na terenie Warszawy, z zakładów karnych, służebnych itd., oni nam podają adresy swoich żon, czy tam konkubin... no w każdym razie swoich dzieci i my wysyłamy im paczki i stąd wiemy o tych rodzinach. Mamy jakieś tam kontakty, najczęściej telefoniczne i wtedy dzwoniemy i te rodziny tutaj przychodzą... i to na tej zasadzie*” (R15).

Z tymi przykładami kontrastują organizacje, które w zasadzie nie poszukują odbiorców pomocy żywnościowej. Grupa ta powstaje na różne sposoby. Po pierwsze, odbiorcy **sami się zgłaszają, nierzadko słysząc o możliwości uzyskania pomocy „pocztą pantoflową”**. Po drugie, w przypadku takich organizacji jak SPS czy ASLAN pomoc żywnościowa raczej nie

mieści się wśród celów działalności, a grupa odbiorców pomocy żywnościowej **pokrywa się z grupą otrzymującą wsparcie innego rodzaju** – np. terapię odwykową. Posiłki dla podopiecznych organizowane są przede wszystkim jako wsparcie zasadniczej działalności organizacji i ma podnosić skuteczność działań, np. odwykowych. Jak nam powiedziano: „*my głównie zajmujemy się inną pomocą, ta jest przy okazji (...) w programie mamy stałą grupę odbiorców, którzy regularnie, cyklicznie się zgłaszają i oni są właściwie przewlekłe w stanie takiego ubóstwa, życia na granicy (...) skupiamy się na tym, żeby uzupełnić to co mamy na miejscu w poradni, żeby nie było tak, że jeżeli pacjent jest głodny to ja mówię tak: to pan sobie teraz pójźcie (...) do ośrodka pomocy społecznej, gdzie zanim dostanie cokolwiek to...*” (R16). Po trzecie, do niektórych z organizacji podopieczni mogą trafić wyłącznie, lub trafiają zwykle „skierowani” z innych instytucji. W mechanizmie tym uwidacznia się „przekazywanie” osób z określonymi potrzebami między lokalnymi instytucjami zajmującymi się pomocą społeczną. Jak nam powiedziano w jednej ze świetlic: „*współpracujemy ze szkołami, także pedagodzy nam różne dzieci przysyłają*” (R10).

Kryteria przyznawania pomocy

Kryterium dochodowe i jego stosowanie

We wszystkich z wyjątkiem dwóch organizacji (ASLAN, FND) powiedziano nam, że podstawą do zakwalifikowania danej osoby do pomocy żywnościowej **jest kryterium dochodowe** (z zastrzeżeniami dotyczącymi niektórych form pomocy, o czym jest mowa w poniższym punkcie). Ci z naszych rozmówców, którzy nie stosują kryterium dochodowego, określonego ustawą o pomocy społecznej wskazywali zwykle na dochody na poziomie ok. 900-1200 zł na osobę, jako granicę dochodów uprawniającą zgłaszających się do otrzymania pomocy. Wszyscy respondenci podkreślali jednak, że **kryterium dochodowe nie jest stosowane restrykcyjnie, a określając zapotrzebowanie osoby na pomoc, uwzględnia się różne aspekty jej sytuacji życiowej**, w szczególności: stan zdrowia, posiadanie krewnych na utrzymaniu, dostęp do wsparcia rodziny i z pomocy innych źródeł, wysokość stałych wydatków na czynsz itp. Nasi rozmówcy wielokrotnie podkreślali zalety wynikające z możliwości elastycznego podejścia w określeniu kryteriów uprawniających do pomocy i „przewagę organizacyjną”, którą dzięki temu mają nad ośrodkami pomocy społecznej. Jak mówiono nam: „*kryterium rozdziału produktów takich jak ser, mleko, mąka, kasza to przychód do 900zł- 1000zł. Ale są takie przypadki gdzie np. dochód jest 1100 zł. Ale jest po trzech operacjach na głowę i do tego ma syna niepełnosprawnego. Mamy też problem z ludźmi, którzy mieszkają w kamienicach prywatnych - przykładowo ktoś ma dochód 1200 zł., a pan właściciel podniósł sobie czynsz do 700zł*” (R5), „*u nas bardziej się patrzy na takie kryterium ubóstwa i w ogóle trudnej sytuacji życiowej. I jest tak, że jest około 12 kategorii, które mówią o tym, że daną osobę można uznać za potrzebującą wsparcia, to jest często, nie wiem, niepełnosprawność, choroba, bezrobocie, różne sytuacje, mimo że powiedzmy dochód jest troszkę wyższy niż ta granica.*” (R3), „*mimo że czasami emeryci wychodzą poza kryterium dochodowe, okazuje się że nie mają z czego żyć, a Ministerstwo Pracy nie myśli jak na razie o jego zmianie*” (R14).



Wywiad środowiskowy

Ponieważ w praktyce organizacje opierają się bardziej na ocenie sytuacji życiowej potencjalnego odbiorcy pomocy, niż na ściśle traktowanym kryterium dochodowym, niemal wszystkie stosują **wywiad środowiskowy** dla oceny możliwości i potrzeb świadczeniobiorców. W wielu organizacjach podkreślano, że „**ogólna ocena zapotrzebowania**” jest **kluczowym czynnikiem określającym zasadność wsparcia** (m.in. w: ZESPCAR, XROG, TZDM w zakresie korzystania ze schroniska): „pracownik socjalny robi wywiad, musi pacjent nie mieć środków utrzymania, bezdomny lub niewielka renta z pomocy społecznej, niepracująca osoba. To są nasi pacjenci, każdy pacjent ma kartę z tej poradni, więc mamy dokumenty pod ręką i po prostu przy wywiadzie socjalnym koleżanka po prosi o kartę przeczyta i już mamy wszystkie informacje” (R16), „**rozmawiamy z osobą, to my ustalamy, czy osobie się należy**. Jeśli przychodzi ktoś, to my mówimy jakich informacji oczekujemy. Żeby mieć gwarancję, że przekazujemy pomoc osobie potrzebującej, a nie osobie przedsiębiorczej” (R2).

Niektóre z badanych podmiotów wymagają od podopiecznych **dość szczegółowej dokumentacji ich sytuacji życiowej**. - „sprawdzam dokumentację medyczną, też często zaświadczenia z ośrodków pomocy społecznej no i dochodzę i tak, z tego to wynika (...) znaczy generalnie jest tak, że musi osoba jakieś zaświadczenie przynieść, bo, tak jak mówię, nie jestem w stanie wejść w środowisko” (R13). W części przypadków **wywiad środowiskowy jest de facto „delegowany” na pracowników ośrodka pomocy społecznej** „nie mam uprawnień, żeby być pracownikiem socjalnym. W związku z tym **opieramy się tylko i wyłącznie na pracy OPSu, oni przeprowadzają wywiady**, wchodzi w interakcje z sąsiadami i osobami potrzebującymi, wiedzą... ostatnio miałam taką historię, czy ktoś podnajmuje pokój czy nie. Mnie to po prostu... Mam papierek na którym pieczątką jest z OPSu i pracownika socjalnego który przeprowadza ten wywiad, że osoba spełnia wymogi ustawy o pomocy społecznej, czyli kwalifikuje się do tej pomocy. Króciutki wywiad przeprowadzam, tak żeby wiedzieć ile osób jest w gospodarstwie, czy jest jeszcze... nie wiem... jakieś źródło utrzymania oprócz OPSowego i wtedy mniej więcej wiem, czy czekoladę dla dzieci trzeba dać, czy trzeba dać tylko mąkę i cukier i coś tak jeszcze...” (R8), „przychodzi osoba z synem, a syn ma wypasioną komórkę. Wtedy **od razu za telefon i dzwonię do tych opiekunów** i w ten sposób właśnie skończyłam współpracę z jedną rodziną.” (R8). Z drugiej strony, pracownicy badanych organizacji są świadomi, że część rodzin, nawet mimo spełniania ustawowych kryteriów, celowo nie korzysta z pomocy społecznej, a tym samym nie dysponuje zaświadczeniami z tej instytucji. Nie stosuje się więc nakłaniania podopiecznych do kontaktów z ośrodkiem pomocy społecznej: „Jeżeli jakaś rodzina nie chce mieć kontaktu z ośrodkiem pomocy społecznej, a (...) tak się zdarza, wtedy przedstawia zaświadczenie czy jest bezrobotna, czy jest chora jakieś bieżące zaświadczenie lekarskie, czy ma dzieci, ile tych dzieci i na tej podstawie też udzielimy tej pomocy.” (R14)

Różnicowanie kryteriów w zależności od rodzaju pomocy żywnościowej

Wymagania dotyczące udokumentowania swojej sytuacji życiowej przez osobę starającą się o pomoc są **zróżnicowane w zależności od typu pomocy żywnościowej i co częściowo się z tym wiąże – w zależności od grupy odbiorców**. W przypadku kilku zbadanych przez nas organizacji wyraźnie podkreślano, że osoby bezdomne mogą otrzymać ciepły posiłek praktycznie bez przedstawiania żadnych dokumentów. „A więc my tak bez względu na osobę bez problemu, wszystkich przyjmujemy” (R10).

