

meedenk magazine '24 - '25



onderzoek

Hoe ervaren Groningers met weinig geld de dienstverlening, en hoe kunnen we deze verbeteren?

Inleiding

Veel mensen in Groningen hebben te maken met geldzorgen. Rondkomen is soms lastig, ook als je werkt of hulp krijgt. Juist daarom is het belangrijk om te horen wat mensen zelf ervaren. Want wie weet beter wat nodig is dan de mensen die het meemaken?

Moedig Groningen haalt elk jaar ervaringen op van inwoners die moeite hebben om rond te komen. Zo willen we leren wat goed gaat, maar vooral ook wat beter kan. Met die informatie kunnen we zorgen dat de hulp en ondersteuning beter past bij wat mensen echt nodig hebben.

Moedig Groningen heeft een duidelijke missie: armoede in de gemeente Groningen verminderen. We doen dit samen met inwoners, professionals en organisaties. We luisteren, brengen mensen samen en komen in actie. Niet alleen om problemen op te lossen, maar ook om te bouwen aan een toekomst waarin iedereen mee kan doen. Want alleen samen maken we Groningen sterker.

Vanuit die gedachte organiseren we elk jaar het Meedenkpanel. Daarmee betrekken we inwoners bij het verbeteren van de hulp rond geldzorgen en armoede.

Het Meedenkpanel bestaat uit drie onderdelen:

- Een vragenlijst voor inwoners die moeite hebben om rond te komen.
- Een meedenksessie, waarin we samen met inwoners praten over de uitkomsten.
- Een dialoogsessie, waarin we de uitkomsten én de opbrengst uit de meedenksessie bespreken met organisaties en professionals. Zo kunnen we samen kijken wat er beter kan.

Het doel van het Meedenkpanel is duidelijk: horen wat er speelt, zien waar het knelt, en samen zoeken naar oplossingen. We brengen ervaringen, praktijkkennis en beleid bij elkaar – op een gelijkwaardige manier. De uitkomsten van het Meedenkpanel zijn het begin van verandering: in beleid, in hulp en in samenwerking. Zo bouwen we stap voor stap aan een Groningen waarin iedereen mee kan doen.

In dit magazine lees je over de uitkomsten van de vragenlijst van 2025 én de resultaten van het Meedenkpanel van 2024.

Over de vragenlijst van 2025

De vragenlijst is onderdeel van het Meedenkpanel. Dit is een initiatief van Moedig Groningen en de Voedselbank, samen met andere maatschappelijke organisaties. In de vragenlijst staan dit jaar algemene vragen én vragen die Moedig Groningen, de Groningse Kredietbank (GKB), Stadlers Hand in Hand en Kledingbank Maxima graag willen stellen aan inwoners met weinig geld. Deze organisaties hebben meegedacht over de inhoud. Ook is er geluisterd naar signalen uit de praktijk. De vragenlijst is gecontroleerd op begrijpelijkheid en aangepast na tips van mensen met ervaring.

De vragenlijst is verspreid via onder andere de nieuwsbrief van de Stadlerspas, via het klantenbestand van de Voedselbank en via het netwerk van betrokken organisaties. In totaal vulden 146 inwoners van de gemeente Groningen de vragenlijst in. Respondenten konden de vragenlijst ook in het Engels invullen.

Daarmee zijn de resultaten niet representatief maar wel relevant. De lijsten bestonden uit zowel gesloten als open vragen. Ook was er ruimte voor persoonlijke hulpvragen en suggesties.

Niet iedereen heeft elke vraag beantwoord. De weergegeven percentages zijn berekend op basis van het aantal mensen dat de betreffende vraag heeft ingevuld.

De resultaten van 2024

Ook in 2024 leverden organisaties vragen aan voor het Meedenkpanel. Op basis van de uitkomsten van de meedenk- en dialoogsessie gingen zij aan de slag met concrete verbeteracties:



Stichting Spaarkracht werkte aan meer bekendheid voor spaarkringen en startte samen met partners de werkgroep 'Werk en financiële zorgen'.



De **Voedselbank** organiseerde een open dag, verspreidde flyers in 7 talen en gaf extra uitleg over houdbaarheidsdata.



WU Groningen paste haar Entree-locaties aan, verbeterde privacy en zichtbaarheid, en actualiseerde de website.



Moedig Groningen vernieuwde samen met de Gemeente Groningen en WU Groningen de gids 'Mooi Meegenomen', op basis van input van inwoners en professionals.

Meer weten over deze resultaten? Lees de volledige terugblik achterin dit magazine.



Algemene vragen

Deze eerste vragen geven een beeld van de basis: weten inwoners waar ze terecht kunnen voor hulp? Hoe ervaren ze de snelheid van die hulp? En hoe bekend is een gids zoals ‘Mooi Meegenomen’? Ook werd gevraagd wat inwoners belangrijk vinden in contact met hulporganisaties.

Duidelijkheid bij hulpvraag

Als inwoner van de gemeente Groningen kun je gebruik maken van verschillende regelingen en organisaties die je kunnen ondersteunen als je geld tekortkomt. We vroegen inwoners of het voor hen duidelijk is bij welke organisatie ze terecht kunnen met een hulpvraag.

58% weet waar ze terecht kunnen
35% weet soms wel en soms niet waar ze terecht kunnen
Voor 7% is het niet duidelijk waar ze terecht kunnen

De groep die het soms wel en soms niet weet, gaf de volgende toelichting: Soms moet je erg zoeken naar de juiste afdeling omdat er veel verschillende zijn.

Omdat het veel is en je soms niet weet wat er precies allemaal is. Het is niet altijd duidelijk wat welke organisatie doet, dus dan moet je soms best wel veel onderzoek doen. Iedere situatie is uniek, daardoor onduidelijk waar te beginnen en waar bij wie de vraag te stellen.

