



# Hendal

> Hendal d.o.o.  
> t: +385 1 4878 180  
> e: info@hendal.hr

> J. Žerjavića 13  
> 10000 Zagreb-HR  
> w: www.hendal.hr



**„Provedba strukturirane ankete o krajnjim primateljima pomoći hrane i/ili osnovne materijalne pomoći u okviru Operativnog programa za hranu i/ili osnovnu materijalnu pomoć za razdoblje 2014.-2020. financiranog iz Fonda europske pomoći za najpotrebitije“**

***Završno izvješće***

**20. prosinca 2017.**

integrity teamwork  
passion innovation



Europska unija



FOND  
EUROPSKE POMOĆI  
ZA NAJPOTREBITIJE

*„Izrada ovog strukturiranog istraživanja financira se u okviru Fonda europske pomoći za najpotrebitije – FEAD, Operativnog programa za hranu i/ili osnovnu materijalnu pomoć za razdoblje 2014.-2020.“*

“Sadržaj publikacije isključiva je odgovornost Herala”

---

# Sadržaj

---

1. Uvod .....	6
3. Provedene aktivnosti.....	7
4. Faza 1 priprema istraživanja .....	8
4.1. Metodologija.....	8
4.2. Uzorak.....	8
4.2.1. Krajnji korisnici .....	8
4.2.2. Odabir ispitanika.....	8
4.2.3. Partnerske organizacije.....	9
4.3. Odabir lokacija.....	9
4.4. Kontaktiranje partnera radi osiguravanja suradnje u istraživanju .....	15
4.5. Upitnik .....	15
4.5.1. Upitnik za partnerske organizacije tip 2.....	15
5. Faza 2: Provođenje istraživanja .....	17
5.1. Održavanje instruktaze anketarima .....	17
5.1.1. Poštovanje i izbjegavanje stigmatizacije krajnjih primatelja pomoći .....	17
5.2. Provođenje anketa .....	18
5.3. Kontrola kvalitete .....	18
6. Faza 3: Izvještavanje.....	19
6.1. Kategorizacija otvorenih odgovora.....	19
6.2. Obrada podataka .....	19
6.3. Ostvarenje uzorka.....	19
7. Osvrt na iskustva prilikom dogovaranja suradnje i provođenja anketa .....	22
8. Sadržajna analiza ankete .....	23
8.1. Rezultati i zaključak istraživanja na razini partnerskih organizacija .....	23

8.2.	Profil i karakteristike krajnjih korisnika: .....	23
8.3.	Procjena intervencija: .....	24
8.4.	Zaključak: .....	25
9.	Financijsko izvješće .....	26

---

## 1. UVOD

Fond europske pomoći za najpotrebitije za razdoblje 2014. - 2020. (u daljnjem tekstu: FEAD) ima za cilj promicanje socijalne kohezije i socijalne uključenosti pridonoseći smanjenju siromaštva, posebice teških oblika siromaštva poput dječjeg siromaštva, beskućništva i nedostatka hrane. Putem FEAD-a se pruža nefinancijska pomoć najpotrebitijim osobama, poput hrane i osnovne materijalne pomoći (kao što su odjeća, higijenski proizvodi, školski pribor i slično). FEAD predstavlja dodanu vrijednost postojećim nacionalnim programima vezanim uz probleme siromaštva i materijalne deprivacije obzirom da je pomoć dostupna većem broju korisnika, ne samo nezaposlenima i korisnicima socijalne skrbi, već i onima koji ne mogu ostvariti prava iz sustava socijalne skrbi zbog dohodovnog cenzusa.

Europska komisija odobrila je Operativni program za hranu i/ili osnovnu materijalnu pomoć za razdoblje 2014. - 2020. (u daljnjem tekstu: OP FEAD) Provedbenom odlukom od 18. prosinca 2014. godine. Sukladno odobrenom OP FEAD-u, Republici Hrvatskoj je dodijeljeno 36,6 milijuna eura iz FEAD-a koja će se koristiti u razdoblju od 2014. - 2023. godine.

Sukladno OP FEAD-u te zakonodavnom okviru uspostavljenom za provedbu Europskog socijalnog fonda, uz službenu uspostavu Sustava upravljanja, provedbe i kontrole definirane su i uloge i obveze svih tijela u Sustavu: Ministarstva rada i mirovinskoga sustava kao Upravljačkog tijela, Ministarstva za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku kao Posredničkog tijela, Ministarstva financija kao Tijela za ovjeravanje i plaćanje i Agencije za reviziju sustava provedbe programa Europske unije kao Tijela za reviziju.

Opći cilj provedbe strukturirane ankete krajnjih primatelja pomoći financirane iz FEAD-a tijekom 2017. godine je izvještavanje Europske komisije u prvom tromjesečju 2018. godine, odnosno sukladno roku zadanom Uredbom (EU) br. 223/2014. Provedbom strukturirane ankete ocijeniti će se provedba FEAD-a u RH u cilju stjecanja naučenih lekcija o pružanju pomoći, omogućiti će se uvid u društveno-ekonomsku pozadinu krajnjih primatelja pomoći, njihovu trenutnu i prijašnju situaciju te njihov pogled na pomoć koju su primili kroz projekte financirane iz FEAD-a.

---

### 3. PROVEDENE AKTIVNOSTI

Pri provođenju strukturirane ankete provedene su sljedeće aktivnosti:

Faza 1: Planiranje provedbe istraživanja

1. Izrada uzorka za istraživanje i način uzorkovanja
2. Odabir lokacija provođenja ankete za partnerske organizacije s većim brojem mjesta podjele pomoći
3. Kontaktiranje partnera radi osiguravanja suradnje u istraživanju
4. Određivanje unaprijed ispunjenih odgovora za partnerske organizacije tip 2 u upitniku.

