

Onderwerp Evaluatie pilot tweedehands witgoed en computers voor  
minima

Steller W. Bos

De leden van de raad van de gemeente Groningen  
te  
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 55 76 Bijlage(n) 1

Ons kenmerk 4704724

Datum 27 NOV 2014 Uw brief van

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

De gemeente Groningen voert vanaf 1 maart 2014 voor een periode van een jaar een pilot uit met de verstrekking van tweedehands witgoed (wasmachines, kookplaten en TV's) en computers. De pilot bestaat eruit dat minima bij een tweedehands witgoedzaak of een kringloopbedrijf in de stad tweedehands witgoedproducten en computers kunnen uitzoeken. Kortom goederen in plaats van geld.

De pilot is uitgevoerd op initiatief van uw raad naar aanleiding van de motie 'Haal meer uit witgoed'. Afgesproken is dat na driekwart jaar de regeling wordt geëvalueerd op de tevredenheid van de klanten, leveranciers en consulenten. Deze evaluatie is gedaan door Onderzoek en Statistiek Groningen en is bijgevoegd bij deze brief. We informeren u met deze brief over de evaluatie en de voortgang van de pilot.

#### **Tevreden over de tweedehandsregeling en toekenning in natura**

Over het algemeen zijn zowel de klanten, de leveranciers en de consulenten tevreden over het principe van een tweedehandsregeling en de toekenning in natura. Zowel cliënten als leveranciers geven aan dat de tweedehandsapparaten in de praktijk van goede kwaliteit zijn. Consulenten zien dat er veel minder aanvragen voor witgoed gedaan worden sinds de start van de pilot. Ze hebben het gevoel dat er minder misbruik gemaakt wordt van de witgoedregeling. De regeling wordt naar hun idee meer dan vroeger gebruikt door mensen die het nodig hebben.

#### **Verbeterpunten**

Cliënten zijn minder enthousiast over tweedehands computers en televisies. Deze zouden ze liever nieuw kopen of anders een tweedehands bij een

gespecialiseerde winkel. Verder zouden ze uit meer winkels kunnen willen kiezen. Een aantal leveranciers geeft overigens aan dat ze juist veel meer aanbod hebben en dat ze graag meer apparaten willen leveren. In de huidige regeling gaan we er van uit dat er voldoende artikelen in de tweedehandsmarkt zijn om aan de vraag te voldoen. Dit blijkt niet bij alle artikelen het geval te zijn. Zoals bijvoorbeeld bij koelkasten. Op moment dat er geen tweedehands artikel beschikbaar is, behoort nieuwkoop via de kringloop tot de mogelijkheden.


### **Continuering tweedehandsregeling in natura**

De pilot loopt tot 1 maart 2015. Gezien de uitkomsten van deze evaluatie, hebben wij de intentie om de regeling te continueren. Het verstrekken in natura ziet het college als een goed uitgangspunt. We zullen daarbij een nieuwe afweging maken of tweedehands goederen geschikt zijn, of deze aan onze eisen voldoen en of het beter is nieuwe producten te verstrekken. Dat geldt in het bijzonder voor computers. Voor schoolgaande kinderen is het belangrijk dat zij kunnen werken met een geschikte computer. Het is daarom onze intentie de computerregeling voor kinderen apart te bekijken en de knelpunten rond de garantie en levering oplossen. We komen hier begin 2015 op terug.

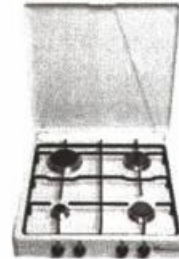
Met vriendelijke groet,  
Burgemeester en wethouders van Groningen,



de burgemeester,  
dr. R.L. (Ruud) Vreeman



de secretaris,  
drs. P.J.L.M. (Peter) Teesink



## Witgoedregeling

Een onderzoek naar de witgoedregeling  
van de gemeente Groningen

Onderzoek en Statistiek Groningen heeft als kernactiviteiten instrumentontwikkeling voor en uitvoering van beleidsgericht onderzoek, het toegankelijk maken van grote hoeveelheden data uit verschillende bronnen, gegevensanalyse, projectevaluatie en dienstverlening bij overheidsmarketing.

# **Witgoedregeling**

Een onderzoek naar de  
witgoedregeling van de gemeente Groningen

**Marjolein Kolstein**

**m.m.v.**

**Klaas Kloosterman**

**Willem Hartholt**

Onderzoek en Statistiek Groningen, oktober 2014  
<http://www.os-groningen.nl/>



## Inhoud

Samenvatting	7
1. Inleiding	9
2. Resultaten online enquête	11
2.1 Aanschaf witgoed	11
2.2 Winkel	14
2.3 Bezorging en ophalen	17
2.4 Aansluiten	19
2.5 Garantie en reparatie	20
3. Resultaten gesprekken	21
3.1 Groepsgesprekken met cliënten	21
3.2 Gesprekken leveranciers	23
3.3 Ervaringen consulenten	25