Ondersteuning van organisaties

Respondenten konden meerdere organisaties aanvinken waarvan ze de afgelopen drie maanden ondersteuning ontvingen.

Dit is de top 5



We vroegen respondenten hoe tevreden ze waren over de snelheid van de hulpverlening. Bijna driekwart van de respondenten is tevreden over de snelheid van de hulpverlening.

-  72,1% is tevreden (score 4-5)
-  23,1% was neutraal (score 3)
-  4,8% was ontevreden (score 1-2)

Bekendheid met de gids Mooi Meegenomen

De gids ‘Mooi Meegenomen’ biedt een overzicht van regelingen en ondersteuning voor inwoners van de gemeente Groningen.

43% kent de gids en maakt er gebruik van.
35% kent de gids maar maakt er geen gebruik van.
18% kent de gids niet, maar wil er wel gebruik van maken.
4% kent de gids niet en wil er geen gebruik van maken.

Meer dan 75% van de respondenten is bekend met de gids.

Van de gebruikers vindt 70% de informatie makkelijk tot heel erg makkelijk te vinden. Slechts 2% vindt het moeilijk.

Respondenten noemen de gids praktisch vooral vanwege:

- De duidelijke indeling
- De goede verwijzingen naar de websites
- De heldere voorbeelden

Degene die de gids niet gebruiken, geven aan:

- Geen hulp nodig te hebben
- Al bekend te zijn met de hulp
- De gids nog beter te willen doornemen

Waarden

In de vragenlijst van 2024 vroegen we aan de respondenten wat zij het belangrijkste vonden in de dienstverlening. De waarden duidelijkheid, luisteren en vertrouwen kwamen daarbij het meest naar voren. Om beter te begrijpen wat deze waarden voor hen betekenen, hebben we die verder uitgevraagd in de huidige vragenlijst.

Voor de respondenten betekent duidelijkheid in het contact met een hulpverlener het volgende:

Afspraken

- Als er iets gezegd wordt of op papier/- of op de website staat dan moet daar ook naar gehandeld worden
- Snel reageren: actie-/reactie

Helderheid

- Duidelijkheid, geen achteraf ‘had ik maar...’
- Een helder antwoord op de vraag



“Door die duidelijkheid wisten we waar we aan toe waren en hadden we achteraf niet zoiets van ‘hadden we maar...’

Zekerheid

- Weten waar je aan toe bent
- Verwachtingen duidelijk maken
- Het gevoel hebben dat je ertoe doet

Voor de respondenten betekent luisteren in het contact met een hulpverlener het volgende:

Open houding

- Geen standaard verhaal of protocol afdraaien, maar een open houding hebben en niet zelf al invullen wat hij/zij denkt te horen
- Begrip hebben voor je situatie en niet gelijk met oplossingen komen
- Meeleven met de ander, wat zorgt voor meer begrip
- Dat gehoord wordt wat ik vertel, en in welke context het staat en wat voor invloed het heeft voor mij

Intentie

- Luisteren met de bedoeling om echt te helpen
- Dat er geluisterd wordt naar wat je wilt en zoekt
- De mens achter de hulpvraag zien

Respect

- Goed luisteren zonder een interpretatie of een oordeel
- Dat je gehoord wordt, maar ook begrepen
- Dwars door de ruis heen elkaar begrijpen;
- Luisteren betekent voor mij dat ik voel dat ik ertoe doe Dat iemand echt stilstaat bij wat ik zeg, niet alleen met de oren, maar ook met het hart. Het is het verschil tussen ‘gehoord worden’ en ‘begrepen worden’. En dat laatste maakt het verschil.

Voor de respondenten betekent vertrouwen in het contact met een hulpverlener het volgende:

Betrouwbaarheid

- Doen wat je zegt en zeggen wat je doet
- Geen verborgen agenda's of dubbele bodems
- Heldere uitleg, zonder vaagheden."

Eerlijkheid

- Transparantie over wat wel en niet kan
- Oprecht communiceren, ook als iets niet lukt
- Vertrouwen groeit door eerlijk contact

Bevestiging in gedrag

- Vertrouwen ontstaat door herhaaldelijk betrouwbare acties
- Niet alleen woorden, maar ook daden laten zien
- Het gevoel dat je op iemand kunt leunen

Kortom:

De meeste respondenten weten waar ze terecht kunnen voor hulp, maar ruim een derde twijfelt of weet het soms niet. De Stadierspas en WU Groningen worden het vaakst genoemd als hulpbron. De gids 'Mooi Meegenomen' is bij meer dan driekwart bekend. Duidelijkheid betekent voor respondenten: weten waar je aan toe bent, heldere afspraken en begrijpelijke uitleg zonder ingewikkelde taal. Luisteren gaat voor hen niet alleen over gehoord worden, maar ook begrepen en het zien van de mens achter de hulpvraag. Vertrouwen ontstaat wanneer de uitleg helder is, zonder vaagheden en beloften worden nagekomen.

Moedig Groningen

Dit onderdeel van de vragenlijst gaat over financiële zorgen bij werkenden en gezinnen met kinderen. Hoe ervaren inwoners hulp vanuit hun werkgever, welke regelingen gebruiken ouders, en hoe goed zijn zij voorbereid op financiële veranderingen als hun kind 18 wordt?

Betaald werk en financiële zorgen

Niet iedereen die werkt, kan zonder zorgen rondkomen. Daarom vroegen we de respondenten eerst of zij een betaalde baan hebben. Uit de resultaten blijkt dat 81% géén betaalde baan had. 13% had een betaalde baan en 6% is ZZP'er of ondernemer.

Ondersteuning vanuit de werkgever
Aan respondenten met een betaalde baan vroegen we of hun werkgever ondersteuning biedt bij financiële zorgen:

 87% weet niet of er hulp beschikbaar is via de werkgever.