Faza 2: Provođenje istraživanja

1. Održavanje instruktaze anketarima
2. Provođenje anketa
3. Kontrola provođenja anketa kroz posjete supervizora i kontakte s djelatnicima partnerskih organizacija
4. Kontrola kvalitete
5. Provođenje zamjenskih anketa

Faza 3: Obrada podataka

1. Obrada podataka
2. Kategorizacija otvorenih odgovora

Svaka od navedenih aktivnosti detaljno je opisana u daljnjem tekstu.

---

## 4. FAZA 1 PRIPREMA ISTRAŽIVANJA

---

### 4.1. Metodologija

Prema zahtjevu Provedbene Uredbe EU 2016/594 i Vodiča za strukturiranu anketu za krajnje primatelje pomoći istraživanje je bilo potrebno provesti na mjestima dijeljenja hrane i/ili osnovne materijalne pomoći osobnim intervjuom koristeći papirnati i/ili elektronski oblik upitnika. Pri tome nije bilo nužno da se pokriju sve lokacije podjele pomoći, već je u provođenju ankete bilo potrebno osigurati reprezentativnost uzorka.

---

### 4.2. Uzorak

#### 4.2.1. Krajnji korisnici

Uzorak je uključivao partnerske organizacije te krajnje primatelje pomoći. Prema zahtjevu Dokumentacije i Vodiča za strukturiranu anketu potrebna razina pouzdanosti je bila 95% uz interval pouzdanosti 3% te ostvarivanje reprezentativnosti uzorka prema dostavljenoj relevantnoj populaciji.

Dakle, u istraživanju se koristio kvotni uzorak prema karakteristikama relevantne populacije koji je sačinjavalo 1.090 ispitanika.

Unutar pojedine partnerske organizacije, ovisno o broju ispitanika, planirano je bilo provesti strukturiranu anketu na jednom ili više lokacija podjele pomoći i to prema sljedećim kriterijima:

- PO tip 1 – sudjeluje do najviše 20 ispitanika na jednom mjestu podjele;
- PO tip 2 – sudjeluje do najviše 6 ispitanika na jednom mjestu podjele (škola).

Strukturirana anketa provodila se na lokacijama podjele pomoći. Kako su neke partnerske organizacije dijelile pomoć samo na jednom mjestu u nekim slučajevima je proveden veći broj anketa na jednom mjestu podjele.

---

#### 4.2.2. Odabir ispitanika

U partnerskim organizacijama tip 1, ispitanici su se birali metodom slučajnog odabira i to tako da se kod mjesta s velikim brojem osoba koje dolaze po pomoć odabere svakog 15. korisnika, dok se kod mjesta s manjim brojem korisnika, odabrao ispitanik koji je prvi došao nakon protoka svakih



15 minuta od punog sata (npr. prvi koji je došao nakon 9:00 sati, prvi koji je došao nakon 9:15 itd.).

Krajnji korisnici u partnerskim organizacijama tip 2 su se regrutirali putem škola uz korištenje posebnog poziva za roditelje. Planirana metodologija predviđala je provođenje ankete sa svakim drugim prema popisu pristanka, no s obzirom na relativno mali odaziv, odabrani su ispitanici koji su odgovarali relevantnim karakteristikama.

---

#### 4.2.3. Partnerske organizacije

U provođenje strukturirane ankete su bile uključene sve partnerske organizacije nositelji projekata. Podaci o partnerskim organizacijama bilježili su se posredno kroz anketiranje partnera na projektu na mjestu podjele pomoći. U provođenju ankete sudjelovalo je 35 partnerskih organizacija - nositelja projekata i to 13 tipa 1 i 22 tipa 2 te 42 partnera na projektu.

---

#### 4.3. Odabir lokacija

Kako bi se ostvarila geografska reprezentativnost uzorka, odabir lokacija se vršio prema dostavljenim popisima lokacija podjele pomoći partnerskih organizacija. Odabir lokacija se vršio slučajnim odabirom koristeći stratificirani izbor prema stupnju urbanizacije.

U tablici dolje navedene su lokacije provedbe strukturirane ankete. Regionalna raspodjela dobro odražava strukturu lokacija partnerskih organizacija. S obzirom na urbanizaciju, distribucija pomoći u partnerskim organizacijama tip 1 je bila u urbanim sredinama (manji i veći gradovi), dok je u partnerskim organizacijama tip 2 uključivala i ruralna područja. Popis lokacija ukazuje da su u uzorak uključene lokacije različitog stupnja urbanizacije.

Lokacije provođenja ankete PO tip 1	Lokacije provođenja ankete PO tip 2
Bedekovčina	Bjelovar
Čakovec	Darda
Darda	Donji Miholjac
Drniš	Drnje
Dubrovnik	Đurđevac
Gospić	Gospić
Gunja	Gunja
Jastrebarsko	Jakšić
Karlovac	Karlovac

Kaštel Sučurac	Kuršanec
Knin	Kutina
Koprivnica	Novska
Križevci	Orahovica
Metković	Oroslavnje
Osijek	Osijek
Ploče	Perušić
Slatina	Petrinja
Solin	Pribislavec
Split	Sibinj
Valpovo	Slavonski Brod
Velika Gorica	Šenkovec
Zabok	Tenja
Zadar	Veliki Grđenovac
Zagreb	Vinkovci
	Virovitica
	Vojnić
	Vukovar
	Žakanje

U tablicama dolje naveden je popis partnerskih organizacija te lokacije podjele pomoći na kojem se provodila anketa:

<b>RB</b>	<b>Partnerska organizacija –Tip 1</b>
<b>1</b>	<b>Humanitarna udruga „Rijeka ljubavi“</b>
	Osijek
<b>2</b>	<b>HCK - GRADSKO DRUŠTVO CK OSIJEK</b>
	Darda
	Osijek
<b>3</b>	<b>HRVATSKI CRVENI KRIŽ GRADSKO DRUŠTVO CRVENOG KRIŽA ZAGREB</b>
	Zagreb
<b>4</b>	<b>HRVATSKI CRVENI KRIŽ GRADSKO DRUŠTVO CRVENOG KRIŽA SPLIT</b>
	Kaštel Sučurac
	Solin
	Split
	Gospić
	Drniš
	Knin
<b>5</b>	<b>CARITAS ŽUPE SV. ANTE KNIN</b>
	Knin

<b>6</b>	<b>HRVATSKI CRVENI KRIŽ GRADSKO DRUŠTVO CRVENOG KRIŽA ŽUPANJA</b>
	Gunja
<b>7</b>	<b>KRŠĆANSKA HUMANITARNA UDRUGA ZA POMOĆ DJECI, SOCIJALNO UGROŽENIM OBITELJIMA I SVIMA KOJI SU U POTREBI "PUTEVI MILOSTI"</b>
	Osijek
	Valpovo
<b>8</b>	<b>HCK</b>
	Čakovec
	Koprivnica
	Križevci
	Velika gorica
	Jastrebarsko
	Zabok
	Bedekovčina
<b>9</b>	<b>CARITAS DUBROVAČKE BISKUPIJE</b>
	Ploče
	Metković
	Dubrovnik
	Opuzen
<b>10</b>	<b>CARITAS BJELOVARSKO KRIŽEVAČKE BISKUPIJE</b>
	Križevci
<b>11</b>	<b>CARITAS ZADARSKE NADBISKUPIJE</b>
	Zadar
<b>12</b>	<b>HRVATSKI CRVENI KRIŽ-GRADSKO DRUŠTVO CRVENOG KRIŽA SLATINA</b>
	Slatina
<b>13</b>	<b>CARITAS ZAGREBAČKE NADBISKUPIJE</b>
	Karlovac, 2 lokacije

<b>RB</b>	<b>Partnerska organizacija – Tip 2</b>
<b>1</b>	<b>GRAD ĐURĐEVAC</b>
	O.Š. Đurđevac
<b>2</b>	<b>GRAD BJELOVAR</b>
	O.Š. Bjelovar
<b>3</b>	<b>SISAČKO-MOSLAVAČKA ŽUPANIJA</b>
	O.Š. Novska
	O.Š. Petrinja
<b>4</b>	<b>GRAD KUTINA</b>
	O.Š. Z. Franka, Kutina
<b>5</b>	<b>POŽEŠKO-SLAVONSKA ŽUPANIJA</b>
	O.Š. Jakšić
<b>6</b>	<b>KRAPINSKO-ZAGORSKA ŽUPANIJA</b>
	O.Š. Oroslavlje

<b>7</b>	<b>GRAD KARLOVAC</b>
	O.Š. Braća Seljan
<b>8</b>	<b>GRAD ČAKOVEC</b>
	O.Š. Kuršanec
<b>9</b>	<b>GRAD GOSPIĆ</b>
	O.Š. Dr. Jure Turića, Gospić
<b>10</b>	<b>GRAD SLAVONSKI BROD</b>
	O.Š. Huljo Badalić, Slavonski Brod
	O.Š. V. Nazor, Slavonski Brod
<b>11</b>	<b>VUKOVARSKO-SRIJEMSKA ŽUPANIJA</b>
	O.Š. A. i S. Radić, Gunja
	O.Š. M. Krleže, Gunja
	O.Š. S. Glavaševića, Vukovar
<b>12</b>	<b>GRAD OSIJEK</b>
	O.Š. F.K. Frankopan, Osijek
	O.Š. Tenja
<b>13</b>	<b>GRAD VIROVITICA</b>
	O.Š. I. B. Mažuranić, Virovitica
<b>14</b>	<b>LIČKO-SENJSKA ŽUPANIJA</b>
	O.Š. Perušić
<b>15</b>	<b>VIROVITIČKO-PODRAVSKA ŽUPANIJA</b>
	O.Š. Orahovica
<b>16</b>	<b>KOPRIVNIČKO - KRIŽEVAČKA ŽUPANIJA</b>
	O.Š. Fran Kancelak, Drnje
<b>17</b>	<b>KARLOVAČKA ŽUPANIJA</b>
	O.Š. Vojnić
	O.Š. Žakanje
<b>18</b>	<b>BRODSKO-POSAVSKA ŽUPANIJA</b>
	O.Š. I. Mažuranić, Sibenj
<b>19</b>	<b>MEĐIMURSKA ŽUPANIJA</b>
	O.Š. P. Zrinski, Šenkovec
	O.Š. Pribislavec
<b>20</b>	<b>BJELOVARSKO - BILOGORSKA ŽUPANIJA</b>
	Bjelovarsko-Bilogorska Županija, Veliki Grđevac
<b>21</b>	<b>GRAD VINKOVCI</b>
	O.Š. I. G. Kovačića, Vinkovci
<b>22</b>	<b>OSJEČKO-BARANJSKA ŽUPANIJA</b>
	O.Š. Darda
	O.Š. August Harambašić, Donji Miholjac

U tablici dolje navedena je usporedba broja planiranih i ostvarenih lokacija anketiranja po pojedinoj partnerskoj organizaciji. Kod nekih partnerski organizacija anketiranje je provedeno na manjem broju lokacija nego što je bilo planirano jer je podjela pomoći na nekim lokacijama završila prije početka provedbe strukturirane ankete (npr. Hrvatski crveni križ Gradsko društvo crvenog križa Županja, Kršćanska humanitarna udruga za pomoć djeci, socijalno ugroženim obiteljima i svima koji su u potrebi "Putevi milosti"). S druge strane, na nekim lokacijama nije bilo moguće provesti traženi broj anketa te su zato uključene dodatne lokacije (npr. Vukovarsko-srijemska županija, PO tip 2) ili je bilo moguće dogovoriti suradnju samo na jednoj od predviđene dvije lokacije (npr. Grad Bjelovar, PO tip2).