*De witgoedregeling van de gemeente Groningen*

## Samenvatting

### Witgoedregeling

De gemeente Groningen heeft besloten om gedurende één jaar, van 1 maart 2014 tot 1 maart 2015, een pilot uit te voeren voor de verstrekking van een tweedehands koelkast, wasmachine, kooktoestel, televisie of een computer. Minima kunnen na toestemming van de gemeente het benodigde product uitzoeken in één van de kringloopbedrijven of tweedehands witgoedzaken in Groningen. Zij krijgen dus geen geld meer maar ontvangen het noodzakelijke product. Over het algemeen zijn cliënten, leveranciers en de consulenten tevreden over de witgoedregeling. Ondanks dit positieve beeld zijn er in deze evaluatie een aantal nadelen en verbeterpunten genoemd. In deze samenvatting geven we kort de ervaringen van cliënten, leveranciers en consulenten weer.

De consulenten zien dat er veel minder aanvragen voor witgoed gedaan worden sinds de start van de pilot. Ze hebben het gevoel dat er minder misbruik gemaakt wordt van de witgoedregeling. De regeling wordt naar hun idee meer dan vroeger gebruikt door de mensen die het nodig hebben.

### Witgoed apparaten

Zowel cliënten als leveranciers geven aan dat de tweedehands apparaten in de praktijk van goede kwaliteit zijn. Bepaalde apparaten hebben door hun leeftijd bewezen van goede kwaliteit te zijn. Er is meerdere keren aangegeven dat cliënten tevreden zijn over de producten en de service van Herman Witgoed. De apparaten zijn zo goed als nieuw en ze krijgen vanuit Herman Witgoed langere garantie dan vanuit de gemeente afgesproken is.

### Pc's en tv's

Cliënten zijn minder enthousiast over tweedehands computers en televisies. Ze zijn van mening dat deze producten beter nieuw aangeschaft kunnen worden. Ze zijn al snel te oud en lopen teveel achter op de ontwikkelingen. Ze zouden een snellere computer willen dan aangeboden wordt en een platte tv. Ook geven ze aan dat de winkels de expertise en kennis van computers missen. Ze zouden liever een nieuw apparaat willen kopen of anders een tweedehands bij een gespecialiseerde winkel.

### Aanbod

Cliënten geven aan dat ze ontevreden zijn over het aanbod, vooral in de kringloopwinkels. Ze zouden meer winkels willen hebben waar ze uit kunnen kiezen. Ook zouden ze in de winkels zelf meer keus en aanbod willen.



Consulenten geven aan dat ze het een nadeel vinden dat cliënten voor tweedehands afhankelijk zijn van het aanbod in de winkels. Vooral kooktoestellen zouden (te) weinig worden aangeboden. Er wordt genoemd dat er mogelijk nieuwe apparaten moeten worden aangeboden wanneer tweedehands niet beschikbaar is.

#### **Tweedehands of nieuw**

Van een aantal apparaten, zoals een koelkast, gasfornuis en computer geven een aantal cliënten, leveranciers en consulenten aan dat deze misschien beter nieuw aangeschaft kunnen worden. Bij een computer is het verschil in kwaliteit tussen tweedehands en nieuw erg groot. Van de andere apparaten is het prijsverschil tussen nieuw en tweedehands redelijk klein. Een groot voordeel is dat de garantie bij een nieuw apparaat langer is.

#### **Garantie**

In de pilot is afgesproken dat de leveranciers een garantie van één jaar geven op hun producten. Mamamini geeft drie maanden garantie. Cliënten kunnen bij de gemeente eens per jaar een apparaat ter vervanging aanvragen op grond van de witgoedregeling. Voor een specifiek apparaat kunnen ze eens per vijf jaar een vergoeding ontvangen. Leveranciers en cliënten vragen zich af hoe het gaat als een apparaat na één jaar stuk gaat, maar voordat de termijn van vijf jaar is verstreken. Wie gaat de kosten van reparatie betalen? Ook wordt geopperd dat de kosten van reparatie in de witgoedregeling meegenomen kunnen worden. Nu wordt een apparaat soms vervangen vanuit de witgoedregeling, terwijl reparatie mogelijk is.



## 1. Inleiding

### **Aanleiding voor dit onderzoek**

De gemeente Groningen heeft besloten om gedurende een jaar, van 1 maart 2014 tot 1 maart 2015, een pilot-project uit te voeren voor de verstrekking van tweedehands witgoed, te weten: een koelkast, wasmachine, kooktoestel of televisie. Daarnaast is besloten ook de verstrekking van tweedehands computers in deze pilot mee te nemen.

De in Groningen gevestigde kringloopbedrijven en tweedehands witgoedzaken zijn bereid en in staat gevonden om hieraan mee te werken. Kern van de pilot is dat minima, na toestemming van de gemeente, het benodigde product kunnen uitzoeken in één van de kringloopbedrijven of tweedehands witgoedzaken in Groningen. Zij krijgen dus geen geld meer maar ontvangen het noodzakelijke product. Het kringloopbedrijf verstuurt de factuur naar de gemeente.

