



Tienpuntenplan  
Samen werken tegen armoede!

# Tienpuntenplan, Samen Werken tegen Armoede

*Interviews met 96 bezoekers  
juli-augustus 2021*

## NHOUD

<b>Samenvatting</b>	<b>3</b>
<b>1. Inleiding</b>	<b>5</b>
1.1 Achtergrond	5
1.2 Onderzoeksverantwoording	5
<b>2. Dienstverlening Voedselbank</b>	<b>6</b>
2.1 Beoordeling dienstverlening	6
2.2 Beoordeling Voedselbank tijdens Corona	7
2.3 Beoordeling ligging Voedselbank	8
<b>3. Hulpverlening in Groningen</b>	<b>9</b>
3.1 Complimenten/kritische noten	9
3.2 De mogelijkheden om een hulpvraag te stellen	10
3.3 Duidelijk waar hulpvraag gesteld kan worden	11
<b>4. Samen denken aan toekomst</b>	<b>12</b>
4.1 Belangrijke thema's voor het komend jaar	12
4.2 Persoonlijke vragen	13
4.3 Slotopmerkingen	14
4.4 Bespreking van resultaten	14
Bijlage: vragenlijst	15

## SAMENVATTING

In juli 2021 hebben 450 bezoekers van de Voedselbank een uitnodiging gehad voor een kort tevredenheidsonderzoek, waarvan er 96 (21%) binnen twee weken hebben gereageerd. Hieronder volgt een korte samenvatting van de resultaten.

### H2. Voedselbank

De Voedselbank doet haar best om zoveel mogelijk aanbod voor haar bezoekers te krijgen en hen zo goed mogelijk van dienst te zijn. Van de bezoekers is 82% (meestal) tevreden, 17% soms wel/soms niet 1% is niet tevreden. In onderstaande tabel geven bezoekers de positieve punten en enkele verbetertips

**Tabel S2:** Positieve punten en verbetertips

Positieve punten	Verbetertips
<p>1. <u>De vrijwilligers/medewerkers (53x)</u>: Klantvriendelijk, beleefd, goede behandeling, behulpzaam, betrokken, er wordt meegedacht, inzet, de service die gegeven wordt</p> <p>2. <u>De organisatie (35x)</u>: Uitgifte van goederen, de tijdblokken, geen wachttijden, snelle afhandeling</p> <p>3. <u>Voedselbank in zijn totaliteit/ de pakketten (29x)</u>: Alles, mooie pakketten, voldoende variatie, dat de Voedselbank er is, ben er erg blij mee, alle beetjes helpen</p>	<p>1. Beter op datum letten, langer houdbare producten (14x)</p> <p>2. Hopelijk weer supermarkt concept/ zelf kunnen kiezen (10x)</p> <p>3. Rekening houden met allergieën/dieet (8x)</p> <p>4. Wat minder brood in de tassen (8x)</p> <p>5. Groente en fruit is vaak al minder vers, te oud (6x)</p> <p>6. Veel/sommige spullen uit de tassen gebruiken we niet (6x)</p> <p>7. Graag meer gezond voedsel (minder zout, suiker, vet) (5x)</p>

### Beoordeling Voedselbank tijdens Corona

In Nederland is een landelijk Corona-beleid gevoerd. Voedselbank Groningen heeft geprobeerd om hier zo goed mogelijk mee om te gaan. Van de bezoekers vindt 88% dat de Voedselbank goed met de Corona-regels is omgegaan, 12% vindt het deels goed en niemand is ontevreden. Het rapport geeft toelichtingen.

### Beoordeling ligging Voedselbank

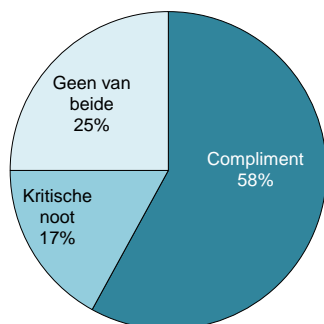
De Voedselbank ligt aan de Ulgersmaweg. De locatie biedt veel ruimte, is betaalbaar en rustig en anoniem gelegen. De locatie ligt wel aan de noordoostelijke rand van Groningen. Negen op de tien beoordeelt de locatie als goed of redelijk, 10% vindt de locatie niet zo goed. Het rapport geeft de voor- en nadelen.

### H3. Hulpverlening in Groningen

De hulpverlening in Groningen aan mensen met een minimum inkomen bestaat uit vele organisaties. Denk aan de GKB, WIJ, Maxima, Stichting Zeecontainer, Voedselbank, Stadgers Hand in Hand, Humanitas en andere organisaties.

De bezoekers is gevraagd iemand of een organisatie een compliment of een kritische noot te geven. Er worden veel meer complimenten dan kritische noten gegeven. Omdat het bezoekers van de Voedselbank zijn en een onderzoek van de Voedselbank, is het begrijpelijk dat de Voedselbank het vaakst genoemd wordt. Bij de interpretatie wordt daar rekening mee gehouden. In het rapport worden per organisatie alle gegeven toelichtingen weergegeven.

**Grafiek S3a :** Complimenten/kritische noten (n=96)

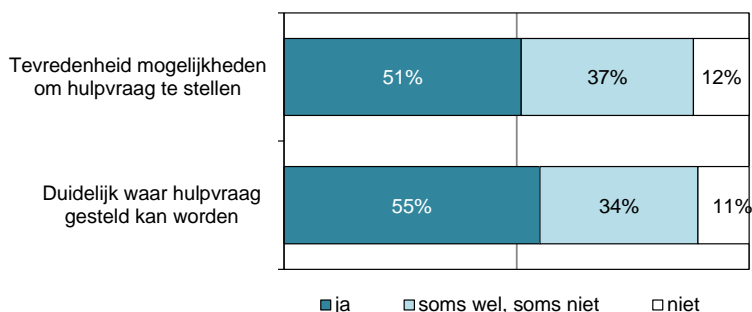


	Totaal	Complimenten	Kritische noten
<b>Totaal</b>	<b>85x</b>	<b>66x</b>	<b>19x</b>
Voedselbank	22x	18x	4x
Alle organisaties samen	18x	16x	2x
WIJ	16x	8x	8x
Zeecontainer	9x	6x	3x
GKB	7x	6x	1x
Maxima	5x	4x	1x
Stadgers Hand in Hand	2x	2x	0x
Quiet	2x	2x	0x
Overig	4x	4x	0x

### Hulpvragen

Ongeveer de helft van de respondenten vindt dat er in Groningen (voor een deel) onvoldoende mogelijkheden zijn om je persoonlijke hulpvraag te stellen, 45% van de mensen vindt dat het (soms) duidelijker kan waar de hulpvraag gesteld kan worden.

**Grafiek S3b** : Beoordeling mogelijkheden om hulpvraag te stellen en duidelijkheid waar men terecht kan (n=96)



Als verbetertips worden gegeven:

- De communicatie/het luisteren kan beter
- Er zijn teveel regels, er is teveel papierwerk
- Sommige organisaties zijn lastig bereikbaar
- Wachttijden zijn soms lang

In het rapport valt veel te leren uit alle individuele reacties

### H4. Samen denken aan toekomst!

De Voedselbank is geregeld in gesprek met andere organisaties. De respondenten hebben meegedacht aan welk onderwerp er in het komende jaar zeker aandacht besteed moeten worden. In het rapport denken veel respondenten mee aan de hand van vijf thema's:

- Op orde krijgen financiën
- Verminderen stress/ verbeteren gezondheid
- Sociale contacten en tegengaan /eenzaamheid
- Communicatie/bewustwording
- Steun bij schoolgaande kinderen

### Persoonlijke vragen

Ook wil de Voedselbank kijken naar mogelijkheden om met bezoekers mee te denken en waar mogelijk ze te helpen met persoonlijke vragen. Hierbij kan gedacht worden aan directe beantwoording of hulp bij verwijzing naar de juiste instanties. Van de 96 respondenten stellen 16 respondenten een vraag. Bij het schrijven van het rapport is met de meeste respondenten al contact geweest.

### Slotopmerkingen

Tot slot kregen de respondenten de mogelijkheid om Voedselbank, de gemeente of een andere organisatie een verbetertip te geven. Sommige tips mogen we ons allemaal aantrekken:

- Laat iedereen samenwerken, korte lijnen: het gaat zwaar worden armoede groeit aanbod daalt.
- Graag hulp om de weg te vinden naar de geschikt loket/dienst
- Belangrijk om de communicatie binnen Groningen beter op orde te krijgen.
- Over het algemeen: Je werkt met mensen, luisteren en niet beleren.
- Met meerdere bezoekers die al langer meedraaien, mensen in te wijden in alle gebruiken en mogelijkheden van de Voedselbank, en eventueel contactpersoon te worden. Het is een hele stap om je aan te moeten melden, en dan is het misschien heel prettig dit op deze manier te doen.
- Als de landelijke en lokale overheid meer zou doen voor de armen, dan zou ons het leven iets gemakkelijker worden.

## 1. INLEIDING

Onderliggend rapport geeft de resultaten van een tevredenheidsonderzoek over de hulpverlening voor mensen in armoede in Groningen stad in het algemeen en over de Voedselbank in het bijzonder. In totaal hebben 96 bezoekers van de Voedselbank aan dit onderzoek meegewerkt.

