

Rekenkamer Westerkwartier

Juli 2025

Factsheet 4 Belevingsonderzoek gemeente Westerkwartier

Deze factsheets worden u aangeboden door:



Verantwoording belevingsonderzoek

De populatie voor het onderzoek bestond uit inwoners van de gemeente Westerkwartier die in 2024 een miniregeling hebben ontvangen (participatiefonds, tegemoetkoming gemeentelijke belasting en/of kindpakket). De populatie bestond uit 1.227 inwoners. Van deze inwoners had 65% een bijstandsuitkering, 35% had een ander inkomen.

Van 172 aanvragers (14%) was geen telefoonnummer bekend bij de gemeentelijke organisatie. De gemeente Westerkwartier heeft een gestratificeerde steekproef van 120 adressen met bekend telefoonnummer aangeleverd, dat is 10% van de populatie: 68 adressen met telefoonnummers van bijstandsgerechtigden en 52 adressen van niet-bijstandsgerechtigden.

De onderzoekers hebben 112 van de 120 nummers gebeld: 26 telefoonnummers (23% van de gebelde nummers) waren onbruikbaar. De reden was meestal een fout nummer, enkele keren bleek het nummer van een bewindvoerder, curator, zorginstelling etc te zijn. In totaal is telefonisch contact gelegd met 54 inwoners.

De inwoners hebben een aankondigingsbrief voor het onderzoek ontvangen van de rekenkamer. De brief leidde tot 1 afmelding voor het onderzoek. Tijdens het bellen hebben nog 13 inwoners medewerking geweigerd.

Het contact met 54 inwoners leidde tot 40 geslaagde interviews: 24 bijstandsgerechtigden en 16 niet-bijstandsgerechtigden zijn geïnterviewd. Dat betekent een responspercentage van 74% van de bereikte inwoners (zie tabel hiernaast).

De rekenkamer heeft gestructureerde interviews afgenomen. Aan de hand van een belscript zijn vragen gesteld over de miniregelingen in Westerkwartier en de ervaringen van de inwoners bij het aanvragen hiervan. Ook zijn vragen gesteld over de beschikbare ondersteuning en de financiële situatie van de inwoner. De gesprekken duurden gemiddeld ruim een half uur.

Opbouw Repons	Aantal
Totaal bestand	120
Onbruikbaar nummer	26
Adressen niet bereikt	40
Totaal bereikt	54
Geweigerd n.a.v. brief	1
Geweigerd telefonisch	13
<i>Totaal geweigerd</i>	<i>14</i>
Totale respons	40
Respons bijstandsgerechtigde	24
Respons niet-bijstandsgerechtigde	16



Inhoudsopgave

Deze factsheet geeft een overzicht van de ervaringen en belevingen van inwoners rondom armoede en de inkomens- en participatieregelingen in de gemeente Westerkwartier.

De antwoorden zijn geanalyseerd met behulp van kwantitatieve en kwalitatieve methoden. Als een verschil tussen bijstandsgerechtigden en niet-bijstandsgerechtigden wordt genoemd, dan is de kans dat het gevonden verschil op toeval berust kleiner dan 20%.

Pagina	Titel
4	Armoedebeleving
5	Bekendheid regelingen
6	Impact regelingen
7	Aanvragen en hulp daarbij
8	Aanvraagproces
9	Stichting Leergeld / Jeugdfonds

1 Armoedebeleving



Rondkomen

“U heeft in 2024 een minimaregeling ontvangen, dus uw inkomen was in 2024 niet heel hoog. Is uw lage inkomen een probleem voor uw huishouden, heeft u moeite om rond te komen?”



4 van de 5 ondervraagde inwoners kunnen niet gemakkelijk rondkomen, daarin zit geen verschil tussen bijstandsgerechtigden en niet-bijstandsgerechtigden

Wat betekent armoede voor u?

Voor respondenten betekent moeilijk rondkomen dat er geen geld is voor extra's zoals vakanties of etentjes, wat leidt tot weinig ontspanning. Ze ervaren stress, slapeloosheid en schaamte door financiële onzekerheid, vooral bij onverwachte kosten. Veel respondenten passen zich (creatief) aan aan hun situatie en accepteren deze. Daarnaast zijn er zorgen over de stijgende kosten en de toekomst.

“Er is weinig ruimte voor leuke of spontane dingen, zoals uiteten gaan of een dagje naar de dierentuin.”

“Ik slaap niet altijd goed en ervaar stress wanneer ik brieven ontvang waarin staat dat ik een rekening moet betalen.”

“De zorgkosten en boodschappen zijn duurder geworden. Hoewel de uitkering er is, maak ik mij zorgen over de toekomst.”



