

# Meedenkpanel

## *Meedenken voor en door mensen met een krappe beurs (Pilot)*

Zomer 2022

## Colofon

### Onderzoek in opdracht van:



Moedige Dialoog Groningen

### De onderwerpen zijn aangeleverd door:



Gemeente Groningen



Humanitas



Sterk uit Armoede



Mamamini



Voedselbank

### Uitvoering onderzoek:



WBK Marktonderzoek

## INHOUD

<b>Samenvatting</b>	<b>4</b>
<b>1. Inleiding</b>	<b>8</b>
1.1 Achtergrond	8
1.2 Plan van aanpak	8
1.3 Onderzoeksverantwoording	9
<b>2. Algemene beoordeling hulpverlening</b>	<b>10</b>
2.1 Beoordeling hulpverlening in het algemeen	10
2.2 Positieve punten hulpverlening	11
2.3 Kritische noten/verbetermogelijkheden hulpverlening	
<b>3. Bekendheid bestaande regelingen</b>	<b>14</b>
3.1 Mate van op de hoogte zijn van bestaande regelingen	14
3.2 Informatiebronnen bestaande regelingen	14
3.3 Tips hoe het beter kan	15
<b>4. Belangrijk bij omstandigheden van gesprekken rond aanvragen</b>	<b>16</b>
<b>5. Ontwikkeling welzijn</b>	<b>18</b>
5.1 Saldo ontwikkeling welzijn	18
5.2 Redenen voor verbetering/verslechtering van welzijn in afgelopen 12 maanden	18
<b>6. Waar moet de nadruk liggen bij armoedebestrijding</b>	<b>20</b>
<b>7. Hoe bereik je mensen</b>	<b>22</b>
7.1 Waarom worden mensen niet of onvoldoende bereikt?	22
7.2 Ideeën hoe we mensen (nog) beter kunnen bereiken	23
<b>8. Rechtstreekse aanmelding Voedselbank</b>	<b>24</b>
8.1 Bekendheid en beoordeling rechtstreeks aanmelden	24
8.2 Redenen om niet bij de Voedselbank aan te kloppen, terwijl je er mogelijk recht op hebt	24
<b>9. Kringloopwinkels</b>	<b>26</b>
9.1 Algemeen	26
9.2 Redenen om kringloopwinkels te bezoeken	26
9.3 Redenen om bij kringloopwinkels te doneren	26
9.4 Positieve en verbeterpunten van de Mamamini	27
9.5 Interesse in vrijwilligerswerk bij kringloopwinkels	28
<b>10 Vervolg</b>	<b>29</b>
10.1 Persoonlijke vragen	29
10.2 Discussierondes	29
10.3 Ideeën voor een toekomstig thema voor de volgende ronde	29
<b>Bijlage: Vragenlijst</b>	<b>30</b>

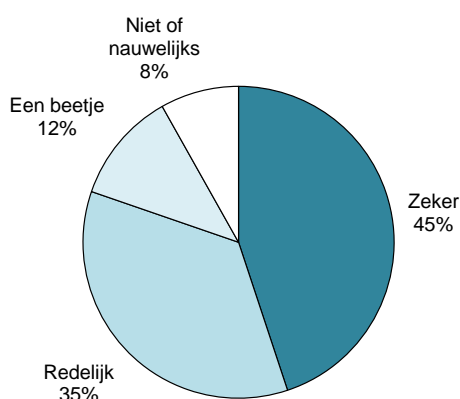
## SAMENVATTING

Onderliggend rapport geeft de resultaten van de pilotronde van het Meedenkpanel. Het Meedenkpanel is een initiatief van een aantal Groninger hulporganisaties die zich richten op mensen met een krappe beurs. Met het Meedenkpanel willen organisaties verdiepend(er) luisteren naar mensen met een krappe beurs. Aan deze pilotronde, gehouden in de zomer van 2022, hebben 155 mensen meegedaan. Hier volgt een korte samenvatting.

### H2. Algemene beoordeling hulpverlening

Als de respondenten gevraagd wordt of ze vinden dat de gezamenlijke hulpverleningsorganisaties de mensen met een lager inkomen voldoende helpen, dan antwoordt acht op de tien met redelijk tot zeker goed, 12% met een beetje en 8% vindt dit niet of nauwelijks. De respondenten hebben hun antwoord toegelicht met complimenten en verbetertips. In het rapport staat een overzicht van opmerkingen.

Grafiek S2. Algemene beoordeling hulpverlening en toelichtingen



#### Complimenten (114x)

1. Dank aan specifieke organisatie (86x)
2. Dankbaar voor alle steun die ik krijg (15x)
3. Complimenten aan persoonlijke hulpverlener (14x)

#### Verbetertips (81x)

1. Verbeterpunten voor specifieke organisaties (37x)
2. Duidelijker/directer/persoonlijker communicatie, maatwerk (18x)
3. Besef dat grenzen veel impact hebben, als je een paar euro teveel hebt, val je soms overal buiten (9x)
4. Betere samenwerking/afstemming tussen alle partijen (8x)
5. Duidelijke loketten, duidelijke /Informatievoorziening (5x)

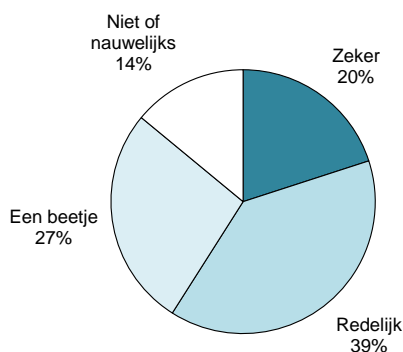
### H3. Bekendheid bestaande regelingen

Er zijn in Groningen veel regelingen en mogelijkheden voor mensen met een krappe beurs. Denk aan financiële regelingen, extra voorzieningen of een budget, zoals witgoedregeling, bijdrage in energiekosten, bijdragen voor clubs/verenigingen, een fiets, hulptraject, hulp van vrijwilligers, een pc of een tablet, etc.

Zes op de tien respondenten geeft aan hier redelijk tot goed van op de hoogte te zijn, een kwart en beetje en 14% vindt dat ze hier niet goed van op de hoogte zijn. Zij geven aan op de hoogte te blijven via hulpverleners, websites, vrienden, bekenden, organisaties en folders/boekjes.

De respondenten hebben meegedacht hoe de informatievoorziening voor regelingen en mogelijkheden kan worden verbeterd. Alle genoemde opmerkingen zijn onder te verdelen in de volgende acht tips.

Tabel S3: Bekendheid bestaande regelingen en verbetertips



#### Verbetertips informatievoorziening

- Tip 1: Overzichtelijkheid, duidelijke plaatsen creëren, zowel digitaal, op papier als telefonisch 1 loket (11x)
- Tip 2: Gebruik maken van sociale media (11x)
- Tip 3: Papier informatie blijft belangrijk (10x)
- Tip 4: Digitale nieuwsbrieven (8x)
- Tip 5: Gebruik maken van zoekmachine google (5x)
- Tip 6: Veel meer kennis bij je persoonlijke hulpverlener (4x)
- Tip 7: Eigen netwerken van mensen zelf promoten (3x)
- Tip 8: Gemeente Groningen, WIJ en Stadjerspas zijn de belangrijkste aanknopingspunten

#### H4. Belangrijk bij omstandigheden van gesprekken rond aanvragen

Om aanspraak te maken op voorzieningen of vrijwilligershulp, moeten mensen een aanvraag doen bij bijvoorbeeld de gemeente, WIJ, Stichting Leergeld, Stichting Present of de Voedselbank. Veelal vindt voor de aanvraag een gesprek plaats. De respondenten is gevraagd wat zijn belangrijk vinden aan de omstandigheden van zo'n gesprek. De gegeven reacties zijn onder te verdelen in zeven hoofdtips.

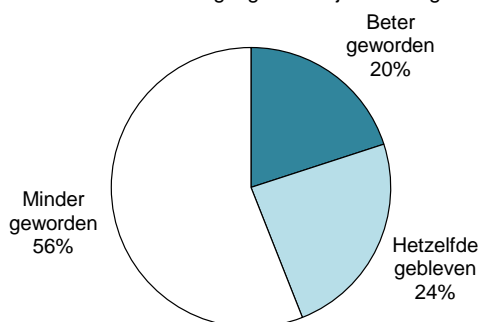
**Tabel S4:** Tips die mensen belangrijk vinden bij een gesprek met hulpverleners

- Tip 1: Belang van empathie, begrip, luisteren, persoonlijk contact (25x)
- Tip 2: Belang dat gesprek plaats vindt in vertrouwde/veilige omgeving (soms thuis, soms elders), sfeer, privacy (22x)
- Tip 3: Belang van respect en serieus genomen worden (13x)
- Tip 4: Belang van duidelijkheid en professionaliteit (13x)
- Tip 5: Belang van gevoel van maatwerk (10x)
- Tip 6: Belang efficiency/wachttijden (6x)
- Tip 7: Veel meer gelijke regels bij organisaties/samenwerking (2x)

#### H5. Ontwikkeling welzijn

Welzijn is omschreven als "dat het zowel lichamelijk, geestelijk als sociaal goed gaat met een persoon". Per saldo vindt de gemiddelde respondent dat hun welzijn in het afgelopen jaar achteruit is gegaan. Twee op de tien vindt dat hun welzijn in de afgelopen 12 maanden is verbeterd, 56% vindt hun welzijn verminderd. Als reden voor de verslechtering, noemen mensen deels gezondheidsredenen, deels financiële problemen, deels een samenloop van alles wat er gebeurt en deels de tekortschietende hulp van hulporganisaties.

**Grafiek S5.** Ontwikkeling eigen welzijn in de afg. 12 maanden en toelichtingen hierop



##### Reden voor verbetering van het welzijn

- Mede dankzij hulporganisaties (7x)
- Eigen handelen (bv. betaald werk, gezonder leven, etc ) (7x)

##### Reden voor verslechtering van het welzijn

- Gezondheidsproblemen (17x)
- Financiële problemen (10x)
- Alles bij elkaar (10x)
- Mede door onvoldoende steun van hulpverleningsorganisaties (5x)
- Overig (6x)

#### H6. Waar moet de nadruk liggen bij armoedebestrijding

Aan de respondenten is gevraagd waar volgens hen de nadruk op moet liggen bij de bestrijding van armoede. Het hebben van voldoende financiën is belangrijk, maar daarnaast moet de nadruk ook liggen op de hieronder genoemde punten.

**Tabel S6:** Top 9 punten waar de nadruk op moet liggen bij armoedebestrijding

1. Financiën, alles wordt duurder maar de uitkering stijgt niet mee (22x)
2. Maatwerk, goede hulp, kansen bieden (14x)
3. Iedereen wil kunnen meedraaien in de maatschappij (8x)
4. Respect, menselijkheid, begrip voor de situatie (8x)
5. Doorbreken taboe/schaamte (7x)
6. Een (veilig) thuis (6x)
7. Oprechte communicatie en samenwerking (6x)
8. Informatievoorziening (6x)
9. Stress en negatief zelfbeeld (4x)

En verder: werken aan bewustwording, belang van kinderen, het belang van extraatjes en eerlijk omgaan met het geld

### H7. Hoe bereik je mensen

Zeven op de tien respondenten kent mensen die onvoldoende bereikt worden door hulpverleners en organisaties. Gevraagd is wat hiervoor de reden kan zijn en hoe dit beter kan.

**Tabel S7a:** Redenen waarom mensen onvoldoende bereikt worden

1. Schaamte
2. Ligt (soms) ook aan de mensen zelf
3. Taalbarrière (zowel Nederlands als ambtelijke taal)
4. Onbekendheid met/ingewikkeldheid van mogelijkheden
5. Ligt (soms) ook aan hulpverleners
6. Belang van vertrouwen
7. Onbegrip
8. Gebrek aan digitale handigheid
9. Gebrek aan eigen netwerk
10. Psychische problemen
11. Teleurstellingen omdat ze altijd net boven norm zitten

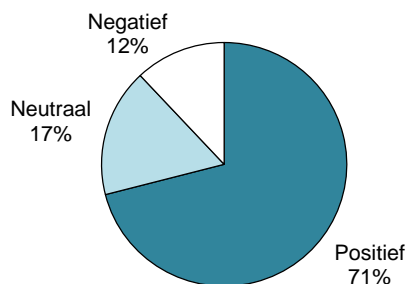
**Tabel S7b:** Ideeën om mensen beter te bereiken

1. Meer bekendheid, blijven promoten
2. Blijven communiceren, laagdrempelig/persoonlijk
3. Gebruik gemeentelijke inkomensbestanden
4. Begrip tonen

### H8. Rechtstreekse aanmelding Voedselbank

Mensen die denken voor de Voedselbank in aanmerking te komen, hoeven tegenwoordig niet meer eerst naar de WIJ, Humanitas of het Leger des Heils om dit aan te vragen. Zij kunnen zichzelf ook direct bij de Voedselbank aanmelden. Ruim de helft van de respondenten is hiermee bekend. Van mensen die al gebruik hebben gemaakt van rechtstreekse aanmelding beoordelen zeven op de tien dit als positief, 17% neutraal en 12% negatief. Deze laatste mensen geven aan dat hun aanmelding alsnog in overleg met WIJ moest lopen. Vier op de tien respondenten geeft aan mensen te kennen die (mogelijk) voor de Voedselbank in aanmerking (kunnen) komen maar dit nu nog niet aanvragen. De belangrijkste reden hiervoor is schaamte, maar ook andere factoren worden genoemd.

**Grafiek S8a:** Beoordeling rechtstreeks aanmelden (n=17)



**Tabel S8** Reden om geen Voedselbank aan te vragen

1. Schaamte (12x)
2. Hulpverleners geven aan dat het niet kan (7x)
3. Eigen keuze van deze persoon (6x)
4. Net boven de norm (4x)
5. Tijds-/vervoers-/taalprobleem (4x)

### H9. Kringloopwinkels

In Groningen zijn meerdere grote en kleine kringloopwinkels. Vrijwel alle respondenten geven aan wel bij een kringloopwinkel te komen, zowel om te kopen (79%) als om te doneren (76%). Mamamini is de meest bezochte kringloopwinkel in Groningen. De mensen bezoeken een kringloopwinkel vanwege de betaalbaarheid en de leuke/handige producten die je kan vinden. Ze doneren omdat ze denken dat een ander het artikel, dat ze zelf niet meer nodig hebben, nog kunnen gebruiken.

Duidelijk wordt dat de betaalbaarheid van de kringloopwinkels onder druk lijkt te staan. Naast veel complimenten, wordt de betaalbaarheid voor minima als een punt van aandacht benoemd.

**Tabel S9:** Positieve en verbeterpunten van de Mamamini

Positieve punten (43x)	Verbeterpunten (38x)
1. Prima winkel, fijn dat ze er zijn, alles is goed (14x)	1. Het wordt duurder, meer aandacht voor de krappe beurs van minima (19x)
2. Betaalbaar, leuke betaalbare spullen (6x)	2. Kringloop zou wat netter kunnen (6x)
3. Mooi aanbod, ook mooie meubels en kleingoed (6x)	3. Aanbod, er kan meer keuze bij (4x)
4. Goed georganiseerd, het ziet er netjes uit (5x)	4. Personeel kan vriendelijker en socialer (3x)
5. Laagdrempelig (3x)	
6. Prettig/vriendelijk personeel (2x)	

Als de respondenten gevraagd wordt of ze zelf vrijwilligerswerk zouden willen doen bij een kringloopwinkel, geeft 7% aan al vrijwilligerswerk bij de kringloop te doen. Zes personen geven hun naam door voor nadere informatie. Deze informatie is separaat doorgegeven.

### **H10. Vervolg**

Aan het eind van de vragenlijst, is de respondenten de mogelijkheid gegeven om een persoonlijke vraag te stellen, een thema voor de volgende panelronde aan te dragen en aan te geven of ze in een discussieronde willen mee praten over de resultaten.

#### *Persoonlijk contact*

Van de 155 respondenten hebben er 17 (11%) een persoonlijke vraag gesteld, waarover ze teruggebeld of gemaïld willen worden. Samen met de gemeente Groningen, Inlia, GKB, WIJ, Present, Voedselbank Stichting SUN en Stadgers Hand in Hand zijn alle vragen beantwoord. Soms konden we een oplossing bieden, soms moesten we doorgeven dat de regels zo waren en we de vraagsteller niet verder konden helpen.

#### *Thema's voor volgende panelronde*

Ongeveer één op de drie respondenten denkt mee over onderwerp waarover ze graag eens vragen zouden willen zien in het Meedenkpanel. In het rapport staat een bloemlezing.

#### *Groepsdiscussie*

Van de 155 respondenten zijn er 25 geïnteresseerd om in een groepsdiscussie van 1,5 uur mee te praten over de resultaten. Deze mensen zullen hiervoor in de zomermaanden benaderd worden.

## 1. INLEIDING

Onderliggend rapport geeft de resultaten van de eerste (pilot)onderzoeksrunde van het Meedenkpanel. Het Meedenkpanel is een initiatief van een aantal Groninger Hulporganisaties die zich bezighouden met mensen met een krappe beurs.

Voordat vanaf hoofdstuk 2 de resultaten worden besproken, geeft deze inleiding de achtergrond, het plan van aanpak, de deelnemers en de toekomstvisie van het Meedenkpanel. Paragraaf 1.3 geeft de onderzoeksverantwoording met de onderwerpen van deze eerste pilotronde.

### 1.1 Aanvang

Met het Meedenkpanel willen organisaties gestructureerd luisteren naar mensen met een krappe beurs<sup>1</sup>. Via het panel kunnen Groninger hulporganisaties enkele keren per jaar actuele vragen stellen aan mensen met een krappe beurs, hulpverleners en vrijwilligers. De samenwerkende partners hebben de volgende opdrachten meegegeven:

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. **Kies voor samenwerking en kies één 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 Plan van aanpak

Het Meedenkpanel is een groeimodel voor de komende jaren. Onderstaand schema geeft de huidige stand van zaken aan.