### 1.1 Achtergrond

Vanuit het Tienpuntenplan “Samen werken tegen armoede!” dat vanuit de Voedselbank Groningen is geïnitieerd, wordt getracht een stap te zetten in het verminderen van de armoede in Groningen.

In dit kader zijn sinds de zomer van 2020 diverse onderzoeken gehouden onder bezoekers van de Voedselbank en organisaties die met armoede te maken hebben. Ook zijn diverse gesprekken en bijeenkomsten gevoerd met bij armoede betrokken organisaties in de gemeente Groningen, zoals WIJ, Voedselbank, GKB, Maxima, Moedige Dialoog, de RUG, CMO Stamm, Stadgers hand in hand, etc.

Binnen dit netwerk van samenwerkende partijen (inclusief de gebruikers/klanten zelf) is er de wens om bruikbare oplossingen voor mensen in armoede te vinden. Netwerkpartners gaven de afgelopen maanden de volgende opdrachten mee:

1. **Bewandel de weg van het maatwerk:** “Bij de aanpak van Armoede is het van belang om te investeren in het kapitaal van mensen: Maatwerk is essentieel.” (Movisie, 2020)
2. **Geef het goede voorbeeld, wees eerlijk en transparant:** “Voor een hulpvrager is het van essentieel belang dat de hulpaanbieders samenwerken en het goede voorbeeld geven” (Ervaringsdeskundige Sterk uit Armoede, 2020)
3. **Luister goed en sla de juiste bruggen:** “Geen enkele hulpvraag is hetzelfde. Het is belangrijk om vooraf goed na te denken welke hulpverlener past bij de hulpvrager” (RUG, 2020)
4. **Bewandel in de samenwerking en de verbinding, kies 1 duidelijke weg:** “Er is al veel versnippering, er zijn veel organisaties. De versnippering komt de duidelijkheid en samenwerking niet ten goede” (Kenniskringen, 2020)
5. **Heb kennis van de wet- en regelgeving:** “Maak onderscheid tussen wat we gemeentelijk kunnen doen en wat we landelijk kunnen doen” (Gemeente Groningen, 2020)

### 1.2 Onderzoeksverantwoording

Op dinsdag 6 juli 2021 zijn 450 bezoekers van de Voedselbank per e-mail uitgenodigd om deel te nemen aan dit onderzoek. In de e-mail stond een digitale link naar een vragenlijst<sup>1</sup> die in ongeveer zes tot acht minuten ingevuld kon worden. Binnen twee weken hebben 96 bezoekers (21%) de vragenlijst ingevuld.

De resultaten zijn in dit rapport - zo ongecensureerd mogelijk - weergegeven, in drie hoofdstukken:

- H2: Dienstverlening Voedselbank
- H3: Hulpverlening in Groningen
- H4: Samen denken aan de toekomst

De resultaten zijn vooraf verspreid onder de werkgroepen Tienpuntenplan en Moedige Dialoog met de vraag het rapport op onjuistheden door te lezen en met aanvullingen het proces te verbeteren.

<sup>1</sup> Dit bezoekersonderzoek is onderdeel van het plan om te komen tot een verrijndere samenwerking. De vragenlijst is vooraf gedeeld met de gemeente en de coördinerende organisatie Moedige Dialoog. De afspraken zijn:

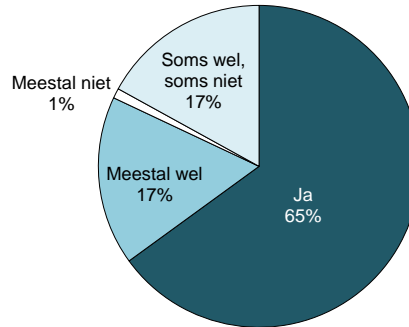
- Samen maken van de vragenlijst en delen onderzoeksresultaten met de samenwerkende organisaties
- Trachten te leren van resultaten en kijken of we op basis hiervan het beleid kunnen verbeteren
- Het opbouwen van een netwerk van contacten die onze klanten helpt de juiste hulp te vinden

## 2. TEVREDENHEID VOEDSELBANK

### 2.1 Dienstverlening Voedselbank

De Voedselbank doet haar best om zoveel mogelijk aanbod voor haar bezoekers te krijgen en hen zo goed mogelijk van dienst te zijn. Om de eigen dienstverlening up tot date te houden, wordt in elke ronde aan de bezoekers gevraagd om de dienstverlening te beoordelen. Van de bezoekers is 82% (meestal) tevreden, 17% antwoordt met soms wel/soms niet en 1% is meestal niet tevreden.

Grafiek 2.1a: Tevredenheid dienstverlening Voedselbank (n=96)



Bezoekers hebben vervolgens voorbeelden gegeven van wat er goed gaat en wat er beter kan. Vaak wordt het meest geleerd van spontane (eerste) reacties. Onderstaande tabel geeft hiervan een overzicht.

Tabel 2.1b: Wat vindt dat er goed gaat bij de Voedselbank, en wat denkt u dat er beter kan?

Wat gaat goed:	Wat kan beter:
<p><b>De vrijwilligers/medewerkers (53x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Klantvriendelijkheid, beleefd, goede behandeling (28x)</li> <li>➤ Behulpzaam, betrokken, er wordt meegedacht, inzet (17x)</li> <li>➤ De service die gegeven wordt (5x)</li> <li>➤ Goede optimistische sfeer (2x)</li> <li>➤ Uitgifte is genereus (1x)</li> <li>➤ Dat er hard gewerkt wordt om zoveel in te zamelen, terwijl ik hoor dat het steeds moeilijker word (1x)</li> </ul> <p><b>De organisatie (35x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Uitgifte van goederen, de tijdblokken, goed geregeld, vlekkeloos (17x)</li> <li>➤ Geen wachttijden, snelle afhandeling (13x)</li> <li>➤ Tassen die klaar staan (3x)</li> <li>➤ Goede communicatie en informatievoorziening (2x)</li> </ul> <p><b>Voedselbank in zijn totaliteit/ de pakketten (29x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Alles (14x)</li> <li>➤ Mooie pakketten, voldoende variatie (7x)</li> <li>➤ dat de Voedselbank er is, dat je wat krijgt, ben er erg blij mee, alle beetjes helpen (6x)</li> <li>➤ De weekbloemen die we krijgen (fleuren me op) (1x)</li> <li>➤ Er zit altijd wel wat lekkers bij (1x)</li> <li>➤ Hoe het nu gaat bij de Voedselbank zo door laten gaan! En geen nummer meer! (1x)</li> <li>➤</li> </ul> <p><b>En twee citaten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Voedselbank is geweldig in het helpen van gezinnen die geen tweede kostwinner hebben en hun financiële potentieel erg zwak is en je maakt onze kinderen van tijd tot tijd blij door ze geschenken te geven (1x)</li> <li>➤ De bezorging en de bon cadeau's van de jumbo mooi initiatief (1x)</li> <li>➤ Op zich ben ik heel tevreden, maar ben ook ziek, en maak gebruik van de hulpexpress om elke woensdag mijn boodschappen bezorgd te krijgen. Als er iets is, kan ik gelijk bellen. Het is alleen kort geleden even mis gegaan....de hulpexpress had de hele maand juli vakantie, bracht mij daarvan niet op de hoogte, en toen ik de Voedselbank vroeg of de boodschappen dan nog wel werden bezorgd, wist men dit niet, en schreef mij uit voor de hele maand juli...bleek dat er nog wel bezorgd werd, en het is weer goed gekomen, maar daardoor liep ik een week boodschappen mis...maar verder ben ik heel tevreden (1x)</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Beter op datum letten, niet overdatum meegeven, langer houdbare producten (14x)</li> <li>2. Hopelijk snel weer supermarkt concept/ (weer) zelf kunnen kiezen (10x)</li> <li>3. Rekening houden met allergieën/dieet (8x)</li> <li>4. Wat minder brood in de tassen (8x)</li> <li>5. Groente en fruit is vaak al minder vers, te oud (6x)</li> <li>6. Veel/sommige spullen uit de tassen gebruiken we niet (6x)</li> <li>7. Graag meer gezond voedsel (minder zout, suiker, vet) (5x)</li> <li>8. Sommige vrijwilligers kunnen aardiger zijn (2x)</li> <li>9. Graag meer broodbeleg (2x)</li> <li>10. Wat meer vlees, vleeswaren, kaas, groente, aardappelen (2x)</li> <li>11. Eens kijken naar toelatingseisen, beoordeling verlenging (2x)</li> <li>12. Wat minder bio-producten (1x)</li> <li>13. Hopelijk weer snel koffietafels (1x)</li> <li>14. Graag ook meer wasmiddelen, toiletpapier, hygiëne producten, zeep, etc (1x)</li> <li>15. Idee van voedselbonnen die we zelf dichterbij huis kunnen besteden (1x)</li> <li>16. Beter letten op aantal personen per huishouden voor wie de tas wordt gemaakt (1x)</li> <li>17. De hoeveelheid wordt wat minder de laatste maanden (1x)</li> <li>18. Bijzondere dingen bv bloemen beter verdelen onder de groepen. De 1ste groep heeft altijd meer dan de anderen (1x)</li> <li>19. Mensen gaan screenen. Er wordt misbruik gemaakt van oa de voedselbank en de kledingbank (1x)</li> </ol> <p><b>Enkele citaten:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Qua boodschappen krijg je voor 1 persoon niet echt veel mee</li> <li>➤ Beter opletten met gezinnen die de ene week meer kinderen in huis hebben en de andere week minder</li> <li>➤ Er wordt soms van alles geregeld voor gezinnen met kinderen, maar niet voor mensen die alleen wonen zoals ik</li> <li>➤ Ideeetje: maar het zal wel te veel werk zijn. Een besteld lijst x mail of x WhatsApp of x sms..... één dag eerder. Luxe de luxe, maar ook om minder verspillen van voedsel te voorkomen</li> <li>➤ Zorgvuldigheid. Soms heb ik iets in mijn tassen waarvan duidelijk op de sticker staat dat dat er niet in moet. Of ik krijg als alleenstaande producten voor kinderen of babies in de tas</li> <li>➤ Alleenstaande vrouwen die Axe mannendoel in de tas krijgen is ook wel apart. Wel lekker geurtje trouwens. Ook al eens gebeurd dat mijn tassen al waren meegegeven aan iemand anders</li> <li>➤ Dat de gemeente en landelijk moet buigen over armoede ivm dat de supermarkten u ook veel minder gaat verspillen. En bulk verkoop gaat verbieden. Suikerhoudende producten duurder kortom er gaat veel veranderen maar armoede stijgt.</li> <li>➤ ik wil dat het eten volgens de lijst voor de klanten wordt bereiden. Ik eet bijvoorbeeld geen rood vlees, maar er zit wel rood vlees in de pakken. of ik eet geen gekookt voedsel zoals soep etc, maar het zit wel in het eten</li> </ul>