2 Bekendheid regelingen

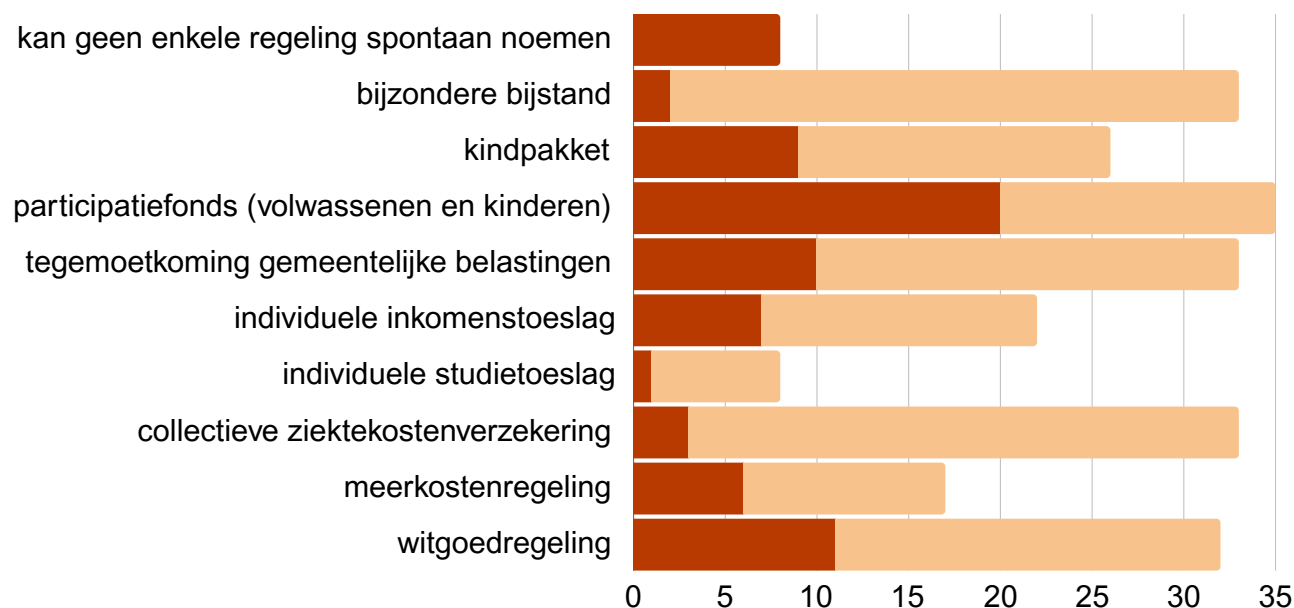


Eerst werd gevraagd of de inwoner spontaan regelingen kon benoemen (spontane bekendheid).

Vervolgens noemde de enquêteur de regelingen, en werd gevraagd of de inwoner deze herkende (geholpen bekendheid).

“De gemeente heeft regelingen voor inwoners met een laag inkomen. In Westerkwartier worden deze regelingen ook wel ‘potjes’ genoemd. Weet je welke regelingen er in Westerkwartier zijn? Kun je deze regelingen noemen?”

● Spontaan ● Geholpen



De **helft** kan van de respondenten kan spontaan het participatiefonds noemen. De bijzondere bijstand, individuele inkomenstoelage en de collectieve ziektekostenverzekering heeft een spontane bekendheid van minder dan **10%**.

Meer dan de helft van de ondervraagde inwoners kent participatiefonds (**88%**), collectieve ziektekostenverzekering (**83%**) bijzondere bijstand (**83%**), tegemoetkoming gemeentelijke belastingen (**83%**) en witgoedregeling (**80%**). De individuele studietoelage en de meerkostenregeling zijn bij **minder dan de helft** bekend. De tegemoetkoming gemeentelijke belastingen is bij relatief veel niet-bijstandsgerechtigden bekend (**44% tov 13% bijstandsgerechtigden**). De individuele inkomenstoelage is bij bijstandsgerechtigden (**25%**) bekender dan bij niet-bijstandsgerechtigden (**6%**).

3 Impact regelingen - gebruik



“Ik noem u nu alle regelingen die er in Westerkwartier zijn, het zijn er 9. Kunt u per regeling zeggen: - of u wel eens van die regeling heeft gehoord en- of u deze regeling in de afgelopen 3 jaar wel eens heeft gebruikt?”



