



*Enquête onder het internetpanel*  
**Bekendheid met  
schulddienstverlening**

2024



*Rapport*

# Bekendheid met schulddienstverlening

enquête onder het internetpanel

## Colofon

In opdracht van: Maatschappelijk domein

Uitgave van: Gemeente Purmerend  
Team Beleidsonderzoek en informatiemanagement (B&I)  
beleidsonderzoek@purmerend.nl

Digitale rapportage: [www.purmerend.nl/stadsgegevens](http://www.purmerend.nl/stadsgegevens)

Datum: september 2024

# Inhoud

<b>Samenvatting</b>	<b>4</b>
<b>Inleiding</b>	<b>6</b>
Inleiding	6
Respons en onderzoeksvragen	6
Weging	6
Leeswijzer	6
<b>1. Schulddienstverlening door gemeente Purmerend</b>	<b>8</b>
Inleiding	8
Waar men hulp zou zoeken bij zorgen over geldzaken	8
Bekendheid met Loket Schulddienstverlening	9
Wanneer hulp zoeken bij de gemeente Purmerend	10
Biedt de gemeente voldoende hulp?	12
Schulddienstverlening voor ondernemers	13
Gewenste communicatiekanalen	13
<b>2. Sociale wijkteams of Hometeam</b>	<b>16</b>
Inleiding	16
Bekendheid met sociale wijkteams of Hometeam	16
Kleine vragen over geldzaken	17
Contact met sociale wijkteams of Hometeam	17
Bekendheid met Loket Schulddienstverlening en sociale wijkteams	19

# Samenvatting

## Aanleiding en respons

De gemeente zet zich op velerlei wijze in om inwoners te helpen met schulden. Sinds 2021 is vroeg signalering van betalingsachterstand een wettelijke taak. In verband met op te stellen communicatietrajecten wil de gemeente graag inzicht in wat de 'gemiddelde' inwoner weet over schulddienstverlening. Een enquête hierover is in juni 2024 voorgelegd aan het internetpanel. 1.657 leden vulden de vragenlijst in. Dit geeft een respons van 54%. Dit is iets lager dan gebruikelijk.

## Bij geldzorgen

Bij financiële zorgen zou 29% zich wenden tot de gemeente Purmerend of anderen daartoe adviseren. Meer mensen zouden hulp zoeken bij familie of vrienden (54%), online (35%) of bij een financiële instelling (32%). 11% zou zich wenden tot het sociaal wijkteam of Hometeam.

## Loket Schulddienstverlening

### Bekendheid

54% heeft gehoord van het gemeentelijke Loket Schulddienstverlening. Van hen weet 70% waarvoor het loket is en 26% weet het een beetje. De bekendheid neemt toe met de leeftijd: 28% van de 18-29 jarigen kent het loket, bij 65-plussers is dit 70%.

### Wanneer hulp bij gemeente vragen?

Gevraagd is in welke situatie men hulp zou zoeken bij de gemeente Purmerend. Het meest genoemd zijn: als ik geen andere weg meer zie (35%), als rekeningen niet meer betaald kunnen worden (35%) en als ik iets zou kwijtraken zoals een woning of elektra (31%). 11% zou geen hulp zoeken bij de gemeente.

### Doet de gemeente voldoende?

13% vindt dat de gemeente voldoende doet om inwoners met financiële problemen te helpen. 3% vindt dat de gemeente te veel doet; iets meer (6%) vindt dat de gemeente te weinig doet. Een ruime meerderheid geeft aan geen antwoord op de vraag te weten (78%). Inwoners die moeilijk of eerder moeilijk dan makkelijk van het huishoudensinkomen kunnen rondkomen, vinden vaker dat de gemeente te weinig doet (22%) of juist te veel doet (8%).

### Bekendheid dat loket ook voor ondernemers is

12% van de inwoners weet dat de gemeente ook schulddienstverlening aan ondernemers biedt, 11% weet dit een beetje.

### Gewenste communicatiekanalen

Gemeentelijke informatie over hulp bij financiële problemen of schulden wil men vooral op de website van de gemeente vinden (78%). Op gedeelde plek 2 tot met 5 staan: folders op verschillende

plekken (27%), wijkkrant (25%), digitale gemeentelijke nieuwsbrief (25%) en huis-aan-huisbladen (23%). 15% noemt sociale media, en dan met name Facebook en Instagram.

In het algemeen noemen ouderen vaker papieren informatiekanaal en jongeren vaker digitale. Inwoners die moeilijk of eerder moeilijk dan makkelijk kunnen rondkomen van het huishoudensinkomen noemen vaker de digitale gemeentelijke nieuwsbrief en een brief of folder thuis in de brievenbus dan degenen die makkelijk(er) kunnen rondkomen. En minder vaak de gemeentelijke website en huis-aan-huisbladen.

## Sociale wijkteams en Hometeam

In Purmerend-stad zijn er sociale wijkteams, in de Beemster is er het Hometeam. Zij zijn geen onderdeel van de gemeente Purmerend maar werken wel met de gemeente samen. Bij het sociale wijkteam of Hometeam kunnen inwoners onder andere terecht voor hulp bij financiële zaken en kleine geldzorgen. In deze teams zitten medewerkers van de organisaties Clup-Welzijn en MEE.

### Bekendheid en contact

42% van de inwoners heeft wel eens gehoord van de sociale wijkteams of het Hometeam. Van hen weet een derde dat je daar terecht kunt voor kleine vragen over geldzaken en een kwart weet dit een beetje. Ouderen weten beide zaken meer dan jongeren.

17% van degenen die de teams kennen, heeft contact met hen gehad: 12% voor zichzelf en 6% (ook) voor een ander. Omgerekend heeft 7% van de inwoners wel eens contact gehad met een sociaal wijkteam of Hometeam. Inwoners die moeilijk of eerder moeilijk dan makkelijk kunnen rondkomen van het huishoudensinkomen hebben vaker contact gehad, namelijk 29% voor zichzelf en (ook) 3% voor een ander.

Degenen die wel eens contact hebben gehad met een sociaal wijkteam of Hometeam hadden vooral contact over werk of vrijwilligerswerk (35%). Bij 23% ging het over contacten in de buurt of mensen ontmoeten en bij 20% over sport en andere activiteiten. 17% had contact over geldzaken en financiën.

### Bekendheid met Loket Schulddienstverlening en sociale wijkteams

Het sociale wijkteam houdt zich bezig met een breed scala aan onderwerpen. Slechts een daarvan is dat ze kunnen helpen bij geldzaken en financiën. Toch is het interessant te kijken hoeveel mensen de teams kennen en ook het Loket Schulddienstverlening of hoeveel alleen een van beide kent.