RB	Partnerska organizacija	Tip	Broj mjesta	Broj mjesta
			provođenja anketa PLANIRANO	provođenja anketa OSTVARENO
1	HUMANITARNA UDRUGA "RIJEKA LJUBAVI" OSIJEK	PO tip 1	1	1
2	HCK - GRADSKO DRUŠTVO CK OSIJEK	PO tip 1	2	2
3	HRVATSKI CRVENI KRIŽ GRADSKO DRUŠTVO CRVENOG KRIŽA ZAGREB	PO tip 1	1	1
4	HRVATSKI CRVENI KRIŽ GRADSKO DRUŠTVO CRVENOG KRIŽA SPLIT	PO tip 1	6	6
5	CARITAS ŽUPE SV. ANTE KNIN	PO tip 1	1	1
6	HRVATSKI CRVENI KRIŽ GRADSKO DRUŠTVO CRVENOG KRIŽA ŽUPANJA	PO tip 1	8	1
7	KRŠĆANSKA HUMANITARNA UDRUGA ZA POMOĆ DJECI, SOCIJALNO UGROŽENIM OBITELJIMA I SVIMA KOJI SU U POTREBI "PUTEVI MILOSTI"	PO tip 1	7	2
8	HCK	PO tip 1	8	7
9	CARITAS DUBROVAČKE BISKUPIJE	PO tip 1	4	4
10	CARITAS BJELOVARSKO KRIŽEVAČKE BISKUPIJE	PO tip 1	1	1
11	CARITAS ZADARSKE NADBISKUPIJE	PO tip 1	1	1
12	HRVATSKI CRVENI KRIŽ-GRADSKO DRUŠTVO CRVENOG KRIŽA SLATINA	PO tip 1	1	1
13	CARITAS ZAGREBAČKE NADBISKUPIJE	PO tip 1	3	2

<b>1</b>	GRAD ĐURĐEVAC	PO tip 2	1	1
<b>2</b>	GRAD BJELOVAR	PO tip 2	2	1
<b>3</b>	SISAČKO-MOSLAVAČKA ŽUPANIJA	PO tip 2	2	2
<b>4</b>	GRAD KUTINA	PO tip 2	1	1
<b>5</b>	POŽEŠKO-SLAVONSKA ŽUPANIJA	PO tip 2	1	1
<b>6</b>	KRAPINSKO-ZAGORSKA ŽUPANIJA	PO tip 2	1	1
<b>7</b>	GRAD KARLOVAC	PO tip 2	1	1
<b>8</b>	GRAD ČAKOVEC	PO tip 2	1	1
<b>9</b>	GRAD GOSPIĆ	PO tip 2	1	1
<b>10</b>	GRAD SLAVONSKI BROD	PO tip 2	2	2
<b>11</b>	VUKOVARSKO-SRIJEMSKA ŽUPANIJA	PO tip 2	2	3
<b>12</b>	GRAD OSIJEK	PO tip 2	2	2
<b>13</b>	GRAD VIROVITICA	PO tip 2	1	1
<b>14</b>	LIČKO-SENJSKA ŽUPANIJA	PO tip 2	1	1
<b>15</b>	VIROVITIČKO-PODRAVSKA ŽUPANIJA	PO tip 2	1	1
<b>16</b>	KOPRIVNIČKO - KRIŽEVAČKA ŽUPANIJA	PO tip 2	1	1
<b>17</b>	KARLOVAČKA ŽUPANIJA	PO tip 2	2	2
<b>18</b>	BRODSKO-POSAVSKA ŽUPANIJA	PO tip 2	1	1
<b>19</b>	MEDIMURSKA ŽUPANIJA	PO tip 2	2	2
<b>20</b>	BJELOVARSKO - BILOGORSKA ŽUPANIJA	PO tip 2	1	1
<b>21</b>	GRAD VINKOVCI	PO tip 2	1	1
<b>22</b>	OSJEČKO-BARANJSKA ŽUPANIJA	PO tip 2	2	2

---

#### 4.4. Kontaktiranje partnera radi osiguravanja suradnje u istraživanju

Kako bi se osigurala suradnja pri provođenju strukturirane ankete, partnerske organizacije su kontaktirane putem elektronske pošte i telefonski. Većina partnerskih organizacija je odmah pristala na suradnju, dok je mali broj bilo potrebno potaknuti na suradnju putem Naručitelja istraživanja.

---

#### 4.5. Upitnik

U istraživanju se koristila Strukturirana anketa prema provedbenoj uredbi Komisije (EU) 2016/594. Navedena strukturirana anketa sastoji se od dva dijela:

- A dio, u kojem se prikupljaju informacije o partnerskim organizacijama koje distribuiraju pomoć;
- B dio, u kojem se prikupljaju informacije o krajnjim korisnicima pomoći.

Prema Vodiču za strukturiranu anketu, A dio ankete dovoljno je ispuniti jedanput u partnerskoj organizaciji, dok će se podatci za ostale ankete u istoj partnerskoj organizaciji jednostavno kopirati/prepisati.