 13% weet van ondersteuning door de werkgever.

We vroegen ook of de respondenten financiële zorgen ervaren en dit wel of niet met hun werkgever willen bespreken:

47% heeft zorgen, maar wil dit niet bespreken
40% heeft geen zorgen
13% heeft zorgen en staat wél open voor een gesprek met hun werkgever

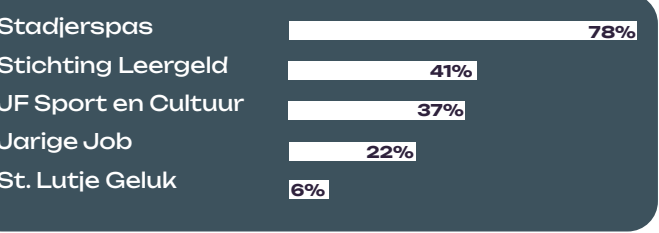
Respondenten geven aan dat een open houding, vertrouwen en voldoende tijd vanuit de werkgever belangrijk zijn om geldzorgen met de werkgever te bespreken. Ook helpt het als een werkgever duidelijk en snel reageert op vragen over financiën.

De belangrijkste redenen om geldzorgen niet te bespreken met de werkgever zijn dat respondenten hun situatie als privé ervaren of geen oordeel willen van de werkgever. Anderen geven aan dat ze het liever zelf oplossen of dat hun situatie steeds beter wordt en ze het graag zelf willen doen.

Kinderen en regelingen

We vroegen respondenten of ze kinderen hebben of verzorger zijn van kinderen onder de 18 jaar. Deze groep beantwoordde aanvullende vragen over het gebruik van regelingen en hun wensen en zorgen voor hun kinderen.

Regelingen waar gebruik van wordt gemaakt:
Aan de respondenten werd gevraagd van welke regelingen of voorzieningen zij gebruik maken voor hun kind(eren). De volgende organisaties zijn genoemd:



Ideeën voor ondersteuning:
Respondenten gaven verschillende ideeën voor activiteiten of hulp die hun kind(eren) kunnen ondersteunen, ook als er weinig geld is:

-  Meer vrijblijvende voetbalactiviteiten
-  Het organiseren van leesclubs
-  Dans- en ontmoetingsavonden voor jongeren tussen de 13 en 18 jaar

Er is vooral behoefte aan laagdrempelige activiteiten, financiële ruimte voor sport, en sociale inclusie: ook eens een hapje eten, het halen van een ijsje of samen schoenen kopen in een winkel.



Veranderingen bij 18 jaar

Wanneer kinderen 18 jaar worden, verandert er veel op het gebied van de financiën zowel voor de ouder als het kind. Zo ontvangt de ouder geen kinderbijslag en kindgebonden budget meer en moet het kind zelf betalen voor een zorgverzekering, kan er recht zijn op studiefinanciering en moet de zorgtoeslag worden aangevraagd. Aan de respondenten werd gevraagd of ze bekend zijn met deze veranderingen.

- ✓ **38%** is bekend met deze verandering
- ✗ **35%** is dat niet
- ? **27%** is er nog niet mee bezig

Om ouders en kinderen beter te informeren en te ondersteunen bij deze overgang, is aan de respondenten gevraagd welke informatie of ondersteuning ze hierbij nodig kunnen hebben.

- Informatie over wat er gaat veranderen en wat aangepast moet worden
- Informatie van DUO over de studiefinanciering
- Makkelijker aanleveren van de informatie

Tenslotte is gevraagd wat hulpverlenende organisaties kunnen doen voor jongeren met weinig geld. Respondenten geven aan dat hulporganisaties zich meer mogen richten op toekomstperspectief (werk/opleiding), maar vooral op vertrouwen en praktische hulp.

Bijvoorbeeld het organiseren van bijeenkomsten om hulpvragen in kaart te brengen en daar vervolgens op te handelen, het normaliseren van het vragen om hulp en het leren omgaan met geld.

“Wat ons hielp?
Openstaan voor een gesprek, vertrouwen van hun kant en voor ons de tijd nemen en maken.”

Kortom:

De meeste respondenten hebben geen betaalde baan. Degenen die wél werken, weten vaak niet of hun werkgever ondersteuning biedt. Geldzorgen worden lang niet altijd besproken. Ouders maken vooral gebruik van regelingen zoals de Stadterspas of Stichting Leergeld. De overgang rond het 18e jaar blijkt voor veel gezinnen onduidelijk. Werkgevers en hulpverleners kunnen meer doen om geldzorgen bespreekbaar te maken. Ouders hebben behoefte aan duidelijke informatie, ondersteuning op maat en laagdrempelige hulp voor hun kinderen.

Stadters Hand in Hand

Van de deelnemers aan de vragenlijst geeft een overgrote meerderheid aan geen gebruik te maken van ondersteuning van Stadters Hand in Hand.

Degenen die de vragen wel hebben beantwoord, kregen vervolgvragen over hun ervaring met de coaching. De meeste respondenten voelen zich op een schaal van 1 tot 5 goed geholpen, maar er is ook ruimte voor verbetering.

Samen met de coach wordt gewerkt aan het behalen van doelen die gezamenlijk zijn opgesteld. Aan de respondenten is gevraagd welke doelen moeilijk te behalen zijn, ook met behulp van de coach. Er is behoefte aan meer ondersteuning bij mentale gezondheid, de praktische basiszaken, omgaan met geld en het zoeken van werk. Om een stapje verder te komen in deze doelen geven respondenten aan dat ze meer specialistische GGZ nodig hebben of het vertrouwen in de coach hebben om daarmee verder te gaan.