Wat is het doel?	Hoe werkt het?	Deelnemende organisaties	Planning
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Bespreekbaar maken van thema's die betrekking hebben op het leven met een krappe beurs</li> <li>➤ Het stimuleren van aspecten als luisteren, verbinding en informatie-uitwisseling tussen mensen met een krappe beurs en hulpverleners</li> <li>➤ Structureel mensen informeren, laten meedenken, meepraten, meedoen</li> <li>➤ Wisselwerking tussen cliënten en organisaties, leren van elkaar</li> <li>➤ Iedereen serieus nemen: hulpverleners en hulpontvangers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Het Meedenkpanel is een facilitair instrument voor iedereen toegankelijk die zelf of via (vrijwilligers)werk te maken heeft met mensen met een krappe beurs</li> <li>➤ Deelnemende organisaties en hulpontvangers bepalen samen de vragen (thema's) en bespreken samen de resultaten</li> <li>➤ Het onderzoek wordt online uitgevoerd. Organisaties kunnen de vragenlijst via een digitale link zelf verspreiden onder hun achterban</li> <li>➤ Deelnemers die aangeven vaker zo'n vragenlijst te willen invullen, worden vast lid van het Meedenkpanel</li> </ul>	<p>Huidige stand van zaken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Beleidsgroep:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Moedige Dialoog Gron.</li> <li>- Gemeente Groningen</li> <li>- GKB</li> <li>- Humanitas</li> <li>- Voedselbank</li> <li>- Sterk uit Armoede</li> <li>- Stichting Leergeld</li> <li>- Stadgers Hand in Hand</li> <li>- WIJ</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Controlegroep:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hanze</li> <li>- Wetenschapswinkel</li> <li>- Informatieteam VB</li> <li>- Sterk uit Armoede</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Meedenkend:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mamamini</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Meelezend:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cliëntenraad Groningen</li> </ul> </li> <li>➤ <b>Onderzoeksbureau:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- WBK Marktonderzoek</li> </ul> </li> </ul>	<p>Het Meedenkpanel heeft een vaste en variabele paraplu-aanpak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Een vaste structuur van 3 vraag rondes per jaar</li> <li>➤ Specifieke flexibele extra metingen per organisatie of voor een spoedonderwerp</li> </ul> <p><u>Planning vaste structuur (nog richtinggevend)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 1e ronde: van half april t/m half mei</li> <li>➤ 2e ronde van eind augustus t/m eind september</li> <li>➤ 3e ronde van half januari t/m half februari</li> </ul>

<sup>1</sup> Ter voorbereiding 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 Groningen, de RUG, CMO Stamm, Stadgers Hand in Hand, etc.



### 1.3 Onderzoeksverantwoording

Begin mei 2022 is door de deelnemende organisaties gezamenlijk besloten om in mei-juni 2022 een pilot-onderzoek te houden om zo van het proces te leren.

Het onderzoek is uitgevoerd door WBK Marktonderzoek. Het onderzoek vindt plaats conform de voorwaarden die de Brancheorganisatie MOA hier aan stelt.

#### Maken vragenlijst

De onderwerpen voor deze pilot zijn aangeleverd door Humanitas, Gemeente Groningen, Sterk uit Armoede, Mamamini en de Voedselbank. In overleg heeft WBK Marktonderzoek een gezamenlijke vragenlijst gemaakt, die verbeterd en goedgekeurd is door medewerkers van de Hanze, de Wetenschapswinkel en het informatieteam van de Voedselbank. Deze vragenlijst staat in de bijlage van dit rapport.

**Tabel 1.3:** Onderwerpen/vragenlijst

Onderwerp	Initiatiefnemer	Vragen
Algemeen	Algemeen, geen opdrachtgever	1-5
Informatievoorziening	Humanitas	6-7
Aanvragen van geld/regeling/ voorziening	Gemeente Groningen	8-12
Welzijn – ontwikkeling	Wetenschapswinkel	13
Waar gaat Armoede over?	Sterk uit Armoede	14
Hoe bereiken we mensen die het nodig hebben	Humanitas	15-16
Bekendheid rechtstreekse aanmelding Voedselbank	Voedselbank	11-19
Kringloopwinkels	Mamamini	20-24
Persoonlijk contact	Algemeen, geen opdrachtgever	25
Slotvragen	Algemeen, geen opdrachtgever	27-28

#### Veldwerk

Aan alle deelnemende organisaties is de mogelijkheid geboden hun achterban (cliënten, medewerkers en vrijwilligers) uit te nodigen voor dit onderzoek via een (beveiligde) digitale link naar de online vragenlijst. In deze pilotronde is de link o.a. verspreid onder een deel van de bezoekers van de Voedselbank en een steekproef van mensen met de Stadjerspas.

Om te duiden dat het een onderzoek betreft van de gezamenlijke hulporganisaties zijn aan de respondenten vooraf 23 organisaties voorgelegd. De respondenten hebben aangevinkt met welke organisaties ze in het afgelopen jaar contact hebben gehad.

De beantwoording van deze vraag hangt – logischerwijs - samen met de organisaties die de link hebben verspreid onder hun achterban en geeft dus een richtinggevend beeld.

Contact	
> 40%	Stadjerspas, De Voedselbank, WIJ (-kantoren), Gemeente Groningen, Kringloopwinkels
30 a 40%	GKB, Kledingbanken (zoals Zeecontainer, Maxima)
20-30%	Stichting Leergeld, Quiet
10-20%	Humanitas, Minimaloket
< 10%	Stichting Hulpexpress, Leger des Heils, Werkpro, Fondsen voor mensen in armoede, Brugfunctionaris school, Stichting Present, Wijkbedrijf, Kansrijk Groningen (Oost, West Zuid), Stadjers Hand in Hand, Geld & Grip, Werken met Zorg

#### Respons

Aan deze pilotronde hebben uiteindelijk 155 mensen meegedaan, 102 mensen hebben de volledige vragenlijst ingevuld, 53 mensen een deel ervan. Van de respondenten heeft ruim 90% zelf een krappe beurs, en bijna 10% zijn hulpverleners.

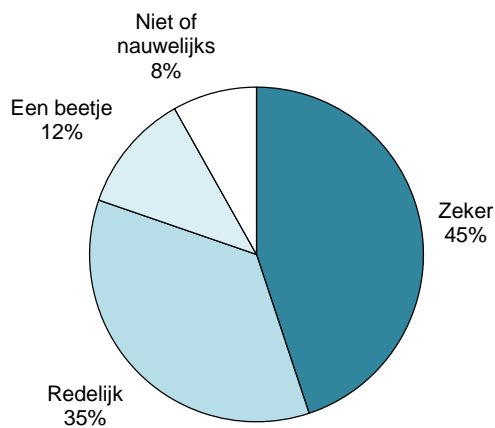
## 2. ALGEMENE BEOORDELING HULPVERLENING

In Groningen zijn veel organisaties actief die hulp bieden aan mensen met een lager inkomen. In dit hoofdstuk geven de respondenten hun beoordeling van de gezamenlijke hulpverlening en geven ze voorbeelden van wat ze hiervan positief vinden en wat beter kan.

### 2.1 Beoordeling hulpverlening in het algemeen

Als de respondenten gevraagd wordt of ze vinden dat de gezamenlijke hulpverleningsorganisaties de mensen met een lager inkomen voldoende helpen dan is acht op de tien hier (redelijk) positief over, 12% vindt dat ze een beetje worden geholpen en 8% niet of nauwelijks.

**Grafiek 2.1:** Vindt u dat de gezamenlijke hulporganisaties mensen met een lager inkomen voldoende helpen (n=155)



De komende drie pagina's geven een gedetailleerd overzicht van de gegeven complimenten en kritische noten.

## 2.2 Positieve punten hulpverlening

De respondenten hebben voorbeelden gegeven wat ze vinden dat de organisaties goed doen (§ 2.2) en wat er beter kan (§2.3).

Onderstaande tabel geeft de complimenten.

**Tabel 2.2a:** Wat vindt u dat er goed gaat binnen de hulpverlening?

<i>Dank in het algemeen (29x)</i>	
<p>➤ <u>Algemene steun (15x)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het gaat goed met mij, heb hulp van meerdere organisaties en de rest lukt mijzelf, ben blij met alles wat er is (3x)</li> <li>• Door het bezoek aan de Voedselbank en/of kledingbank is het leven een heel stuk gemakkelijker geworden. Je hoeft niet meer keuzes te maken wat je wel of niet zult kopen, gezien je moet kijken wat er in je portemonnee zit. En het geeft een stuk rust. Er zijn zoveel dingen die je op de rit moet houden, dat dit enorm verlichting geeft</li> <li>• Dat ze je helpen door deze moeilijke tijd heen komen, dat ze er überhaupt zijn</li> <li>• Bereikbaarheid en hulp aanbod sluit aan bij de hulpvraag</li> <li>• Er wordt erkend dat er een probleem is, dat er een kloof is. Er wordt specifieke en concrete hulp geboden door ervaringsdeskundigen, WIJ, GKB, Stichting Leergeld, Hulpexpress, Voedselbank. Organisaties staan naast de bewoners en proberen emoties, stress, eenzaamheid, financiële vragen, miscommunicatie, afwijzingen te verzachten</li> <li>• Ik ben tevreden. Soms kan het een beetje een kastje van de muur zijn maar het wordt altijd geregeld.</li> <li>• Hoe beter het gevoel is dat je krijgt, hoe meer vertrouwd het is en je dus meer durft te zeggen!!!</li> <li>• Bij aangegeven instanties werd/word ik gelijk geholpen of verwezen waar ik eventueel terecht kan met vragen.</li> <li>• En verder: Open dagen zijn gezellig, alle beetjes helpen, dat de hulporganisaties meedenken met mijn hulpvraag.</li> </ul> <p>➤ <u>Complimenten aan hulpverlener (14x)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hulpverlener, je verhaal kwijt kunnen, fijn als er meedenkende mensen zijn, samen zoeken naar oplossingen (5x)</li> <li>• Ik word vaak snel geholpen; Het gaat goed qua hulp zo dat ik meer voor mijn kinderen kan doen (2x)</li> <li>• Goede hulpverlener met informatie en begeleiding</li> <li>• Mensen met beperking helpen aan een baan</li> <li>• Brugfunctionaris van school Sterrensteen helpt ons bij aanvragen voor jeugdfonds</li> <li>• Wat helpt: goed luisteren naar cliënten, zich in hen verplaatsen en begrijpen welke hulp ze nodig hebben!!</li> <li>• En verder: begeleiding, ben afgelopen jaar beter geholpen</li> </ul>	
<i>Dank aan specifieke organisatie (86x)</i>	
<p>➤ <u>Voedselbank(24x):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voedselbank helpt me, dankbaar, minder stress (10x)</li> <li>• Erg blij met de hoeveelheid (gezond) eten (8x)</li> <li>• Scheelt veel op weekgeld, zonder lukt het niet (3x)</li> <li>• Goede organisatie, goede vrijwilligers, vriendelijk (3x)</li> </ul> <p>➤ <u>WIJ-team (13x)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Helpt me als het nodig is/geeft steun waar nodig (6x)</li> <li>• Snel bericht dat aanvraag was goedgekeurd (3x)</li> <li>• Helpen me (snel) bij invullen/aanvragen papierwerk (2x)</li> <li>• Het WIJ-team is heel laagdrempelig en helpt zeer goed. Ze luisteren en zetten praktische hulp in.</li> <li>• Helpt als stok achter de deur</li> </ul> <p>➤ <u>GKB (9x):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tevreden met hulp, met schulden/budget (3x)</li> <li>• Goede hulp, ik mag ze altijd bellen (2x)</li> <li>• Overleg en helpen bij vinden van oplossingen (2x)</li> <li>• Budgetbeheer, ondanks behoorlijk wat negatieve verhalen is het allemaal vrij snel en soepel is verlopen</li> </ul> <p>➤ <u>Stadspas (7x)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Goed aanbod, brengt prettige dingen op mijn pad (2x)</li> <li>• Kortage zijn fijn, prima (2x)</li> <li>• Goede organisatie/enthousiaste mensen (2x)</li> <li>• Veel handige kortage voor mij en mijn kind</li> </ul> <p>➤ <u>Quiet (6x):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fijne organisatie, gaat goed, tevreden (4x)</li> <li>• Leuke uitjes gehad;</li> <li>• Organisatie neemt zelf contact op met me</li> </ul>	<p>➤ <u>Kringloopwinkels (4x)</u> Goed dat spullen en kleding een 2e kans weer krijgen alhoewel ik vind dat het soms wel duur is voor 2e hands; dat ze er zijn De kringlopen zijn goed te betalen, hier haal ik mijn kleding en eventuele meubels/decoratie.</p> <p>➤ <u>Gemeente (3x)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 800euro gekregen van de gemeente, zonder te vragen,</li> <li>• Aanvraag chronisch zieken ging goed</li> <li>• WMO</li> </ul> <p>➤ <u>Humanitas (3x):</u> vriendelijke en goede vrijwilligers</p> <p>➤ <u>Maxima (2x):</u> fijn dat ze er zijn, medewerkers zijn vriendelijk en gezellig en denken spontaan met je mee</p> <p>➤ <u>Hulpexpress (2x)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• helpt concreet in alle wijken, geeft ruimte in je hoofd en je huis. Daardoor durf je de volgende stap te zetten.</li> <li>• Laagdrempelig</li> </ul> <p>➤ <u>Sport en cultuur fonds (2x):</u> De kinderen kunnen nu sporten, dat is heel fijn; Echt superblij mee! Hierdoor kan ik de contributie van mijn sport betalen.</p> <p>➤ <u>Zeecontainer (2x)</u> prima organisatie.</p> <p>➤ <u>De Hoogte schuldenvrij (1x)</u> is snel en persoonlijk.</p> <p>➤ <u>Minimaloket (1x):</u> vriendelijke mensen</p> <p>➤ <u>Weggeefwinkel Ten Boer (1x):</u> leuke spullen</p> <p>➤ <u>Stichting Leergeld (1x)</u> prima organisatie</p> <p>➤ Stichting welmobiel: betaalbaar vervoer in de wijk, beter dan wmo-taxi (maar beperkte tijden)</p> <p>➤ <u>Anders:</u> Ik krijg morele steun bij verschillende organisaties zoals leger des heils , de kerk en ook bij de maatschappelijke werkers; de Gereedheidskist in de Almastraat (dikke pluim!; Pedicure en kado bon Hema.</p>

## 2.3 Kritische noten/verbetermogelijkheden hulpverlening

In onderstaande tabel, geven respondenten aan wat er beter zou kunnen.

**Tabel 2.3b (1):** Wat denkt u dat beter kan binnen de hulpverlening?

<p><i>Duidelijke, directer en persoonlijker communicatie, maatwerk (18x)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ De communicatie kan over het algemeen sneller, duidelijker, directer, meer maatwerk bij specifieke vragen (4x)</li> <li>➤ Minder mensen buiten het net laten vallen (3x)</li> <li>➤ Beseffen dat het zelf moeten aankloppen voor hulp voor veel mensen een grote drempel is; De uitkeringsinstantie weet van de problemen en zou automatisch alles wat de klant nodig heeft moeten toevoegen (bv Stadspas zodra je een uitkering hebt, ipv apart moeten aanvragen, of toeslagen die je gewoon direct krijgt, of als je kredietbank/schulphulp hebt) (2x)</li> <li>➤ Afhandeling hulpvraag; vaak stroperig, Gemeente vaak nogal bureaucratisch en weinig inventief. denken niet zo graag mee (2x)</li> <li>➤ Meer persoonlijke aandacht, voldoende tijd en aandacht / geen vooroordelen (2x)</li> <li>➤ Voor ondersteuning moet men bij elke gemeentelijke afdeling enorm veel dezelfde gegevens aanleveren. Als men geen ervaring heeft met de computer, dan ziet men door de bomen het bos niet meer. Dit kost de hulpverleners veel tijd en moeite.</li> <li>➤ Het is niet goed wanneer cliënt het gevoel krijgt hoogmoedig behandeld te worden! Belangrijk om je in hem/haar te verplaatsen!!</li> <li>➤ Organisaties geven onvoldoende ruimte aan mensen die proberen hun eigen verantwoordelijkheid en trots te nemen en er naar leven</li> <li>➤ Zorg voor goed geschoold personeel en niet voor ongevraagde bemoeizorg. De verwijzing naar een klachtenprocedure vind ik ongepast als degene met wie ik spreek onvoldoende kennis heeft waardoor ik geen stap verder kom. Als er ergens, bv voor sport, een potje is dan is een laagdrempelige aanvraag mijns inziens beter ipv dat je met de billen bloot weer langs loket WIJ moet.</li> <li>➤ Er wordt naar mijn beleving niet voldoende naar de individualiteit gekeken, wanneer je op wat voor manier dan ook hulp nodig hebt is het voor veel mensen al moeilijk te verwerken dat ze in zo'n positie terecht zijn gekomen, maar zetten toch de stap om toe te geven dat ze hulp nodig hebben, dan zou het fijn zijn dat er geen veroordeling is/voelt vanuit de degene(n) die je daarbij kunnen helpen. Volgens mij werkt dat allen maar meer schaamte en "vluchtgedrag" in de hand</li> </ul>
<p><i>Besef dat grenzen veel impact hebben, als je een paar euro teveel hebt, val je soms overal buiten (9x)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Vanwege € 20,- per mnd teveel kreeg ik geen verlenging Voedselbank, als het afloopt, kan je in keihard "Voedselbank- gat" vallen.</li> <li>➤ Dat je met enkele tientjes boven norm geen recht meer hebt op Voedselbank, alleen omdat ik mijn eigen financiële zaken wilde regelen</li> <li>➤ Langdurigheidstoeslag, geen recht op omdat het netto inkomen €15,- per maand te hoog is. Minder werken is dus lonend.</li> <li>➤ Je mag geen gebruik meer maken van kledingbank Maxima als de Voedselbank weg valt. Nadat ik weg moest bij de Voedselbank omdat ik net boven de norm zat, houd ik nu minder over dan met Voedselbank aangezien er ook 3 kinderen kleding aan moeten. In de provincie mag je wel nog jaren heen. Als alleen dit al verandert voor mensen met kinderen zal het een stuk makkelijker zijn.</li> <li>➤ In Groningen heb je als minima weinig rechten, bv voor witgoed moet je inkomen maar liefst 5 jaar op het minimum hebben gezeten</li> <li>➤ Gemeente: ik kom soms amper rond met bijstand. Iets meer mogelijkheden om geld te besparen voor de laagste klassen zou helpen.</li> <li>➤ Voedselbank stopt als de grens verlegd wordt, vaak lood om oud ijzer</li> <li>➤ Voedselbank mag criteria verlagen. meer mensen hebben op dit moment hulp nodig. We kunnen Voedselbank op dit moment heel goed gebruiken maar komen niet in aanmerking. Alles is duurder geworden. Onze uitkering is niet veranderd. veel onduidelijkheden wie er wel of niet in aanmerking komt voor welke voorzieningen zoals voedselbank, kleding</li> <li>➤ Meerdere zaken zijn alleen bereikbaar voor mensen die klant zijn bij de Voedselbank. Terwijl het andere minima kan helpen om daar niet terecht te komen. Met name kleding, zijn toch steeds dure uitgaven als je niet terecht kunt bij de kledingbank bijvoorbeeld.</li> </ul>
<p><i>Betere samenwerking/afstemming tussen alle partijen (8x)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hulporganisaties werken langs elkaar heen, Onderlinge communicatie loopt langs elkaar heen. Kortere lijntjes trekken naar elkaar (3x)</li> <li>➤ Meer onderlinge samenwerking, bijv. kledingbanken hebben verschillende soorten kleding, dus samenwerken zou mooi zijn.</li> <li>➤ De hulp kan per WIJ-kantoor en per GKB-medewerker behoorlijk verschillen, met de een is het contact goed, met de andere heel slecht! Soms zelfs bijna nooit bereikbaar ook als ik bel tijdens spreekuren</li> <li>➤ Soms is het moeilijk om bij de juiste organisaties terecht te komen. In mijn geval wist de gemeente al ruim twee jaar van mijn problematische situatie, zonder ooit door te hebben verwezen naar hulpinstanties. Omdat ik 7 maanden letterlijk €0,- inkomen had ('foutje' van de gemeente) had ik ook geen toegang tot internet of telefoon. Pas na twee jaar hoorde ik via via van een WIJ kantoor. Nog een jaar verder en kan eindelijk terecht bij hulpinstanties.</li> <li>➤ Samenwerking op gebied van informatievoorziening, beter bereik van mensen met krappe beurs</li> <li>➤ Van het kastje naar de muur, effect bestaat nog steeds! De houding van professionals ervaar ik als onprofessioneel en stuitend. Als gedupeerde van de toeslagen affaire worden alle ethische omgangsvormen geschonden. Hulp is geen hulp maar een genade klap op wat de Belastingdienst heeft aangericht! Hulp is geen ontlasting maar een belasting die mij door zeer veel stress heeft opgeleverd! Professionals in Groningen mogen echt wel eens achter hun oren krabben wat een dossier doet met iemands leven en daar continu mee geconfronteerd worden in het dagelijks leven. Wij zijn door de belastingdienst buiten de maatschappij gezet, en hulpverlening in Groningen doet hier gewoon aan mee. Ik heb sinds 2015 geen hulp in huis. Ik zou niemand meer ooit kunnen vertrouwen in de geboden hulp! Nooit meer! Dat hebben jullie bereikt. Wat ik ook heel erg vind is dat ik zo ontzettend moet trekken aan geld waar ik recht op heb. Continu maar in bezwaar en in hoger beroep [red: er volgen nog een paar emotionele woorden]</li> <li>➤ Verschil in oplossingen bij de diverse instanties, geen eenduidigheid</li> </ul>
<p><i>Duidelijke loketten duidelijke /Informatievoorziening (5x)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Algemeen kennis klantcontactcentrum (SoZaWe) is niet goed, bij specifieke vragen bv. een tegemoetkoming in vervoerkosten voor werk en handicap, bijna een jaar bezig geweest om het voor elkaar te krijgen, uiteindelijk wel maatwerkoplossing</li> <li>➤ 1 loketfunctie voor alle communicatie problemen met de gemeente Groningen. Een soort Wij Entree voor alle stichtingen die werkzaam zijn in domein armoede en eenzaamheid. We overlappen allemaal meerdere afdelingen van de gemeente Groningen met dezelfde belangen. De gemeente Groningen voert 'armoedebelid' met bijeenkomsten en borrels. Zelf vind ik dit niet netjes. Als er een "armoedeproblematiek-pot" is, gebruik deze dan tot op de bodem voor de stichtingen die hier hard mee bezig zijn.</li> <li>➤ De wegwijzer zou actiever met doelgroep gedeeld kunnen worden, veel mensen weten nauwelijks van bestaan van veel zaken</li> <li>➤ En het zou mooi zijn als er een centraal punt komt waar maar 1 keer alle details worden opgevraagd waarmee diverse hulpinstanties kunnen worden geactiveerd waar nodig, een soort EPD voor minima.</li> <li>➤ De gemeente Groningen mag in mijn ogen 100% meer verantwoordelijkheid nemen voor het welzijn van haar inwoners, doorverwijzen of in ieder geval benoemen dat er instanties zijn waar je wel terecht kunt.</li> </ul>