Binnen de pilot zijn de vervoerskosten en de aansluitkosten bij de prijs inbegrepen. De leveranciers bieden een garantie van 1 jaar. Als het product voor de verstreken garantietermijn kapot gaat, verzorgt het bedrijf de reparatie, of het zorgt voor een 'nieuw' tweedehandsproduct. Binnen de pilotperiode gaat de gemeente ook op zoek naar mogelijkheden om afspraken te maken over eventuele reparatie na de garantietermijn.

Er kan ook een geheel nieuwe koelkast worden verstrekt. Dat kan ook onder de pilot vallen en verloopt dan ook via de kringloopbedrijven. Dit omdat men inschat dat er onvoldoende tweedehands koelkasten op de markt zijn.

### **Doel van het onderzoek**

Onderzoek en Statistiek Groningen is gevraagd om de pilot te evalueren. Het doel van het onderzoek is om de tevredenheid van cliënten, leveranciers en consulenten over de witgoedregeling vast te stellen. De uitkomsten van het onderzoek zullen meegenomen worden in het besluit over de toekomstige Witgoedregeling die in zal gaan op 1 maart 2015.

### **Opzet van het onderzoek**

Om zicht te krijgen op de tevredenheid van cliënten en leveranciers hebben we gebruik gemaakt van:

1. Een enquête onder alle cliënten die een toekennende beschikking hebben ontvangen vanuit de Witgoedregeling.
2. Op basis van de resultaten van de enquête hebben we in twee groepsgesprekken gesproken over de ervaringen van cliënten met de Witgoedregeling.

De witgoedregeling van de gemeente Groningen

3. Vervolgens hebben we in individuele gesprekken de ervaringen van de vijf leveranciers verzameld.
4. Tot slot hebben we met een aantal consultants die de witgoedregeling uitvoeren gesproken.

## 2. Resultaten online enquête

### Respons

Voor dit onderzoek hebben we 107 cliënten benaderd aan wie over de periode van 1 maart 2014 tot 1 juli 2014 een toekenning is verstrekt in het kader van de witgoedregeling van de gemeente Groningen. We hebben deze mensen een brief gestuurd en verzocht de online enquête in te vullen. Vervolgens hebben we iedereen die de enquête na enige tijd (nog) niet had ingevuld, telefonisch benaderd. We hebben telefonisch dezelfde vragenlijst afgenomen. Uiteindelijk kwamen we zo tot een respons van 62 procent.

Bij het lezen van de rapportage is enige voorzichtigheid belangrijk. De respons van het onderzoek is 62 procent. Maar de absolute aantallen respondenten zijn vrij laag; de enquête is door 58 cliënten ingevuld. De aantallen zijn voor de volledigheid in de figuren genoemd. De aantallen zijn regelmatig te klein om uitspraken over een grotere groep te kunnen doen. Wel geeft de enquête een eerste indruk waarmee een vervolg op de pilot van de witgoedregeling kan worden vormgegeven.

### 2.1 Aanschaf witgoed

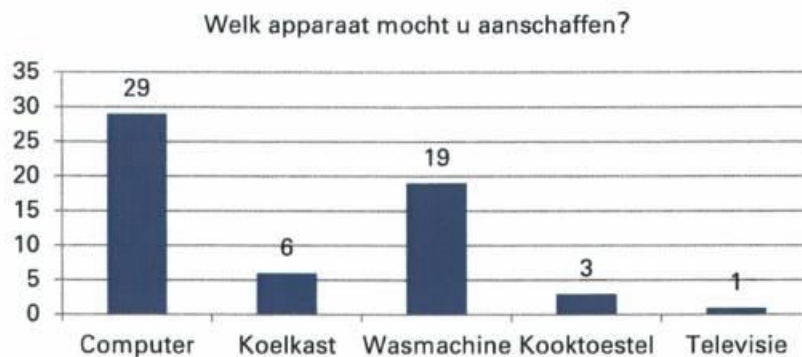
In de pilot is vastgelegd welke winkels aan de pilot meewerken, welke apparaten ze aanbieden en voor welke maximale bedragen de producten verstrekt mogen worden. Het bovenstaande ziet u weergegeven in tabel 2.1.

Tabel 2.1 Leveranciers

	Televisie €100,-	Computer €300,-	Koelkast €180,-	Gasstel €150,-	Wasmachine €250,-
Mamamini	X	x			
Goud Goed	X	x	X	x	x
Herman Witgoed			X	x	x
Fairback	X				
Wasautomatenverhuur			X	x	x

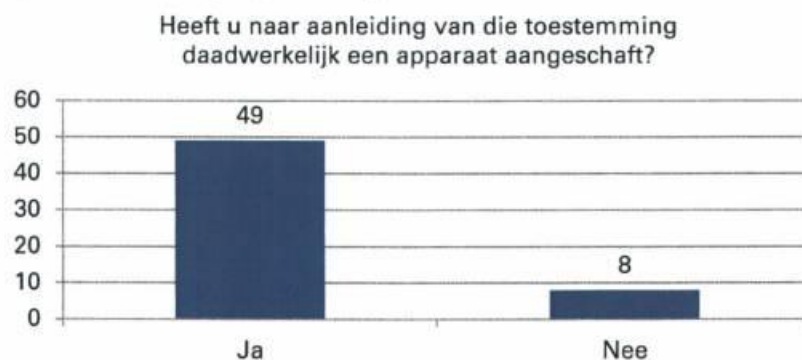
Allereerst hebben we gevraagd welk apparaat de respondent mocht aanschaffen. Uit figuur 2.1 blijkt dat in de helft van de gevallen een computer is toegekend. Bij een derde van de toekenningen ging het om een wasmachine.

