

# De Groningse Kredietbank

Een Groningen Gehoord inwonerspanelonderzoek

**Harm Buitersplein 1**



# Inhoudsopgave

|                                          |           |
|------------------------------------------|-----------|
| <b>1 Inleiding</b>                       | <b>3</b>  |
| 1.1 Aanleiding van het onderzoek         | 3         |
| 1.2 Opzet van het onderzoek              | 3         |
| <b>2 Respons en achtergrondkenmerken</b> | <b>4</b>  |
| 2.1 Respons                              | 4         |
| 2.2 Achtergrondkenmerken                 | 4         |
| <b>3 Resultaten</b>                      | <b>6</b>  |
| 3.1 Geldzorgen en schulden               | 6         |
| 3.2 De Groningse Kredietbank (GKB)       | 7         |
| 3.3 Beeldvorming GKB                     | 12        |
| <b>Colofon</b>                           | <b>15</b> |

# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding van het onderzoek

Hoe kijken de inwoners van de gemeente Groningen tegen de Groningse Kredietbank (GKB) aan? Kennen de inwoners van Groningen de GKB en weten ze wat de GKB aanbiedt? Welk beeld hebben ze van de GKB? Om onder andere op deze vragen antwoord te krijgen, heeft de GKB de afdeling Onderzoek, Informatie en Statistiek (OIS) Groningen gevraagd een onderzoek uit te voeren naar de bekendheid en imago van de GKB onder de leden van het inwonerspanel Groningen Gehoord.

## 1.2 Opzet van het onderzoek

Een online vragenlijst is voorgelegd aan het inwonerspanel Groningen Gehoord. Het inwonerspanel bestaat uit een grote groep inwoners van de gemeente Groningen die hun e-mailadres hebben gegeven om mee te werken aan internetonderzoeken van OIS Groningen. Momenteel telt het inwonerspanel circa 11.000 leden. De vragenlijst is op 31 oktober verstuurd en stond drie weken open voor respons. Na twee weken is een herinneringsmail gestuurd.

Naast een enquête onder de panelleden, is er ook een open link verspreid via verschillende social mediakanalen van de gemeente. De promotie van de open link is door de opdrachtgever verzorgd.

Met circa 11.000 leden, in alle leeftijdsgroepen vanuit de hele gemeente, geeft het inwonerspanel Groningen Gehoord een adequaat beeld van de mening van inwoners van de stad. Wel moet worden opgemerkt dat voor het inwonerspanel geen aselechte steekproef van alle bewoners is getrokken. Elke inwoner kan lid worden van het inwonerspanel. Het gevolg is dat sommige groepen inwoners zijn oververtegenwoordigd en andere 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 Respons en achtergrondkenmerken

### 2.1 Respons

In totaal is de enquête naar 11.008 panelleden verstuurd. Daarvan hebben 4.497 panelleden de enquête (on)volledig ingevuld (41%). Daarnaast hebben 360 respondenten de enquête via de open link ingevuld. Van deze respondenten hebben 94 respondenten niet meer dan één vraag beantwoord en zijn deze 94 niet meegenomen in verdere analyses. De uiteindelijke respons komt daardoor neer op 4.763 respondenten.

### 2.2 Achtergrondkenmerken

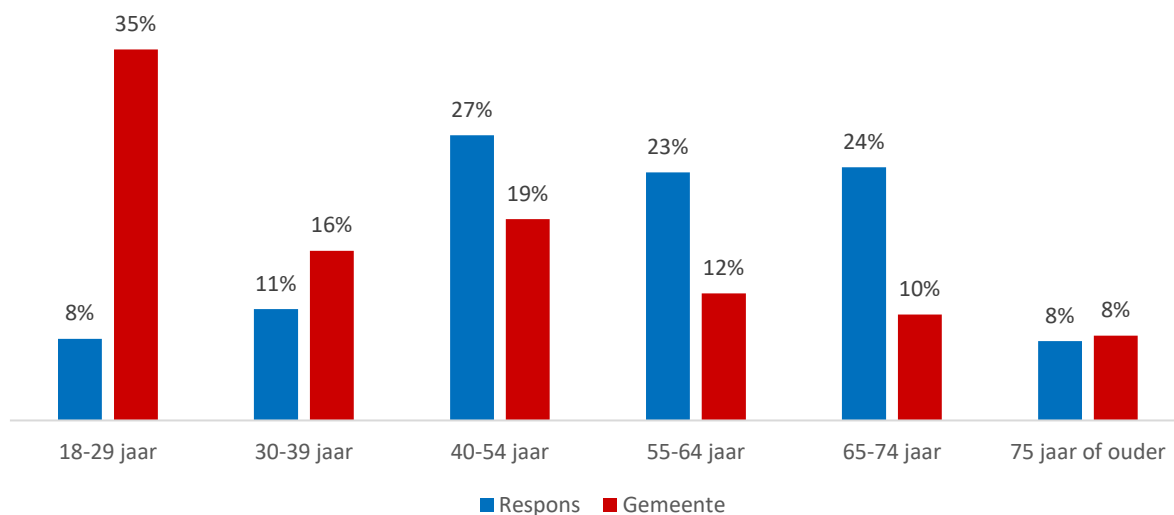
In dit onderzoek zijn naar twee achtergrondkenmerken gevraagd, namelijk leeftijd en opleidingsniveau.

