Meedenkpanel
Moedig Groningen

Het verbeteren van de dienstverlening voor de inwoners van de gemeente Groningen met de input van de resultaten van onderliggend onderzoek

Juli 2024

Stichting Moedig Groningen wil **meer weten.**

MOEDIG GRONINGEN
SAMEN TEGEN ARMOEDE

ALEXANDER
IMPACTWETENSCHAPPERS

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave **1**

Hoofdpunten uit dit rapport **2**

Moedig Groningen **4**

Het Meedenkpanel 4

Het onderzoek **5**

Onderzoeksmethode en respons 5

Analyse van de antwoorden 5

Resultaten vragenlijst **7**

Algemene dienstverlening 7

Voedselbank 13

WIJ Entree Groningen 15

Sparen 19

Tips voor ons 21

Input vanuit de sessies **23**

Opbrengst meedenksessie 23

Opbrengst dialoogsessie 24

Vervolg 25

Vragen/Opmerkingen 25

Colofon **26**

Hoofdpunten uit dit rapport

MOEDIG GRONINGEN

Moedig Groningen is een samenwerking tussen organisaties en ervaringsdeskundigen om armoede en schulden te begrijpen en oplossingen te vinden. Een ander doel is bewustwording van de werkelijke problemen rond dit thema. Samen met partners wordt gezocht naar praktische oplossingen en verbeteringen, die vervolgens in de organisaties van de betrokken partijen kunnen worden toegepast.

Aan dit onderzoek deden **146** respondenten mee.

Dit vinden respondenten belangrijk in de **dienstverlening.**

Voedselbank

Gemiddeld cijfer dienstverlening **8,8**

Goed: Vriendelijkheid personeel, behulpzaamheid en goed georganiseerd systeem.

Kan beter: variatie van voedsel, houdbaarheid van het eten.

Bij **64%** is situatie verbeterd na dienstverlening.

Bekendste dienstverleningen:
Zorg & Ondersteuning (75%)
Ontmoeten & Meedoen (73,5%)
Geld & Werk (70,6%)

Kan beter: wachttijden, privacy, duidelijkheid functie medewerker (vrijwilliger of professional?)

24.5% voelt privacy, maar het kan beter, 18.4% voelt weinig privacy en 6.1% ervaart geen privacy (totaal **49%**).

WIJ GRONINGEN
MET ELKAAR VOOR ELKAAR

Sparen

40,4% kan **niet** sparen.

Als er gespaard wordt is dat voor:
Onverwachte uitgaven zoals kapotte wasmachine (54,8%)
Verwachte rekeningen zoals tandarts (44,0%)
Onverwachte rekeningen zoals dierenarts (34,5%)

Manieren van sparen als dat lukt: geld overmaken dat aan het einde van de maand over is (37,5%), automatisch sparen (27,5%), koopzegels (21,2%).

21 respondenten wilden meedoen aan de meedenksessie.

Verder als verbeterpunten/vragen genoemd: Aandacht **verduurzaming** woningen. Wordt het hebben van weinig geld niet teveel **geproblematiseerd**? En kan er speciaal aandacht komen voor **alleenstaande moeders**?

Over deze vragenlijst

‘Dankzij PGB-ondersteuning heb ik meer kans op stabiliteit. De Gemeente Groningen maakt het voor mij mogelijk om bewindvoering te hebben, waardoor ik financiële stabiliteit heb en geen stress meer.’

‘Ik heb hierdoor ademruimte gehad om aan mijn mentale gezondheid te werken en heb in de tussentijd vrijwilligerswerk gedaan om wel ook mee te doen aan de samenleving in een omgeving waar ik me veilig voelde.’

‘Kortingen via de Stadjerspas maken dat ik dingen kan doen (vrijetijds-besteding). Daardoor ben ik gezonder, heb ik meer sociale contacten, ben ik meer ontspannen en heb minder hulp (therapie) nodig.’

‘Lieve medewerkers en hart op goede plek voor arme mensen.’

‘Omdat de ene dit doet, en ander dat, ben ik soms het overzicht kwijt en wordt het ineens weer door een ander gedaan…’

‘Ze hebben veel verse groentes en ze hebben zelfs vegetarische producten, fantastisch.’

Moedig Groningen

Bij Moedig Groningen wordt samengewerkt met relevante partijen en ervaringsdeskundigen om armoede en schulden te begrijpen en oplossingen te vinden. Moedig Groningen speelt een centrale rol in het bewustmaken van de werkelijke problemen rond dit thema. Samen met de partners wordt gezocht naar praktische oplossingen en verbeteringen, die vervolgens in de organisaties van de betrokken partijen worden geïmplementeerd. De kennis en ervaring die wordt opgedaan, wordt als *best practices* gedeeld binnen het netwerk van Moedig Groningen, zodat anderen hiervan kunnen leren en profiteren.

Het Meedenkpanel

Het Meedenkpanel is een initiatief van Moedig Groningen in samenwerking met de gemeente Groningen, de Voedselbank, Stichting Leergeld, WIJ, Stadjers Hand in Hand, en Sterk uit Armoede. Met regelmaat wordt een vragenlijst uitgezet onder inwoners van de gemeente Groningen met als doel het verbeteren van de dienstverlening. De inhoud van de vragenlijst komt tot stand met de input van de netwerkpartners, maatschappelijke organisaties, en er wordt rekening gehouden met de actualiteiten. De verkregen antwoorden worden vertrouwelijk behandeld en anoniem in een rapport gedeeld met de netwerkpartners en gepubliceerd door Moedig Groningen.

Het uitzetten van de vragenlijst, het bespreken van de resultaten en vervolgens gerichte acties uitzetten, is een groeiend initiatief, waarbij andere maatschappelijke organisaties nog kunnen aansluiten. Moedig Groningen ondersteunt en faciliteert dit initiatief, en stimuleert de verdere ontwikkeling ervan. Dit onderzoeksrapport gaat over de vragenlijst die is uitgezet in juni 2024.

Het onderzoek

Onderzoeksmethode en respons

Zoals eerder genoemd, gebruikt het Meedenkpanel een vragenlijst als onderzoeksmethode. Deze vragenlijst wordt uitgezet onder inwoners van de gemeente Groningen die bekend zijn bij een aantal dienstverleningsorganisaties. Zo is de vragenlijst gedeeld in de nieuwsbrief van de Stadjerspas en met het klantenbestand van de Voedselbank, Cash2Grow en WIJ Groningen. De vragenlijst heeft in totaal 2 weken uitgestaan en **146 respondenten** hebben de vragenlijst ingevuld. Het taalgebruik van de vragenlijst sluit zo veel mogelijk aan bij de doelgroep en er is rekening gehouden met taalniveau B1, wat betekent dat het uit makkelijke woorden bestaat die bijna iedereen kan begrijpen. De vragenlijst is ter feedback gelezen door een aantal ervaringsdeskundigen om te toetsen of de vragenlijst goed te begrijpen was. Naar aanleiding van deze feedback is de vragenlijst aangescherpt.

