



# Dienstverlening WIJ Groningen, tevredenheid dagelijks leven en hulp in tijden van corona

## Onderzoek inwonerspanel Groningen Gehoord

februari 2022

**ois**  
onderzoek informatie statistiek groningen

Gemeente  
**Groningen**

[www.oisgroningen.nl](http://www.oisgroningen.nl)

# Inhoud

<b>Inhoud</b>	<b>1</b>
<b>Samenvatting</b>	<b>2</b>
<b>1. Inleiding</b>	<b>3</b>
1.1 Aanleiding en doel van het onderzoek	3
1.2 Opzet van het onderzoek	3
<b>2. Resultaten</b>	<b>4</b>
2.1 Respons en achtergrondgegevens	4
2.2 Bekendheid en dienstverlening WJ Groningen	5
2.3 Contact met WJ Groningen	5
2.4 Tevredenheid met dagelijks leven en invloed van corona	7
2.5 Hulp en ondersteuning	9
<b>Colofon</b>	<b>10</b>

# Samenvatting

De gemeente Groningen heeft de afdeling Onderzoek, Informatie en Statistiek (OIS) gevraagd het Inwonerspanel te benaderen met een aantal jaarlijks terugkerende vragen over de dienstverlening van WIJ Groningen. Dit jaar zijn daar een aantal vragen aan toegevoegd over de tevredenheid met het dagelijks leven, hulp en ondersteuning, en de invloed van corona daarop. De resultaten worden gebruikt om de dienstverlening door WIJ Groningen beter te laten aansluiten op de wensen en behoeften van inwoners. Ruim 6.000 panelleden vulden de enquête in.

### Bekendheid WIJ Groningen gestegen

De bekendheid van WIJ Groningen is gestegen. 85% van de respondenten geeft aan (wel eens) gehoord te hebben van WIJ Groningen. In 2020 was dit 79%. In aanvulling daarop is 67% van de respondenten redelijk tot goed op de hoogte van de dienstverlening van WIJ Groningen. Ook dit is gestegen, maar wel minder. In 2020 was dit 64%.

### Een kwart heeft wel eens contact gehad met WIJ Groningen

Bijna een kwart van de respondenten heeft in het afgelopen jaar (wel eens) contact gehad met WIJ Groningen. Een deel hiervan (minimaal 13%) betreft werkgerelateerd (professioneel) contact of vrijwilligerswerk.

Van de respondenten die contact hadden met een WIJ-team, zijn de meesten geholpen doordat zij informatie kregen van een medewerker. Wel valt op dat dit percentage lager ligt dan vorig jaar: het is gedaald van 35% naar 28%. Verder valt op dat een groter deel van de respondenten aangeeft niet te zijn geholpen: 16% tegenover 11% vorig jaar.

Minder respondenten lopen gemakkelijk bij WIJ Groningen naar binnen. Dit jaar zien we een daling in het aandeel respondenten dat aangeeft gemakkelijk bij WIJ Groningen naar binnen te lopen (van 69% naar 54%). Mogelijk speelt corona hierbij een rol. Wel geeft 69% van de respondenten aan te weten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Dit percentage is licht gedaald ten opzichte van 2020 (toen 71%).

### Tweederde tevreden met dagelijks leven

In totaal geeft 65% van de respondenten aan zich (zeer) tevreden te hebben gevoeld in het afgelopen jaar. Daarnaast geeft 24% een neutraal oordeel en heeft 11% zich (zeer) ontevreden gevoeld.

### Invloed corona op tevredenheid

De ontevredenheid met het dagelijks zien we met name terug in twee aspecten: (on)voldoende zinvolle vrijetijdsbesteding en het (on)voldoende sociale contacten. De coronasituatie heeft hierbij een (zeer) negatieve invloed. Zo geeft 58% van de respondenten aan dat corona een (zeer) negatieve invloed heeft op de zinvolle vrijetijdsbesteding. Daarnaast geeft 49% aan dat corona een negatieve invloed heeft op het hebben van voldoende sociale contacten. Verder geeft ruim de helft van de ouders aan dat corona een negatieve invloed heeft gehad op hun kinderen wat betreft de leerprestaties, de sociaal-emotionele vorming en ruimte voor sport, spel en hobby's.