30% van de inwoners heeft zowel gehoord van Loket Schulddienstverlening als van de sociale wijkteams of Hometeam. 34% kent beide niet. De overigen kennen de een wel en de ander niet: alleen het loket 24% of alleen de teams 12%.

Inwoners die zowel het Loket Schulddienstverlening als de sociale wijkteams kennen, weten vaker dat je bij deze laatste terecht kunt voor kleine vragen over geldzaken, dan inwoners die alleen het sociale wijkteam kennen: respectievelijk 69% en 35% weet dat.

# Inleiding

## Inleiding

De gemeente zet zich op velerlei wijze in om inwoners met schulden te helpen. Sinds 2021 is vroeg signalering van betalingsachterstand een wettelijke taak. Gemeente Purmerend is hier al eerder mee begonnen. Preventie is hierbij belangrijk in de aanpak. Zo hebben 18-jarigen dit jaar voor het eerst een verjaardagskaart gehad met daarbij informatie over rechten en plichten die horen bij deze leeftijd, ook wat betreft financiën.

In verband met op te stellen communicatietrajecten wil de gemeente graag inzicht in wat de 'gemiddelde' inwoner weet over schulddienstverlening, hoe zij zelf hulp (zouden) zoeken bij geldzorgen, en via welke kanalen de communicatie rondom dit onderwerp door de gemeente zou moeten plaatsvinden.

## Respons en onderzoeksvragen

Een digitale enquête is uitgezet onder het internetpanel. De vragenlijst over schulddienstverlening was gecombineerd met een onderwerp over de merkwaarden van Purmerend. In juni 2024 zijn 3.073 panelleden aangeschreven. Hiervan vulden 1.657 leden de vragenlijst in. Dit geeft een respons van 54%. Dit is iets lager dan gebruikelijk.

In het onderzoek over schulddienstverlening kwamen de volgende vragen aan de orde:

- Waar zou men hulp zoeken bij eventuele financiële problemen?
- Is men bekend met Loket Schulddienstverlening?
- Wanneer zou men hulp zoeken bij gemeente Purmerend?
- Doet de gemeente voldoende voor mensen met financiële problemen?
- Weet men dat schulddienstverlening er ook is voor ondernemers?
- Via welke kanalen kan de gemeente het beste communiceren over schulddienstverlening?
- Is men bekend met sociale wijkteams; heeft men wel eens contact gehad?
- Weet men dat je bij sociale wijkteams terecht kunt met kleine financiële vragen?

## Weging

B&I heeft het bestand gewogen. Hierdoor is de verdeling naar geslacht, leeftijdsgroepen en de wijken gelijk aan die in de bevolking. Op deze wijze geven de uitkomsten een goed (representatief) beeld van de inwoners van gemeente Purmerend.

## Leeswijzer

- In het rapport zijn percentages **afgerond**. Wanneer we percentages met cijfers achter de komma presenteren, suggereren we een nauwkeurigheid die er in werkelijkheid niet is.
- Bij een aantal vragen kon de respondent **meer dan één antwoord** aankruisen. Als dit het geval is, staat dit vermeld in de tabelkop. De optelsom van de percentages is dan doorgaans hoger dan 100%. Dit komt doordat de percentages zijn berekend op het aantal respondenten en niet op het aantal gegeven antwoorden.

- In de vragenlijst stonden ook **'open vragen'**. Hier was de respondent vrij zelf een antwoord te formuleren. Ook dit staat in het rapport aangegeven.
- Het onderzoek is gebaseerd op 1.657 respondenten. Als we rapporteren over een **gedeelte van de respondenten** (bijvoorbeeld omdat de vraag niet voor iedereen van toepassing is) noemen we dat in de tabel of figuur.
- Door de omvang van het internetpanel en de weging geeft het onderzoek een representatief beeld van de inwoners van gemeente Purmerend. In de rapportage spreken we dan ook over **'de inwoners'**. Dit komt tevens de leesbaarheid ten goede. In enkele gevallen wordt gesproken over 'de respondent', bijvoorbeeld in de zin 'de respondent is een aantal uitspraken voorgelegd'.
- Het internetpanel bestaat uit inwoners van **18 jaar en ouder**. Als we het hebben over 'de inwoners' gaat het over deze leeftijdsgroep.



# 1. Schulddienstverlening door gemeente Purmerend

## Inleiding

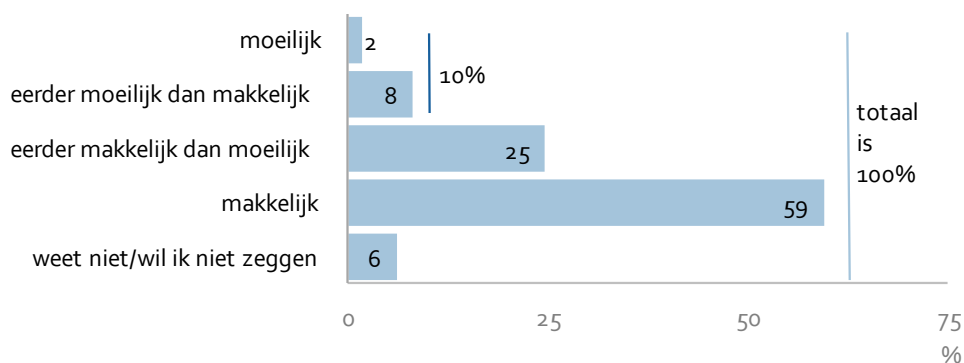
In dit hoofdstuk komt aan de orde:

- Waar zou men hulp zoeken bij eventuele financiële problemen?
- Is men bekend met Loket Schulddienstverlening?
- In welke situatie zou men hulp zoeken bij gemeente Purmerend?
- Doet de gemeente voldoende voor mensen met financiële problemen? Wat kan beter?
- Weet men dat schulddienstverlening er ook is voor ondernemers?
- Via welke kanalen kan de gemeente het beste communiceren over schulddienstverlening?

## Rondkomen

In de enquête is als achtergrondvariabel ook gevraagd hoe goed men kan rondkomen van het huishoudensinkomen. Als dit van invloed is op de beantwoording van de vragen staat dit in het rapport aangegeven. De verdeling over de groepen is te zien in onderstaand figuur. In verband met de kleine aantallen zijn in de analyse de categorieën moeilijk en eerder moeilijk dan makkelijk samengenomen (10%). 25% geeft aan dat rondkomen eerder makkelijk dan moeilijk is. Voor 59% is het makkelijk. 6% weet het niet of wil het niet zeggen.

