

**Uitkomsten onderzoek toegankelijkheid minimaregelingen**

aan:	de raad van de gemeente Hillegom
datum:	
ons kenmerk:	Z-25-417602
datum collegevergadering:	4 februari 2025
portefeuillehouder:	Dhr. J. van Rijn
behandelend ambtenaar:	Alexander Stork en Lucinda Zonneveld
emailadres:	a.stork@hltsamen.nl l.zonneveld@hltsamen.nl
telefoon:	14 0252
embargo:	☐

In de tweede helft van 2024 heeft onderzoeksbureau Purpose onderzoek gedaan naar de toegankelijkheid en vindbaarheid van onze minimaregelingen. Het onderzoek is onlangs afgerond. In het rapport schetst Purpose de huidige situatie en geeft aanbevelingen om het bereik van de minimaregelingen te vergroten. Over deze resultaten van dit onderzoek informeren wij u graag door deze raadsbrief.

1. Inleiding

Inwoners met een laag inkomen tot maximaal 130% van het wettelijk sociaal minimum kunnen gebruik maken van minimaregelingen. Voorbeelden van minimaregelingen zijn bijzondere bijstand, individuele inkomenstoeslag, Jeugdfonds Sport & Cultuur en Stichting Leergeld.

Momenteel ligt het bereik van de minimaregelingen op of net boven het landelijk gemiddelde. De gemeente Hillegom ziet graag dat inwoners die recht hebben op minimaregelingen, daar nog meer gebruik van maken. De afgelopen jaren zijn de regelingen onder de aandacht gebracht via scholen, campagnes en via een gerichte brief aan ouders met jonge kinderen.

Om het bereik van de minimaregelingen verder te vergroten, is het van belang om te weten of inwoners de regelingen kennen en weten hoe ze deze moeten aanvragen. Purpose heeft de huidige situatie in kaart gebracht door locatiebezoeken en in gesprek te gaan met ervaringsdeskundigen en professionals. Op basis van deze informatie heeft Purpose een aantal aanbevelingen gegeven die kunnen helpen het bereik nog verder te vergroten.

2. Bevindingen

Er zijn verschillende oorzaken aan te wijzen waarom inwoners geen gebruik maken van de regelingen:

- Mensen zijn gewend hun zaken zelf te regelen
- Mensen denken dat andere de hulp harder nodig hebben
- Mensen willen niet afhankelijk zijn van instanties

- Wantrouwen in de overheid
- Negatieve ervaringen met terugbetaling, instanties of aanvraagproces
- Schaamte
- Het idee dat niet kunnen rondkomen de eigen schuld is
- Geen mentale rust hebben om een aanvraag te doen

Kennis over de regelingen

Uit het onderzoek kwam naar voren dat er veel wordt gecommuniceerd over de regelingen en het hulpaanbod. Deze communicatie richt zich op de inwoners en de hulpverleners. Instanties communiceren veelal zelfstandig over hun aanbod. Daarvoor gebruiken zij verschillende kanalen: online, offline en fysiek. Fysiek werkt het beste. Ook het schieten met hagel, alle inwoners met een brief over een regeling informeren, werkt goed. Desondanks kennen inwoners en hulpverleners maar een beperkt deel van het aanbod. Dit komt doordat de communicatie van instanties niet op elkaar en niet op verschillende doelgroepen is afgestemd.

Vindbaarheid van de regelingen

Informatie over het aanbod en de regelingen kan een inwoner digitaal en fysiek vinden. Denk bij fysieke informatie aan flyers, telefonisch contact of spreekuren. Digitaal zoeken naar informatie gaat via zoekmachines, websites van instanties of sociale media.

In het onderzoek hebben ervaringsdeskundigen aangegeven het lastig te vinden om te weten waar en wanneer ze terecht kunnen bij instanties door beperkte beschik- en bereikbaarheid. Omdat aanbod en regelingen bij verschillende instanties ligt, moeten inwoners hetzelfde verhaal vaker vertellen. Dat kan een reden zijn dat inwoners afhaken.

Digitaal informatie vinden blijkt een zoektocht voor inwoners. Inwoners komen niet uit op de websites van de instanties waar de gezochte informatie staat. Als zij wel op de website van de instanties zijn, is ook het vinden van de gewenste informatie lastig.

Aanvragen van regelingen

Tijdens het onderzoek werd het aanvraagproces van de regelingen besproken met ervaringsdeskundigen en professionals. Zij gaven aan dat een aanvraag doen ingewikkeld is. Elk aanvraagformulier is anders en vraagt andere bewijsstukken. Soms moet de aanvraag door een intermediair worden gedaan.

Ervaringsdeskundigen en professionals ervaren instanties die gebonden zijn aan wettelijke eisen strikter. Deze instanties houden zich strak aan deadlines en zijn direct in hun taalgebruik. Inwoners krijgen hierdoor het gevoel dat er weinig ruimte is voor hun persoonlijke situatie.

3. Aanbevelingen

Over de onderdelen kennis, vindbaarheid en het aanvraagproces heeft het onderzoeksbureau aanbevelingen gegeven. Hieronder zijn deze aanbevelingen beknopt weergegeven:

Kennis over de regelingen

1. Ontwikkel een overkoepelende communicatiestrategie
 - Sluit aan bij verschillende doelgroepen (bijvoorbeeld ouderen die in de krant lezen)

- Gebruik een grote verandering in iemands leven om aanbod onder de aandacht te brengen (bijvoorbeeld bij een scheiding of de geboorte van een kind)
 - Verwijs naar het gehele aanbod
 - Betrek de doelgroep bij het opstellen en uitvoeren van de strategie
2. Zet in op mond-tot-mond reclame
 - Betrek inwoners die zich tussen de doelgroep begeven om de regelingen onder de aandacht te brengen
 - Breng professionals op de hoogte van het aanbod. Ontwikkel bijvoorbeeld een praatplaat.
 - Breidt het netwerk van professionals uit
 3. Benader de doelgroep proactief
 - Wees aanwezig bij de doelgroep bijvoorbeeld in buurthuizen
 - Breng het aanbod ook op andere bijeenkomsten onder de aandacht
 - Geef aan wat het de inwoner concreet oplevert
 - Zorg voor hulp ter plekke

Vindbaarheid van de regelingen

1. Eén website met het gehele aanbod
 - Duidelijke navigatiestructuur
 - Contactgegevens van alle partijen
 - Schrijf vanuit de inwoner
 - Werk met beeld
 - Verwijs naar andere websites
2. Eén overzicht voor de inwoner waar hij/zij recht op heeft
 - In een paar stappen zien waar iemand recht op heeft
 - Ondersteuning voor de professionals om het gesprek aan te gaan
3. Bereikbaarheid van professionals vergroten
 - Verruimde openingstijden bij fysieke locaties
 - Verruiming van tijden telefonische bereikbaarheid

Aanvragen van regelingen

1. Automatisch toekennen van regelingen
 - Toestemming voor gegevensdeling zodat de inwoner op meer passend aanbod kan worden gewezen
 - Niet terugvorderen bij automatische toekenning
 - Een 'greencard' zodat de inwoner niet bij iedere instelling de situatie moet uitleggen
2. Eén aanvraagformulier voor regelingen
 - Doorsturen naar andere aanbieders
 - Meer organisaties op één fysieke plek bij elkaar
3. Werk vanuit vertrouwen in plaats van wantrouwen
 - Onderzoek beleidsregels
 - Evaluer ingezette controles
 - Vermindering bewijsstukken
 - Maatwerk
 - Werken vanuit de geest van de wet

4. Vervolg

De Adviesraad Sociaal Domein heeft een gevraagd advies uitgebracht. Zij raden aan om de gegeven aanbevelingen eenvoudig en gestructureerd uit te voeren. Het uitgebrachte advies wordt meegenomen in verdere uitwerking door het college.

Bijlagen:

1. HLT Samen – Onderzoek toegankelijkheid minimaregelingen



Onderzoek toegankelijkheid minimaregelingen HLTsamen

November 2024

Onderzoek toegankelijkheid minimaregelingen HLT

Dit rapport is uitgegeven door Purpose in opdracht van HLTsamen:

Looptijd onderzoek: juli t/m oktober 2024

Oplevering: november 2024

HLTsamen: Alexander Stork
Kirsten Verkerk
Lucinda Zonneveld

Purpose team: Marian Broere
Art-Jan de Kwant
Gina Henselmans

Voor meer informatie neem contact op met:

- Alexander Stork (a.stork@hltsamen.nl)
- Marian Broere (m.broere@purpose.nl)

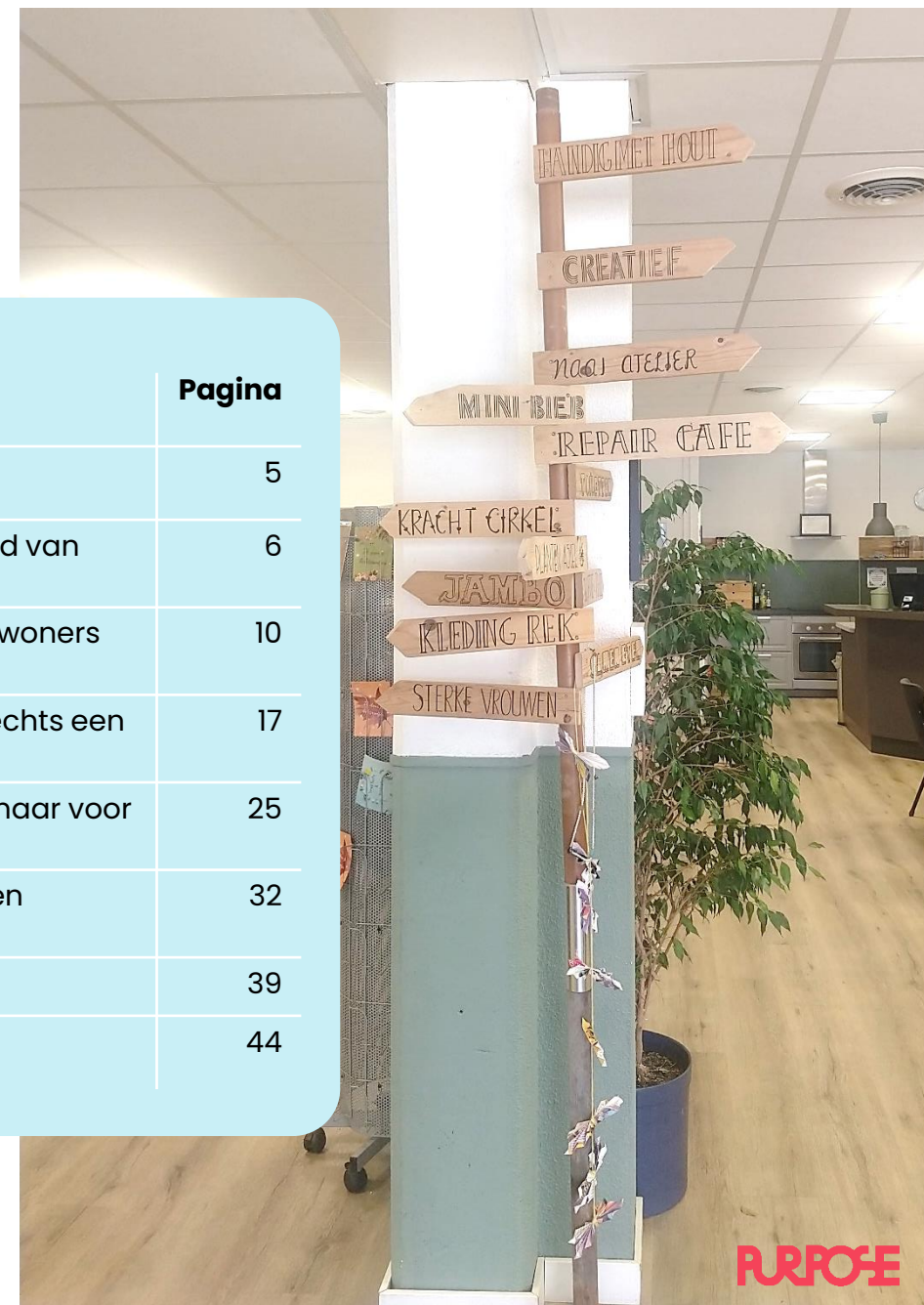
PURPOSE

HLTsamen
Hillegom Lisse Teylingen



Inhoud

Hoofdstuk	Titel	Pagina
0.	Samenvatting	5
1.	Inleiding & aanpak: vanuit vier kwalitatieve perspectieven is de toegankelijkheid van minimaregelingen onderzocht	6
2.	Situatieschets: groot aanbod aan hulp, toch wordt meer dan de helft van de inwoners niet bereikt	10
3.	Kennen: aanbieders communiceren veel, inwoners en hulpverleners kennen slechts een deel van het aanbod	17
4.	Vinden: informatie over aanbod is op veel verschillende plekken beschikbaar, maar voor inwoner niet toegankelijk genoeg	25
5.	Kunnen: aanbod is waardevol voor inwoners, het doen van een aanvraag vinden inwoners met name bij ISD ingewikkeld	32
6.	Aanbevelingen	39
	Bijlagen	44



Leeswijzer

0. Samenvatting

De belangrijkste bevindingen uit het onderzoek en aanbevelingen voor verbeteren van de toegankelijkheid.

1. Aanleiding en aanpak

Aanleiding, onderzoeksvragen en aanpak van het onderzoek.

2. Situatieschets

Overzicht van de belangrijkste cijfers, regelingen en processen.

Beantwoording onderzoeksvraag

3. Kennen

4. Vinden

5. Kunnen

Verdiepende informatie waarbij de toegankelijkheid van de minimaregelingen in drie hoofdstukken wordt onderzocht en zo antwoord wordt gegeven op de onderzoeksvraag:

Zijn de minimaregelingen goed vindbaar en makkelijk aan te vragen?



6. Aanbevelingen

Aanbevelingen voor verbetering van de bekendheid, vindbaarheid en het aanvraagproces.

Bijlagen

Bijlagen bij het onderzoek met informatie over regelingen, websites en aanvraagformulieren, ideeën voor de contentkalender en reactie op de motie 'Niet-gebruik armoedevoorzieningen'.

Rapport in het kort

Onderzoeksvraag

Zijn de minimaregelingen toegankelijk voor inwoners?

Aanpak

Deze vraag is onderzocht vanuit vier kwalitatieve perspectieven:

- Desk research
- Procesanalyse
- Kwalitatieve verdieping
- Usability test

In totaal zijn 55 inwoners en 31 professionals gesproken.

Kennen



Er wordt door de aanbieders veel en via veel verschillende kanalen gecommuniceerd. Door ontbreken van een communicatiestrategie en beperkte afstemming in de uitvoering kennen inwoners en hulpverleners slechts een deel van het aanbod.

Vinden



Informatie over het aanbod is zowel fysiek als digitaal beschikbaar, maar niet altijd vindbaar voor de inwoners.

Kunnen



Regelingen zijn waardevol voor inwoners. Hoe complexer de aanvraag (aantal en soort vragen en bewijsstukken), hoe moeilijker het voor de inwoner is om de aanvraag zelfstandig te doen.

Situatieschets

Er is in de gemeenten een breed aanbod. Toch wordt meer dan de helft van de inwoners niet bereikt. Dit komt deels door de lagere toegankelijkheid. Daarnaast spelen er belemmerende overtuigingen bij inwoners, die ertoe kunnen leiden dat zij geen gebruik van het aanbod maken.

Aanbevelingen – Kennen

1. Ontwikkel een overkoepelende communicatiestrategie
2. Zet actief in op mond-tot-mond reclame
3. Organiseer een proactieve benadering van de doelgroep in de wijk

Aanbevelingen – Vinden

1. Ontwikkel één website en merk met het aanbod voor inwoners met laag inkomen
2. Help inwoners om in één keer te weten waarvoor ze in aanmerking komen
3. Verruim de bereikbaarheid voor fysieke hulp

Aanbevelingen – Kunnen

1. Ken regelingen automatisch toe als inwoner daar recht op heeft
2. Ontwikkel één aanvraagformulier voor alle relevante regelingen
3. Werk vanuit vertrouwen in plaats van wantrouwen

Hfst. 1

Aanleiding en aanpak

Vanuit vier kwalitatieve perspectieven is de toegankelijkheid van minimaregelingen onderzocht



HLTsamen wil weten of de minimareelingen¹ goed vindbaar en makkelijk aan te vragen zijn

Aanleiding

- Gemeenten Hillegom, Lisse en Teylingen (HLTSamen) willen graag dat meer inwoners gebruik maken van de minimaregelingen.
- Daarom wil HLTsamen weten of de regelingen goed vindbaar en makkelijk aan te vragen zijn.

Vraagstelling

Kennen: weten inwoners van de regelingen?