Aan het einde van de vragenlijst werd aan de respondenten gevraagd of zij behoefte hadden om mee te denken over de resultaten van de vragenlijst. Indien zij die behoeften hadden, konden zij hun e-mailadres achterlaten. Dit hebben 21 respondenten gedaan. Na afloop van de vragenlijst zijn deze respondenten uitgenodigd voor een meedenksessie waarin hun mening en ervaring over de vragenlijst, evenals eventuele toelichtingen op de vragen, werd gevraagd.

Naast deze sessie is er ook een dialoogtafelsessie gehouden met netwerkpartners van Moedig Groningen, zoals Humanitas, Stichting Leergeld, WIJ Groningen, Stadjers Hand in Hand en de Voedselbank. Het doel van deze sessie was om de input van de meedenksessie te gebruiken om gezamenlijk gerichte acties uit te zetten om de dienstverlening te verbeteren. De resultaten van beide sessies zijn te lezen in onderliggend onderzoeksrapport.

Analyse van de antwoorden

Alexander Impact heeft de analyse van de verzamelde data uitgevoerd door de ingevulde vragenlijsten te analyseren. De vragen in de vragenlijsten bestonden uit zowel **kwantitatieve** (gesloten vragen, stellingen en cijfervragen) als **kwalitatieve** vragen (open vragen, toelichtingen). Voor de **kwantitatieve** vragen hebben we gemiddelden berekend voor cijfermatige antwoorden en de frequenties van antwoordcategorieën geteld.

Dit gaf ons inzicht in de meest voorkomende categorieën en maakte het mogelijk om de algemene patronen in de antwoorden in kaart te brengen. Voor de **kwalitatieve** vragen hebben we de antwoorden op de open vragen gegroepeerd in categorieën, om zo de hoofdlijnen in de antwoorden inzichtelijk te maken. De resultaten van deze uitgebreide analyse bieden een gedetailleerd inzicht in de ervaringen en behoeften van de respondenten en vormen de basis voor de meedenk- en dialoogsessies.

Resultaten vragenlijst

De vragenlijst bestaat uit een vijftal categorieën, te weten:

1. **Algemene dienstverlening** - In deze sectie worden algemene vragen over de dienstverlening aangeboden door verschillende organisaties in de gemeente Groningen gesteld.
2. **Voedselbank** - In deze sectie worden vragen gesteld over de Voedselbank. De vragen zijn aangeleverd door de Voedselbank.
3. **WIJ Entree Groningen** - In deze sectie worden vragen gesteld over WIJ Entree Groningen. De vragen zijn aangeleverd door WIJ Entree Groningen.
4. **Sparen** - Deze sectie gaat over sparen, en de vragen zijn aangeleverd door Cash2Grow..
5. **Tips voor ons** - In deze sectie wordt gevraagd naar de mening en ervaring van de respondent over deze vragenlijst.

Hieronder volgt per categorie de uitwerking van de vragen.

Algemene dienstverlening

In deze sectie van de vragenlijst zijn algemene vragen over de dienstverlening gesteld. Hierbij sluiten een aantal vragen aan bij het uitvoeringsprogramma 'brede aanpak armoede en schulden, naar een zeker bestaan van perspectief' van de gemeente Groningen. Hierin worden een aantal operationele doelen gesteld waarmee onderzocht wordt of de activiteiten daadwerkelijk bijdragen aan de maatschappelijke effecten die geprobeerd worden te bereiken. Een paar voorbeelden van deze doelen zijn en het eenvoudiger maken van regelingen en processen, betere communicatie over formele en informele ondersteuning bij armoede en een dienstverleningsstructuur die zo is ingericht dat inwoners tijdig, nabij en dekkend ondersteuning ontvangen.

De vragenlijst begon met de vraag of de respondent in de afgelopen drie maanden ondersteuning heeft ontvangen van een organisatie. Respondenten konden kiezen uit 15 organisaties en konden meerdere organisaties aanvinken. Hieronder is een top 5 te vinden van de organisaties die het meest genoemd zijn waarvan de respondenten ondersteuning hebben ontvangen.

Organisatie	Aantal %
Stadjerspas	41.1%
WIJ Entree Groningen	38.4%

Gemeente Groningen	25.3%
De Voedselbank	23.3%
Geen van allen	21.%

Daarnaast was er ruimte om aan te geven of men ondersteuning heeft ontvangen van een andere organisatie die niet in de lijst stond. Alleen het antwoord 'Stichting Leergeld' is twee keer gegeven, de overige antwoorden zijn allen één keer gegeven. De gegeven antwoorden zijn als volgt:

Bewindvoering; Rode Kruis; Stichting Leergeld; De Wijert Voedt; La Hacienda; Minimaloket aanvraag meerkostenregeling; Sport/Cultuurfonds; TSN; Senturra; ZINN; Voetfactor

Vervolgens werd gevraagd om per organisatie de ontvangen ondersteuning te specificeren. De antwoorden op deze vraag zijn te verdelen in drie soorten ondersteuning: financiële, maatschappelijke en persoonlijke ondersteuning.

Financiële ondersteuning	Maatschappelijke ondersteuning	Persoonlijke ondersteuning
Budgetbeheer	Hulp bij formulieren invullen	Coaching
Schuldhulpverlening	Mantelzorgondersteuning	Ambulante begeleiding
Minimaregelingen	Hulp bij huishouden, boodschappen	Persoonlijke begeleiding bij specifieke situaties zoals opvoedondersteuning, autisme, psychische aandoening
Voedselbank	Maatschappelijke begeleiding	

Op de vraag *'Wil je een positieve ervaring delen over de ondersteuning die je hebt gekregen van de organisaties die je hebt ingevuld?'* werd voornamelijk genoemd:

- Algemene tevredenheid: **27 keer genoemd**
- Meedoen in de samenleving: **23 keer genoemd**
- Behulpzame en vriendelijke medewerkers: **22 keer genoemd**
- Praktisch geholpen: **12 keer genoemd**
- Positieve gevolgen voor dagelijks leven: **11 keer genoemd**
- Geen positieve ervaring te noemen: **5 keer genoemd**

> **‘Je verwacht strenge mededelingen en gesprekken maar je krijgt aardige mensen die meedenken.’**

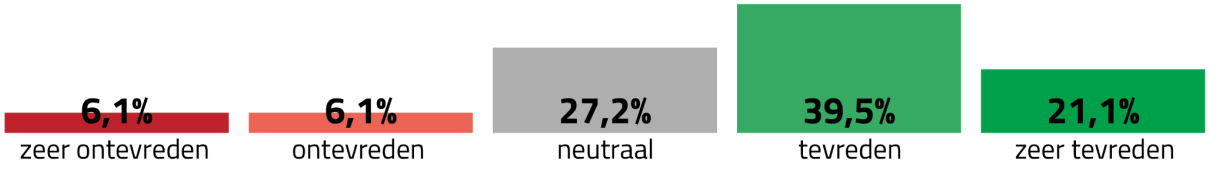
Op de vraag *‘Wil je een minder goede ervaring delen over de ondersteuning die je hebt gekregen van de organisaties die je hebt ingevuld?’* werd voornamelijk genoemd:

- Niet van toepassing: **43 keer genoemd**
- Klachten over de hulpverlening (bijvoorbeeld: inactieve ondersteuning, lange wachttijden, bureaucratie, slechte communicatie): **35 keer genoemd**
- Suggesties voor verbetering (bijvoorbeeld: te vaak een herinnering sturen voor onopgeloste vragen, producten krijgen van de Voedselbank die de respondent niet kan gebruiken, regels en communicatie kunnen beter): **10 keer genoemd**

Vervolgens is de vraag gesteld of de respondenten in 1 woord konden aangeven wat voor hen belangrijk is in het contact met hulpverleners. In de woordwolk hieronder geven respondenten aan wat ze belangrijk vinden in de dienstverlening. De antwoorden zijn in de woordwolk hieronder te zien. Hoe groter het woord, hoe vaker het is aangegeven door de respondenten.