#### 2.2.1 Leeftijd

Van de respondenten heeft 41% (1.946 respondenten) hun geboortjaar opgegeven. Het geboortjaar is vervolgens omgevormd naar leeftijdscategorieën.

Figuur 1 toont de verdeling van respondenten naar leeftijd. Deze figuur geeft ook de verdeling van alle inwoners van 18 jaar en ouder in de gemeente Groningen (de populatie) naar de leeftijdsgroepen weer. Er is een ondervertegenwoordiging van jongeren, terwijl de oudere leeftijdsgroepen oververtegenwoordigd zijn in de respons.

*Figuur 1: Leeftijdsverdeling (n=1.945)*

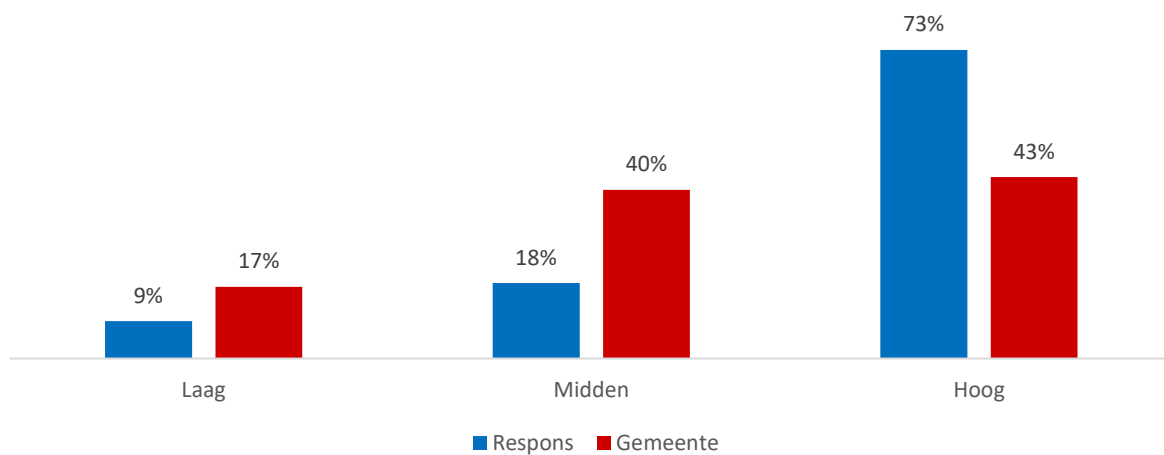


#### 2.2.2 Opleidingsniveau

Figuur 2 toont de verdeling van respondenten naar laatst afgeronde opleiding. De figuur geeft ook de verdeling van opleidingen binnen de gemeente Groningen (de populatie) weer. Uit deze figuur blijkt een ondervertegenwoordiging in de respons van inwoners met een laag

(basisonderwijs/vmbo/mbo1/havo of vwo-onderbouw) en midden (havo of vwo bovenbouw/mbo 2-4) opleidingsniveau. Inwoners met een hoog opleidingsniveau (hbo/wo) zijn juist oververtegenwoordigd in de respondentengroep.

*Figuur 2: Opleidingsniveau (n=4.056)*



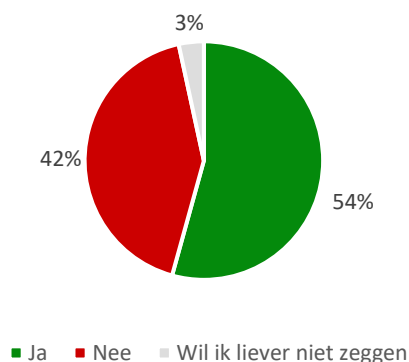
## 3 Resultaten

Om respondenten zo onbevooroordeeld mogelijk de vragen over de GKB te laten beantwoorden, is ervoor gekozen om eerst enkele algemene vragen over geldzorgen en schulden te stellen. In het tweede gedeelte van de vragenlijst wordt dieper ingegaan op de GKB.

### 3.1 Geldzorgen en schulden

Aan de respondenten is als eerste vraag voorgelegd of ze iemand kennen die geldzorgen heeft. Meer dan de helft van de respondenten geeft aan inderdaad iemand te kennen die geldzorgen heeft.