Regelingen	Kent de inwoner	Waarvan gebruikt	Percentage gebruikt van 40 inwoners	Kent wel, niet gebruikt
bijzondere bijstand	33	17	43%	16
kindpakket	26	10	25%	16
participatiefonds (volwassenen en kinderen)	35	29	73%	6
tegemoetkoming gemeentelijke belastingen	33	31	78%	2
individuele inkomenstoeslag	22	19	48%	3
individuele studietoelage	8	1	3%	7
collectieve ziektekostenverzekering	33	10	25%	23
meerkostenregeling	17	10	25%	7
witgoedregeling	32	16	40%	16



Ongeveer driekwart van de respondenten zegt gebruik te hebben gemaakt van het participatiefonds en de tegemoetkoming, terwijl de volledige steekproef bestaat uit gebruikers van miniregelingen. Een kwart is zich dus niet bewust van hun gebruik van deze regelingen.

3 Impact regelingen



“We hebben het net gehad over de gemeentelijke regelingen, stichting Leergeld en Jeugdfonds die de gemeente Westerkwartier heeft om u te helpen om beter rond te kunnen komen. Helpen deze regelingen u om rond te komen?”

● Draagt totaal niet bij ● Draagt een beetje bij ● Draagt veel bij



Voor **85%** van de ondervraagde inwoners dragen de regelingen veel (**40%**) of een beetje (**45%**) bij aan het kunnen rondkomen. Niet-bijstandsgerechtigden zeggen vaker (**25%**) dat de regelingen niet bijdragen dan bijstandsgerechtigden (**8%**)

Helpen de regelingen u om rond te komen?



Positieve ervaringen (22)

Veel respondenten ervaren gemeentelijke regelingen als helpend, vooral door verlichting van vaste lasten en ondersteuning bij kindgerichte activiteiten. De regelingen bieden financiële rust, een gevoel van veiligheid en functioneren voor sommigen als vangnet.



Gemengde reacties (10)

De hulp van regelingen draagt bij aan het verminderen van financiële stress, maar is vaak niet voldoende om echt goed rond te komen.



Problemen met de regelingen (3)

De hulp is niet toereikend voor grotere of onverwachte uitgaven, zoals levensonderhoud. Het aanvraagproces wordt door sommigen als complex en onduidelijk ervaren. Sommige respondenten missen overzicht of weten niet waar ze recht op hebben.

“Fijn extraatje”

“Als er grote uitgaven zijn, wordt het echt lastig.”

“Ik zou echt in de problemen komen zonder deze regelingen.”

“Ik hou de moed erin. Er komen vanzelf betere tijden.”

“Thuis is het beslist geen vetpot.”

“Ik weet eigenlijk niet wat ik allemaal krijg; het wordt voor mij aangevraagd.”



3 Impact regelingen



Wat heeft u eigenlijk nodig om beter rond te kunnen komen, wat zou u nu een stap verder kunnen helpen?



Behoefte aan financiële verlichting bij vaste lasten (21)

Hulp nodig bij stijgende kosten van boodschappen, huur, energie en andere vaste lasten.



Behoefte aan zelfredzaamheid (9)

Sterke wens om zelfredzaam te zijn en zelf het gezin te onderhouden, maar machteloos gevoel door stijgende kosten.



Behoefte aan maatwerk en toegankelijke voorzieningen (8)

Voorzieningen moeten beter aansluiten bij persoonlijke situaties, zoals supermarktbonnen voor minima net buiten de voedselbankcriteria, vervoervergoeding en ondersteuning bij woninginrichting of sport.



Behoefte aan betere communicatie en meer overzicht (6)

Respondenten vinden het contact met de gemeente soms ingewikkeld en onduidelijk, met een lastig aanvraagproces. Ze vragen om meer empathie, begrijpelijke, laagdrempelige communicatie, ook voor mensen met een beperking.

"Ik zou graag meer leefgeld willen, omdat ik simpelweg niet rondkom."

"Een overzichtelijke lijst met regelingen zou al heel helpend zijn."

"Ik zou misschien wel een opleiding doen als daar een vergoeding voor was."

"Een vrijwilligersvergoeding zou echt fijn zijn. Nu krijg ik niets voor het werk dat ik doe."

"Ik zou gewoon graag wat zorgelozer willen leven."



4 Aanvragen en hulp daarbij



29 van de **40** ondervraagde inwoners vragen zelf regelingen aan, **14** inwoners weten dat sommige regelingen automatisch worden toegekend. **13** van de ondervraagde inwoners krijgt (ook) wel eens hulp van anderen bij het aanvragen van regelingen



Niet-bijstandsgerechtigden (**88%**) vragen vaker zelf regelingen aan dan bijstandsgerechtigden (**63%**)

“Heeft u wel eens hulp gezocht bij vragen over deze regelingen, geld of inkomen?”