Jak twierdzili nasi rozmówcy, dla osób bezdomnych niekiedy ważna jest możliwość uzyskania wsparcia anonimowo – w tej grupie znajdują się także osoby w konflikcie z prawem. Mimo, że respondentom podopieczni są często znani, jak stwierdzano, korzystających z jadalni „nie pytają o nic”: „Tu na miejscu, tak [ozn. personel zna mieszkańców schroniska]. Przeprowadzamy z nimi „karty”, opisujemy co oni robią, co się z nimi zadziało, co można z nimi zrobić. A tych co przychodzą na posiłki to zasadniczo znamy z twarzy, z imienia, ale to wszystko co na ich temat wiemy. Tych nie przepytujemy. Bo ci, którzy tu przychodzą na miejscu to mają obowiązek przyjść, i wtedy o nich wiemy sporo, bo jeśli mamy jakieś wątpliwości to jeszcze kontaktujemy się z ich ośrodkami, także na ich temat możemy sporo wiedzieć” (R2). **Pomoc doraźna – ciepły posiłek czy jednorazowe wydanie paczki żywnościowej (np. w Caritas) jest zwykle nieobwarowana żadnymi wymaganiami, określone kryteria muszą jednak spełniać odbiorcy stałej, systematycznej pomocy żywnościowej** – z nimi przeprowadza się wywiad środowiskowy i ewentualnie oczekuje dokumentacji sytuacji życiowej. „Dowód tożsamości (...) w danym dniu jeśli ktoś oświadcza, że jest głodny i chce otrzymać żywność dostaje tą podstawową rzecz jaką w danym momencie mamy możliwość mu wydania. Jeżeli chcemy mu udzielić dalszej pomocy potrzebujemy dalszej dokumentacji” (R14).

Pomoc znajomym i sąsiadom

– adresowanie wsparcia do współpracowników i parafian

Oprócz kryteriów związanych z sytuacją życiową, na Woli działa także **kilka organizacji o charakterze samopomocowym** (m.in.: PZEiR, PZN, BW), **oferujących pomoc żywnościową przede wszystkim swoim członkom**. Należenie więc np. do Związku Emerytów i Rencistów lub do Związku Niewidomych jest wstępnym kryterium udzielania wsparcia przez te organizacje. Jednak i w tych podmiotach podkreślano, że kryterium to nie jest stosowane restrykcyjnie: „w przeważającej części są to jednak członkowie związku, z nimi mamy najlepszy kontakt, ale Wola, wiadomo jest dość robotniczą dzielnicą i zgłaszają się do nas różne osoby, mamy tu np. taką babcię biedną która ma 590 zł. renty, ale w większości są to nasi związkowcy emeryci, renciści, inwalidzi” (R5). Przedstawiciele organizacji samopomocowych podkreślają atut znajomości swoich członków i świetnego rozpoznania, kto potrzebuje wsparcia żywnościowego i jakiego rodzaju. To, **w ich przekonaniu zwiększa efektywność udzielanej pomocy**: „właśnie dlatego są to w przeważającej części nasi związkowcy, (...) mamy rozeznanie, są także pisane oświadczenia, mamy też czasami odcinek renty emerytury i w ten sposób mamy pewność kto tej pomocy naprawdę potrzebuje. Zwracamy też uwagę na takie poszczególne przypadki gdzie dochód może być i większy ale pomoc jest także niezbędna, bo np. wszystko jest przeznaczane na leki, ale to już jest mniejsza grupa osób” (R5).

Podobny mechanizm działania ujawnił się w przypadku pomocy udzielanej przez organizacje przyparafialne. Pomoc parafianom, a więc członkom pewnej wspólnoty uzasadniana jest tu m.in. jako pomoc bliskiej, znanej darczyńcom grupie osób, w przypadku których możliwe jest bardzo dobre rozpoznanie potrzeb: „**my znamy tych ludzi i każdy przecież działa czy tu w parafii i mieszka, jak nie na moim osiedlu to w osiedlu obok. To nie jest tak jak w PCKu, że ludzie biorą tą pomoc i jadą gdzieś daleko. Tu jest, brzydkie słowo, ale kontrolowani w jakiś sposób, na pewno wiemy co się dzieje (...)** Na pewno **łatwiej jest pomagać znajomym, niż jak się w ogóle nie zna, bo ktoś założy akurat wyciągnięty sweterek i udaje, że jest biedny strasznie, a potem się go**



widzi... no w różnych sytuacjach” (R9). Przedstawiciele tej organizacji wskazują też na **rolę bliskości przestrzennej i więzi sąsiedzkich w lepszej organizacji pomocy żywnościowej**: „może nazwa jest zła, powiedzenie wywiadu, bo takich uprawnień nie mamy, ale ocena sytuacji, która polega na przeprowadzeniu rozmowy, na pójściu do domu, zobaczeniu, jak to wygląda. Z reguły te osoby są zgłaszane przez sąsiadów, przez kogo, kto uważa, że trzeba by pomóc, niektórzy też sami się zgłaszają, ksiądz po kołędzie jak idzie to wyluskuje takie osoby, które tam potrzebują pomocy i my to w jakiś sposób tam sprawdzamy i udzielamy pomocy albo nie” (R9).

Zasada aktywizacji

Respondenci z kilku spośród badanych przez nas organizacji wskazywali wyraźnie na przyznawanie w organizacji pomocy żywnościowej priorytetu tym organizacjom i osobom, które podejmują aktywne działania na rzecz wyjścia z ubóstwa. Nie jest to wprawdzie wyrażane wprost kryterium adresowania pomocy – nie zdarza się, aby komuś została odmówiona pomoc z powodu braku aktywności czy niezaradności życiowej, jednak przy okazji udzielania wsparcia niektóre organizacje starają się promować postawy aktywnego działania na rzecz zmiany sytuacji życiowej świadczeniobiorcy. Przykładowo, jak powiedziano nam w BŻ: „szczególnie wspieramy te organizacje, które w dobry sposób działają, czyli jeżeli mamy jakąś noclegownię i dla niej nieważne jest czy jest brudno, czy ci ludzie śpią non stop, a drugą gdzie oni starają się nauczyć ich nawyku czystości albo wymóc na nich, na osobach bezdomnych, że mają postarać się o dowód i wyznaczają im jakiś tam termin (...) to wiadomo, że taka organizacja, będzie przez nas gdzieś tam bardziej wspierana”. Podobne priorytety wskazywano w jednej z organizacji w odniesieniu do indywidualnych odbiorców pomocy – respondentka opowiada o próbach zniechęcenia podopiecznej do korzystania ze stałej pomocy żywnościowej: „przyszła do mnie młoda dziewczyna i powiedziała, że ona jest tu bezdomna mieszka w jakimś samochodzie i nie ma pracy (...) że jest po studiach (...) i chciałaby tu jeść obiady. No ja się pytam: „Dobra, dostaniesz od nas obiady i co dalej... będziesz sobie żyła w tym samochodzie?”. No nie o to chodzi, prawda? Żeby to był, o nie wiem, osiemdziesięcioletni staruszek to mogłabym... ale no nie o to chodzi” (R8).

5. Pozyskiwanie żywności przez podmioty udzielające pomocy

Zbadane organizacje wykazują się dużą **aktywnością i kreatywnością w pozyskiwaniu żywności**. Wszystkie z wyjątkiem dwóch organizacji pozyskują żywność jednocześnie na kilka sposobów – m.in. łączą odbieranie pomocy żywnościowej od dużych organizacji z pozyskiwaniem żywności od producentów i zakupami za środki pochodzące z dotacji i innych źródeł. Ogółem, **gros zasobów żywnościowych wolskich organizacji pozyskiwanych jest w formie rzeczowej** – przede wszystkim z Banku Żywności SOS (13 podmiotów korzystających), z Caritas (3 podmioty) i PKPS (2 podmioty). Respondenci podają, że ze wspomnianych organizacji charytatywnych odbierają głównie żywność z systemu PEAD, w tym suche produkty – mąki, makarony, kasze, cukier, ale także produkty mleczne, słodczy, w mniejszym stopniu – warzywa. Produkty wymagające szybkiego zużycia, w tym warzywa i owoce są przekazywane z Banku Żywności w pierwszej kolejności do organizacji, które przygotowują posiłki. Nie-

które z „organizacji gotujących” (np. TZDM) związane formalnie z Caritas pozyskują żywność unijną z tego źródła, natomiast z Banku Żywności otrzymują żywność pochodzącą od polskich dostawców, uzupełniających zasoby Banku o produkty o krótszym terminie przydatności do spożycia.

Drugim źródłem gotowej żywności są **producenci** – od dużych przedsiębiorstw po małe piekarnie i cukiernie. 9 organizacji podaje, że otrzymuje produkty żywnościowe od (niekiedy, jak mówią „zaprzyjaźnionych” firm) i z giełdy rolno-spożywczej w podwarszawskich Broniszach: „na Bronisze, to jest taki ten bazar, na który jeździmy. No, każda organizacja ma jakieś tam swoje kontakty, znajomości, gdzieś tam kiedyś pozyskała ogrodnika” (R2). Organizacje dość zgodnie podkreślają, że **trudno jest uzyskać produkty żywnościowe od producentów**: „nie zdarza się to często, są to głównie napoje, słodczy, a żywność tak ogólnie bardzo trudno pozyskać, trudniej niż np. odzież, zawsze jest największe zapotrzebowanie na żywność i leki.” (R14), „jeżeli uda nam się pozyskać, to jest fajnie (...) produkty typu: ziemniaki, marchewka, no z Banku Żywności wiadomo: makarony, bo to takie pewne, ale są rzeczy których Bank Żywności nie ma. Więc, albo udaje nam się pozyskać, co w związku z kryzysem jest ostatnio coraz trudniejsze” (R8). Respondenci wskazują także, że niektórzy z producentów przyjęli strategię nieprzekazywania swoich produktów pojedynczym organizacjom, ale właśnie Bankowi Żywności, cedując na niego prawo do decydowania o kierunkach dystrybucji produktów: „Np. Wedel nie rozprowadza swoich słodczy na zasadzie organizacja do niej się zwraca, on przekazuje towar do BŻ i tam dopiero BŻ to rozdziela” (R2).