### Contact met mensen die kunnen ondersteunen is moeilijker sinds corona

Een kwart van de respondenten vindt het sinds corona moeilijker om in contact te komen met mensen die hen kunnen ondersteunen. Ook geeft 20% aan dat de kwaliteit van de geboden hulp is verminderd sinds corona.

# 1. Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel van het onderzoek

De afdeling Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling (DMO) van de gemeente Groningen heeft de afdeling Onderzoek, Informatie en Statistiek (OIS) gevraagd om een onderzoek uit te voeren naar de dienstverlening van WIJ-Groningen. Daarnaast zijn enkele vragen gesteld over het ervaren van belemmeringen in het dagelijks leven, de ontvangen hulp, en de invloed van corona hierop. De resultaten worden gebruikt om de dienstverlening door WIJ-Groningen beter te laten aansluiten op de wensen en behoeften van inwoners.

## 1.2 Opzet van het onderzoek

De vragenlijst is voorgelegd aan het Inwonerspanel Groningen Gehoord. Het Inwonerspanel bestaat uit ruim 12.000 inwoners van de gemeente Groningen, die hun e-mailadres hebben gegeven om mee te werken aan internetonderzoeken van OIS. De panelleden zijn via e-mail uitgenodigd om deel te nemen aan de enquête. De enquête heeft twee weken opengestaan. Na één week is een herinnering gestuurd.

In de vragenlijst hebben we naast gesloten vragen ook open vragen gesteld. De antwoorden op de open vragen zijn in een apart document aan de opdrachtgever verstrekt. In de rapportage komen de meestgenoemde punten hieruit terug.

Met ruim 12.000 leden, in alle leeftijdsgroepen vanuit de hele gemeente, geeft het Inwonerspanel een adequaat beeld van de mening van inwoners van de stad. Wel moet worden opgemerkt dat voor het Inwonerspanel geen aselecte steekproef van alle bewoners is getrokken. Iedere inwoner kan lid worden van het Inwonerspanel. Het gevolg is dat sommige groepen inwoners zijn oververtegenwoordigd en anderen ondervertegenwoordigd. Dit neemt niet weg dat het Inwonerspanel een zeer bruikbaar instrument is om in korte tijd de mening van een aanzienlijke groep inwoners van de gemeente Groningen te peilen.

## 2. Resultaten

### 2.1 Respons en achtergrondgegevens

#### Respons

De vragenlijst is door 6 018 leden van het Inwonerspanel ingevuld. Dat betekent dat bijna de helft van de respondenten (49%) de vragenlijst heeft ingevuld. Niet alle respondenten hebben alle vragen ingevuld, vandaar dat het aantal respondenten per vraag kan verschillen. Het aantal respondenten staat aangegeven boven de figuur of tabel.

#### Leeftijd

Van de respondenten is bijna driekwart 50 jaar of ouder, terwijl dit percentage in de gemeente beduidend lager ligt (zie Tabel 1). Dit betekent dat we te maken hebben met een oververtegenwoordiging van 50-plussers in de respons. De enquête is relatief weinig ingevuld door jongeren. De resultaten zullen dan ook vertekend zijn. Hier dient rekening mee te worden gehouden bij de interpretatie van de resultaten.

#### Huishoudenssamenstelling

Ook is gevraagd naar de samenstelling van het huishouden (zie Tabel 2). Daarbij valt op dat er onder de respondenten relatief weinig alleenwonenden zijn. Dit heeft in ieder geval deels te maken met het lage percentage jongeren (studenten) in de respons. Daarnaast zien we een relatief hoog percentage samenwonende paren zonder kinderen, als ook (in mindere mate) samenwonenden met kind(eren).