**Tabel 2.3b (2):** Wat denkt u dat beter kan binnen de hulpverlening?

<p><b>Aanpak, duurder worden van alles (3x)</b></p>	
<p>➤ Alles goedkoper maken want mensen die maar weinig te besteden hebben kunnen het soms zelfs niet betalen</p> <p>➤ Het openbaar vervoer zou goedkoper moeten voor de minima</p> <p>➤ Hoewel mijn inkomen zeer laag is en vrijwel niks over houd, val ik als woningbezitter geregeld buiten de boot met verschillende regelingen, met name via de gemeente. Zeker in de huidige situatie wordt mijn overwaarde als vermogen gezien, echter kan ik hier niet van eten. Het voelt alsof ik wordt gestraft voor het maken van verstandige financiële keuzes in het verleden.</p>	
<p><b>Wachttijden (2x)</b></p>	
<p>➤ Vervelend dat aanvragen en goedkeuring zo lang duurt, bijv. als je Meerkostentoeslag aanvraagt duurt het minimaal 2 maanden voor dat er van de gemeente antwoord komt terwijl het evident is dat je er voor in aanmerking komt (evenals voorgaande jaren)</p> <p>➤ Stichting Leergeld, duurt verschrikkelijk lang, kind gedemotiveerd.</p>	
<p><b>Kansen (1x)</b></p>	
<p>➤ Geef mensen eerder/snel meer kansen door ze met een participatiebaan iets extra's te laten verdienen</p>	
<p><b>Verbeterpunten voor specifieke organisaties (37x)</b></p>	
<p>➤ <b>WIJ team (16x):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij WIJ Er wordt niet vanuit de hulpvraag gedacht en slecht doorgevraagd. Zonder goed te weten wat nu eigenlijk de vraag is worden meteen oplossingen / ideeën / suggesties aangeboden; beter luisteren naar bewoners en problemen oppakken, doen vrij weinig voor je, belt ook niet voor je als het wat is, vraagt geen hulp voor je aan; WMO vervoer en aanvraag, wij-team werkt traag of reageert niet eens (5x)</li> <li>• Veel problemen(gehad) , hokjes denken. Iemand is meer dan zijn/haar financiële situatie, nu vraag ik ze niets meer (3x)</li> <li>• Elke hulpverlener verschilt van kwaliteit (de ene heel goed, de ander heb je niets aan) (3x)</li> <li>• WIJ ontkent dat ze van de gemeente zijn; WIJ zou meer moeten kunnen ingrijpen, indien nodig zoals de verhoudingen met de gemeentelijke sociale dienst nu liggen mist WIJ slagkracht (2x)</li> <li>• In bepaalde wijken functioneert WIJ absoluut niet. In sommige wijken wordt alles georganiseerd door dezelfde groep mensen, die een " ons kent ons" mentaliteit hebben. Buitenstaanders worden eigenlijk niet serieus genomen. Verschillende wijkplatforms hebben onduidelijke in elkaar overlopende belangen, waar een vast groepje van misschien zo'n 10 mensen letterlijk de scepter zwaait en de financiële middelen verdeelt. Er heerst een roddelcultuur, die zich ogenblikkelijk richt op " de buitenstaander". Alles gaat naar "eigen" projecten en er is geen interesse in ideeën van bewoners.</li> <li>• Er wordt vanuit een soort bureaucratisch protocol gewerkt. Met een houding ik ben de 'professional' alsof diegene boven je staat. Er wordt veel teveel en ook privé informatie gevraagd die mijn inziens niet ter zake doet. Er is te weinig privacy, anderen kunnen mee luisteren.</li> <li>• De ruimte bij Wij ivm privacy, je zit met meerdere mensen met verschillende hulpvragen in één ruimte. Dat is niet prettig.</li> </ul> <p>➤ <b>Voedselbank (6x):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Letten op vervaldatum, hoe lang nog houdbaar (3x)</li> <li>• De hoeveelheid en kwaliteit eten dat je krijgt wordt minder, je krijgt de laatste jaren minder in het pakket (2x)</li> <li>• Rekening houden met mensen zonder vervoer</li> </ul> <p>➤ <b>Stadspas (4x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Is erg fijn voor sommige kortingen. Er is alleen wel ontzettend veel op kinderen gericht, ik heb geen kinderen.</li> <li>• Hoewel Stadspas korting geeft, is het soms nog steeds te duur (zoals sport contributie). Voorbeelden: ook korting op eten/drinken in de stad. (de U-pas in Utrecht heeft bijvoorbeeld €120 budget + meer gevarieerde korting). Stadspas is vooral veel voor kinderen en sport</li> <li>• Nu mag je per jaar 3x gratis zwemmen en/of schaatsen. Eerder was dit 6x, het zou fijn zijn als het weer 6x wordt.</li> </ul>	<p>➤ <b>GKB (3x):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkeerde hulp meer schulden</li> <li>• Het budgetbeheer is heel lastig en nog steeds geen gezamenlijk proces van hulpverlener en hulpvrager</li> <li>• Gooi de bijstand wat omhoog, of geef kinderkorting of doe kinderbijslag wat omhoog.</li> </ul> <p>➤ <b>Kringloopwinkels (2x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (Soms) te duur met kleren, meubels, speelgoed, hele maal als er en merkje op staat</li> <li>• Sommige kringloopwinkels zijn niet erg schoon.</li> </ul> <p>➤ <b>Hulpexpress (2x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Heeft het heel druk, dus niet alles kon, jammer...</li> <li>• De Hulpexpress heeft geen subsidie meer. Dit is erg jammer. Er zijn veel initiatieven rondom armoede. Deze stichtingen mogen wel meer hulp krijgen bij de uitvoering van hun doelstelling door het GON. Ze worden als bedrijven veroordeeld.</li> </ul> <p>➤ <b>Maxima kleding</b> helpt ook maar met 1 setje kleding voor kinderen per seizoen is wel zuinig dat zouden 2 of 3 setjes kunnen worden</p> <p>➤ <b>Sport en cultuur fonds:</b> ik heb een vergoeding aangevraagd bij volwassenen fonds sport en cultuur, voor zwemmen bij zwemvereniging de Dolfijn. Het duurt wel lang, ze gaan nu contact zoeken met de Dolfijn</p> <p>➤ <b>Het minimaloket</b> biedt eigenlijk niets qua hulp als je niet volledig aan de grond zit. Voor mijn gevoel zijn de meeste regelingen een wassen neus. Vb. Ik heb in 2019 een aantal maanden vlak boven de 110% loon verdiend, waardoor ik nu nergens aanspraak op kan maken. Terwijl ik daarna nooit boven het minimum verdiend heb en voor 2020 nooit huurtoeslag ontvangen heb. Toch moet ik doordat in 2019 net wat meer verdiend heb alles zelf sparen (ik kon geen vergoeding krijgen voor verhuizen, de witgoedregeling geldt niet voor mij en ondanks dat ik geen computer heb de computerregeling ook niet) . Dit motiveert 0 om het opnieuw te proberen, want als ik weer even wat meer verdien en weer uitval ben ik terug bij af.</p> <p>➤ <b>Algemeen:</b> In mijn vorige woonplaats kreeg ik WMO indicatie toegekend voor 2.5 uur huishoudelijke hulp en 1 uur begeleiding per dag in 2018 t/m 2020. Na verhuizing naar Gem. Groningen werd de indicatie gehalveerd zonder medisch onderzoek. En de diagnoses werden genegeerd, nu alweer 2.5 jaar gerechtelijke procedure. Met alleen AOW is het moeilijk om zelf extra hulp in te kopen.</p> <p>➤ <b>Algemeen:</b> Kom niet voor tegemoetkomingen/ regelingen en verschillende toeslagen in aanmerking. Geen stadspas. Geen vergoeding van voorliggende voorzieningen waardoor ik meer beperkt wordt in mijn ziekten. Hoge huur en in verhouding een lage huursubsidie, hoge vaste lasten en zorgkosten. Ook de toeslag voor gehandicapten valt af terwijl ik al jaren meer uitgeef dan de maximale eigen bijdrage/ eigen risico. Raak in een sociaal en financieel isolement als 55 plusser met 100 procent WAO en chronische ziektes. Inkomen is 120procent boven bijstand exclusief vakantiegeld. Gaat niet goed gemeente Groningen en organisatie WIJ.</p>

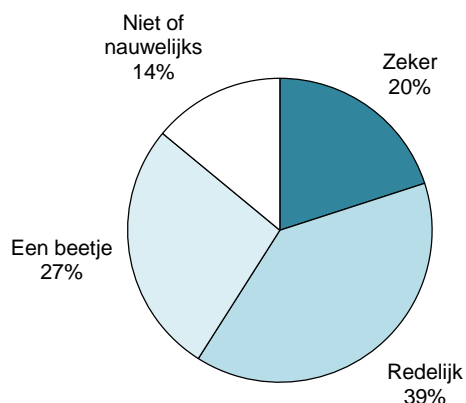
### 3. BEKENDHEID BESTAANDE REGELINGEN

Er zijn in Groningen veel regelingen en mogelijkheden voor mensen met een krappe beurs. Denk aan financiële regelingen, extra voorzieningen of een budget, zoals witgoedregeling, bijdrage in energiekosten, bijdragen voor clubs en verenigingen, een fiets, hulptraject, hulp van vrijwilligerswerk, een pc of een tablet, etc.

#### 3.1 Mate van op de hoogte zijn van bestaande regelingen

Bijna zes op de tien geeft aan redelijk tot goed op de hoogte te zijn van de bestaande regelingen. Een kwart is een beetje op de hoogte en 14% niet of nauwelijks.

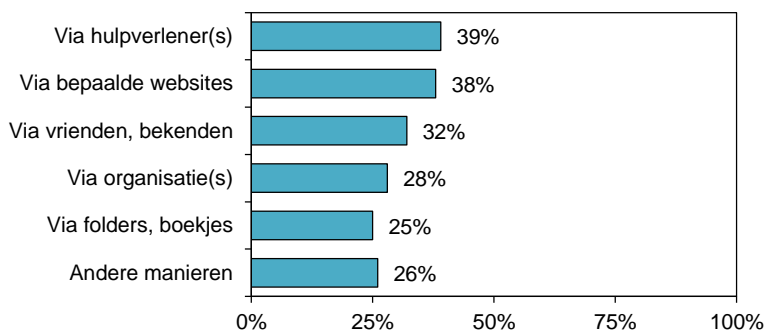
Grafiek 3.1: Bent u op de hoogte van de mogelijkheden?



#### 3.2 Informatiebron bestaande regelingen

De respondenten blijven met name op de hoogte van de bestaande regelingen via de hulpverleners, maar ook websites, vrienden/bekenden, organisaties en folders/ boekjes zijn belangrijke informatiedragers.

Grafiek 3.2: Hoe blijft u zelf op de hoogte van de bestaande regelingen



### 3.3 Tips hoe het beter kan

De respondenten hebben meegedacht over hoe de informatievoorziening voor regelingen en mogelijkheden kan worden verbeterd. Onderstaande tabel geeft acht soorten tips.

**Tabel 3.3:** Acht tips om de informatievoorziening van regelingen te verbeteren

<p><i>Tip 1: Overzichtelijkheid, duidelijke plaatsen creëren, 1 plaats (12x)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Papieren informatie</u> (op centrale plaatsen): Informatie op papier bij instanties als Wij-team, Bij Bosshardt, etc. (2x)</li> <li>➤ <u>Digitale informatie</u> op 1 website waar alles op te vinden is en dat de overige organisaties daar ook naar doorlinken (5x)</li> <li>➤ <u>Telefonisch bereikbaarheid</u> op 1 nummer (2x)</li> <li>➤ <u>Totaal overzicht op 1 pagina</u>: Al dit soort regelingen op een pagina met links oid. Er staat nu vast veel info maar ik kan het niet altijd makkelijk vinden. De benamingen/het jargon weet ik ook niet, mag allemaal in simpele taal! (2x)</li> <li>➤ Het is nu erg gefragmenteerd (deeltjes) beter zou zijn één loket organisatie waar men digitaal en fysiek terecht kan .</li> </ul> <p><i>Tip 2: Gebruik maken van sociale media (12x)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aparte pagina maken op Facebook (of Instagram) (6x)</li> <li>➤ Er zijn op Facebook groepen die zich inzetten voor minima (3x)</li> <li>➤ Eigenlijk alle grote bekende platforms zoals: Facebook, Instagram, YouTube (misschien handig om tutorials i.v.m. aanvragen van o.i.d. te plaatsen), LinkedIn (3x)</li> </ul> <p><i>Tip 3: Papieren informatie blijft belangrijk (10x)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Misschien een melding op een vaste plaats in een gratis huis-aan-huiskrant (5x)</li> <li>➤ Folders in de wijk (3x)</li> <li>➤ Prikborden op supermarkten</li> <li>➤ Gewoon een boekje waarin alles staat. Waar je recht op kan hebben ed. Zodat een ieder, ook diegene die geen pc internet hebben, het ook kunnen lezen</li> </ul> <p><i>Tip 4: Digitale nieuwsbrieven (via de e-mail) (8x)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gemeentelijke nieuwsbrieven per e-mail (wekelijks) (4x)</li> <li>➤ Nieuwsbrief naar alle klanten van de sociale dienst</li> <li>➤ Via Werk en inkomen</li> </ul> <p><i>Tip 5: Gebruik maken van zoekmachine google (5x)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Iedereen googelt tegenwoordig, zorg dat je daarop alles kan vinden</li> </ul> <p><i>Tip 6: Veel meer kennis bij je persoonlijke hulpverlener (4x)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Info moet direct via hulpverlening naar je toegebracht worden ,hulpverlening heeft meestal een duidelijk beeld wat er speelt, helaas weten hulpverleners zelf vaak ook niet voldoende (2x)</li> <li>➤ Dat ALLE instanties automatisch hun cliënten attenderen of inschrijven voor waar ze recht op hebben</li> <li>➤ Transparanter zijn op breder vlak</li> </ul> <p><i>Tip 7: Eigen netwerken van mensen zelf promoten (3x)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Op een slimme manier versterken van het netwerk van de mensen zelf, dat zij het aan elkaar doorgeven ("Mensen met weinig, helpen elkaar") (2x)</li> <li>➤ Mond tot mondreclame (ook bij weggeefkasten)</li> </ul> <p>Tip 8: Als belangrijkste dragers van de informatie worden Gemeente Groningen, WIJ en Stadspas het meest genoemd</p>	
--	--

Enkele respondenten geven geen tips maar een compliment, kritische noot of beschouwing.

Compliment	Beschouwingen
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ De site van de gemeente is vrij uitgebreid (2x)</li> <li>➤ Het sociale wijkteam is over het algemeen goed op de hoogte van de regelingen. Ook bestaat er het minimaloket van de gemeente Groningen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ik zoek zelf regelmatig online naar informatie. bijv. op gemeentelijke site, maar deze werkt niet goed (bijv. gratis compostdagen worden pas heel laat bekendgemaakt, vlak voor dat het plaatsvindt, lastig plannen). Verder zoek ik op de sites van diverse instanties zoals Humanitas en WIJ-team. maar vaak is er veel onduidelijk en als je contact wil ben je lang aan t wachten, medewerkers weten het ook niet of je krijgt gewoon geen antwoord.</li> <li>➤ Maak regelingen/aanvraagprocedures zo laagdrempelig mogelijk en (indien mogelijk) via dezelfde standaard formulieren met de optie dit zelfstandig te kunnen opzoeken /aanvragen. Breng een brochure uit en/of een simpele website waar alle regelingen en organisaties makkelijk te vinden zijn. Hou er rekening mee dat mensen geen 'administratie kantoor' zijn. Je wordt al overladen met informatie van allerlei instanties.</li> <li>➤ Potjeswijzer: uitgave is dit jaar niet gebeurd omdat het door de wethouder is stopgezet. Jammer. Kijk of het wellicht digitaal of op iets andere manier kan, die gemakkelijker door vrijwilligers en mensen zelf ook gehanteerd kan worden</li> <li>➤ 1 op 1. Laagdrempelig. Geen vakjargon. Menselijke maat. Respectvolle benadering/ houding.</li> </ul>
<p><i>Kritische noot</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Je verzuip in de hoeveelheid die aangeboden wordt</li> <li>➤ Gemeente Groningen moet meer doen om alle potjes met geld bekend te maken naar het volk</li> <li>➤ Je moet elke keer zo graven om weer achter een mogelijkheid te komen</li> <li>➤ Van de 23 organisaties van deze vragenlijst, zijn een heleboel niet bekend bij mij...</li> <li>➤ Ben beetje moe van woud aan regelingen/loketten</li> <li>➤ Site gemeente Groningen maar daar staat lang niet alles op. Met opzet omdat ze dan geen geld hoeven te verstrekken!</li> </ul>	

#### 4. BELANGRIJK BIJ OMSTANDIGHEDEN VAN GESPREKKEN ROND AANVRAGEN

Om aanspraak te maken op voorzieningen of om vrijwilligershulp aan te vragen, moet men een aanvraag doen bij bijvoorbeeld de gemeente, WIJ, Stichting Leergeld, Stichting Present of de Voedselbank. Veelal vindt voor de aanvraag een gesprek plaats.