Z drugiej strony, nasi respondenci podawali przykład działań przedsiębiorców, służących do **wygenerowania dodatkowego zysku** (lub zmniejszenia strat) dzięki przekazywaniu żywności organizacjom. Jak mówili „często jest tak, że nie bierze się tzw. faktury potwierdzającej odbiór towaru... my za niego nie płacimy, ale firma się może rozliczyć tą darowizną, czyli ma wtedy odpis z tych zysków” (R2), „oni doskonale wiedzą, że to **organizacje są miejscem, gdzie oni mogą swój towar upłynnić, taki który już zbywa** ...już nie pójdzie, może jest trochę gorszej jakości, bo już jest po całym dniu stania na straganie, a my to bierzemy, no bo tu u nas pójdzie” (R2), „ja też oczywiście otrzymywałem różnego typu informacje, że dany sklep chce przekazać dziesięć kilogramów marchwi, ale chce żeby mu podpisać, że przekazał dwadzieścia kilogramów” (R12)

Dla dwóch organizacji (BŻ, FPDS) źródłem żywności są także **zbiórki żywności** (w tym szeroko nagłaśniane, organizowane w supermarketach w okresach przedświątecznych). „My robimy na przykład zbiórki w marketach żywnościowe. To też jest jakaś tam większa mam nadzieję pula i bardziej te rzeczy są... ludzie wrzucają do koszy... nie wiem... bakalie, cos z czego można zrobić ciasto... coś ekstra” (R8). W jednej organizacji przyparafialnych w okresie przedświątecznym zbiórka na „tace” zamieniana jest na zbieranie od wiernych produktów żywnościowych, z których przygotowywane są paczki (organizowanie paczek świątecznych dla osób potrzebujących jest przy tym szeroko stosowane w wielu parafiach na Woli).

Drugim, po pozyskiwaniu gotowych produktów żywnościowych sposobem zaopatrywania się organizacji jest kupowanie żywności za pieniądze pochodzące z różnych źródeł. Największy udział w środkach finansowych mają **dotacje od samorządu**. Udział tych środków w zasobach organizacji charakteryzuje jeden z respondentów „zasada jest taka, że 30-40% środków



na utrzymanie pozyskuje się w ramach dotacji urzędowych, a resztę każda organizacja musi sobie znaleźć sama” (R2), organizacje określają je jako niewystarczające: „jeżeli chodzi o te dotacje, to rzeczywiście są to, no nie wiem, to jest kwestia 20 – 30 zł na osobę na miesiąc, to jest, to Pa nie wiedzą na ile to wystarcza. No i w związku z tym też zainteresowałam się inną możliwością. Dlatego, że żywność cieszy się rzeczywiście nadal dużym powodzeniem, wbrew pozorom” (R13). Ponadto, niektórzy z przedstawicieli organizacji mają krytyczny stosunek do tego źródła finansowania, opierającego się w części na środkach pochodzących ze sprzedaży alkoholu, tzw. „kapslowego”: „te wszystkie dofinansowania (...) to wszystko jest z akcyzy alkoholowej (...) **więcej sprzedaje się i wróci to do biednych w takiej formie, że nie polepszy się ich sytuacja, nie polepszy się (...) to nie jest prawdziwa pomoc a niestety miasto, gmina tutaj chwali się, że pomagają biednym, a to nigdy nie będzie skuteczna taka pomoc (...)** I nasi nie piją tego alkoholu, oni piją jakieś alpągi czy coś” (R10). Wśród innych źródeł funduszy na zakup żywności badane podmioty wymieniają: przychody z **odpisów 1% podatku, darowizny od firm i osób prywatnych, zbiórki pieniędzy**, w tym – w dwóch przypadkach (ZESPCAR, PER) „**taca**” zebrana w kościele raz miesiącu przeznaczana jest na zakup żywności dla potrzebujących. Możliwość kupowania żywności za własne środki jest bardzo ważna dla organizacji. Dzięki niej, po pierwsze, zasoby są uzupełniane o produkty, które stosunkowo trudno jest otrzymać w systemie pomocy rzeczowej i te, których organizacji w danym momencie brakuje. W szczególności z zakupów uzupełnia się paczki świąteczne o produkty lepszej jakości, niż te, którymi zazwyczaj dysponuje organizacja. Po drugie, zakupy umożliwiają dostosowanie żywności do indywidualnych potrzeb niektórych odbiorców – np. osób chorych, rodzin z małymi dziećmi. Żywność kupowana jest zwykle w dużych sklepach i hurtowniach, w tym często – **na promocjach i po obniżonych cenach**. Jak opisuje to jeden z rozmówców: „czasami kupujemy - albo na potrzeby konkretnej rodziny, która nie otrzymała pomocy z ośrodka, gdyż musi tam przedstawić mnóstwo dokumentów (...) i w okresach przedświątecznych, do paczek kupujemy żeby była to żywność jednakowa, bo pozyskiwane rzeczy są w różnych ilościach i trudno je zagospodarować do paczek (...) W takich punktach jak Makro, Selgros, wyszukujemy produktów w cenach promocyjnych, a na bieżące potrzeby to tu jak najbliżej” (R14).

6. Problemy organizacji udzielających pomocy żywnościowej w opinii ich przedstawicieli

Ilość i rodzaj żywności

Organizacje udzielające pomocy żywnościowej na Woli wskazywały na trzy grupy problemów napotykanych w ich pracy. Po pierwsze, zwracano uwagę na **trudność w zaspokojeniu potrzeb żywnościowych ubogich mieszkańców dzielnicy** – mimo wielu różnorodnych działań w tej sferze nasi respondenci mają przekonanie, że istnieje grupa potencjalnych odbiorców, których potrzeby żywnościowe nadal są zaspokojone w ograniczonym stopniu. Dotyczy to zarówno skali oferowanej pomocy, jak i **przede wszystkim – charakteru pomocy – rodzaju oferowanej przez organizacje żywności**. W jednym z badanych miejsc stwierdzono: „**myślę, że każda organizacja ma takie poczucie, że nasi klienci mają dużo większe potrzeby niż my jesteśmy w stanie zaspokoić.**” (R14) W wielu organizacjach wskazywano, że **zasadniczo odbiorcy pomocy mogą bez większego problemu otrzymać produkty węglowodanowe,**

jednak jest to właśnie rodzaj stosunkowo taniej i łatwo dostępnej żywności, którą często konsumują osoby żyjące w biedzie. W oferowanej pomocy brakuje przede wszystkim takiej żywności, do której osoby ubogie nie mają dostępu – dobrych produktów mięsnych, tłuszczów roślinnych, świeżych warzyw i owoców.

Nasi respondenci wskazują na brak tego rodzaju żywności, w tym liczne problemy z jej pozyskaniem, także np. od dostawców z gieldy rolno-spożywczej: „**Bank Żywności dostaje to czy tamto, ale to w jakim stanie oni oddają to czy tamto, to jest po prostu... Ksiądz przywozi to i płaci za wywózkę śmieci, bo to się do niczego nie nadaje (...)** jogurty są na przykład przeterminowane na drugi dzień (...) to jeszcze można rozdać, ale jak są warzywa prosto z błota i cieknie z nich śmierdząca woda to co z tym zrobić? (...) Są firmy, które oddają do Banku Żywności, ale to bez sensu, bo po co coś takiego dawać (...) żeby co – zgniliznę... co, ludzie to świnie?” (R10). Dlatego przedstawiciele organizacji pomocowych są zwykle świadomi niezaspokojenia potrzeb żywnościowych odbiorców pomocy: „**nasza pomoc nie zawsze trafia w potrzeby do końca takie jak by ktoś chciał otrzymać. Zdarza się, że ktoś by chciał dostać mleko dla dziecka, a my mamy jedynie np. kaszę, mąkę albo ryż w danym momencie.**” Na ten problem wskazywano także w miejscach, gdzie wydaje się posiłki: „**tutaj mięsa jako takiego nie ma. Makaron, mleko, kasza i co z tego zrobić? Jakiś gotowy ten Knorra. Jak to zrobić? Jak ja tu przyszedłam, to mówię, ja nie umiem z tego gotować, z tych gotowych sosików**” (R10).