Figuur 1.1. Hoe goed men kan rondkomen van het huishoudensinkomen, %



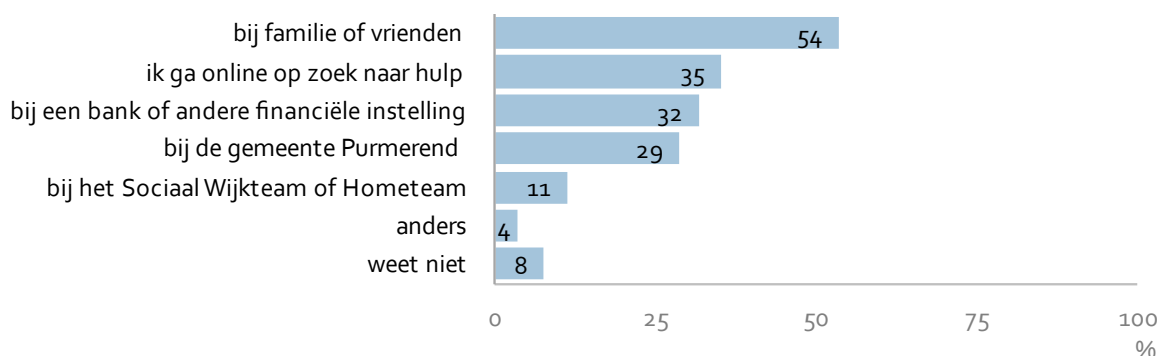
## Waar men hulp zou zoeken bij zorgen over geldzaken

*Als u advies of hulp nodig zou hebben bij zorgen over geldzaken, waar zou u deze hulp gaan zoeken? Dit kan ook zijn voor iemand anders die u wilt helpen, bijvoorbeeld familie of vrienden.*

### Bij geldzorgen zouden 3 op de 10 inwoners zich wenden tot de gemeente Purmerend

Ruim de helft (54%) van de inwoners zou bij behoefte aan advies of hulp bij geldzorgen aankloppen bij familie of vrienden. Een derde zou online hulp zoeken (35%) en/of naar een bank of een andere financiële instelling gaan (32%). Iets minder inwoners zouden zich wenden tot de gemeente Purmerend (29%). 11% zou naar een sociaal wijkteam (Purmerend) of Hometeam (Beemster) gaan. 8% wist geen antwoord op de vraag.

**Figuur 1.2. Waar inwoners advies of hulp zoeken bij zorgen over geldzaken of om anderen hierbij te helpen, % meer dan één antwoord mogelijk**



### Leeftijd

Bij enkele mogelijke hulpbronnen is er verschil naar leeftijd. 18-29 en 30-49 jarigen gaan vaker naar familie of vrienden dan ouderen en zoeken vaker online hulp. 65-plussers zouden relatief vaak advies of hulp zoeken bij het sociale wijkteam/Hometeam (16%). Hoe jonger de leeftijdsgroep, hoe minder mensen zich daartoe zouden wenden.

**Figuur 1.3. Waar inwoners advies of hulp zoeken bij zorgen over geldzaken of om anderen hierbij te helpen, naar leeftijd voor waar er verschil is, %**

waar hulp/advies	18-29	30-49	50-64	65+	totaal
bij familie of vrienden	74	63	49	44	54
ik ga online op zoek naar hulp	54	49	33	16	35
bij het sociaal wijkteam of Hometeam	2	8	12	16	11
anders	0	1	5	6	4

### Rondkomen van huishoudensinkomen

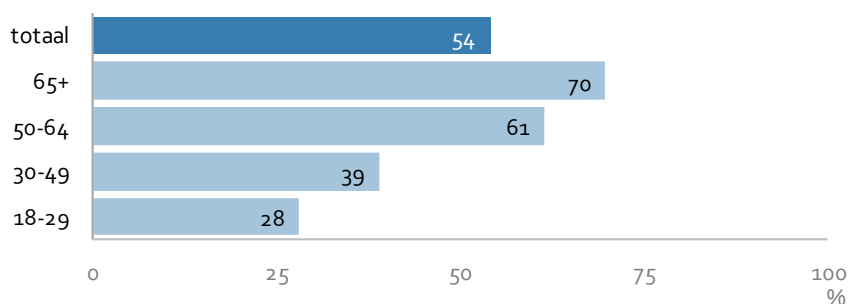
Geen significant verschil

## Bekendheid met Loket Schulddienstverlening

### Helft inwoners heeft gehoord van Loket Schulddienstverlening; ouderen het meest

Ruim de helft van de inwoners (54%) heeft wel eens gehoord van het Loket Schulddienstverlening van de gemeente Purmerend.

**Figuur 1.4. Wel eens gehoord van het Loket Schulddienstverlening, naar leeftijd, %**



### Leeftijd

De bekendheid met het Loket Schulddienstverlening neemt toe met de leeftijd: 28% van de 18-29 jarigen kent het loket, bij 65-plussers is dit 70%.

## Rondkomen van huishoudensinkomen

Geen significant verschil

### Merendeel weet waarvoor het Loket Schulddienstverlening is

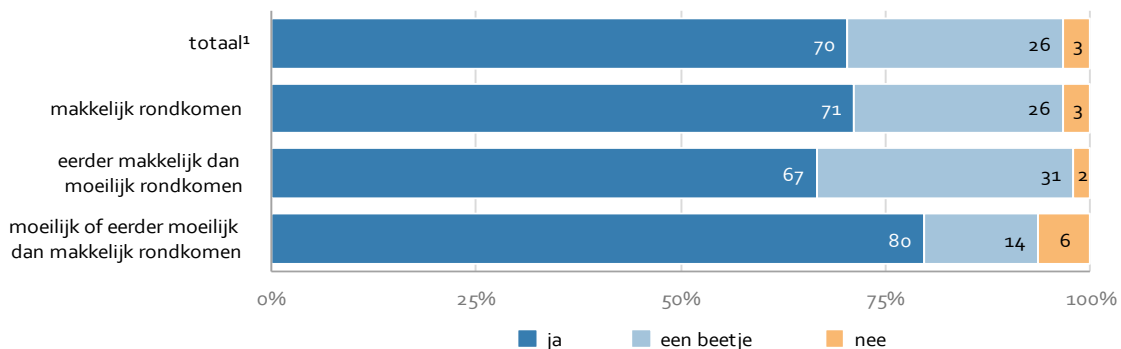
Aan de 54% die van het Loket Schulddienstverlening gehoord heeft, is gevraagd of men ook weet waarvoor het loket is. Men kreeg vooraf de volgende omschrijving:

*Bij het Loket Schulddienstverlening van de gemeente Purmerend kunt u terecht als u schulden heeft. Maar ook als u zorgen heeft over uw financiële situatie of als u rekeningen niet meer op tijd kunt betalen. Zij kunnen u advies geven, budget coaching of budgetbeheer bieden, en zo nodig helpen bij het aanvragen van een schuldenregeling. Wist u dat u het Loket Schulddienstverlening hiervoor is?*

70% van de inwoners die van het Loket Schulddienstverlening gehoord heeft, weet ook waarvoor het loket is. Een kwart (26%) weet het een beetje. Slechts 3% wist niet waarvoor het loket is.