## 2.2 Beoordeling Voedselbank tijdens Corona

In Nederland is een landelijk Corona-beleid gevoerd. In Groningen heeft de Voedselbank geprobeerd om hier zo goed mogelijk mee om te gaan. Van de bezoekers vindt 88% dat de Voedselbank dit goed heeft gedaan, 12% vindt het deels goed en niemand is ontevreden.

**Tabel 2.2a:** Beoordeling dienstverlening Voedselbank tijdens Corona

Ja	88%
Deels	12%
Nee	0%
	100%

N=96

In onderstaande tabel geven veel bezoekers aan wat ze vinden dat goed ging en wat mogelijk beter kon.

**Tabel 2.2b:** Wilt u uw antwoord toelichten? (wat ging goed en wat ging niet goed).

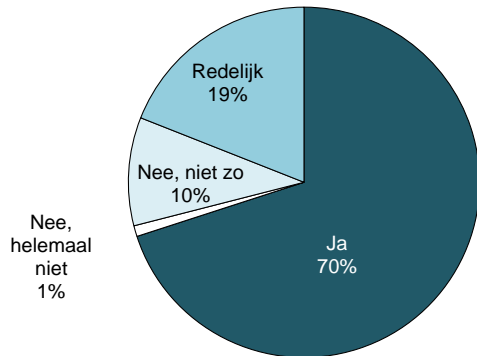
Wat ging goed	Wat kon beter
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Goed georganiseerd, goed over nagedacht, efficiënt (9x)</li> <li>➤ We kregen mondkapjes (8x)</li> <li>➤ Netjes geregeld, goed gedaan, meegedaan met algemene Coronaregels (7x)</li> <li>➤ Advies om afstand te houden, 1,5m streep (7x)</li> <li>➤ Systeem van tijdsblokken, tassen staan klaar (6x)</li> <li>➤ Het ging prima, beter zelfs (5x)</li> <li>➤ Goed gecommuniceerd met de bezoekers (4x)</li> <li>➤ Medewerkers deden het goed (duidelijk, consequent, ze letten op of het goed ging, service) (4x)</li> <li>➤ Snelle afhandeling, geen wachttijden (3x)</li> <li>➤ Er waren mogelijkheden om te desinfecteren, handgel (3x)</li> <li>➤ Nette dienstverlening bij overdracht tasjes (3x)</li> <li>➤ In begin thuisbezorging (ook toen Hulpexpress niet reed) (3x)</li> <li>➤ Dankbaar (dat alles door kon gaan) (2x)</li> <li>➤ Het voelde veilig (2x)</li> <li>➤ We kregen snelsten (2x)</li> <li>➤ Er was een looproute (2x)</li> <li>➤ Bezoekers die geen mondkapje droegen, werden aangesproken (1x)</li> <li>➤ Elektronische klok buiten (1x)</li> </ul> <p><u>Twee citaten:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ De manier van ophalen van de uitgifte vind ik georganiseerder, brengt minder onrust en boosheid aan de deur dan voorheen. Ivm geen nummer pakken. Het brengen van het eten was super goed geregeld. De mondkapjes en snelsten die we kregen. Anoniem testen bij de Voedselbank. Ze hebben meer dan genoeg gedaan</li> <li>➤ Er werd vrij snel gezocht naar een oplossing ivm afstand houden, en mondkapjesbeleid. Ik haalde in die tijd nog zelf mijn boodschappen, en vond dat er heel zorgvuldig is geprobeerd het in goede banen te leiden. Ik voelde me redelijk veilig. Alleen heeft het nog wel even geduurd voordat echt iedereen, ook van het personeel, een mondkapje droeg. Ik ben longpatiënt, dus was daar redelijk kien op...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ in tassen eten dat we niet mogen (allergie, dieet) of niet lusten (4x)</li> <li>➤ Bezoekers hadden moeite met afstand houden (3x)</li> <li>➤ Jammer dat we het zelf niet meer konden uitzoeken (2x)</li> <li>➤ Sommige producten over datum (2x)</li> <li>➤ Niet alle vrijwilligers droegen mondkapje (1x)</li> <li>➤ Soms een beetje te weinig praktische producten die normaal duur zijn om aan te schaffen. Zoals bijv. wasmiddel, afwasmiddel, schoonmaak spullen (1x)</li> </ul> <p><u>Twee citaten:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Maskers helpen niet volgens RIVM zelf, en toch gaat VB ook me in deze larie. Heb zelf een maskerontheffing, en daar werd goed mee omgegaan. Ik hoop dat het in pandig rondlopen met begeleiding snel weer kan, want dan heb ik minder pech met producten waar ik allergisch voor ben</li> <li>➤ Alles gaat eigenlijk goed had er wel problemen mee ik kan niet tillen je mag je karretje dan niet even meenemen naar de auto om de tassen er in te zetten en sommige vrijwilligers doen het niet voor je dat is heel verdrietig</li> </ul>

### 2.3 Beoordeling ligging Voedselbank

De Voedselbank ligt aan de Ulgersmaweg. De locatie biedt veel ruimte, is betaalbaar en rustig en anoniem gelegen. De locatie ligt wel aan de noordoostelijke rand van Groningen.

Aan de bezoekers is gevraagd of ze de locatie van de Voedselbank voor zichzelf geschikt vinden. Negen op de tien beoordeelt de locatie als goed of redelijk, 10% vindt de locatie niet zo goed.

**Grafiek 2.3a:** Vindt u de locatie van de Voedselbank voor uzelf geschikt? (n=96)



Bij de gegeven toelichtingen in tabel 2.3b komen alle voor- en nadelen langs.