Problem braku wysokogatunkowej, zdrowej żywności jest szczególnie palący w przypadku dwóch grup mieszkańców Woli. Po pierwsze, proste, **węglowodanowe przekąski są niewystarczające dla dzieci**. Uwzględniając fakt, że statystycznie dzieci są najlicniejszą grupą biednych Polaków i biorąc pod uwagę specyfikę dzielnicy brakuje dostatecznej liczby miejsc, gdzie dzieci mogłyby otrzymać gotowy, nawet drobny posiłek, a każde tego rodzaju wsparcie zaspokaja jakieś potrzeby w tej sferze. Jednak, jak podają nasi rozmówcy, przekąski w świetlicach to najczęściej kanapki, tosty i słodczyce. Drugą grupą odbiorców żywności o szczególnych potrzebach są osoby, które nasi respondenci charakteryzują jako „**niemedialne**” – **przede wszystkim osoby zakażone wirusem HIV**. Z jednej strony są to podopieczni organizacji wymagający szczególnie dobrego wyżywienia, z drugiej jednak strony trudno jest pozyskać dla nich produkty żywnościowe od sponsorów: „**z nami jest taka trudna sytuacja, ponieważ mamy pacjentów, którzy są zupełnie 'niemedialni' i tak naprawdę, kiedy zwracamy się do prywatnych firm o pomoc to oni mówią; nie chcemy się reklamować tym, że pomagamy chorym na AIDS bezdomnym (...)** nasi klienci nie są tym co chcieliby przedsiębiorcy wpisać w swoją działalność. Więc z tym jest problem” (R16).

Warunki lokalowe i transport

Druga grupa problemów, o których nasi respondenci mówili w zasadzie jednym głosem, dotyczy spraw związanych z odbiorem żywności z Banku Żywności, **transportem, warunkami lokalowymi i przechowywaniem produktów**. Niektórzy z respondentów zwracali uwagę, że oprócz zaplanowanych odbiorów żywności z BŻ, zdarzają się sytuacje, w których nagle do rozdysonowania jest duża ilość produktów np. o krótkim terminie przydatności do spożycia. Niekiedy trudno jest przewidzieć takie sytuacje, a od organizacji odbierających pomoc wymagają one **nagłej mobilizacji**. Jak powiedział nam jeden z rozmówców: „**masła nie dostajemy,**



a np. 3 dni przed końcem miesiąca jest telefon, że jest dużo masła z terminem jednodniowym, nie jesteśmy w stanie odebrać, chociaż my płacimy za transport, w związku z tym dojechać po 2 kartony masła to jest dla nas tyle samo co pójść do sklepu i kupić. A my się bardzo staramy żeby żywność była rzeczywiście wykorzystywana, dlatego nie kupujemy jej na zapas (...)" (R16). Inny respondent wskazuje, że **nie do końca wiadomo, jaka dokładnie żywność zostanie wydana organizacji** przez Bank Żywności, dominuje „zasada dostępności” – organizacje dostają to, co w danym momencie zostało przekazane Bankowi: „Wpływa też na to, że transport, który jest organizowany przez producentów do Banku Żywności SOS nie jest koordynowany w taki sposób, że dzisiaj jest mąka, chleb, ryż, masło itd. **Odbiera się to co w danym czasie jest**” (R14). Mówiąc o doświadczanych przez siebie problemach najczęściej przedstawiciele organizacji wolskich wskazywało na kłopoty z zapewnieniem sprawnego transportu żywności. Nasi respondenci, w szczególności z mniejszych organizacji wskazywali, po pierwsze, na brak własnych samochodów przystosowanych do przewozu żywności. Nierzadko, jak opowiadali, organizują transport własnym sumptem, wożąc żywność swoimi prywatnymi samochodami, prosząc o pomoc zaprzyjaźnione osoby, płacąc za taksówki itp. W opinii przedstawicieli jednej z organizacji „**najgorszym problemem jest transport**, nie mamy samochodu jako stowarzyszenie dlatego jesteśmy zmuszeni do jeżdżenia taksówkami, co ogranicza ilość produktów jakie możemy wziąć” (R6), podobnie wypowiada się członek innego stowarzyszenia: „**transport jest naszym głównym problemem**, za jeden przewóz czasem chcę nawet 100 zł., a my nie mamy na to środków” (R5).

Podobna sytuacja dotyczy przenoszenia paczek żywnościowych – skarżono się nam, że trzeba je samodzielnie przenosić, że **brakuje wolontariuszy i pracowników**, a taka fizyczna praca jest niemożliwa dla starszych pracowników organizacji. Jeden z pracowników organizacji opowiada o radzeniu sobie z tym kłopotem: „mamy **problem z transportem** tak jak bierzemy żywność tu na Wole jest tego dużo i samego dźwigania także, to tak trochę prywatnymi drogami tak jakoś kombinujemy, bo wiadomo za te paczki pieniędzy nie bierzemy, a funduszy też nie mamy żeby kogoś nająć” (R5). Opowiada także, jak organizacja rozwiązuje ten problem: „na piechotę każdy z nas, kto może coś tam weźmie (...) swojego czasu, jeżeli chodzi o takie większe dostawy mieliśmy samochód z gminy, ale teraz nie wiem co tam się stało i nie mamy. Także teraz korzystamy z jakiś uprzejmości i prezes przywozi swoim prywatnym samochodem” (R5). Podobne rozwiązania stosuje inny podmiot: „ja nie mam własnego samochodu, ale zawsze kogoś poproszę (...) nie mamy nic, to wszystko to jest po prostu... **trzeba wyprosić od ludzi**, wyżebrać, żeby zechcieli pojechać własnym transportem odebrać, oczywiście nie mamy pieniędzy żeby im zapłacić. To wszystko jest na zasadzie wolontariatu. No trzeba o załadować, wyładować tutaj, potem rozdać” (R15).

Po trzecie, przedstawiciele organizacji mówią często o problemach wynikających ze **złych warunków lokalowych**, uniemożliwiających dłuższe przechowywanie żywności i o wysokich kosztach wynajmowania pomieszczeń. Badane organizacje często zajmują wspólną przestrzeń z innymi podmiotami, mają siedziby „kątem” w różnych instytucjach - „dzięki księdzu proboszczowi, który nam wydzierżawił ten kawałek pokoju i tutaj możemy trzymać tą żywność, bo nie ma innej możliwości, po prostu nie ma gdzie” (R15). Wskazywano wielokrotnie, że zajmowane lokale nie pozwalają na magazynowanie żywności – musi być ona natychmiast wydawana podopiecznym - „mamy takie pomieszczenie, które wspólnie użytkujemy z klubem złotego wieku

(...) właściwie rozdajemy tu wszystko od razu, także w zasadzie nie składujemy tych artykułów. W kołach także też przeważnie nie ma warunków do przechowywania, w danym dniu kiedy jest dostawa ci ludzie po prostu czekają w kolejkach, a są to ludzie w podeszłym wieku często po 90tce” (R5). Podobnie powiedziano o innym miejscu: „ponieważ nie mamy lodówek, nie mamy zaplecza magazynowanego, to wszystko to jest kupowane z myślą, no że musi być wydane załóżmy w ciągu tygodnia. No czasem to jest pierwszy, czasem drugi wtorek, no ale w ciągu tygodnia to zwykle wydajemy” (R9).

W kilku przypadkach nasi rozmówcy zwracali uwagę na ogólny problem złych warunków lokalowych i postulowali, aby organizacje udzielające pomocy żywnościowej dzierżawiące lokale od miasta miały dostęp do pomieszczeń, które nadają się do przechowywania żywności. Jeden z rozmówców stwierdza, że „powinny pojawić się jakieś unormowania prawne żeby organizacje mogły korzystać nie tylko z lokali w piwnicach, zawilgoconych, gdzie nie powinno się wydawać żywności, a niekiedy wciąż tak się dzieje. Cały lokal powinien być wynajmowany za jakieś minimalne pieniądze albo być użytkowany całkowicie bezpłatnie. Bank Żywności również powinien dostać więcej lokali do dyspozycji. Te koszty, które pochłania wynajem można przeznaczyć na potrzeby naszych klientów. Na terenie dzielnicy Wola wciąż mamy bardzo duże stawki za wynajem magazynu” (R14).

Problemy lokalowe organizacji udzielających pomocy żywnościowej mogą mieć też inne źródła niż niedostatek pomieszczeń o dobrym standardzie. Pracownicy jednej z organizacji podawali przykład zdarzenia, kiedy **niechęć mieszkańców** okolicznych budynków przyczyniła się do zamknięcia punktu wydawania żywności osobom bezdomnym. Wskutek **interwencji mieszkańców z ul. Leszno zamknięto tamtejszą jadalnię**, jednak, jak ubolewają przedstawiciele organizacji pomocowych – władze miasta nie podjęły się mediacji ani innych działań na rzecz rozwiązania lokalnego konfliktu. Pracownicy organizacji krytycznie oceniają tę sytuację: „trochę mamy żal do Urzędu Miasta, bo mieszkańcy bloku, w końcu, po dwudziestu kilku latach wymusili, że **zostaliśmy pozbawieni jadalni na Leszno**. Ponad 25 lat funkcjonowała tam jadalnia. Przez cały czas wysyłano pisma do urzędu, w szczególności jeden lokator (...) teoretycznie obowiązkiem władz terytorialnych jest zabezpieczenie noclegu i wyżywienia. A myśmy stanęły w sytuacji, że nawet nie mieliśmy kuchni” (R2).