Aan de respondenten is gevraagd hoe tevreden ze zijn over de snelheid waarmee ze zijn geholpen. Deze vraag is door 114 van de 146 respondenten ingevuld. In het diagram is af te lezen dat de meerderheid, **39.5%**, tevreden is over de snelheid waarmee ze zijn geholpen.

Beoordeling snelheid hulpverlening



Op de vraag: *'Heb je in de afgelopen 3 maanden gebruik gemaakt van regelingen voor een financiële vergoeding?'* heeft **51,4%** geantwoord dat ze geen financiële vergoeding hebben aangevraagd en gekregen, **31,5%** heeft geantwoord dat ze wel een financiële vergoeding hebben gekregen, **11%** heeft geantwoord dat ze een financiële vergoeding hebben aangevraagd, maar nog niet hebben gekregen, en tenslotte heeft **6,2%** geantwoord dat ze wel recht hebben op een financiële vergoeding, maar er geen gebruik van willen maken.

Wanneer de respondent deze laatste antwoordoptie heeft aangevinkt, is er een vervolgvraag gesteld, namelijk: *'Kun je aangeven waarom je er geen gebruik van wilt maken?'.* Hierop zijn de volgende antwoorden gegeven die allen één keer zijn genoemd:

- Niet teveel afhankelijk willen worden
- Geen behoefte om met een ambtenaar te praten over de uitkering
- Aanvraag is omslachtig door het invullen van formulieren
- Niet weten waarom niet

Als de respondent wel een vergoeding heeft aangevraagd, luidde de vervolgvraag *'Kun je aangeven welke vergoeding je hebt aangevraagd of gekregen?'*. Hierop zijn de volgende antwoorden gegeven:

- Bijzondere bijstand en meerkostenregeling (bijvoorbeeld: individuele inkomenstoeslag, kosten voor bewindvoering, vergoeding voor chronisch zieken): **29 keer genoemd**
- Sport en cultuur (bijvoorbeeld: zwemmen, lidmaatschap volkstuin, bibliotheek, sportabonnement): **13 keer genoemd**
- Energietoeslag: **6 keer genoemd**
- Stichting Leergeld: **4 keer genoemd**

Vervolgens werd gevraagd in hoeverre de ontvangen vergoeding op lange termijn heeft geholpen om de financiële problemen op te lossen. Deze vraag is ingevuld door 61 van de 146

respondenten. De meeste respondenten, **29,5%**, geven aan dat de ontvangen vergoeding redelijk veel helpt, gevolgd door **27,9%** die neutraal heeft geantwoord. Voor **19,7%** heeft de ontvangen vergoeding een beetje geholpen en voor **16,4%** heeft de ontvangen vergoeding heel veel geholpen. **6.6%** heeft aangegeven dat de ontvangen vergoeding helemaal niet heeft geholpen.

De volgende vragen gingen over de regelingengids '*Mooi Meegenomen*'. Op de vraag: *'De gemeente Groningen heeft de gids 'Mooi Meegenomen' waarin alle regelingen, voorzieningen en ondersteuning te vinden is. Hiervan kun je gebruik maken als je een laag inkomen hebt. Ben je bekend met deze gids?'* heeft **35.7%** van de respondenten aangegeven wel bekend te zijn met de gids maar er geen gebruik van te maken. **24%** kent de gids niet, maar wil er wel gebruik van maken. In dat geval is de respondent via een vervolgvraag doorgeleid naar een link waar de gids te vinden is. **35.7%** van de respondenten heeft aangegeven de gids te kennen en er gebruik van te maken en **4.7%** kent de gids niet en wil er ook geen gebruik van maken.

Op de vraag '*Maak je wel eens gebruik van een ander informatieboekje en zo ja, welk boekje is dit?'* zijn de volgende antwoorden gegeven die allen één keer zijn genoemd:

- Wijkkrant Korrewegwijk
- Internet
- Volwassenenfonds
- Stadjerspas
- De actie van Essent over het dierentuinbezoek

Aansluitend bij één van de operationele doelen over maatwerk, is de vraag opgenomen of de respondenten ergens hulp voor nodig hebben waar nog geen regeling voor bestaat en indien dit zo is of ze dit kunnen omschrijven. In de volgende categorieën zijn de meeste reacties gegeven.

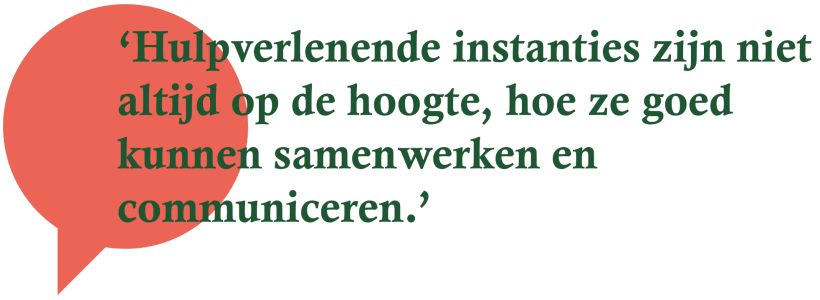
'Gesprekken met WIJ zijn enorm ondersteunend en geven me houvast…'

- Gezondheid en zorg (bijvoorbeeld vergoeding voor een bril, steunzolen, gehoorapparaat , **6 keer genoemd**
- Financiën en schulden (bijvoorbeeld: korting bij de dierenarts, hulp bij wat je wél uitgeeft in plaat van niet, korting op de regionale krant): **6 keer genoemd**
- Sociale hulp en eenzaamheid (bijvoorbeeld: hulp voor alleenstaande moeders, psychologische hulp, een vrijwilligersbestand voor kleine klusjes in huis): **5 keer genoemd**
- Regelingen voor kinderen (bijvoorbeeld: kinderen die schulden hebben, sportvergoeding voor de allerkleinsten, schoolspullen): **5 keer genoemd**

- Energie en wonen (bijvoorbeeld: gas en licht, energiezuiniger maken van de woning, hoge energiekosten): **3 keer genoemd**