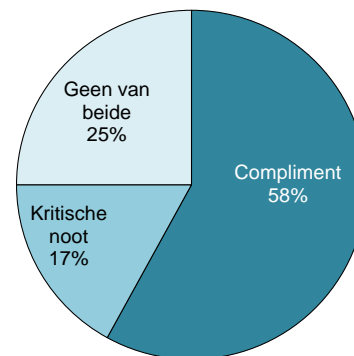
**Tabel 2.3b:** Toelichtingen

Positief	Kan beter
<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Goed bereikbaar (ook met bus of fiets) (8x)</li> <li>➢ Veel ruimte, mooie gebouw (5x)</li> <li>➢ Prima locatie (5x)</li> <li>➢ Rustige plaats (afgelegen, privacy, anoniem) (5x)</li> <li>➢ Voor mij dichtbij (4x)</li> <li>➢ Goed parkeren (ook voor fietskar) (3x)</li> <li>➢ Duidelijke locatie (1x)</li> <li>➢ Centraal gelegen (ook voor mensen uit Ten Boer) (1x)</li> <li>➢ Met deze locatie ben je niemand tot last (1x)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Best ver weg, andere eind van de stad (6x)</li> <li>➢ Behoorlijke fietstocht (bv. uit Vinkhuizen, Haren) (6x)</li> <li>➢ Soms best zwaar en/of gevaarlijk fietsen met zoveel boodschappen (2x)</li> <li>➢ Tijdelijk lastig door uitval Gerrit Krolbrug (3x)</li> <li>➢ Je moet wel kunnen beschikken over eigen vervoer (1x)</li> <li>➢ Geen bushalte. Er zou een bushalte moeten zijn (1x)</li> </ul> <p><u>Enkele citaten:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Doordat ik door (oog)ziekte niet zo ver en op onbekend terrein kan lopen is het voor mij niet geschikt</li> <li>➢ Ik ben chronisch ziek en moet er met de WMO-deeltaxi naartoe. Het is zwaar. De chauffeurs willen en mogen me niet helpen. Mijn partner meenemen is onbetaalbaar duur.</li> <li>➢ ik woon in Haren en heb zelf geen vervoer ben afhankelijk van mijn vriendin of de WMO taxi. Dichterbij zou fijn zijn.</li> <li>➢ voor mij is het bijna buiten de stad ik woon zelf aan de andere kant stad moet aldoor iemand vragen of ze tijd hebben, heb zelf geen vervoer</li> <li>➢ Ik woon best ver weg. Wanneer ik een leuke band heb, heb ik pech en geen voedselpakket</li> <li>➢ Enige nadelen zijn; dat t wat ver weg ligt, maar das ook goed voor de beenspieren met fietsen; En dat de omgeving niet altijd even plezierig is. Sommige burenen laten hun ontevredenheid tov "voedselbank bedelaars" en "verslaafd tuig" duidelijk horen. Dat ligt voor een deel ook aan de cliënten die in de omgeving in de auto zitten te gebruiken/drinken/etc, maar dat ligt ook aan de kortzichtigheid van sommige van deze burenen. Ik ben zelf, sinds de VB aan de Ulgersmaweg zit, meerdere keren erg negatief bejegend ivm mijn M/V uiterlijk en bekrompen ideologieën door mensen die er wonen of werken</li> <li>➢ Grote stad, mag wel opgesplitst worden</li> <li>➢ De locatie is ver weg voor mij, ik woon vlakbij Hoofdstation Ik hoop dat er nog een locatie bij komt bijv in de stad of zoiets of wat dichterbij.</li> </ul>
Tips	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Mist een bushalte want niet iedereen kan fietsen of taxi betalen</li> <li>➢ Tweede vestiging openen, bijv. een vestiging aan de Zuidkant/Haren</li> <li>➢ Verschillende afhaalpunten voor hen zonder auto, of in scootmobiel</li> <li>➢ Mogelijkheden onderzoeken of er bij minder valide mensen thuisbezorgd kan worden</li> </ul>	



### 3. HULPVERLENING IN GRONINGEN

Grafiek 3.1a : Complimenten/kritische noten (n=96)



#### 3.1 Complimenten/kritische noten

De hulpverlening in Groningen aan mensen met een minimum inkomen bestaat uit vele organisaties. Denk aan de GKB, WIJ, Maxima, Stichting Zeecontainer, Voedselbank, Stadjes Hand in Hand, Humanitas en andere organisaties. We leren samen vaak het meest van zaken die goed gaan en die beter kunnen.

De bezoekers hebben na deze inleiding iemand of een organisatie een compliment of een kritische noot mogen geven<sup>2</sup>.

Er worden meer complimenten dan kritische noten gegeven.

Tabel 3.1b: De gegeven complimenten en kritische noten

<p><b>Voedselbank</b></p> <p><b>Complimenten (19x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aan alle medewerkers/vrijwilligers Voedselbank, hoe ze klaar staan en behulpzaam zijn (8x)</li> <li>➤ Zonder hulp Voedselb. zijn we nergens (5x)</li> <li>➤ Voor aanpassingsvermogen en flexibiliteit in Coronatijd (3x)</li> <li>➤ Voor de hulp in de zware periode van Corona</li> <li>➤ Dikke pluim naar Ulfert</li> <li>➤ Er komt momenteel weinig binnen en toch probeert Voedselbank je iets mee te geven</li> </ul> <p><b>Kritische noten (4x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Kritisch dat er geen ruimte is voor dieet dat essentieel is</li> <li>➤ Ik werd toegelaten omdat ik bij GKB onder beheer was en €50 euro te besteden had. Toen verlenging werd aangevraagd werd gezegd dat ik teveel spaargeld te besteden had, maar mijn situatie was niet veranderd en het zogenaamde spaargeld was een reservering bij de GKB voor schuldaflossing waar ik niet aan kon komen! Ik was nog steeds op €50 leefgeld per week! Voelt volkomen onrecht en moet veranderen!</li> <li>➤ De medewerkers die de tassen klaar maken, moeten kijken met hoeveel mensen je bent en niet 1 klein slaatje voor 3 pers meegeven of 8 dagen groente/ aardappels/vlees zonder boter, hoe maak je dan een maaltijd klaar?</li> <li>➤ Bij de Voedselbank zijn de meeste mensen niet vriendelijk en niet eerlijk</li> </ul> <p><b>Alle organisaties samen</b></p> <p><b>Complimenten (16x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Alle organisaties samen, ik wil alle andere hulpverleningen bedanken voor hun hulp aan degenen/aan mensen met een minimum inkomen die hulp nodig hebben, petje af voor de mensen/instanties die er toch maar zijn, om de "armere" onder ons te helpen waar ze kunnen (7x)</li> <li>➤ Ben dankbaar voor alles wat ik krijg, dank aan de inzet van alle mensen dit al jaren doen, waardeer zeer dat ze altijd klaarstaan, ongeacht welke organisatie, ben iedereen dankbaar die mij steunde tijdens de moeilijke dagen van mijn leven (7x)</li> <li>➤ Aansluiting van de organisaties op elkaar, samenwerking (2x)</li> </ul> <p><b>Kritische noten (2x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Merk dat het heel lastig is voor instanties om goeie effectieve programma's op te zetten voor mensen die willen werken aan hun gezondheid of basis willen versterken om beter in het leven te staan. Vaak zijn indicaties te laag of is de hulp niet toereikend genoeg op praktisch gebied</li> <li>➤ Hulp inzet voor ondersteuning voor bv halen boodschappen van meerdere organisaties zeer moeizaam op gang of helemaal niet.</li> </ul>	<p><b>WIJ</b></p> <p><b>Complimenten (8x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Voor hulp, dienstverlening, verwijzingen (4x)</li> <li>➤ Het WIJ team is een goede uitvinding. ik krijg heel veel hulp van WIJ (2x)</li> <li>➤ WIJ team is super lief (hier in Vinkhuizen)</li> <li>➤ Vriendelijke benadering</li> </ul> <p><b>Kritische noot (8x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Omdat ik veel in de omgeving hoor dat het lang duurt voordat ze een besluit nemen over aanvragen en/of afwijzen terwijl mensen het wel nodig hebben</li> <li>➤ WIJ team denkt/communiqueert weinig mee</li> <li>➤ Het WIJ team werkt niet altijd optimaal. Hoor regelmatig klachten van andere cliënten dat zaken fout gaan of dat ze een verlenging ondanks aandringen door cliënt laten versloffen. Hierdoor moeten mensen opnieuw voedselbank aanvragen, waardoor ze in de problemen kunnen komen. Ook bij WMO e.d. reageren ze niet altijd adequaat. Mijn voedselbankverlengingen zijn overigens altijd redelijk goed gegaan.</li> <li>➤ WIJ is rommelig, verlenging duurt lang soms zelfs te laat</li> <li>➤ Het WIJ team Oosterpark!!! Wij hebben een auto en ze moesten ivm verlenging medische verklaring opvragen ze vertikken het om te doen waardoor wij nu geen voedselbank hebben</li> <li>➤ Elk half jaar een nieuw iemand die de aanvraag doet. Elke keer van alles moeten uitleggen wat volgens mij gewoon in het dossier staat. Je wordt behandeld alsof je achterlijk bent. Je moet hun de regels uitleggen. Kortom. Drama!</li> <li>➤ Probeert te helpen maar kent lange wachttijden, ook graag meer privacy bij bezoek aan WIJ team</li> <li>➤ WIJ is moeilijk bereikbaar en reageert niet of pas na meerder contactpogingen</li> </ul> <p><b>Zeecontainer</b></p> <p><b>Complimenten (5x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Werken hard, hebben hart voor mensen, vriendelijke mensen die veel doen voor mensen die in armoede leven (3x)</li> <li>➤ Toppers, groot compliment (2x)</li> </ul> <p><b>Kritische noten (3x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ze maken ruzie en verzinnen een reden om geld voor een papieren kaartje te vragen. Geven ook aan 2.000 klanten te hebben en zo genoeg subsidie te ontvangen. Werken met participatie-medewerkers omdat ze gratis zijn en vergoeding over kunnen vangen. Roken binnen en doen heel naar en lelijk.</li> <li>➤ De meeste mensen die daar werken niet vriendelijk en gaat daar ook niet eerlijk.</li> <li>➤ Zeecontainer zie ik niet als organisatie, ze willen te veel privé dingen van mij.</li> </ul>	<p><b>Maxima</b></p> <p><b>Complimenten (4x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Maxima gewoon heel fijn!</li> <li>➤ Máxima vriendelijk, attent, anoniem</li> <li>➤ Mooie nette kleding, niet te zien dat ze gratis zijn en je je geen 2e rangs burger voelt</li> <li>➤ Maxima voor de hulp met de kleding</li> </ul> <p><b>Kritische noot (1x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ligt te ver van mij vandaan</li> </ul> <p><b>GKB</b></p> <p><b>Complimenten (5x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Compliment aan mijn consultant v/d GKB</li> <li>➤ Helpt enorm; veel zorgen van me afgevalen</li> <li>➤ GKB werkt perfect</li> <li>➤ GKB kent mijn situatie en denkt mee</li> </ul> <p><b>Kritische noot (1x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ GKB is ramp. Bezuigen v/d gemeente terwijl de die het werk niet aankunnen</li> </ul> <p><b>Stadjes hand in hand (2x)</b></p> <p><b>Complimenten (2x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Omdat ze vrijwillig de mensen met van alles helpen die het moeilijk hebben</li> <li>➤ Door stadjes hand in hand hebben wij een geweldige coach gekregen. Die heeft dagelijks stress weggenomen. Dingen uitgelegd en uitgezocht, gerust gesteld. De contact persoon heeft veel goeds voor ons gedaan</li> </ul> <p><b>Quiet</b></p> <p><b>Complimenten (2x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Lieve mensen die veel doen tegen armoede, maar voor de mensen die in armoede leven. Mis de sociale bijeenkomsten.</li> <li>➤ Quiet uitstekende organisatie</li> </ul> <p><b>En verder (1x)</b></p> <p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Stichting Humanitas.</b> Ik ben mantelzorger van mijn moeder met Dementie, en voelde me knap verloren, toen de praatgroepen stopten. Ik kreeg regelmatig een mail, en er is online toen het een en ander opgezet. Ook ben ik gebeld over hoe het ging</li> <li>➤ <b>De Vakantiebank:</b> vrijwilligers die helpen bij ee korte vakantie</li> <li>➤ <b>Bosshardt:</b> voor de gezelligheid die ze geven (zeker als alleenstaande)</li> <li>➤ <b>Quote:</b> proberen mee te denken en zien je echt als "mens"</li> <li>➤ <b>Stichting jarige job:</b> voor de mooie dozen met cadeaus voor mijn dochters</li> </ul> <p><b>Kritische noten (1x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Stichting Leergeld:</b> contact leggen loopt erg moeizaam en ongeorganiseerd is. Mijn kinderen kunnen nog niet op sport omdat we geen contact krijgen. Voetbal van afg.seizoen is nog niet betaald. Dit vind ik erg jammer</li> </ul>
--	---	--