*Figuur 3: 'Kent u iemand die geldzorgen heeft?' (n=4.763)*



Vervolgens is de volgende vraag voorgelegd: 'Stel dat iemand u vertelt dat hij of zij schulden heeft en niet weet wat te doen. De persoon vraagt u om hulp. Hoe zou u reageren?'. Dit was een open vraag waar in eigen woorden antwoord op kon worden gegeven. In totaal hebben 3.683 respondenten hier een antwoord op gegeven. De antwoorden zijn verdeeld in de volgende mogelijkheden: 1) zelf hulp bieden, 2) doorverwijzen voor hulp en 3) zowel (eerst) zelf hulp bieden en (eventueel) doorverwijzen. Van de respondenten geeft 43% aan de persoon door te verwijzen naar een instantie en 34% geeft aan zelf hulp aan te bieden. Daarnaast geeft 7% aan beide voor te stellen, oftewel (eerst) zelf te helpen en (eventueel) door te verwijzen naar een instantie. De overige respondenten geven antwoorden die niet in een categorie zijn in te delen.

*"In eerste instantie (zou ik) de financiële situatie van die persoon in kaart brengen en onderzoeken waardoor het probleem wordt veroorzaakt en of hij/zij zelf iets kan veranderen in het uitgavenpatroon."*

*"Het is heel begrijpelijk dat iemand in deze tijd moeite heeft om rond te komen. Ik zou meedenken, eventueel met diegene meegaan naar de GKB en een luisterend oor bieden. De beste weg zal vermoedelijk zijn om advies en hulp te vragen van een schuldhulpverlener en budgetcoach."*

Om erachter te komen aan welke organisatie de respondenten als eerste denken bij schulden, is de volgende open vraag gesteld: 'In Nederland kan iemand bij verschillende organisaties terecht als hij of zij schulden heeft. Aan welke organisatie denkt u als eerste?' Let wel, om de respondenten niet te

beïnvloeden is in de uitnodiging van de enquête, de inleiding van dit onderzoek en de voorgaande vragen de Groningse Kredietbank en GKB *niet* genoemd. De respondenten hebben in de antwoorden met name de volgende organisaties opgegeven:

- De gemeente/ sociale dienst (41%)
- WIJ/ WIJ teams/ (sociale) wijkteams (21%)
- De (Groningse) Kredietbank/ volkskredietbank/ schuldhulpverlening (18%)
- De voedselbank (5%)
- Humanitas (4%)
- Nibud (3%)

*"Ik zou (iemand die schulden heeft) in contact brengen met het WIJ-team in hun wijk, wellicht de GKB-contactpersoon, voor een vrijblijvend adviesgesprek met een budgetcoach om de situatie eens goed te bekijken en te zien wat de opties zijn."*

Het is aannemelijk dat respondenten de GKB als onderdeel van de gemeente en/of sociale dienst zien en daardoor niet de GKB bij naam noemen, maar in hun antwoord de gemeente en/of sociale dienst noemen.

Bijna 90% van de respondenten vindt dat de gemeente inwoners moet helpen die schulden hebben, zie figuur 4. Enkel 8% vindt *niet* dat de gemeente deze personen moet helpen.

*Figuur 4: 'Ik vind dat de gemeente inwoners die schulden hebben moet helpen.' (n=4.336)*



*"De vraag of de gemeente moet helpen vind ik moeilijk, soms wel( "buiten je schuld") soms niet( gokschulden bijvoorbeeld). De gemeente moet wel helpen, maar per individu. De hulp wordt wel met gemeenschapsgeld betaald, daar moet je wel zorgvuldig mee omgaan"*

### 3.2 De Groningse Kredietbank (GKB)

In dit gedeelte van de vragenlijst is dieper op de GKB ingegaan. Als eerste is de vraag gesteld of de respondenten de Groningse Kredietbank (GKB) kennen, zie figuur 5. Meer dan drie kwart van de respondenten is bekend met de GKB, alhoewel ongeveer de helft aangeeft er wel bekend mee te zijn, maar er weinig over weet. Voor de 998 (23%) respondenten die aangaven de GKB *niet* te kennen, hield de enquête na deze vraag op.

Figuur 5: 'Kent u de Groningse Kredietbank (GKB)?' (n=4.312)



Aan de respondenten die de GKB kennen, is vervolgens de vraag gesteld waar ze aan denken bij de naam GKB. Dit was een open vraag waar respondenten een eigen antwoord op konden geven. De open antwoorden zijn vervolgens gecategoriseerd (zie Tabel 1). Meerdere categorieën waren mogelijk per antwoord. In totaal zijn er 3.803 mogelijke antwoorden gegeven. Respondenten denken bij de naam GKB met name aan 'hulp bij schulden' en/of 'leningen' en/of 'hulp met financiën'.