Daarnaast zijn er nog een aantal antwoorden die allen één keer zijn genoemd, namelijk de volgende:

Onderzoeksvragen waar behoefte aan is in de wijk; Vakanties; Meer geld beschikbaar voor (om)scholing; Armoedeval; Makkelijker maken om formulieren door te sturen, bijvoorbeeld via Whatsapp; Parkeerkosten te hoog door het nieuwe parkeerbeleid; Één plek voor het aanvragen van regelingen zodat niet hetzelfde (privé) verhaal aan verschillende mensen moet worden verteld; Ondernemen als je bijna met pensioen gaat; Regeling voor het ophalen van grofvuil; Een opruimcoach; Het beter controleren van beslaglegging door de deurwaarder



Een ander doel van het uitvoeringsprogramma van gemeente Groningen is het eenvoudiger maken van regelingen en aanvraagprocessen zodat meer inwoners gebruik maken van het ondersteuningsaanbod waar ze voor in aanmerking komen. In de vragenlijst is daarom de vraag gesteld: *‘Als je hulp nodig hebt, is het voor jou dan direct duidelijk bij welke hulporganisatie je terecht kunt met je hulpvraag?’* Hierop heeft **43.8%** aangegeven dat dit **duidelijk** is, **5.5%** dat dit **niet duidelijk** is en **50.7%** dat het **soms wel en soms niet** duidelijk is.

Wanneer aangegeven wordt dat het niet duidelijk is, wordt gevraagd om een toelichting. Hierop wordt door één respondent voorgesteld om één centraal loket te creëren waar men terecht kan met alle vragen en van waaruit ze doorverwezen kunnen worden, vergelijkbaar met hoe een huisarts werkt.

Wanneer het soms wel en soms niet duidelijk is waar men terecht kan met hulpvragen, is gevraagd of men een tip kan geven op welke manier dit verbeterd kan worden. De respondenten hebben hier onder andere de volgende tips gegeven:

- Complexiteit en bureaucratie, (bijvoorbeeld: van het kastje naar de muur gestuurd worden, de hoeveelheid regels maakt het complex, via internet niet altijd even duidelijk): **29 keer genoemd**
- Gebrek aan informatie, (bijvoorbeeld: het is niet altijd duidelijk, niet bekend met alle organisaties, verschillende loketten): **15 keer genoemd**
- Schaamte en angst, (bijvoorbeeld: bang om bij de verkeerde instantie aan te kloppen en schaamte om het te vragen): **2 keer genoemd**

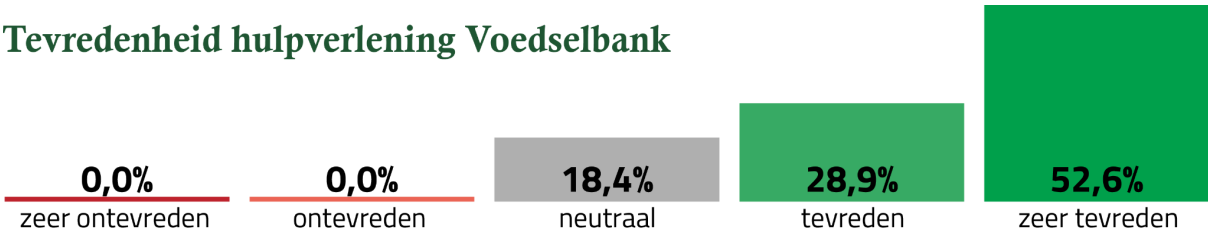
Voedselbank

In de volgende sectie zijn vragen gesteld over de dienstverlening van de Voedselbank Groningen. Deze vragen zijn aangeleverd door de Voedselbank.

Allereerst is de vraag gesteld of de respondenten ondersteuning krijgen van de Voedselbank. Van de 146 respondenten hebben **143 respondenten** deze vraag beantwoord. **26.6%** van deze respondenten ontvangen wel ondersteuning van de voedselbank. De overige respondenten zijn doorgeleid naar de volgende sectie aan vragen. Aan de respondenten die wel klant zijn bij de Voedselbank, zijn de volgende vragen gesteld.

De meeste respondenten hebben gehoord van de Voedselbank via een hulpverlener (**41.2%**), gevolgd door inwoners die al klant zijn bij de voedselbank (**20.6%**), of door vrienden (**14.7%**). Ook is aangegeven dat het algemeen bekend is of bekend via WIJ Groningen.

Aan de respondenten is gevraagd naar de tevredenheid over de hulp die ze krijgen van de Voedselbank. In het diagram hieronder is te zien dat **52,6%** van de respondenten zeer tevreden is. Geen enkele respondent heeft aangegeven ontevreden of zeer ontevreden te zijn.



Aan de respondenten is gevraagd of ze iets kunnen vertellen over wat ze goed vinden gaan bij de Voedselbank. Hierop zijn onder andere de volgende antwoorden binnengekomen:

- Vriendelijkheid en behulpzaamheid van de medewerkers, (bijvoorbeeld: warme uitstraling van medewerkers, heel behulpzaam en een warm hart): **15 keer genoemd**
- Goed georganiseerd systeem, (bijvoorbeeld: het zelf winkelen is een extra pluspunt, snelheid van de rij, goed geregeld met pasje en tijdslot): **8 keer genoemd**
- Kwaliteit en variatie van het voedsel, (bijvoorbeeld: genoeg eten, variatie van het voedsel, veel goed eten en drinken): **10 keer genoemd**

Ook is gevraagd naar tips voor wat er beter kan bij de Voedselbank. Hierop zijn de volgende antwoorden binnengekomen:

- Meer variatie, (bijvoorbeeld: meer groente, fruit en noten, aanbieden van gezond eten, gevarieerd en uitgebreid aanbod): **7 keer genoemd**
- Houdbaarheidsdatum, (bijvoorbeeld: aanbod vaak over datum, groente is snel half verrot): **6 keer genoemd**
- Praktisch, (bijvoorbeeld: een afdakje voor slecht weer, lastig te bereiken voor sommige klanten, tweemaal in de week afhalen): **4 keer genoemd**