Vinden: weten inwoners de regelingen te vinden?

Kunnen: is de wijze van aanvragen toegankelijk genoeg zodat inwoners ook in staat zijn een aanvraag in te dienen?

Kennen

Vinden

Kunnen



De toegankelijkheid is vanuit vier perspectieven onderzocht



Voor het onderzoek zijn gesprekken gevoerd met inwoners, professionals en zijn verschillende locaties bezocht

55 Inwoners

15 diepte-interviews

- 5 in gemeente Teylingen
- 4 in gemeente Hillegom
- 6 in gemeente Lisse

40 korte gesprekken, waarvan ongeveer 40% in de doelgroep.

31 Professionals

Interviews met betrokkenen bij 14 organisaties en initiatieven:

- | | |
|-------------------------------|--------------------------|
| • Community | • Jojo |
| • Fidima | • Stichting De Roze Hulp |
| • HLTsamen | • Stichting Leergeld |
| • Hozo | • Vluchtelingenwerk |
| • Humanitas | • Voor ieder 1 |
| • ISD | • Welzijn Teylingen |
| • Jeugdfonds sport en cultuur | • Welzijnskompas |

6 Locatie-bezoeken

2 in gemeente Teylingen:

- Jojo
- Spelewey

3 in gemeente Hillegom:

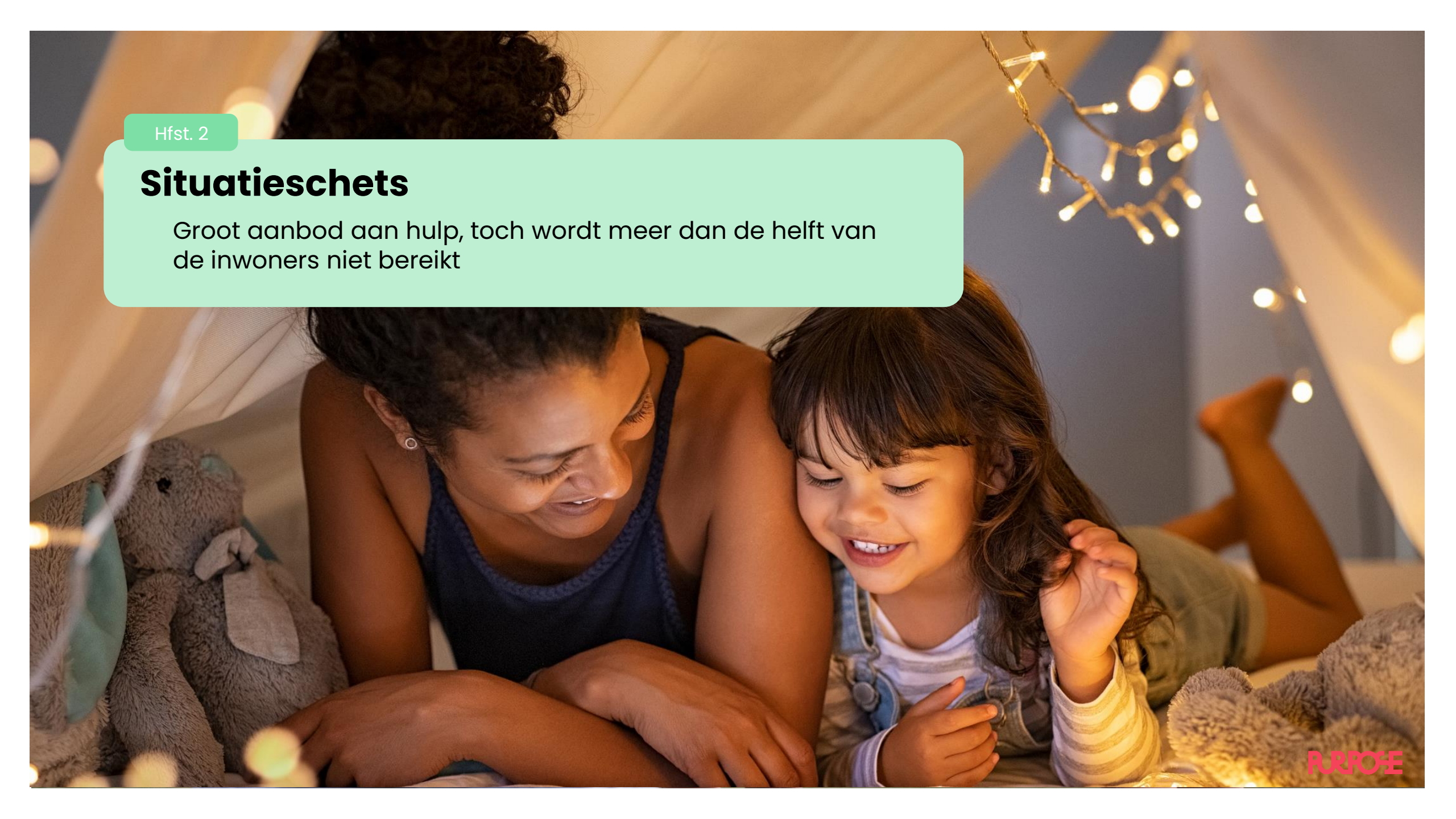
- Papierwinkel
- Plein 28
- Het Stekkie

1 in gemeente Lisse:

- Papierwinkel

NB: Dit is een exploratief onderzoek. Conclusies in dit rapport zijn gebaseerd op de gevoerde interviews en bestudeerde informatie.

Van de gesproken inwoners is 38% man, 62% vrouw. 31% van de inwoners is tussen de 25-44 jaar, 38% tussen de 45-65 jaar en 31% is ouder dan 65 jaar.



Hfst. 2

Situatieschets

Groot aanbod aan hulp, toch wordt meer dan de helft van de inwoners niet bereikt

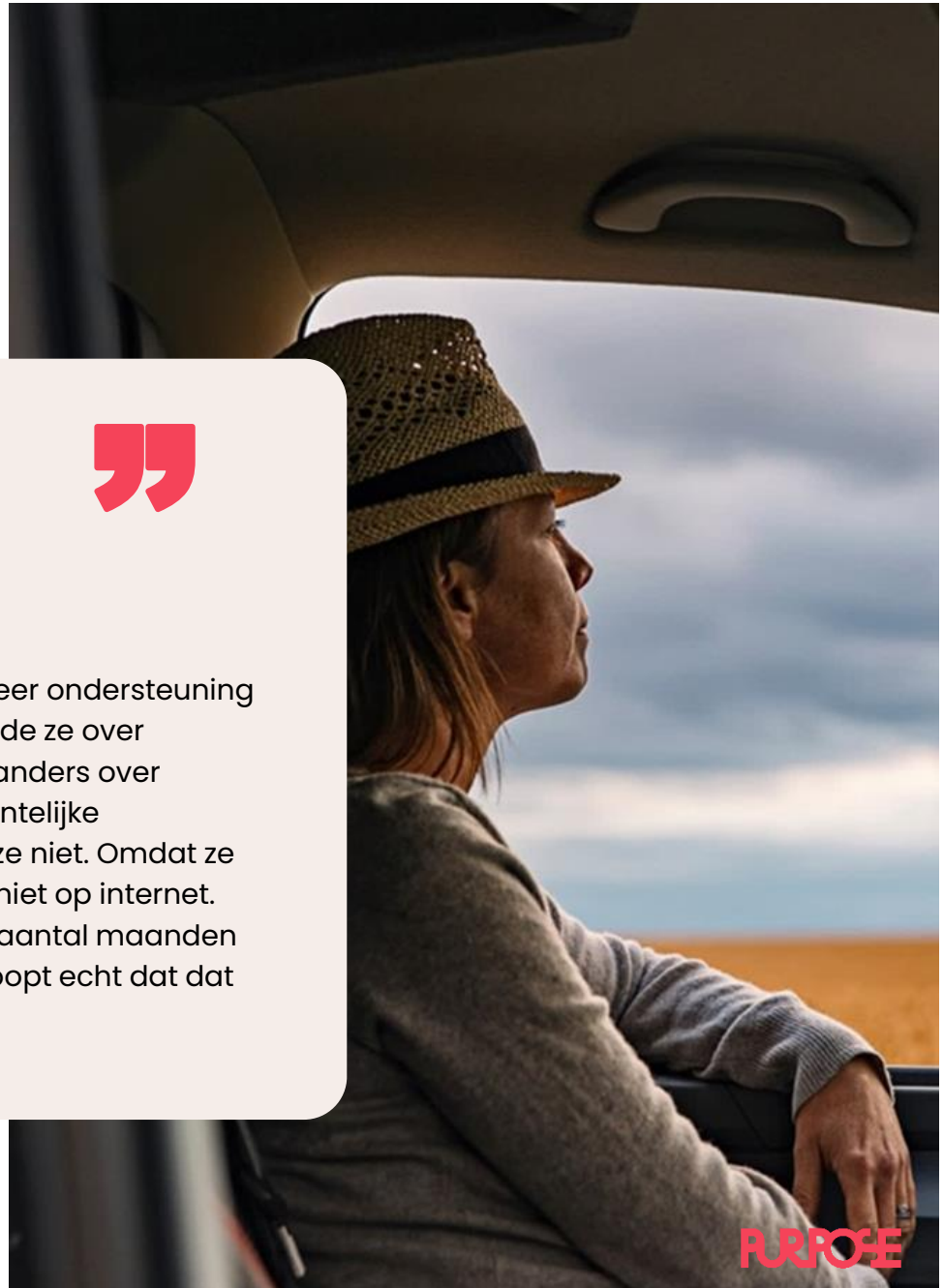
Het verhaal van Peggy

*De eerste keer schaamde ik me zo,
dat ik niet durfde te gaan.*



Peggy is een stoere moeder die door lichamelijke klachten minder moest gaan werken. Sinds haar scheiding leeft ze op bijstandsniveau. Ze wist wel dat ze toeslagen kon aanvragen, maar daar hield het ook bij op. Het was haar maatschappelijk werker die ervoor zorgde dat ze bij de Voedselbank terecht kon. Ze schaamde zich zo erg dat ze daar naar toe moest dat ze de eerste keren niet durfde te gaan.

Via via kwam ze erachter dat er meer ondersteuning is. Van een moeder op school hoorde ze over Stichting Leergeld en van iemand anders over energietoeslag. De IIT of de gemeentelijke aanvullende zorgverzekering kent ze niet. Omdat ze niet goed kan lezen zoekt ze liever niet op internet. Als het goed gaat kan ze over een aantal maanden weer wat meer gaan werken. Ze hoopt echt dat dat lukt.



Rijksoverheid en gemeenten hebben een verschillende rol in ondersteuning van inwoners met laag inkomen

De rol van gemeenten is het stimuleren om mee te doen

De Rijksoverheid en gemeenten hebben de zorg voor bestaanszekerheid. De Rijksoverheid is verantwoordelijk voor het bieden van een bestaansminimum (inkomenspolitiek).

Gemeenten hebben met het minimabeleid de rol om meedoen en ontwikkeling van mensen met een laag inkomen te stimuleren en faciliteren. De Participatiewet vormt de basis van het gemeentelijk minimabeleid. Gemeenten kunnen de landelijke wetgeving naar eigen inzicht uitwerken in beleidsplannen, beleidsregels en verordeningen.

Gemeenten hebben verschillende mogelijkheden om inwoners met een minimuminkomen te ondersteunen

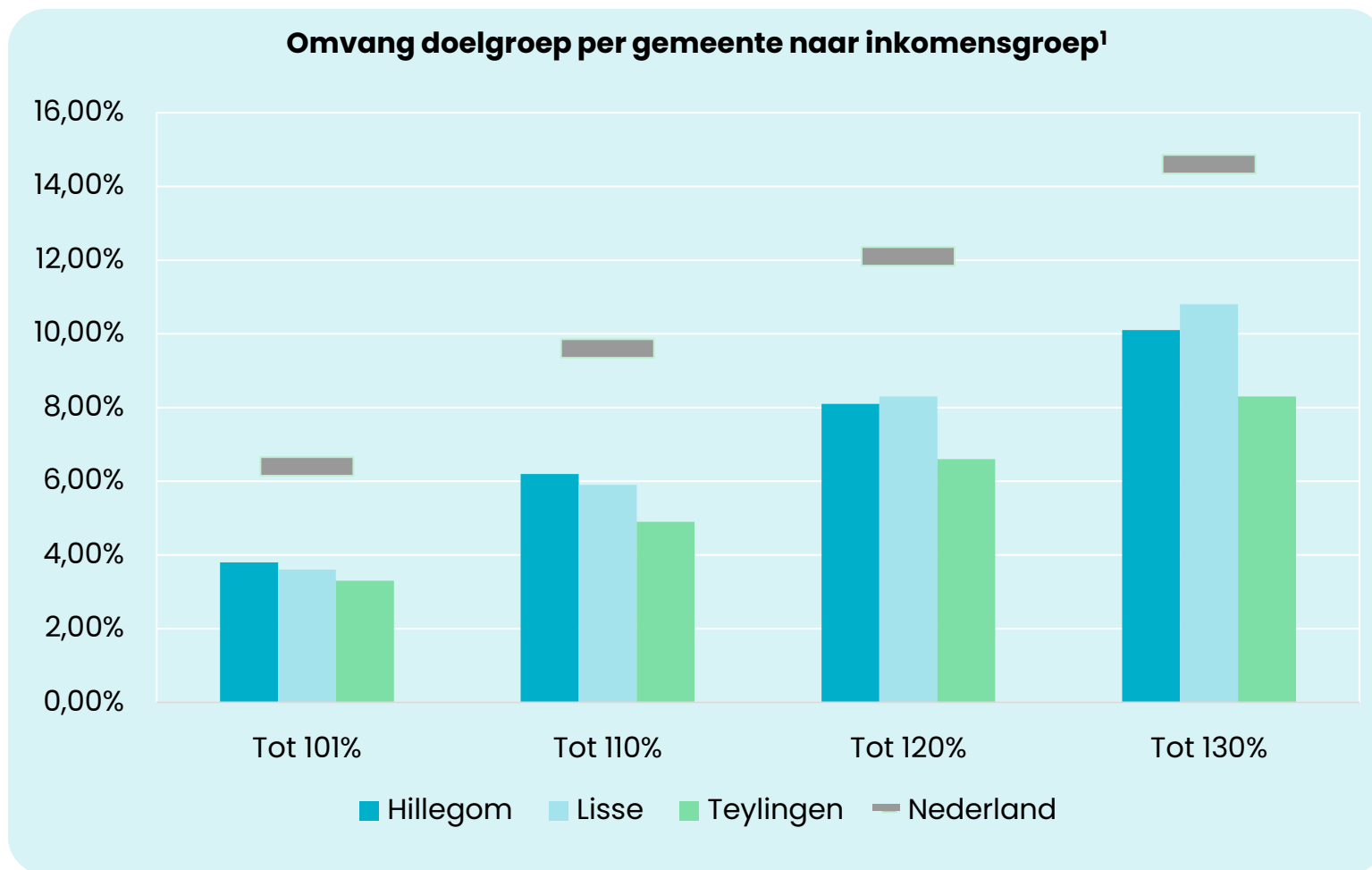
1. Regelingen: bijdrage, financieel of in natura, die meedoen en ontwikkelen mogelijk maken.
2. Voorzieningen: faciliteren van fondsen en stichtingen.
3. Kwijtscheldingen: kwijtschelden van gemeentelijke belastingen.

Per gemeente verschilt het type regelingen en de inkomensgrenzen die worden gebruikt voor het toekennen van de regelingen.

Ondersteuning bij laag inkomen in Hillegom, Lisse en Teylingen

Landelijke toeslagen	4
Regelingen	6
Voorzieningen	20+
Kwijtscheldingen	1

Er zijn in de drie gemeenten minder mensen met laag inkomen dan landelijk gezien



Omvang doelgroep lager dan landelijk gemiddelde

Minimaregelingen en fondsen in de verschillende gemeenten kennen verschillende inkomensgrenzen, vaak gerelateerd aan het percentage van het sociaal minimum. Uit de cijfers over 2022 blijkt dat de omvang van de doelgroep in Lisse (voor de groep met 120% en 130% van het sociaal minimum) en Hillegom (voor de groep tot 110% van het sociaal minimum) het grootst is. In Teylingen is de omvang van de doelgroep binnen alle inkomensgroepen lager dan in de andere gemeenten.

In vergelijking met het landelijk gemiddelde is de omvang van de doelgroep in de HLT-gemeenten kleiner.

Doordat de woningmarkt op slot zit en energiekosten grilliger zijn is er een nieuwe kwetsbare groep ontstaan, die niet in de cijfers terugkomen: inwoners met een inkomen boven de gehanteerde grenzen, maar met een laag vrij besteedbaar inkomen.