De respondenten hebben aangegeven wat zij belangrijk vinden aan de omstandigheden van zo'n gesprek. Op deze en de volgende pagina geven de respondenten een bloemlezing aan tips, onderverdeeld in 7 hoofdtips. Het hoofdstuk eindigt met een mooie persoonlijke beschouwing.

**Tabel 4 (1):** Tips die mensen belangrijk vinden als een gesprek met hulpverleners plaats vindt?

<p><i>Tip 1: Belang van empathie, begrip, luisteren, persoonlijk contact (25x)</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dat je het gevoel hebt, dat ze je begrijpen, Jezelf kunnen blijven, welkom zijn, eerlijkheid, inleving, de stemming (5x)</li> <li>➤ Dat er goed geluisterd en gehoord wordt naar de cliënt (5x)</li> <li>➤ Vertrouwen, eerlijkheid in plaats van leugens (2x)</li> <li>➤ Het gevoel geven dat hulp vragen goed is. Voor mij persoonlijk was een 'ego-drempel' waar ik overheen moest. Dat werd in de intake goed weggenomen.</li> <li>➤ Sociale werknemers. Hier gaat het vaak mis, maar dat ligt ook aan de regels, bureaucratie, en niet meewerkende andere instanties, als wel de soms intimiderende cliënt</li> <li>➤ Dat je eerlijk kan vertellen dat je soms door de bomen het bos niet meer ziet</li> <li>➤ Vertrouwd gevoel en dat je eerlijk en open durft te zijn</li> <li>➤ De manier waarop de medewerker met mij omgaat</li> <li>➤ Betrokkenheid en empathie</li> <li>➤ Persoonlijke contact</li> <li>➤ Bereidheid om gehoord te worden</li> <li>➤ Dat ze begrip opbrengen</li> <li>➤ Wees ervan bewust dat je in een niet gelijkwaardige relatie zit. Geen vragen stellen / onderwerpen aansnijden die niet ter zake doen. Zeker als het om iemands privé leven gaat.</li> <li>➤ Empathisch vermogen van de medewerker</li> <li>➤ Dat men luistert. dat ontbreekt ZO vaak. dat men begrip toont en niet oordeelt. Bij Humanitas kunnen ze dat goed</li> <li>➤ Dat ze me op mijn gemak stellen, met een kopje thee oid.</li> <li>➤ Begrip, behulpzaamheid, meedenken, mogelijkheid bieden om zaken uit te leggen</li> <li>➤ Mijn plek in het gesprek, want het is sowieso een grote drempel om aan die "andere" kant van de tafel te gaan zitten!!</li> </ul>
<p><i>Tip 2: Belang dat gesprek plaats vindt in vertrouwde/veilige omgeving, sfeer ( soms thuis, soms elders) privacy (22x)</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Thuis in huiselijke omgeving en dan afspraak maken wanneer het je uitkomt (eigen omgeving, eigen tijd), zodat de hulpverlener zelf kan zien hoe de situatie is (4x)</li> <li>➤ Het gesprek laten plaatsvinden in rustige (privés)sfeer, daarbij voelen mensen zich het prettigst en het gevoel van privacy (4x)</li> <li>➤ Privacy, alles was heel goed geregeld in een apart zaaltje zodat niemand je verder kon horen, compliment voor WIJ (4x)</li> <li>➤ Huiselijke persoonlijke sfeer/ongebonden karakter. Aan grote tafel geeft mij altijd het gevoel dat ik veroordeeld word voor mijn falen in het leven (2x)</li> <li>➤ In de ochtend is het beste tijdstip in mijn geval ivm schoolgaande kinderen, want kinderen hoeven niet op de hoogte te zijn of belast te worden met de financiële situatie van de ouder</li> <li>➤ Dat het in veilige omgeving is, bij voorkeur met iemand die de situatie echt kent, hoe het is om in armoede te leven. Omdat ze eruit zijn geklommen, of daar nog mee bezig zijn</li> <li>➤ Ontspannen huiselijke omgeving, niet te kantoorachtig. Ruim de tijd nemen</li> <li>➤ Tijdstip: ik heb hartfalen en soms zijn de tijdstippen zijn voor mij niet haalbaar</li> <li>➤ Niet in iemands huis tenzij diegene dat zelf graag wil. Je huis moet een veilige plek zijn waar je zelf bepaalt wie je binnen laat</li> <li>➤ De mogelijke plaats. Je zit nu vast aan bepaalde uren/locaties die soms moeilijk haalbaar kunnen worden ervaren</li> <li>➤ Thuis of privé sfeer. Vertrouwen</li> <li>➤ Een vriendelijke sfeer, niet pusherig. Dat werkt averechts bij mij</li> </ul>
<p><i>Tip 3: Belang van respect en serieus genomen worden (13x)</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dat je serieus genomen wordt, gelijkwaardigheid, dat medewerker niet op je neerkijkt, ruggespraak, wederzijds respect (8x)</li> <li>➤ Niet iedereen heeft hulp nodig met invullen van formulieren e.d. Laat mensen die zelf de zaken prima op orde hebben en het dus zelf kunnen gewoon zelf online of op papier aanvragen. Dat we bijvoorbeeld chronisch ziek zijn of dat we financieel even wat minder fijn zitten, betekent niet dat er wat aan onze hersens mankeert. Behandel ons dus met respect, sommige (of misschien zelfs veel) zijn wellicht nog beter onderlegd dan de hulpverleners alleen hebben we gewoon pech gehad door ziekte, bureaucratie of wat dan ook.</li> <li>➤ Dat er wordt geluisterd en mensen serieus worden genomen</li> <li>➤ Er wordt naar je geluisterd en niet raar aangekeken omdat je een kleine beurs, hebt er wordt samen gekeken naar de mogelijkheden die er zijn</li> <li>➤ Dat je niet als een nummer behandeld wordt</li> <li>➤ Bovenal, ik wil het gevoel hebben dat iemand me ziet als persoon/mens ipv als (dossier)nummer en me serieus neemt/serieus reageert als ik om hulp vraag</li> <li>➤ Ervaringsdeskundige weet waar hij/zij het over heeft. Doet wat hij/zij zegt</li> </ul>



**Tabel 4 (2):** Tips die mensen belangrijk vinden als een gesprek met hulpverleners plaats vindt?

<p><i>Tip 4: Belang van duidelijkheid en professionaliteit (13x)</i></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ervaren medewerkers, kennis van zaken, er verstand van hebben (3x)</li> <li>➤ Duidelijk uitleg en waar men naar toe kan gaan (2x)</li> <li>➤ Zorg er voor dat er voldoende kennis is bij de persoon die de telefoon beantwoordt, voor mensen is het vaak lastig om te bellen en om hulp te vragen, help die persoon ook en goed begeleiden naar juiste instantie of juiste persoon, anders belt ze niet terug, dat kan het probleem groter worden, niet van het kastje naar de muur gestuurd te worden</li> <li>➤ Dat de cliënt duidelijk te weten krijgt over wat er kan/mag gebeuren, en weersprak wat de cliënt kan/mag/wil/durft.</li> <li>➤ Het uitstralen van professionaliteit en kennis</li> <li>➤ 1 loket of contactpersoon voor alles, 1 persoon die van alles op de hoogte is en je ook echt kan helpen. Nu zijn er zoveel instanties en personen waar je mee moet praten en die je dan doorsturen</li> <li>➤ Vooral duidelijkheid over wat er van mij verwacht wordt of wat mijn plicht is en wat ik kan verwachten vanuit de hulpverlening</li> <li>➤ Open staan voor de problematiek. WIJ is vaak alleen voor zichzelf bezig, hoop dat medewerkers zelf eens ervaren hoe het is</li> <li>➤ Dat je privacy als cliënt gegarandeerd wordt. En dat duidelijk is waar je kunt aanklaarten als je privacy geschonden wordt. Het is sowieso onduidelijk waar je terecht kunt als je een klacht hebt over een medewerker van het Wij team. Het is zelfs volslagen onduidelijk of je te maken hebt met een professionele hulpverlener of een vrijwilliger ( cq persoon met participatiebaan). Ook is het niet duidelijk waar je terecht kunt als een medewerker van het Wij team je hulpvraag afwijst. Je krijgt een afwijzing niet eens op schrift. Dat wordt hier gewoon mondeling afgedaan.</li> </ul>	
<p><i>Tip 5: Belang van gevoel van maatwerk (10x)</i></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dat je geholpen wordt, behulpzaamheid, niet afschuiven (4x)</li> <li>➤ Wij-team aan de telefoon wil nog wel eens arrogant doen "wij zullen wel even kijken of u er recht op hebt". Dit terwijl zij dat helemaal niet bepalen, maar de Voedselbank</li> <li>➤ Het is belangrijk om per situatie te kijken en niet alleen te kijken of een persoon in het vastgestelde hokje past. Iedere situatie is anders en er zijn situaties die vragen om aanpassing of rekbaarheid in de gestelde eisen en regels v/d regelingen.</li> <li>➤ Telefonisch met ons WIJ-kantoor is een drama. Denken daar dat ze alles weten en gedragen zich alsof ze beter zijn. Ik weet wel dat we domme fouten hebben gemaakt. Hoef je niet in te wrijven. Zeker niet als je zelf niet op de hoogte bent van regelingen en bijbehorende regels/voorwaarden.</li> <li>➤ Het zou specifiekere moeten op de persoon, door toenemende vraag word je of steeds meer een nummer als bij de huisarts en dat bevordert probleemgerichte aandacht niet</li> <li>➤ Dat hulpverlener meedenkt/mee wil sparren met mijn persoonlijke situatie</li> <li>➤ Betrokkenheid en meedenken</li> </ul>	
<p><i>Tip 6: Belang efficiency/wachttijden (6x)</i></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dat gesprek snel geregeld kan worden. Niet lang wachten. Doen wat ze moeten doen, adviseren en afspraken nakomen (3x)</li> <li>➤ Het is belangrijk dat de hulpverleners alle informatie geven die beschikbaar is over de hulporganisaties. Dat je kort , zakelijk en efficiënt de zaken kunt behandelen en afhandelen zonder alle nare situaties weer uitgebreid moet behandelen. Iedereen wil alles weten maar dit hoeft niet altijd</li> <li>➤ Dat de wachttijden korter zouden moeten zijn.</li> <li>➤ Face to face maar soms kan het ook via telefoon</li> </ul>	
<p><i>Tip 7: Veel meer gelijke regels bij organisaties/samenwerking (2x)</i></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Meer samenwerking tussen instanties aangezien instanties vaak hun eigen regels en eisen hebben, deze moeten absoluut ruimer en hetzelfde worden, en vaker automatisch toegevoegd vanuit de centrale instantie als uitkering of eerste hulpverlener als by WIJ- team</li> <li>➤ Misschien toch een idee om deze persoon er op te wijzen om mij meer info te geven over alle instanties die gaan over armoede...? Alle websites en de namen van de organisaties.</li> </ul>	
<p><i>Overig:</i></p>	
<p><b>Complimenten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aanvraag tegemoetkoming chronisch zieken ging online en dat ging prima</li> <li>➤ Verlenging Voedselbank afgelopen maand ging prima</li> <li>➤ Telefonisch met Stichting Leergeld, ging prima</li> <li>➤ De gesprekken gaan prima</li> </ul> <p><b>Kritische noot</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ik wil helemaal niet meer met jullie in gesprek. De relatie met de Gemeente Groningen is kapot gemaakt, omdat jullie maar stom de Belastingdienst volgen en niet zelf nadenken! Ik ben gewoon voor schut gezet door ambtenaren, uitgelachen en (op papier) achtervolgd. Er is te veel geschonden! Gemeente Groningen maakt meer kapot dan je lief is!</li> <li>➤ Ik maak sowieso geen gebruik van "hulpverlener"</li> </ul>	<p><b>Beschouwing</b></p> <p>Een vertrouwde plek .De persoon, invoelend, ervaringsdeskundige. Eigenlijk is alles belangrijk. Je vraagt iets buiten je comfortzone. Zelf heb ik dit gesprek ook gehad. Ik vond het erg prettig. Mijn dochter heeft een paar keer een verjaardagspakket gehad thuis. Hier had ik niet eens om gevraagd maar toen het erop aan kwam, was ik erg opgelucht! Als alleenstaande ouder heb ik het erg druk en het pakket gaf even verlichting. Het zijn de extra's waar je misschien ook recht op hebt en niet over nadenkt maar wel even de drukte verlicht zodat je tijd hebt voor je kind. Inmiddels heb ik het pakket opgezegd. Mijn dochtertje heeft ook haar zwemdiploma gehaald na 4 jaar, ook door Corona. Ik heb haar nu opgegeven voor zangles. Ze wil dit heel erg graag. Ik breng haar nu graag naar haar hobby die ze echt heel leuk vind! Ik merkte dat ik veel nadacht over geld, mede ook doordat ik telkens geen werk heb. Nu vind ik het vooral belangrijk dat mijn dochtertje een leuke jeugd heeft. Dat staat bij mij nu primair op de eerste plaats. Ik vind dat deze stress bij alleenstaande ouder(s) weggenomen moet worden door dit soort onderwerpen in een vertrouwde sfeer met een ervaringsdeskundige te bespreken.</p>

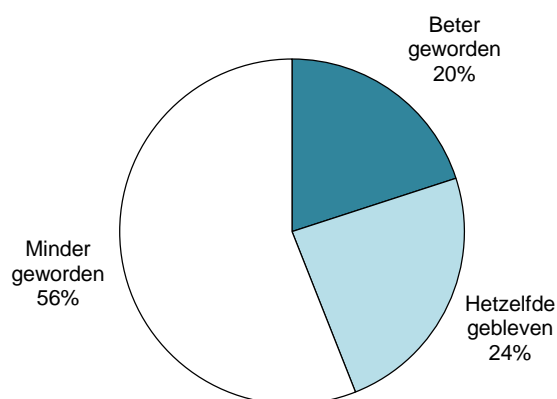
## 5. ONTWIKKELING WELZIJN

Welzijn is omschreven als “dat het zowel lichamelijk, geestelijk als sociaal goed gaat met een persoon”. In dit hoofdstuk geven de respondenten met een krappe beurs aan in hoeverre hun welzijn in het afgelopen jaar is veranderd en waarom.

### 5.1 Ontwikkeling welzijn

Twee op de tien respondenten beoordeelt hun eigen welzijn beter dan een jaar geleden en 56% vindt dit achteruit gegaan. Per saldo betekent dit een achteruitgang van het welzijn van de gemiddelde respondent.

**Grafiek 5.1** Beoordeling ontwikkeling eigen welzijn in de afg. 12 maanden



### 5.2 Redenen voor verbetering/verslechtering van welzijn in afgelopen 12 maanden

Onderstaande tabel geeft de toelichtingen die respondenten noemen als reden voor de verbetering: deels door eigen handelen, deels door samenwerking met de hulporganisaties.

**Tabel 5.2a:** Reden voor verbetering van het welzijn

Eigen handelen (7x)	Mede dankzij hulporganisaties (7x)
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ik ben er hard voor aan het werk om alles beter te maken</li> <li>➤ Juiste stappen die ik heb gemaakt om mijn welzijn en dat van mijn gezin te verbeteren</li> <li>➤ Bijna 14 maanden clean</li> <li>➤ Ik ben gezonder gaan eten</li> <li>➤ Ik ben meer uren (onbetaald) gaan werken. Ik had een schildklierontsteking, deze is inmiddels volledig hersteld. Ruim een jaar geleden, bij mijn vorige werkgever heb ik een frozen shoulder gekregen door val van de fiets in de sneeuw naar het werk. Deze is inmiddels ook bijna helemaal hersteld.</li> <li>➤ Ik heb betaald werk gekregen</li> <li>➤ Financieel alles weer op orde wat voor rust zorgt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Doordat mijn schuldsituatie wordt aangepakt. Dat geeft veel minder stress. Aanvulling vd Voedselbank vind ik geweldig.</li> <li>➤ Hulpverlening</li> <li>➤ Vorig jaar ernstig ziek geweest. Ben weer "beter" verklaard, en heb veel hulp nodig gehad van Wij, Stichting HIP, ivm bezorgen boodschappen Voedselbank, en Hulpexpress, en Menzis. En de WMO.</li> <li>➤ Ik ben bij een sportschool door het volwassenen fonds</li> <li>➤ Hulp van de Voedselbank en wijkteam en gehoord worden is wel de reden waarom het nu wat beter gaat</li> <li>➤ Na jaren wachten op reactie (ook door covid) eindelijk woonurgentie toegekend gekregen, hierdoor EMDR/psychologische hulp kunnen krijgen (een veilig thuis hebben is voorwaarde) en sinds kort ga ik naar de Voedselbank. Dat is een life changer geweest. Gezondheid is verbeterd en heb leuk werk gevonden</li> <li>➤ Ik heb een diagnose, therapie en medicatie ontvangen. En tijd gekregen waarin ik niet hoefde te solliciteren zodat ik aan mijn mentale gezondheid kon werken.</li> </ul>

Tabel 5.2b geeft de toelichtingen die respondenten noemen als reden voor de verslechtering: deels gezondheidsredenen, deels financiën, deels een samenloop van alles wat er gebeurt en deels noemen de respondenten de tekortschietende hulp van hulporganisaties.