Tabel 1 Leeftijdsverdeling respondenten (N = 5 159)

Leeftijdsgroepen	Respons (%)	Gemeente (%)
18 – 34 jaar	9	44
35 – 49 jaar	20	19
50 – 64 jaar	35	19
65 – 74 jaar	29	11
75 jaar of ouder	8	7

Bron: Gronometer

Tabel 2 Verdeling huishoudenssamenstelling (N = 5 206)

Type huishouden	Respons (%)	Gemeente (%)
Alleenwonend	32	59
Samenwonend zonder kind(eren)	45	22
Samenwonend met kind(eren)	19	13
Eenoudergezin	3	5
Anders	1	1

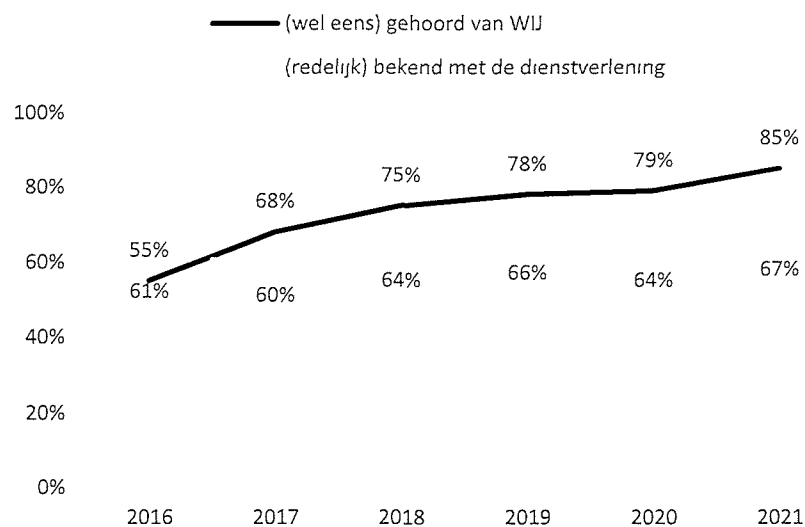
Bron: Gronometer

## 2.2 Bekendheid en dienstverlening WIJ Groningen

De bekendheid van WIJ Groningen is gestegen onder de respondenten 85% van de respondenten geeft aan (wel eens) gehoord te hebben van WIJ Groningen Dit percentage ligt hoger dan in eerdere jaren (Figuur 1, zwarte lijn)

In aanvulling daarop geeft tweederde van de respondenten aan redelijk tot goed bekend te zijn met de dienstverlening van WIJ-Groningen (Figuur 1, grijze, gestreepte lijn) In totaal geeft 17% van de respondenten aan goed te weten welke dienstverlening WIJ Groningen biedt Verder geeft 50% aan het ongeveer te weten Een kwart van de respondenten heeft wel een idee, maar weet niet of dat klopt en 7% heeft geen idee

Figuur 1 Ontwikkeling bekendheid WIJ Groningen (2016 – 2021)

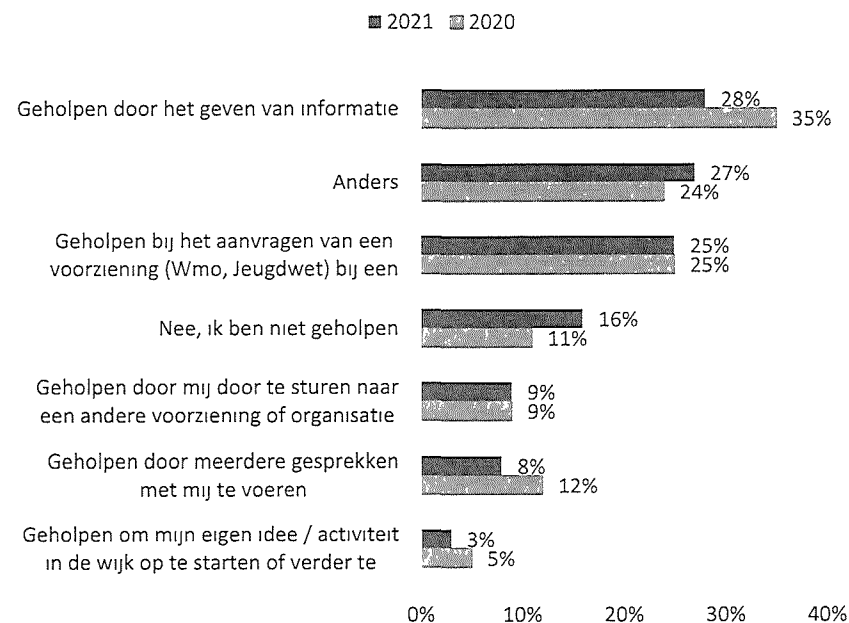


## 2.3 Contact met WIJ Groningen

Van de respondenten heeft 24% in het afgelopen jaar (wel eens) contact gehad met WIJ Groningen Het ging hierbij voornamelijk om contact dat af en toe, minder dan één keer per maand, plaatsvond