15 inwoners hebben hulp gezocht bij De Schans en 8 bij Humanitas

Hulp gevraagd bij iemand anders

Inwoners hebben hulp gevraagd bij onder andere de taalschool, stichting Leergeld, Wilskracht, FACT Westerkwartier, Limited Solutions, de OGGZ, de GKB, een buurvrouw die werkzaam is bij de gemeente, Novatec en zelfstandig via de website van de gemeente

De Schans



Vriendelijke medewerkers: Mensen voelen zich serieus genomen en prettig geholpen

Goede ondersteuning bij: Minimaregelingen, Schuldhulp en formulieren, Buurtbemiddeling & Hulp aan huis

Doorverwijzing naar juiste hulp, zoals: Humanitas en Stichting Leergeld. Cursussen aangeboden over o.a. geldzaken en assertiviteit



Bereikbaarheid: Vaak moeilijk telefonisch contact te krijgen; mensen moeten meerdere keren bellen

Tijd en aandacht: Sommige sociaal werkers hebben weinig tijd of reageren traag

Wisselende kwaliteit: Ervaringen verschillen per medewerker. Niet altijd deskundige hulp bij complexe vragen (bijvoorbeeld over belastingzaken)

Humanitas



Goede hulp bij geldzaken: Ondersteuning bij bewindvoering en schuldenvrij worden

Persoonlijke en snelle begeleiding: Mensen ervaren snelle, persoonlijke hulp ook bij andere problemen zoals ondersteuning voor kinderen en contact met instanties

Vriendelijke medewerkers: Het contact verloopt soepel en medewerkers zijn vriendelijk

Samenwerking met andere organisaties: Humanitas werkt samen met bijvoorbeeld De Schans en Stichting Leergeld



Lastig contact: Soms is het moeilijk om contact te krijgen en krijgen mensen niet altijd antwoord wanneer ze bellen

5 Ervaringen met het aanvragen van regelingen



Positief (26)



Bij het aanvraagproces worden het contact, medewerkers, bejegening, hulp, snelheid en proces als positief ervaren

“Ik vond het fijn dat de consulent werk en inkomen een eigen telefoonnummer had en snel bereikbaar was.”

“Ik heb een goede ervaring met de telefoniste: zij hielp mij goed, stuurde de brief op en communiceerde helder en duidelijk.”

“Ik vond het bijzonder hoe goed de medewerker naar mij luisterde en met mij meedacht.”

“De website is duidelijk en alles is makkelijk online te regelen.”

“Ik heb de aanvraag per post ontvangen, ingevuld en retour gestuurd, daarna werd het snel verwerkt.”



21 inwoners gaven aan niets negatiefs te melden te hebben

Negatief (16)



Bij het aanvraagproces worden contactproblemen, bejegening, wachttijd of traagheid, onduidelijkheid of kennis als negatief ervaren

“Ik ben één keer gewoon opgehangen door de telefoniste van de receptie.”

“Soms moet ik zelf een terugbelverzoek indienen om weer in contact te komen met de juiste medewerker.”

“Het is mij niet altijd duidelijk bij welke medewerker of welk team ik moet zijn voor mijn vragen.”

“Ik heb bij de gemeente gevraagd of er vergoedingen zijn voor omscholing, maar wacht al lang op antwoord. Medewerkers wisten het niet en ik heb nog geen duidelijkheid gekregen.”

“Zonder de hulp van mijn buurrouw zou het aanvragen van regelingen lastiger zijn geweest. Ik vind het proces ingewikkeld en ik heb moeite met bepaalde termen.”



6 Stichting Leergeld & Jeugdfonds



Stichting Leergeld

7 inwoners hebben iets aangevraagd bij Stichting Leergeld

6 zijn overwegend positief over het
aanvraagproces
1 is positief en negatief

“Het geld heeft zeker geholpen, maar was vaak ook snel weer op.”

“De locaties van aanbieders zijn soms moeilijk bereikbaar, vooral in de winter of als er iets praktisch misgaat, dat maakt het lastig om gebruik te maken van het aanbod.”

“Er was een medewerker die foutief het vakantiegeld mee rekende bij de inkomensnorm, maar na bezwaar is dat rechtgezet.”

“De overige medewerkers van Leergeld zijn erg bekwaam en vriendelijk.”



Jeugdfonds

5 inwoners hebben iets aangevraagd

3 zijn overwegend positief over het
aanvraagproces
1 is overwegend negatief

“Ze zeiden dat ze mij niet verder konden helpen en dat ik contact moest opnemen met stichting Leergeld.”

“Alle beetjes helpen en we zijn de gemeente ontzettend dankbaar voor alles.”

“De aanvraag verliep zoals het moest gaan, heel goed dus!”

“Ik krijg altijd snelle reacties via de e-mail en word snel geholpen, ze denken goed mee.”

“Met name voor mijn zoontje hebben we hier veel gebruik van gemaakt, zo kan hij mooi sporten, iets wat hij heel leuk vindt.”