**Figuur 1.5. Wist u dat het Loket Schulddienstverlening hiervoor (zie cursieve tekst) was?, naar mate van rondkomen met huishoudensinkomen, %**

het gaat om 54% van de inwoners



<sup>1</sup> totaal is inclusief 6% die het niet weet hoe goed ze rond kunnen komen van het huishoudensinkomen of het niet wil zeggen

## Leeftijd

Geen significant verschil

## Rondkomen van huishoudensinkomen

Inwoners die moeilijk kunnen rondkomen van het huishoudensinkomen of eerder moeilijk dan makkelijk, weten iets vaker waarvoor het Loket Schulddienstverlening is (80%) dan de andere groepen. En het minst vaak 'een beetje' (14%). 6% van hen weet niet waarvoor het loket is, terwijl zij er dus wel van gehoord hebben.

## Wanneer hulp zoeken bij de gemeente Purmerend

*In welk van de onderstaande situaties zou u hulp zoeken bij de gemeente Purmerend?*

*Dit kan ook zijn voor iemand anders die u wilt helpen, bijvoorbeeld familie of vrienden*

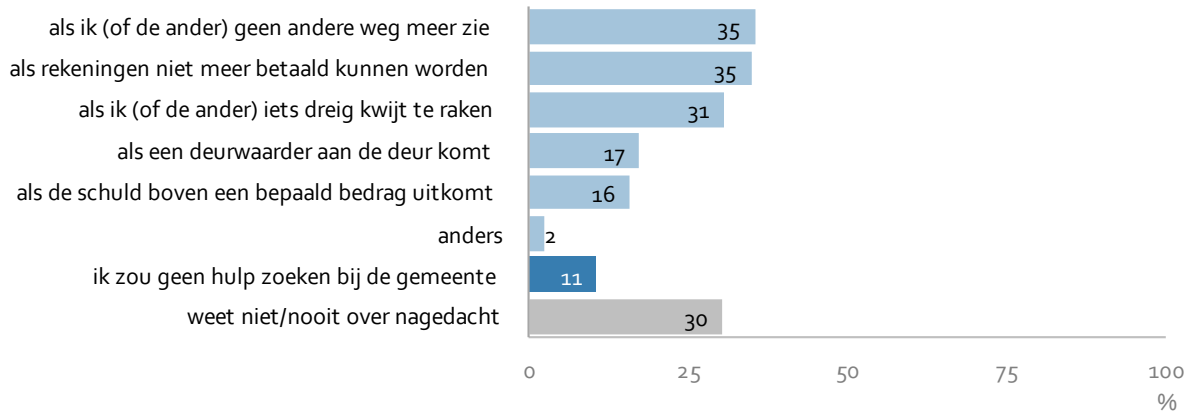
*Let op: het gaat hier alleen om schulddienstverlening van de gemeente Purmerend, niet de sociale wijkteams of Hometeam. Meer dan één antwoord mogelijk.*

### 11% zou geen hulp zoeken bij de gemeente Purmerend

30% van de inwoners heeft nog nooit over de situatie nagedacht, of weet geen antwoord op de vraag. 11% zou geen hulp zoeken bij de gemeente.

De overigen zouden vooral hulp bij de gemeente Purmerend zoeken in de situatie dat ze geen andere weg meer zien (35%), als de rekeningen niet meer betaald kunnen worden (35%) en/of als ze (of een ander) iets dreigen kwijt te raken zoals een auto, huis of het afsluiten van energie (31%). Minder vaak genoemd zijn als een deurwaarder langs komt (17%) en/of als de schuld boven een bepaald bedrag komt (16%).

**Figuur 1.6. In welke situaties men hulp zou zoeken bij de gemeente Purmerend, % meer dan één antwoord mogelijk**



### Leeftijd

Tussen de leeftijdsgroepen is nagenoeg geen verschil. Alleen dat 18-29 jarigen vaker voor hulp naar de gemeente zouden gaan als er een deurwaarder aan de deur komt: 34% tegen 17% gemiddeld.

### Rondkomen van huishoudensinkomen

In 4 situaties verschilt de reactie naar de mate waarin men goed kan rondkomen van het huishoudensinkomen.

- Inwoners die moeilijk of eerder moeilijk dan makkelijk kunnen rondkomen gaan vaker hulp bij de gemeente zoeken dan inwoners waarbij dat makkelijk(er) gaat als de rekeningen niet meer betaald kunnen worden (45%) of als ze iets dreigen kwijt te raken (40%).
- Deze groep geeft ook vaker aan dat ze geen hulp zouden zoeken bij de gemeente (16%).
- Deze groep geeft minder vaak aan er niet over nagedacht te hebben of het niet te weten (17%).

**Figuur 1.7. In welke situaties men hulp zou zoeken bij de gemeente Purmerend, naar mate van rondkomen met huishoudensinkomen, selectie van verschillen, %**

*meer dan één antwoord mogelijk*

situaties	moeilijk of eerder moeilijk dan makkelijk rondkomen	eerder makkelijk dan moeilijk rondkomen	makkelijk rondkomen	totaal <sup>1</sup>
als rekeningen niet meer betaald kunnen worden	45	31	36	35
als ik (of de ander) iets dreig kwijt te raken, zoals auto, huis of afsluiten van energie	40	33	30	31
weet niet/nooit over nagedacht	17	30	31	30
ik zou geen hulp zoeken bij de gemeente	16	7	10	11

<sup>1</sup> totaal is inclusief 6% die het niet weet hoe goed ze rond kunnen komen van het huishoudensinkomen of het niet wil zeggen

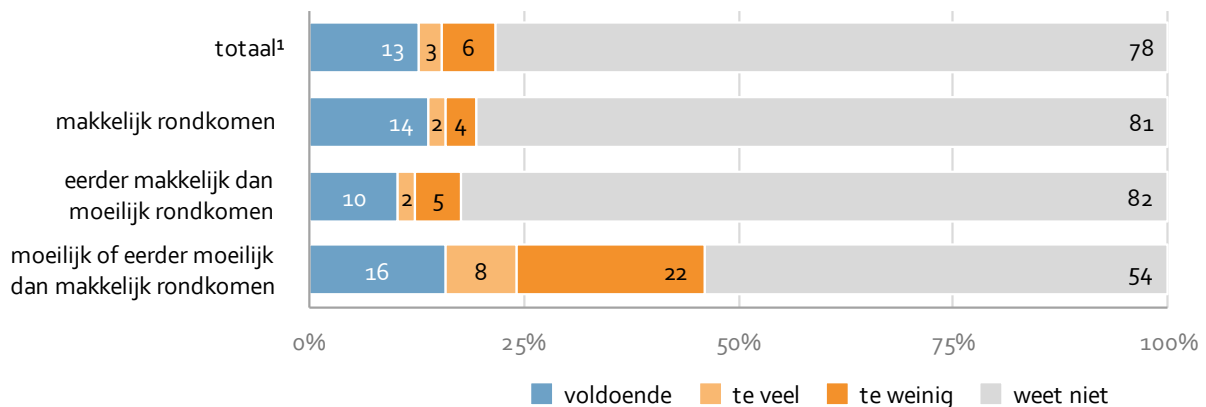
## Biedt de gemeente voldoende hulp?