Vervolgens is gevraagd of het WIJ team heeft geholpen en zo ja, op welke wijze (Figuur 2) De meeste respondenten zijn geholpen door een WIJ-medewerker middels het geven van informatie Wel valt op dat dit percentage lager ligt dan vorig jaar het is gedaald van 35% naar 28%

Figuur 2 Heeft het WIJ team u geholpen en zo ja, op welke wijze? (N = 928)\*



\* Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die contact hebben gehad met het WIJ-team / WIJ-Groningen Doordat er meerdere opties geselecteerd kon worden, tellen de percentages niet op tot 100 procent

Ook de categorie 'anders, namelijk' is door veel respondenten gekozen. Uit de open antwoorden komt daarbij naar voren dat een groot deel van dit contact beroepsmatig was of via vrijwilligerswerk (in totaal 125 keer zo aangeduid). Verder zegt een kwart van de respondenten die contact heeft gehad met de WIJ dat zij geholpen zijn bij het aanvragen van een voorziening (Wmo, Jeugdwet). Dit percentage is gelijk aan vorig jaar. Tot slot zien we dat een hoger percentage aangeeft niet te zijn geholpen: 16% tegenover 11% vorig jaar.

Vervolgens is aan de respondenten die geholpen zijn door WIJ Groningen een aantal stellingen voorgelegd (Figuur 3). De meeste respondenten zijn het eens met de stelling 'ik wist waar ik moest zijn met mijn vraag'. In totaal geeft 69% van de respondenten aan het hier (helemaal) mee eens te zijn.

Van deze vier stellingen is de tweede stelling het minst positief beoordeeld: iets meer dan de helft van de respondenten is het eens met de stelling 'ik vond het gemakkelijk om bij het WIJ team naar binnen te lopen'. Dit percentage ligt beduidend lager dan vorig jaar, toen 69% van de respondenten het hiermee eens was. Mogelijk speelt corona hierbij een rol.

Respondenten die aangaven niet te zijn geholpen, vroegen we waardoor dat kwam. De optie 'anders, namelijk' werd het meest gekozen (38%). Dit antwoord is door 56 respondenten (38%) gekozen. Het merendeel van deze groep geeft aan dat het contact professioneel vaar aard was of dat er geen hulpvraag was. Enkele andere, losse, reacties zijn "ze lieten niets meer horen", "zij konden mij geen passende tips geven", "ondeskundig" en "van het kastje naar de muur gestuurd". Op nummer twee staat de antwooroptie 'de aangeboden ondersteuning sluit onvoldoende aan bij mijn hulpvraag' (35%).

Figuur 3 In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen? (N = 548 – 659)\*

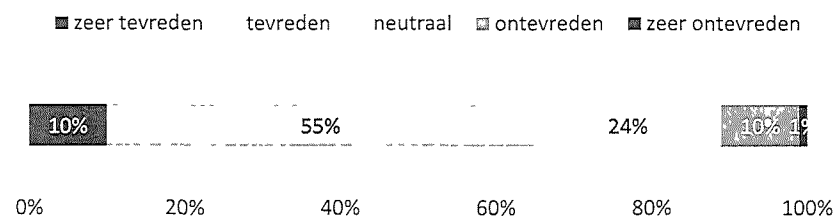


\* Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die contact hebben gehad met het WIJ-team / WIJ-Groningen

## 2.4 Tevredenheid met dagelijks leven en invloed van corona

Dit jaar zijn er enkele vragen extra gesteld over het welzijn. Ten eerste vroegen we "Kunt u aangeven hoe tevreden u zich in het afgelopen jaar dagelijks heeft gevoeld?" (Figuur 4). In totaal geeft 65% van de respondenten aan zich (zeer) tevreden te hebben gevoeld. Daarnaast geeft 24% een neutraal oordeel en heeft 11% zich (zeer) ontevreden gevoeld.