7. Pozarządowy system pomocy żywnościowej na Woli?

Jak przedstawiono w poprzednich częściach raportu, wolskie organizacje udzielające pomocy żywnościowej wiele łączy – występują między nimi podobieństwa w sposobach organizacji pomocy, wydają żywność pochodzącą z podobnych źródeł, doświadczają podobnych problemów. W tej części analizy stawiamy jednak pytanie o głębsze powiązania między tymi podmiotami – czy można mówić, że na Woli działa jakiś pozarządowy system pomocy żywnościowej? Czy organizacje ze sobą współpracują, starają się uzupełniać, a ich aktywność jest w jakiś sposób koordynowana?

Trudno jest mówić o systemie pomocy żywnościowej na Woli w ścisłym sensie – między badanymi organizacjami istnieją pewne powiązania, są one jednak dość słabe. Jak będzie o tym



dalej mowa, wymiana informacji między organizacjami jest ograniczona, ich działalność w wielu przypadkach jest raczej spontaniczna, niż wynikająca z dokładnego rozpoznania potrzeb. Jeśli jednak system pomocy żywnościowej potraktować jako ogół „przepływów” żywności między podmiotami, to ma on wyraźną strukturę. Powiązania w tak rozumianym systemie mają promienisty kształt – **większość organizacji pobiera żywność z Banku Żywności SOS, który, tym samym, znajduje się w centrum tego układu powiązań.** O skali współpracy pracownik BŻ SOS mówi, że na Woli Bank współpracuje z 24 organizacjami, natomiast ogółem na Mazowszu „około 200 stałych, natomiast pozostałe odbierają troszeczkę rzadziej, co dwa, trzy miesiące (...) na dzień dzisiejszy jest to 100 tysięcy osób, które dostają żywność każdego miesiąca, 100 tysięcy.”

BŻ SOS stanowi także centrum systemu dystrybucji żywności na Woli, określając jakie podmioty i na jakich zasadach mogą odbierać i przekazywać pochodzącą z tego źródła żywność. Zależność między BŻ SOS a organizacjami odbierającymi produkty jest więc w pewnym stopniu hierarchiczna – **warunkiem ich otrzymania jest spełnienie przez organizację ściśle określonych wymogów.** Jak mówi przedstawiciel BŻ SOS „zasada jest taka, że jeżeli w ciągu 3 miesięcy [organizacja] nie odbierze od nas żywności, to w tym momencie musi u nas aktualizować swoje dane. Bo my musimy tak wiedzieć czy przez te 3 miesiące nic się nie zmieniło, typu lokal, typu magazyn, typu ilość podopiecznych (...) te organizacje powinny mieć u siebie w kartotekach takie informacje właśnie (...) różne rodzaje dokumentów, które tak jakby tworzą taką listę osób, które potrzebują tej żywności (...)” BŻ SOS weryfikuje potencjalnych partnerów tej współpracy na dwa sposoby – po pierwsze wymaga od nich rekomendacji z ośrodków pomocy społecznej, zaświadczających m.in. o faktycznej działalności i liczbie podopiecznych, po drugie, pracownicy BŻ SOS osobiście odwiedzają organizacje, weryfikując prawdziwość tych danych.

Wpływ BŻ SOS na tworzenie systemu pomocy żywnościowej na Woli polega także na **określeniu niektórych standardów pracy organizacji udzielających pomocy żywnościowej.** Zgodnie z zasadami funkcjonowania trzeciego sektora, to organizacje samodzielnie decydują do jakich grup odbiorców kierują pomoc, w jaki sposób do nich docierają i jak organizują wsparcie, zobowiązane są jednak do przestrzegania zasad dotyczących przechowywania, transportu i dokumentowania dystrybucji produktów. Jak opisano wpływ BŻ SOS w jednej z organizacji, „podstawową rzeczą jest to, że to wszystko nabrało kształtów uporządkowanych. Znaczący, to nie jest żywioł. Od tej chwili działa na zasadzie konkretnych regulaminów, przepisów, to już nie jest przypadkowe (...) któregoś dnia, że nie ma co do garnka włożyć. To już wszystko jest systematycznie zaplanowane, współpracujemy z BŻ, więc mamy tą żywność unijną” (R2). Niektórzy z naszych respondentów dostrzegali też kłopotliwość tego rodzaju standaryzacji – wskazywano na biurokrację związaną z dokładnym rozliczaniem otrzymywanej pomocy żywnościowej, mówiono: „mi jest ciężko robić to sprawozdanie. Przydałaby się jedna osoba, która to umie, bo mi jest strasznie ciężko robić to sprawozdanie. Papierków jest za dużo” (R10).

Oprócz działania BŻ SOS także inne mechanizmy wpływają na to, że struktura powiązań w systemie pomocy żywnościowej na Woli ma promienisty charakter. Kontakty między poszczególnymi organizacjami zachodzą **na forum instytucji miejskich lub grup parasolowych,** dotyczy to m.in. organizacji zajmujących się problematyką bezdomności -, „wszystkie ośrodki dla bezdomnych funkcjonują pod egidą Rady Opiekuńczej Przeciw Bezdomności przy prezydencie War-

szawy. No i my po prostu wiemy kto gdzie ma siedzibę, ewentualnie dzwoniemy i mówimy, że mamy to i to” (R2). Kontakty między organizacjami, zachodzące w tych forach mają w pewnym stopniu nieformalny charakter. Na pytanie o sposoby komunikacji między organizacjami udzielającymi pomocy żywnościowej, jeden z respondentów odpowiada, że jest to „taka komunikacja bardzo nieformalna”, ale zdaniem rozmówcy pozwala ona na dzielenie się doświadczeniami, a niekiedy i informacjami o konkretnych odbiorcach - „uczestniczymy w komisjach organizacji przy urzędzie miasta, gdzie mamy możliwość wymiany swoich doświadczeń, czasami padają tam nawet nazwiska niektórych osób rodzin, które sprawiły problemy” (R14), jak i przekłada się na pewne wsparcie między organizacjami: „wymieniamy niektóre artykuły pomiędzy organizacjami, pożyczamy sobie transportu, taka wzajemna pomoc.” (R14). Niektórzy z naszych rozmówców nie dostrzegają więc potrzeby większej koordynacji działań organizacji pomocowych i zmian, które miałyby na celu stworzenie systemu pomocy żywnościowej w pełnym tego słowa znaczeniu: „wydaje mi się, że nie jest to naszą rolą tak ten system ulepszać, myślę, że jeżeli w organizacji jest żywność rozsądnie wydawana na osobę to nie powinno być problemu” (R14).

Mimo kontaktów między organizacjami na poziomie miasta, w ciałach zajmujących się różnymi aspektami pomocy społecznej, ogółem powiązania **poziome między organizacjami udzielającymi pomocy żywnościowej na Woli są dość słabe.** Organizacje raczej nie wymieniają się informacjami między sobą¹¹ i nie współpracują dla lepszego diagnozowania czy rozwiązywania problemów. Do pewnego stopnia, m.in. w zakresie pozyskiwania środków stanowią dla siebie konkurencję. Koordynacja działań nie następuje raczej ani „oddolnie” (ze współpracy organizacji) ani „odgórnie” – nie jest inspirowana przez podmioty samorządowe na poziomie dzielnic i miasta.

O ile potrzeba koordynacji działań organizacji zajmujących się dożywianiem na Woli może być przedmiotem dyskusji, o tyle dość jednoznacznie zarysowuje się potrzeba udostępniania informacji o systemie pomocy żywnościowej osobom potrzebującym. Brak jest obecnie kompleksowych działań informacyjnych, które osobom żyjącym w biedzie pomogą na Woli trafić do takich organizacji, które udzielią im wsparcia żywnościowego możliwie bliskiego potrzebom odbiorców. W szczególności brak jest dostępu do tego typu informacji dla odbiorców nie korzystających z pomocy społecznej. Niektórzy z naszych rozmówców wskazują na potrzebę lepszej polityki informacyjnej „w tym momencie, ja się bawię właśnie w opiekę społeczną, ponieważ tak, pytam (...) jaką ma pani sytuację życiową? Acha, czyli ma pani małe dzieci, ach czyli ja mogę pani podać numer telefonu i adres, że proszę zapytać o taką żywność na przykład Towarzystwo Przyjaciół Dzieci (...). Jeżeli jest to osoba starsza i jest, nie wiem, inwalidą i mieszka na Ursusie, to ja jej podaje adres, nie wiem, Związku Emerytów i Rencistów z Ursusa” (R3).