<sup>2</sup> Omdat het bezoekers van de Voedselbank zijn en een onderzoek van de Voedselbank, is het begrijpelijk dat de Voedselbank het vaakst genoemd wordt. Bij de interpretatie wordt daar rekening mee gehouden.

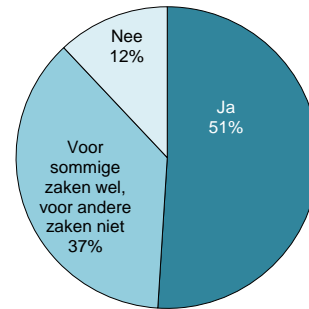
### 3.2 De mogelijkheden om een hulpvraag te stellen

De helft van de respondenten vindt dat er in Groningen voldoende mogelijkheden zijn om je persoonlijke hulpvraag te stellen. De andere helft denkt dat dit beter kan/moet.

Genoemd worden o.a.:

- De communicatie/het luisteren kan beter
- Er zijn teveel regels, er is teveel papierwerk
- Sommige organisaties zijn lastig bereikbaar
- Wachttijden zijn soms lang

Grafiek 3.2a: Tevredenheid mogelijkheden hulpvraag (n=96)



Onderstaande tabel geeft de gegeven toelichtingen.

Tabel 3.2b: Toelichtingen bij de vraag: "Zijn er voldoende mogelijkheden in Groningen om uw hulpvraag te stellen?"

<p><b>Redenen om tevreden te zijn</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Alles is op het internet te vinden</li> <li>➤ Als je hulp nodig heb kan je terecht bij wijkteam in je buurt</li> <li>➤ Er zijn veel instanties waar je kunt vragen om hulp</li> <li>➤ Er is voor alles wel wat ( nu bv. contact met lotgenoten via Humanitas)</li> <li>➤ Op zich tevreden, maar alles kan (natuurlijk) beter</li> <li>➤ Als het er op aankomt zal best snel het idee ontstaan dat er wat mist maar in het algemeen en zoals eerder aangegeven, sluiten de organisaties als genoemd aardig op elkaar aan</li> <li>➤ Er wordt tegenwoordig meegeedacht</li> <li>➤ Er wordt voor mensen die hulp nodig hebben voldoende gecommuniceerd, waar men eventueel terecht kan bij een hulpvraag, via Facebook of kranten enz.</li> <li>➤ Ik heb zelf alleen geldproblemen maar met de Voedselbank gaat dit al wel veel beter</li> <li>➤ Ik weet inmiddels de lijntjes naar de hulpverlening te vinden. Ik heb af en toe contact met het WIJ-BEIJUM, en ook daar kunnen ze me goed helpen, en eventueel verwijzen</li> </ul> <p><b>Redenen om deels tevreden, deels ontevreden te zijn</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Over het algemeen tevreden, maar de aanvragen via WIJ team gaan soms moeizaam en moeilijk</li> <li>➤ Als je van leefgeld leeft maar wel boven bijstand verdient, val je buiten bijvoorbeeld de witgoed-regeling. Persoonlijk vind ik dat je naar de leefsituatie moet kijken. En niet naar inkomen maar naar leefgeld</li> <li>➤ Bij sommige instanties gaat dienstverlening goed bij sommige niet dus moet ik bij paar organisatie terecht om hulp te krijgen</li> <li>➤ Er wordt door sommige instanties slecht gecommuniceerd</li> <li>➤ Je moet bij alles bij WIJ-team zijn; Ze weten nooit wat, willen nooit wat en duurt jaren. Maar als ze wat van jou moeten, moet het gelijk. Ze zijn niet vakbekwaam en weten niks</li> <li>➤ Omslachtig regelwoud, korter lijnen zetten</li> <li>➤ Voor chronisch zieken en mensen met een beperking zou er een aparte regeling voor woonurgentie moeten zijn. De standaardregeling werkt daar eigenlijk niet voor. Er staat in de informatie dat je wellicht voorkeur krijgt voor bepaalde woningtypes of wijken maar er worden ook veel eisen gesteld<sup>3</sup></li> <li>➤ Voor mensen die geen internet hebben of smartphone ( veel ouderen) zijn de veranderingen niet meer te volgen</li> <li>➤ De werkdruk op vrijwilligers als deeltijdwerkers zijn zo volgepropt met tijdroevende protocollen</li> <li>➤ Geef vrijwilligers een vergoeding bovenop uitkering om ze te motiveren en sociale contacten op te doen</li> <li>➤ Vaak verkeerde hulp in de zorg in Nederland</li> <li>➤ Voor alles is wel iets opgezet of een kantoor. Het is alleen heel los van elkaar en heb gevoel dat de communicatie vrij slecht is gezien je overal je verhaal weer moet doen. Soms voelt het bijna als een straf dat je hulp zoekt voor je problemen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Spoed onderdak, hoor ik dat vooral dat een onoverkomelijk probleem is. Ik zou zeggen gebruik hier de containerwoningen optie voor, gekoppeld aan echte woning zoeken samen met specialisten EN hulpverleners. Ook verslavingsproblematiek en daarbij horende overlast wordt niet goed geholpen...ook hier zouden containerwoningen op een speciale locatie (met minimale overlast, bv industrie terrein) een oplossing kunnen zijn. Bij gedwongen verhuizingen moet het ten alle tijde mogelijk zijn om voor een minimaal bedrag of gratis alle spullen te kunnen opslaan tot er een permanente woning is. Nu wordt alles afgepakt, vernietigd of druk op 'breng t maar naar de vuilstort' neer gezet<sup>4</sup>.</li> </ul> <p><b>Redenen om ontevreden te zijn</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Alles draait om goede communicatie, nee, er wordt niet geluisterd naar de mens (3x)</li> <li>➤ Alle papierwerk moet minder, verder sociale dienst wat vriendelijker minder streng</li> <li>➤ Het Rode Kruis doet amper iets en je krijgt een nee van alle fondsen. Stichting urgente noden staat NIET voor je klaar. Er is niet veel hulp in Groningen. Het WIJ team Oosterheempark staat buiten te roken en helpt ook niet!</li> <li>➤ Ik smeek eigenlijk al jaren om hulp vanwege mijn te grote dure (huur-)woning en geen enkele instantie die me kan helpen. waardoor ik genoodzaakt ben om bij de voedselbank aan te kloppen omdat ik gewoon niet geholpen kan worden aan een kleinere woning wat voor mij goedkoper zal zijn</li> <li>➤ Je moet goed onderlegd zijn, de weg kennen, de papierwinkels zijn diep treurig.</li> </ul> <p><b>Tips</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Voor de mensen die moeilijk Nederlands praten daarvoor graag meer begeleiding</li> <li>➤ GKB kan mensen helpen met tips of er nog potjes geld zijn</li> <li>➤ Chronische zieken kunnen wel meer hulp gebruiken met geld en andere bijdragen</li> <li>➤ In sommige WIJ centra werken mensen die de regelingen niet kennen. Misschien een korte cursus over de hulpverlening in Groningen voor alle medewerkers</li> <li>➤ Als je Inkomen net boven minimum zit heb je geen recht op de witgoedregeling: Zou heel fijn zijn als dat in combinatie met de voedselbank wel word toegekend en er dan niet naar 5 jaar inkomen word gekeken.</li> <li>➤ Voor de mensen die moeilijk Nederlands praten daarvoor graag meer begeleiding</li> <li>➤ als de hulpverlening meer respons zou krijgen vanuit de regering hebben jullie het makkelijker om hulp te geven aan mensen die dit nodig hebben</li> <li>➤ Wat goed is krijgt men hulp b.v. om vrijwilligerswerk te zoeken. Voor een bijzondere bijstand aanvragen kan men hulp van krijgen, maar er zijn veel meer regelingen waarbij men kan helpen. Er zijn veel mensen die meer hulp kunnen gebruiken</li> </ul>
--	--