U situacijama kada su u istraživanju sudjelovale osobe koje su došle po pomoć za neku drugu osobu npr. za dijete mlađe od 15 godina ili za osobu s invaliditetom, pri čitanju anketar je formulirao pitanja tako da se odnose na osobu u čije ime odgovaraju pazeći pri tome da se ne promijeni značenje pitanja.

---

##### 4.5.1. Upitnik za partnerske organizacije tip 2

Zbog karakteristika krajnjih primatelja pomoći u partnerskim organizacijama tipa 2 (osnovne škole) gdje su korisnici samo djeca mlađa od 15 godina neka pitanja su izostavljena iz upitnika (prema Vodiču za strukturiranu anketu).

Popis izostavljenih ili pitanja koja su ranije popunjena (*pre-filled*):

- B2 Možete li mi reći koliko imate godina? - označena dob - 15 ili manje
- B3 Možete li mi reći jeste li samohrani roditelj? - preskočeno pitanje
- B4 Možete mi reći koju vrstu pomoći upravo primete (ili ćete je sada primiti)? -označen odgovor Obroci

- B5 Možete li mi reći tko je primatelj te pomoći? - označen odgovor Vi
- B7 Možete li mi reći je li ovo prvi put da ste dobili ovu pomoć? - označen odgovor Ne
- B8 Možete li mi reći koliko često dobivate tu pomoć? - označen odgovor Drugo
- B9 Zate li kada ćete ponovo zatrebati istu pomoć? - označen odgovor Drugo



---

## 5. FAZA 2: PROVOĐENJE ISTRAŽIVANJA

---

### 5.1. Održavanje instruktaze anketarima

Istraživanje su provodili anketari Hendala, koji su, s obzirom na ciljnu populaciju, bili posebno odabrani i to tako da su anketu provodili anketari za koje je procijenjeno da će se s poštovanjem odnositi prema krajnjim korisnicima.

Prije pristupanja anketiranju, anketari su sudjelovali u obuci osobno (u Zagrebu) ili putem on-line sučelja (izvan Zagreba). Obuka je uključivala informacije o svrsi projekta, FEAD programu, načinu ophođenja i pristupa ispitanicima, odabiru ispitanika, praćenju kvota te specifičnostima upitnika.

Osim usmene obuke, anketari su primili i pisane upute o programu FEAD, načinu odnosa prema krajnjim korisnicima pomoći te načinu provođenja ankete. U sljedećem poglavlju (5.1.1) navedena je potpuna uputa o adekvatnom načinu ponašanja.

---

#### 5.1.1. Poštovanje i izbjegavanje stigmatizacije krajnjih primatelja pomoći

Kako bi se anketari odnosili na adekvatan način prema ispitanicima, provedena je njihova edukacija koja je uključivala opće napomene o deprivaciji te primjerenom odijevanju i načinu reagiranja:

*„Krajnji korisnici pomoći su osobe u statusu materijalne, a moguće i drugačije, deprivacije, odnosno siromaštva. Upravo zbog takvog položaja, a pogotovo u situaciji podjele pomoći, gdje se osjećaju još izloženije potrebno je odnositi se prema njima s posebnom pažnjom. Osoblje koje radi na mjestu podjele pomoći najavit će provođenje ankete te vam time olakšati pristup ispitanicima, tj. korisnicima pomoći.*

*S obzirom na karakteristike ispitanika, molim vas korištenje adekvatne odjeće (neupadljiva odjeća, ne nošenje skupih odjevnih predmeta), izbjegavanje korištenja skupih pomagala i sl. Molim vas da svojom neverbalnom komunikacijom ne reagirate na izgled i ostale karakteristike ispitanika.*

*Također, moguće je da će neki od korisnika htjeti s vama podijeliti svoja iskustva zbog kojih primaju pomoć pa ih strpljivo poslušajte.*„

---

## 5.2. Provođenje anketa

Istraživanje se provodilo metodom osobnog intervjua na mjestu podjele pomoći korištenjem papirnatoг upitnika.

Vremenski raspored anketiranja definirao se prema rasporedu dijeljenja pomoći.

---

## 5.3. Kontrola kvalitete

Kontrola kvalitete provodila se kroz nekoliko procesa:

- Provjerom rada anketara kroz povremene posjete – lokalni supervizor je putem nenajavljenih posjeta mjestima podjele pomoći provjerio je li anketar došao u predviđeno vrijeme te radi li prema zadanim parametrima. Kontrola se provodila najmanje jednom tijekom provođenja ankete na svakom mjestu podjele.
- Provjerom rada anketara u suradnji s osobama odgovornima za podjelu pomoći – kontaktiranjem odgovorne osobe telefonskim putem kako bi se provjerila prisutnost anketara. Ovakva provjera se vršila tijekom svakog provođenja ankete.
- Logičkom kontrolom potpunosti upitnika – Voditelj projekta u službi prikupljanja podataka provjerio je ispunjenost upitnika te proveo logičku kontrolu odgovora. Vrlo mali broj upitnika nije prošao logičku kontrolu radi neispunjenosti. Ponovo je provedeno manje od 1% anketa.
- Provjerom ostvarenih kvota – Molim pogledati poglavlje 6.3.

---

## 6. FAZA 3: IZVJEŠTAVANJE

---

### 6.1. Kategorizacija otvorenih odgovora

Pojedina pitanja zahtijevala su specifikaciju odgovora „Drugo“ te je prema pravilima struke provedena kategorizacija za pojedine odgovore.