Stadters Hand in Hand kan samen met de cliënt naar afspraken toe gaan. Aan de respondenten is gevraagd in hoeverre ze dit prettig vinden om samen met de coach te doen.

De waardering loopt uiteen per respondent, maar ligt gemiddeld tussen een 3 en een 5. Het gesprek wordt als zeer goed ervaren, ze ervaren geen moeilijkheden en voelen zich gesteund. Niet iedereen ervaart deze ondersteuning als nodig; sommigen geven aan goed zelf te kunnen communiceren en verbaal sterk te zijn.

Kortom:

Een klein deel van de respondenten krijgt coaching via Stadters Hand in Hand. Zij zijn overwegend positief over de begeleiding, al zijn er ook knelpunten, vooral rond mentale gezondheid en het halen van persoonlijke doelen. Het samen naar afspraken gaan wordt gewaardeerd, maar niet door iedereen nodig gevonden. De coaching biedt waardevolle steun, zeker als er vertrouwen is en ruimte om maatwerk te leveren. Meer samenwerking met specialistische hulp kan helpen om doelen beter te bereiken.

“Stadters Hand in Hand is ook beperkt door regelgeving, maar kunnen er wel voor mij zijn en naar mij luisteren.”



Groningse Kredietbank

In dit onderdeel van de vragenlijst staat de bekendheid met de Groningse Kredietbank (GKB) centraal. Waarvoor gebruiken inwoners deze ondersteuning, waarom kiezen ze er soms juist niet voor, en wat houdt hen tegen om hulp te zoeken bij geldzorgen?

De Groningse Kredietbank wil graag weten of respondenten op de hoogte zijn van de ondersteuning die de GKB biedt. De eerste vraag is daarom een open vraag of men een idee heeft van de ondersteuning die geboden wordt. De GKB wordt het vaakst genoemd in relatie tot:

- **Schulden** en schuldhulpverlening
- **Budgetbeheer** of bewindvoering
- **Leningen**
- Financiële **coaching** of budgetteren

We vroegen respondenten bij wie zij terecht kunnen met vragen over hun geldzaken. Zij mochten meerdere antwoorden aankruisen. 122 hebben geantwoord. Dit leverde de volgende top 5 op:

Gemeente/WU	48 x genoemd
Vrienden/familie	47 x genoemd
Website gemeente	25 x genoemd
Vragen aan organisatie	24 x genoemd
GKB	26 x genoemd

De meeste respondenten zoeken dus eerst hulp bij gemeentelijke voorzieningen of binnen hun eigen netwerk. Andere hulpbronnen die ook zijn genoemd zijn de gids Mooi Meegenomen (15 keer genoemd, het internet (14 keer genoemd), of via de bewindvoerder (4 keer genoemd).

Hulp zoeken is niet vanzelfsprekend

We vroegen respondenten of zij zich herkennen in het uitstellen van hulp zoeken bij geldproblemen.

- ✓ 51% herkent dit bij zichzelf
- ? 49% herkent dit niet bij zichzelf

De vervolgvraag die gesteld is, vraagt uit naar wat de respondenten tegenhoudt om hulp te vragen. Hierop zijn de volgende redenen genoemd:

- **Schaamte** of schuldgevoelens
- Zorg om **privacy** of bemoeienis
- Overweldiging of **gebrek aan overzicht**
- **Niet weten** waar ze terecht kunnen
- **Trots** of het gevoel 'ik moet het zelf kunnen'

Advies van de GKB

We vroegen of respondenten openstaan voor advies van de Groningse Kredietbank om hun geldzaken op orde te krijgen.

- ✓ 37% zou advies vragen
- x 63% zou geen advies vragen

Er is dus enige bereidheid om hulp te overwegen, maar voor veel mensen blijft de drempel hoog.

“De Groninger Kredietbank heeft mij eerder goed geholpen. Daarom maak ik er weer gebruik van.”

Respondenten geven uiteenlopende redenen aan waarom ze wel of juist geen gebruik maken van de GKB. De toelichtingen laten zien dat de ervaringen met en het beeld over de GKB sterk uiteenlopen.

- ✓ **Waarom maakte je wel gebruik van de GKB?**

Ze hebben mij eerder goed geholpen; als het nodig is, weet ik waar ik terecht kan; het geeft me rust dat zij overzicht houden.

- x **Waarom maakte je geen gebruik van de GKB?**

Ik vertrouw de GKB niet met mijn gegevens; ik wil geen schulden of verplichtingen; slechte ervaringen in het verleden; ik zoek liever hulp via familie of Humanitas.

Kortom:

De GKB is goed bekend als instantie voor schuldhulp, budgetbeheer en leningen. Toch zoekt men bij geldvragen eerder hulp bij de gemeente, familie of online. Schaamte, trots en onduidelijkheid houden sommigen tegen om hulp te zoeken. Meninge over de GKB lopen uiteen: de één voelt zich geholpen, de ander wantrouwt de organisatie. Tegelijkertijd zien we dat er ook vertrouwen is in de GKB – vooral bij mensen die ervaring hebben met hun dienstverlening.

Voor hulpverleners en gemeenten ligt hier een kans om hulp toegankelijker te maken. Heldere communicatie, maatwerk en het wegnemen van schaamte kunnen de drempel verlagen.



Kledingbank Maxima

Kledingbank Maxima is goed bekend, maar wordt niet door iedereen gebruikt. Wat houdt mensen tegen? Wat zou helpen? Respondenten vergelijken Maxima met andere initiatieven en delen ideeën voor verbetering, samenwerking en bereik.

De meeste respondenten kennen Kledingbank Maxima (74%). Van hen is een kleiner deel er ook daadwerkelijk geweest (31%). De bekendheid is dus groot, maar de stap naar gebruik is nog niet vanzelfsprekend.