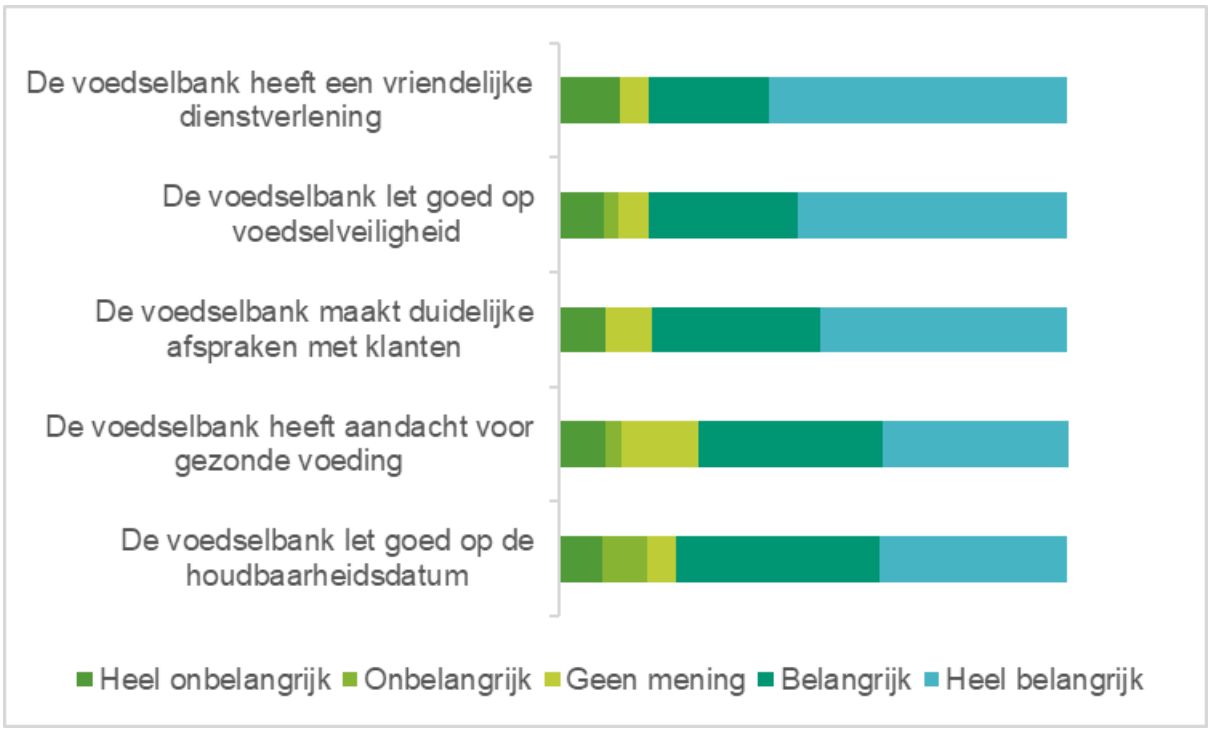
‘Eigenlijk een 10, maar die geef je niet zomaar.’

De dienstverlening van de Voedselbank wordt gemiddeld met een **8.8** beoordeeld.

Als toelichting op dit cijfer zijn onder andere de volgende reacties gegeven:

- Tevreden en dankbaar, (bijvoorbeeld: het is gewoon goed, alles wordt voor je geregeld): **21 keer genoemd**
- Medewerkers en vrijwilligers (bijvoorbeeld: vriendelijk personeel, luisterend oor en vriendelijk, hart op de goede plek): **7 keer genoemd**
- Slechte kwaliteit van voedsel, (bijvoorbeeld: ongezond en overdatum): **2 keer genoemd**

De Voedselbank heeft een aantal aandachtspunten die ze belangrijk vindt. Met de volgende stellingen konden respondenten aangeven hoe belangrijk deze punten voor hen zijn. In het staafdiagram is af te lezen in hoeverre deze stellingen voor de respondenten belangrijk zijn.



WIJ Entree Groningen

De volgende sectie vragen ging over WIJ Entree van de gemeente Groningen. WIJ Entree Groningen is er voor alle inwoners van de gemeente Groningen. In elke wijk is een WIJ Entree te vinden waar inwoners binnen kunnen lopen met vragen, ideeën of opmerkingen. De ondersteuning is gratis en inwoners kunnen er zonder afspraak terecht. Er wordt samengewerkt met vrijwilligers, studenten en professionals.

Aan de respondenten is gevraagd of ze de dichtstbijzijnde WIJ Entree weten te vinden. **135 respondenten** van de 146 hebben deze vraag beantwoord. Hierop heeft **87.4%** geantwoord met 'ja' en weet de dichtstbijzijnde WIJ Entree te vinden, tegenover **12.6%** die dit niet weet.

Vervolgens is gevraagd of de respondenten bekend zijn met de verschillende diensten die WIJ Entree verleend. De top 3 typen dienstverlening die het meest bekend zijn, zijn de volgende:

1. Zorg & Ondersteuning: 75%
2. Ontmoeten & Meedoen: 73,5%
3. Geld & Werk: 70,6%

De top 3 typen dienstverlening die het minst bekend zijn, zijn de volgende:

1. Veiligheid: 63.1%
2. Wonen: 54.5%
3. Gezondheid: 48.5%

34.2% van de respondenten maakt gebruik van de ondersteuning die WIJ Entree biedt. Deze respondenten hebben een aantal vervolgvragen gekregen.

De meeste respondenten, **69.8%**, kunnen de openingstijden goed vinden op de website, **30.2**% van de respondenten kunnen de openingstijden vinden op het gebouw, **11.6%** van de respondenten is niet bekend met de openingstijden, en **4.7%** van de respondenten kan de openingstijden slecht vinden.

56% van de respondenten kijkt niet op de website voor activiteiten en ondersteuning tegenover **28%** die wel op de website kijkt voor activiteiten en ondersteuning. **14%** geeft aan alleen op de website te kijken voor ondersteuning en **2%** alleen voor activiteiten.

Het social media gebruik van WIJ Entree Groningen wordt gemiddeld gescoord met een **6.5**. In de toelichting die respondenten konden geven worden onder andere de volgende dingen genoemd:

- Onbekend met de social media van WIJ Entree Groningen, (bijvoorbeeld: Ik ken de social media niet, geen idee dat WIJ op social media zit, ik ben hier nooit over geïnformeerd): **12 keer genoemd**
- Weinig posts op social media, (bijvoorbeeld: ik kom het zelden tegen, af en toe een post en die stuurt mijn contactpersoon dan door): **3 keer genoemd**
- Duidelijk, (bijvoorbeeld: openingstijden zijn goed te vinden, gewoon tevreden): **2 keer genoemd**