---

### 6.2. Obrada podataka

Nakon logičke kontrole unesenih anketa, pristupilo se obradi podataka. Za obradu podataka korišten je statistički program SPSS. Rezultat obrade podataka je u Prilog 1 – Tabela pregled rezultata, a podaci pojedinačnih anketa nalaze se u Prilogu 2- Baza podataka.

---

### 6.3. Ostvarenje uzorka

U tablici dolje je prikazano ostvarenje uzorka na ukupnom uzorku, prema vrsti primljene pomoći i karakteristikama ispitanika. Rezultati pokazuju da je ostvareni uzorak veći no što je planiran tj. na ukupnom uzorku je ostvarena 31 anketa više nego li je planirano. Razlike između planiranog i ostvarenog uzorka su rezultat preklapanja uzoraka korisnika u partnerskim organizacijama koje su dijelile obje vrste pomoći te su zbog toga ulazili u kvote za oba uzorka. Smatramo da bi bilo metodološki pogrešno isključivati takve ispitanike iz ukupnog uzorka.

Uzorak	Planiran	Ostvaren	Razlika
<b>Total</b>	1059	1090	31
<b>MD1</b>	854	1004	150
korisnici MD 1 - M	424	497	73
korisnici MD 1 - Ž	430	507	77
djeca do 15	282	297	15
stariji od 65	152	208	56
Broj migranata, sudionika stranog podrijetla, pripadnika manjina (uključujući marginalizirane zajednice poput romske zajednice)	74	74	0
Osobe s invaliditetom	25	25	0
Beskućnici	5	5	0
Ostali korisnici	316	379	63
<b>MD2</b>	205	278	73
korisnici MD 2 - M	103	147	44
korisnici MD 2 - Ž	102	131	29
djeca do 15	48	57	9
stariji od 65	35	53	18

<b>Broj migranata, sudionika stranog podrijetla, pripadnika manjina (uključujući marginalizirane zajednice poput romske zajednice)</b>	22	22	0
<b>Osobe s invaliditetom</b>	9	9	0
<b>Beskućnici</b>	4	4	0
<b>Ostali korisnici</b>	87	130	43

Analiza ostvarenog uzorka prema pojedinoj partnerskoj organizaciji tip 1 pokazuje da je u većini partnerskih organizacija ostvaren zadan uzorak, dok je manji broj u kojima je premašen upravo zbog prethodno navedenih razloga.

<b>Partnerska organizacija</b>		<b>Planiran</b>	<b>Ostvaren</b>	<b>Razlika</b>
<b>Humanitarna udruga "Rijeka ljubavi" Osijek</b>	Ukupno	27	27	0
	MD1	27	27	0
<b>HCK - Gradsko društvo CK Osijek</b>	Ukupno	33	34	1
	MD1	33	34	1
<b>HRVATSKI CRVENI KRIŽ GRADSKO DRUŠTVO CRVENOG KRIŽA ZAGREB</b>	Ukupno	128	128	0
	MD1	64	121	57
	MD2	64	66	2
<b>HRVATSKI CRVENI KRIŽ GRADSKO DRUŠTVO CRVENOG KRIŽA SPLIT</b>	Ukupno	108	120	12
	MD1	108	120	12
<b>CARITAS ŽUPE SV. ANTE KNIN</b>	Ukupno	22	22	0
	MD1	11	11	0
	MD2	11	11	0
<b>HRVATSKI CRVENI KRIŽ GRADSKO DRUŠTVO CRVENOG KRIŽA ŽUPANJA</b>	Ukupno	148	147	1
	MD1	148	147	1
<b>KRŠĆANSKA HUMANITARNA UDRUGA ZA POMOĆ DJECI, SOCIJALNO UGROŽENIM OBITELJIMA I SVIMA KOJI SU U POTREBI "PUTEVI MILOSTI"</b>	Ukupno	140	140	0
	MD1	70	95	25
	MD2	70	94	24
<b>HCK</b>	Ukupno	149	153	4
	MD1	149	153	4
<b>CARITAS DUBROVAČKE BISKUPIJE</b>	Ukupno	72	78	6
	MD1	36	78	42
	MD2	36	78	42
<b>CARITAS BJELOVARSKO KRIŽEVAČKE BISKUPIJE</b>	Ukupno	17	17	0
	MD1	17	17	0
<b>CARITAS ZADARSKE NADBISKUPIJE</b>	Ukupno	6	9	3
	MD1	4	8	4
	MD2	2	7	5
<b>HRVATSKI CRVENI KRIŽ-GRADSKO DRUŠTVO CRVENOG KRIŽA SLATINA</b>	Ukupno	43	43	0
	MD1	21	21	0
	MD2	22	22	0
<b>CARITAS ZAGREBAČKE NADBISKUPIJE</b>	Ukupno	42	42	0
	MD1	42	42	0

Ostvarenje uzorka u partnerskim organizacijama tip 2 je u skladu s planiranim uzorkom.

	Planiran	Ostvaren	Razlika
<b>Grad Đurđevac</b>	1	1	0
<b>Grad Bjelovar</b>	8	8	0
<b>Sisačko-moslavačka županija</b>	10	14	4
<b>Grad Kutina</b>	2	2	0
<b>Požeško-Slavonska županija</b>	3	3	0
<b>Krapinsko-zagorska županija</b>	6	6	0
<b>Grad Karlovac</b>	3	3	0
<b>Grad Čakovec</b>	3	3	0
<b>Grad Gospić</b>	1	1	0
<b>Grad Slavonski Brod</b>	8	8	0
<b>Vukovarsko-srijemska županija</b>	8	9	1
<b>Grad Osijek</b>	12	12	0
<b>Grad Virovitica</b>	2	3	1
<b>Ličko-senjska županija</b>	2	2	0
<b>Virovitičko-podravska županija</b>	4	4	0
<b>Koprivničko - križevačka županija</b>	6	6	0
<b>Karlovačka županija</b>	10	10	0
<b>Brodsko-posavska županija</b>	5	5	0
<b>Međimurska županija</b>	9	9	0
<b>Bjelovarsko - bilogorska županija</b>	6	6	0
<b>Grad Vinkovci</b>	4	4	0
<b>Osječko-baranjska županija</b>	11	11	0

Detaljni pregled ostvarenja kvotnih varijabli po pojedinoj partnerskoj organizaciji nalazi se u Prilogu 3.