Vindt u dat de gemeente voldoende, te veel of te weinig doet voor mensen met financiële problemen of schulden?

### Inwoners die moeilijk kunnen rondkomen vinden vaker dat gemeente te weinig doet voor inwoners met financiële problemen

Een ruime meerderheid (78%) van de inwoners weet geen antwoord op de vraag te geven. 13% vindt dat de gemeente voldoende doet om inwoners met financiële problemen te helpen. 3% vindt dat de gemeente te veel doet; iets meer (6%) vindt dat de gemeente te weinig doet.

**Figuur 1.8. Of de gemeente Purmerend voor mensen met financiële problemen of schulden voldoende doet, naar rondkomen met huishoudensinkomen, %**



<sup>1</sup> totaal is inclusief 6% die het niet weet hoe goed ze rond kunnen komen van het huishoudensinkomen of het niet wil zeggen

### Leeftijd

Tussen de leeftijdsgroepen is nagenoeg geen verschil. Alleen dat 50-64 jarigen vaker vinden dat de gemeente te weinig doet (8%) dan 65-plussers (4%).

### Rondkomen van huishoudensinkomen

Inwoners die moeilijk of eerder moeilijk dan makkelijk kunnen rondkomen van het huishoudensinkomen hebben vaker een mening over hoe veel de gemeente doet voor mensen met financiële problemen. Zij vinden vooral vaker dat de gemeente te weinig doet om inwoners met financiële problemen te helpen (22%) dan de andere groepen. Ook vinden zij wat vaker dat de gemeente te veel doet (8%).

### Ideeën voor gemeente om meer te doen voor mensen met financiële problemen

Aan degenen die vinden dat de gemeente te weinig doet voor mensen met financiële problemen of schulden (6%) is in een open vraag gevraagd wat de gemeente volgens hen meer kan doen. Een aantal van de gemaakte opmerkingen zijn:

- meer actief naar inwoners toe
- meer bekendheid geven aan hulpmogelijkheden; ook in de wijken/dorpen
- contact zoeken met mensen die noodgedwongen van UWV gebruik moeten maken
- niet naar schuldhelpverleners doorsturen: zij brengen mensen dieper in de problemen
- stadsverwarming afschaffen/ kosten verlagen
- experimenteren met basisinkomen
- gemeentelijke belastingen verlagen
- persoonlijke begeleiding geven

- verwijzen naar de juiste instellingen
- naam wijzigen van Schulddienstverlening: mensen nu bang dat ze meteen in schuldsanering komen
- drempel verlagen om langs te komen

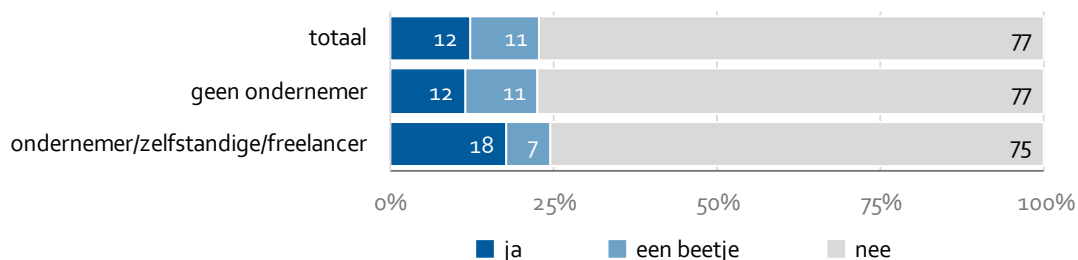
Het volledige overzicht van de opmerkingen is gegeven aan de opdrachtgever.

## Schulddienstverlening voor ondernemers

### 12% weet dat gemeente schulddienstverlening biedt aan ondernemers

De gemeente biedt ook schulddienstverlening aan ondernemers. 12% van de inwoners weet dit, 11% weet dit 'een beetje'.

**Figuur 1.9. Weet u dat de gemeente ook Schulddienstverlening biedt aan ondernemers, naar wel of niet ondernemer zijn, %**



#### Ondernemers

Ondernemers, zelfstandigen of freelancers zijn iets meer op de hoogte van deze dienst dan niet-ondernemers: 18% om 12%.

## Gewenste communicatiekanalen

### Gemeentelijke website meest genoemd om informatie over Schulddienstverlening te vinden

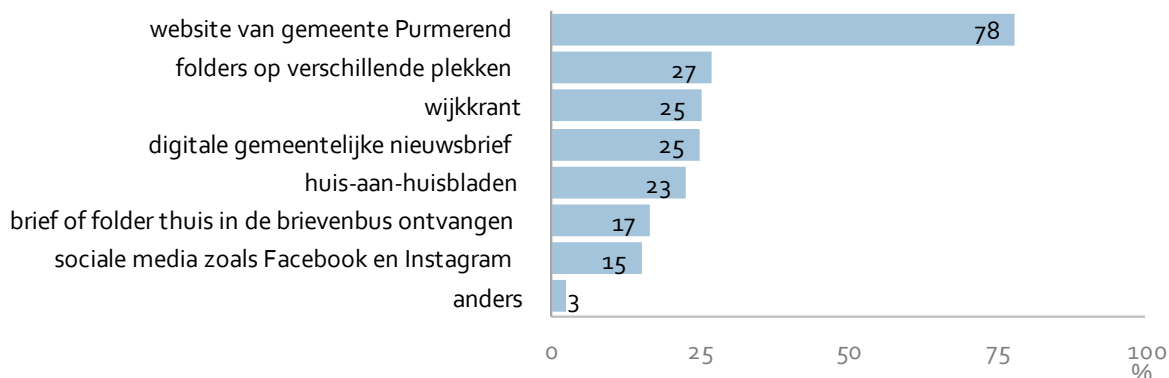
Inwoners willen gemeentelijke informatie over hulp bij financiële problemen of schulden het liefste vinden op de website van de gemeente (78%). Veel minder vaak wil men de informatie via andere kanalen krijgen, zoals via folders op verschillende plekken zoals bibliotheek, stadhuis of buurthuis (27%), in de wijkkrant (25%), digitale gemeentelijke nieuwsbrief (25%) of huis-aan-huisbladen (23%) en informatie thuis in de brievenbus (17%). Hierbij moet worden opgemerkt dat het onderzoek is gehouden onder het internetpanel. Mogelijk dat de voorkeuren voor papieren informatiekanalen enigszins zijn ondervertegenwoordigd.