Gebruik van de kledingbank

Niet iedereen maakt gebruik van Kledingbank Maxima. Veelgenoemde redenen zijn:

- Geen recht op **toegang**
- Het gevoel dat **anderen** het harder nodig hebben
- Verwachting dat eigen maat **er niet is**
- Persoonlijke voorkeur of **schaamte** voor tweedehands kleding
- **Onbekendheid** met hoe het werkt of waar het is

De stap van bekendheid naar gebruik blijkt voor velen niet vanzelfsprekend. Redenen hiervoor lopen uiteen: sommigen denken dat ze er geen recht op hebben, andere respondenten voelen zich bezwaard om hulp te vragen of weten niet goed wat ze kunnen verwachten. Een aantal respondenten geeft aan dat ze wél willen gaan, maar het er simpelweg nog niet van is gekomen. Sommige respondenten geven aan genoeg kleding te hebben en het daarom niet nodig te vinden.

Een aantal respondenten overweegt het gebruik van Kledingbank Maxima als de drempel lager wordt, bijvoorbeeld door minder strenge toelatingseisen, betere communicatie of een ruimer aanbod. Anderen zouden eerder gaan als ze echt niets meer hebben, of als iemand hen meeneemt.

Genoemde redenen om wél naar de Kledingbank Maxima te gaan zijn: Als ik er met een vriend of vriendin heen kon gaan; als ik echt geen geld meer had voor kleding; als ze ook grotere maten hadden of meer basics.

Hoewel Kledingbank Maxima bij veel respondenten bekend is, blijkt uit de antwoorden dat de manier waarop mensen over Kledingbank Maxima horen sterk verschilt. Er is geen vaste route; informatie komt via allerlei kanalen binnen.

De meeste respondenten kennen Kledingbank Maxima via de Voedselbank of andere organisaties (24%). Ook sociale media spelen een belangrijke rol: 22% hoorde via Facebook, Instagram of andere platforms over de kledingbank. Daarnaast worden hulpverleners (17%) en familie of vrienden (17%) even vaak genoemd.



Respondenten die ervaring hebben met Kledingbank Maxima gaven hun oordeel over verschillende aspecten van de winkel. Over het algemeen zijn ze redelijk positief, al is er op sommige punten ruimte voor verbetering.



De **toegankelijkheid** van de winkel wordt door ruim 85% als voldoende tot goed beoordeeld.



Ook de **hulp** van medewerkers scoort goed: meer dan de helft vindt die voldoende, en bijna een derde noemt het goed of heel goed.



Over het **aanbod** en de kwaliteit van kleding zijn de meningen verdeeld. Een kwart vindt het aanbod (heel) slecht, en ook de kwaliteit krijgt relatief vaak een onvoldoende. Toch geeft de helft aan dat het voldoende is.



De meeste respondenten vinden de **privacy** bij het winkelen acceptabel, maar bijna 18% vindt dat dit beter kan.



De controle op toelating en het gebruik van de **kledingkaart** worden overwegend positief beoordeeld.

Veel respondenten blijken niet alleen bekend te zijn met Kledingbank Maxima, maar noemen ook alternatieve plekken waar zij gratis kleding kunnen krijgen. Bekende voorbeelden zijn Gea's Weggeefwinkel, de Zeecontainer en weggeeftafels in buurthuizen. Sommigen halen kleding uit kledingcontainers of ruilen via bekenden. Voor een deel van de respondenten zijn deze plekken makkelijker bereikbaar of voelen ze minder formeel aan.

“Als de kledingbank ook grotere maten of meer basics had gehad, zou ik wel heen gaan.”

Het belangrijkste verschil dat respondenten noemen, is dat bij Kledingbank Maxima toelating afhankelijk is van het inkomen — vaak via een pasje van de Voedselbank — terwijl andere initiatieven voor iedereen toegankelijk zijn. Dat maakt deze alternatieven laagdrempeliger en zorgt voor een gevoel van vrijheid. Tegelijkertijd waarderen anderen juist de gestructureerde aanpak van Kledingbank Maxima, waar kleding van hoge kwaliteit is en overzichtelijk op maat wordt aangeboden.

Als reden om eerder voor een andere kledingbank te kiezen, noemt 44% van de respondenten “minder regels en toelatingseisen”. Daarnaast speelt mee dat andere initiatieven volgens sommigen beter bereikbaar zijn of een ruimer aanbod van kleding hebben (beide 26%). Een kleinere groep kiest voor alternatieven vanwege openingstijden of een andere ervaring met de kwaliteit van de kleding.

Respondenten werd gevraagd welke winkels — fysiek of online — zij kennen waar je voor een lage prijs tweedehands kleding kunt kopen voor kinderen, dames en heren. Deze alternatieven variëren van lokale kringloopwinkels tot online platforms. Respondenten noemen gemak, keuze in grotere maten en discretie als redenen om online te winkelen.

Samenwerking met andere initiatieven

Respondenten kregen de vraag wat voor hen het voordeel zou zijn van samenwerking tussen Kledingbank Maxima en andere kleding- initiatieven. Hierop werden drie hoofdredenen genoemd:

- Ruimer aanbod van kleding
- Beter hergebruik van kleding
- Meer reclame, dus meer bekendheid

Veel respondenten geven aan liever naar andere plekken te gaan waar minder regels gelden, meer keuze is of de toegang makkelijker is. Toch is er ook waardering voor de kwaliteit, organisatie en behulpzaamheid bij Maxima. De belangrijkste kansen voor verbetering liggen bij:

- Een ruimer aanbod van kleding, zoals grotere maten en kleding voor heren
- Minder toelatingseisen
- Meer bekendheid

Kortom:

Kledingbank Maxima is bij velen bekend, maar lang niet iedereen maakt er gebruik van. Redenen zijn schaamte, toelatingseisen of het gevoel dat het aanbod niet past. Respondenten waarderen de nette winkelervaring, maar zien ook voordelen in informelere initiatieven. Samenwerking tussen kledingbanken kan bijdragen aan meer bereik en diversiteit. De grootste kansen liggen in het verlagen van drempels, het vergroten van het aanbod (o.a. grotere maten en herenkleding), en beter zichtbaar maken van de mogelijkheden.