Figuur 2.1 Welk apparaat aangeschaft



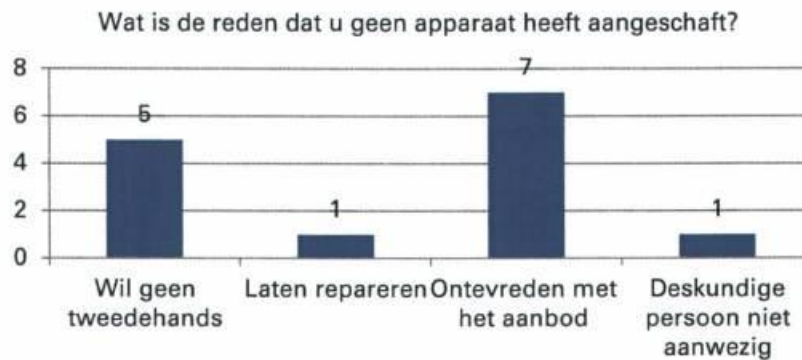
Uit figuur 2.2 blijkt dat acht van de 57 cliënten wel een toekenning hebben ontvangen, maar uiteindelijk geen apparaat hebben aangeschaft. In zes situaties ging het om een toekenning van een computer, eenmaal om een koelkast en eenmaal om een wasmachine.

Figuur 2.2 Daadwerkelijk apparaat aangeschaft



Vervolgens hebben we gevraagd waarom deze acht personen geen apparaat hebben aangeschaft. Zij konden meerdere redenen aangeven, zie figuur 2.3. Zo goed als iedereen was ontevreden met het aanbod. Ook een belangrijke reden is dat men geen tweedehands apparaat wilde.

Figuur 2.3 Reden van geen aanschaf



In figuur 2.4 is af te lezen dat in totaal zes personen aangeven na aanschaf ontevreden of zeer ontevreden te zijn over het apparaat van hun keuze. Bij al deze zes personen ging het om een toekenning voor aanschaf van een computer.

Figuur 2.4 In hoeverre bent u tevreden over het apparaat van uw keuze?



## 2.2 Winkel

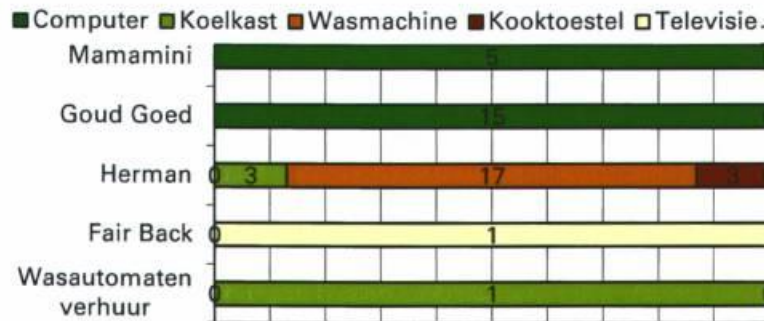
We hebben gevraagd bij welke winkel men uiteindelijk een apparaat heeft aangeschaft. Iets meer dan de helft van de respondenten heeft een apparaat aangeschaft bij Herman Witgoed. Een derde van de respondenten heeft een apparaat aangeschaft bij Goud Goed.

Figuur 2.5 Winkel waar men het apparaat heeft aangeschaft



In figuur 2.6 valt af te lezen welke apparaten de respondenten in de verschillende winkels hebben aangeschaft. Bij de Mamamini (5) en Goud Goed (15) zijn alleen computers aangeschaft. Bij Fair Back één televisie en bij de wasautomatenverhuur enkel één koelkast. Herman Witgoed heeft drie koelkasten, 17 wasmachines en drie kooktoestellen verkocht. Voor de volledigheid: dit zijn de apparaten die de respondenten hebben aangeschaft. Er zijn binnen de pilot meer apparaten verkocht, genoemd worden enkel de apparaten die cliënten hebben aangeschaft die aan het onderzoek hebben meegewerkt.

Figuur 2.6 Welke apparaat in welke winkel



We hebben gevraagd naar de service in de winkel. Van de 43 respondenten die deze vraag hebben beantwoord zijn vijf respondenten ontevreden over de service in de winkel. Deze vijf hebben allen een apparaat aangeschaft bij Goud Goed. De overige mensen zijn tevreden of zelfs zeer tevreden over de service.