| Algemene categorie       | Voorbeelden                                                                         | % respondenten |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Hulp                     | Hulp (o.a. preventie, hulp bij moeilijkheden, bewindvoering, budgetbeheer)          | 5%             |
|                          | Hulp met financiën (o.a. financiële nood, inzichtelijk maken financiën, geldzorgen) | 11%            |
|                          | Hulp bij schulden                                                                   | 45%            |
| Leningen                 | Leningen                                                                            | 20%            |
|                          | Leningen met hoge rentes                                                            | 1%             |
|                          | Leningen met lage rentes                                                            | 4%             |
| Organisatie en personeel | Positief en neutraal (o.a. deskundig, laagdrempelig, professioneel)                 | 2%             |
|                          | Negatief (o.a. wachtlijst, schandaal jaren '90, bureaucratie)                       | 2%             |

*"Dat is een overheidsdienst of-bank die de schulden overneemt en vervolgens betalingsregelingen treft. Men heeft dan met één partij te maken in plaats van meerdere partijen."*

*"Zij helpen mensen met schulden om die te helpen afbetalen. Dus meerdere schulden overnemen en tussen de schuldeisers en de persoon te gaan staan, ook helpen zij met regelingen om mensen noodzakelijke dingen te kunnen kopen, zoals witgoed of dingen voor jonge kinderen."*

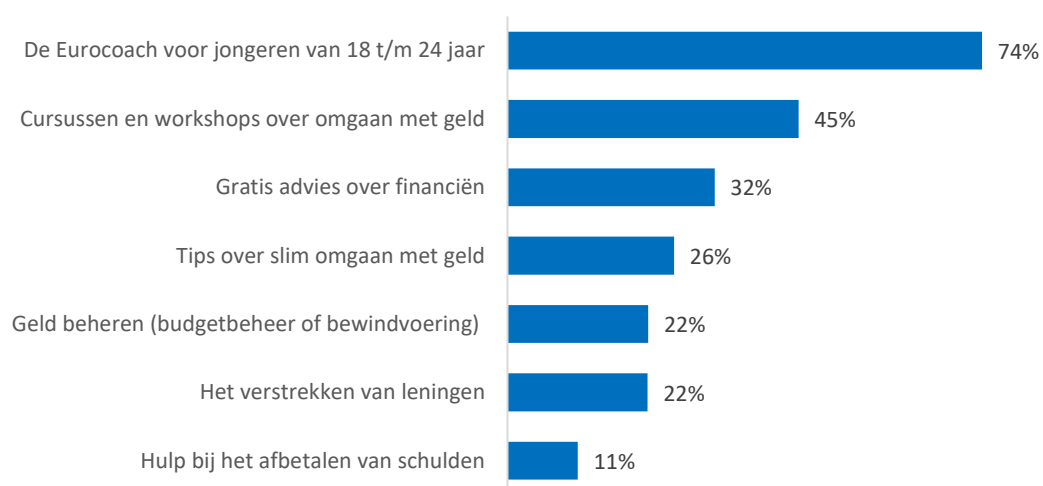
*"Ik vrees (dat ik ook denk) ook aan een schandaal van jaren geleden. Daarnaast aan krediet verstrekken en helpen voor mensen die dat nodig hebben."*

### Activiteiten GKB

Na een korte uitleg over de GKB en haar activiteiten, is aan de respondenten de vraag gesteld of er activiteiten tussen zitten waarvan ze *niet* wisten dat de GKB deze aanbiedt. Zie figuur 6 voor de resultaten.