Persoonlijke hulpvraag

Van de 146 respondenten gaven 29 mensen aan dat zij een persoonlijke hulpvraag hebben waar zij zelf niet uitkomen.

Dit kan gaan om uiteenlopende onderwerpen, van gezondheid tot sociale relaties. De hulpvragen zijn onderverdeeld in verschillende thema's. Meerdere antwoorden per persoon waren mogelijk.

De top drie onderwerpen:



Gezondheid (fysiek, mentaal, zorgtoegang) – **46%**



Wonen (huisvesting, huurachterstanden) – **31%**



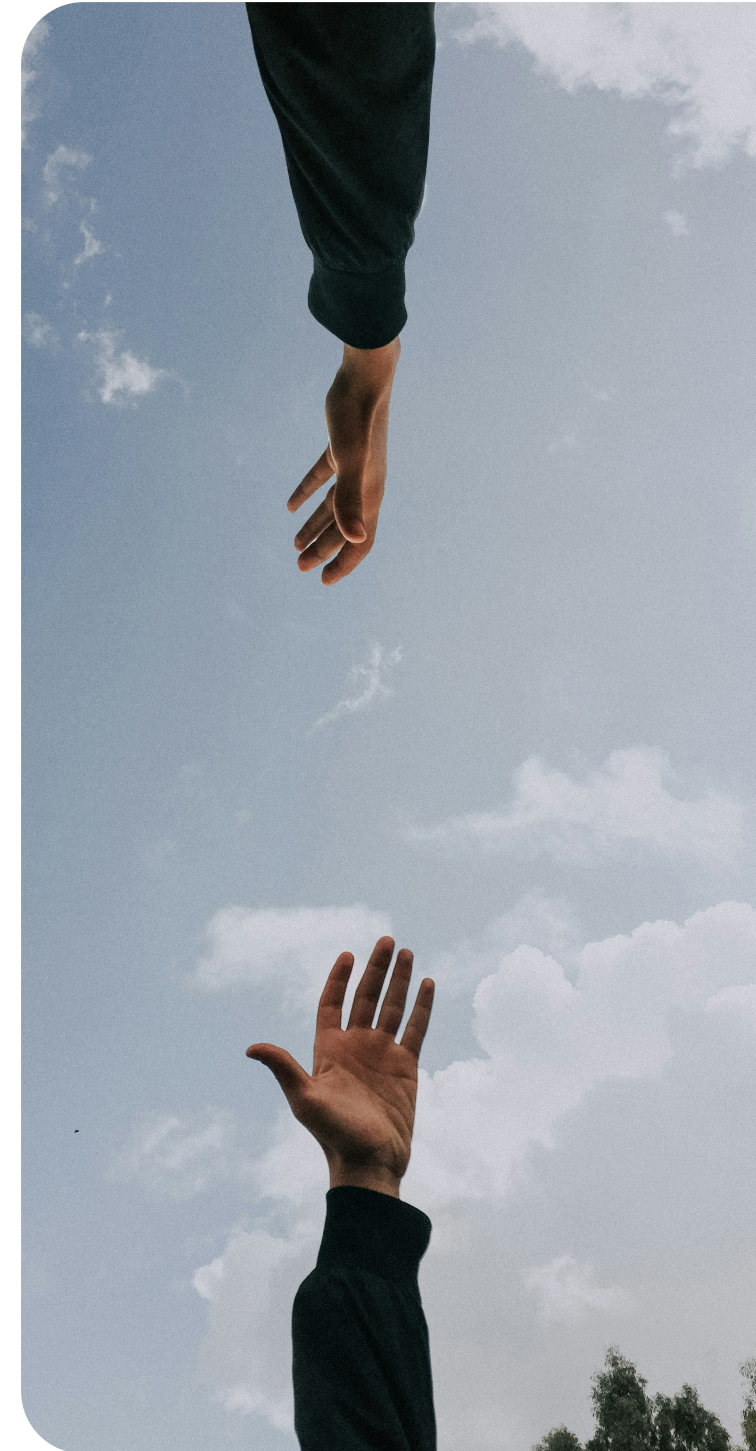
Mobiliteit (vervoer, rijbewijs, OV-toegang) – **31%**

Andere genoemde hulpvragen gaan over:

- Inkomen (toeslagen, uitkeringen, schulden) – **23%**
- Onderwijs en ontwikkeling – **19%**
- Sociale relaties (eenzaamheid, vriendschappen, steun) – **19%**
- Vrije tijd en participatie – **12%**

Bereidheid tot contact

Van de 29 respondenten met een hulpvraag, gaven 11 respondenten expliciet aan dat Stadlers Hand in Hand contact met hen mag opnemen om hun hulpvraag verder te bespreken. Dit toont dat er niet alleen behoefte is aan hulp, maar ook openheid voor begeleiding.



Tips voor ons

Aan het einde van de vragenlijst werd gevraagd hoe respondenten het invullen van de vragenlijst hebben ervaren. De reacties zijn overwegend positief, met hier en daar ruimte voor verbetering.

Ervaringen met de vragenlijst

De meeste respondenten vonden de vragenlijst duidelijk en prettig in gebruik: **65%** was het (helemaal) eens met de stelling “De vragenlijst was duidelijk”. Slechts **8%** was het hiermee (helemaal) oneens.

Over de lengte van de vragenlijst zijn de meningen iets meer verdeeld, maar alsnog positief:

- **54%** vond de lengte prima (eens of helemaal mee eens).
- Ongeveer **13%** vond de vragenlijst te lang.