Figuur 4. Kunt u aangeven hoe tevreden u zich in het afgelopen jaar dagelijks heeft gevoeld? (N = 5.998)



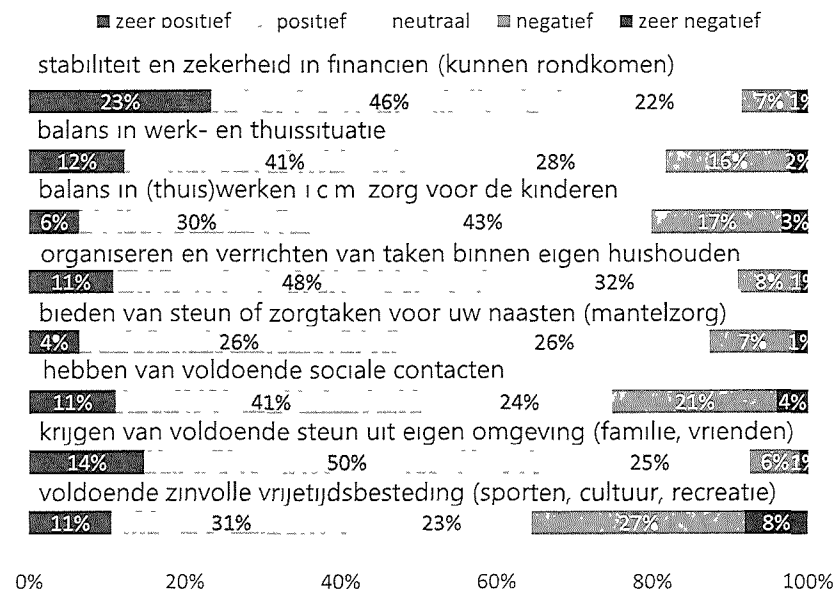
Vervolgens is gevraagd in hoeverre een aantal aspecten invloed hebben gehad op de dagelijkse tevredenheid (Figuur 5). Hier zien we twee aspecten eruit springen die een positieve invloed hebben gehad op de tevredenheid:

1. Stabiliteit en zekerheid in financiën: 69% (zeer) tevreden
2. Krijgen van voldoende steun uit de sociale omgeving, indien nodig: 67% (zeer) tevreden

Daartegenover zien we ook twee aspecten die opvallen in negatieve zin:

1. Voldoende zinvolle vrijetijdsbesteding: 35% (zeer) ontevreden
2. Hebben van voldoende sociale contacten: 25% (zeer) ontevreden

Figuur 5. In hoeverre hebben de onderstaande aspecten invloed gehad op uw tevredenheid in het dagelijks leven? (N = 1.983 – 5.670)



De aspecten die een negatieve invloed hebben op de tevredenheid, worden in sterke mate door de coronasituatie en de maatregelen daartegen gedreven (Figuur 6). Zo geeft 58% van de respondenten aan dat corona een (zeer) negatieve invloed heeft op de zinvolle vrijetijdsbesteding. Daarnaast geeft 48% aan dat corona een negatieve invloed heeft op het hebben van voldoende sociale contacten. Hetzelfde principe zien we ook de andere kant op voor de aspecten die een positieve invloed hebben gehad: we zien dat 35% van de respondenten aangeeft dat corona een (zeer) positieve invloed heeft gehad op de financiële situatie. Verder geeft 41% aan dat corona een (zeer) positieve invloed heeft gehad op het krijgen van voldoende steun uit de eigen omgeving.