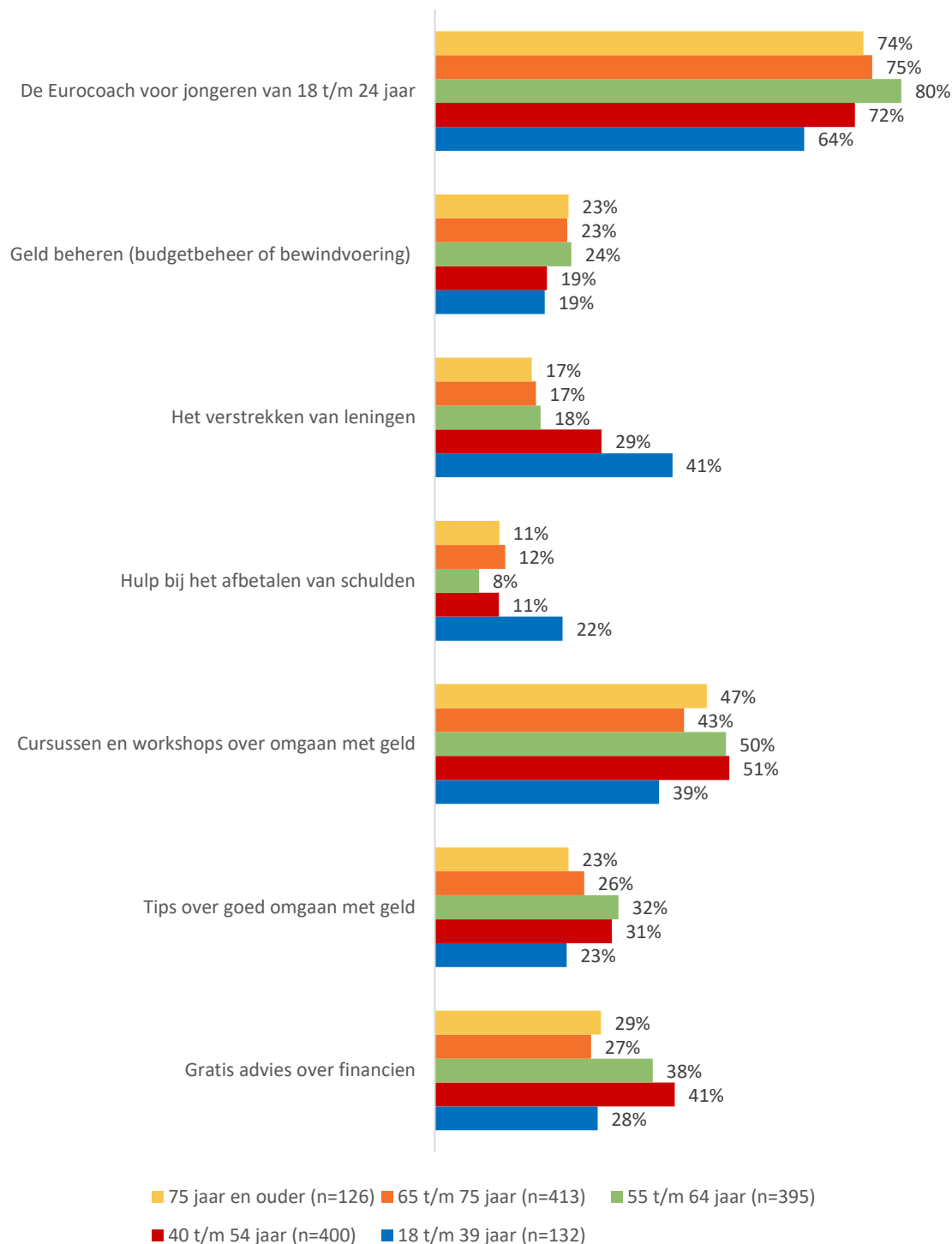
Met name de Eurocoach voor jongeren tussen 18 tot en met 24 jaar is onbekend voor bijna drie kwart van de respondenten. Ook dat de GKB gratis advies over financiën geeft en cursussen en workshops aanbiedt over omgaan met geld, is onbekend voor bijna een derde tot de helft van de respondenten. Het minst onbekend, oftewel de meest bekende activiteit van de GKB, is hulp bieden bij het afbetalen van schulden.

*Figuur 6: 'Zijn er activiteiten waarvan u NIET wist dat de GKB deze aanbiedt?' (n=3.251)*



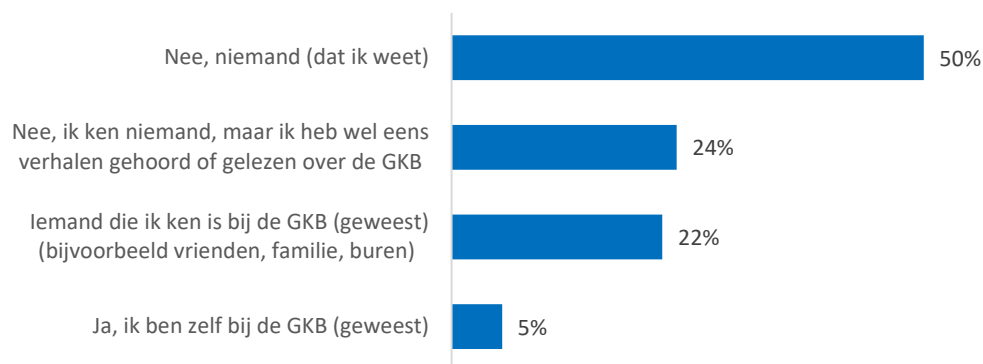
Uitgesplitst naar leeftijd zien we dat de respondenten in de leeftijdscategorieën 40 tot en met 54 en 55 jaar tot en met 64 jaar relatief het minst afweten (te zien aan de hogere percentages) van de verschillende activiteiten dat de GKB aanbiedt. Met name activiteiten als 'gratis advies over financiën', 'Tips over omgaan met geld' en 'cursussen en workshops over omgaan met geld' zijn relatief onbekend bij deze groepen ten opzichte van de overige leeftijdscategorieën. Verder valt op dat het merendeel van de respondenten in alle leeftijdscategorieën ervan op de hoogte zijn dat de GKB geld kan beheren, hulp biedt bij het afbetalen van schulden en leningen verstrekt. Als uitzondering hierop zien we de leeftijdscategorie 18 tot en met 34 jaar waarvan 41% *niet* wist dat de GKB ook leningen verstrekt. Tot slot valt op dat de Eurocoach het minst bekend is onder de respondenten; *ook* onder jongeren van 18 tot en met 39 jaar.