**Tabel 5.2b:** Reden voor verslechtering van het welzijn

<b>Gezondheid (17x)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gezondheidsproblemen, -klachten, operaties, pijnbehandeling van ziektes laat te wensen over, een 'progressieve' ziekte die slopend is, in mijn geval is kanker geconstateerd, chemoradiatie gehad en 2 zware operaties (8x)</li> <li>➤ Stress: Ziekte, stress, narigheid, combinatie stress met gezondheid en te weinig hulp (4x)</li> <li>➤ Corona-perikelen: Door de corona die ik gehad heb is mijn gezondheid erg slecht geworden en daardoor vergeet ik ook erg veel (3x)</li> <li>➤ Mijn gezondheid is verslechterd (2x)</li> </ul>
<b>Financiën (10x)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Qua financiële situatie wordt het beroerder, alles wordt duurder nu, alles kost meer geld (3x)</li> <li>➤ Het lukt maar niet om uit de schulden te komen</li> <li>➤ Zit iets boven norm, mag nu niet meer naar de Voedselbank</li> <li>➤ Doordat ik vorig jaar 2021 netto € 824,- per maand AOW kreeg. Voorheen kreeg ik van het UWV netto € 1270,-. Mijn vrouw is zeven jaar jonger dan ik en kreeg netto € 245,- per maand van de Algemene Heffingskorting van de belastingdienst. Dit is ook gestopt. Om meer geld te krijgen van de SVB moest ik een lening bij de SVB nemen van ongeveer € 180,- netto per maand voor 17 maanden. Na die 17 maanden moet ik de lening terugbetalen in 10 jaar. Door deze omstandigheden is mijn vrouw depressief geworden.</li> <li>➤ Tweemaal stopzetting van m'n uitkering en t verlies van inkomsten dien ten gevolge</li> <li>➤ Stress door hoe tot eind van de maand door komen, sober en krap bezuinigen is niet makkelijk de prijzen om hoog gaan gas, stroom, eten maar de uitkering blijft vast</li> <li>➤ Zou graag een ander huis zoeken, maar kreeg ineens een belachelijk hogere rekening</li> <li>➤ Het leven wordt almaar duurder terwijl het inkomen niet meestijgt</li> <li>➤ Geen middelen om iets te kunnen doen behalve de ziekenhuis afspraken</li> </ul>
<b>Alles bij elkaar (10x)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Meer stress vanwege rondkomen bovenop chronisch ziekte en langdurige van jong af aan paniekstoornis, dus zware nicotine verslaving wat weer enorm drukt op het budget</li> <li>➤ Mijn aandoeningen zijn wat erger geworden, financiële situatie beduidend verslechterd. 'inflatiestress'. Heb hierdoor gekampt met vlagen van depressie en lethargie</li> <li>➤ Geen contact met familie, geen echte vrienden, gezondheid is niet goed, geen vertrouwen in gezondheidszorg ,gemeente WMO die je eerst vraagt of je wilt verhuizen en dan terugkrabbelt op het moment dat de verhuiscwagens voor je deur staan. Ik voel mij verlaten en belazerd door God en iedereen.</li> <li>➤ Alles wat eerst goed liep via WIJ was teruggetrokken om te worden "herzien". Dit was gewoon een bewijs van wantrouwen. Na dik een half jaar wordt e.e.a. weer terug gebracht naar oude niveau. Dit heeft wel tot gevolg gehad dat ik tegen een burnout oloop en de gezondheid flink is achteruit gegaan. WIJ team zijn klunzen.</li> <li>➤ Ik heb meer lichamelijke klachten gekregen en zou meer ondersteuning moeten krijgen en dat gaat helaas moeizaam.</li> <li>➤ Helaas is mijn thuissituatie alles behalve rustig en dat doet uiteraard niks voor het verloop van mijn herstel. Ook voor het corona tijdperk begon ik op meerdere vlakken in mijn leven vast te lopen en dat is er sindsdien helaas niet heel veel op vooruit gegaan. Ik val qua situatie vaak tussen een soort van " wal en schip" om het maar een naam te geven en dat zorgt bij mij voor onrust</li> <li>➤ Leeftijd, economie gaat minder goed</li> <li>➤ Aanhoudende financiële krapte, fysieke achteruitgang, niet veel aanspraak</li> <li>➤ De inflatie en in het bijzonder de gestegen energieprijzen. We komen amper rond. De (landelijke) overheid heeft daar geen oog voor en het lijkt erop dat de regering amper weet wat er speelt. Politici zeggen van wel maar ze zijn vooral met hun eigen baan, natje en droogje bezig. En de eigen achterban. Dat leidt tot ernstige incidenten. Voorbeeld: Ik had slechts geld voor een basis ziektekostenverzekering waarin mondzorg niet is inbegrepen. Mijn gebit ging daardoor erg achteruit. Vaak ontstekingen, ging naar de huisarts voor antibiotica. Ik ben ook hartpatiënt, ontstekingen in de mond of elders in het lichaam vormen daarvoor een risicofactor. Uiteindelijk heb ik mijn bovengebuit moeten laten trekken...nu heb ik een prothese, het geld daarvoor heb ik moeten lenen... En verder...ik woon als alleenstaande vader met twee jonge dochters. Een vakantie of eens iets extra's zit er amper in. Maar als ze er zijn is het gezellig, we wandelen en fietsen veel. Vorig jaar hebben we in de vakantie op een huis gepast, elders in het land.</li> <li>➤ Verhuisd maart 2021. Slecht geïsoleerde ( nieuwe )woning. Contacten in de wijk vallen tegen. Contact met de woningbouw kan veel beter. Vermindering inkomen, hogere vaste lasten. Geen Energietoeslag. Verslechtering ( geestelijke) gezondheid</li> </ul>
<b>Mede door onvoldoende steun van hulpverleningsorganisaties (5x)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Slechte hulpverlening of niet nakomen afspraken van WIJ</li> <li>➤ WIJ Groningen: Slechte ervaring met nakomen afspraken en toezeggingen waardoor ik fysiek er enorm op ben achteruitgegaan. Heel bureaucratisch en ongeïnteresseerde houding en als het je niet bevalt moet je maar een klacht indienen. Maar dat lost mijn probleem niet op en daar heb ik bovendien de energie niet voor. Het kost me al genoeg energie om te erkennen dat ik een fysiek probleem heb en om hulp te vragen.</li> <li>➤ Ik moet iedere keer uitwijken naar Haren, omdat het team WIJ mijn privacy heeft geschonden, dat er geen enkel vertrouwen meer is. Maar nergens kan ik een formele klacht indienen.</li> <li>➤ Uitsluiting door Voedselbank</li> <li>➤ Langs elkaar werken met teveel organisaties</li> </ul>
<b>Overig (6x)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Partner kreeg geen verblijfsvergunning</li> <li>➤ Ik zoek een betere woonruimte</li> <li>➤ Uithuisplaatsing kinderen</li> <li>➤ Ik voel me heel erg eenzaam en welzijn gaat achteruit</li> <li>➤ Ik heb geen dagbesteding</li> <li>➤ Negativiteit is toegenomen</li> </ul>

## 6. WAAR MOET DE NADRUk LIGGEN BIJ ARMOEDEBESTRIJDING

Een groep ervaringsdeskundigen heeft zich verenigd in Sterk uit Armoede. Dit zijn Groningers die zelf met Armoede te maken hebben (gehad). Zij geven aan dat Armoede over meer gaat dan financiën.

"Armoede ga je tegen door het aan te pakken bij de bron" en "je moet erover praten, het taboe moet eraf".

Aan de respondenten is gevraagd waar volgens hen de nadruk op moet liggen bij de bestrijding van Armoede. Ook zij geven aan dat het hebben van voldoende financiën weliswaar belangrijk is, maar dat daarnaast de nadruk ook moet liggen op: maatwerk/goede hulp/kansen bieden, kunnen meedoen in de maatschappij, respect/menselijkheid/begrip voor de situatie, doorbreken taboe/schaamte, een veilig thuis hebben, oprechte communicatie en samenwerking van organisaties, goede informatievoorziening over de mogelijke regelingen en aandacht voor stress/negatief zelfbeeld.

**Tabel 6:** Als het gaat om bestrijding van Armoede waar zou voor u de nadruk op moeten liggen?

<p><b>1: Financiën, alles wordt duurder maar de uitkering stijgt niet mee (22x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Prijzen in winkel, inflatie, alles duurder maar uitkering wordt niet meer en dan is het normaal dat je niet meer rondkomt, de uitkeringen (en AOW) hoger maken voor degene die niet meer kunnen werken door welke reden dan ook (8x)</li> <li>➤ Het draait wel om financiën, vast inkomen, tegemoetkoming lasten, vermindering schulden, extra kosten bewindvoering, directe ondersteuning door vermindering lasten, zoals vroeger de huurtoeslag verrekend werd met huur en zorgtoeslag met premie, dit voorkomt achterstanden en terugvorderingen(6x)</li> <li>➤ Als je net boven de grens zit en nergens recht op hebt, de drempel zou niet zo hoog moeten liggen (2x)</li> <li>➤ Inflatie en misbruik daarvan tegengaan. Ter illustratie kost een tas boodschappen die mij een jaar geleden 25 á 30 euro zou kosten tegenwoordig al bijna 50. Ik heb verschillende prijzen van producten over het afgelopen jaar tijd met soms wel 70% zien stijgen. Dit is in mijn optiek een enorme aanjager van armoede. Ik geloof niet dat deze prijzen terecht zijn en dat er enorm misbruik wordt gemaakt door o.a. supermarkten van zogenaamde tumult.</li> <li>➤ De regering moet hier iets aan doen, natuurlijk heeft het met geld te maken</li> <li>➤ Het LIEFST wil ik een onvoorwaardelijk basisinkomen voor iedereen, dat genoeg is om van te leven. En schulden kwijtschelden bijvoorbeeld, of veel sneller oplossen dan het nu gaat. Dingen als toeslagenaffaires, aardbevingsschade, aanvraag van regelingen moeten veel sneller in orde komen, duurt echt veel te lang.. Voor huurders en minima alternatieve energie toegankelijker maken, zoals zonnepanelen. Subsidies op dingen als elektrische auto's niet naar de rijken die het toch al kunnen betalen laten vloeien, maar de andere kant op. Subsidie geven op e-bikes. Automatisch toekennen van regelingen zoals kwijtschelding etc, waarom moet je dat nog weer apart aanvragen.</li> <li>➤ Mensen die te maken krijgen met de armoedeval. Mensen met een inkomen net iets boven bijstand, krijgen nergens kwijtschelding voor. En nu vissen ze ook weer achter het net met de tegemoetkoming energiekosten. In Groningen ben je netto beter uit met een bijstandsuitkering dan met een WAO uitkering, WAO met klein pensioen, participatie baan, minimum loon etc. Deze mensen krijgen nergens een keer een meevaller, maar betalen wel overal aan mee alsof ze een modaal inkomen hebben</li> <li>➤ Het draait veelal wel om geld. Voldoende geld voor de basisvoorzieningen en de bereikbaarheid van die basisvoorzieningen zijn ALLES!!!! Denk aan: Zorg, Onderwijs, Vervoer, Wonen, Energie, etc. Dat naast alle dingen die ik zelf al probeer te doen. Grote en voedzame maaltijden koken als de meiden er zijn, de rest gaat in de vriezer. Kleding van het Leger des Heils of de kledingbank, etc. Wat daarbij ook steekt is dat ze bij hun moeder wel leuke spullen kunnen krijgen en daar leuke uitstapjes maken. Dat maakt het er voor hen hier niet leuker op. En ik voel me bezwaard omdat ik ze dat niet kan bieden. We wandelen en fietsen, gratis zwemmen (na 2 x op), etc De oplossing? Een menselijke regering.</li> <li>➤ Dat mijn huurtoeslag weer loopt</li> </ul>
<p><b>2. Maatwerk, goede hulp, kansen bieden (14x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hulp en begeleiding, goede hulp om zaken te regelen (2x)</li> <li>➤ Educatie of geld voor educatie, omgaan met geld en middelen (2x)</li> <li>➤ Genoeg hulp in huis, extra bijdrage als extra ziektekosten, hulp geven aan mensen die het nodig hebben (2x)</li> <li>➤ Constante begeleiding, persoonlijke aandacht, gesprekken voeren, er de tijd voor nemen</li> <li>➤ Mensen wijzen op de mogelijkheden en kansen die er zijn, ze uit het gedachten patroon halen, dat er geen uitzicht meer is.</li> <li>➤ Mensen goed voorlichten over oplichting waar ik helaas mee te maken had</li> <li>➤ Bemiddel meer bij grensgevallen</li> <li>➤ Netwerk is belangrijk om op terug te vallen</li> <li>➤ Samen met de mensen de armoede bestrijden. Ga niet voor ze denken als ze dat prima zelf kunnen. Kijk echt naar wat er nodig is en niet wat jij als organisatie of hulpverlener denkt dat nodig is. Omdat jij wellicht een verkeerd beeld hebt van mensen in armoede of de situatie. Volgens mij heeft Isabelle Diks dat ondertussen ook ontdekt en goed opgepakt.</li> <li>➤ Meer nadruk op humaan beleid: mensen/gezinnen die vanwege 5 euro teveel inkomen niet in aanmerking komen voor kwijtschelding, voedselbank of huurtoeslag! Kijken naar wat de mens nodig heeft en wat het moet krijgen, waar het recht op heeft!!</li> </ul>
<p><b>3. Iedereen wil kunnen meedraaien in de maatschappij (8x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Re-integratie naar de arbeidsmarkt: traineeship, instap-banen, werk hebben, meer verdienen (3x)</li> <li>➤ Kunnen meedoen met de samenleving (2x)</li> <li>➤ Meestal is de armoede niet alleen het probleem, zorg dat basis goed is (wordt), probleem aanpakken of ingang zetten, kijken als evt. werk haalbaar is of zorgen dat ze andere manier meedraaien in de maatschappij</li> <li>➤ Sociale contacten houden</li> <li>➤ Geef meer gratis lessen en werk om onder de mensen te komen</li> <li>➤ Dat mensen op sociaal vlak wat meer kunnen. Nu gaat alles op aan vaste lasten.</li> </ul>

<p>4. Respect, menselijkheid, begrip voor de situatie (8x)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Begrip voor je situatie; gehoord worden; situatie moet bespreekbaar zijn (3x)</li> <li>➤ Mensen met respect behandelen: Niet vanuit vooroordelen / niet veroordelen/ protocollen denken maar iemand als individu zien (2x)</li> <li>➤ Stoppen met de term "armoede", heeft teveel lading</li> <li>➤ Menselijkheid en begrip voor dat de meeste mensen die in de armoede raken hier niet terecht zijn gekomen doordat ze 'teveel hebben gewinkeld' of omdat 'ze ook een iPhone hebben, die kun je toch ook verkopen'. Ook is er een generatie die sneller 'een masker' op zet om naar de buitenwereld niet te laten zien dat ze in armoede leven. Hulpverleners moeten kunnen begrijpen dat wanneer zij iets niet direct kunnen zien, het niet betekent dat het er niet is.</li> <li>➤ De mens, ik vind dat binnen de gemeente Groningen mensen in de bijstand nog steeds veroordeeld worden door professionals en absoluut gedegradeerd. Wetgeving moet de mens dienen, het is nu andersom! Ik heb geen hoop meer!</li> </ul>
<p>5. Doorbreken taboe/schaamte (7x)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Schaamte en armoede ligt vaak dieper. Mensen leven vaak naar de in hun jeugd afgestelde thermometer. Heb je altijd gehoord over armoede om je heen. Geloof je dat er niets anders is weggelegd voor je behalve armoede. En ga je er ook naar leven</li> <li>➤ Laagdrempeligheid en exclusiviteit; laat mensen zich niet schuldig voelen om hulp aan te vragen en neem het schaamtegevoel direct weg door de toegankelijkheid in te passen als een normaal bezoek aan de gemeente of de desbetreffende instantie!</li> <li>➤ Er over durven praten...weinig mensen weten van mijn gebruik van de Voedselbank. Veel schaamte. Desnoods bijeenkomsten om geïnformeerd te worden, en erover te kunnen praten met elkaar. De schaamte te delen...zou mij wel helpen.</li> <li>➤ Dat je je er niet voor hoeft te schamen. Ik heb jaren in de bijstand gezeten omdat ik geen werk kon krijgen. maar ik doe wel wat vrijwilligerswerk en de mensen zijn dankbaar dat ik dat doe. Ik haal kleding bij Gea's weggeef winkel en daar schaam ik me niet voor.</li> <li>➤ De schaamte voorbij. Neem jezelf zoals je bent. Een goede moeder, een zorgzame zus, broer of vader. Niemand wordt arm geboren. Je wordt geboren als mens. Ga naast mensen staan, respecteer elkaar. Armoede is ook weer houden van jezelf</li> <li>➤ Haal het taboe eraf, het kan iedereen overkomen, kijk maar naar de Toeslagenaffaire. Breng dit ook meer zo naar buiten/in de media. Dat het niet de schuld van iemand zelf hoeft te zijn, maar dat het iemand ook kan overkomen door bureaucratie, oplichting, corrupte overheid.</li> <li>➤ Stigma van armoede moet bestreden worden</li> </ul>
<p>6. Een (veilig) thuis (6x)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Goede ruimte, een veilig en rustig thuis (3x)</li> <li>➤ Veiligheid in eigen haven, eigen onderdak hebben (2x)</li> <li>➤ In eerste instantie de mens, dan de directe omgeving (huis, tuin)</li> </ul>
<p>7. Oprechte communicatie en samenwerking (6x)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Communicatie is de sleutel, bespreken van de mogelijkheden en kansen (2x)</li> <li>➤ Samenwerking ALLE betrokken instanties, minder bureaucratie, en echt oplossen</li> <li>➤ Bureaucratie in Nederland is ook zwaar</li> <li>➤ Mensen geven waar ze recht op hebben zonder alle papieren rotzooi</li> <li>➤ Zelf ervaar ik dat armoede gaat over 'de kloof'. We leven niet meer in dezelfde wereld. Spreken niet meer dezelfde taal. Ook binnen families, mijn eigen familie, komt dit voor. 'Armoede' is ook een populair politiek thema geworden waarmee je kan scoren. De nadruk zou moeten liggen op hoe gaat het nou echt met iemand en ken je je familie en je bureu? Ken je de ouders uit de klas van je kinderen of zijn ze allemaal geblurd? Als je mensen niet persoonlijk kent, weet je ook niet wat er speelt en of iemand eenzaam is. Zelf ken ik onderhand mijn bureu en neem ik af en toe wat voor ze mee. Omgekeerd wordt ik uitgenodigd voor koffie. We delen dan tips. Armoede is een onderdeel van onze samenleving. Het is niet een kostenpost in de begroting. Oprechte interesse in de ander en naast iemand gaan staan is een eerste stap.</li> </ul>
<p>8. Informatievoorziening (6x)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informatie voorziening vanuit Gemeente, Voedselbank of WIJ: ik heb geen idee welke organisaties er allemaal zijn, hoor ik vaak</li> <li>➤ Kennis van mogelijkheden</li> <li>➤ Goed zichtbaar maken waar je hulp kunt krijgen</li> <li>➤ Zorg dat deze groep per categorie een soort hulpverleningsbijbel krijgt waar mensen exact kunnen zien evt online wat waarvoor is</li> <li>➤ Websites kunnen drastisch verbeterd worden (en beter beveiligd)</li> <li>➤ Een campagne organiseren om de drempel om advies of hulp te vragen zo laag mogelijk te maken/houden.</li> </ul>
<p>9. Stress en negatief zelfbeeld (4x)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Het verminderen van stress door de hulp aan mensen zeer gericht aan te pakken. De kracht ligt bij de mensen zelf. Armoede is niet alleen geld maar vooral de stress over geld.</li> <li>➤ Het "positief" patroon herstellen in die neerwaartse spiraal waar de mensen zoals ik steeds weer tegen aanlopen! Bijv: bij de dierenarts: u kan wel een rekening mee krijgen omdat u het nu niet kan betalen, maar dan komen er wel administratie kosten overheen. Daar krijg ik stress van en daarom raken mensen zoals ik steeds verder in de schulden</li> <li>➤ Er mag meer gekeken worden naar iemand z'n geestelijke gesteldheid( zelfbeeld). Wanneer je lang genoeg in een mindere positie zit is het voor de een meer als voor de ander lastig positief te blijven en dat heeft natuurlijk z'n uitwerking op je motivatie</li> <li>➤ Mentaal positief en gezond</li> </ul>
<p>En verder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Werken aan bewustwording (2x):</b> Dat al op lagere scholen kinderen leren hoe armoede ontstaan kan. Daar beginnen met leren omgaan met geld; bewust worden.</li> <li>➤ <b>Let extra op mensen met kinderen (2x):</b> zorgen dat vooral kinderen niet gedupeerd worden door armoede,</li> <li>➤ <b>Extraatjes (2x):</b> nu en dan extraatjes voor de armeren (niet alleen financieel); dan stapjes verder van huis(werk, sport, uitjes en vakantie</li> <li>➤ <b>Geen verspilling(2x):</b> Dat meest geld ook daadwerkelijk besteed wordt waar het voor gegeven is</li> <li>➤ <b>Overig (3x):</b> plezierige leefomgeving (schone straten en bv brandgangen, omgeving vergroenen en anderszins plezierig maken; structurele aanpak en investeringen, schaamte voorbij, ook met weinig geld kan je een rijk leven hebben. Dat zijn dingen waar je hulp bij nodig bent als je op het diepste punt zit</li> </ul> <p>Ook eens iets "leuks" kunnen doen</p>

## 7. HOE BEREIK JE MENSEN

Zeven op de tien respondenten kent wel mensen die onvoldoende bereikt door de hulpverleners en organisaties. Op deze pagina denkt me mee, hoe dit komt en hoe het beter kan.