---

## 7. OSVRT NA ISKUSTVA PRILIKOM DOGOVARANJA SURADNJE I PROVOĐENJA ANKETA

Suradnja s većinom partnerskih organizacija je bila primjerena, no do problema u ostvarivanju suradnje je dolazilo kod partnerskih organizacija koje su imale veći broj partnera na projektu. Komunikacija s tim krajnjim partnerima je u nekim slučajevima bila otežana te smatramo da je ona rezultat nedovoljne koordinacije unutar partnera na projektu. Stoga predlažemo da za buduća istraživanja komunikacija od strane Naručitelja uključuje davanje jasnih uputa o potrebi dobrog informiranja svih partnera na projektu i obvezi njihove suradnje. Daljnji problemi su se očitovali u tome da neki partneri na projektu nisu imali predviđena mjesta podjele pomoći, već su pomoć distribuirali u domove korisnika. Zbog toga je bilo potrebno naknadno pozivati krajnje korisnike na mjesto anketiranja.

Suradnja s krajnjim korisnicima pomoći je bila vrlo zadovoljavajuća te su rado odgovarali na ankete. Većina je krajnjih korisnika dala odgovore na sva pitanja, a pogotovo nakon ponovljene upute, odnosno jamčenja anonimnosti. Za buduće provođenje anketa preporučamo još detaljnije informiranje o anonimnosti i dobrovoljnosti sudjelovanja u anketi te koristima takvog istraživanja i to, osim standardnog od strane anketara, i dodatnog od strane odgovornih osoba na mjestima podjele pomoći.

---

## 8. SADRŽAJNA ANALIZA ANKETE

---

### 8.1. Rezultati i zaključak istraživanja na razini partnerskih organizacija

Partnerske organizacije distribuiraju različitu vrstu FEAD pomoći krajnjim korisnicima: najveći udio njih šalje pakete hrane (88,1%) i ostale vrste pomoći – proizvode za osobnu higijenu (47,9%). Manji broj partnerskih organizacija šalje obroke (15,9%), hranu/odjeću djeci (13%) i beskućnicima (6,6%). Većina pomoći se šalje na mjesečnoj razini, dok se obroci šalju češće – svaki dan ili dane kada radi škola za one partnere koji šalju obroke djeci školske dobi.

Što se tiče popratnih mjera, najveći broj organizacija nudi savjete o osobnoj higijeni (36,5%), nadalje 26,6% nudi savjete o čuvanju i pripremi hrane, kulinarske radionice, obrazovne aktivnosti koje promoviraju zdravu prehranu ili savjete kako smanjiti bacanje hrane, dok 23,9% nudi psihološku i terapijsku pomoć. Ostale popratne mjere kao što su preusmjeravanje na nadležne institucije ili individualna savjetovanja i radionice se rjeđe koriste. 21% korisnika u organizaciji navodi kako su uputili krajnje korisnike nadležnim službama (npr. društvenim/administrativnim). Visok udio partnerskih organizacija ne nude nikakve popratne mjere (34,8%), bez obzira na njihovu obavezu da provode dodatnu pomoć.

Većina partnerskih organizacija (88,6%) dobavlja materijalnu pomoć koja nije financirana od strane FEAD-a. Struktura te pomoći slična je i strukturi FEAD pomoći: najveći udio njih nudi pakete hrane (80,6%), nakon čega slijede hrana/odjeća za djecu (77,7%) i beskućnike (66,5%). Ostale vrste pomoći (odjeća, namještaj i oprema za invaliditet) šalje 32% organizacija. Najmanji udio šalje obroke, 23% partnerskih organizacija.

---

### 8.2. Profil i karakteristike krajnjih korisnika:

Uzorak uključuje 51,3% žena i 48,7% muškaraca. Što se tiče dobi, 30,6% korisnika ima 15 ili manje godina, 3,8% je u dobi između 16 i 24 godina, 24,6% između 25 i 49 godina, 21,6% između 50 i 64 godina i 19,5% ima 65 ili više godina. (Zbog osjetljivosti djece i starijih ljudi, kvote za navedene dvije skupine su unaprijed postavljene). Dodatno, kvote su postavljene i za ostale osjetljive skupine, tako da uzorak uključuje: 8,8% migranata, stranih državljana i pripadnika manjina (uključujući i Romsku manjinu), 3,1% osoba s invaliditetom i 0,6% beskućnika.

Većina krajnjih korisnika nema nikakve prihode od rada (89,7%), a niti članovi njihovih obitelji također nemaju nikakve prihode (86,4%). Većina korisnika ostvaruje neku drugu vrstu prihoda ili naknada (62,8%). S druge strane većina krajnjih korisnika navodi kako ostali članovi kućanstva ne

ostvaruju neku drugu vrstu prihoda ili naknada (57,4%). Većina krajnjih korisnika hrvatski su državljani (98,7%). Oni koji to nisu su državljani trećih zemalja. Većina krajnjih korisnika živi u stanu ili kući koju posjeduje ili iznajmljuje, ili sami ili s obitelji (91,9%) i nisu samohrani roditelji (68,6%).