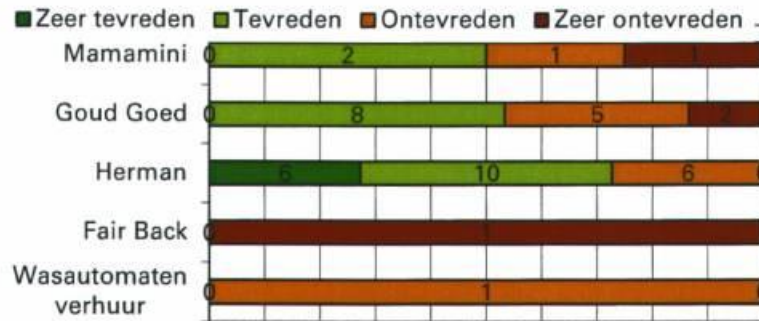
Figuur 2.7 In hoeverre bent u tevreden over de service in de winkels?



We hebben de respondenten gevraagd of ze tevreden zijn over het aanbod in de winkel. Ongeveer de helft is daar ontevreden over. De uitkomsten ziet u in figuur 2.8.

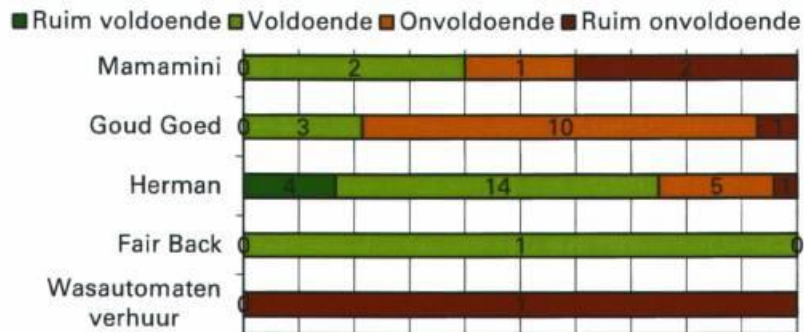


Figuur 2.8 In hoeverre bent u tevreden over het aanbod in de winkels?



Figuur 2.9 laat zien dat ongeveer de helft van de respondenten ontevreden is over de hoeveelheid keuze in de winkels.

Figuur 2.9 Wat vindt u van de hoeveelheid keuze in de winkels?



### 2.3 Bezorging en ophalen

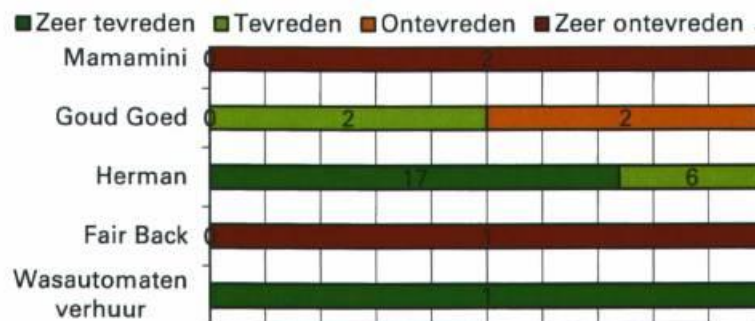
In totaal 31 respondenten geven aan dat het apparaat bij hen is thuisbezorgd. Van de 16 mensen die niet hebben gekozen voor bezorgen hebben 14 een computer of laptop aangeschaft.

Figuur 2.10 Thuisbezorging



In figuur 2.11 is te lezen dat een grote groep (26 respondenten) tevreden is over de bezorging. Met de leveranciers is afgesproken dat de aanschaf van een apparaat inclusief bezorging en aansluiting is. De mensen die ontevreden zijn over de bezorging (5 respondenten) hebben een apparaat aangeschaft bij één van de drie kringloopbedrijven.

Figuur 2.11 In hoeverre bent u tevreden over de bezorging?



In figuur 2.12 is af te lezen dat bij een ruime meerderheid het apparaat binnen een week nadat ze het in de winkel hadden uitgekozen thuis is bezorgd.

Figuur 2.12 Termijn bezorging



In de onderstaande figuur is te zien hoe snel de verschillende winkels hebben bezorgd.

Figuur 2.13 Termijn bezorging



Vervolgens hebben we aan de respondenten die het apparaat hebben opgehaald, gevraagd wanneer ze het konden ophalen. Van de 15 respondenten konden 11 het apparaat binnen een week ophalen.

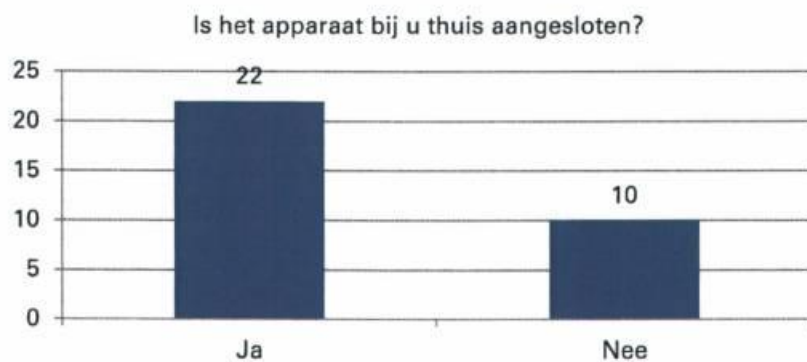
Figuur 2.14 Termijn ophalen



## 2.4 Aansluiten

Het is vastgelegd dat de aanschaf van het apparaat inclusief bezorging en aansluiten is. In totaal 22 personen hebben gekozen voor aansluiting.