<sup>3</sup> Het gaat juist om de woningtypes, meestal moet het namelijk gelijkvloers zijn. Ook moeten de woningen binnen je budget vallen. En qua wijk, als je slecht ter been bent, wil je niet ergens in een uithoek wonen en voor alles van een ander afhankelijk bent. Zelfs voor bijvoorbeeld boodschappen. Sowieso kan de hulpverlening voor deze groep beter en dan met name in de zin dat ze serieus worden genomen en dat de instanties gaan begrijpen dat een fysieke beperking niet hetzelfde is als een geestelijke beperking of lage intelligentie. De meesten kunnen prima hun woordje doen en hun eigen beslissingen nemen. Verder wordt er qua hulpverlening volgens mij nogal vaak van het kastje naar de muur gestuurd en zijn mensen met een uitkering die graag willen werken een soort verdienmodel geworden. Zogenaamd eerst gratis werk om te bewijzen dat je het kunt en dan een betaalde baan. Eigenlijk komt het er op neer dat ze gratis hard werken en vervolgens geen betaalde baan krijgen. De volgende gratis kracht staat n.l. alweer klaar om zich te bewijzen dus waarom zouden ze dan iemand gaan betalen. Dit geldt overigens ook voor statushouders die graag willen werken.

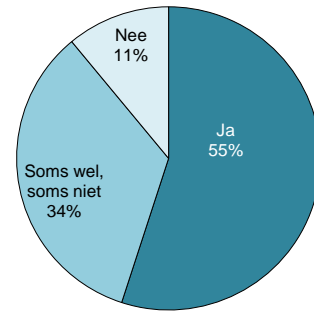
<sup>4</sup> Verslaafden moeten regelmatig hulp/controler krijgen (desnoods gedwongen) om zo normaal mogelijk te kunnen leven (huis en persoon schoon/geen overlast/stoppen met verslaving/geen drugs productie of handel/etc). Nu wordt daar weinig aan gedaan en vallen deze mensen in een gat wat de verslaving en de (in)directe problemen verergert. Jongeren die uit huis gaan moeten zsm een kleine woonruimte krijgen, om te voorkomen dat ze bij corrupte kamerverhuurders terecht komen. Ook hier zouden container woningen van de WBV of Gemeente een perfecte oplossing zijn.

### 3.3 Duidelijk waar hulpvraag gesteld kan worden

Ruim de helft van de respondenten geeft aan dat het voor hen (meestal) duidelijk is aan wie ze een hulpvraag kunnen stellen. Voor bijna de helft is dit (deels) niet zo.

Enkele respondenten verwijzen naar hun vorige toelichting (in paragraaf 3.2). Andere reacties staan in onderstaande tabel.

Grafiek 3.3a: Duidelijk waar hulpvraag gesteld kan worden



Tabel 3.3b: Toelichtingen bij de vraag: "zijn er voldoende mogelijkheden in Groningen om uw hulpvraag te stellen"

Ja	Deels	Nee
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Voor hulp ga je naar WIJ-team</li> <li>➤ Het gaat best goed in Groningen</li> <li>➤ Voor mij wel, de meeste aanvragen gaan via DigiD en online. Ik kan me goed voorstellen dat het voor veel mensen lastig is om dit goed te goed. De oudere generatie is er niet goed in thuis. Ik weet dat er in een WIJ team altijd hulp geboden kan worden. Maar om daar naar toe te gaan of te komen is soms dan ook weer een drempel</li> <li>➤ In het begin wist ik niet waar ik terecht kon, nu wel, WIJ helpt me met alles, tenminste dat proberen ze wel grotendeels te doen</li> <li>➤ Je kunt altijd bij de Gemeente terecht voor vragen op dat gebied</li> <li>➤ Voor mij wel, maar weet niet of dat voor iedereen telt</li> <li>➤ Ja, wel duurt het meestal duurt een beetje lang. Toch krijg je meestal wel hulp</li> <li>➤ Ja, wel belangrijk om minder lange wachttijden te creëren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Alle fondsen verkopen nee en WIJ teams hebben niet echt zin om een aanvraag te doen. WIJ teams maken fouten en het kost de bewoner veel op jaarbasis</li> <li>➤ Even duidelijkheid op de website van Gemeente Groningen</li> <li>➤ Ik vraag het aan het WIJ en die weet het meestal wel</li> <li>➤ Meer bekendheid geven, via flyers e.d., over het bestaan van, en hoe dit aan te vragen.</li> <li>➤ Meer duidelijkheid, meer overzicht, en beter doorsturen, geen kastje/muur gedoe meer</li> <li>➤ Als de persoon en hulpverlener niet met elkaar overweg kunnen, dan moet goed gekeken worden naar waardevolle vervangers</li> <li>➤ Mis dan ondersteunende kennis</li> <li>➤ Soms is het kastje muur verhaal. Soms is het niet voor iedereen duidelijk waar je voor wat moet zijn. Maar vaak wordt je wel op weg geholpen waar je dan terecht moet als je bij de verkeerde instantie zit. Dit zou nog wel wat beter kunnen. Zeker als mensen bijv. sociaal onhandig of niet heel assertief zijn, kan het denk ik lastig zijn om op de juiste plek te komen.</li> <li>➤ Ze sturen je van kastje naar muurt, eindpunt was wel het WIJteam. Ze hebben ineens zoveel taken wat ze niet kunnen vb aanvragen moeten ze allemaal naar collega sturen want de meeste kunnen het niet, tandartsrekening weten ze ook niet en als ze het weten weten ze niet in te vullen. Smi aanvragen weten ze ook niet en je bent met alles afhankelijk van hun. Pgb aanvragen willen ze niet, te rijk, downpoli zegt je moet aanvragen dus moet je alles via omweg doen ik word er moedeloos van</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ik heb 4 jaar rond gelopen in de molen totdat er iets productiefs uit kwam. Afhankelijk van bepaalde instanties hoor ik vooral constant dat er weinig mogelijk is. Nee verkopen meer dan mogelijkheden bieden of luisteren naar wat een cliënt nodig heeft</li> <li>➤ Ik zou dolgraag met een organisatie in contact willen komen die me kan helpen met een andere goedkope woning al heb ik alle organisaties al benaderd maar niemand kan me helpen. Wijkteam zegt heel mooi, zeg je huis maar op en ga een jaar bij iemand anders in huis, want dat zou mijn enige optie zijn om de mogelijkheid te kunnen krijgen voor een andere woning, wat natuurlijk niet de optie is, het is behoorlijk frustrerend</li> <li>➤ WIJ team moet meedenken en info geven</li> <li>➤ Alles kan beter. De hulp vanuit de gemeente en voedselbank bereikt veel mensen niet. Laag geletterden, senioren...</li> <li>➤ Ik als zgn mondige kan niet eens afstemmen met de voedselbank</li> </ul>

## 4. SAMEN DENKEN AAN TOEKOMST

### 4.1 Belangrijke thema's voor het komend jaar

De Voedselbank is geregeld in gesprek met andere organisaties, zoals Gemeentelijke KredietBank, WIJ, Maxima, Stichting Zeecontainer, Stadgers Hand in Hand, Humanitas en andere organisaties. De respondenten hebben aangegeven, aan welk onderwerp er in het komende jaar zeker aandacht besteed moeten worden. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de gegeven reacties.