11 Odmiennie rozwiązania stosują niektóre organizacje zajmujące się pomocą żywnościową w Kielcach. Przekazują sobie informacje o odbiorcach pomocy w celu wyeliminowania praktyk korzystania przez podopiecznych ze wszystkich możliwych pozarządowych źródeł pomocy i umożliwienia skorzystania z pomocy przez większą liczbę osób. Informacje na ten temat zebrano podczas realizacji projektu badawczego YOUNEX. Więcej: www.younex.unige.ch



8. Stosunek odbiorców do udzielanej pomocy

Przedstawiciele organizacji udzielających pomocy żywnościowej charakteryzują stosunek podopiecznych jako zróżnicowany, choć, jak mówią, „**przeważają postawy pozytywne**”. W kilku przypadkach nasi rozmówcy mówili, że spotykają się z wdzięcznością odbiorców pomocy, przy czym, jak się wydaje, pracownicy organizacji używali nieco protekcyjnych określeń, mówiąc o podopiecznych: „są sympatyczni”, „są zachwyceni, bardzo chętnie przyjmują takie paczki” (R16), „ci, którzy dostają, to z reguły są wdzięczni”, „w większości są to bardzo pozytywne postawy. Ludzie dziękują, że coś takiego jest, że ktoś się nimi interesuje” (R5), „Ludzie korzystający z pomocy są zadowoleni” (R3), „niektórym, mówię, aż widać, widać tę w oczach – naprawdę! To jest taka duża pomoc. „O! O mleczko!” (R14). W dwóch organizacjach podano pozytywne przykłady spontanicznego zaangażowania odbiorców pomocy żywnościowej w wolontarystyczną pracę na rzecz organizacji: „Mamy też jednego pana, który jak ma chwilę wolną to bierze nasze ulotki i rozdaje je różnym firmom, ma też z tego korzyści - przedstawiając się w roli potrzebującego zawsze coś bezpośrednio od tego hurtownika dostanie.” (R14)

Respondenci kilku organizacji twierdzą, że spotykają się z postawami roszczeniowymi i nieuzasadnioną krytyką, jednak takie zachowania są w zdecydowanej mniejszości. W dwóch organizacjach podano wprost przykłady **rozczarowania ze strony odbiorców pomocy**: „mi się wydaje, oczekują czegoś więcej, bo umawiam się często i te osoby często nie przychodzą (...) pytają: 'co jest?', no więc mówię: 'mleko, cukier, mąka', 'Acha, dobra, przyjdę, a nie pokazują się (...) Myślę, że oczekują, że to będą puszki z szynkami, jakieś no nadzwyczajne rzeczy. Nie umiem powiedzieć, ale jakoś tak, widocznie te podstawowe rzeczy ich widocznie nie interesują” (R15).

Dla zbadania stosunku podopiecznych organizacji do udzielanej pomocy przeprowadziliśmy 10 wywiadów indywidualnych z osobami spotkanymi w badanych podmiotach – 6 z korzystającymi z dwóch różnych jadłodajni i 4 – z pobierającymi paczki z jednej z organizacji samopomocowych. Jednak szczególnie w przypadku klientów jadłodajni zdobycie zaufania rozmówców i uzyskanie szczerych, pogłębionych wypowiedzi okazało się bardzo trudne.

Wszystkich dziesięciu rozmówców **przedstawiało swoją sytuację życiową jako bardzo trudną** – trzy osoby były bezdomne, wszyscy mówili, że nie stać ich nawet na bardzo tanie jedzenie, a tym bardziej na ubrania czy środki czystości: „mała rencinka, grosik, a ja mam kawalerkę, muszę wszystko opłacić. A jak opłacić, to już nie mam nawet za co kupić chleba” (W1). Niemal wszyscy mówili, że chorują, jednak z braku środków ograniczają do minimum lub nie podejmują leczenia się. Rozmówcy okazali się **w większości osobami samotnymi** - 8 z nich twierdziło, że nie posiada w zasadzie żadnego wsparcia społecznego – sąsiadów, krewnych albo przyjaciół. Co ciekawe, w kilku przypadkach podawano przykłady posiadania wyłącznie krewnych, którzy wymagają pomocy: „utrzymuję się z dochodów z pracy, ale to niewiele sześćset parę złotych i rentę mam jeszcze, a żona najniższą ma rentę i dostaje właśnie tutaj dary, bo ja już się nie kwalifikuję. (...) Jeszcze na moją pomoc córka liczy, bo wychowuje dziecko samotnie, także jeszcze jej musimy pomagać”. (W6) Trudno ocenić wiarygodność tych wypowiedzi, jednak wszyscy rozmówcy zgodnie twierdzą, że nie korzystają z innych organizacji udzielających pomocy żywnościowej, a tylko jedna podała, że korzysta z pomocy społecznej.

Oceny otrzymywanej pomocy formułowane przez rozmówców były zróżnicowane. Wskazać można **stosunek pragmatyczny**, widoczny w niektórych wypowiedziach – pomoc traktowana jest jako możliwość poprawy sytuacji materialnej respondenta i, niezależnie od jej charakteru jest dla otrzymującego pewnym rodzajem zysku: „zwykle to otrzymuje mąkę, cukier, keczupy i ryż, różne produkty, zależy co jest w paczce, **także mi się to opłaca** (...) ta instytucja jest dla mnie bardzo pomocna” (W10). Wśród części respondentów można zauważyć **stosunek „uprzejmej wdzięczności” i deklarowanej akceptacji** dla otrzymywanej formy pomocy – wydaje się, że niektórzy z rozmówców przyjmowali, że nie jest bezpiecznie, racjonalnie lub nie wypada wypowiadać się krytycznie o otrzymywanej pomocy. W tych wypowiedziach pojawiały się treści, które, jak sądzimy, są postrzegane przez niektórych podopiecznych za „politycznie poprawny” stosunek do pomocy. Np. w odpowiedzi na pytanie o potrzebę zmian jeden z rozmówców powiedział: *ja nie jestem wybredny (...) Niech każdy bezdomny weźmie się za robotę i tyle!*” (W4). Inna osoba stwierdziła: „niech młodszy decydują, ja to się zgadzam z tym co jest (...) no ja lubię takie wszystko (...) zawsze chleba dają yyy to zawsze wystarczy” (W2).

Dominującą wśród rozmówców postawę można określić jako **krytyczno-racjonalną**. Ci respondenci mówili, że pomoc żywnościowa jest dla nich wsparciem, jednocześnie spontanicznie wskazywali konkretne jej braki. W tej grupie wypowiedzi pojawia się **oczekiwanie, że pomoc żywnościowa oferowana ludziom żyjącym w biedzie będzie dobrej jakości, właśnie ze względu na ich trudną sytuację i niemożliwość zapewnienia sobie dobrego żywienia**: „Przydałyby się konserwy mięsne, nawet rybne, czy coś, bo to tylko ten makaron, kasza, mąka, więc przydałyby się takie rzeczy, bo **samą kasza i makaronem żyć nie można**, a są tu tacy ludzie biedni, którzy mają bardzo niskie emerytury i nie mają z czego kupić sami” (W6), „te produkty **są za mało zróżnicowane, ciągle to samo**, zawsze jest kasza mąka ryż, a trudno ciągle jeść tylko tą kaszę, tylko jak są te produkty unijne jest lepiej, bo te nasze krajowe są dużo gorsze” (W8), „osobiście bardzo brakuje przede wszystkim oleju, smalcu, masła takich właśnie tłuszczów i trudno jest żyć tylko z tego co tu dostajemy. Zdarza się też, że dostajemy produkty przeterminowane, np. dziś jest ptasie mleczko 4 dni po terminie tylko panie są na tyle miłe że nam o tym mówią i pytają czy je w takim razie chcemy, ale każdy bierze. No i **te produkty co dostajemy to są gorszej jakości niż w sklepach np. taka mąka to ja czuję pod palcami jaka ona jest**”. (W9) W wypowiedziach rozmówców z tej grupy pojawia się też opinia, że posiłki i paczki powinny być większe. Ciekawe jest jedno z wymienianych uzasadnień – dobre produkty są potrzebne osobom niepełnosprawnym i samotnym, żeby mogły się odwdziżyć tym, którzy im pomagają: „uważam, że te wymogi i tak powinny być lżejsze. Bo te osoby niewidome często muszą korzystać z pomocy osoby trzeciej i wiadomo niby nie trzeba, ale wypadaloby się im jakoś odwdziżyć. Dlatego ci ludzie mają gorzej pod tym względem, wiele z nich mieszka samotnie”. (W6)

Wśród odbiorców pomocy spotkałyśmy się także z wyrażaniem **jawnego niezadowolenia**. Jeden z rozmówców na pytanie, czy posiłki w jadłodajni są smaczne odpowiada: „nie (...) brakuje wszystkiego! Zawsze jest dżem i chleb. I tyle jest. Zawsze jest to samo” (W5)

Oprócz ewentualnych zmian w ilości i jakości żywności najwięcej uwag naszych rozmówców dotyczyło **niedostatecznej informacji o pomocy żywnościowej** na Woli. Wszyscy z wyjątkiem jednej osoby o możliwości wsparcia dowiedzieli się w sposób nieformalny – od sąsiadów, znajomych z dawnej pracy czy księdza. Nasi rozmówcy byli bardzo zgodni, że brakuje szerszego



szego systemu informacji o pomocy żywnościowej: „mi się wydaje, że chyba jest wszystko w porządku, ale może się **powinno więcej o takich miejscach mówić, żeby było wiadomo gdzie można iść i co dostać**” (W7), „Potrzebne są informatory, informacje w mediach, powinno być określone konkretnie gdzie jakie osoby mogą korzystać z pomocy, żeby ta pomoc była większa i dla większej ilości osób” (W9). Powtarzały się także głosy, że poszukiwanie pomocy żywnościowej jest dla podopiecznych przykre i zawstydzające. Szeroka informacja o tej formie wsparcia jest tym bardziej niezbędna, żeby potrzebujący wsparcia nie mieli poczucia, że proszą o jałmużnę. Jak powiedziała jedna z rozmówczyń: „ciągle nie mogę przystosować, że znalazłam się w takiej ciężkiej sytuacji w życiu zawsze mi się dobrze wiodło, po prostu jeszcze się **wstydę wyciągnąć rękę po coś, staram się tak żeby jakoś jeszcze samemu dawać sobie radę, dla mnie to jest krepujące**” (W9). Inna respondentka podobnie wyraziła swoje zdanie: „**pomoc taka powinna być bardziej dostępna, powinno się więcej o niej mówić, trzeba interesować się tymi ludźmi. Przecież taka pielęgniarka środowiskowa może zrobić wywiad i powiedzieć, że temu komuś się ta pomoc należy, zgłosić do opieki społecznej jaka jest sytuacja. Trzeba szukać takich ludzi, bo im samym godność nie pozwala przyjąć**” (W6).