In HLT is er een grote diversiteit aan regelingen en fondsen om inwoners met een laag inkomen te ondersteunen

Diverse regelingen en voorzieningen beschikbaar

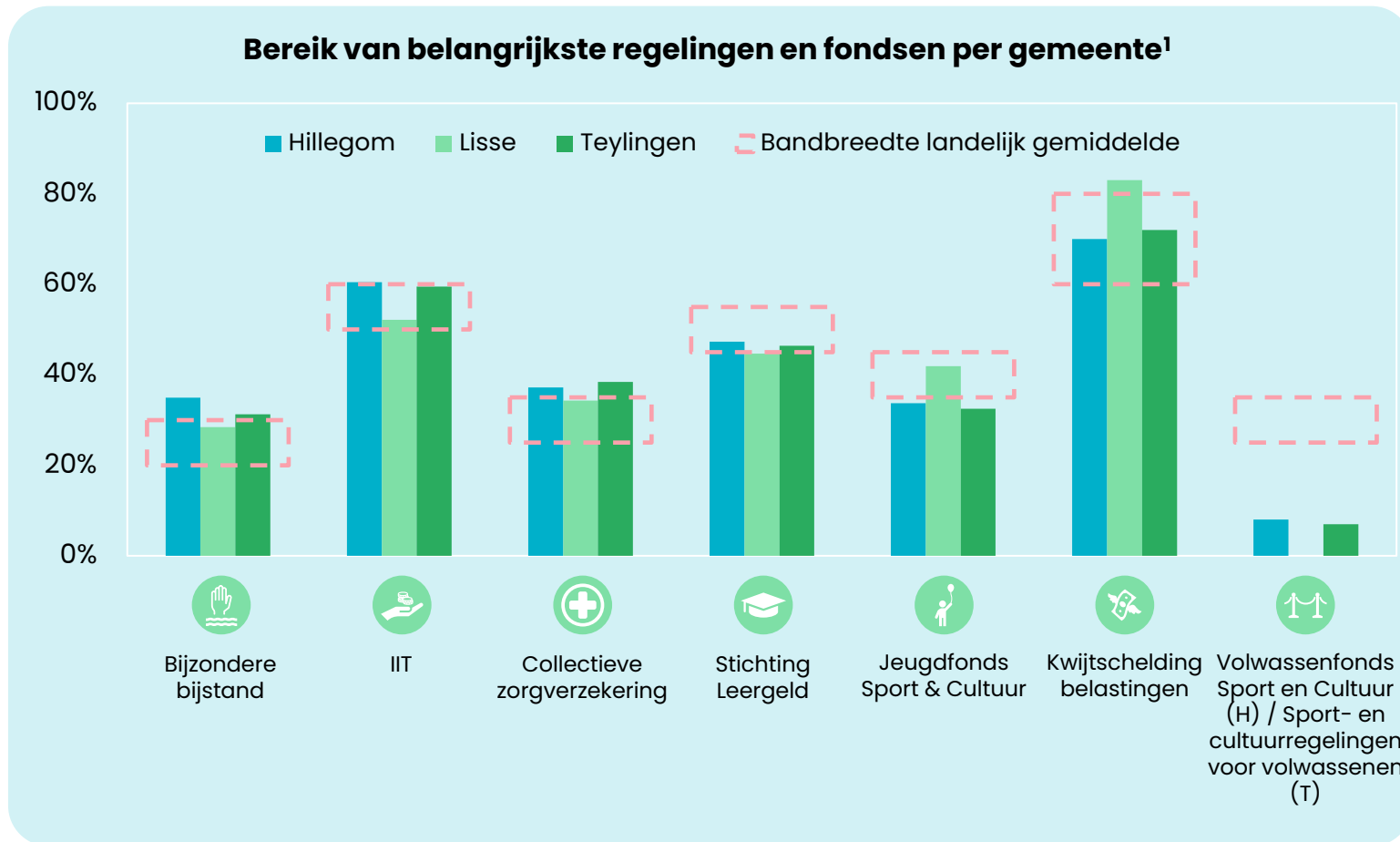
In Hillegom, Lisse en Teylingen zijn er diverse regelingen en voorzieningen voor mensen met een laag inkomen. De uitvoering van deze regelingen zijn op twee uitzonderingen na niet belegd bij de gemeenten zelf, maar uitbesteed. Belangrijk om op te merken is dat bepaalde regelingen vanuit de ISD en kwijtschelding gemeentelijke belastingen vallen onder een wettelijk kader met verplichtingen, deels vastgesteld vanuit landelijke overheid en deels vanuit plaatselijke overheid (zie pagina 12). Naast de regelingen en voorzieningen zijn er lokale en landelijke stichtingen die specifieke hulp bieden of gericht zijn op bepaalde doelgroepen. Deze stichtingen hebben vaak niet met een wettelijk kader te maken. Onderstaand overzicht is niet uitputtend, maar laat zien welke stichtingen in ieder geval binnen HLT actief zijn. Tot slot zijn er landelijke toeslagen en regelingen waar een inwoner aanspraak op kan maken. In bijlage 1 is een overzicht opgenomen met meer informatie over het aanbod voor inwoners.

Grote diversiteit aan regelingen en fondsen						
Aanbieder	ISD	Welzijn	Cocensus / Belasting Bollenstreek	Gemeente	Stichtingen	
Aanbod	Noodfonds ¹	Sport & Cultuurregeling volwassenen (T)	Kwijtschelding gemeentelijke belastingen	Leerlingenvervoer	Jeugdfonds Sport & Cultuur	Stichting De Kledingbank
	Bijzondere Bijstand			Peuteropvang	Stichting Leergeld	Stichting de Roze Hulp
	Collectieve zorgverzekering				Volwassenfonds Sport & Cultuur (H)	Stichting Nationaal Hulp Fonds
	IIT				Stichting De Voedselbank	Stichting Wish Omnia
	Individuele studietoeslag				Stichting Babyspullen	Stichting Tiernmoederfonds Nederland
					Stichting Kinderhulp	

NB: Dit overzicht is niet uitputtend

14
1: In Teylingen is Welzijn Teylingen de aanbieder
Bron: ISD, 'Extra geld, meer zelfstandigheid' (2024); Interviews

Bereik van belangrijkste regelingen en fondsen in HLT ligt rond landelijk gemiddelde, groot deel doelgroep wordt niet bereikt



Toelichting

Het bereik van de regelingen binnen HLT ligt rond het landelijk gemiddelde, behalve bij de sport en cultuurregelingen voor volwassenen. Lisse heeft hier geen regeling voor en in Hillegom is deze regeling nog relatief nieuw. Dit kan een verklaring zijn voor het lagere bereik. In Teylingen bestaat de regeling al langer.

Hoewel het bereik rond het landelijk gemiddelde ligt, maakt een groot deel van de doelgroep momenteel geen gebruik van één of meerdere regelingen waar zij recht op hebben.

Uit gegevens van ISD komt naar voren dat slechts 35% van de inwoners met een bijstandsuitkering gebruik maakt van de IIT, terwijl 91% langer dan 1 jaar een uitkering heeft en daardoor in aanmerking komt voor de IIT.²

Belemmerende overtuigingen zorgen ervoor dat een groep inwoners geen regelingen aanvraagt



Toelichting

Niet alle inwoners die recht hebben op een regeling maken hier momenteel gebruik van. Dit komt deels door het vraagstuk van toegankelijkheid, waar in de rest van het rapport op wordt ingegaan. Daarnaast spelen belemmerende overtuigingen een rol; sommige inwoners dienen geen aanvraag in omdat gevoelens zoals wantrouwen of schaamte hen tegenhouden. Dit betekent echter niet dat elke inwoner met dergelijke gevoelens geen aanvraag doet. Maar voor sommigen is dit wel een belangrijke reden om van het aanbod af te zien.

Hfst. 3

Kennen

Aanbieders communiceren veel, inwoners en hulpverleners kennen slechts deel van het aanbod



Het verhaal van Joke

Het is toch raar dat ik de IIT niet kende



Joke moest een aantal jaren geleden stoppen met werken. Ze heeft nog lang een WW uitkering gehad en weet nu dat ze tot haar pensioen uitkering op bijstandsniveau heeft.

Toen haar WW uitkering stopte heeft ze met haar zoons een Excel gemaakt met haar inkomsten en uitgaven. Ze heeft geschraapt wat ze kon en kijkt elk jaar opnieuw kritisch naar de kosten van haar verzekeringen en telefoonabonnement.

Joke kan zaken goed uitzoeken en vindt dat ze goed op de hoogte is van alle regelingen. Toch kwam ze pas een paar weken geleden achter het bestaan van de IIT. Toevallig, omdat een kennis in dezelfde situatie vertelde dat ze die net had aangevraagd. Toch raar dat ze daar niet op gewezen is door de ISD. Die weet toch dat ze al langer een laag inkomen heeft. Ze was positief verrast toen de IIT binnen 1 week na haar aanvraag al op haar rekening stond.



Er wordt veel gecommuniceerd over de regelingen en het hulpaanbod

Door de aanbieders van regelingen en hulpaanbod worden veel verschillende kanalen ingezet om inwoners te bereiken

Alle aanbieders communiceren regelmatig en via diverse kanalen over hun aanbod. In onderstaand overzicht is een schematische weergave te zien van de kanalen die aanbieders gebruiken.

	Communicatiekanaal			
	Online	Offline	Fysiek	Overig
HLTSamen				Radiospotjes Gemeente- brede brieven
ISD				Persoonlijke brieven
Stichting Jeugdfonds Sport en Cultuur	Website, sociale media, nieuwsbrief	Lokale kranten, flyers, posters	Zorg- en hulpverleners, netwerkbijeen- komsten	Landelijke campagnes, brieven
Stichting Leergeld				Landelijke campagnes, brieven
Volwassenfonds (T)				

Communicatie beperkt zich niet alleen tot inwoners, maar richt zich ook op hulpverleners

Naast communicatie gericht op inwoners proberen aanbieders ook hulpverleners, vrijwilligers en andere professionals die betrokken zijn bij de doelgroep te bereiken. Het doel van deze communicatie is dat deze groep zich bewust is van de regelingen en het aanbod voor inwoners met een laag inkomen.

"We sturen maandelijks een nieuwsbrief naar een netwerk van partners: eerstelijns zorg, woningcorporaties, thuiszorg, ambtenaren etc."



- Aanbieder

"We versturen persoonlijke brieven, hebben flyers en folders, gebruiken diverse social media, hebben een nieuwsbrief, plaatsen informatie in de lokale kranten, hebben een website."

- Aanbieder

Mond-tot-mond communicatie en schieten met hagel lijken het meest succesvol

De meeste inwoners weten van het bestaan van regelingen via bekenden of hulpverleners

De belangrijkste manier waarop inwoners met het aanbod in aanraking komen is via mond-tot-mond 'reclame'. Als inwoners open durven te zijn over hun situatie zijn het vaak bekenden die ze er op wijzen dat er meer hulp voorhanden is.

Hulpverleners spelen ook een belangrijke rol in de bewustwording bij inwoners van het bestaan van regelingen, doordat een hulpverlener vaak beter weet waar de inwoner voor in aanmerking kan komen.

Aanbieders geven aan dat brede communicatie vanuit de gemeente het meest heeft bijgedragen aan een stijging van de aanvragen

Vanuit de gemeente is enkele keren breed gecommuniceerd over Stichting Leergeld en over het Jeugdfonds Sport en Cultuur. Dit heeft geleid tot een stijging van de bekendheid van deze aanbieders, wat te zien is in aan een flinke stijging van het aantal aanvragen. De werkwijze voelde als 'schieten met hagel', omdat niet alleen inwoners met een minimuminkomen werden aangeschreven, maar leidde wel tot een goed resultaat.

"Een moeder op het schoolplein vertelde me over Stichting Leergeld. Ik wou dat ik dat eerder had geweten, zij zijn mijn redding."



- Inwoner

"Inwoners weten van de regelingen en ondersteuning door ons, omdat wij het ter sprake brengen."

- Hulpverlener

"Het uitsturen van een brief naar alle inwoners was schieten met hagel, maar na de brief zagen we een enorme stijging in het aantal aanvragen."

- Aanbieder

Inwoners kennen vaak maar een (beperkt) deel van het aanbod

Inwoners kennen over het algemeen maar een deel van de regelingen en het hulpaanbod

Als inwoners gebruik maken van het aanbod, weten ze vaak niet dat ze op meer aanspraak kunnen maken. Dit heeft meerdere redenen:

1. De ingezette communicatie voor inwoners valt niet op. Als aan inwoners gevraagd wordt wat goede plekken zijn om te communiceren dan worden vaak de al gebruikte kanalen genoemd.
2. Inwoners denken met name aan de gemeente of ISD voor hulp, waardoor ze berichten vanuit andere aanbieders niet automatisch koppelen aan iets waar ze zelf recht op hebben.



“Ik wist niet dat er regelingen zijn anders dan de landelijke regelingen zoals zorg-, huur- en kinderopvangtoeslag.”

– Inwoner

“Ik dacht dat de IIT de uitkering was die je nodig hebt als er iets dringends is. Bijvoorbeeld als je wasmachine stuk gaat. Maar dat is weer een ander potje.”

– Inwoner

“De gemeente houdt het vast een beetje geheim, zodat er niet te veel mensen gebruik van maken.”

– Inwoner

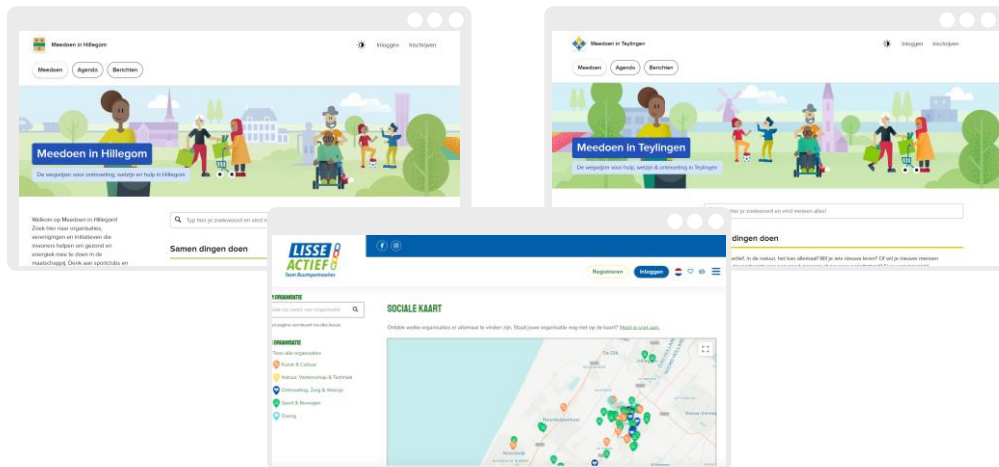


Ook hulpverleners kennen vaak maar een (beperkt) deel van het aanbod

Hulpverleners missen een overzicht van het totale aanbod

Hulpverleners zijn blij met het brede aanbod van regelingen, hulpaanbod en fondsen. Nadeel van het brede aanbod is dat hulpverleners, net als inwoners, het overzicht verliezen. Dit leidt ertoe dat zij niet altijd alle beschikbare regelingen en fondsen onder de aandacht (kunnen) brengen bij de inwoners die ze ondersteunen.

Hulpverleners geven aan dat er wel een sociale kaart is, maar dat deze niet overzichtelijk is. Hierdoor is het totaaloverzicht voor hen niet helder.



"Het is lastig dat er zoveel partijen zijn die allerlei regelingen aanbieden. De partijen weten onderling ook te weinig van elkaar, waardoor er niet vaak genoeg naar elkaar doorverwezen wordt."

– Beleid

"Het is een oerwoud aan regelingen, het kan allemaal wel wat gestroomlijnder."

– Hulpverlener

"Het is niet helder welke regelingen en fondsen er in totaal zijn, waar ik mijn cliënten mee kan helpen."

– Hulpverlener



Communicatiestrategie is onvoldoende afgestemd op verschillende doelgroepen

Op basis van de interviews lijken statushouders het beste op de hoogte van het aanbod

Op basis van de gesprekken is niet eenduidig te benoemen welke regelingen of ondersteuning bekender of minder bekend zijn. Wat wel opvalt is dat er verschil lijkt te zijn in bekendheid tussen type inwoners:

- **Statushouders** zijn goed op de hoogte doordat Vluchtelingenwerk hier veel hulp bij biedt en ze elkaar onderling wijzen op regelingen en ondersteuning. Er lijkt weinig sprake te zijn van schaamte over het gebruik van het aanbod.
- **Inwoners met een bewindvoerder of budgetcoach** zijn zeer beperkt op de hoogte van het aanbod en zijn hierin (volledig) afhankelijk van de hulpverlener. De bekendheid verschilt per hulpverlener, waardoor deze groep mogelijk ondersteuning mist.
- **Inwoners die door een life-event** te maken krijgen met een laag inkomen, weten vaak alleen van het bestaan van landelijke regelingen.
- **Inwoners met een bijstandsuitkering** lijken beter op de hoogte dan inwoners die deze niet hebben.