Bij anders (3%) noemt men onder meer: schakel zo veel mogelijk kanalen in, zowel digitaal als fysiek; zorg dat ketenpartners, hulpinstanties en bedrijven goed op de hoogte zijn zodat zij kunnen verwijzen; benader mensen actief maar discreet. Enkelen vinden dat nergens aandacht moet zijn voor schulddienstverlening omdat het in hun ogen een slechte dienst is.

Voor 6% maakt het niet uit en 5% weet het niet. Deze zijn niet in de grafiek opgenomen.

**Figuur 1.10. Voorkeur communicatiekanalen voor gemeentelijke informatie over hulp bij financiële problemen of schulden, %**

*meer dan één antwoord mogelijk*



### Leeftijd

Bij 5 mediakanalen is er verschil tussen leeftijdsgroepen:

- gemeentelijke website wordt het minst genoemd door 65-plussers (71%)
- wijkkrant wordt vaker genoemd naarmate de leeftijd toeneemt, 17% bij 18-29 jarigen tot 29% bij 65-plussers
- huis-aan-huisbladen, ook deze worden vaker genoemd naarmate de leeftijd toeneemt: 11% bij 18-29 jarigen tot 33% bij 65-plussers
- digitale gemeentelijke nieuwsbrief wordt door 18-29 jarigen het meest genoemd (37%)
- sociale media wordt naarmate de leeftijd toeneemt minder genoemd: van circa 24% bij 18-49 jarigen tot 6% bij 65-plussers

**Figuur 1.11. Voorkeur communicatiekanalen voor gemeentelijke informatie over hulp bij financiële problemen of schulden, naar leeftijd voor zover er verschil is, %**

*meer dan één antwoord mogelijk*

mediakanaal	18-29	30-49	50-64	65+	totaal
website van gemeente Purmerend	86	79	83	71	78
wijkkrant	17	22	27	29	25
huis-aan-huisbladen	11	13	26	33	23
digitale gemeentelijke nieuwsbrief	37	22	27	24	25
sociale media zoals Facebook en Instagram	24	23	13	6	15

### Rondkomen van huishoudensinkomen

Bij inwoners die moeilijk of eerder moeilijk dan makkelijk van het huishoudensinkomen kunnen rondkomen verschillen de voorkeuren bij 4 informatiekanalen van de andere groepen:

- de website van de gemeente staat ook bij hen op nummer 1 maar wordt relatief minder genoemd (70%)
- huis-aan-huisbladen noemen zij minder (16%)
- de digitale gemeentelijke nieuwsbrief noemen zij vaker (36%)
- brief of folder thuis in de brievenbus (23%) noemen zij vaker dan degenen die makkelijk kunnen rondkomen (14%)

**Figuur 1.12. Voorkeur communicatiekanalen voor gemeentelijke informatie over hulp bij financiële problemen of schulden, naar rondkomen van huishoudeninkomen voor zover er verschil is, %**  
meer dan één antwoord mogelijk

mediakanaal	moeilijk of eerder moeilijk dan makkelijk rondkomen	eerder makkelijk dan moeilijk rondkomen	makkelijk rondkomen	totaal <sup>1</sup>
website van gemeente Purmerend	70	82	80	78
huis-aan-huisbladen	16	21	25	23
digitale gemeentelijke nieuwsbrief	36	25	24	25
brief of folder thuis in de brievenbus ontvangen	23	21	14	17

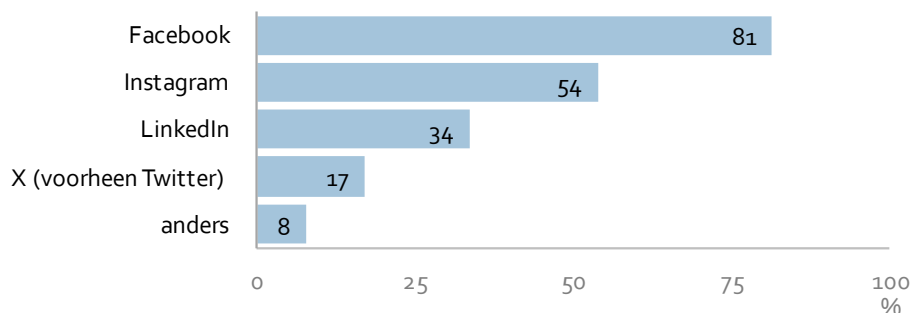
<sup>1</sup> totaal is inclusief 6% die het niet weet hoe goed ze rond kunnen komen van het huishoudensinkomen of het niet wil zeggen

### Bij sociale media informatie via Facebook en Instagram meest gewenst

15% wil graag informatie via sociale media zoals Facebook en Instagram. Aan hen is gevraagd welke de voorkeur heeft. Facebook is door hen het meest genoemd (81%), daarna Instagram (54%) en LinkedIn (34%). Het minst noemt men X (17%).

Bij 'anders' noemen enkelen TikTok of Snapchat. Of met vraagt rekening te houden met de kanalen die specifiek jongeren gebruiken.

**Figuur 1.13. Voorkeur voor sociale media om informatie over schulddienstverlening te vinden, %**  
het gaat om 15% van de inwoners



### Leeftijd

Wegens de soms kleine aantallen per leeftijdsgroep zijn de resultaten indicatief, maar het lijkt er op dat 65-plussers vooral Facebook noemen en minder de andere sociale media. 18-29 jarigen noemen het minst Facebook. 30-49 jarigen noemen van de leeftijdsgroepen het vaakst X, maar ook voor hen is dit het minst genoemde kanaal.

### Rondkomen van huishoudensinkomen

Er is geen significant verschil.



## 2. Sociale wijkteams of Hometeam

### Inleiding

In Purmerend-stad zijn er sociale wijkteams, in de Beemster is er het Hometeam. Zij zijn geen onderdeel van de gemeente Purmerend maar werken wel met de gemeente samen. Bij het sociale wijkteam of Hometeam kunnen inwoners onder andere terecht voor hulp bij financiële zaken en kleine geldzorgen. In deze teams zitten medewerkers van de organisaties Clup-Welzijn en MEE.

In dit hoofdstuk komt aan de orde:

- Heeft men gehoord van de sociale wijkteams of Hometeam?
- Weet men dat je hier terecht kunt voor kleine vragen over geldzaken?
- Heeft men wel eens met hen contact gehad, zo ja waarover?