Figuur 2.15 Aansluiting



Van deze 22 personen is iedereen tevreden of zeer tevreden over het aansluiten. Zie hiervoor figuur 2.16

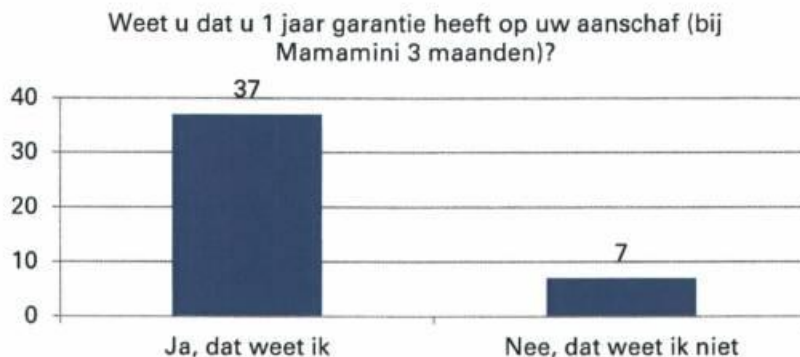
Figuur 2.16 Tevreden over aansluiting



## 2.5 Garantie en reparatie

Bijna iedere respondent zegt op de hoogte te zijn van het feit dat ze een garantie hebben van een jaar; zie figuur 2.17. De uitzondering heeft betrekking op een garantie van 3 maanden bij Mamamini.

Figuur 2.17 Garantie



Van de 47 respondenten geven slechts drie aan dat het apparaat stuk is gegaan sinds ze het hebben aangeschaft. Van deze drie personen hebben twee het apparaat naar tevredenheid laten repareren bij de verkoper.



### 3. Resultaten gesprekken

#### 3.1 Groepsgesprekken met cliënten

In de enquête is gevraagd wie deel zou willen nemen aan een groepsgesprek. Ook telefonisch hebben we deze vraag gesteld. We hebben vervolgens twee groepsgesprekken gehouden met cliënten. In deze gesprekken zijn we verder ingegaan op de ervaringen met de witgoedregeling.

##### **Tweedehands witgoed regeling algemeen**

Iedereen die we gesproken hebben geeft aan dat ze het prima vinden om bepaalde apparaten tweedehands te krijgen. Wel vinden ze dat het apparaat goed moet zijn.

*'Ik baalde eerst wel toen ik hoorde dat ik een tweedehands wasmachine moest aanschaffen. Gelukkig zag het er zo goed als nieuw uit'.*

*'Tweedehands wasmachines zijn vaak beter omdat ze bewezen hebben lang mee te gaan'.*

*'Het is goed dat de betaling in natura is. Hierdoor kom je niet in de verleiding om er iets anders mee te doen'.*

##### **Horen alle producten onder de tweedehands regeling?**

In beide gesprekken is aangegeven dat cliënten vinden dat er veel verschil zit tussen de verschillende apparaten die onder de regeling vallen en tussen de verschillende aanbieders. In beide gesprekken is de vraag uitgesproken of een pc wel onder de regeling zou moeten vallen. Cliënten geven aan dat een tweedehands pc per definitie te oud is.

*'Ik vind het jammer dat een pc onder de witgoedregeling valt. Mijn zoon heeft een pc nodig voor school. Hierdoor kan ik geen ander apparaat aanschaffen vanuit de witgoedregeling terwijl ik die wel nodig heb'.*

*'Het verschil tussen tweedehands en nieuw is bij pc erg groot. Ontwikkelingen van pc gaan zo snel'.*

*'Nu gebruik ik hem voor mijn zoontje, die kan spelletjes doen. Maar ik wilde hem eigenlijk voor mezelf gebruiken'.*

Ook vertellen meerdere cliënten dat ze van hun consulent hebben begrepen dat ze alleen een pc mogen uitkiezen en dat een laptop niet mogelijk is. Bij Goud Goed bleek een laptop tot hun verrassing wel mogelijk te zijn.

### **Meer keus in winkels en meer aanbod in de winkels**

Cliënten zien het als een nadeel dat ze voor bepaalde producten slechts bij één of een paar winkels terecht kunnen. Ze zouden graag naar meerdere winkels willen gaan en vervolgens vergelijken. Ze hebben nu het idee dat ze zelf in een aanbieding een kwalitatief beter product zouden kunnen kopen in een andere winkel. Vooral voor pc's wordt dit genoemd.