“Twee jaar begeleiding van Vluchtelingenwerk is vaak net voldoende om ervoor te zorgen dat statushouders zich bewust worden van minimaregelingen.”

– Beleid

“Mijn bewindvoerder kende deze regeling nog niet, ik moest het bij hem onder de aandacht brengen.”

– Inwoner

“Ik werkte me na m’n scheiding een slag in de rondte, maar kwam niet rond. Op een gegeven moment ben ik gaan googelen of er misschien andere dingen zijn dan de huurtoeslag. Op de site van de gemeente kon ik hier weinig over vinden.”

– Inwoner



Uitvoering van communicatie is niet op elkaar afgestemd

De communicatie is weinig op elkaar afgestemd, waardoor het totaalaanbod moeilijk te overzien is

Er is geen overkoepelende gezamenlijke strategie van de verschillende aanbieders om de inwoners te informeren over het gehele aanbod. Elke organisatie communiceert vooral over het eigen aanbod en vanuit het eigen perspectief. Campagnes lopen soms naast elkaar met elke een eigen boodschap of 'call to action'.

Vanuit de aanbieder is het logisch dat er focus ligt op het eigen aanbod. Voor de inwoner, maar ook voor de hulpverlener, is het hierdoor echter lastig om het totaalplaatje te zien.

Ondanks overleggen, samenwerkingen en andere lijntjes onderling verwateren gemaakte afspraken

Tussen de aanbieders is geregeld contact. In overleggen wordt de communicatie besproken. Ook worden afspraken gemaakt over het delen van berichten op social media, artikelen uit nieuwsbrieven of het meegeven van flyers en folders. In de praktijk lijkt dit niet altijd even goed te werken en verwateren deze afspraken weer.

Daarnaast geven verschillende aanbieders aan dat de gemeente minder ruimte in lokale kranten beschikbaar stelt om inwoners te informeren over het aanbod.

"Alle organisaties zorgen voor hun eigen campagnes, dat loopt soms langs elkaar heen."

– Beleid



"Eigenlijk zouden we bij allerlei partners en hulpverleners folders moeten neerleggen."

– Hulpverlener

"We moeten telkens weer vragen of anderen ook onze berichten willen delen."

– Hulpverlener

"We delen de folders met de oproep om te melden wanneer ze op zijn, maar we krijgen niet te horen wanneer onze folders op zijn."

– Hulpverlener

Hfst. 4

Vinden

Informatie over aanbod is op veel verschillende plekken beschikbaar, maar voor inwoner niet toegankelijk genoeg



Het verhaal van Moktar

*Door Vluchtelingenwerk ken ik de regelingen.
Het lukt me niet om zelf formulieren in te vullen.
Ook ben ik bang om fouten te maken.*



Moktar woont al een aantal jaren in Nederland, noodgedwongen op verschillende plekken. Ondertussen woont hij al een paar jaar in een van de HLT gemeenten. Hij is ontzettend blij met alle hulp die hij kreeg van Vluchtelingenwerk. Zij zorgden voor van alles: een bijstandsuitkering, sport voor de kinderen, hulp van de Voedselbank.

Nu moet hij het zelf doen. Dat wil hij ook heel graag, maar het is echt moeilijk. Nederlands is al een ingewikkelde taal, maar formulieren invullen in het Nederlands; dat is écht moeilijk. Hij weet dat je geen fouten mag maken bij het invullen van de formulieren. Dat maakt hem extra onzeker. Daarom gaat hij regelmatig naar de bibliotheek en krijgt hulp van de Papierwinkel bij het invullen van zijn formulieren.



Inwoner kan zowel fysiek als digitaal informatie over het aanbod vinden

Fysiek



Inwoner zoekt fysiek naar aanbod

Op het moment dat de inwoner fysieke informatie wil over het aanbod, heeft een inwoner keuze uit in gesprek gaan met een aanbieder of informatie op papier. Met name ouderen, laaggeletterden en statushouders geven aan liever fysiek naar informatie over het aanbod te zoeken.

Manieren om fysiek naar informatie te zoeken



Locatiebezoek: zoeken van informatie door het bezoeken van inloopspreekuren van aanbieders of op afspraak in gesprek gaan met een hulpverlener.



Telefonisch contact: zoeken van informatie via telefonisch 1-op-1 contact met aanbieders.



Papieren communicatie: zoeken van informatie via advertenties in kranten, folders van aanbieders en posters/bill-boards.

Knelpunten

Bepaalde beschikbaarheid en bereikbaarheid van aanbieders maakt het lastig voor inwoners om te weten waar en wanneer ze terecht kunnen.

Door de grote diversiteit in aanbieders en vele doorverwijzingen moet een inwoner elke keer opnieuw het verhaal vertellen.

Digitaal



Inwoner zoekt digitaal naar aanbod

Online kan een inwoner gericht zoeken naar informatie op de website of social media van een aanbieder. Ook kan iemand gebruik maken van een zoekmachine. Met name jongeren en hulpverleners geven aan liever online naar informatie over het aanbod te zoeken.

Manieren om digitaal naar informatie te zoeken



Zoekmachine: zoeken van informatie via zoekterm in zoekmachine.



Websites: zoeken van informatie op online pagina's van aanbieders.



Sociale media: zoeken van informatie op sociale media accounts van aanbieders.

Knelpunten

Digitale informatie vinden over het aanbod is voor een deel van de inwoners een zoektocht naar de juiste website.

Eenmaal op de juiste website is relevante informatie niet altijd vindbaar voor de inwoner.

Beperkte beschik- en bereikbaarheid maken het lastig voor inwoners om te weten waar en wanneer ze terecht kunnen

Veel locaties waar inwoners terecht kunnen, zijn maar beperkt open of bereikbaar

Op het moment dat inwoners meer informatie willen of vragen hebben over het aanbod, kunnen ze een aanbieder benaderen. Vaak is het mogelijk om contact op te nemen via de telefoon of e-mail. Fysiek is het vaak mogelijk een afspraak te maken of langs te komen bij een inloopspreekuur. De openingstijden van de instanties zijn echter vaak beperkt:

- **Telefonische openingstijden:** de ISD is dagelijks tussen 09:00–14:00 uur telefonisch bereikbaar, Voorleider1 tussen 09:00–13:00 uur en Welzijn Teylingen tot 13:00 uur. De organisaties zijn tijdens werktijden wel via e-mail bereikbaar.
- **Fysieke openingstijden:** bij alle aanbieders is sprake van beperkte inlooptijden of moet eerst een afspraak gemaakt worden. Zo heeft Voorleider1 drie dagen per week inloopspreekuur tussen ca. 10:00–12:00 uur. De Papierwinkel is één middag per gemeente tussen 15:00–17:00 uur open. Bij de ISD kunnen mensen op afspraak terecht, tussen 9:00–16:00, wat de ruimste openingstijden zijn. Inwoners zijn zich niet altijd bewust van de beperkte openingstijden, waardoor ze ook op andere momenten langskomen zonder dat er iemand aanwezig is.

Via e-mail of een contactformulier kan een inwoner vaak wel een vraag achterlaten. Maar niet alle inwoners weten hier gebruik van te maken of willen dit niet omdat ze behoefte hebben aan persoonlijk contact.

“Wij zijn hier van 15:00–17:00, maar de ISD is telefonisch maar bereikbaar tot 14:00, daardoor kunnen we niet direct even met ze overleggen.”



– Vrijwilliger

“Mensen met parttimebaantjes, aangevuld met een PW uitkering kunnen niet zomaar overdag bij de instanties terecht. Waar kunnen ze op onhandige tijden hulp krijgen als loketten beperkt open zijn en instanties beperkt bereikbaar?”

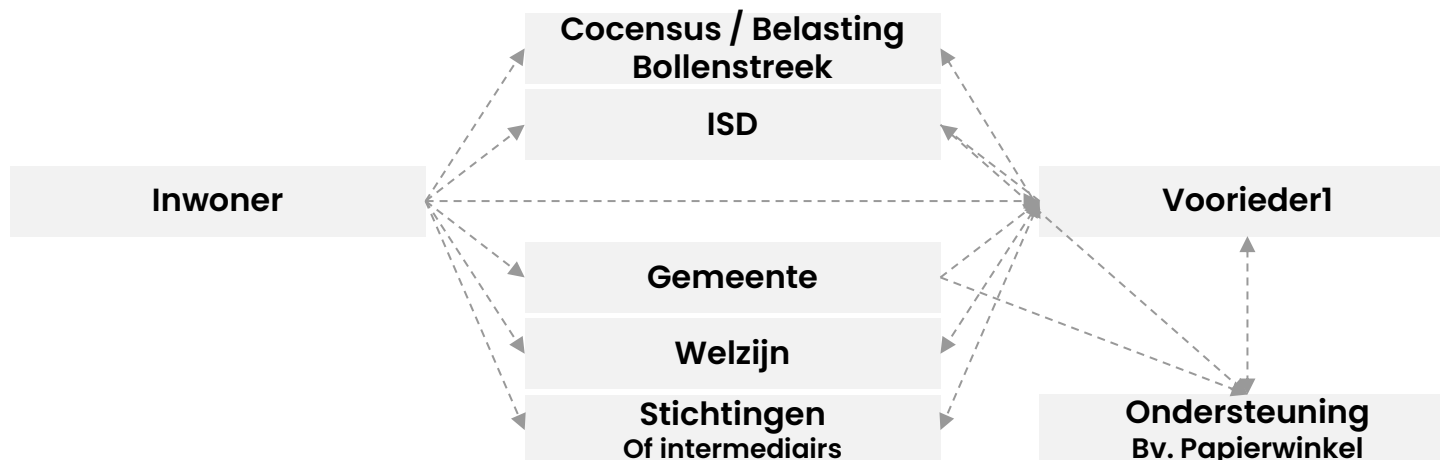
– Hulpverlener

“Voorleider1 had mij doorgestuurd naar de bibliotheek voor de Papierwinkel. Ik ben hier elke dag gekomen, maar dan was er niemand om mij te helpen.”

– Inwoner

Door diversiteit in aanbieders en doorverwijzingen moet inwoner elke keer opnieuw het verhaal vertellen

De inwoner krijgt te maken met veel organisaties die, afhankelijk van vraag, naar elkaar doorverwijzen



Op het moment dat een inwoner een hulpvraag heeft of van een regeling of fonds gebruik wil maken, is het niet altijd duidelijk waar de inwoner precies moet zijn. Dit komt doordat de aanbieders elk een gedeelte van de regelingen of fondsen aanbieden. Daarnaast zijn er nog organisaties die een inwoner begeleiden bij zijn of haar hulpvraag. Dit resulteert erin dat een inwoner naar verschillende organisaties doorverwezen wordt, waarbij dit vaak geen warme doorverwijzing is. Ook moet een inwoner op veel verschillende plekken zijn verhaal doen en gegevens delen.

Elke doorverwijzing is een mogelijk afhaakmoment



"Ik heb het gevoel dat ik telkens van het kastje naar de muur wordt gestuurd."

- Inwoner

"Ik was door Vluchtelingenwerk doorverwezen naar de gemeente, die verwees me door naar de ISD en die verwees me door naar de Papierwinkel."

- Inwoner

"Soms komt iemand bij een verkeerd loket, waarna hij met hangende pootjes terugkomt."

- Hulpverlener

"Mensen haken af als ze bij verschillende partijen hun verhaal en gegevens moeten delen."

- Hulpverlener

Digitale informatie vinden over het aanbod is voor deel van inwoners een zoektocht naar de juiste website

Vinden van juiste informatie is lastig door veel websites waar inwoner terecht kan

Voor inwoners is het vaak lastig om digitaal de juiste informatie te vinden. Dit komt doordat op verschillende websites informatie staat over de regelingen. Op de gemeentelijke website is nauwelijks informatie te vinden over de regelingen en wordt met name doorverwezen naar de ISD. Inwoners raken hierdoor gefrustreerd en kunnen afhaken. Dit lijkt met name te gelden voor inwoners die voor het eerst meer informatie willen vinden over een regeling. Inwoners die al vaker van een regeling gebruik gemaakt hebben, weten voor die specifieke regeling of regelingen van dezelfde aanbieder vervolgens vaak wel de weg terug te vinden.

Uit usability onderzoek¹ blijkt dat zoekstrategie van inwoners zich niet automatisch richt op websites van aanbieders

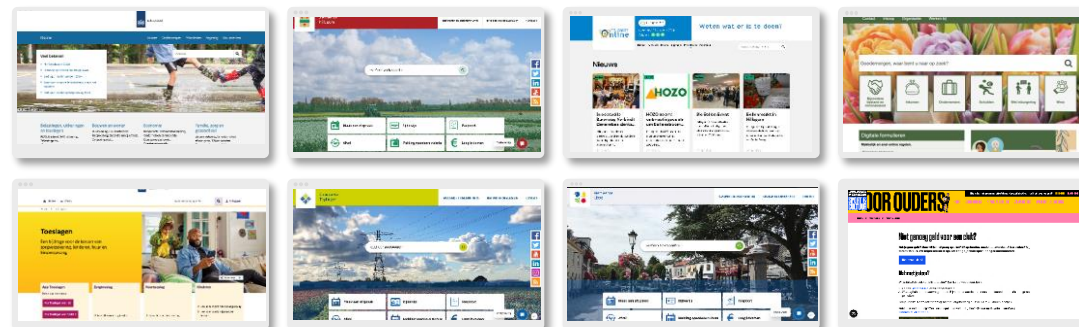
- Inwoners zoeken op sites van landelijke overheid (Toeslagen, Rijksoverheid).
- Inwoners zoeken op lokale nieuwssites.
- Inwoners zoeken op Google en komen op sites van andere gemeenten terecht (Den Haag, Utrecht, Groningen, Amersfoort).
- Als inwoners eerder ervaring hebben met de ISD, zoeken ze daar ook naar ander aanbod waar ISD niet de aanbieder van is.

Een gedeelte van de inwoners heeft überhaupt niet de vaardigheden om een online zoektocht aan te gaan

Voor sommige doelgroepen is het bijzonder uitdagend om digitaal de juiste informatie te vinden, omdat de vaardigheden hiervoor missen:

- **Ouderen:** beperkte digitale vaardigheden (QR-codes, navigeren op een website).
- **Statushouders:** beperkte taalvaardigheden.
- **Laaggeletterden:** beperkte taalvaardigheden.

Websites met informatie



“Er wordt teveel met QR codes gewerkt, ik weet niet hoe ik daarmee om moet gaan.”

– Inwoner



Eenmaal op de juiste website is relevante informatie niet altijd vindbaar voor inwoner

Eenmaal op de juiste website is juiste informatie niet altijd vindbaar

Dit heeft een aantal redenen:

- **Taal sluit niet aan bij belevingswereld:** inwoners en ook hulpverleners geven aan dat het taalgebruik op de website en in formulieren met name bij de ISD ingewikkeld en wollig is.¹
- **Moeilijk navigeren op website:** voor inwoners is het niet altijd duidelijk hoe ze moeten navigeren op een website. Ze weten niet op welke knop of tegel ze moeten drukken om bij de juiste informatie te komen. Vragen die gesteld worden om de inwoner te helpen navigeren sluiten elkaar niet uit, waardoor niet duidelijk is of de inwoner op tegel A of B moet klikken.
- **Relevante informatie zit diep verstopt:** door de opbouw van verschillende websites moet een inwoner vaak diverse keren doorklikken voordat de juiste informatie of het aanvraagformulier gevonden wordt. Elke klik is een potentieel afhaakmoment voor een inwoner.

In bijlage 2 is per aanbieder de analyse per website te vinden.

Vooral informatie over Bijzondere Bijstand vinden inwoners en hulpverleners ingewikkeld. Het is niet duidelijk wat er wel of niet onder valt, wanneer het een gift of een lening is en wat de voorwaarden voor toekenning zijn.

“ Je hebt een inkomen van maximaal 120 % van de toepasselijke bijstandsnorm en je vermogen is gedurende die periode niet hoger dan de vermogensgrens'. 120% van het sociaal minimum, hoe veel is dat dan? En wat is de vermogensgrens? Waarom zetten ze er niet gewoon een geldbedrag neer?”

– Inwoner

“De website van mijn gemeente is te rommelig en chaotisch. Er is te veel informatie en icoontjes, ik weet niet waar ik moet beginnen.”