9. Zamiast wniosków – wybrane dobre praktyki, dylematy i problemy pomocy żywnościowej na Woli

Dobre praktyki i mocne strony pomocy żywnościowej udzielanej przez organizację na Woli

1. **Różnorodność organizacji i ich działań.** Wśród organizacji udzielających pomocy żywnościowej mieszkańcom Woli są duże podmioty, które adresują swoje działania do różnych grup odbiorców (np. osób bezdomnych, osób uzależnionych, dzieci, osób niepełnosprawnych), są organizacje reprezentujące różne style działania (grupy samopomocowe, koła przyparafialne, filie dużych organizacji o długiej tradycji działania i in.), udzielające różnego rodzaju pomocy (posiłki, paczki, pomoc systemowa). Ogółem, wolskie organizacje oferują szeroką i zróżnicowaną pomoc w zakresie dożywiania, która jest odpowiedzią na różne formy biedy i wykluczenia społecznego doświadczanego przez mieszkańców dzielnicy.
2. **Uzupełnianie instytucji pomocy społecznej** w zakresie pomocy żywnościowej. Nawet jeśli organizacje posługują się jakimś kryterium dochodowym dla określania uprawnień do pomocy, to nie stosują go restrykcyjnie. Korzystają z możliwości indywidualnej oceny sytuacji osoby i uwzględnienia różnych okoliczności wpływających na potrzebę udzielenia pomocy. Jednocześnie, ze względu na dyskomfort związany ze spełnieniem wymogów do pobierania świadczeń z pomocy społecznej, niektórzy odbiorcy pomocy są bardziej skłonni do korzystania ze wsparcia organizacji, niż ośrodka pomocy społecznej.
3. **Zróżnicowanie kryteriów w zależności od formy udzielanego wsparcia.** Duża część wolskich organizacji stosuje rozwiązanie polegające na bardzo ła-

twym dostępie do jednorazowej pomocy i formułowaniu pewnych wymogów (udokumentowanie sytuacji bytowej) wobec osób otrzymujących stałą pomoc.

4. **Dobre rozpoznanie potrzeb w organizacjach samopomocowych i parafiach.** Te dwie grupy organizacji społecznych cieszą się dużą „popularnością” wśród odbiorców pomocy żywnościowej na Woli. Stosunkowo łatwo docierają one do potrzebujących – w przypadku organizacji samopomocowych informacje o możliwym wsparciu rozchodzą się często „pocztą pantoflową”, w przypadku parafii – wielokrotnie wskazywano, że przy okazji wizyty duszpasterskiej ksiądz przekazuje potrzebującym informacje o możliwości pomocy żywnościowej. Te grupy organizacji często zapewniają podopiecznym poczucie wspólnoty i większy komfort psychiczny niż w przypadku korzystania np. z ośrodka pomocy społecznej.
5. **Przeciwdziałanie zamykaniu we własnym kręgu osób żyjących w biedzie.** W jednej ze zbadanych organizacji – świetlicy dla dzieci prowadzący wyraźnie wskazywali, że jest tak zorganizowana, aby mogły do niej przychodzić dzieci z różnych środowisk. Umożliwia to zawieranie znajomości i powstawanie więzi między sąsiadami w różnej sytuacji życiowej – przyczynia się do nieformalnego wsparcia dla dzieci z trudniejszych środowisk i lepszego rozumienia świata społecznego przez dzieci z zamożniejszych rodzin. Przykład ten pozostaje jednak odosobniony. Respondenci kilkakrotnie przytaczali opinie podopiecznych, że „w zasadzie korzystałaby z jadłodajni, ale nie chcą siedzieć do stołu z tymi, którzy teraz tam przychodzą”.
6. **Wolontariat podopiecznych organizacji.** W dwóch zbadanych podmiotach podawano przykłady pozytywnych doświadczeń, w których odbiorcy pomocy żywnościowej włączyli się w prace na rzecz organizacji – pomoc przy rozładunku i wydawaniu paczek oraz pozyskiwaniu sponsorów.

Dylematy

1. **Standaryzacja procedur czy indywidualizacja pomocy?** Zbadane organizacje stają często przed wyborem równego traktowania podopiecznych (np. wg kryterium – określona liczba kilogramów produktu na członka rodziny) a koniecznością uwzględnienia indywidualnej sytuacji podopiecznego. Szczególnie mniejszym organizacjom łatwo jednak przychodzi łączenie obu tych zasad działania. Trudności lub niechęć do dostosowywania pomocy do sytuacji podopiecznego może przyczyniać się do marnotrawstwa produktów (podawano przykłady handlowania przez bezdomnych produktami, które wymagają gotowania) .
2. **Kontrola czy zaufanie?** Zarówno w przypadku określenia uprawnień do pomocy, dopuszczania do jednoczesnego korzystania z pomocy różnych organizacji, jak i zapobiegania handlowi produktami spotkałyśmy się z podzielonymi opiniami respondentów – część wskazywała na potrzebę wyraźnych działań dla wyeliminowania takich sytuacji, część podkreślała, że udzielają pomocy każdemu i nie wnikają w sposoby wykorzystania pomocy przez podopiecznych. W przypadku rzeczników pierwszego rozwiązania („za kontrolą”) pojawiały się stanowiska, że brak kontroli „promuje ludzi przedsiębiorczych,



a nie zaradnych” oraz że może być demoralizujący (dowodzono, że takie oddziaływanie ma wydawanie bezdomnym większych paczek żywnościowych – wręcz skłania do handlu żywnością). Rzecznicy „zaufania” wskazywali natomiast, że nie mają potrzeby albo uprawnień do stosowania rozwiązań kontrolnych, a także podkreślali, że odbiorcy pomocy żywnościowej są w wystarczająco trudnej sytuacji życiowej i jest bezcelowe poddawanie ich procedurom kontrolnym. Jak mówił jeden z rozmówców opowiadając się za tym, żeby osoby bezdomne korzystały jednocześnie z kilku jadalni – ich bieda „to jest ich krzyż”.

- 3. Pomoc warunkowa czy bezwarunkowa?** Wśród naszych rozmówców były podzielone opinie na temat tego, czy od odbiorców pomocy należy oczekiwać lub wymagać określonych postaw, w tym aktywności w zamian za otrzymywane wsparcie. W raporcie piszemy o „zasadzie aktywizacji” stosowanej przez niektóre organizacje udzielające systemowej pomocy (oznacza to, że pomoc kierowana jest w pierwszej kolejności do organizacji, które jakoś aktywizują podopiecznych, np. wymagają wyrobienia dokumentów od osób bezdomnych czy pracy na rzecz wspólnoty) i organizacje udzielające pomocy indywidualnej. Nasi respondenci podawali też przykłady wielokrotnych zdarzeń, kiedy to podopieczni rezygnowali z pomocy, jeśli oczekiwano od nich np. udziału w sprzątanii pomieszczeń czy otoczenia budynku jadalni. Druga grupa respondentów dowodziła, że wymogi aktywności są przejawem paternalistycznego podejścia wobec klientów pomocy oraz że niezależnie od postaw ludzi w rozwiniętym kraju nie powinno być miejsca na głód, a oczekiwania aktywności „w zamian za pomoc” są upokarzające. Różne stanowiska dotyczyły także pomocy osobom nietrzeźwym – w jadalniach jest wymóg trzeźwości (niekiedy używa się nawet alkomatów), jednak niektórzy z naszych rozmówców podkreślali, że alkoholik w ciągu alkoholowym też powinien mieć prawo do posiłku. Wybór jednego z rozwiązań - „wymagać i aktywizować” lub „świadczyć uniwersalną pomoc” wynika z charakteru organizacji i aksjologicznych podstaw jej działalności. Na Woli funkcjonują organizacje stosujące oba te podejścia.
- 4. Produkty lepszej jakości dla mniejszej liczby osób czy produkty gorszej jakości dla większej liczby osób?** W trakcie realizacji badań wielokrotnie spotykaliśmy się z opiniami, że w żywności dystrybuowanej przez wolskie organizacje przeważają stosunkowo tanie produkty węglowodanowe, jest monotonna i brakuje produktów mięsnych, dobrych produktów tłuszczowych, warzyw i owoców. Przedstawiciele organizacji stwierdzali, że jeśli sami kupują żywność, to robią to zwykle na promocjach i wyprzedażach, a od dystrybutorów otrzymują często produkty ze zbliżającym się końcem przydatności do spożycia. Podopieczni organizacji niejednokrotnie mówili, że odczuwają, że w systemie pomocy otrzymują nieco gorsze jedzenie, niż to, które jest w sprzedaży. W pomocy żywnościowej pojawia się więc mechanizm, który powoduje, że osoby, których sytuacja materialna jest znacznie gorsza niż przeciętna w kraju, otrzymują w ramach wsparcia żywność, która też różni się (m.in. pod względem urozmaicenia i udziału produktów węglowodanowych) od żywności spożywanej przez zamożniejszych Polaków. W pewnym uproszczeniu można powiedzieć, że system pomocy odpowiada więc przede wszystkim na problem głodu i niedożywienia, ale nie na problem nierówności we wzorcach żywieniowych. Po części wynika to z utrudnień „technicznych” – przedstawiciele organizacji udzielających systemowej pomocy żywnościowej podkreślają, że świeże mięso i warzywa przekazywane są, ze względu na utrudnienia związane z transportem i magazyno-

waniem, w pierwszej kolejności do organizacji, gdzie gotuje się posiłki. Z drugiej strony, wydaje się, że jest to specyfiką części stosowanych obecnie rozwiązań pomocowych. To zjawisko jest krytykowane przez indywidualnych odbiorców pomocy żywnościowej - wyrażają oni oczekiwania, że to właśnie produkty dobrej jakości będą przekazywane osobom biednym, które nie mogą ich kupić z własnych środków (por. pkt 8 raportu). Z drugiej strony, jeśli duża część odbiorców to osoby, których nie stać nawet na najtańsze jedzenie, wskazać można i argumenty przemawiające za tym, aby jak największą ich liczbę objąć pomocą zaspokajającą przynajmniej podstawowe potrzeby żywieniowe.