### Bekendheid met sociale wijkteams of Hometeam

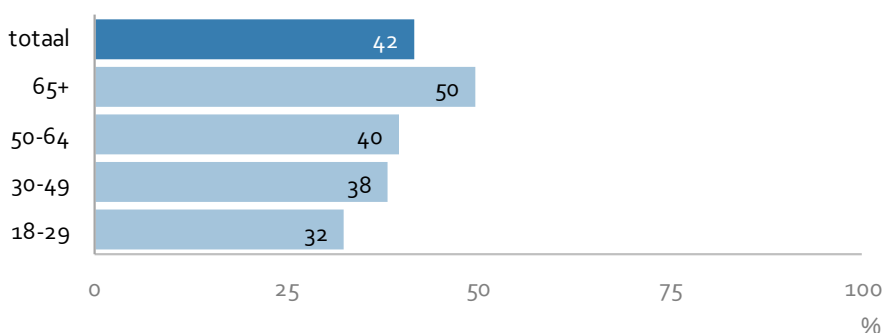
In de vragenlijst is op de volgende manier uitleg gegeven over de teams:

*In Purmerend-stad zijn er sociale wijkteams, in de Beemster is er het Hometeam. Hier kunt u terecht voor hulp bij financiële zaken of kleine geldzorgen. Zij kunnen ook helpen bij andere dingen zoals opvoeding, het organiseren van activiteiten in uw straat of wijk of met het ontmoeten van mensen in de buurt. In deze teams zitten medewerkers van de organisaties Clup-Welzijn en MEE.*

#### 2 op de 5 hebben van sociale wijkteams of Hometeam gehoord

42% van de inwoners heeft wel eens gehoord van de sociale wijkteams of het Hometeam.

Figuur 2.1. Gehoord van sociale wijkteams of Hometeam, naar leeftijd, %



#### Leeftijd

65-plussers hebben het meest gehoord van de sociale wijkteams of Hometeam. Hoe jonger de leeftijdsgroep, des te minder de bekendheid. Van de 18-29 jarigen heeft 32% deze teams gehoord.

#### Rondkomen van huishoudensinkomen

Van de inwoners die moeilijk of eerder moeilijk dan makkelijk kunnen rondkomen van het huishoudensinkomen heeft 48% van de sociale wijkteams gehoord. Inwoners die makkelijk kunnen rondkomen hebben er het minst van gehoord (40%).

## Kleine vragen over geldzaken

Aan degenen die van de sociale wijkteams of Hometeam gehoord hebben (42% van de inwoners), is een vervolgvraag gesteld.

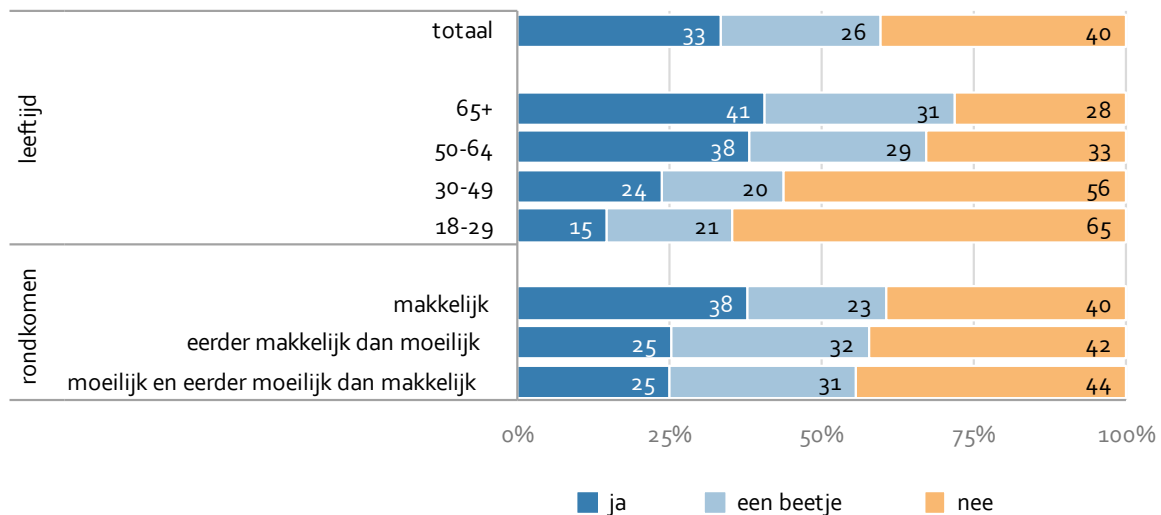
*Met kleine vragen over geldzaken kunt u terecht bij de sociale wijkteams of het Hometeam. Bijvoorbeeld of u recht heeft op toeslagen, vragen over een rekening, hulp bij bezwaar maken. Wist u dit?*

### Bij bekendheid weet 60% (een beetje) dat je voor kleine vragen over geldzaken bij de teams terecht kan

Een derde van degenen die bekend zijn met de teams, weet dat je voor kleine vragen over geldzaken terecht kunt bij de sociale wijkteams of Hometeam. Een kwart (26%) weet het een beetje.

**Figuur 2.2. Wist u dat u met kleine vragen over geldzaken terecht kunt bij sociale wijkteams of Hometeam, naar leeftijd en rondkomen van het huishoudensinkomen, %**

*het gaat om 42% van de inwoners*



### Leeftijd

De bekendheid met dit werk van de teams neemt toe met de leeftijd: 65-plussers zijn hiermee het meest bekend: 41% en 31% een beetje. Het minst hiermee bekend zijn 18-29 jarigen: 15% en 21% een beetje.

### Rondkomen van huishoudensinkomen

Inwoners die makkelijk kunnen rondkomen zijn het meest bekend met dit werk van de teams: 38% tegen 25% bij de andere 2 groepen. De andere 2 groepen geven vaker aan er een beetje mee bekend te zijn. Bij alle 3 de groepen is een gelijk percentage onbekend met dit werk van de teams.

## Contact met sociale wijkteams of Hometeam

Aan degenen die van de sociale wijkteams of Hometeam gehoord hebben (42% van de inwoners) is gevraagd of ze wel eens contact met deze teams hebben gehad. Zo ja, waarover.

### 17% van degenen die sociale wijkteam of Hometeam kennen, heeft contact met hen gehad

Van degenen die van de teams gehoord hebben, is 3% zelf bij een sociaal wijkteam of Hometeam geweest en 9% heeft zelf (ook) op een andere manier contact gehad. 6% heeft (ook) contact gehad

voor een ander. In totaal heeft 17% van degenen die van de teams gehoord hebben, contact met hen gehad. Omgerekend is dat in 7% van de inwoners.