– Inwoner

“ ‘Er is geen voorliggende voorziening waaruit de kosten geheel of gedeeltelijk kunnen worden betaald’ ; wat is een voorliggende voorziening?”

– Inwoner





Hfst. 5

Kunnen

Aanbod is waardevol voor inwoners, het doen van een aanvraag vinden inwoners met name bij ISD ingewikkeld

Het verhaal van Theo

Dankzij Stichting Sport en Cultuur kunnen mijn kinderen nu leren om te zwemmen. Had ik maar eerder geweten dat dit bestond.



Theo is 45 jaar, gescheiden en heeft drie kinderen. Door de scheiding heeft hij financiële en psychische problemen gekregen. Daardoor verloor hij zijn baan en kon hij niet meer werken. Dit leidde tot schulden, waar hij niet meer zelf uit kwam. Twee jaar geleden is hij gestart met schuldhulpverlening. Sindsdien heeft Theo hulp van een maatschappelijk werker. Deze helpt hem met het aanvragen van verschillende

regelingen en fondsen. Ondanks de regelingen is het rondkomen voor hem nog steeds spannend en heeft hij geen ruimte om te sparen. Dit zorgt voor veel stress, waardoor hij niet de mentale ruimte heeft om op zoek te gaan naar andere regelingen. Maar door de toegekende aanvragen kunnen zijn kinderen in ieder geval op zwemles en naar andere sporten.



Ondanks dat rondkomen lastig blijft, zorgt ondersteuning ervoor dat inwoners beter mee kunnen doen

Ondersteuning maakt meer dingen mogelijk in het leven van inwoners

Inwoners die gebruik maken van regelingen zijn blij dat ze er zijn. Ze geven de inwoners net een beetje extra ruimte. Voor veel inwoners zijn de regelingen noodzakelijk om rond te kunnen komen.

Inwoners In Hillegom en Teylingen zijn blij dat er een regeling voor sport en cultuur is. Ze vinden het fijn dat dit niet gaat via een stadspas, waarmee je korting krijgt, maar nog steeds zelf een grote uitgave moet doen om bijvoorbeeld te sporten. Vooral de tastbare regelingen voor kinderen worden erg gewaardeerd. Niet alleen op de 'gewone' momenten maar ook doordat er aandacht is voor Sinterklaas of de verjaardag.

Inwoners zijn blij met plekken waar je even binnen kunt lopen voor een kop koffie, een praatje, een activiteit of een goedkope of gratis maaltijd. Ze voelen zich verwend en gezien als ze een pakketje van de Roze Hulp krijgen of een boodschappencheque.

"Zonder Stichting Leergeld zou ik echt niet weten hoe ik alles voor m'n kinderen zou moeten doen."

– Inwoner

"En dan staat Leanne daar met kaartjes voor een oliebol op de kermis of een verwenpakketje."

– Inwoner

Schaamte kan soms belemmerend zijn voor het gebruik

Voor inwoners is kan het lastig zijn om daadwerkelijk gebruik te maken van de steun. Inwoners voelen schaamte als anderen zien dat ze naar de Voedselbank gaan of dat je financiële steun hebt om te kunnen sporten. Dit verschilt sterk per doelgroep. Statushouders zijn vooral heel blij met alle mogelijkheden die er zijn. Mensen die plotseling door omstandigheden in deze situatie zijn gekomen kunnen het heel lastig vinden.

Het tijdstip waarop je gebruik kunt maken van een regeling kan ook een belemmering zijn. Bijvoorbeeld een ophaalmoment bij de Voedselbank dat niet past naast het werk of de zorg voor de kinderen.

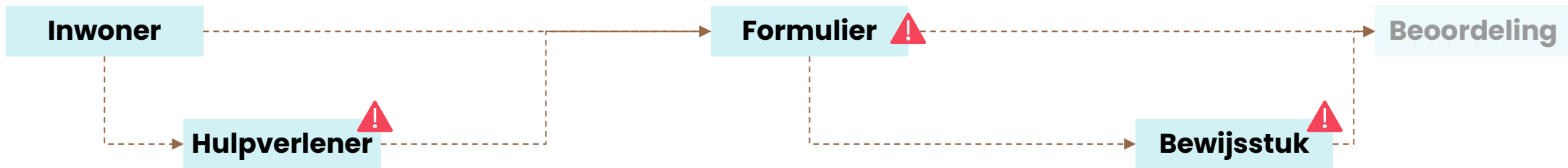
Daarnaast kan er verwarring zijn over waar je een bedrag voor mag gebruiken. Bij de informatie over de IIT staat bijvoorbeeld dat dit vrij te besteden is, maar bij de informatie over de Bijzondere Bijstand staat dat je de IIT moet gebruiken bij een noodgeval.

"De ingang van de Voedselbank zit vlakbij mijn oude werk. De eerste keren durfde ik niet te gaan. Gelukkig mocht ik het bij een van de vrijwilligers thuis ophalen."

– Inwoner

Het doen van een aanvraag is volgens inwoners en ook volgens hulpverleners ingewikkeld

Aanvraagproces regelingen en fondsen



Aanvraagprocessen lijken op elkaar, mate van complexiteit verschilt

Het aanvraagproces voor regelingen verloopt in grote lijnen op dezelfde manier: inwoners kunnen zelf een formulier invullen of een intermediair (bijvoorbeeld een hulpverlener) inschakelen om de aanvraag te doen. Vaak zijn bewijsstukken nodig. Per regeling verschilt de complexiteit van het formulier en het aantal bewijsstukken. Het is fijn voor inwoners als er zowel digitale als papieren/uit te printen formulieren worden aangeboden.

Rol hulpverlener verschilt

Bij het Jeugdfonds Sport en Cultuur verloopt de aanvraag altijd via een hulpverlener of vrijwilliger (intermediair). Bij Stichting Leergeld kan een hulpverlener wel helpen met de aanmelding, maar krijgt deze geen terugkoppeling erover.

Elk formulier is anders

Voor elke regeling moet de inwoner een ander formulier invullen. Inwoners vinden het vervelend dat de vragen per formulier verschillen en dat basisgegevens opnieuw ingevuld moeten worden.

Verschil in aantal bewijsstukken

Voor vrijwel elke aanvraag zijn bewijsstukken nodig. Het aantal varieert sterk. Hoe meer bewijsstukken nodig zijn, hoe meer stress een inwoner ervaart. Het frustreert inwoners dat voor elke nieuwe aanvraag weer stukken nodig zijn.

Aanvragen zijn vooral ingewikkeld door moeilijke formulieren en het aanleveren van veel bewijsstukken

Mate van complexiteit aanvraag volgens inwoners (niet uitputtend)

Zeer complex

Minder complex

Bijzondere Bijstand	Kwijtschelding gem. belastingen	IIT	Stichting Leergeld	Sport & Cultuurregeling volwassenen (T)	Jeugdfonds Sport & Cultuur
Ingewikkeld formulier en veel bewijsstukken • Veel gegevens invullen: inkomen, vermogen, uitgaven, toeslagen. • Ondanks uitlegvelden onduidelijk wat in te vullen. • Kosten moeten vooraf bekend zijn. Dit maakt inwoners onzeker; wat als dit straks afwijkt? • Veel bewijsstukken nodig.	Grootste aantal bijlagen nodig • Dit is de aanvraag waarvoor de meeste bijlagen als bewijsstuk moeten worden aangeleverd.	Complex voor inwoners zonder Pwet uitkering • Aanvraag is eenvoudiger als de inwoner een Pwet uitkering heeft en in staat is de regeling online aan te vragen • Deze groep snapt niet dat ze de IIT niet automatisch krijgen. • Inwoners met een andere bron van inkomen moeten meer gegevens aanleveren.	Aanmelden via website • Ondanks dat je kunt bellen moet een aanmelding toch via de website. • Er wordt wel gevraagd naar inkomen, maar bewijsstukken zijn niet nodig. Dit komt aan bod in het gesprek met een vrijwilliger.	Eenvoudig formulier • Er hoeven maar een paar algemene vragen ingevuld te worden en inkomenscategorie kan worden aangekruist.	Aanvraag via 'intermediair' • Aanvraag gaat altijd via 'intermediair'. Sommige inwoners zouden het fijn vinden als ze zelf de aanvraag kunnen doen.

Inwoners hebben moeite het invullen van de aanvraagformulieren en het aanleveren van bewijsstukken

Voor vrijwel elke regeling moet de inwoner een aanvraagformulier invullen. De meeste inwoners voelen zich onzeker over het invullen van deze formulieren. De onzekerheid is groter bij de formulieren van de ISD en kwijtschelding gemeentelijke belastingen. Het is voor inwoners een extra hobbel als er bewijsstukken moeten worden aangeleverd. Dit komt enerzijds omdat inwoners het lastig vinden om de bewijsstukken te verzamelen. En anderzijds omdat het een barrière is om bewijsstukken te printen; inwoners hebben vaak geen printer en ergens printen kost geld. In bijlage 2b is per formulier de opgehaalde feedback opgeschreven.

Gebondenheid aan wettelijke vereisten leidt tot verschil in houding tussen aanbieders richting de doelgroep

ISD komt strikt over in het aanvraagproces

Hulpverleners zien in de beoordeling vaak een andere ISD dan bij het onderling contact in gezamenlijke spreekuren. Bij het aanvraagproces en de beoordeling van de Bijzondere Bijstand en IIT worden de regels strikt gevolgd. Inwoners met een bijstandsuitkering merken dit vaak tijdens de voorlichtingsbijeenkomst. Ze vinden de taal dreigend en er wordt veel verteld over wat er allemaal niet mag of kan. Andere inwoners merken dit aan het taalgebruik in de brieven van de ISD.¹ Door deze houding zijn inwoners, die vaak toch al onzeker zijn tijdens het invullen van een formulier, extra bang om iets fout te doen of om een regeling aan te vragen.

"Het zijn lieve mensen, maar het wordt allemaal volgens de regels van de participatiewet beoordeeld en berekent."

- Hulpverlener

"Hier dit klinkt weer zo dreigend, de brief sluit af met als je dit niet doet dan"

- Inwoner

Inwoners ervaren strakke deadlines wat zorgt voor onbegrip en stress

Inwoners ervaren dat de ISD en de partijen die de gemeentelijke belastingen uitvoeren strikte tijdlijnen hanteren richting inwoners. Sommige inwoners hebben het gevoel dat sommige deadlines voor het aanleveren van informatie onmogelijk zijn. Voor de IIT begrijpen inwoners niet dat ze hun aanvraag niet een paar dagen te vroeg mogen doen. Inwoners vinden het ook lastig dat ISD relatief veel tijd mag nemen voor haar beoordeling. Tot slot moet de kwijschelding gemeentelijke belastingen (Cocensus) binnen 4 weken na aanslag aangevraagd worden

"Ik ervaar veel stress bij het aanleveren van de documenten, omdat de deadlines zo kort en strak zijn. Als ik hier zelf contact over opneem is er weinig mogelijk, terwijl als mijn maatschappelijk werker contact opneemt er opeens veel meer mogelijk is..."

- Inwoner

"Anderen zullen ons bureaucratisch vinden, maar er zijn nu eenmaal regels waar we ons aan moeten houden."

- Aanbieder

Er lijkt verschil in toepassen menselijke maat tussen ISD en andere aanbieders

Er lijkt weinig ruimte bij ISD om voorbij de regels te kijken naar de persoonlijke situatie

Er lijkt niet altijd ruimte voor maatwerk te zijn bij de ISD. Zo is het vermogen een belangrijke factor bij het wel of niet toekennen van de IIT. Het komt voor dat een inwoner op het moment van aanvragen net een bijstandsuitkering of landelijke toeslag heeft ontvangen, waardoor het vermogen te hoog is. Een paar dagen later is het saldo weer lager. Maar daar lijkt geen rekening mee te worden gehouden. Ook wordt spaargeld van kinderen meegenomen in de vermogensbepaling voor de ouders. Dit is conform de wet, maar wordt door inwoners als oneerlijk ervaren.

Dit gevoel wordt versterkt door de ervaring bij andere aanbieders en fondsen. Inwoners ervaren daar vaker dat er wordt meegedacht, naar de persoonlijke situatie gekeken en dat hulp snel beschikbaar is.

"Bij de ISD weten ze wat ze doen, ze werken heel zorgvuldig. Maar ik ervaar dat er daardoor minder ruimte is voor maatwerk, flexibiliteit en een menselijke blik."

- Hulpverlener



Andere aanbieders lijken meer te werken vanuit vertrouwen

Andere aanbieders, met name fondsen, proberen te bepalen of een inwoner nog meer nodig heeft dan datgene wat nu wordt gevraagd. Ook is er een aanbieder die werkt vanuit vertrouwen, waardoor inwoners veel minder tot geen bewijsstukken in hoefden te leveren. Inwoners vinden het fijn dat er bij deze aanbieders wordt meegedacht over hun situatie.

"Als we weten op welke school een kind zit, weten we gelijk wat een kind allemaal nodig heeft."

- Aanbieder

"We controleren niet, we gaan uit van vertrouwen."

- Aanbieder



Hfst. 6

Aanbevelingen



Aanbevelingen – Kennen

1 Ontwikkel een overkoepelende communicatiestrategie

Neem als HLTsamen de lead en creëer een gezamenlijke communicatiestrategie waarbij alle aanbieders samenwerken om één overkoepelende communicatie-aanpak te ontwikkelen. Ga hierin als volgt te werk:

- **Stem af op doelgroep:** sluit aan bij diverse doelgroepen, zoals ouderen, laaggeletterden, statushouders, werkende armen (bijv. via de [Moedige Dialoog](#)) en op hulpverleners, bewindvoerders en budgetbeheerders.
- **Kies het juiste moment:** sluit aan op life events en lokale gebeurtenissen (zie bijlage 3).
- **Promoot het hele aanbod:** benoem naast een specifiek onderwerp altijd het volledige aanbod van ondersteuning.
- **Betrek ervaringsdeskundigen:** betrek de doelgroep bij het opstellen en uitvoeren van de communicatiestrategie.

2 Zet actief in op mond-tot-mond reclame

Zet inwoners en hulpverleners in:

- **Ontwikkel een netwerk van ambassadeurs:** betrek inwoners die de ogen en oren in de wijk zijn. Zij brengen aanbod en ondersteuning spontaan onder de aandacht en kunnen signalen uit de wijk doorgeven.
- **Zorg dat hulpverleners het aanbod kennen:** denk in de communicatiestrategie uit wanneer en op welke wijze richting hulpverleners wordt gecommuniceerd. Zorg dat hulpverleners een eenvoudige '[praatplaat](#)' hebben om het complete aanbod met inwoners te bespreken.
- **Verbreed het netwerk:** leg contacten met partijen zoals de wijkagent, woningcorporaties, scholen, het CJG, de wijk-GGD en lokale werkgevers (bijv. schoonmaak-bedrijven, supermarkten en bollenkwekers) om een nog breder netwerk op te bouwen.

3 Organiseer een proactieve benadering van de doelgroep in de wijk

Organiseer bijeenkomsten in de wijk over het aanbod. Let daarbij op het volgende:

- **Wees aanwezig waar de doelgroep is:** zorg voor aanwezigheid in bijvoorbeeld buurthuizen, scholen of wijkcentra.
- **Koppel aan relevante thema's:** laat het aansluiten bij de events in de communicatiestrategie. Denk aan een bijeenkomst over de aanvullende zorgverzekering of energiekosten in het najaar.
- **Maak het aantrekkelijk:** biedt iets van concrete waarde voor de inwoners, zoals een maaltijd.
- **Organiseer concrete hulp ter plekke:** zorg bijvoorbeeld voor de mogelijkheid om samen een aanvraag voor hulp of ondersteuning in te dienen, met begeleiding van professionals.

Aanbevelingen – Vinden

1

Ontwikkel één website en merk met het aanbod voor inwoners met laag inkomen

Zorg dat alle informatie over regelingen en aanbieders overzichtelijk wordt aangeboden onder één merknaam (zoals bijvoorbeeld in [Utrecht](#) of [Amsterdam](#)). Neem de volgende aandachtspunten voor de website¹ mee:

- **Heldere navigatiestructuur en gebruiksvriendelijke interface:** zorg dat inwoners gemakkelijk hun weg kunnen vinden.
- **Contactgegevens:** van alle relevante partijen.
- **Schrijf vanuit perspectief inwoner,** gebruik heldere, begrijpelijke taal, geschreven vanuit het perspectief van de inwoner.
- **Bied informatie ook visueel aan,** bijvoorbeeld door animaties of filmpjes.
- **Verwijs naar deze site** vanuit de website van de gemeente en van alle aanbieders en in communicatiematerialen.