Figuur 7: 'Zijn er activiteiten waarvan u NIET wist dat de GKB deze aanbiedt?', naar leeftijdscategorie



Aan de respondenten is vervolgens gevraagd in hoeverre ze ervaring met de GKB hebben, zie figuur 8 voor de antwoorden. In totaal 150 respondenten (5%) geven aan zelf bij de GKB te zijn (geweest). Bijna een kwart kent iemand anders die bij de GKB is (geweest) en bijna een kwart heeft enkel verhalen gehoord over de GKB. Het merendeel van de respondenten kent niemand, of denkt niemand te kennen die bij de GKB is geweest.

*Figuur 8: 'Heeft u ervaring met de GKB en/of kent u mensen die ervaring met de GKB hebben?' (n=3.170)*



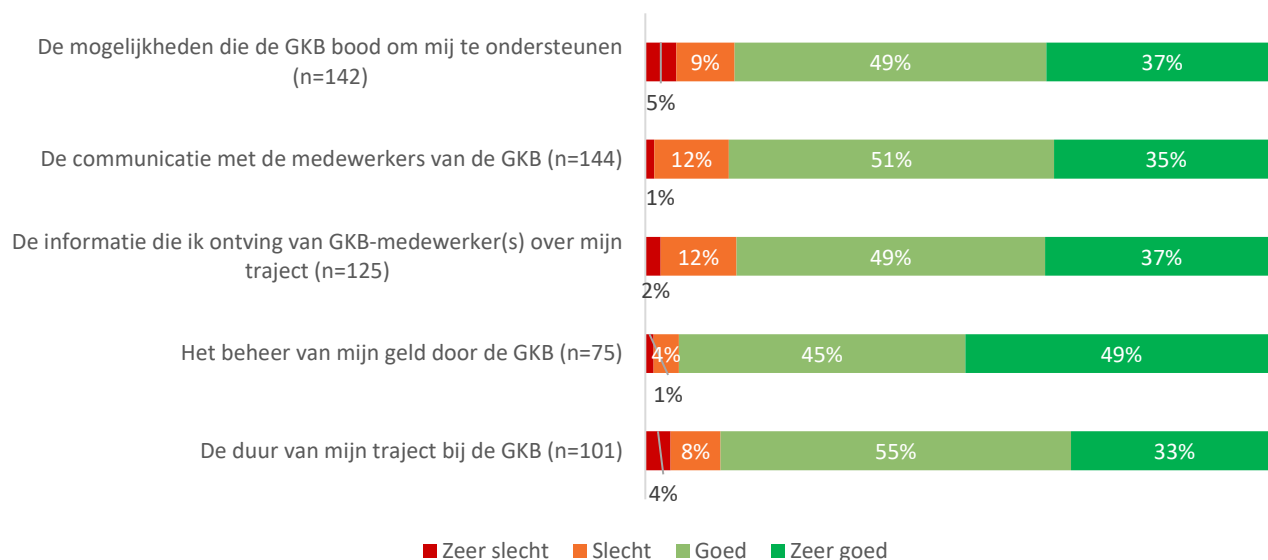
Noot: door afronding wijkt het totaal af van 100%

Aan de 170 respondenten die zelf door de GKB worden of zijn ondersteund, is gevraagd hoe ze de ondersteuning hebben ervaren op de volgende onderdelen:

1. De mogelijkheden die de GKB bood om te ondersteunen
2. De communicatie met de medewerkers van de GKB
3. De informatie die werd ontvangen van GKB-medewerker(s) over het traject
4. Het beheer van geld door de GKB
5. De duur van het traject bij de GKB

Zie figuur 9 voor de resultaten. De ondersteuning van de GKB wordt op alle onderdelen als (zeer) positief ervaren door minimaal 86% van de respondenten.

*Figuur 9: 'Hoe heeft u de ondersteuning van de GKB ervaren?'*



Noot: door afronding kan het totaal afwijken van 100%

Voor veel respondenten is het een tijd geleden dat ze bij de GKB zijn geweest. De meningen over de hulpverlening zijn verdeeld, zo blijkt uit de toelichting: sommige respondenten zijn zeer tevreden over de diensten, anderen zijn minder tevreden over de communicatie.

*"Het is alweer lange tijd terug, 8 jaar geleden dus de situatie is hopelijk beter. Ik heb hele aardige kundige medewerkers meegemaakt en ook heel onaardige. Als je in het begin zo in paniek bent als ik was is het enige wat helpt medewerking. En respectvolle benadering, in woord en op schrift. Daar heb ik indertijd ook voor gepleit, dat de toonzetting anders moet want dat maakt al het verschil! Je probeert namelijk met je laatste krachten je nare situatie om te zetten naar een lichtpuntje. Dat zou moeten worden aangemoedigd, dat eerste begin is zo belangrijk!"*

Aan de respondenten die niet zelf bij de GKB zijn (geweest), maar wel personen kennen die er zijn (geweest) of verhalen hebben gehoord of gelezen over de GKB, is de volgende vraag gesteld: 'U heeft aangegeven dat u personen kent die bij de GKB is geweest of dat u verhalen heeft gelezen of gehoord over de GKB. Kunt u in eigen woorden beschrijven wat u heeft gehoord over de GKB?'.