Opvallend is dat de helft van de respondenten neutraal was over de nuttigheid van de vragen.

Slechts **32%** vond de vragen duidelijk nuttig, terwijl 52% neutraal antwoordde. Ruim **60%** gaf aan voldoende ruimte te hebben gehad om hun verhaal of situatie toe te lichten.

Tot slot is gevraagd of de vragenlijst hen aan het denken heeft gezet.

Hierop antwoordde **42%** neutraal, en **21%** zelfs “helemaal oneens”. Slechts **13%** vond dat de vragenlijst iets in gang heeft gezet.

Aan het einde van de vragenlijst vroegen we of mensen willen meedenken over hoe hulp voor mensen met weinig geld beter kan. Maar liefst 28 respondenten gaven aan dat ze graag willen aansluiten bij een bijeenkomst met Stichting Moedig Groningen, Stadlers Hand in Hand, de GKB en Kledingbank Maxima.

Van deze groep lieten **17** mensen hun e-mailadres achter om actief betrokken te worden. Zij worden uitgenodigd door Stichting Moedig Groningen voor een meedenksessie op 3 juni 2025.

“Ik ben blij met de hulp die mij geboden wordt, het geeft mij het gevoel dat de gemeente en de organisaties echt betrokken zijn. Ik hoop dat meer mensen dit zo beleven.”

Terugblik op meedenkpanel

De inzichten uit deze vragenlijst van 2025 bouwen voort op wat we het jaar ervoor leerden. Ook in 2024 leverden verschillende organisaties vragen aan voor het Meedenkpanel. De antwoorden die dat opleverde, zijn niet in de la beland: ze zijn gedeeld met inwoners én besproken met netwerkpartners.

Het Meedenkpanel is namelijk niet alleen bedoeld om informatie op te halen, maar vooral om samen te werken aan betere hulp. Door ervaringen te delen, samen te analyseren en concrete acties te formuleren, groeit de kracht van het netwerk en het vertrouwen van mensen die ondersteuning ontvangen. We laten dan ook graag zien wat er met de inzichten uit 2024 is gedaan en welke stappen daaruit zijn voortgekomen.

De vragen in het Meedenkpanel 2024 zijn ingebracht door:

- Stichting Spaarkracht (voorheen Cash2Grow)
- De Voedselbank
- WU Entree Groningen
- Stichting Moedig Groningen

De vragenlijst is uitgezet via onder meer de Stadlerspas en direct gedeeld met klanten en bezoekers van de betrokken organisaties. Vervolgens vonden twee bijeenkomsten plaats:

- Een **meedenksessie** met inwoners (16 juli 2024), waarin de resultaten werden besproken en werd ingezoomd op ervaringen en achterliggende zorgen.



- Een **dialogsessie** met netwerkpartners (17 juli 2024), waarin de vragenstellers een verdiepende vraag inbrachten. Deze was gebaseerd op de inzichten uit de meedenksessie met inwoners. Samen met de netwerkpartners gingen ze in gesprek over mogelijke oplossingen, vervolgstappen en kansen voor samenwerking. Zo werd de kracht van het netwerk benut om concrete verbeteringen in gang te zetten.

Resultaten Meedenkpanel 2024

Wat is er sindsdien in beweging gekomen? Hieronder lees je welke stappen zijn gezet op basis van de gesprekken en ideeën uit de sessies. Deze teksten zijn gemaakt op basis van de informatie die we van de betrokken organisaties hebben ontvangen.

Stichting Spaarkracht

Als Stichting Spaarkracht hebben we de uitkomsten uit de meedenksessie meegenomen in onze interne gesprekken. Deze richtten zich op de ervaringen, belemmeringen en behoeften rondom sparen. De inzichten boden waardevolle input over hoe bewoners omgaan met geld, welke drempels zij ervaren bij het opbouwen van financiële reserves, en wat hen helpt om meer grip te krijgen op hun financiële situatie.

We gebruiken deze informatie om onze programma's — zoals de spaarkringen en het spaarlab — beter aan te laten sluiten bij de leefwereld van onze deelnemers. Door te leren van hun perspectieven kunnen we onze ondersteuning effectiever, toegankelijker en relevanter maken.

Tijdens de dialoogsessie lag de nadruk op het zoeken naar manieren om spaarkringen bekender te maken. Daaruit is de werkgroep 'Werk en financiële zorgen' ontstaan, waarin inmiddels meerdere netwerkpartners deelnemen. De groep wordt gecoördineerd door Stichting Moedig Groningen. Het doel is om werkgevers bewuster te maken van de urgentie rond financiële zorgen onder medewerkers, en zo armoede op de werkvloer te helpen voorkomen.

Voedselbank

In het Meedenkpanel werd de houdbaarheid van ons voedselaanbod genoemd als aandachtspunt. We hebben dit signaal serieus genomen en besteden inmiddels opnieuw én extra aandacht aan het geven van duidelijke uitleg over houdbaarheidsdata. De Voedsel- en Warenautoriteit controleert streng: producten die over de houdbaarheidsdatum zijn, mogen wij niet meer uitdelen. Toch merken we dat deze regels bij veel klanten niet altijd bekend zijn, of dat de toelichting in onze flyer soms over het hoofd wordt gezien. Een deel van het aanbod dat wij van supermarkten ontvangen, heeft een korte houdbaarheid en is bedoeld om direct te consumeren. Daar hebben wij helaas weinig invloed op. Wat we wél kunnen doen, is blijven uitleggen wat klanten kunnen verwachten en waarom.