**Tabel 4.1:** Inhoud geven aan komend jaar

<p><b>Op orde krijgen financiën (17x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dat ze beter uitzoeken hoe mensen echt financieel zitten en gewoon doen wat er van ze gevraagd word niet zoals WIJ team Oosterpark nergens achter aan willen bellen</li> <li>➤ De rol van de GKB, indien hulp mogelijk, is dat op grond van de lasten ( interestvoet) niet uitvoerbaar. En blijven adviezen over (schuldsanering)</li> <li>➤ GKB beslag op bank dan hebben ze je weekgeld en krijg je die week geen geld terwijl de GKB al 4 mnd wist dat er beslag aan komt en ze niks doen</li> <li>➤ Belang van een goede schuldhulpverlening</li> <li>➤ Mijn partner krijgt al ruim een jaar geen inkomsten en ik geen huurtoeslag, vanwege een fout van de gemeente Groningen. De GKB geeft me geen lening. Ze houden er geen rekening mee dat we bij de voedselbank zitten en gaan uit van een Nibudsnorm van ruim 400€ voor 2 personen. Dit is allang achterhaald. Als je bij de voedselbank zit, dan geef je niet ruim 400€ uit, omdat je niet meer dan €365 hebt. Wij hebben 190€ over voor 2 personen na aftrek vaste lasten</li> <li>➤ Financiën en deurwaarders zijn een tweede giga probleem. de kosten van deurwaarders maken aflossing vaak erg problematisch een geregeld onmogelijk en creëert alleen meer problemen uiteindelijk bij de meeste mensen. Het is belachelijk dat voor bedragen van minder dan 100 euro je uiteindelijk meerdere honderden moet betalen (direct of over termijn); Geef bedrijven de verplichting om alle betalings vormen te accepteren en mogelijk te maken (bv Waterbedrijf doet nog steeds moeilijk over maandelijkse betalingen, en vindt dat 3 maandelijks moet--wat bij velen problemen veroorzaakt in betaalgedrag of regelmaat)</li> <li>➤ Belang betaalbare huisvesting</li> </ul> <p><b>Verminderen stress/ verbeteren gezondheid (15x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ontwikkel stress diagnose</li> <li>➤ Ik denk stress. Schulden brengt als ouder zoveel stress en is zo slopend. Maar ook hoe kunnen we gezinnen hoop geven iemand die in makkelijke taal vertelt wat moet er gebeuren of zolang duurt het en dan zou je eruit kunnen komen.</li> <li>➤ Ik heb gelukkig nog geen schulden maar het zou een wens en een rust in mijn hoofd zijn, als alle stress uit mijn hoofd was</li> <li>➤ Gezonde basis creëren voor mensen. Denk aan fysieke en mentale gezondheid.</li> <li>➤ Gezondheid ook zeker want mensen die basisverzekerd zijn gaan heel vaak niet naar de tandarts of kunnen niet naar de tandarts ivm extra kosten</li> <li>➤ Hulpbehoevende mensen medicijnen verzekering premie goedkoper</li> </ul>	<p><b>Sociale contacten en tegengaan /eenzaamheid (12x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Heb vorig jaar een cursus leefstijltraining gevolgd in ons buurthuis in Beijum. Was heel goed. In ons gebouw hebben we het Oudercafe opgezet, en worden bepaalde onderwerpen maandelijks besproken, onder het genot van een kop koffie. Het werd goed bezocht, alleen toen kwam Corona...</li> <li>➤ Ook wat doen aan volwassen jongeren van 16 - 23j</li> <li>➤ All of the above en misschien wat extra aandacht voor alleenstaanden en chronisch zieken (oud en jong) etc.</li> <li>➤ Eenzaamheid is een groot probleem, vooral voor verslaafden en psychisch instabiele personen</li> <li>➤ Zorg voor mogelijkheden waar mensen elkaar kunnen vinden en stress kunnen helpen op te vangen en te ontlasten (sport/bewegings) trainingen/maar ook tuintjes, bijeenkomsten moeten meer gratis worden</li> <li>➤ Hoogbejaarden die nog thuiswonen met en zonder thuiszorg</li> <li>➤ Er is ook best veel eenzaamheid in de wijk heb ik begrepen.</li> </ul> <p><b>Communicatie/bewustwording (10x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Organisaties zoals Humanitas zou mensen met hulpvragen en/of maatschappelijke problemen meer kunnen helpen</li> <li>➤ Het toelatingsbeleid van Voedselbank dient meer op regels GKB afgestemd te worden.</li> <li>➤ Wil er alleen aan toevoegen dat er meer gedaan kan worden als de hulpvraag sneller en beter wordt afgehandeld en er moet beter naar mensen met een te kleine beurs gekeken worden door de gemeente ( ikzelf leef van 40 euro per week met twee kids van 19. Gelukkig geen sanering)</li> <li>➤ Gebrek aan contact en bereikbaarheid</li> <li>➤ Het is een complex samenspel waarbij alles belangrijk is: familie , financiën, stress</li> <li>➤ Op scholen veel voorlichting geven over hoe met geld om te gaan, hoe te sparen en vooral wat kan ik kopen zonder een lening. Het wordt wel gedaan maar naar mijn inzicht te weinig.</li> <li>➤ Armoede, want dat is er nog steeds</li> </ul>	<p><b>Steun bij schoolgaande kinderen (8x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ "Kinderen" van 18 jaar die nog thuis wonen, door omstandigheden niet naar school gaan of een baantje hebben vallen overal buiten. Ouders krijgen geen kindpas meer etc. Aan kinderactiviteiten van bijv. Stadgerspas mogen ze niet deelnemen. Voor de ouders zijn er ook geen kortingsacties meer voor hun kinderen.</li> <li>➤ Meer hulp aan kids meer doen bv gratis sporten meer goedkopere uitjes meer vergoedingen voor minima dus meer inkomen alles is te duur</li> <li>➤ Overgang basisonderwijs naar voortgezet onderwijs is een dure tijd. Laptop is bijvoorbeeld direct na de zomer nodig. (Corona tijd) Indien die door de gemeente wordt toegekend krijgen we die in oktober/november. We staan niet in hun systeem dus, check, check, en nog een paar keer. Informatie over overstap vo naar mbo. Noorderpoort heeft een regeling voor 16/17 jarigen maar er is geen instantie die daarvan op de hoogte is. Bij telefonisch contact met de gemeente Googled de medewerker even wat de laptop volgens haar kost en meldt ook even dat het onzin is dat er zulke eisen aan gesteld worden. 2 g werkgeheugen is ook prima volgens deze mevrouw. Haar dochter heeft ook niet meer nodig. Helaas gebruikt de opleiding van mijn kind andere programma's. Stress gehalte wordt hierdoor bij mij erg hoog.</li> <li>➤ Schoolgaande kinderen of thuischoling moet meer ondersteund worden met gratis studiemateriaal. een school moet geen verdienmodel zijn voor bestuurders/aandeelhouders/ personeel. Ook moeten scholen meer omgaan met verscheidenheid en pesten/intimidatie/persoonlijke expressie/seksualiteit/ en sociaal nederlands gedrag en acceptatie (helaas om te zeggen vindt er te veel discriminatie en dwang plaats vanuit de allochtone maatschappij en hun ideologieën.</li> </ul> <p><b>Voedselbank</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Snellere afwikkeling bij verlenging voedselbank hier gaat soms nog wel wat mis met de aanvraag</li> </ul>
--	--	---

## 4.2 Persoonlijke vragen

De Voedselbank wil kijken naar mogelijkheden om met bezoekers mee te denken en waar mogelijk ze te helpen met persoonlijke vragen. Hierbij kan gedacht worden aan directe beantwoording of hulp bij verwijzing naar de juiste instanties.

Van de 96 respondenten stellen 16 respondenten een vraag. De meesten willen ook graag teruggemaild/teruggebeld worden.

**Tabel 4.2a:** Heeft u een vraag, waarbij u het prettig vindt dat we als Voedselbank (in vertrouwen) met u meedenken?

Ja, graag via de e-mail	11%
Ja,, graag telefonisch	5%
Ja, maar ik hoef niet teruggebeld/gemaid te worden	1%
Nee	83%
	100%

N=96

Onderstaand de gestelde vragen (geanonimiseerd).

**Tabel 4.2b:** De gestelde vragen waar bezoekers wel of geen antwoord op willen

<p><b>Mensen met een vraag/opmerking (die wel persoonlijk antwoord wensen)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Over alles wat naar verbetering leidt, wil ik graag een gesprek hebben</li> <li>➤ Geen specifieke vraag, maar wil wel graag meedenken (2x)</li> <li>➤ Hoe en waar kan ik naar voedselbank, wij zitten verlegen met drie jonge kinderen en WIJ team wil geen moeite doen omdat wij een auto hebben en wij hebben een auto voor medische reden is duidelijk aangegeven en wij hebben huisarts er over ingelicht maar schijnt nieuw te zijn dat de instanties er achteraan bellen voor medische verklaring dus netjes doorgegeven maar ze vertikken het ik vraag voedselbank niet voor plezier aan het is een noodzakelijke iets als wij het niet nodig hadden dat ik het ook niet gevraagd maar ja door WIJ team hebben we net niks en weet niet waar ik terecht kan</li> <li>➤ Hoe kan het dat tot 2 keer toe een 1e aanvraag wordt goedgekeurd en met dezelfde gegevens de verlenging word afgekeurd. Erg frustrerend</li> <li>➤ Ik ben nu afhankelijk van iemand die het voor me haalt als iemand me helpt zou ik graag persoonlijk mijn tassen halen daarmee bedoel ik dat ik het karretje even mee naar mijn auto kan nemen</li> <li>➤ Ik heb denk ik mijn grootste zorgen al aangeven het frustrerend mij gewoon enorm omdat ik alles al geprobeerd heb en bij tig instanties heb aangeklopt maar helaas ik kom niet verder</li> <li>➤ Kunnen we voedselcoupons krijgen of voorkeuren aangeven. Wij hebben bijvoorbeeld gember en wcpapier nodig. Er is ook nooit meer maaltijdsalade of pasta</li> <li>➤ Graag gesprek over mijn stress en financiële gedeelte</li> <li>➤ Waarom worden mensen die hun pas moeten verlengen afgewezen omdat er (ondanks dat hun omstandigheden niet gewijzigd zijn) een reservering bij het GKB staat die dient voor schuldaflossing en niet op te nemen is</li> <li>➤ Alles kan beter. De hulp vanuit de gemeente en voedselbank bereikt veel mensen niet. Laag geletterden, senioren... Ik als zo'n mondige kan niet eens afstemmen met de voedselbank</li> <li>➤ Als alleenstaande vrouw krijg ik geen hulp, wanneer ik niet kan komen vanwege bv een lekke band moet ik een week wachten</li> <li>➤ Als mensen geen geld hebben om eten te kopen bedoel de eerste levens behoeften boter kaas eieren melk wc papier heel belangrijk ga je stressen wat weer niet goed voor je gezondheid is als daar dan bij komt dat het meeste wat je krijgt over de data is en eigenlijk een gevaar is voor je gezondheid stress je nog meer als daar dan ook nog bij komt dat de rekeningen binnen komen en je nog niet geholpen word hier in dan is soms de boot aan</li> <li>➤ ik wil graag weten waarom iemand die alleen is 2 tassen met boodschappen mee krijgt terwijl wij met zen 3en zijn en net zoveel krijgen als de persoon die alleen is, vreemd</li> <li>➤ Nu niet maar ik zou het prettig vinden dat de voedselbank met mij mee zou kunnen denken aangezien de WIJ team dit niet doet en als ik bv humanitaire in zou schakelen, dan komt er nog een organisatie bij die bv al mijn privé en financiën wil weten</li> <li>➤ schoolgaande kinderen en financiën</li> <li>➤ Hoe kan het zijn dat de ene bezoeker bij de Voedselbank met een 1 persoons huishouden meer krijgt dan de andere een 1-persoons huishouden? Dit is mij vaker opgevallen</li> </ul> <p><b>Mensen met een vraag/opmerking (die geen persoonlijk antwoord wensen)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Wat zijn de mogelijkheden als je zelf je pakket niet op kan halen</li> </ul>
--