De antwoorden zijn ook hier wisselend: het is fijn dat er een organisatie bestaat die kan helpen, maar daarentegen worden de lange wachttijden, moeilijkheden om geld voor kleine maar noodzakelijke uitgaven te krijgen en de soms lastige bereikbaarheid ook genoemd.

*"(Ik heb) wisselende verhalen (gehoord), soms tevreden of soms ontevreden. Soms hebben mensen een goed contact met de medewerker en komen er graag en voelen zich goed geholpen. Soms klagen mensen over wachttijden of bereikbaarheid is in hun ogen slecht."*

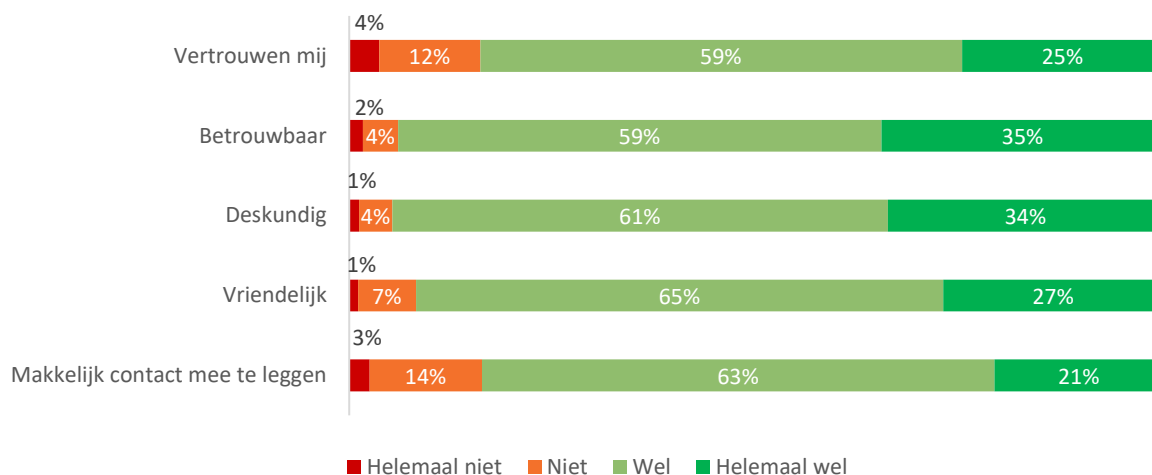
*"Vanuit mijn werk hebben cliënten met de GKB te maken. 1 meneer nu recent. Hij vindt het lastig dat de GKB beperkt bereikbaar is. Tevens een moeilijk leesbaar financieel jaaroverzicht, zelfs voor mij als ambulant begeleider. De GKB is wel goed bereikbaar voor de ambulant begeleider via een ander nummer."*

*"Mensen krijgen leefgeld wat vaak een laag bedrag is. Wanneer het traject is afgerond, zijn mensen schuldenvrij. Zij zijn na afloop vaak zeer tevreden met het resultaat heb ik gelezen. En ook dat de terugval laag is. Hoog rendement. Ze zouden veel meer mensen moeten helpen."*

### 3.3 Beeldvorming GKB

Hoe kijken de respondenten tegen de GKB aan? Aan de respondenten zijn een aantal positieve en negatieve omschrijvingen gegeven, waarbij ze op een schaal van helemaal niet tot helemaal wel konden aangeven in hoeverre ze de omschrijving bij de GKB vinden passen. Zie figuur 10a voor de meningen over 'positieve' omschrijvingen en figuur 10b voor de meningen over de 'negatieve' omschrijvingen. Van de respondenten is 83% tot 95% het er (helemaal) mee eens dat positieve omschrijvingen zoals 'betrouwbaar', 'deskundig' en 'vriendelijk' bij de GKB passen (zie figuur 9a).