U pogledu pomoći, većina korisnika je već ranije primila pomoć (94,3%) te je dobivaju na mjesečnoj razini (64,5%). Jednak udio korisnika izjavljuje da će im pomoć biti potrebna i slijedeći mjesec (65,8%). Temeljem ovih rezultata se može zaključiti da je učestalost distribucije pomoći prikladna.

Većina krajnjih korisnika navodi kako ne dobivaju nikakvu vrstu druge pomoći od ostalih organizacija (89,1%). Oni koji je dobivaju, primaju pakete hrane (50,4%), toaletne potrepštine (29,4%) i financijsku pomoć (24,4%).

---

### 8.3. Procjena intervencija:

Većina krajnjih korisnika navodi da je primljena pomoć donijela promjenu njima i njihovoj obitelji – ukupno njih 76,4%.

Prema vrsti primljene pomoći, obroci su procijenjeni najpozitivnije – 78,3% primatelja navodi da je ta pomoć donijela promjenu. Većina primatelja (55,4%) navodi da si nisu mogli priuštiti kupnju primljenih obroka prije godinu dana.

Za primatelje paketa hrane, primljeni paketi su donijeli promjenu 74,2%. Korisnici koji su naveli da im pomoć nije donijela promjenu ili ju je donijela samo djelomično najčešće navode nedovoljnu količinu kao razlog nižeg zadovoljstva (20,3%). Slijede nedovoljna učestalost (11%) i kvaliteta (9,7%). Velika većina (89,9%) primatelja paketa hrane nisu mogli priuštiti kupnju tih proizvoda prošle godine.

Korisnici koji su primili osnovnu materijalnu pomoć navode da je ta pomoć donijela promjenu njima i njihovom kućanstvu (71,3%). Korisnici koji su manje zadovoljni utjecajem primljene pomoći, najčešće navode nedovoljnu učestalost podjele (19,7%) kao razlog nižeg zadovoljstva. Slijedi ga nedovoljna količina (15,8%). Većina krajnjih primatelja pomoći nije mogla priuštiti kupovinu primljene hrane/odjeće prošle godine, što je dodatan dokaz da je primljena pomoć imala pozitivan utjecaj.

Glede nematerijalne pomoći, većina krajnjih primatelja navodi da nisu primili nikakvu nematerijalnu pomoć (93,3%). Mali udio koji je primio pomoć navodi da je primljena nematerijalna pomoć, bilo smjernice bilo savjeti, bila vrlo korisna (75%).



Dvije su glavne ciljane skupine primatelja s obzirom na partnersku organizaciju: školska djeca, primatelji školskih obroka i primatelji pomoći u hrani i osnovne materijalne pomoći kroz humanitarne organizacije. U prvoj grupi primatelja, školskoj djeci, 77,7% primatelja navodi da je pomoć donijela promjenu. Većina primatelja (55,4%) navodi da si nisu mogli priuštiti kupnju navedene hrane/odjeće.

U drugoj grupi primatelja, 76,3% navodi da je primljena pomoć donijela promjenu. Oni manje zadovoljni navode nedovoljnu učestalost (69,7%), nedovoljnu količinu (48,7%) i kvalitetu (22,8%) podijeljene hrane/odjeće.

---

#### **8.4. Zaključak:**

Sudeći po profilu krajnjih korisnika, pomoć primaju one osobe koje nemaju nikakve prihode (89,7%) i čiji članovi obitelji/ukućani također nemaju nikakve prihode (86,4%). Sukladno tome pomoć je dobro raspoređena.

Nadalje, rezultati ovog istraživanja pokazuju da primljena pomoć čini razliku u životu krajnjih korisnika kao i u njihovom kućanstvu (76,4%). To najviše vrijedi za djecu školske dobi (77,7%) i primatelje paketa hrane (74,2%). Za većinu korisnika učestalost dobivanja pomoći je zadovoljavajuća – slanje pomoći jednom mjesečno (osim obroka koji se šalju svaki dan / na dane kada radi škola za djecu školske dobi).

Potrebno je usmjeriti više pažnje na popratne mjere, obzirom da one nisu korištene onoliko često koliko je predviđeno: manje od 10% krajnjih korisnika navodi kako su primili neku popratnu mjeru. Korisnici koji su primili popratne mjere navode kako su njima zadovoljni.

## 9. FINANCIJSKO IZVJEŠĆE

Specifikacija	Jedinični trošak	Broj jedinica/ sati	Ukupno
<b>Voditelj projekta</b>			
Vođenje projekta	400,00 kn	30	12.000,00 kn
Održavanje instruktaze	400,00 kn	1	400,00 kn
Izrada početnog i završnog izvješća	400,00 kn	30	12.000,00 kn
Izrada prezentacije	400,00 kn	2	800,00 kn
Prezentiranje	400,00 kn	2	800,00 kn
<b>Anketarska služba</b>			
Koordinacija projekta	100,00 kn	100	10.000,00 kn
Kontrola kvalitete	50,00 kn	50	2.500,00 kn
Anketiranje i unos podataka	50,00 kn	1059	52.950,00 kn
<b>Obrada podataka</b>			
Priprema programa za unos	100,00 kn	3	300,00 kn
Obrada podataka	200,00 kn	16	3.200,00 kn
<b>Materijalni i režijski troškovi</b>			
Trošak tiska			5.050,00 kn
Putni troškovi			6.000,00 kn
Trošak telefona			1.000,00 kn
Režijski troškovi			8.000,00 kn
<b>Sveukupno</b>			<b>115.000,00 kn</b>