### 7.1 Waarom worden mensen niet of onvoldoende bereikt?

Aan de respondenten die mensen kennen die (nagenoeg) niet bereikt worden door de hulpverlening en het wel nodig hebben, is gevraagd wat hiervoor de reden kan zijn.

**Tabel 7.1:** Waarom worden mensen niet of onvoldoende bereikt?

<p><b>Schaamte (16x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Omdat ze zich schamen (6x)</li> <li>➤ Mensen zijn bang dat er op hen neer wordt gekeken of denken er geen recht op te hebben (3x)</li> <li>➤ Omdat ze zich schamen en er niet vooruit willen komen, en denken het zelf wel op te kunnen lossen (3x)</li> <li>➤ Regels zijn niet voor iedereen van toepassing, sommige mensen vallen door leeftijd, leefsituatie buiten de boot voor bepaalde regelingen en vragen daarom vaak geen hulp, uit angst voor afwijzing</li> <li>➤ Schaamte, onbekend zijn, niet durven te vragen, want wat als mensen zien dat je arm bent.</li> <li>➤ Schaamte of ongewild procedure</li> <li>➤ Niks kan anoniem</li> </ul> <p><b>Onbekendheid/ingewikkeldheid met mogelijkheden (10x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Weten niet van het bestaan van mogelijkheden/instanties (5x)</li> <li>➤ Ze denken niet in de doelgroep te vallen, niet in aanmerking te komen, niet onder de armoedegrens te vallen (3x)</li> <li>➤ Ik ben zelf goed in het actief zoeken en vinden van dergelijke informatie. Maar zelfs ik ken meer dan de helft van de genoemde organisaties niet</li> <li>➤ Slechte info, onduidelijkheid</li> </ul> <p><b>Ligt (soms) ook aan de mensen zelf (8x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Omdat ze geen hulp willen aanvragen (3x)</li> <li>➤ Ze moeten er zelf achter aan (2x)</li> <li>➤ Ze zijn vaak stront eigenwijs zijn (hun keuze)</li> <li>➤ Omdat zij zelf niet aangeven dat ze hulp nodig hebben, dus worden ze minder gemakkelijk gezien</li> <li>➤ Teveel moeite moeten doen, papertje hier en daar</li> <li>➤ Onwil</li> </ul> <p><b>Ligt (soms) ook aan hulpverleners (7x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Omdat Wij &amp; Wijkbedrijf naar mij toe geen empathie kennen</li> <li>➤ Er wordt niet geluisterd en doorgepakt bij problemen</li> <li>➤ De meeste mensen hebben geen behoefte aan de extreme betutteling van de gemiddelde instantie</li> <li>➤ Hulpverlener begeleidt ze niet op de juiste manier</li> <li>➤ Er wordt door personeelsgebrek een ontmoedigingsbeleid gevoerd: lange wachtlijsten bij cliëntenondersteuning</li> <li>➤ Teveel loketten &amp; bemoeizorg, regeltjes zijn teveel vanachter het bureau bedacht. Geef mensen zoveel mogelijk zelf de regie. Hou er rekening mee dat ook mensen met een laag inkomen een (sociaal) leven en verplichtingen hebben. Je hebt al met zoveel loketten en instanties te maken. Ook als je hooggeschoold bent krijg je een 'standaard' benadering alsof je een klein kind bent. Dit is denigrerend, respectloos en maakt dat mensen afhaken</li> <li>➤ Je moet kunnen omgaan met tegenwerkende bureaucratie</li> </ul> <p><b>Taalbarrière (zowel Nederlands als ambtelijke taal) (5x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Omdat ze de taal niet voldoende beheersen (3x)</li> <li>➤ Ambtelijke taal is anders dan NL</li> <li>➤ Misschien is contact moeilijk te leggen</li> </ul>	<p><b>Belang van vertrouwen (4x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Geloven vaak niet in de effectiviteit van instellingen</li> <li>➤ Geen behoefte aan of geen vertrouwen</li> <li>➤ Omdat er teveel gevaar dat kinderen uit huis worden geplaatst, bang om gedwongen ergens in mee te moeten gaan</li> <li>➤ Sommigen zijn bang dat ze onverwachts van alles moeten terugbetalen dus blijven ver van alles</li> </ul> <p><b>Onbegrip (4x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Als je Voedselbank aanvraag wordt afgewezen omdat je teveel afbetaalt aan schulden ben je snel klaar</li> <li>➤ Ze vaak niet goed begrepen worden/zijn</li> <li>➤ Omdat ze tussen wal en schip vallen</li> <li>➤ Niemand geeft om ze. Vallen buiten de boot</li> </ul> <p><b>Gebrek aan digitale handigheid (4x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Omdat ze geen verstand van of toegang tot computers/telefonie hebben (2x)</li> <li>➤ Geen internet (2x)</li> </ul> <p><b>Gebrek aan eigen netwerk (3x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ze kennen niet de goede kanalen</li> <li>➤ Sociaal isolement</li> </ul> <p><b>Psychische problemen (2x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Andere (psychische) problemen hun leven over hebben genomen, ze staan in overlevingsmodus en kunnen daardoor niet altijd juiste lange termijn keuzes maken</li> </ul> <p><b>Teleurstellingen omdat ze altijd net boven norm zitten(2x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Net een paar euro teveel leefgeld</li> <li>➤ Ze zitten net boven de bijstandsnorm. Of hebben een kleine buffer spaargeld waardoor ze geen vrijstellingen krijgen. Netjes omgaan met een laag inkomen wordt gestraft in Groningen</li> </ul> <p><b>Anders</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Omdat ze werken en niet bekend zijn bij de gemeente (2x)</li> <li>➤ Het zijn vaak pechvogels</li> <li>➤ Veel zijn student, die mogen niet meedoen aan de meeste regelingen</li> <li>➤ Toen ik ooit opperde bij de bijstand pro actief te werken in toen mijn situatie werd ik uitgelachen, zo voelde ik dat, 2 maand later werd het landelijk wel doorgevoerd</li> </ul>
--	--

## 7.2 Ideeën hoe we mensen (nog) beter kunnen bereiken

Vervolgens hebben de respondenten die mensen kennen die (nagenoeg) niet bereikt worden door de hulpverlening, meegedacht met ideeën hoe we deze mensen nog beter kunnen bereiken.

**Tabel 7.2:** Ideeën hoe we mensen (nog) beter kunnen bereiken

<p><b>Meer bekendheid, blijven promoten (22x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Meer deur aan deur gaan, extra reclame/folder in brievenbus, persoonlijke brieven, hah krant (7x)</li> <li>➤ (Meer) via social media (6x)</li> <li>➤ Goede interactieve website</li> <li>➤ Misschien een (betere) voorlichting of een campagne daaromtrent die mensen met een laag inkomen aanspreekt?</li> <li>➤ Flyeren bij budget supers. Info bij de huisarts ophangen.</li> <li>➤ Basis informatie in meerdere talen</li> <li>➤ Een boekje met alle regelingen, toeslagen en instanties op een eenvoudige en overzichtelijke manier voor iedereen, zodat deze in elk huis is, maar die voor mensen is die in de problemen zitten</li> <li>➤ Houd rekening met verschillende groepen en achtergronden. Hoe bereik je mensen die uit verschillende milieus komen?</li> <li>➤ H.a.h. bezorging van informatiebrochures. Zorg dat alle informatie op papier beschikbaar is. Goed voorbeeld hoe er niet goed wordt nagedacht is de Energietoeslag. In Midden-Groningen ( wellicht ook hier) moet de Energietoeslag deels online worden geregeld. Mensen krijgen wel een brief dat ze waarschijnlijk recht hebben op de toeslag. Vervolgens moeten ze naar een website om het aanvraagformulier te downloaden. Dit moeten ze printen en dan kunnen ze dit of met kopieën van bewijsstukken inleveren, opsturen of met ingescande bewijsstukken mailen. Ik heb al verschillende mensen gehoord die afhaken, omdat ze het te ingewikkeld vinden, geen printer hebben en/of geen geld om kopieën te maken. Dit terwijl ze het geld ontzettend goed kunnen gebruiken en er ook recht op hebben. Dit lijkt meer op ontmoedigingsbeleid dan op mensen daadwerkelijk willen helpen. Dan zou je namelijk de mogelijkheid bieden om langs te komen op kantoor, daar alles meteen te kopiëren en vervolgens de toeslag aan te vragen.</li> <li>➤ WIJ Team, mail adres, Whats app, Facebook</li> </ul> <p><b>Blijven communiceren, laagdrempelig/persoonlijk (14x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Belangrijk is dat het in eerste instantie discreet/veilig/anoniem is. Dat helpt mensen met de eerste drempel (3x)</li> <li>➤ Laagdrempelig, of via scholen, brugfunctionarissen die hebben vaak wel inzicht op welke mensen in armoede leven.</li> <li>➤ Veel ouders kan via signalen van school</li> <li>➤ Bij alleenstaanden stel ik voor om bij alle inwoners langs de deuren te gaan voor een praatje om het in kaart te brengen</li> <li>➤ Actief benaderen en het taboe weghalen via de media</li> <li>➤ Vrije inloop waar mensen met vragen heen kunnen, hoeven ze geen afspraak te maken en niet gelijk met hulpverlening om tafel</li> <li>➤ Organiseren van open dagen/inloopspreekuren bv</li> <li>➤ Met bewind gkb ect om tafel</li> <li>➤ Er op uit gaan, desnoods bij mensen aanbellen. De wijk in, de meeste bewoners weten waar problemen spelen maar voelen zich niet geroepen om zomaar hulpinstanties te bellen voor anderen. Taboe doorbreken en bespreekbaarheid vergroten.</li> <li>➤ De vrijwilligers van de Hulpexpress opleiden tot ervaringsdeskundigen en hen laten communiceren/ informeren!</li> <li>➤ Veel mensen hebben geen kennis van juiste loket, taalachterstand, laagdrempeliger werken, meer gebruik van vrijwilligers die deze mensen kennen en daarbij de vrijwilligers ondersteunen, betere digitale informatievoorziening, simpeler regelgeving, niet iedere keer alle gegevens moeten invullen</li> <li>➤ Heel duidelijk communiceren en vertellen wat je doel is en wat je precies doet. In hulpverleningsland is het soms een chaos. Dit blijven herhalen. Folder meegeven met naam en telefoonnummer. Als er een nieuwe contactpersoon komt, dit doorgeven. Website en Facebook doorgeven. Sommige mensen kunnen niet lezen. Door stress komen veel mensen ook niet aan alle mail toe. Zelf heb ik 1 kind. Ik moet dagelijks alle mail checken. Er komt zoveel binnen van school, BSO, bijstand, nieuwsbrieven, dyslexie ondersteuning, contact ex, etc, etc. En dan heb ik maar 1 kind!</li> </ul>	<p><b>Gebruik gemeentelijke inkomensbestanden (9x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ De gemeente heeft de gegevens om in kaart te brengen wie tot de minima behoren (4x)</li> <li>➤ Automatisch via alle uitkeringsinstanties/ via de 1<sup>e</sup> hulpverleners, via nieuwsbrieven (2x)</li> <li>➤ Via instanties zoals het UWV, SVB, Sociale Dienst en Voedselbank die inzicht hebben in de situatie waarin mensen verkeren.</li> <li>➤ De overheid weet wat mensen aan inkomen hebben. Die kan actie ondernemen (gebeurt ook wel) maar nogmaals, voorkomen is beter dan genezen.</li> <li>➤ Ook zou er bij beginnende schulden bij bijvoorbeeld Mensis na 2 niet betaalde rekeningen er automatisch een hulpverlener moeten worden ingeschakeld die naar deze persoon gaat om te praten en te helpen en eventueel met deze persoon naar de gemeente gaat om het ijs te breken omdat dat een zeer grote stap is.</li> </ul> <p><b>Begrip(9x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Meer begrip voor hun situatie; Uitrekenen wat een normaal leven per maand kost en minimumloon op aanpassen (2x)</li> <li>➤ Persoonlijk contact aangaan. Tijd nemen voor vertrouwen op te bouwen. En zie ze als een mens. Niet als cliënt.</li> <li>➤ Met veel steun en goeie begeleiding.</li> <li>➤ Wij teams moeten beter luisteren en beter anticiperen.</li> <li>➤ Steunen van persoonlijke contacten van mensen met een krappe beurs onderling. Ik houd al met een paar mensen een persoonlijk contact. En die help ik waar van het zuinige wat ik zelf heb. Daardoor helpen andere mensen mij weer</li> <li>➤ Openheid erin houden zodat mensen schaamte voorbij durven</li> <li>➤ Bewoners goed begeleiden, kijk waar het misgaat, wat er moet gebeuren en blijven ondersteunen</li> <li>➤ Op de vraag 'waarom heb je me niet verteld over die en die regeling' heb ik regelmatig van medewerkers van SoZaWe te horen gekregen: omdat je er niet om hebt gevraagd. Ja daag. Sowieso, beter opleiden van het personeel van SoZaWe, echt die mensen zijn vaak zo wereldvreemd (weten niet wat crowdfunding is, en daar is al helemaal geen protocol voor, om maar wat te noemen)</li> </ul> <p><b>Anders</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Als mensen willen komen ze wel</li> <li>➤ Een keer per jaar lijkt het me goed om elk kind te voorzien van fietsen, kleding en andere spullen.</li> <li>➤ Ik heb geen behoefte om met jullie mee te denken dat doen jullie namelijk ook niet met mij!</li> <li>➤ Niet een heel boekwerk laten opzoeken of opvragen zoals bij het GKB; Het GKB haalt zelfs schulden (expres) naar boven die al verjaard zijn</li> <li>➤ Voor degenen die digibeeet zijn, ook fysieke loketten openen en bemensen</li> <li>➤ Verhoog sowieso de norm voor de tegemoetkoming energiekosten. Mensen met een inkomen van 1400 euro met kinderen komen daar niet voor in aanmerking, maar krijgen te maken met termijn bedragen voor gas en licht van 300 tot 400 euro. Ik zie die mensen steeds meer in de problemen komen. En dan praten we over mensen, die hard werken voor hun minimum loon.</li> <li>➤ Niet alleen richten op kinderen/gezinnen</li> </ul>
--	--

## 8. RECHTSTREEKSE AANMELDING VOEDSELBANK

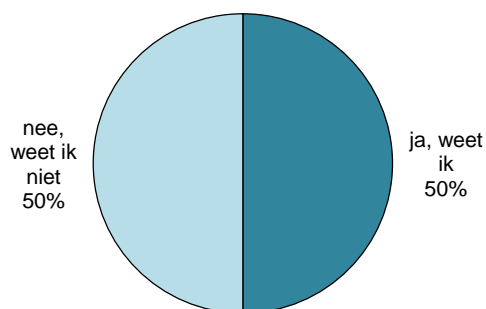
### 8.1 Bekendheid en beoordeling rechtstreeks aanmelden

Als mensen denken voor de Voedselbank in aanmerking te komen, hoeven ze tegenwoordig niet meer eerst naar WIJ, Humanitas of het Leger des Heils. Zij kunnen zichzelf ook direct bij de Voedselbank aanmelden.

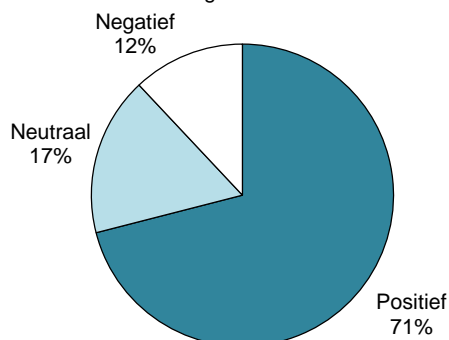
De helft van de respondenten weet dat inwoners met een minimum inkomen zich tegenwoordig ook rechtstreeks kunnen aanmelden bij de Voedselbank om te kijken of ze in aanmerking komen.

Feitelijk (uit databestand Voedselbank) blijkt dat inmiddels ruim 50 mensen gebruik hebben gemaakt van de rechtstreekse aanmelding. Een deel van deze mensen (17 personen) heeft ook meegedaan aan dit onderzoek. Zeven op de tien is positief, 17% neutraal en 12% negatief.

**Grafiek 8.1a:** Bekendheid rechtstreeks aanmelden



**Grafiek 8.1b** Beoordeling rechtstreeks aanmelden (n=17)



Vervolgens hebben de 17 respondenten die ervaring hebben met rechtstreekse aanmelding hun beoordeling toegelicht.

**Tabel 8.1c:** Toelichting op beoordeling rechtstreekse aanmelding

Positief	Neutraal
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Het ging prima, erg tevreden, duimpje (4x)</li> <li>➤ Bijna gelijk terug gebeld voor afspraak, de man bij de voedselbank was echt geschrokken van ons situatie</li> <li>➤ Positief, de welwillendheid is groot</li> <li>➤ Dat was erg soepel. Ging vlot. Dank!</li> <li>➤ De bereikbaarheid en snelheid van reageren is erg goed. Ook de ontvangst en behandeling van de medewerkers van de Voedselbank is heel goed. Ik heb geen enkel moment het gevoel gehad mij te moeten schamen of veroordeeld te worden over mijn situatie</li> <li>➤ Ik heb het zelf nog wel via het WIJ team aangevraagd, maar ik heb mensen uit mijn omgeving kunnen helpen d.m.v. rechtstreekse aanmelding. Dat gaat natuurlijk veel sneller en je weet direct of je in aanmerking komt</li> <li>➤ Ik was me niet bewust van dat het niet meer via een instantie hoefde. Dat zou meer bekend mogen worden gemaakt in buurthuizen (posters/folders)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Kennis hulpverlener moet voldoende en boven modaal zijn ook in sociale interactie. Heb al meerdere keren gehoord dat mensen zich niet begrepen voelen en daarom afkeren.</li> <li>➤ Lokale tolken of hulpverleners die goed NL en andere taal kennen gebruiken (evt samenwerken). Er zijn genoeg buitenlanders die hier evt vrijwillig mee willen helpen</li> <li>➤ Ze konden niet al mijn vragen beantwoorden (2x)</li> </ul>
	<p><b>Negatief</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ik werd alsnog terugverwezen naar het WIJ-team waardoor het vervolgens fout ging</li> <li>➤ Men verwees mij naar WIJ</li> </ul>



## 8.2 Redenen om niet bij de Voedselbank aan te kloppen, terwijl je er mogelijk recht op hebt

Vier op de tien respondenten geeft aan mensen te kennen die (mogelijk) voor de Voedselbank in aanmerking (kunnen) komen maar dit nu nog niet aanvragen.