*'Er waren twee laptops en één computer. Ik heb de laptop gekozen'.*

*'Wij hadden geen keuze. We kregen de enige die er was'.*

*'Ik kan niet zeggen van ik wil die of die. Ik weet helemaal niks van het systeem of wat voor geheugen. Ik kreeg er gewoon één'.*

*'Helaas was het niet mogelijk om een platte televisie te krijgen'.*

### **Verschil in winkels**

Cliënten zouden graag een pc willen uitkiezen bij een winkel die is gespecialiseerd in pc's en laptops. Wanneer de pc's tussen de kleding en andere producten staan in een kringloopbedrijf hebben ze minder vertrouwen in het product. Ook zijn ze minder tevreden over de kennis van de medewerkers op het gebied van pc's.

*'Ik kan me voorstellen dat sommige mensen moeite hebben met Mamamini, Fairback of Goud Goed'.*

### **Bedragen witgoed**

Er is aangegeven dat € 300,- voor een pc best veel is. Mogelijk is er voor dat bedrag best een redelijke nieuwe pc te krijgen die van veel betere kwaliteit is. Ook geven mensen aan dat ze best wel iets zouden willen bijbetalen om een betere pc te krijgen. De pc voldoet bij een aantal mensen totaal niet aan de verwachting of ze kunnen hem niet gebruiken voor het oorspronkelijk doel.

*'Ik betaal liever iets meer en heb dan de vrijheid om iets duurders en beters uit te zoeken'.*

Voor de andere producten vinden ze de bedragen prima.



### **Regels witgoedregeling**

Cliënten geven aan dat ze de regels voor de witgoedregeling te streng vinden. Ze vinden het niet goed dat je maar eens per vijf jaar één bepaald apparaat en maximaal elk jaar één apparaat mag krijgen niet goed.

*'Een apparaat gaat nooit alleen stuk. Je zou een toekenning moeten kunnen opsparen als je een paar jaar niks hebt en dan twee keer in een jaar. Dubbel dat je bij nieuw zes jaar garantie krijgt en bij tweedehands één jaar maar wel vijf jaar moet wachten. De kans dat tweedehands binnen vijf jaar stuk gaat is natuurlijk veel groter dan bij een nieuw apparaat'.*

### **Garantie**

Iemand geeft aan dat hij geen bon of garantiebewijs kon krijgen bij zijn televisie. Hij vindt dit een kwalijke zaak, zo kan hij immers geen aanspraak maken op de garantie.

### **3.2 Gesprekken leveranciers**

Er zijn vijf leveranciers betrokken bij de witgoedregeling. De kringloopbedrijven Mamamini, Goud Goed en Fairback zijn leverancier en tevens Herman Witgoed en wasautomatenverhuur.nl. We hebben met al deze vijf leveranciers gesproken en ze gevraagd naar hun ervaringen met de witgoedregeling.

Alle leveranciers zijn tevreden over de regeling. Ze zijn blij dat ze mee mogen doen met de regeling en vinden het positief voor de cliënten. Een aantal leveranciers geeft aan dat ze veel meer aanbod hebben en dat ze graag meer apparaten willen leveren. Sommige leveranciers zijn teleurgesteld omdat ze veel meer aanloop hadden verwacht. Allemaal zijn ze meerdere malen in aanraking gekomen met teleurgestelde cliënten die een nieuw apparaat wilden. Daarnaast zien ze ook een grote groep die erg blij en tevreden is. Ze zijn tevreden over de afspraken met de gemeente en ervaren geen problemen met de betaling en de bereikbaarheid van de gemeente.

Een aantal leveranciers geeft aan dat er een aantal apparaten zijn, zoals een koelkast en een kooktoestel, die voor hetzelfde geld nieuw aangeschaft zouden kunnen worden. Een groot voordeel zou zijn dat er bij een nieuw apparaat een langere garantie gegeven wordt. Een aantal leveranciers vraagt zich af hoe het gaat als een apparaat na de garantietermijn van één jaar stuk gaat, maar voor de termijn van vijf jaar.

Een ander punt is dat ze de beschikkingen niet altijd duidelijk vinden. Er zijn verschillende in omloop. Ze zijn redelijk makkelijk na te maken of te kopiëren en soms twijfelen ze of een bepaalde beschikking origineel is.



De leveranciers van computers geven aan dat klanten een computer of nog liever een laptop willen waar ze veel mee op internet kunnen en waar ze veel films mee kunnen downloaden. De computers zijn hier niet voor bedoeld. Ze merken veel teleurstelling bij deze klanten.

#### **Wasautomatenverhuur.nl**

De heer. Vermeulen van wasautomatenverhuur.nl heeft enkel positieve ervaringen. Hij weet geen verbeterpunten te noemen. De apparaten die hij levert komen uit de verhuur en zijn prima machines. Hij is tevreden over de snelle afhandeling, over de betaling en over de vastgestelde prijzen door de gemeente. Graag zou hij in de toekomst meer apparaten leveren via deze regeling. Zijn aanbod is duidelijk groter dan de vraag.