2

Help inwoners om in één keer te weten waarvoor ze in aanmerking komen

Geef inwoners zowel digitaal als fysiek de mogelijkheid om in een keer te zien waarvoor een inwoner in aanmerking komt:

- **Zoek naar tooling** die de meer digitaal vaardige inwoners in een beperkt aantal stappen kan laten zien voor welke landelijke en gemeentelijke regelingen inwoners in aanmerking komen. Zie [hier](#) en [hier](#) een voorbeeld.
- **Ondersteun hulpverleners,** met de op de vorige pagina genoemde '[praatplaat](#)' om in een gesprek te laten zien wat er is. En ondersteun ze in gebruik van de hierboven genoemde tooling.

3

Verruim de bereikbaarheid voor fysieke hulp

Op die manier hebben werkenden en andere doelgroepen met beperkte beschikbaarheid meer mogelijkheden om contact op te nemen voor vragen of hulp:

- **Telefonische bereikbaarheid:** Verruim de telefonische openingstijden naar middagen en incidenteel avonden en weekenden. Stel daarnaast een nummer ter beschikking voor hulpverleners om direct te kunnen overleggen met de aanbieders.
- **Fysieke bereikbaarheid:** Zorg voor meer laagdrempelige fysieke inloophmomenten op relevante plekken (Voedselbank; Buurtcentra; etc). Zorg dat mensen die het gemeentehuis binnenlopen voor hulp ook warm worden ontvangen.

Aanbevelingen – Kunnen

1 Ken regelingen automatisch toe als inwoner daar recht op heeft

- **Ken regelingen automatisch toe** als duidelijk is dat de inwoner aan de voorwaarden voldoet. Werk vanuit het principe wat er wél mogelijk is.
- **Vraag toestemming voor gegevensdeling** tussen verschillende aanbieders aan inwoners die een aanvraag doen, zodat inwoners beter worden geattendeerd op regelingen die passen bij hun situatie. Zie [hier](#) een voorbeeld.
- **Voorkom terugvordering bij automatische toekenning**, zodat inwoners niet in problemen komen. Zie [hier](#) een voorbeeld.
- **Zorg tijdelijk voor 'greencard'**. Geef inwoners die een regeling hebben een verklaring die ze op meerdere plekken kunnen gebruiken. Zij hoeven dan niet telkens opnieuw hun situatie uit te leggen.

2 Ontwikkel één aanvraagformulier voor alle relevante regelingen

- **Ontwikkel één aanvraagformulier** waarmee inwoners in één keer meerdere regelingen kunnen aanvragen.
- **Verzend alleen relevante informatie** uit dit algemene formulier aan aanbieders. Zie [hier](#) een voorbeeld.
- **Voorkom uitval door doorverwijzen**. Zorg dat inwoners zolang het aanvraagformulier er nog niet is zo veel mogelijk op 1 plek in 1 keer geholpen kunnen worden. Bijvoorbeeld door op plekken meteen relevante disciplines bij elkaar te hebben (sociaal raadslid, Papierwinkel, ISD, hulpverlener) zie [hier](#) een voorbeeld.

3 Werk vanuit vertrouwen in plaats van wantrouwen

- **Onderzoek beleidsregels**. Onderzoek waarom bepaalde beleidsregels gehanteerd worden, hangt dit bijvoorbeeld samen met het (toekomstig) beschikbare budget van de regelingen of KPI's die aan de gemeenten gerapporteerd moeten worden. Zet waar nodig in op andere KPI's.
- **Evalueer ingezette controles**, weeg opbrengst van controles af tegen de kosten die deze met zich meebrengen.
- **Onderzoek vermindering bewijsstukken** bij het aanvragen van regelingen.
- **Pas maatwerk toe** daar waar nodig. Heb oog voor het verhaal van de inwoner, kijk bijvoorbeeld ook naar besteedbaar inkomen.
- **Werk vanuit de geest van de wet** in plaats vanuit de letter van de wet.

Specifieke aanbevelingen per aanbieder

Hiervoor zijn aanbevelingen weergegeven die aansluiten op de belangrijkste conclusies op gebied van kennen, vinden en kunnen. Voor de aanbieders zijn o.b.v. interviews en usability een aantal specifieke aanbevelingen te doen.



- Neem de regie op het uitvoeren van de aanbevelingen en het samenbrengen van de aanbieders.
- Zorg dat het totale aanbod van regelingen op de websites van de gemeenten zichtbaar is.
- Onderzoek onder welke voorwaarden het onderbrengen van het gehele aanbod onder één uitvoerder wenselijk is, als volgende stap op de realisatie van de merknaam en website voor het gehele aanbod.



- Ken in voorbereiding op de algemene aanbevelingen de IIT nu al automatisch toe op basis van al bekende gegevens.
- Onderzoek de mogelijkheid om Bijzondere Bijstand achteraf goed te keuren, na aankoop.
- Communiceer met duidelijke voorbeelden waar men Bijzondere Bijstand voor kan aanvragen.



- Maak het ook mogelijk om digitale of fysieke aanvragen te doen zonder een intermediair.



- Als er een hulpverlener betrokken is bij de aanvraag, hou deze dan op de hoogte.



- Maak het mogelijk om de Sport en Cultuurregeling ook digitaal aan te vragen.

A photograph of a person from behind, wearing a white t-shirt and a black backpack, with their right arm raised in a fist. They are in a crowd of people on a city street, with trees and buildings in the background. The image is slightly blurred, emphasizing the person in the foreground.

Bijlagen

Bijlage 1: Overzicht regelingen

Bijlage 2: Usability websites en aanvraagformulieren

Bijlage 3. Eventkalender communicatiestrategie

Bijlage 4. Relevante moties

Bijlage 1: Overzicht regelingen

Overzicht aanbod voor inwoners met laag inkomen (I)

Aanbod	Aanbieder	Terugkerend / incidenteel	Inkomenseis	Vermogenseis	Overig
Bijzondere bijstand	ISD	Incidenteel	Laag inkomen (draakgracht)	Weinig of geen vermogen	Lening of gift
Collectieve aanv. zorgverzekering	ISD	Jaarlijks verlaagde premie voor AV	120%	n.v.t.	
IIT	ISD	Jaarlijks	120%	< €7.575 / € 15.150	Na 1 jaar voldoen aan eisen. Vanaf 21 jaar
Individuele studietoelage	ISD	Jaarlijks, tijdens studie	Studiefinanciering of tegemoetkoming o.g. v. Wtos	n.v.t.	Vanaf 15 jaar Structureel medische beperking
Noodfonds	H+L ISD T: Welzijn Teylingen	Incidenteel	Laag inkomen	Weinig of geen vermogen	Maximaal € 1.500,- Lening
Leerlingenvervoer	Gemeenten	Jaarlijks	Afhankelijk van persoonlijke situatie	Afhankelijk van persoonlijke situatie	
Peuteropvang	Gemeenten	Terugkerend	Tegemoetkoming verschilt per inkomen	n.v.t.	2,5 – 4 jaar, maximaal 10 uur
Kindregelingen Sport en Cultuur	Jeugdfonds Sport en Cultuur Zuid Holland	Eens per jaar	130%	n.v.t.	4 t/m 17 jaar. Voor sportaanbieder
Overige kindregelingen	Stichting Leergeld Leiden e.o.	Afhankelijk van situatie	130%	n.v.t.	4 t/m 17 jaar.

Overzicht aanbod voor inwoners met laag inkomen (II)

Aanbod	Aanbieder	Terugkerend / incidenteel	Inkomenseis	Vermogenseis	Overig
Sport- en cultuurregeling volw.	H: Jeugdfonds Sport en Cultuur ZH T: Welzijn Teyligen	Eens per jaar	130%	n.v.t.	
Kwijtschelding gem. belastingen	Cocensus / Belasting Bollenstreek	Jaarlijks	Laag inkomen	Weinig of geen vermogen	

Naast de op de vorige pagina en hierboven genoemde regelingen, voorzieningen fondsen is er nog veel ander aanbod in de vorm van stichtingen en fondsen.

Bijlage 2: Usability websites en aanvraagformulieren



De toegankelijkheid is ook vanuit perspectief usability onderzocht

In deze bijlage zijn specifieke bevindingen op gebied van usability van de website en digitale aanvraagformulieren weergegeven

In het onderzoek zijn verschillende perspectieven meegenomen om de vraag van HLTsamen te beantwoorden. Een van deze perspectieven is de gebruiksvriendelijkheid van de website en aanvraagformulieren: usability onderzoek. De uitkomsten worden in deze bijlage weergegeven.

Bijlage 2a: Vindbaarheid & informatieverstrekking regelingen voor inwoners met een laag inkomen op websites van onderstaande aanbieders

Gemeentelijke websites (H, L en T)

ISD

Stichting Leergeld

Jeugdfonds Sport en Cultuur

Volwassenenfonds Sport en Cultuur (H en T)

De input is afkomstig uit 4 bronnen

- 4 interviews waarbij inwoners zochten naar informatie over Bijzondere Bijstand en IIT en hier een aanvraag voor deden
- Input uit andere interviews over de website of aanvraagformulieren
- Principes uit de theorie van User Experience (zie volgende pagina)
- Expert review van een ervaren onderzoeker op gebied van usability

Bijlage 2b Invullen digitale aanvraagformulier voor onderstaande regelingen/ aanbieders

Bijzondere bijstand

Collectieve aanvullende zorgverzekering

Individuele Inkomstentoeslag

Stichting Leergeld

Jeugdfonds Sport en Cultuur

Bijlage 2a: Usability websites



In de terugkoppeling over de usability van de websites is gekeken naar structuur, informatie, hulp en taal

Structuur van de website

In hoeverre kan een inwoner makkelijk door de website navigeren. Is de website zo ingericht dat de inwoner het doel waarmee hij of zij de website bezoekt ook bereikt? Kan de inwoner makkelijke keuzes maken die aansluiten bij de persoonlijke situatie?

Informatievoorziening

In hoeverre is de informatie op de website zodanig dat de inwoner het doel waarvoor hij/zij op de website kwam bereikt. Weet de inwoner of hij of zij in aanmerking komt voor een regeling? Wordt op het relevante moment de juiste informatie op een behapbare manier weergegeven? >

Hulpmogelijkheden

In hoeverre is er hulp voor een inwoner als hij of zij op de website is. Denk aan verschillende vormen van hulp, vindbaarheid van deze hulp en toegankelijkheid tot juiste hulp. Wordt de hulp op het relevante moment/plaats aangeboden?

Taal

In hoeverre sluit taalgebruik op de website aan op de inwoner en wordt geschreven informatie ook op andere manier ondersteund

Overzicht usability websites aanbieders

	Inzicht	Structuur website	Informatie voorziening	Hulpmogelijkheden	Taal
Gemeente	Op gemeentelijke websites kunnen inwoners niet vinden wat ze zoeken	?	—	?	✓
ISD	Inwoners moeten veel werk verzetten om te bepalen welke regelingen van toepassing zijn op persoonlijke situatie	—	?	?	?
Stichting Leergeld	Inwoner komen snel uit bij de aanvraag	?	?	?	?
Jeugdfonds Sport & Cultuur	De inwoner wordt op een makkelijke manier door de relevante informatie geleid	✓	✓	?	?
Volwassenen-fonds Sport & Cultuur (H)	Ondanks heldere structuur is het lastig om te zien of inwoner in aanmerking komt	✓	?	?	✓
Sport en cultuurregeling volwassen (T)	Eenmaal op de juiste pagina is het aanvraagformulier snel gevonden	—	✓	?	✓



Website voldoet



Website voldoet gedeeltelijk



Website voldoet niet

Gemeente

Structuur website¹

- + Op de [homepagina](#) is duidelijk onderscheid in keuzes waardoor de inwoner snel een passende ingang vindt. Men kan kiezen tussen de verschillende doelgroepen (inwoners en ondernemers) en vanuit thematiek; rijbewijs, paspoort laag inkomen etc.
- + Inwoners met weinig inkomen kunnen gelijk naar 'laag inkomen' navigeren
- Bij laag inkomen komt inwoner op een [pagina](#) met veel gelijksoortige keuzes; 'geen of weinig inkomen' is hetzelfde als 'laag inkomen'. Dit werkt verwarrend.

Informatievoorziening

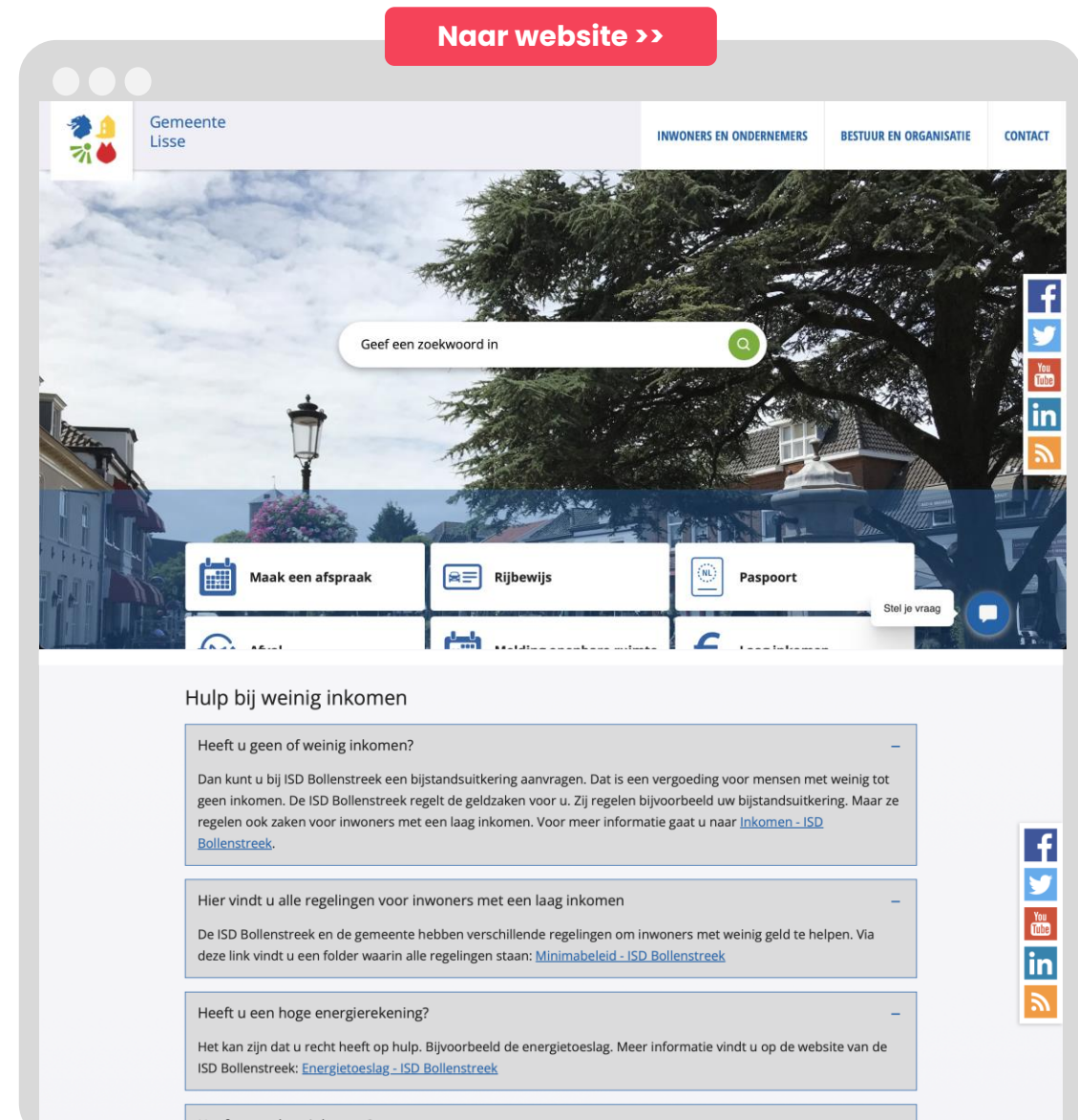
- Er is zeer beperkte informatie over het aanbod, men wordt direct doorverwezen naar ISD, Stichting Leergeld en Jeugdfonds Sport en Cultuur
- Niet alle aanbieders staan in dit overzicht
- Het is niet duidelijk of de inwoner in aanmerking komt voor regelingen

Hulpmogelijkheden

- + In de footer staan meerdere contactmogelijkheden (telefonisch, e-mail, chatmogelijkheid).
- + Het is positief dat overal op de website een pop-up met chatmogelijkheid is.
- Het is bij de chat onduidelijk of er met een medewerker gesproken kan worden.
- Naast de pagina staan social media buttons. Het is voor de inwoner niet duidelijk of dit is om hulp te zoeken of met welk doel deze buttons er staan.