Tabel 8.2 Wat is de reden dat ze dit niet doen?

<p><b>Schaamte (12x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Schaamte, vergeet niet ook wij minima hebben onze trots (8x)</li><li>➤ Een combinatie van schaamte en veel moeten doen via de bank en dan toch nog geweigerd worden</li><li>➤ Ze denken dat ze niet in aanmerking komen, schamen zich en denken dat er altijd mensen zijn die het minder hebben waar het voor bedoeld is</li><li>➤ Schaamte en dat er nog steeds een tekort is</li><li>➤ Ze voelen zich bezwaard of schamen zich</li></ul> <p><b>De hulpverlening geeft aan dat het niet kan(7x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Omdat er veel meer instanties bij komen kijken die uitleg en toestemming moeten geven (2x)</li><li>➤ Omdat hun contactpersoon van het GKB blijft volhouden dat ze (net) boven de norm zitten en dus geen recht hebben. Terwijl ze er bij de Voedselbank waarschijnlijk wel door zullen komen vanwege de marges</li><li>➤ Ze krijgen van WIJ te horen dat ze er niet voor in aanmerking komen terwijl ze heel krap zitten maar tussen wal en schip vallen. Mensen met een eigen huis dat onder water staat waardoor niet te verkopen en daardoor echt heel krap zitten</li><li>➤ Heeft al een paar keer aangevraagd maar komt niet in aanmerking maar ben er van overtuigd dat het wel nodig is</li><li>➤ Zelf onbekendheid omdat WIJ de aanvraag zelf beoordeelt</li><li>➤ Mensen die roken mogen niet naar de Voedselbank of ze hebben een auto of vinden dat ze er geen recht op hebben</li></ul> <p><b>Eigen keuze van deze persoon (6x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Wil ze niet</li><li>➤ Omdat ze geen zin hebben om naar WIJ toe te gaan. Ik heb rechtstreeks geprobeerd maar Voedselbank kan nog niet zonder WIJ mensen aannemen. Gedoe. Redden het nog wel</li><li>➤ Omdat ze spaargeld opmaken</li><li>➤ Ze twijfelen aan de kwaliteit van de geleverde producten</li><li>➤ Het aanbod van de Voedselbank is niet erg gezond. En niet geschikt voor mensen met een dieet of die zich aan voedselwetten houden ( religie of levensovertuiging)</li><li>➤ Omdat veel producten pakjes en zakjes met veel chemische toevoegingen worden gegeven.</li></ul> <p><b>Net boven de norm (4x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Ze zitten een fractie boven de norm: 2, 5 tot 10 euro per maand teveel (4x)</li></ul> <p><b>Tijd/vervoer/taalprobleem (4x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Ikzelf, omdat ik de tijd niet heb om pakketten op te halen (2x)</li><li>➤ Geen vervoer om naar Voedselbank te gaan</li><li>➤ Omdat ze de taal nog niet goed spreken en ze niet van het bestaan van de Voedselbank af weten</li></ul> <p><b>Overig</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Slechte ervaringen uit het verleden toen er nog lange wachttijden voorkwamen</li><li>➤ Ik heb liever dat het naar een moeder met kinderen gaat oid</li><li>➤ Ze hebben bijvoorbeeld een auto om naar hun werk te gaan. En ze denken dat ze door hun auto niet in aanmerking komen voor hulp. Maar kunnen de auto ook niet wegdoen omdat ze hem nodig hebben voor werk</li><li>➤ Zijn veelal zwervend en dakloos</li><li>➤ Eigenlijk een combinatie van alles: Angst, schaamte, onkennis, instantiefobie, persoonlijke meervoudige problemen, Taal, gebrek aan intelligentie, bureaucratie, verschillende tegenwerkende instantionele discrepanties en barrières</li></ul>
--

## 9. KRINGLOOPWINKELS

### 9.1 Algemeen

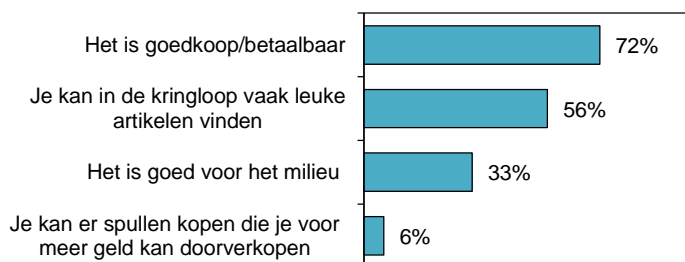
In Groningen zijn meerdere grote en kleine kringloopwinkels. Mamamini is de meest bezochte kringloopwinkel in Groningen, gevolgd door Goud Goed. Daarnaast worden ook What's in, Kringloop +, Fairback, Gea's weggeefwinkel en in mindere mate Reshare Leger des Heils (kleding), de oude Bieb in Leeuwenborg, Groenhuis, Stiefbeen twee winkels van "van Sinkel" in Groningen maar ook winkels in omliggende gemeenten zoals Novatec in Tolbert, Het Goed in Roden.

Vrijwel alle respondenten geven aan wel bij een kringloopwinkel te komen: zowel om te kopen (79%) als om te doneren (76%). Als redenen om niet naar de Kringloop te gaan, wordt met name genoemd dat mensen een handicap hebben waardoor ze er niet kunnen komen, het toch nog te prijzig vinden en/of niets te doneren hebben.

### 9.2 Redenen om kringloopwinkels te bezoeken

De bezoekers van de kringloopwinkel zijn vier bezoekredenen voorgelegd met de vraag of ze konden aankruisen welke voor hen van toepassing was. Ofschoon betaalbaarheid het meest aangekruiste antwoord is, wordt in § 9.3 duidelijk dat met de huidige economische situatie, een deel van de mensen ook de kringloop al redelijk "duur" vindt.

**Grafiek 9.2** Redenen waarom mensen iets kopen bij de Kringloop, incl. enkele toelichtingen



#### **Betaalbaarheid**

- Voor weinig geld vind je noodzakelijke/leuke dingen
- Heb € 50 te besteden, kringloop is een mogelijkheid
- Soms heb je iets nodig en dat daar is het betaalbaar
- Op deze manier kan ik spullen aanschaffen waar ik anders geen budget voor zou hebben.
- Al meer dan 20 jaar koop ik daar, omdat ik bijna nooit iets nieuws heb kunnen kopen en gelukkig voor mij zie ik altijd daar wel iets. Al zijn ze vreselijk duur geworden! Vind zelf dat daar de Stadspas ingevoerd moet worden!!!!
- geen budget voor normale winkels

#### **Leuk om te doen**

- gewoon leuk om in kringloopwinkel rond te struinen (2x)
- Ik wil ook wel es wat nieuws in huis

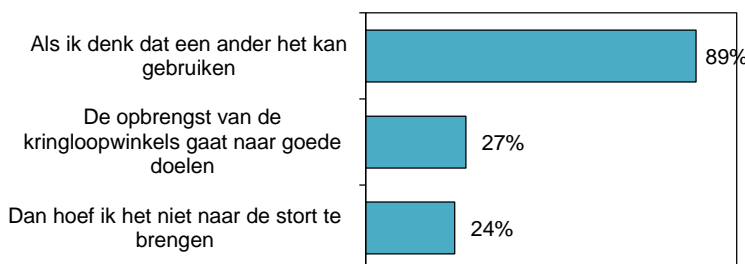
#### **Overig**

- Ik krijg er weleens een bon van
- ik vind hergebruik erg belangrijk
- Ik vind het schandelijk dat daar nog weer btw over betaald moet worden dat is al betaald!

### 9.3 Redenen om bij kringloopwinkels te doneren

De respondenten die doneren bij de kringloopwinkel kiezen uit drie redenen bijna allemaal het antwoord dat ze denken dat een ander het nog kan gebruiken.

**Grafiek 9.3** Redenen waarom mensen iets doneren bij de Kringloop, incl. enkele toelichtingen



#### **Milieu**

- Minder verspilling
- Goed voor het milieu

#### **Gewoon hergebruik**

- Als ik het zelf niet meer mooi of nuttig vind.
- Huis af en toe opruimen/schoonhouden
- Als het nog goed is kan iemand anders er blij van worden
- Te klein geworden kinderkleding is vaak nog perfect

#### **Overig**

- Er staat een pot voor Oekraïne. Doe ik af en toe wat in.
- Probeer het eerst te verkopen, als dat niet lukt doneer ik het

## 9.4 Positieve en verbeterpunten van de Mamamini

De respondenten is gevraagd wat ze positief vinden aan Mamamini en wat beter kan. Er worden veel complimenten gegeven, maar ook verbetertips. Met name de betaalbaarheid is voor minima een punt van aandacht.

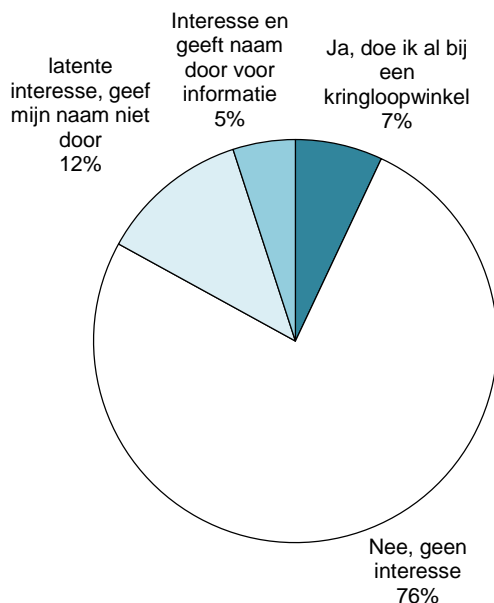
**Tabel 9.4:** Positieve en verbeterpunten van de Mamamini

Positieve punten (43x)	Verbetertips (38x)
<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Prima winkel, fijn dat ze er zijn , alles is goed (14x)</li> <li>2 Betaalbaar, leuke betaalbare spullen (6x)</li> <li>3 Mooi aanbod, ook mooie meubels en kleingoed (6x)</li> <li>4 Goed georganiseerd, het ziet er netjes uit (5x)</li> <li>5 Laagdrempelig (3x)</li> <li>6 Prettig/vriendelijk personeel (2x)</li> <li>7 Ik ga er wekelijks heen, breng al mijn overtollige spullen, en koop wat ik nodig heb. Ben er heel erg blij mee!</li> </ol> <p><u>Citaten:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ "Het is groot, meerdere locaties, kledingboetiek, zeer goede prijzen, personeel is vriendelijk, werkervaring/re-integratie plek"</li> <li>➢ Leuk dat ze aparte kleding locatie hebben met modeshow. De locatie Noorderplansen laat jonge studenten gelijk op tijd kennismaken met kringloop (was bij mij zo) sfeervolle plek. En feit dat zij budget weer jaarlijks verdelen is ook top! Geen idee wat er beter kan... top concept</li> <li>➢ "Vind het een fijne betaalbare overzichtelijke kringloop winkel"</li> </ul> <p><u>En verder:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Dat ze goede doelen steunen</li> <li>➢ Goede bereikbaarheid</li> </ul>	<p><b>Het wordt duurder (19x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Best prijzig, wordt steeds duurder, graag goedkoper(5x)</li> <li>➢ Graag prijzen aanpassen/verlagen (3x)</li> <li>➢ Behoorlijk prijzig voor minima, speciale pas voor minima met bijbehorende kortingen (2x)</li> <li>➢ Soms spullen duurder dan gewone winkels bv action (2x)</li> <li>➢ De prijzen worden door handelaren hoog gemaakt,</li> <li>➢ Vooral kleren zijn duur</li> <li>➢ Prijzen zijn te hoog voor dingen die ze gratis krijgen</li> <li>➢ Ook mensen met dikke portemonnee komen daar kopen om het vervolgens weer vaak door te verkopen voor meer</li> <li>➢ Misschien dient toch vermeld te worden dat sommige winkels, zoals Mamamini denken dat alles redelijk goedkoop is te verkrijgen, gaat bij Mamamini meestal niet op</li> <li>➢ Meeste kennen geen korting voor mensen in de bijstand, zouden een voorbeeld kunnen nemen aan weggeefwinkels zoals de wereld weggeef bank in leeuwenborg</li> <li>➢ De kringloopwinkel in Groningen is belachelijk duur tov Amsterdam. De goede spullen verdwijnen en in de winkels zelf staat alleen nog echte afdankertjes</li> <li>➢ Ik was altijd gek op winkelen bij Mamamini, maar ik vind dat veel kringloopwinkels net zo duur zijn als nieuw kopen</li> <li>➢ Mamamini lijkt vaker dingen die 'trendy' zijn een veel hogere prijs te geven. Daarmee raakt het hele idee dat dit voor iedereen betaalbaar is uit het oog.</li> </ul> <p><b>Netheid (6x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Winkels zouden wat netter kunnen (2x)</li> <li>➢ De kringloop winkels mogen wel schoner zijn en met een uitstraling van een echte winkel zouden meer mensen naar een kringloopwinkel gaan</li> <li>➢ Bij sommige is het erg rommelig dat kan volgens mij beter</li> <li>➢ Ik heb het niet zo op kringloopwinkels het is er vaak ongeorganiseerd voor mij dus een chaos en onrust</li> <li>➢ Vloeren kunnen beter, je breekt je nek zowat.</li> </ul> <p><b>Aanbod (4x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Er kan meer en kwalitatief betere keuze bij (2x)</li> <li>➢ Het beste aanbod/de goede dingen worden door de vrijwilligers gepakt/meegenomen</li> <li>➢ Aanbod kan beter, op markten op de vismarkt staan ze ook maar dan met de beste spullen die dan ineens veel meer kosten dan wanneer je het in de winkel zou treffen. Bijv. Retro 70s spullen. Dat vind ik oneerlijk, het neusje van de zalm eruithalen en duur verkopen voordat het in winkel komt.</li> </ul> <p><b>Vriendelijkheid personeel (3x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Personeel kan vriendelijker en socialer en kan beter omgaan met de artikelen (veel schade door grof laden en lossen, fout gedrag, soms discriminatie, stickers plakken, of separeren van onderdelen die eigenlijk bij elkaar horen)</li> <li>➢ Personeel is niet altijd even aardig</li> <li>➢ Goede spullen worden door personeel meegenomen</li> </ul> <p><b>Overig (3x)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Huur/leen bakfietsen beter onderhouden, en verzekering standaard automatisch bijgesloten ivm potentiële ongelukken uit gebrek ervaring.</li> <li>➢ Kleding en meubilair goed wassen, want de 'stank' en muffigheid hangt altijd rondt in het pand</li> <li>➢ Er zou meer geld in geïnvesteerd kunnen worden om bijvoorbeeld geen lekkend dak te hebben</li> </ul>
Neutrale opmerking (3x)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ De kringloop winkels hebben nog steeds een negatief stempel terwijl kopen bij marktplaats of Vinted op hetzelfde neerkomt maar een beter imago hebben.</li> <li>➢ Er moeten meer weggeefwinkels komen. Ik kan nauwelijks rond komen met mijn 40 euro(2 volledige maaltijden en meer niet) laat staan dat ik überhaupt iets voor mijn huis of mij zelf zou kunnen kopen</li> <li>➢ Meestal ziet het er keurig uit!!</li> <li>➢ Iedereen moet de kans hebben om daar de mooie en goedkope huishoudelijke artikelen te kopen. Het gebeurt vaker dat degenen die bij de kringloopwinkels werken logisch de goede spullen als eerst zien en dan wordt het direct achter gehouden! Zij mogen ook, maar op deze manier komen anderen minder aan de beurt!</li> </ul>	

### 9.5 Interesse in vrijwilligerswerk bij kringloopwinkels

Als gevraagd wordt of mensen zelf vrijwilligerswerk zouden willen doen bij een kringloopwinkel, geeft 7% van de respondenten aan al vrijwilligers werk bij de kringloop te doen. Daarnaast heeft 17% interesse, waarvan 5% (6 personen) hun naam ook doorgeven aan de Kringloopwinkel voor nadere informatie. Deze informatie is separaat doorgegeven.

**Grafiek 9.5a:** Interesse in vrijwilligerswerk bij kringloopwinkels



Vervolgens hebben de mensen hun antwoord toegelicht

**Tabel 9.5b** Toelichting op vraag wel/geen interesse in vrijwilligerswerk bij kringloopwinkels

Doe ik al	Latente interesse, en geven nog geen adres door	Nee
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ja doe ik al, gezellig</li> <li>➤ Sociale contacten</li> <li>➤ Ik doe al van alles voor de afleiding</li> <li>➤ Zo kom je in contact mee gelijken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Liever in toekomst bij Voedselbank werken</li> <li>➤ Twijfel, in het verleden al bij Mamamini gewerkt</li> <li>➤ Maar doe nu al vrijwilligerswerk (3x)</li> <li>➤ Als mijn gezondheid beter wordt</li> <li>➤ Alleen als er een interessante functie komt</li> <li>➤ Lijkt me wel leuk en gezellig, nu nog niet (2x)</li> <li>➤ Ik ben nog steeds wel bereid vrijwilligerswerk te doen, alleen al om een werkritme te hebben/behouden. Ik heb in de afgelopen jaren ook op verschillende plaatsen als vrijwilliger gewerkt, maar het probleem is dat je dan gewoon wel écht aan het werk bent en veel minder tijd besteed aan regulier werk vinden, het zou handig zijn als je er ook werk/scholing aan over zou kunnen houden, dan blijft het voor alle partijen winstgevend</li> <li>➤ Als de Kringloop zich echt alleen op minima en betaalbare prijzen zou richten</li> <li>➤ Omdat het leuk is om te helpen</li> <li>➤ Wel interesse want ik hou van oude spullen en de zoektocht naar een bijzonder voorwerp/kledingstuk</li> <li>➤ Ben nog een beetje bang om met de medewerkers te communiceren</li> <li>➤ Zou ik prima vinden! Als mijn inkomen vast blijft en de BSO voor mijn dochtertje en ik niet telkens van baan naar baan moet hoppen en de locatie dichtbij mijn woning is</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Gezondheid, handicap, afgekeurd (21x)</li> <li>2 Heb of zoek betaald werk (11x)</li> <li>3 Omgeving past niet bij mij (netheid, type mensen, geur)</li> <li>4 Heb al ander vrijwilligerswerk</li> <li>5 Geen tijd (kinderen, studie, etc) (4x)</li> <li>6 Geen interesse (3x)</li> </ol> <p><u>Overig</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ik ontvang daar te veel discriminatie</li> <li>➤ Ik vind dat vrijwilligers ondergewaardeerd worden</li> <li>➤ Ben niet eens met het systeem</li> <li>➤ Omdat als je dan vrijwilligersgeld krijgt, de Voedselbank je weer weigert</li> <li>➤ ik ben extra geld kwijt aan reis en ontbijt kosten en verdien niks bij</li> </ul>
<p>Mogelijk interesse en geven hun e-mailadres door</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Wel interesse maar ik ben ook mantelzorger dus niet veel tijd</li> <li>➤ Graag</li> <li>➤ Weer onder de mensen zijn</li> <li>➤ Om anderen te helpen</li> <li>➤ Omdat ik het leuk vind om met mensen om te gaan</li> <li>➤ iets nuttigs doen.</li> </ul>		

## 10. VERVOLG

Aan het eind van de vragenlijst, is de respondenten de mogelijkheid gegeven om een persoonlijke vraag te stellen, een thema voor de volgende panelronde aan te dragen en aan te geven of ze in een discussieronde willen mee praten over de resultaten.