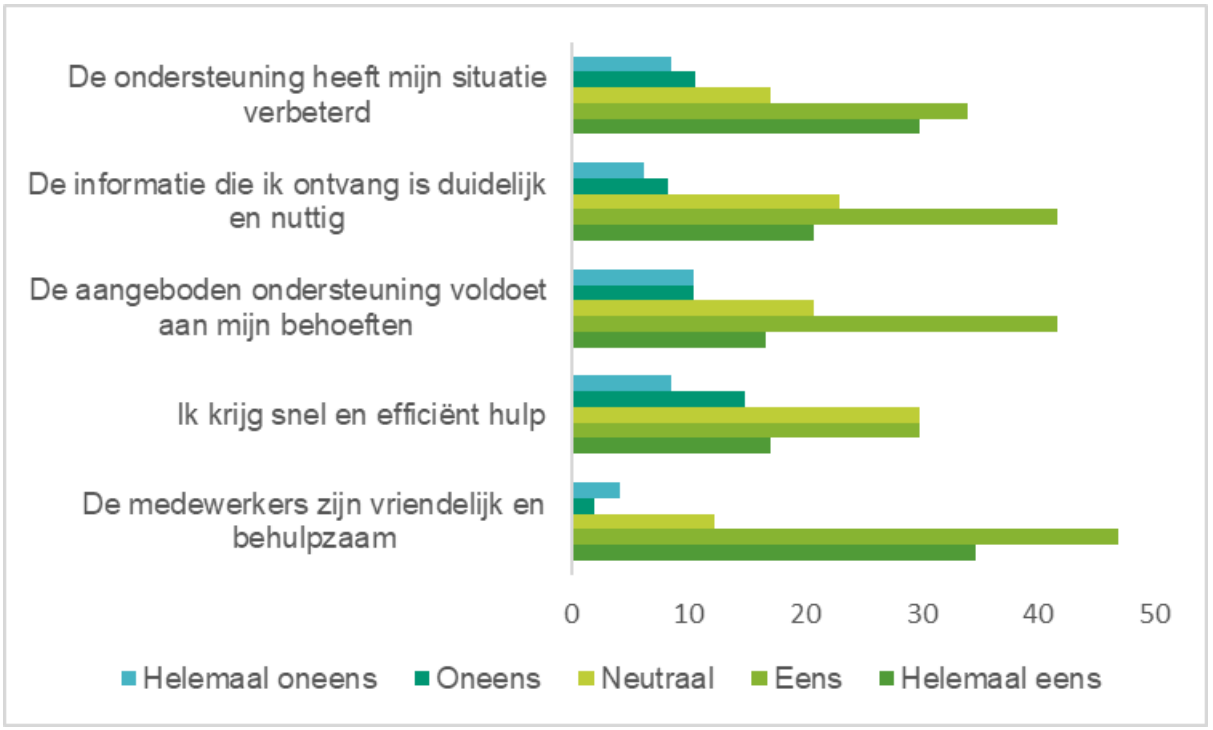
De top drie locaties van WIJ Entree Groningen waar de respondenten ervaring mee hebben zijn:

1. WIJ Vinkhuizen: 20%
2. WIJ Oosterparkwijk: 18%
3. WIJ Entree Lewenborg: 16%

WIJ Haren, WIJ Ten Boer en WIJ Rivierenbuurt zijn het minst bekend bij de respondenten.

De vindbaarheid van een WIJ Entree locatie wordt overwegend (51%) als goed ervaren en de zichtbaarheid overwegend (37%) als neutraal.

In de vragenlijst zijn een aantal stellingen opgenomen over de dienstverlening binnen WIJ Entree Groningen. In onderstaande staafdiagrammen is te zien in hoeverre de respondenten het oneens of eens zijn met de stelling.



Op de vraag: *'Heb je tips hoe de ondersteuning in WIJ Entree beter kan en zo ja, welke?'* zijn de volgende opmerkingen binnengekomen:

- Wachttijden, (bijvoorbeeld: de verlening indicatie duurt soms lang, steeds doorverwijzen is lastig want daardoor duurt het lang, wachttijden moeten naar beneden): **4 keer genoemd**
- Meer privacy, (bijvoorbeeld: meer privacyplekken, de welkomsttafel is druk): **3 keer genoemd**
- Vrijwilligers, (bijvoorbeeld: vrijwilligers moeten zich ook voorstellen als vrijwilligers, meer opgeleide mensen): **3 keer genoemd**

De volgende vragen gingen over de privacy in WIJ Entree en hoe deze werd ervaren. De meeste respondenten geven aan hier geen mening over te hebben (26.5%), 24.5% van de respondenten voelt veel privacy, 24.5% voelt wel privacy, maar het kan beter, 18.4% voelt weinig privacy en tot slot voelt 6.1% geen privacy.

‘Er is helemaal geen aparte ruimte. Mensen kunnen mij zien en alles horen.’

Op de vraag om bovenstaand antwoord nader toe te lichten zijn onder andere de volgende reacties binnengekomen:

- Open, (bijvoorbeeld: geen aparte ruimte, mensen achter mij kunnen alles horen en zien zitten door het glas, geen fijn gevoel dat anderen mee kunnen luisteren): **11 keer genoemd**
- Drukte, (bijvoorbeeld: er lopen altijd mensen rond, veel bekenden, er is nooit een ruimte beschikbaar): **5 keer genoemd**
- Vertrouwelijk, (bijvoorbeeld: gesprekken zijn één op één, informatie wordt vertrouwelijk behandeld, meestal met een vast gezicht te maken): **4 keer genoemd**

WIJ Entree Groningen denkt regelmatig na over waar in de wijk ze aanwezig willen zijn. Aan de respondenten is gevraagd of ze ideeën hebben voor geschikte plekken bij hen in de wijk. Hierop zijn de volgende reacties binnengekomen:

Binnen scholen; In het winkelcentrum; In het Floreshuis; Bsv Selwerd; Duurzaam Groningen aan de Eikenlaan; In een buurthuis bijvoorbeeld Sint Jan of Oranjewijk; De bibliotheek; De supermarkt; Gemeentehuis Harm Buiterplein; In de Leyhoeve; Prinsentheaterpand.

Aan het einde van deze sectie vragen hebben de respondenten de mogelijkheid gekregen om andere onderwerpen mee te geven. Hierop zijn onder andere de volgende reacties binnengekomen:

- Monitoren van alleenstaande moeders
- Meer buiten de lijnen denken in plaats van het protocol, kijken naar mogelijkheden en minder naar belemmeringen
- Advies over begrafenis-/crematiekosten
- Doorverwijzen als de hulpverlener het niet weet
- De centrale regie ontbreekt waardoor de hulp versnipperd is
- Duidelijkheid of men te maken heeft met een professional of een vrijwilliger

Sparen

In de vragenlijst is een sectie met vragen opgenomen over sparen. Deze vragen zijn aangeleverd door Cash2Grow die spaarkringen promoot voor mensen met een krappe beurs met als doel financieel en sociaal weerbaarder worden.

Op de vraag: *'Lukt het je op dit moment om te sparen?',* kon de respondent verschillende opties kiezen. Deze vraag is door alle 146 respondenten ingevuld. De volgende reacties zijn gegeven:

Antwoordoptie	Aantal %
Ja, ik spaar elke maand een vast bedrag	18.5
Ja, ik spaar het geld wat ik overhoud aan het einde van de maand	16.4
Soms spaar ik het geld wat ik over heb, soms geef ik het uit	23.3
Nee, ik kan niet sparen, want ik houd geen geld over	40.4
Nee, ik wil niet sparen	1.4

Op de vraag: *'Op wat voor manier spaar jij?',* zijn de volgende reacties gegeven:

Antwoordoptie	Aantal %
Aan het einde van de maand kijk ik wat ik over heb en maak dat over naar mijn spaarrekening	37.5
Mijn spaarbedrag gaat automatisch naar mijn digitale spaarpotje of spaarrekening	27.5
Ik spaar koopzegels	21.2
Ik pin het geld contant en bewaar dat geld in mijn spaarpotje	12.5
Ik maak gebruik van pinsparen	1.2
Anders	27.5

Bij de optie 'anders', zijn de volgende reacties gegeven:

- De bewindvoerder zorgt ervoor dat er gespaard wordt, **6 keer genoemd**
- Een erfenis die ik heb ontvangen, **1 keer genoemd**
- Sparen aan het begin van de maand en terugzetten als het nodig is, **1 keer genoemd**
- Het vakantiegeld gebruiken om te sparen, **1 keer genoemd**
- Lijfrentepolis, **1 keer genoemd**

De vraag *'Waar spaar je voor?'* is ingevuld door 84 van de 146 respondenten. De respondenten hebben meerdere antwoordopties kunnen aanvinken.