Taal

- + De inwoner wordt direct aangesproken, zo komt de gemeente toegankelijk over



¹ De websites van de drie gemeenten zijn hetzelfde

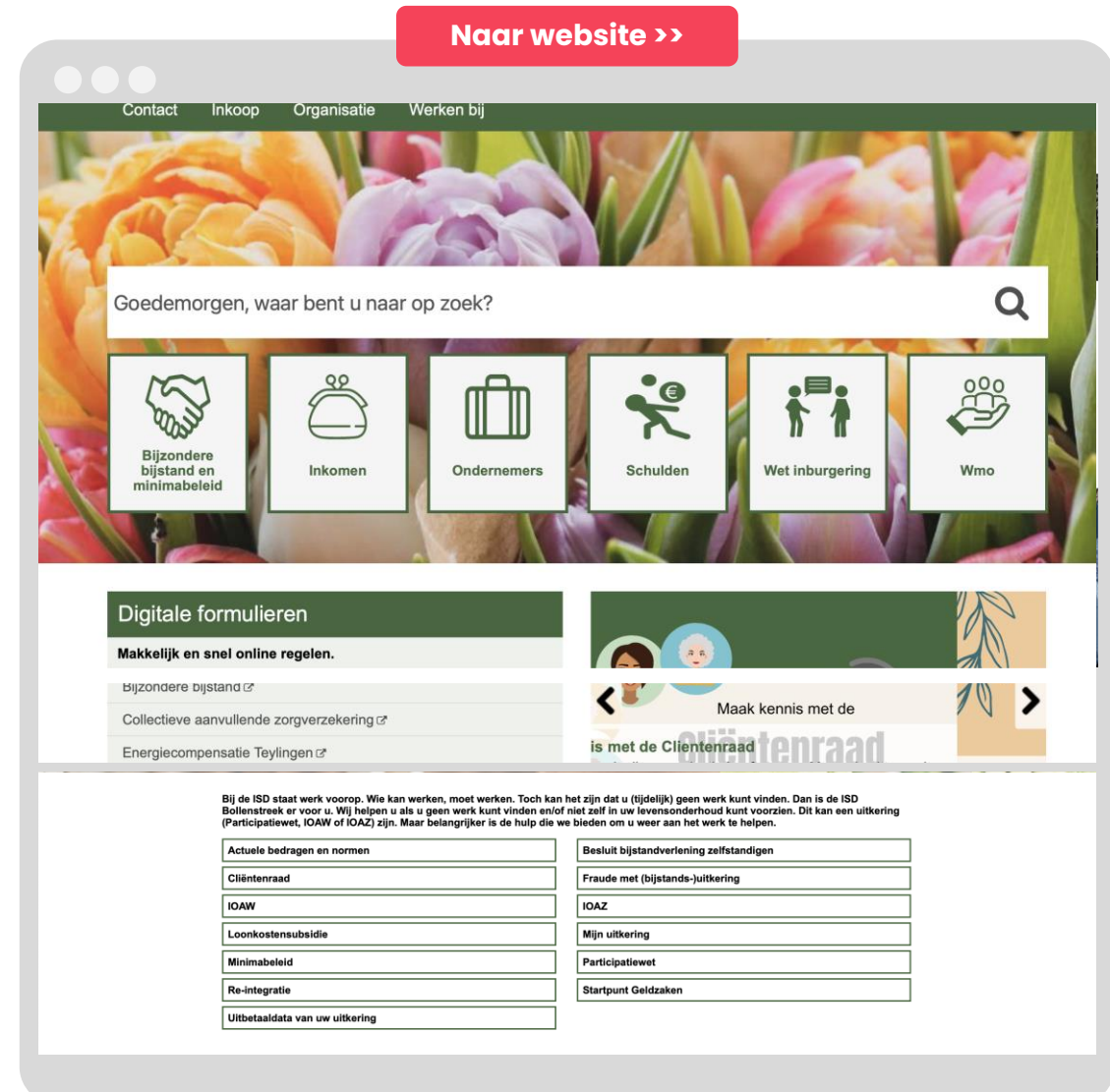
ISD (I)

Structuur website

- De tegels (Bijzonder bijstand en minimabeleid, inkomen etc.) sluiten elkaar niet uit. Dit kan het maken van een keuze lastig maken. Het kan daardoor ook onduidelijk zijn welke informatie de inwoner hier kan vinden
- Onder de tegels 'Bijzondere bijstand en minimabeleid' of 'Inkomen' staan veel keuzes. Een inwoner weet niet altijd wat relevant is in zijn/haar situatie. Het kan veel tijd kosten om dit per keuze uit te zoeken
- Als inwoner een keuze heeft gemaakt staat er eerst een beeldvullende afbeelding. Niet elke inwoner scrolt naar beneden voor informatie

Informatievoorziening

- + Er staat veel informatie op de website van de ISD en er wordt ook op veel plekken een toelichting gegeven
- + Als de inwoner op de site komt om direct een aanvraag te doen dan is dit direct mogelijk onder 'Digitale formulieren'. Het is voor de inwoner duidelijker als dit bijvoorbeeld snel aanvragen heet
- Doordat informatie verspreid staat, moeten inwoners zoeken, klikken en combineren om vast te stellen of een regeling relevant is voor de inwoner (bijvoorbeeld de combinatie van inkomensgrenzen in procenten en bedragen)
- Een deel van de benodigde informatie staat pas op het moment dat de inwoner daadwerkelijk een aanvraag gaat doen, waardoor de inwoner dan pas echt weet of hij of zij in aanmerking komt



ISD (II)

Hulpmogelijkheden

- + Het hulpaanbod voor fysiek of telefonisch contact is uitgebreid beschikbaar voor de inwoner.
- Onder aan de pagina staan social media buttons. Het is voor de inwoner niet duidelijk of dit is om hulp te zoeken of met welk doel deze buttons er staan.
- In de footer van de pagina staat een algemeen nummer, wat niet werkt (nummer buiten gebruik).

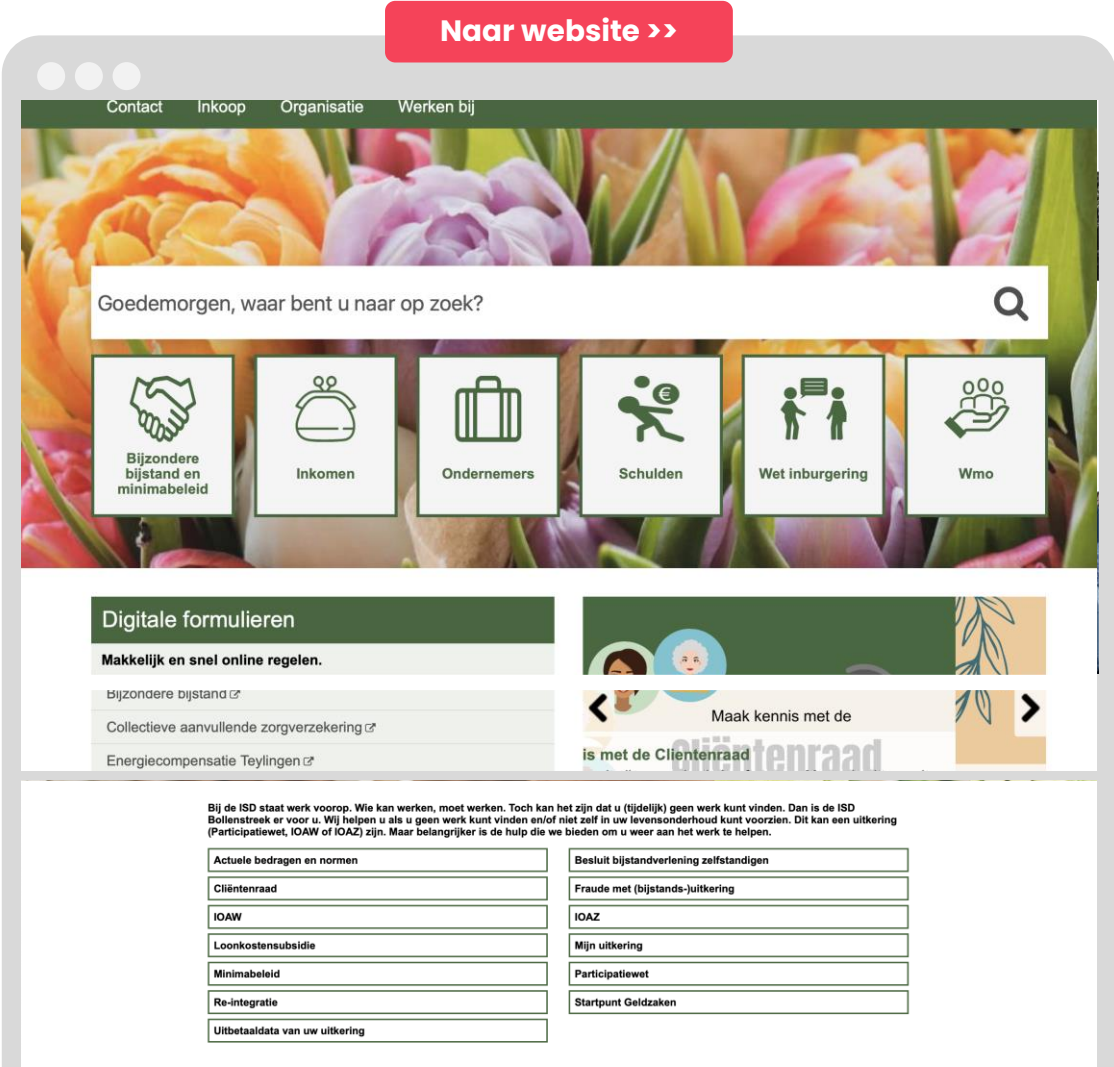
Taal

- + Voor anderstaligen is het mogelijk om de website te vertalen
- + Schriftelijke informatie wordt ondersteund met visuals en filmpjes
- Website lijkt niet gericht op inwoners. De onderwerpen van de tegels sluiten niet aan op de belevingswereld van de inwoners. Zo is wet inburgering of WMO niet geschreven vanuit de inwoner die hulp nodig heeft.

Voor bijzondere bijstand wordt het niet heel duidelijk waar je het voor kunt gebruiken.



Inwoner tijdens gebruiksonderzoek



Stichting Leergeld

Structuur website

- + De hoofdkeuzes op de overkoepelende website [stichting Leergeld](#) zijn duidelijk. De inwoner hoeft weinig keuzes te maken en de tekst 'een aanvraag doen' schept een duidelijke verwachting.
- Eenmaal aangekomen op de specifieke website voor omgeving [Leiden en omstreken](#) (waar Lisse, Teylingen en Hillegom onder vallen) staat: 'direct aanmelden' ipv 'aanvraag doen'. Dit kan verwarrend zijn; de term 'aanvraag doen' impliceert dat je iets ontvangt, 'aanmelden' impliceert dat je ergens onderdeel van wordt.

Informatievoorziening

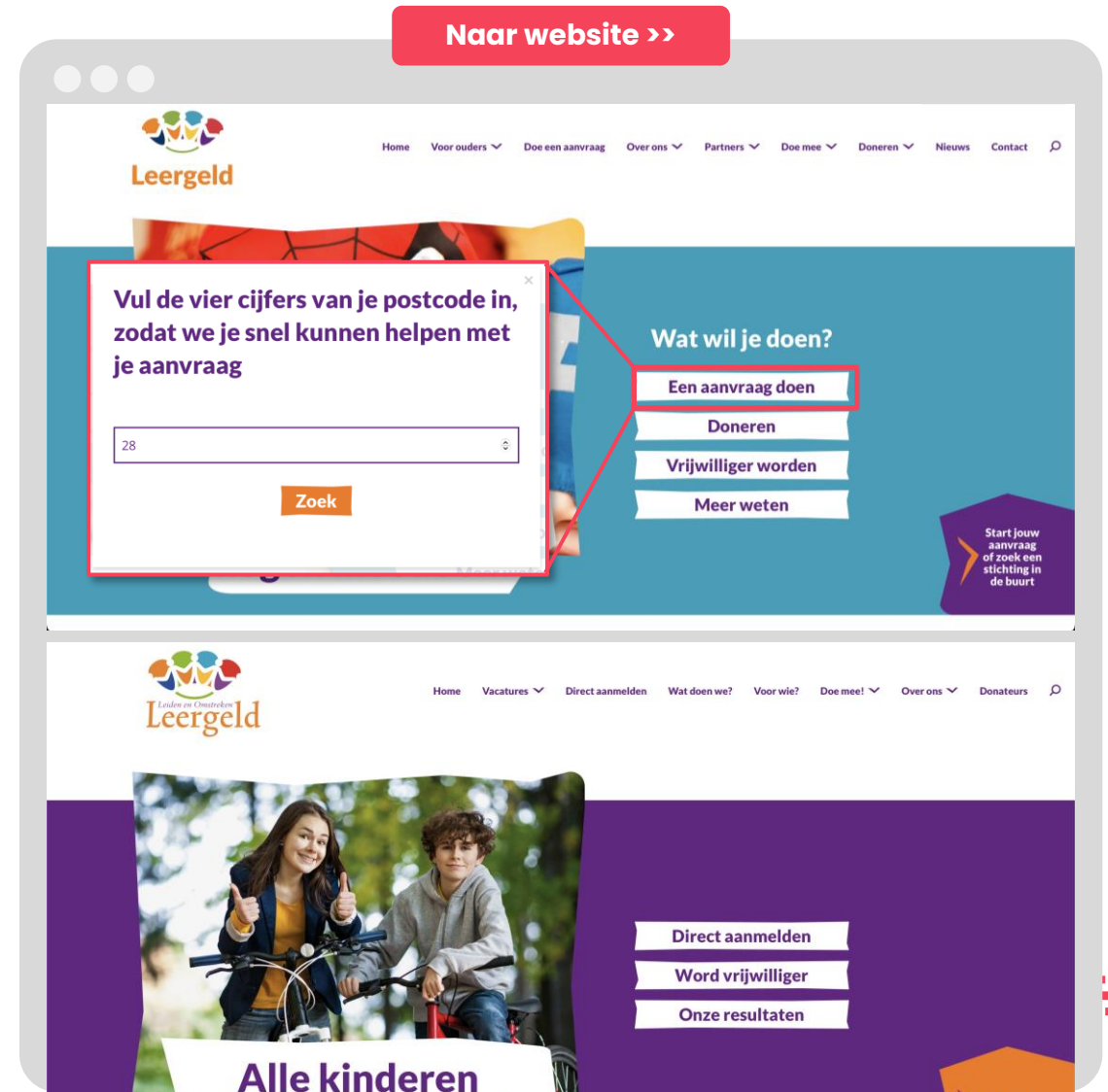
- + Op beknopte wijze is de belangrijkste informatie weergegeven
- Het is niet duidelijk of de kinderen wel of niet in aanmerking komen
- Er wordt vanuit gegaan dat de lezer weet wat 120% of 130% van het wettelijks sociaal minimum is

Hulpmogelijkheden

- + In de footer van de pagina staan contactgegevens en 'openingstijden'

Taal

- + De informatie is relatief eenvoudig
- Doelgroep voor informatie is niet eenduidig. Sommige delen van de site zijn geschreven voor de inwoner, andere delen voor hulpverleners of andere geïnteresseerden