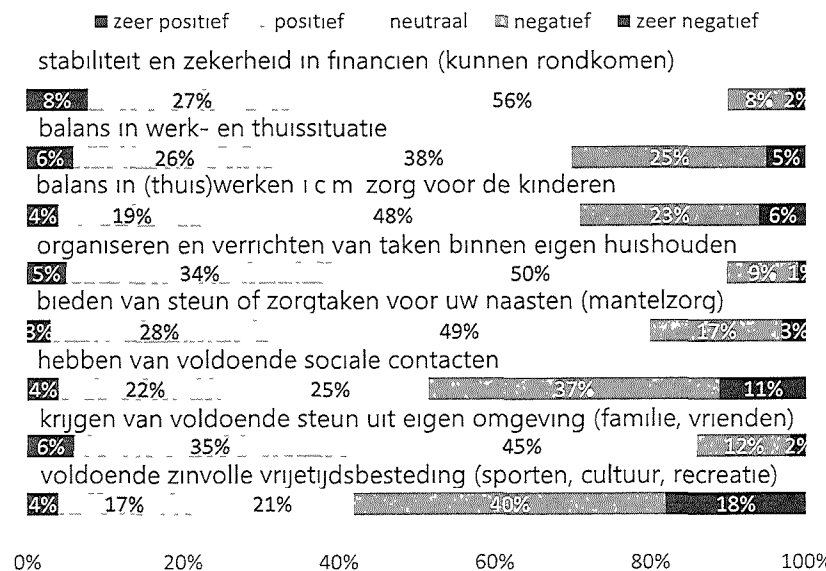
Wanneer we echter inzoomen op de groep respondenten die heeft aangegeven zich (zeer) ontevreden te hebben gevoeld het afgelopen jaar, dan zien we dat zij op alle aspecten meer negatieve invloed van corona ervaren (Tabel 3). Het verschil is het grootst bij 'balans in werk- en thuissituatie' (verschil = 41%) en 'voldoende sociale contacten' (ook 41%).

Tabel 3 Percentage panelleden dat aangeeft een (zeer) negatieve invloed van corona te ervaren, uitgesplitst naar tevreden danwel ontevreden over het afgelopen jaar

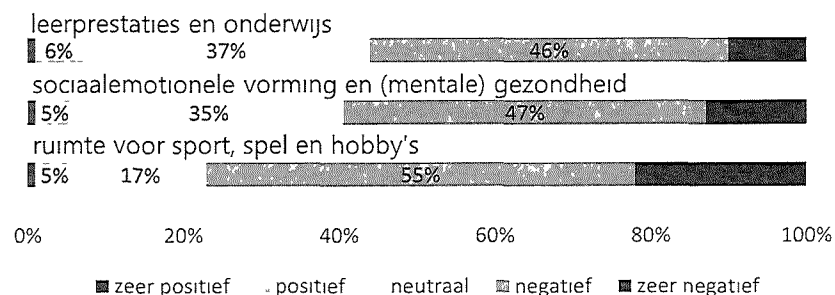
	(zeer) ontevreden	(zeer) tevreden
Stabiliteit en zekerheid financien	31	5
Balans in werk- en thuissituatie	60	19
Balans in (thuis)werken i c m met zorg voor de kinderen	54	23
Organiseren en verrichten van taken binen eigen huishouden	35	4
Mantelzorg / steun aan omgeving	43	13
Voldoende sociale contacten	79	38
Voldoende steun uit omgeving	41	6
Voldoende zinvolle vrijetijdsbesteding	86	48

Vervolgens is aan ouders gevraagd in hoeverre de coronasituatie van invloed is op een aantal aspecten van de ontwikkeling van hun (thuiswonende) kinderen (Figuur 7). Het valt meteen op dat ouders vinden dat corona een (zeer) negatieve invloed heeft op alle drie de aspecten. Ruim de helft van de ouders geeft aan dat corona een negatieve invloed heeft gehad op de leerprestaties/onderwijs en de sociaalemotionele vorming. Wat betreft ruimte voor sport, spel en hobby's vindt zelfs ruim driekwart dit

Figuur 6 In hoeverre heeft de coronasituatie en de hieruit voorkomende maatregelen invloed gehad op uw tevredenheid in het dagelijks leven (N = 1 784 – 5 003)



Figuur 7 Indien u (thuiswonende) kinderen heeft, in hoeverre heeft de coronasituatie invloed gehad op onderstaande aspecten? (N = 1 117)



## 2.5 Hulp en ondersteuning

Aan de respondenten is gevraagd of zij in de afgelopen 12 maanden hulp of steun hebben gekregen (Tabel 4) In totaal geeft 19% van de respondenten aan incidenteel hulp of steun te krijgen. Daarnaast geeft 5% aan intensief hulp of steun te ontvangen. Tot slot heeft 76% geen hulp of steun ontvangen.