Antwoordoptie	Aantal %
Voor niet verwachte uitgaven, bijvoorbeeld een kapotte wasmachine	54.8
Voor verwachte rekeningen, bijvoorbeeld eigen risico of de tandarts	44
Voor niet verwachte rekeningen, bijvoorbeeld de dierenarts of een boete	34.5
Vakantie	28.6
Een uitje, dagje weg, uit eten	21.4
Ik heb geen spaardoel	13.1
Een cadeautje voor iemand anders	8.3
Anders	25

Bij de optie ´anders´, zijn de volgende reacties gegeven die allen 1 keer zijn genoemd:
Voor de toekomst van mijn kind; Voor reizen; Een elektrische fiets; Een huis; Vrienden helpen in nood; Rijbewijs; Tablet; Crematie/begrafenis; In geval van nood.

Aan de respondenten is de vraag gesteld wat ze zou helpen wanneer ze op termijn (meer) willen sparen. Hierop heeft **71.9%** aangegeven dat ze meer inkomen nodig hebben, **8.6%** heeft aangegeven dat het aflossen van schulden helpend zou zijn, en **7.8%** heeft aangegeven dat een overzicht van de inkomsten en uitgaven helpend zou zijn. Ook hulp bij minder uitgeven (**6.2%**), en een groep om samen met anderen te sparen (**3.9%**) is aangegeven.

Ook zijn er een aantal andere open antwoorden gegeven, waarbij de lagere maandlasten driemaal zijn genoemd en de overige antwoorden allen één keer zijn genoemd:

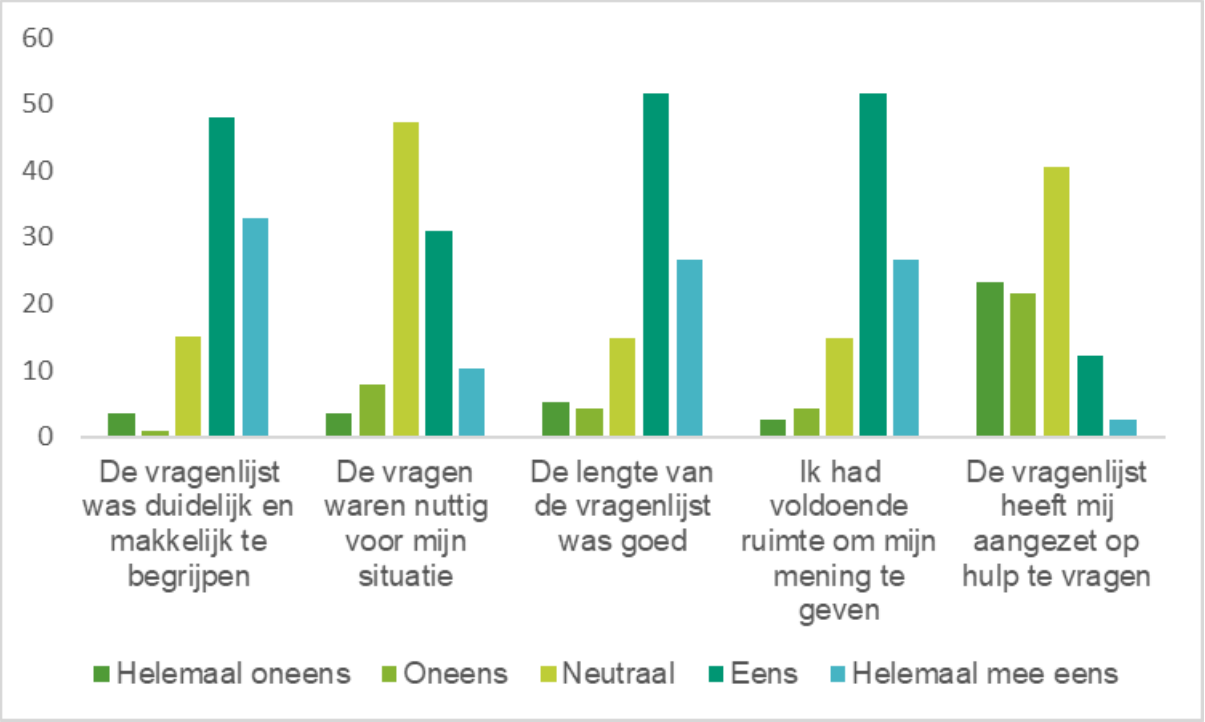
Hulp voor alleenstaande moeders bij het vinden van opleiding en werk; Niet alles waar je recht op hebt moeten aanvragen met veel gedoe; Leren omgaan met persoonlijke stoornis; Zuiniger leven; Meer geld mogen sparen in de bijstand; Geen inflatie; Lagere maandlasten; Kunnen bijverdienen.

Tips voor ons

Aan het einde van de vragenlijst zijn een aantal vragen opgenomen met vragen voor Moedig Groningen. Allereerst hebben de respondenten de gelegenheid gekregen om aan te geven of ze een persoonlijke vraag hadden. Hierbij hebben **14** respondenten aangegeven dat ze een persoonlijke vraag hadden, waarvan 2 hebben aangegeven dat ze daarover geen verder contact willen. De respondenten die daar wel contact over wilden hebben, hebben de mogelijkheid gekregen om hun e-mailadres achter te laten, die vervolgens voor dit doeleinde is verstrekt aan Stadjers Hand in Hand. Hieronder zijn de resultaten te lezen welk gevolg is gegeven aan deze hulpvragen.

- De hulpvraag is direct beantwoord: 4 keer
- De hulpvraag was niet duidelijk en is gevraagd om meer uitleg, maar geen reactie ontvangen: 4 keer
- Alleen een e-mailadres ontvangen, geen verdere contactgegevens en geen reactie ontvangen: 1 keer
- De deelnemer is doorgestuurd naar WIJ voor verdere ondersteuning: 4 keer
- De deelnemer is gekoppeld aan een coach voor Stadjers Hand in Hand voor verdere begeleiding: 1 keer

Ook is gevraagd naar de mening over de vragenlijst. Door middel van een aantal stellingen hebben de respondenten aan kunnen geven wat hun mening is. In onderstaande staafdiagrammen is procentueel af te lezen in hoeverre de respondenten het eens of oneens zijn met de stellingen.