Tijdens de dialoogsessie zijn verschillende ideeën gedeeld om meer mensen te bereiken die mogelijk baat hebben bij de Voedselbank. We hebben deze suggesties besproken binnen het bestuur, en zijn met een aantal voorstellen actief aan de slag gegaan:

- In januari 2025 hebben we een open dag georganiseerd om meer bekendheid te geven aan wie we zijn en wat we doen.
- Het verspreiden van flyers en posters in zeven talen bij ongeveer honderd locaties waar onze doelgroep regelmatig komt.
- Geëxperimenteerd met het 'Take a friend'-idee: klanten kregen een uitnodiging om iemand in hun netwerk mee te nemen. In onze praktijk bleek dit minder effect te hebben dan gehoopt, maar het heeft wel geholpen om het gesprek over hulpvragen op gang te brengen.

Een ander idee was om samen met andere organisaties een groep vrijwilligers op te zetten die actief mensen zou wijzen op de Voedselbank of andere hulpinitiatieven. Hoewel we de waarde hiervan zien, hebben we besloten dit (voor nu) niet te doen, vooral vanwege de inzet die dit vraagt naast onze reguliere activiteiten. We blijven openstaan voor nieuwe manieren om mensen te bereiken en kijken met waardering terug op de inbreng vanuit het Meedenkpanel.

WU-Entree Groningen

Dankzij de deelnemers van het Meedenkpanel hebben we waardevolle inzichten gekregen over onze Entree-locaties. De informatie, tips en adviezen uit de antwoorden zijn serieus genomen en hebben geleid tot een aantal concrete verbeteracties binnen WU Groningen.

We zijn aan de slag gegaan met:

- Aanpassingen op de **website**, zodat praktische informatie over ondersteuning en voorzieningen beter vindbaar is.
- **Digitale communicatie** via beeldschermen op de Entree-locaties, met informatie over regelingen, voorzieningen en wijkgerichte berichten.
- **Herinrichting** van enkele Entree-locaties, waarbij nadrukkelijk is gekeken naar het verbeteren van de privacy voor bezoekers.
- Meer **zichtbaarheid** voor de Entree-locaties, via social media en de communicatiemiddelen van buurthuizen.
- Bespreking van de **personele bezetting** op de locaties, om te zorgen dat inwoners goed en tijdig worden geholpen.

Met deze acties willen we de toegankelijkheid en herkenbaarheid van de Entree-locaties vergroten, en de dienstverlening nog beter laten aansluiten op wat inwoners nodig hebben.

“De deelname aan het Meedenkpanel is een fijne manier om andere partners én bewoners beter te leren kennen..”



Moedig Groningen

Op basis van de inzichten uit de vragenlijst en de gesprekken in de mee- en dialoogsessies, heeft Moedig Groningen het initiatief genomen om de gids 'Mooi Meegenomen' te vernieuwen. Dit gebeurde in samenwerking met Gemeente Groningen en WU Groningen, en sloot mooi aan bij het gemeentelijke programma 'Communiceren met Impact'.

De wens: een gids die nog toegankelijker is voor inwoners, maar ook praktisch blijft voor professionals in hun dagelijkse werk.

Het vernieuwingsproces bestond uit twee stappen:



Eerst spraken we met inwoners, die hun ervaringen en wensen deelden. Deze input is vertaald naar concrete ideeën.

Daarna volgde een sessie met professionals, waarin de ideeën werden getoetst en aangevuld met hun praktijkinzichten.

Het resultaat is een gids met een vernieuwd uiterlijk en een andere indeling.

Op 18 februari 2025 is de vernieuwde gids feestelijk uitgereikt aan de inwoners en professionals die hieraan hebben meegewerkt.

Vanaf maart 2025 ligt 'Mooi Meegenomen' op alle WU-locaties, in bibliotheken en op andere plekken waar mensen terecht kunnen voor hulp of ondersteuning.

Nieuwsgierig naar de gids? Scan de QR-code hieronder of ga naar: www.moediggroningen.nl/mooimeegenomen

Wat de resultaten ons vertellen

De uitkomsten van de vragenlijst van 2025 laten een rijk en genuanceerd beeld zien van wat het betekent om met weinig geld te leven in de gemeente Groningen. Het onderzoek bevestigt wat we vaak in de praktijk horen: dat inwoners niet altijd weten waar ze terecht kunnen, dat schaamte en wantrouwen een rol kunnen spelen bij het (niet) zoeken van hulp, en dat toegankelijkheid – letterlijk en figuurlijk – bepalend is voor het wel of niet gebruiken van voorzieningen.

Tegelijkertijd laat de **terugblik op het Meedenkpanel van 2024** zien dat inzichten niet blijven hangen in cijfers, maar daadwerkelijk leiden tot beweging. Organisaties zijn met de uitkomsten aan de slag gegaan, hebben hun diensten aangepast en zoeken actief de samenwerking op. Die lijn willen we voortzetten. Inzicht krijgt pas waarde als je er iets mee doet. Wat we leren van inwoners, krijgt betekenis als het leidt tot verandering. En dus blijven we bouwen. Aan oplossingen die passen, hulp die werkt en een sterker Groningen.



Colofon

Dit Meedenkmagazine werd gemaakt door Alexander Impact, dat in nauwe samenwerking met Moedig Groningen het onderzoek heeft uitgevoerd.

Onderzoek: Tineke Knot
Opmaak: Marc Wiers Dagnino

Iets delen, kopiëren of overnemen?
Vraag ons eerst even, vinden we leuk!

contact@moediggroningen.nl



Heb je vragen of opmerkingen naar aanleiding van dit onderzoek? Of wil je als organisatie kosteloos deelnemen aan een volgend Meedenkpanel in 2026?

Neem dan contact op met Moedig Groningen via

contact@moediggroningen.nl

of bezoek de website:

www.moediggroningen.nl

© Moedig Groningen & Alexander Impact 2025

ALEXANDER
IMPACTWETENSCHAPPERS