### 10.1 Persoonlijke vragen

Van de 155 respondenten hebben er 17 (11%) een persoonlijke vraag gesteld, waarbij ze teruggebeld of gemaïld willen worden. Samen met de gemeente Groningen, Inlia, GKB, WIJ, Present, Voedselbank Stichting SUN en Stadgers Hand in Hand hebben we alle vragen beantwoord. Soms konden we een oplossing bieden, soms moesten we doorgeven dat de regels zo waren dat we de vraagsteller niet verder konden helpen.

### 10.2 Discussierondes

Van de 155 respondenten zijn er 25 geïnteresseerd om in een groepsdiscussie van 1,5 uur mee te praten over de resultaten. Deze mensen zullen hiervoor in de zomer benaderd worden.

### 10.3 Ideeën voor een toekomstig thema voor de volgende ronde

Ongeveer een op de drie respondenten denkt mee over onderwerp waarover ze graag eens vragen zouden willen zien in het Meedenkpanel. Onderstaande tabel geeft een bloemlezing.

<p><b>Lokaal-Politieke vragen over het minima-beleid</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fusie van de verschillende instellingen met hetzelfde doel</li> <li>➤ Dat er meer geld gaat naar kinderen dan naar de overhead van de hulpverlening die in de gemeente Groningen wordt geboden! Iedereen leeft van de hulpverlening behalve de doelgroep zelf!</li> <li>➤ Meer menselijke maat dat je eerst diep in de schulden moet zitten voordat je bijzondere bijstand kan krijgen voor taxi naar het ziekenhuis!</li> <li>➤ Welke hulp is er voor mensen die niet onder de rode Kruis en vluchtelingen fonds vallen, dus geen verblijf stiel hebben, zonder eigen schuld?</li> <li>➤ het Verdienmodel schulden</li> <li>➤ Het armoedebelief van de gemeente. De regelingen zijn erg streng. Jammer dat de kleding/speelgoedbon weg zijn. De Stadgerspas zou beter aanbod kunnen hebben (gevarieerder, meer dan de helft is korting voor sport. Als minima kan je echt niet bij meerdere sportverenigingen. Ik zou bijvoorbeeld graag korting op eten/drinken, de kapper, schoonheid iets, kluswinkel, kledingwinkel). Stadgerspas aanbod up to date houden.</li> <li>➤ Meer betrokkenheid van de politiek bij armoede. In eerste instantie dan de lokale politiek, alhoewel er ook wel een aantal connecties met Den Haag zijn. Bij de Voedselbank hebben we een cliëntenraad gehad, kan zoiets ook niet mb.t. de politiek(e partijen)? Als het niet teveel tijd kost (en een toekomstige baas akkoord gaat) wil ik best meepraten. Ben wel in politiek geïnteresseerd en het iets waar ik ook wel energie door krijg. Zeker als je wat bereikt.</li> <li>➤ De valkuilen van decentralisatie van hulpverlenende taken naar bewoners in de wijk.</li> </ul> <p><b>Concrete hulp bij maatwerk</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hoe krijg ik een eerste (nieuwe) baan</li> <li>➤ hoe komen we de winter door in de kou en zonder eten!</li> <li>➤ Subsidies en budgetten voor omscholing of scholing</li> <li>➤ Waarom alle instanties uit hun zelf geen contact leggen over waar je recht op hebt</li> <li>➤ Meer bekendheid geven dat er organisaties zijn die mensen kunnen helpen.</li> <li>➤ Hulp bij schulden (Geen GKB-traject meer nodig hebben) in hoeven (Ik heb er zelf ingezet na een jaar ben ik eruit gestapt</li> </ul>	<p><b>Belangrijke thema's die minima raken</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Meer ondersteuning zodat mensen weer een doel in hun leven kunnen krijgen.</li> <li>➤ Oplossingen voor mensen die chronisch/langdurig in de armoede zitten en ook blijven zitten (2x)</li> <li>➤ Druk op zorg voor minima</li> <li>➤ Openbaar vervoer. Dat vind ik vrij duur en daar zou iets mee gedaan moeten worden.</li> <li>➤ Rechten van mensen in de bijstand, zoals t recht op 'n bestaansbasis(regel 20 in de grondwet) die niet lijkt te worden gehandhaafd</li> <li>➤ Kinderen in armoede</li> <li>➤ Huisvesting</li> <li>➤ Eenzaamheid</li> </ul> <p><b>Verdieping van de onderwerpen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Bereik mensen met krappe beurs meer diepere vragen</li> <li>➤ Bespreekbaarheid armoede, op allerlei vlakken.</li> <li>➤ Ruchtbaarheid geven aan het feit dat de armoede toeneemt, en hoe daar mee om te gaan.</li> <li>➤ Bewustzijn/wording, (mentale) gezondheid</li> </ul> <p><b>Steun voor mensen die net boven de normbedragen zitten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mogelijkheden voor hulp bij de energie kosten voor mensen net boven de 120 procent van het minimum die ook in de problemen komen</li> <li>➤ Wat wordt er gedaan voor mensen die zich prima zelf kunnen redden alleen te weinig inkomen hebben.</li> <li>➤ De naar mijn mening komende absolute armoede ook voor midden inkomens die dan de lagere inkomens verdringen (kunnen het beter onder woorden brengen weten beter de weg en enige netwerk verbinding voor een tijd)</li> </ul> <p><b>Landelijke politiek</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ De oorzaak van armoede komt voort uit overheidsbeleid. En daarop hebben wij, kiezers, in deze zogenaamde democratie, geen invloed op. Het is ook een mondiaal probleem: rijken worden rijker en armen armer. Dat kun je dus ook alleen mondiaal oplossen. Als er mensen zijn die meer dan 300 miljard bezitten en elders is er geen eten, water, scholing, onderdak, zorg....dan is er iets goed mis, dan lossen we dat hier in Groningen niet even op.</li> </ul> <p><b>Overig</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Wat er gedaan is met het resultaat van de vorige onderzoeken</li> </ul>
--	--

## BIJLAGE: VRAGENLIJST

### A. Algemeen

Welkom bij deze vragenlijst. Deze vragenlijst is gemaakt door maatschappelijke organisaties in de gemeente Groningen en wordt ingevuld door zowel hulpverleners, vrijwilligers als mensen met een krappe beurs.

1. **Beschouwt u zichzelf als .....** (meerdere antwoorden mogelijk)
  - Iemand met een krappe beurs
  - Vrijwilliger → Vraag 3
  - Betaalde hulpverlener → Vraag 3
  - Onbetaalde hulpverlener → Vraag 3
  - Anders, nl \_\_\_\_\_ → Vraag 3
2. **Hoe omschrijft u uw huishoudsamenstelling?**
  - 1 volwassene
  - 2 of meer volwassenen
  - Huishouden van volwassene(n) met 1 of meer kinderen (t/m 17 jaar)
  - Anders, nl \_\_\_\_\_
3. **In Groningen zijn veel organisaties actief die hulp bieden aan mensen met een lager inkomen. Kunt u aankruisen met welke van de onderstaande u in het afgelopen jaar contact heeft gehad?** (meerdere antwoorden mogelijk) {at random}

<input type="checkbox"/> GKB	<input type="checkbox"/> Kringloopwinkels	<input type="checkbox"/> Quiet
<input type="checkbox"/> WIJ (-kantoren)	<input type="checkbox"/> Gemeente Groningen	<input type="checkbox"/> Werken met Zorg
<input type="checkbox"/> Minimaloket	<input type="checkbox"/> Stadjespas	<input type="checkbox"/> Kledingbanken (Zeecontainer/Maxima)
<input type="checkbox"/> Stichting Leergeld	<input type="checkbox"/> Geld & Grip	<input type="checkbox"/> Kansrijk Groningen (Oost, West, Zuid)
<input type="checkbox"/> Humanitas	<input type="checkbox"/> Stichting Present	<input type="checkbox"/> Brugfunctionaris school
<input type="checkbox"/> Leger des Heils	<input type="checkbox"/> Stichting Hulpexpress	<input type="checkbox"/> Fondsen voor mensen in armoede
<input type="checkbox"/> De Voedselbank	<input type="checkbox"/> Werkpro	<input type="checkbox"/> Anders, nl _____
<input type="checkbox"/> Stadjes Hand in Hand	<input type="checkbox"/> Wijkbedrijf	<input type="checkbox"/> Geen van alle
4. **Vindt u dat de zojuist genoemde organisaties mensen met een lager inkomen voldoende helpen?**
  - Zeker
  - Redelijk
  - Een beetje
  - Niet of nauwelijks
5. **We stellen het op prijs als u dit met specifieke voorbeelden kunt toelichten: Wat vindt u dat er goed gaat en wat kan beter?**

### B. Informatievoorziening

Er zijn in Groningen veel regelingen en mogelijkheden voor mensen met een krappe beurs. Denk aan financiële regelingen, extra voorzieningen of een budget, zoals witgoedregeling, bijdrage in energiekosten, bijdragen voor clubs en verenigingen, een fiets, hulptraject, hulp van vrijwilligerswerk, een pc of een tablet, etc.

6. **Bent u op de hoogte van de mogelijkheden die er in Groningen zijn?**
  - Zeker
  - Redelijk
  - Een beetje
  - Niet of nauwelijks
7. **Hoe blijft u zelf op de hoogte van de mogelijkheden, regelingen en voorzieningen?** (meer antw. mogelijk)

<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Via hulpverlener(s)</li><li><input type="checkbox"/> Via organisatie(s)</li><li><input type="checkbox"/> Via vrienden/ bekenden</li><li><input type="checkbox"/> Via bepaalde websites</li><li><input type="checkbox"/> Via folders, boekjes</li><li><input type="checkbox"/> Andere manieren</li></ul>	<b>Kunt u tips geven welke (sociale) media, sites of organisaties u het meest geschikt vindt om op de hoogte te blijven van alle regelingen en mogelijkheden?</b>
--	---

Om aanspraak te maken op deze voorzieningen of vrijwilligershulp aan te vragen, moet je een aanvraag doen bij bijvoorbeeld de gemeente, de WIJ, Stichting Leergeld, Stichting Present of de Voedselbank.

### Vragen 8-10 aan mensen met een krappe beurs

8. **Heeft u in het afgelopen jaar een aanvraag gedaan voor een regeling, een extra budget of een voorziening?**
  - Ja
  - Nee → Vraag 10
9. **Heeft u voor een aanvraag eerst een gesprek gehad met bijv. iemand van de WIJ, de gemeente, een maatschappelijk werker, iemand op de school van uw kind of een vrijwilliger van een stichting?**
  - Ja
  - Nee, het kon helemaal schriftelijk/online
  - Anders
10. **Wat vindt u zelf belangrijk bij een gesprek (met hulpverleners)? U kunt hierbij aan alles denken: de plek waar het gesprek plaatsvindt, het tijdstip, de medewerker, de besproken onderwerpen, de sfeer, etc.**

Vragen 11+12 aan hulpverleners

11. Helpt u wel eens mensen met een lager inkomen met tips over regelingen, budgetten of voorzieningen?

- checkbox Ja
checkbox Nee, maar ze vertellen er wel eens over
checkbox Nee, dat kom ik in mijn werk nooit tegen
checkbox Nee, om een andere reden

Als mensen met een laag inkomen regelingen, budgetten of voorzieningen aanvragen, vinden er veelal eerst gesprekken plaats, bijvoorbeeld met iemand van de WIJ, de gemeente of een vrijwilliger van een stichting.

12. Heeft u tips voor hulpverleners om deze gesprekken zo goed mogelijk te laten verlopen?

Empty text box for tips for helpers.

C. Welzijn (Alleen mensen met een krappe beurs)

De volgende vraag gaat over de ontwikkeling van het welzijn. Met welzijn bedoelen we dat het zowel lichamelijk, geestelijk als sociaal goed met u gaat. Dit hangt af van tal van factoren. Denk aan uw gezondheid, waar u woont, uw werk, en contact met familie en/of vrienden.

13. Vindt u dat uw eigen welzijn in de afgelopen 12 maanden is verbeterd, hetzelfde gebleven of verminderd?

- checkbox Beter geworden, omdat
checkbox Hetzelfde gebleven
checkbox Minder geworden, omdat
checkbox Geen antwoord

D. Hoe bereiken we de mensen die het nodig hebben

Een groep ervaringsdeskundigen heeft zich verenigd in Sterk uit Armoede. Dit zijn Groningers die zelf met Armoede te maken hebben (gehad). Zij geven aan dat Armoede over meer gaat dan financiën.

"Armoede ga je tegen door het aan te pakken bij de bron" en "je moet erover praten, het taboe moet eraf".

14. Als het gaat om bestrijding van Armoede waar zou voor u de nadruk op moeten liggen?

Empty text box for focus of poverty combat.

15. Kent u zelf mensen met een krappe beurs die niet in beeld zijn bij hulpverleners en organisaties?

- checkbox Ja, veel
checkbox Ja, enkele
checkbox Nee -> Vraag 17

16. Waarom worden deze mensen volgens u niet of onvoldoende bereikt?/ Heeft u ideeën hoe we mensen met een lager inkomen (nog) beter kunnen bereiken?

Empty text box for reasons and ideas on reaching people.

E. Bekendheid rechtstreekse aanmelding Voedselbank

Als mensen denken voor de Voedselbank in aanmerking te komen, hoef je tegenwoordig niet meer eerst naar de WIJ, Humanitas of het Leger des Heils om naar de Voedselbank te kunnen gaan. Je kunt je ook zelf aanmelden.

17. Kent u de normbedragen waarbij een bewoner uit Groningen recht heeft op de Voedselbank?

- checkbox Ja, ik ken ze
checkbox Nee, maar weet waar ik ze kan vinden
checkbox Nee

18. Wist u dat inwoners met een minimum inkomen zich tegenwoordig ook rechtstreeks kunnen aanmelden bij de Voedselbank om te kijken of ze in aanmerking komen?

checkbox Ja, zelf ook gebruik van gemaakt -> Wat zijn uw ervaringen?

- checkbox Positief
checkbox Neutraal
checkbox Negatief

Toelichting, wat gaat goed, wat kan beter? (Empty text box)

- checkbox Ja, dat weet ik, zelf geen gebruik gemaakt van rechtstreekse aanmelding
checkbox Nee

19. Kent u mensen die (mogelijk) voor de Voedselbank in aanmerking (kunnen) komen maar dit nu nog niet aanvragen?

- checkbox Ja -> Wat is de reden dat ze dit niet doen?
checkbox Nee

F. Kringloopwinkels

In Groningen zijn meerdere grote en kleine Kringloopwinkels.

20. Koopt u wel eens iets bij een kringloopwinkel?

- checkbox Ja ->

Waarom wel? (meerdere antwoorden mogelijk)

- checkbox Het is goedkoop/betaalbaar
checkbox Je kan in de kringloop vaak hele leuke artikelen vinden
checkbox Het is goed voor het milieu
checkbox Je kan er spullen kopen die je voor meer geld kan doorverkopen
checkbox Anders:

- checkbox Nee ->

Waarom niet? (meerdere antwoorden mogelijk)

- checkbox Kringloopwinkels zijn vaak alsnog duur
checkbox Tweedehands spullen zijn niet hygiënisch
checkbox Je schaamt je toch om spullen bij een kringloopwinkel te kopen
checkbox De meeste Kringloopwinkels verkopen troep
checkbox Anders:

**21. Doneert u wel eens iets aan een kringloopwinkel?**

- Ja
- Nee

**Waarom wel?** (meerdere antwoorden mogelijk)

- Als ik denk dat een ander het kan gebruiken
- De opbrengst van de kringloopwinkels gaat naar goede doelen
- Dan hoeft ik het niet naar de stort te brengen
- Anders: \_\_\_\_\_

**Waarom niet?** (meerdere antwoorden mogelijk)

- Ik geef het liever zelf weg aan iemand anders
- Ik weet niet wat ze met de opbrengst van mijn spullen doen
- Ze willen niet alles aannemen bij de kringloop
- Ik heb niets te doneren
- Anders: \_\_\_\_\_

*Als v21 is ja en/of v22 is ja*

**22. Welke kringloopwinkels bezoekt u wel eens?** (meerdere antwoorden mogelijk)

- Mamanini →
- GoudGoed →
- Een andere, nl. \_\_\_\_\_ →

**Wat vindt u goed aan Mamamini en wat kan beter?**

*Aan iedereen die wel eens een kringloopwinkel bezoekt*

**Wilt u iets toelichten over de Kringloopwinkels in het algemeen. Wat gaat goed, wat kan beter?**

*Vraag 24 alleen voor mensen met een krappe beurs*

**23. Zou u zelf vrijwilligerswerk willen doen bij een kringloopwinkel?**

- Ja, doe ik al
- Ja, wel interesse
- Nee, geen interesse

**Waarom wel/niet?**

*Als vraag 24= ja, wel interesse*

**24. Wilt u dat Mamamini of een andere kringloopwinkel u hierover informatie stuurt?**

- Ja, mijn naam en e-mailadres zijn \_\_\_\_\_
- Nee

**G. Slot**

**25. Omdat het panel uitgevoerd wordt door verschillende organisaties, kunnen we ook – vertrouwelijk – meedenken met persoonlijke vragen. (dit staat dus los van het rapport). Heeft u een persoonlijke vraag of zoekt u een organisatie die u kan helpen?**

- Ja →

**Als u uw naam doorgeeft, bellen/mailen wij u terug. Wilt u persoonlijk antwoord?**

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

- Nee

**26. Over vier maanden houden we weer zo'n vragenronde waarbij we iedereen willen laten meedenken. Over welk onderwerp zou u het dan graag willen hebben?**

Dit was de laatste inhoudelijke vraag. Over ruim een maand sturen we aan alle belangstellenden een samenvatting en een link naar het rapport. Ook zullen we in kleine discussiebijeenkomsten van 1,5 uur over de resultaten praten.

**27. Wilt u ....**

	Ja	Nee
a)...een samenvatting met de resultaten van dit onderzoek ontvangen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)... uitgenodigd worden als er een discussiebijeenkomst is over de resultaten'	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c)... over 4 maanden weer zo'n vragenlijst invullen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*Als bij 1 of meer van de vragen ja is in gevuld. Wilt u uw naam en e-mailadres noteren?*

Hartelijk bedankt voor uw medewerking