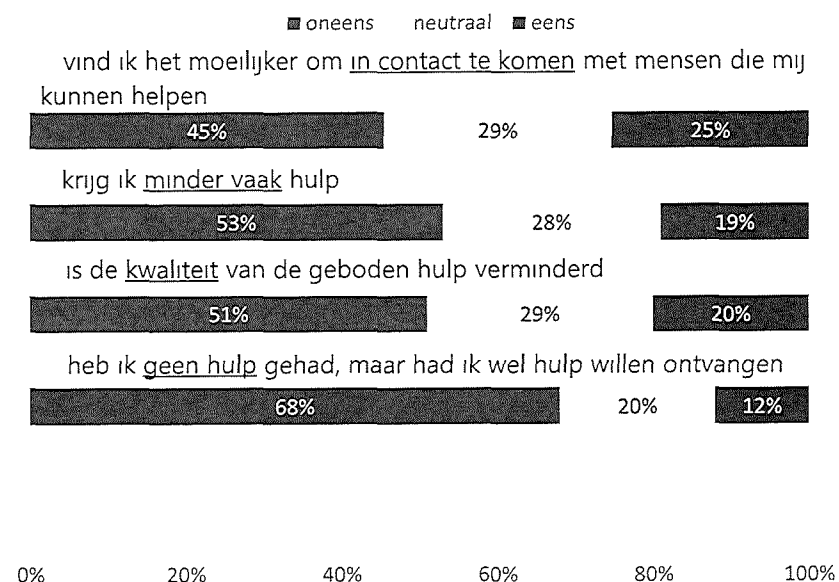
Vervolgens is gevraagd bij welke taken en van wie men hulp of steun ontvangt. De meeste respondenten die hulp ontvangen, krijgen dat voor het doen van huishoudelijke taken zoals schoonmaken, boodschappen en koken (66%). In ruim de helft van de gevallen gaat het om hulp van een betaalde kracht / professional (52%). Ook ontvangt men voor huishoudelijke taken vaak hulp uit de directe omgeving (40%). In het algemeen zien we dat voor alle genoemde aspecten de hulp het vaakst uit de directe omgeving komt, met uitzondering van huishoudelijke taken en persoonlijke verzorging (dan gaat het meestal om een betaalde kracht / professional).

Tabel 4 Van wie heeft u hulp ontvangen? (%)

	Directe omgeving	Indirecte omgeving	Vrijwilliger(s)	Betaalde kracht	Iemand anders
Huishoudelijke taken (N = 756)	40	3	1	52	4
Administratie en/of regelen van hulp (N = 282)	50	4	3	38	6
Bezoeken van familie/arts/e d (N = 363)	83	4	2	8	2
Persoonlijke verzorging (N = 219)	28	2	0	57	3
Opvoeding van de kinderen (N = 192)	58	0	1	39	3

Vervolgens is een aantal stellingen voorgelegd over ondersteuning sinds de coronapandemie (zie Figuur 8). We zien dat een kwart van de respondenten het sinds corona moeilijker vindt om in contact te komen met mensen die hen kunnen ondersteunen. Ook geeft 20% aan dat de kwaliteit van de geboden hulp is verminderd sinds corona. Tot slot geeft 12% aan geen hulp te hebben gehad, maar wel hulp hadden willen ontvangen.

Figuur 8 Stellingen over hulp (N = 1.529 – 1.994) sinds corona



# Colofon

## WIJ Groningen 2021

Opdrachtgever  
Gemeente Groningen

Fotografie  
Facebook WIJ Oosterparkwijk

<https://www.facebook.com/WIJoosterparkwijk>

Uitgave  
OIS Groningen



onderzoek  
informatie  
statistiek  
 groningen

T (050) 367 56 30  
E [ois@ groningen.nl](mailto:ois@ groningen.nl)  
I [www.ois groningen.nl](http://www.ois groningen.nl)  
🐦 @basisvoorbeleid