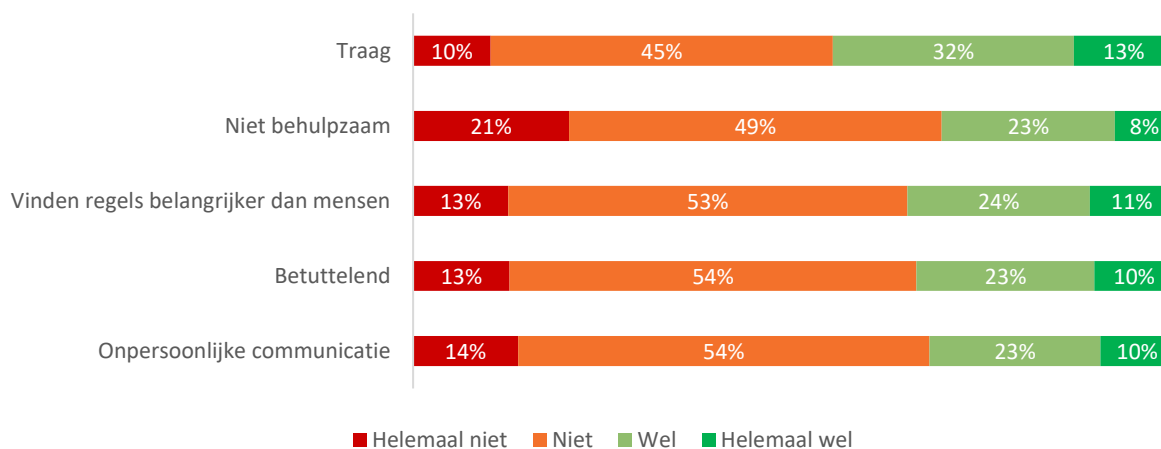
Figuur 10a: 'In hoeverre past naar uw mening de volgende 'positieve' omschrijvingen bij de GKB?'



Noot: n=3985 tot 4329; door afronding kan het totaal afwijken van 100%

Over de 'negatieve' omschrijvingen zijn de respondenten minder uitgesproken (zie figuur 9b). Hier zien we dat rond een derde van de respondenten de negatieve omschrijvingen als 'traag', 'vinden regels belangrijker dan mensen' en 'betuttelend' (helemaal) bij de GKB vinden passen. Daarentegen vindt rond twee derde van de respondenten ook dat deze omschrijvingen *niet* bij de GKB passen.

Figuur 10b: 'In hoeverre past naar uw mening de volgende 'negatieve' omschrijvingen bij de GKB?'



Noot: n=4206 tot 4312; door afronding kan het totaal afwijken van 100%

Uitgesplitst naar opleidingsniveau zien we weinig verschil in de beeldvorming van de GKB, met als kleine uitzondering dat respondenten met een lager opleidingsniveau de GKB vaker als 'niet behulpzaam' en 'vinden regels belangrijker dan mensen' zien ten opzichte van de respondenten met een hoog opleidingsniveau.

Tot slot is er aan de respondenten gevraagd of er nog zaken zijn die ze zouden willen meegeven aan de GKB. In totaal hebben 544 respondenten een opmerking of suggestie gegeven. Er is met name genoemd dat de GKB meer zou kunnen doen aan bekendheid/promotie/vindbaarheid. Dit werd door 16% van de respondenten genoemd.

*"Het mag wel wat bekender worden wat de GKB allemaal kan doen. Ik zou er zomaar niet aan gedacht hebben als iemand mij om hulp zou vragen. Het is een goed idee om iemand daar dan heen te sturen."*

*"Er hangt een negatieve sfeer om de GKB of het idee dat zij alles van je overnemen. Er zou beter voorgelicht kunnen worden wat je daadwerkelijk van hen kan verwachten. Wanneer het traject gestart gaat worden (duur totale traject) wat je zelf moet doen om in een traject te komen."*

Ook een naamsverandering is genoemd door 2% van de respondenten:

*"Ik zou overwegen om de naam aan te passen of aan te vullen zodat het duidelijker is welke dienstverlening zij bieden."*

*"Toen ik het las, realiseerde ik me dat ik ooit gelezen had dat de GKB meer doet dan geld lenen, maar ik vind de naam kredietbank niet de lading dekken van wat de GKB doet."*

Overige opmerkingen zijn onder andere laagdrempeligheid waarborgen en meer doen aan de preventie van schulden.

*"De drempel om contact op te nemen ligt wat hoog, omdat veel mensen in eerste instantie denken aan schulden, bewind voering, leningen aflossen. Dat schrikt af, terwijl er juist zoveel positieve initiatieven zijn. Het zou denk ik goed zijn voor de reputatie en drempelverlagend werken als er meer aandacht/promotie komt voor de (gratis en vrijblijvende) dingen die GKB kan bieden."*

*"Probeer meer aan de voorkant inwoners te informeren. Laat horen en zien dat je er bent voor gratis advies! Ook al heb je nog geen problemen. Laat de gemeente ook mensen aanstellen om aan PR te doen en preventieve hulp."*



## Colofon

### De Groningse Kredietbank

### Een Groningen Gehoord inwonerspanelonderzoek

#### Auteurs

Thaira Openneer

Frans Oldersma

#### Maand van uitgave

Maart 2024

#### Opdrachtgever

Gemeente Groningen

#### Fotografie

Beeldbank gemeente Groningen

#### Uitgave

Onderzoek, Informatie en Statistiek Groningen

#### Online publicaties OIS Groningen

<https://publicaties.oisgroningen.nl/>

#### Contactgegevens

T: (050) 367 56 30

E: [info@oisgroningen.nl](mailto:info@oisgroningen.nl)

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