**Figuur 2.3. Wel eens contact gehad met een sociaal wijkteam of Hometeam, naar rondkomen van huishoudensinkomen, %**

*het gaat om 4,2% van de inwoners; meer dan één antwoord mogelijk*

manier van contact	moeilijk of eerder moeilijk dan makkelijk rondkomen	eerder makkelijk dan moeilijk rondkomen	makkelijk rondkomen	totaal <sup>1</sup>
zelf geweest	13	2	2	3
zelf op andere manier contact gehad	16	5	9	9
voor een ander	3	3	8	6
<b>subtotaal contact</b>	<b>30</b>	<b>9</b>	<b>19</b>	<b>17</b>
geen contact	70	91	81	83

<sup>1</sup> totaal is inclusief 6% die het niet weet hoe goed ze rond kunnen komen van het huishoudensinkomen of het niet wil zeggen

### Leeftijd

Geen van de 18-29 jarigen heeft contact gehad met de teams. Tussen de andere leeftijdsgroepen is er geen verschil.

### Rondkomen van huishoudensinkomen

Inwoners die moeilijk of eerder moeilijk dan makkelijk kunnen rondkomen van het huishoudensinkomen hebben vaker voor zichzelf contact gehad met de teams dan de andere 2 groepen: 13% is er zelf geweest en 16% heeft (ook) op een andere manier contact gehad. In totaal heeft 30% contact gehad met een sociaal wijkteam of Hometeam.

Inwoners die makkelijk rond kunnen komen, hebben vaker contact gehad voor een ander (8%). In totaal heeft 19% van hen contact gehad met een sociaal wijkteam of Hometeam.

Inwoners die eerder makkelijk dan moeilijk kunnen rondkomen, hebben het minst contact gehad: 9%.

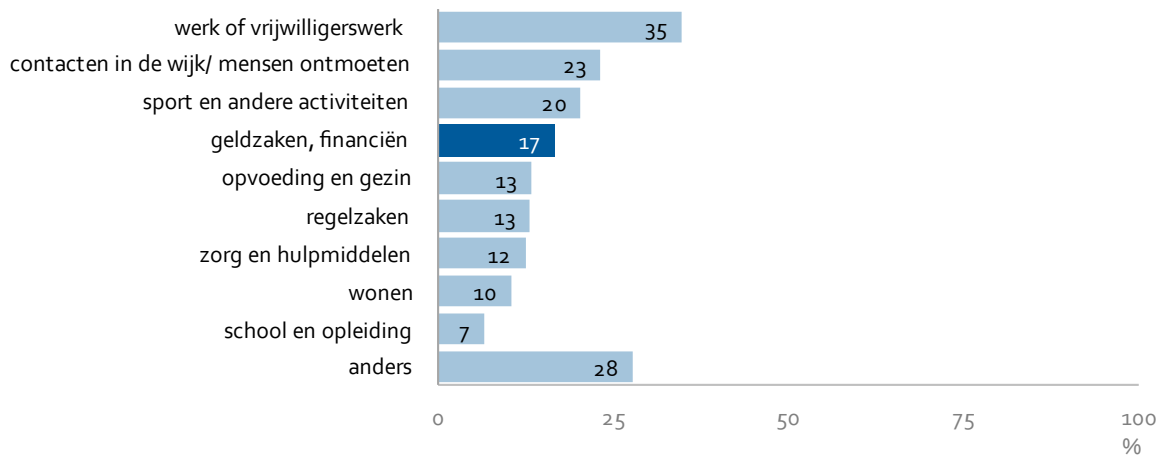
### 17% had contact met sociale wijkteam of Hometeam over geldzaken

Degenen die contact hebben gehad met een sociaal wijkteam of Hometeam hadden vooral contact over werk of vrijwilligerswerk (35%). Bij 23% ging het over contacten in de buurt of mensen ontmoeten en bij 20% over sport en andere activiteiten. 17% had contact over geldzaken en financiën.

Bij de categorie anders is vooral aangegeven dat men professioneel of als vrijwilliger met de sociale wijkteams of Hometeam contact heeft. Ook is meerdere keren genoemd dat het contact ging over burenruzie, burenoverlast of andere vormen van overlast.

**Figuur 2.4. Waarover men contact had met een sociaal wijkteam of Hometeam, %**

het gaat om 17% van de inwoners die contact hadden (is gelijk aan 7% van totale bevolking); meer dan één antwoord mogelijk



### Rondkomen van huishoudensinkomen

Inwoners die eerder makkelijk dan moeilijk kunnen rondkomen, hebben vaker met de sociale wijkteams of Hometeam contact gehad over regelzaken dan inkomens die makkelijk kunnen rondkomen: 32% om 9%.

Vanwege de kleine aantallen zijn verder geen uitspraken te doen.

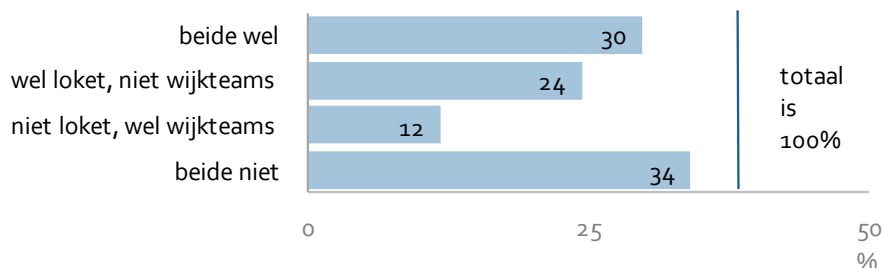
## Bekendheid met Loket Schulddienstverlening en sociale wijkteams

Het sociale wijkteam of Hometeam houdt zich bezig met een breed scala aan onderwerpen. Slechts een daarvan is dat ze kunnen helpen bij geldzaken en financiën. Toch is het interessant te kijken hoeveel mensen de teams kennen en ook het Loket Schulddienstverlening of dat ze alleen een van beide kennen.

### 30% kent beide; 34% kent geen van beide

30% van de inwoners heeft zowel gehoord van Loket Schulddienstverlening als van de sociale wijkteams of Hometeam. 34% kent beide niet. De overigen kennen de een wel en de ander niet: alleen het loket 24% of alleen de teams 12%

**Figuur 2.5. Bekendheid met Loket Schulddienstverlening en/of sociale wijkteams of Hometeam, %**



Inwoners die zowel het Loket Schulddienstverlening als de sociale wijkteams kennen, weten vaker dat je bij deze laatste terecht kunt voor kleine vragen over geldzaken, dan inwoners die alleen het sociale wijkteam kennen: respectievelijk 69% en 35% weet dat.



*Bezoekadres*

Purmersteenweg 42  
1441 DM Purmerend

*Postadres*

Postbus 15  
1440 AA Purmerend

*Telefoon & e-mail*

(0299) 452 452

[info@purmerend.nl](mailto:info@purmerend.nl)

[purmerend.nl](http://purmerend.nl)