### 4.3 Slotopmerkingen

Tot slot kregen de respondenten de mogelijkheid om Voedselbank, de gemeente of een andere organisatie een verbeterpunt te geven. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de gegeven overdenkingen en tips.

**Tabel 4.3:** Heeft een idee of een suggestie voor de Voedselbank, de gemeente of een andere organisatie?

<i>Complimenten, het gaat goed, dank je wel, dank voor alle hulp) (6x)</i>
<p><b>Overdenkingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Laat iedereen samenwerken, korte lijnen: het gaat zwaar worden, armoede groeit, aanbod daalt</li> <li>➤ Geld wat gedoneerd wordt besteden voor de armen</li> <li>➤ Helpen de weg te vinden naar geschikte loket/dienst</li> <li>➤ Probeer de communicatie binnen Groningen beter op orde te krijgen. De Voedselbank heeft zulke goeie initiatieven die op dit moment nog niet goed genoeg waar gemaakt kunnen worden. Ik ben niet de enige die met dit probleem bij jullie tegen aanloopt</li> <li>➤ Over het algemeen: Je werkt met mensen, luisteren en niet beleren.</li> <li>➤ Succes om de gemeente te leren communiceren</li> <li>➤ Met meerdere bezoekers die al langer meedraaien, mensen in te wijden in alle gebruiken en mogelijkheden van de Voedselbank, en eventueel contactpersoon te worden. Het is een hele stap om je aan te moeten melden, en dan is het misschien heel prettig dit op deze manier te doen.</li> <li>➤ De gemeente moet de gevolgen van hun eigen gemaakte fouten dragen. Ik krijg door hun toedoen geen huurtoeslag en ze geven me geen woonkosttoeslag. Als ik die 260 wel zou krijgen, dan zou ik geen beroep hoeven doen op de voedselbank.</li> <li>➤ Als de landelijke en lokale overheid meer zou doen voor de armen, dan zou ons het leven iets gemakkelijker worden. Omdat de gemeente geen geld genoeg heeft, zijn ze niet in staat om ons zo te helpen. Daarom wordt er nu gezegd dat je in de schulden zit is je eigen schuld dat is niet waar als je zaak kapot gaat door COVID omdat je geen klanten meer krijgt is het in mijn geval ONMACHT</li> </ul> <p><b>Tips</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aparte afdeling mogelijk maken voor mensen met huisdieren en/of op vertoon van pasje kortingen bij dierenartsen per postcodegebied?</li> <li>➤ Ga eens samen met voeding experts kijken wat echt goed is voor de ontwikkeling van mensen die bij de voedselbank komen. Als het eten meer op maat kan van de individu zonder dat het al te veel problemen oplevert voor de voedselbank zou een groot goed kunnen zijn.</li> <li>➤ Geef Jumbo cadeau kaart ipv voedselpakket, is beter omdat wij dan kopen wat wij nodig hebben</li> <li>➤ Nou het kan zijn dat we ook een vergoeding krijgen om onze gezondheid te verbeteren met een beetje te sporten deelnemen aan een cardio trainen in een sportschool</li> <li>➤ Thuiswonende jongeren vanaf 18 zonder inkomen kunnen vaak niet meer meedoen met activiteiten voor kinderen</li> </ul>

### 4.4 Bespreking van resultaten

Eind september 2021 worden de resultaten met een groep bezoekers bespreken. Voor deze bespreking hebben 20 van de 96 respondenten interesse getoond.

## BIJLAGE 1: Vragenlijst

Welkom! Deze ronde bestaat uit tien vragen. Allereerst enkele vragen over de Voedselbank zelf.

### Voedselbank

1. Bent u tevreden met de dienstverlening van de Voedselbank in het afgelopen jaar?

- Ja
- Meestal wel
- Soms wel, soms niet
- Meestal niet
- Nee

Als Voedselbank doen we ons best om zoveel mogelijk aanbod te krijgen en u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Daarom hopen we te leren van wat goed gaat en wat beter kan.

2. Wat vindt dat er goed gaat bij de Voedselbank, en wat denkt u dat er beter kan?

Wat gaat goed:
Wat kan beter:

3. In Nederland is een landelijk Corona-beleid gevoerd. In Groningen heeft de Voedselbank geprobeerd om hier zo goed mogelijk mee om te gaan. Vindt u dat dit goed is gelukt?

- Ja
- Deels
- Nee
- Geen mening

Wilt u uw antwoord toelichten? (wat ging goed en wat ging niet goed).

4. De Voedselbank ligt aan de Ulgersmaweg. De locatie biedt voldoende ruimte, is betaalbaar en rustig en anoniem gelegen. Vindt u de locatie van de Voedselbank voor uzelf geschikt?

- Jazeker
- Ja, redelijk
- Nee, Niet zo
- Nee, helemaal niet
- Geen mening

Wilt u uw antwoord toelichten?

### Hulpverlening in Groningen

De hulpverlening in Groningen aan mensen met een minimum inkomen bestaat uit vele organisaties. Denk aan de Gemeentelijke KredietBank, WIJ, Maxima, Stichting Zeecontainer, Voedselbank, Stadgers Hand in Hand, Humanitas en andere organisaties.

5. We leren van zaken die goed gaan en die beter kunnen. Als u denkt aan het afgelopen jaar wilt u dan iemand of een organisaties een compliment of een kritische noot geven?

- Ja, een compliment →
- Ja, een kritische noot →
- Ja, zowel een compliment als een kritische noot
- Nee
- Geen antwoord

Wie wilt u een compliment of kritische noot geven en waarom?

6. Stel u zelf een hulpvraag, vindt u dat er in Groningen voldoende mogelijkheden zijn om de hulp te krijgen?

- Ja
- Voor sommige zaken wel, voor sommige zaken niet
- Nee

Om welke hulp gaat het? Wat gaat goed, wat mist er, wat kan beter?

- Heb nooit hulp nodig → V7

**7. Als u hulp nodig heeft, is het voor u direct duidelijk bij welke hulporganisatie u met uw hulpvraag terecht kan?**

- Ja
- Soms wel, soms niet
- Nee

Wat gaat goed en wat kan beter?

- Geen antwoord

De Voedselbank is geregeld in gesprek met andere organisaties, zoals Gemeentelijke KredietBank, WIJ, Maxima, Stichting Zeecontainer, Stadgers Hand in Hand, Humanitas en andere organisaties.

**8. Aan welk onderwerp zou er in deze gesprekken zeker aandacht besteed moeten worden (denk bijv. aan: financiën, stress, schoolgaande kinderen, gebrek aan contacten, gezondheid)?**

De Voedselbank wil ook kijken of we kunnen helpen bij het doorverwijzen bij persoonlijke vragen van onze klanten.

**9. Heeft u een persoonlijke vraag, waarbij u het prettig vindt dat we als Voedselbank (in vertrouwen) met u meedenken?**

- Ja →

Kunt u uw vraag kort aangeven?

**Wilt u persoonlijk antwoord?**

- Ja, graag via de mail, mijn e-mailadres is \_\_\_\_\_
- Ja, graag telefonisch, mijn telefoonnummer is \_\_\_\_\_
- Nee, hoeft niet teruggebeld/gemild
- Nee
- Geen antwoord

U kunt ook ons als Voedselbank of de gemeente of een andere organisatie een verbeter-tip geven. Wij zullen zorgen dat deze suggestie, tip op de juiste plaats komt.

**10. Heeft een idee of een suggestie voor de Voedselbank, de gemeente of een andere organisatie?**

Over ruim een maand krijgt u een nieuwsbrief met de resultaten van dit onderzoek. De resultaten zullen met een aantal bezoekers besproken worden in een bijeenkomst van ongeveer 1,5 uur. De bijeenkomst vindt plaats in de Voedselbank.

**10b. Wilt u hiervoor uitgenodigd worden?**

- Ja →

Als u uw naam, mailadres en/of telefoonnummer doorgeeft, bellen/mailen wij u terug.

- Nee

Dit was de laatste vraag. Hartelijk bedankt voor uw medewerking.