#### **Herman witgoed**

Herman Bekker van Herman Witgoed is blij dat ze klanten de optie kunnen bieden dat ze wat kunnen bijbetalen om een duurder apparaat uit te zoeken. Hij zou het een voordeel vinden als klanten weten voor welke bedrag ze een apparaat mogen uitzoeken. Klanten zijn regelmatig teleurgesteld als ze bepaalde apparaten uit de winkel niet mogen uitzoeken omdat die boven de maximale grens zitten. Hij vindt de bedragen passend.

#### **Fair Back**

De heer Postma van Fair Back had de verwachting dat er ongeveer 300 cliënten gebruik zouden maken van de witgoedregeling en een groot gedeelte daarvan een televisie zou aanschaffen. Zijn teleurstelling is dan ook groot dat er slechts drie cliënten zijn geweest. Hij heeft zijn winkel ingericht op de verwachte aanloop. Hij heeft veel televisies klaar gemaakt en gerepareerd voor de verkoop. Deze televisies gingen vroeger naar een recyclebedrijf. Hij wil in de toekomst graag wederom meedoen met de regeling, maar verwacht wel meer klandizie.

#### **Mamamini**

De heer Holtkamp van Mamamini geeft aan dat zij tv's en pc's aanbieden met een garantietermijn van 3 maanden. Mocht een apparaat stuk zijn, dan repareren ze niet maar ze bieden een nieuw apparaat aan ter vervanging. Zelf hebben ze niet de expertise om te repareren in huis. Ze bieden voor de pilot geen witgoed aan, omdat ze hier geen groot aanbod van hebben en niet een bepaalde groep, die waarschijnlijk ook minima is, wil uitsluiten.

#### **Goud Goed**

De heer Moll vertelt dat Goud Goed alle apparaten die binnen de witgoedregeling vallen levert. Voor computers hebben ze een leveringsverplichting. Andere apparaten hebben ze regelmatig niet op voorraad, waardoor ze dan verwijzen naar één van de andere leveranciers. Goud Goed levert in de praktijk voornamelijk computers (83 stuks tot nu toe).



Ze verkopen een pc pas wanneer ze meerdere ter vervanging hebben staan. Op deze manier hebben ze altijd een aantal ter vervanging beschikbaar. Ze ontvangen pc's van bijvoorbeeld gemeente en UMCG waardoor ze vaak veel identieke pc's op voorraad hebben. Wanneer een apparaat stuk is of gerepareerd moet worden kunnen ze een vervangend en identiek exemplaar meegeven. Zelf repareren ze en maken ze de computers klaar voor gebruik. Ze leveren de pc's met Windows 7. Omdat ze weinig aanbod van laptops hebben is er op het moment een wachtlijst voor mensen die specifiek een laptop willen. Goud Goed zou graag na de pilot weer deel willen nemen aan de pilot voor alle apparaten.

### **3.3 Ervaringen consulenten**

We hebben voor de evaluatie gesproken met twee consulenten die de witgoedregeling uitvoeren.

Beiden geven aan dat ze tevreden zijn over de pilot. Ze zien een aantal duidelijke voordelen. Het aantal aanvragen voor witgoed is afgenomen met deze pilot, wat een grote bezuiniging voor de gemeente betekent. Daarnaast hebben ze de indruk dat er voornamelijk door de cliënten die het nodig hebben een beroep wordt gedaan op de witgoedregeling. Een aantal cliënten wil geen tweedehands en ziet van een aanvraag af. Een ander voordeel vinden ze dat cliënten geen geld op hun rekening krijgen wat ze vrij kunnen besteden. Ze verwachten dat er hierdoor minder wordt gefraudeerd. Ook in het kader van de duurzaamheid vinden ze het goed dat er tweedehands apparaten worden gebruikt.

De prijzen vinden ze, zeker voor computers, aan de hoge kant. Ze hebben de indruk dat je een computer, koelkast en misschien ook een kookplaat nieuw kan kopen voor het maximale of een iets hoger bedrag. Ook vinden ze het positief dat cliënten, bij in ieder geval Herman Witgoed, door wat bij te betalen een duurder apparaat kunnen aanschaffen.

Als nadeel wordt genoemd dat cliënten voor de levering van tweedehands apparaten afhankelijk zijn van het beschikbare aanbod. Zo zou er op het moment een tekort zijn aan tweedehands gasfornuizen of kookplaten. Ook is er een grote vraag naar laptops. Er zijn cliënten die kinderen hebben die een laptop mee naar school moeten hebben.

Een ander nadeel is dat het lastig terug te zien is wat er al is verstrekt. Het is lastig teruglezen of er in dat jaar eerder een apparaat is verstrekt op grond van de witgoedregeling.

## BASIS VOOR BELEID



### **Bezoekadres**

Kreupelstraat 1  
9712 HW Groningen

### **Postadres**

Postbus 30026  
9700 RM Groningen

T (050)3675630

E [info@os.groningen.nl](mailto:info@os.groningen.nl)

I [www.os-groningen.nl](http://www.os-groningen.nl)

🐦 [@basisvoorbeleid](https://twitter.com/basisvoorbeleid)