De respondenten werd gevraagd of ze nog andere opmerkingen of tips hebben voor de vragenlijst. Hierop zijn onder andere de volgende reacties gegeven die allen één keer zijn genoemd:

- Duurzaamheid van de woning en wie gaat investeren
- Een vraag opnemen om te peilen of er interesse is in een instelling die gespecialiseerd is in het helpen van alleenstaande moeders
- Het hebben van weinig geld wordt geproblematiseerd

Met de resultaten van de vragenlijst wil Moedig Groningen de dienstverlening verbeteren. De respondenten is gevraagd of ze mee willen praten/denken en willen aansluiten bij de meedenksessies van Stichting Moedig Groningen, de Voedselbank, WIJ Entree Groningen en Cash2Grow over de resultaten van de vragenlijst. Hierop hebben **21** respondenten aangegeven dat ze dit willen en hebben hun e-mailadres achtergelaten. Deze respondenten zijn uitgenodigd voor een meedenksessie waarin ze hun ervaring en mening over de vragenlijst hebben kunnen toelichten. Dit is vervolgens als input meegenomen naar de dialoogtafelsessie. De resultaten van deze sessies zijn meegenomen in het onderliggend rapport.

Input vanuit de sessies

Opbrengst meedenksessie

Voor deze sessie op 16 juli 2024 zijn de respondenten uitgenodigd die in de vragenlijst hebben aangegeven mee te willen denken over de resultaten van de vragenlijst. Tijdens deze bijeenkomst waren vier respondenten aanwezig en hebben twee respondenten via de mail input gegeven. Daarnaast waren er in totaal zeven personen aanwezig vanuit de organisaties van de Voeselbank, WIJ Entree, Cash2Grow en Moedig Groningen.
Het doel van deze sessie was om input te ontvangen van de respondenten over hun mening over de onderwerpen van de vragenlijst en deze extra toe te lichten. Deze input is vervolgens gebruikt in de dialoogsessie.

Het resultaat van de meedenksessie is een dialoog geweest tussen de aanwezigen waarbij verschillende beelden en perspectieven naar voren zijn gekomen, zoals:

- Een krap inkomen wordt door iedereen anders ervaren, waarbij overeenkomt dat mensen in of rondom armoede leven. Er bestaat echter geen homogene groep 'mensen in armoede'.
- De behoefte aan duidelijke informatie of men in aanmerking komt voor een financiële regeling is groot. Niet altijd weet men of ze in een bepaalde categorie vallen of aan de juiste voorwaarden voldoen, de manier van aanspreken maakt hierbij uit.
- Duidelijke informatie vooraf zorgt ervoor dat men beter de keuze kan maken om een regeling wel of niet aan te vragen en vooraf te weten of het invullen van de papieren het waard is.
- Interne factoren die meespelen bij het wel of niet aanvragen zijn schaamte en trots. Dit weerhoudt men er soms van om een regeling aan te vragen waar wel recht op is.
- De waarden: **duidelijkheid** en **vertrouwen** worden als belangrijk aangemerkt.
- Sparen en zuinig leven zou beloond moeten worden, in plaats van het af te schrikken met regels en voorwaarden.

De sessie werd als **waardevol**, **zinvol** en **nuttig** ervaren en de vier aanwezige respondenten nemen graag deel aan toekomstige bijeenkomsten.

Opbrengst dialoogsessie

In de dialoogsessie van 17 juli zijn de vragenstellers uitgenodigd. Hierbij waren mensen aanwezig van de organisaties Voeselbank, WIJ Entree, Cash2Grow, Moedig Groningen, Humanitas en Stichting Leergeld. Het doel van deze sessie was om te komen tot gerichte acties naar aanleiding van de input van de meedenksessie. Onderstaande ideeën zijn het resultaat van de dialoogsessies die per organisatie zijn uitgewerkt:

Voedselbank

De vraag 'Hoe bereiken we mensen onder de radar?' stond hierbij centraal.

- Informeren van de doelgroep over de voedselbank met als doel informeren over de voedselbank, angst wegnemen, vertrouwen geven, bekendheid genereren.
- Dit kan bereikt worden door het opzetten van een werkgroep met vrijwilligers om nieuwe klanten te bereiken. Hiervoor wordt contact gelegd met NIOG/WIJS/Link050/oud klanten.
- De bestaande flyeractie wordt doorgezet.
- De input van deze sessie wordt meegenomen naar de bestuursvergadering.

WIJ Entree

De vraag 'Hoe kunnen betaald en onbetaalde medewerkers zich identificeren tegenover de inwoner?' stond hierbij centraal.

- Er is behoefte aan duidelijkheid en zichtbaarheid met wie men te maken heeft.
- Er is onduidelijkheid over de rol en verwachtingen van degene door wie men geholpen wordt.
- Er kan meer bekendheid worden gegeven aan de WIJ Entree door het benutten van social media en aan te sluiten bij bestaande media van bijvoorbeeld buurthuizen.
- De visie op de inzet van vrijwilligers moet opnieuw besproken worden waarbij ingegaan wordt op de rollen, taken en verwachtingen.
- De informatie op de website over WIJ Entree kan herzien en/of aangevuld worden in afstemming met de afdeling communicatie.

Cash2Grow

De vraag 'Hoe geven we meer bekendheid aan spaarkringen?' stond hierbij centraal.

- Met het vertellen van een duidelijk verhaal met bijvoorbeeld behulp van storystelling, komt de boodschap beter over.
- Door samen te werken met verschillende organisaties met bijvoorbeeld een brugfunctionaris in het basisonderwijs, de WIJ Entree, een wijkkrant, of Stichting Leergeld kan meer bekendheid gegenereerd worden.
- Maak gebruik van samenwerkingspartners om ideeën uit te wisselen en van elkaar te leren.

Moedig Groningen

De vraag 'Hoe maken we de gids 'Mooi Meegenomen' zo dat deze voor iedereen drempelverlagend is om gebruik van te maken?' stond hierbij centraal.

- De informatie in de gids is te veel en te complex waardoor inwoners meer begeleiding en uitleg nodig hebben om de informatie te begrijpen.
- De informatie moet meer aansluiten bij de inwoners, bijvoorbeeld door duidelijk aan te geven wanneer of wie er recht op heeft.
- In de gids kan toegevoegd worden bij welke organisatie men terecht kan voor hulp bij informatie uit de gids
- Voor een digitaal platform kan contact gelegd worden met Omarm Groningen.

Vervolg

Met de gerichte acties van de dialoogsessies gaat elke organisatie aan de slag met de actiepunten. Moedig Groningen blijft in contact met de organisaties om waar nodig te ondersteunen.

Vragen/Opmerkingen

Heb je vragen of opmerkingen naar aanleiding van dit onderzoek? Of wil je als organisatie deelnemen aan een volgend Meedenkpanel in 2025 ? Neem dan contact op met Moedig Groningen via contact@moediggroningen.nl of bezoek de website: www.moediggroningen.nl

Colofon

Onderzoeker

Tineke Knot

Opmaak

Marc Wiers Dagnino

Correspondentie

tineke@alexanderimpact.nl

Met dank aan alle betrokken stakeholders voor het delen van hun ervaringen en meningen, en voor de mooie samenwerking.