- 5. Niezależność organizacji czy koordynacja systemu?** W trakcie badania ujawniło się wiele mocnych stron pracy organizacji, wynikających z rozpoznania problemów określonej grupy klientów i zindywidualizowanego podejścia do nich. Jednocześnie, jak była o tym mowa w punkcie 1. „dobrych praktyk” atutem pomocy żywnościowej na Woli jest duża różnorodność stylów działania i podejść do odbiorców, przyjmowana przez wolskie organizacje udzielające pomocy żywnościowej. Niektórzy z przedstawicieli wprost podkreślali, że nie widzą potrzeby uwspólniania stosowanych podejść i zwiększania koordynacji. Dostrzegali też ryzyko utraty niezależności i zwiększenia skali biurokracji, wynikające z wprowadzania rozwiązań koordynujących. Z drugiej strony, widoczny jest stosunkowo słaby przepływ informacji między organizacjami, ograniczona współpraca z władzami dzielnicy, prawdopodobnie niezaspokojone potrzeby żywieniowe pewnych grup mieszkańców (np. dzieci) i niewystarczająca informacja o różnych możliwościach pomocy żywnościowej, kierowana do zainteresowanych mieszkańców Woli – te zjawiska mogą przemawiać za podejmowaniem prób lepszego koordynowania systemu pomocy żywnościowej na Woli (przy czym dla lepszego rozwiązywania problemu głodu i niedożywienia należało by traktować go łącznie z pomocą udzielaną przez ośrodek pomocy społecznej)

Problemy

- 1. Bieda i niedożywienie wśród dzieci.** Jakkolwiek w gminnym (dzielnicowym) systemie pomocy żywnościowej dożywianie dzieci przyjmuje przede wszystkim postać opłacania posiłków w szkole (w ramach programu „Pomoc państwa...”, ale także „Szlankla mleka” i „Owoce w szkole”), a szkoły nie były objęte niniejszym badaniem, w trakcie realizacji badań ujawniła się relatywnie mała liczba organizacji wyspecjalizowanych w udzielaniu pomocy żywnościowej dzieciom. Organizacje wydające paczki kierują swoją pomoc także do rodzin z dziećmi, jednak, na tle różnych grup, do których adresowana jest pomoc żywnościowa badanych organizacji, dzieci są niedoreprezentowane.
- 2. Niewystarczająca skala pomocy żywnościowej.** Mimo iż niektórzy nasi respondenci mówili, że „w Warszawie można bardzo dobrze się wyżywić” (w ramach systemu pomocy żywnościowej), wielokrotnie spotykaliśmy się z opiniami, że do części potrzebujących pomoc nie dociera, a część potrzeb żywieniowych podopiecznych pozostaje niezaspokojona.
- 3. Trudne warunki lokalowe, brak możliwości transportu.** Jednym z problemów częściej wymienianych przez przedstawicieli organizacji są trudności w organizacji



transportu żywności od organizacji udzielających systemowej pomocy. Mniejsze organizacje wykorzystują często swój kapitał społeczny – kontakty i znajomości dla uzyskania także nieformalnej pomocy w zorganizowaniu transportu, szczególnie – potrzebnego w nagłych sytuacjach. Podają jednak, że taka organizacja bywa ograniczeniem, gdy pojawia się możliwość odbioru większych ilości żywności. Duża liczba organizacji skarży się na małe lokale, pomieszczenia nieprzystosowane do magazynowania żywności i wysokie czynsze.

4. **Niedoskonały system informacji o pomocy żywnościowej.** Niedostatek informacji o pomocy żywnościowej na Woli odnosi się do kilku sfer – po pierwsze – ograniczone są kontakty między organizacjami działającymi w tym obszarze. Po drugie, jak była o tym szerzej mowa w punkcie 8 raportu – brak jest systemowych mechanizmów docierania z informacjami o pomocy do osób potrzebujących wsparcia. W badaniach ujawnił się pewien paradoks – większość naszych rozmówców – indywidualnych odbiorców pomocy dowiedziała się o działaniu organizacji w sposób nieformalny, a jednocześnie większość z nich to osoby samotne. Opieranie się przez niektóre organizacje na informowaniu metodą „poczty pantoflowej” o udzielanym wsparciu znacznie utrudnia dotarcie do osób samotnych i wykluczonych. Po trzecie, niedoskonały jest także system informowania ogółu mieszkańców o działaniach organizacji dożywających. Informacje te mogą się przysłużyć do lepszego rozpoznania i zrozumienia problemu, przyczynić do przekazywania pieniędzy i żywności od osób mogących udzielać pomocy oraz przeciwdziałać zaobserwowanemu zjawisku NIMBA – (not in my backyard, czyli „byłe nie na moim podwórku”) – postawie mieszkańców deklarujących potrzebę pomagania osobom biednym, o ile pomoc ta nie jest organizowana w ich własnym bezpośrednim sąsiedztwie. Informowanie o potrzebach i możliwościach pomocy żywnościowej przyczynić się więc może do lepszej integracji społecznej mieszkańców dzielnicy.

Załącznik I

Lista podmiotów, w których przeprowadzono badanie i skróty, którymi są oznaczane w raporcie Organizacje pozarządowe, parafie i zakony udzielające pomocy żywnościowej

Caritas Polska - Ośrodek Charytatywny Caritas „Tylko z Darów Miłosierdzia”, ul. Żytnia 3/9 (TZDM)	Stowarzyszenie Ewangelicznej Pomocy Więźniom „Bractwo Więzienne”, ul. Deotymy 41 (BW)
Fundacja Bank Żywności SOS, ul. Ks. Ziemowita 51A (BŻ)	Stowarzyszenie Mali Bracia Ubogich, ul. W. Andersa 13/28 (SMBU)
Fundacja Naszym Dzieciom, ul. Synów Pułku 2 (FND)	Stowarzyszenie „POMOC SOCJALNA”, ul. Leszno 17 (SPS)
Fundacja Pożywienie Darem Serca, al. Jana Pawła II 36C (FPDS)	Towarzystwo Przyjaciół Dzieci – zarząd Oddziału Wola, ul. Obozowa 63/65 (TPD)
Parafia Ewangelicko – Reformowana, al. Solidarności 76A (PER)	Zespół Caritas Parafii Narodzenia N.M.P., al. Solidarności 80 (ZESPCAR)
Polski Czerwony Krzyż - Zarząd Rejonowy Warszawa Centralna, ul. Mokotowska 14 (PCK)	Zgromadzenie Księży Rogacjonistów, ul. Stroma 30 (XROG)
Polski Komitet Pomocy Społecznej – Noclegownia, ul. Burakowska 16/24 (NPKPS)	Zgromadzenie Sióstr Felicjanek - Dom Okresowej Opieki nad Ludźmi Starszymi, ul. Syreny 11 (SSF)
Polski Związek Emerytów Rencistów i Inwalidów - Zarząd Rejonowy Warszawa Wola, ul. Młynarska 35A (PZEiR)	Zgromadzenie Sióstr Służebniczek NMP - Zakład Opiekuńczo-Lecznicy im. Edmunda Bojanowskiego i Stołówka, ul. Dobrogniewa 6 (SSSNMP)
Polski Związek Niewidomych, ul. Działdowska 12 (PZN)	

Jednostki samorządu terytorialnego
 Biuro Polityki Społecznej Urzędu m. St. Warszawa, ul. Niecała 2
 Wydział Spraw Społecznych i Zdrowia Urzędu Dzielnicy Wola, ul. Syreny 18
 Ośrodek Pomocy Społecznej dzielnicy Wola, ul. Gen. J. Bema 91
 Ośrodek Kultury im. S. Żeromskiego
 w Dzielnicy Wola miasta Stołecznego Warszawy – Świetlica Dziecięca, ul. Gibalskiego 10





Bank Żywności SOS w Warszawie

ul. Stanisława Bodycha 97, Reguły, 05-820 Piastów |

tel./fax 22 753 85 00

e-mail: bzsos@bzsos.pl

www.bzsos.pl