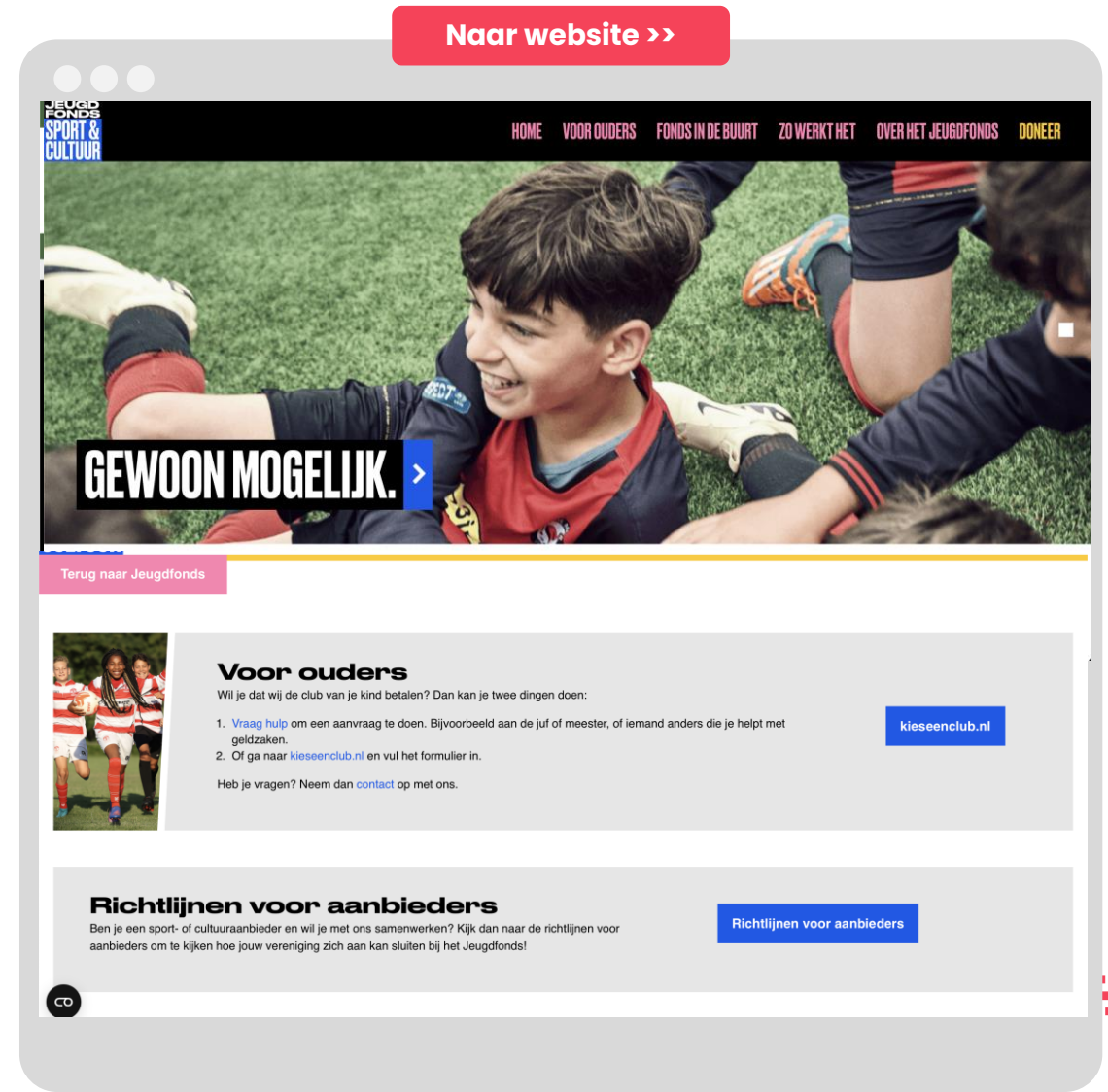
Jeugdfonds Sport & Cultuur (I)

Structuur website

- + Op de homepagina wordt snel duidelijk waar de inwoner moet zijn, door duidelijke koppen
- + Op het moment dat de inwoner een postcode intypt komt deze op de website van Zuid Holland. Hier volgen twee duidelijke keuzes: 'Vraag hulp' of 'kieseenclub'
- In beiden gevallen moet de inwoner daarna opnieuw een postcode geven of locatie kiezen
- De keuze 'vraag hulp' vraagt veel van de inwoners: 2 documenten downloaden, begrijpen wat een intermediair is, een organisatie kiezen en zelf een mail opstellen voor de intermediair
- + Bij de keuze 'kies een club' wordt de inwoner op een prettige manier naar de juiste informatie geleid.

Informatievoorziening

- + Op beknopte wijze is de belangrijkste informatie weergegeven
- Er wordt niet aangegeven wanneer een inwoner in aanmerking komt, na het invullen van de stappen bij 'kies een club' krijgt de inwoner een indicatie of het mogelijk is



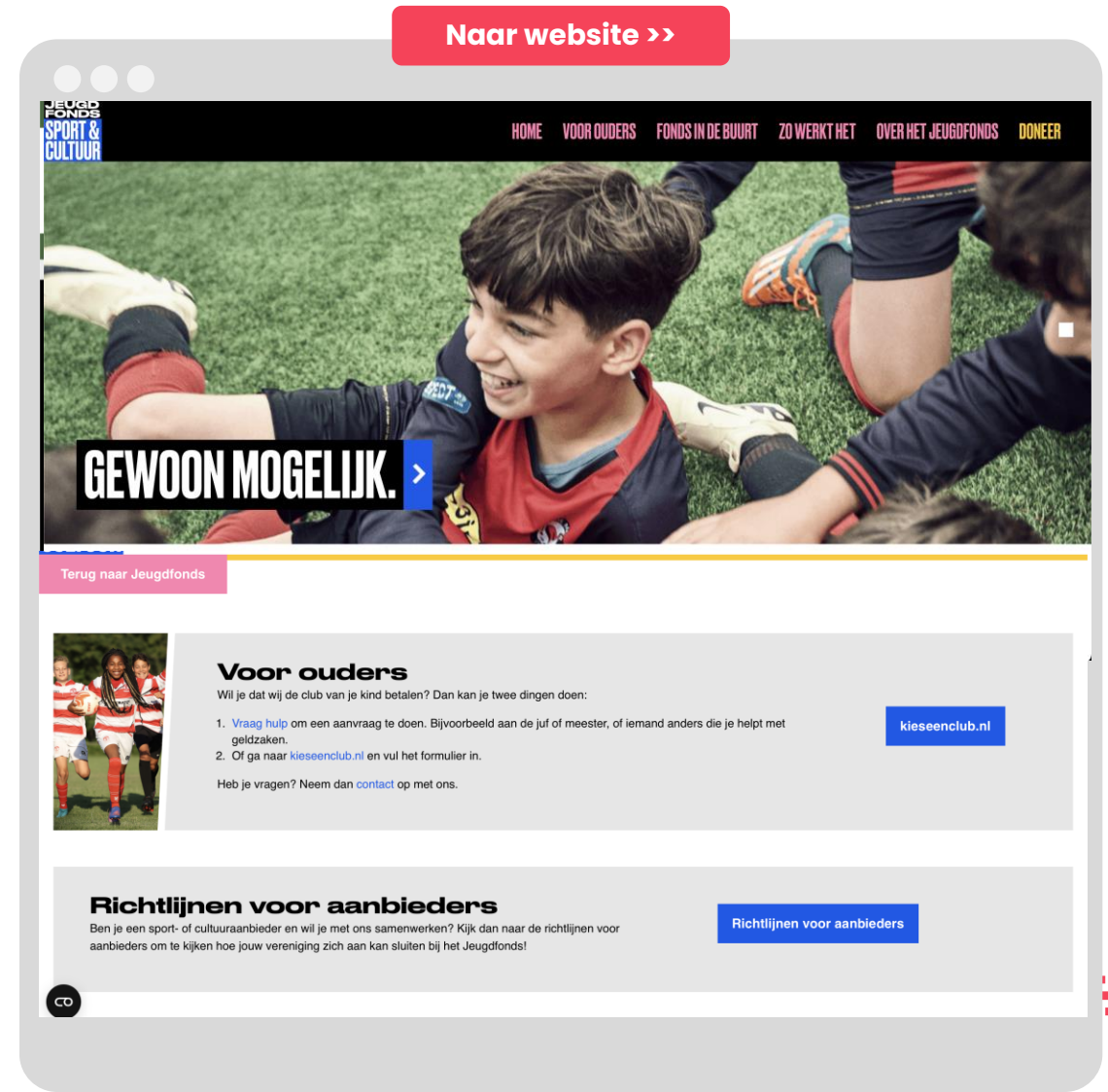
Jeugdfonds Sport & Cultuur (II)

Hulpmogelijkheden

- + Het is mogelijk om de hulp van een lokale intermediair in te schaken (de keuze 'vraag hulp') of direct contact op te nemen met het Jeugdfonds Sport en Cultuur. Hier staan contactgegevens en 'openingstijden'

Taal

- + Het is duidelijk welke informatie voor welke doelgroep is
- + Het deel voor de inwoner is vanuit perspectief inwoner geschreven



Volwassenfonds Sport & Cultuur Hillegom

Structuur website

- + Vanuit de website van gemeente Hillegom komt de inwoner direct op de juiste plek. Er hoeft niet verder genavigeerd te worden

Informatievoorziening

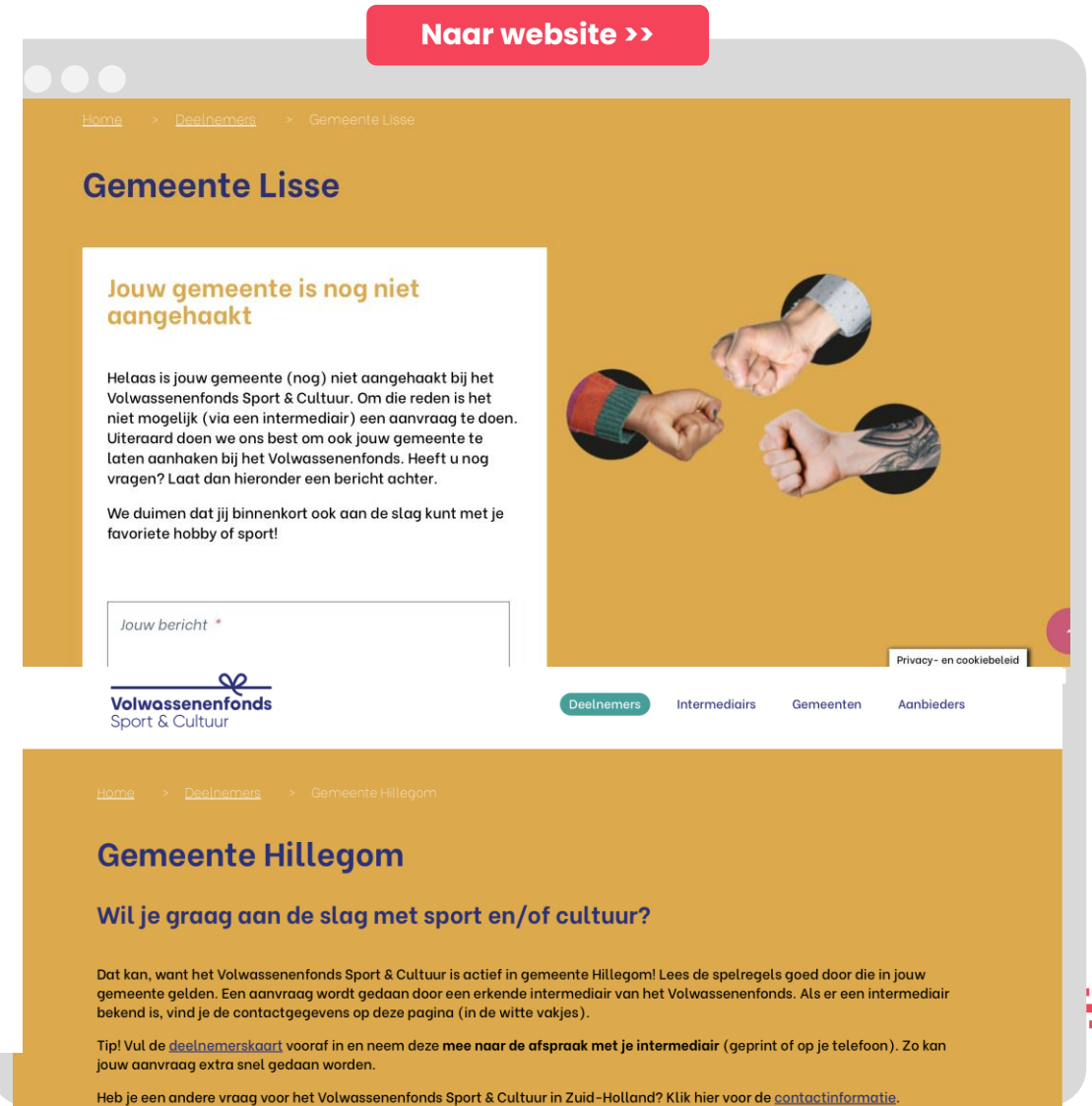
- + Gemeentechecker laat snel zien of regeling in gemeente beschikbaar is.
- In geval een gemeente geen regeling aanbiedt is er geen doorverwijzing naar andere vormen van hulp, wat voor een inwoner met een laag inkomen wel relevant is.
- Gemeentechecker zelf staat niet gelijk op de homepagina, terwijl dat de snelste manier is voor inwoners of het Volwassenenfonds relevant is voor hen.
- Het is niet in één oogopslag duidelijk voor inwoner of diegene in aanmerking komt, spelregels zijn te uitgebreid om in één keer duidelijkheid te verschaffen.

Hulpmogelijkheden

- Door grote hoeveelheid contactgegevens van intermediairs is het onduidelijk voor inwoner wie je precies moet benaderen voor een hulpvraag.
- Eenmaal een intermediair uitgekozen moet de inwoner zelf de mail opstellen, een inwoner kan niet laagdrempelig met een online aanvraagformulier een aanvraag indienen.

Taal

- + Taal is gericht op inwoner en vanuit perspectief inwoner geschreven



Sport & Cultuurregeling Teylingen

Structuur website

- Onduidelijk voor inwoner onder welk kopje het aanbod valt.
- Het lukt inwoners niet om met diverse zoekopdrachten op de website de regeling te vinden. Alleen via direct search op Google lukt dit.

Informatievoorziening

- + Direct duidelijk voor inwoner wanneer iemand recht heeft op regeling (bedragen worden genoemd).
- + Duidelijk waar regeling uit bestaat en waarvoor het bedoelt is.
- + Aanvraagformulier is logisch vindbaar.

Hulpmogelijkheden

- + In de footer van de pagina staan contactgegevens en 'openingstijden'
- Op de website staat niet genoemd dat of waar het mogelijk is om hulp te zoeken als het niet lukt om een aanvraag te doen of wanneer men meer informatie wil.

Taal

- + Taal is gericht op inwoner en vanuit perspectief inwoner geschreven



Bijlage 2b: Usability aanvraagformulieren



In de terugkoppeling over de aanvraagformulieren is gekeken naar voorbereiding, hulpmogelijkheden en het formulier zelf

Vorbereiding op aanvraag

In hoeverre is het duidelijk waar de aanvraag voor is, welke stappen de inwoner gaat doorlopen, hoe veel tijd dit ongeveer kost en welke documenten/gegevens de inwoner bij de hand moet hebben.

Hulpmogelijkheden

In hoeverre is er hulp voor een inwoner als hij of zij met de aanvraag bezig is. Denk aan verschillende vormen van hulp, vindbaarheid van deze hulp en toegankelijkheid tot juiste hulp. Wordt de hulp op het relevante moment/plaats aangeboden?

Formulier

In hoeverre is het formulier eenvoudig in te vullen, is de volgorde logisch en is er aanvullende informatie beschikbaar?

Overzicht usability aanvraagformulieren aanbieders

	Inzicht	Vorbereiding op aanvraag	Hulpmogelijkheden	Formulier
Bijzondere bijstand	De inwoner heeft geen idee uit welke stappen de aanvraag bestaat en welke informatie handig is om bij de hand te hebben.	—	—	—
Collectieve aanvullende zorgverzekering	Door het menu wordt duidelijk welke stappen de inwoner gaat doorlopen. Voor extra toelichting wordt de inwoner terugverwezen naar eerdere pagina's.	?	—	?
Individuele inkomsttoeslag	Onduidelijk wat er wordt verwacht en wat er wordt gevraagd.	?	—	?
Stichting Leergeld	Als de inwoner details over het hoofd ziet, kan het zijn dat het aanvraagformulier voor niets is ingevuld.	?	—	—
Jeugdfonds Sport & Cultuur	De inwoner wordt voortdurend bevestigd en gerustgesteld voor én tijdens de aanvraag.	✓	—	✓



Formulier voldoet



Formulier voldoet gedeeltelijk



Formulier voldoet niet

Bijzondere bijstand (I)

Vorbereiding op aanvraag

- + De tekst is opgedeeld in kopjes, met vetgedrukt de belangrijke informatie
Dat geeft de tekst structuur en maakt hem scanbaar.
- Alle informatie is in één keer weergegeven, dat kan overweldigend of ontmoedigend werken; het is nu al veel werk en de inwoner is nog niet eens begonnen met de aanvraag.
- In de eerste alinea wordt er verwezen naar meer informatie op de website. Er is geen link opgenomen, de inwoner moet zelf op zoek.
- Bij *“Waar moet u op letten”*: wordt tijdsdruk gegeven zonder dat duidelijk is welke documenten nodig zijn en uit hoeveel stappen de aanvraag bestaat.
- Bij bullets 4 en 5 wordt het gebruik van het aanvraagformulier uitgelegd. Binnen UX design is het de norm om daar een notificatie van te krijgen tijdens het invullen zelf. Dat is dan ook wat gebruikers verwachten.

[Naar website >>](#)

Wat is bijzondere bijstand?

Bijzondere bijstand is een vergoeding voor bijzondere noodzakelijke kosten die u niet uit uw inkomen of vermogen kunt betalen.

Bijzondere bijstand is gebaseerd op de Participatiewet en de Uitvoeringsregels bijzondere bijstand ISD Bollenstreek! 2022.

Voor meer algemene informatie over bijzondere bijstand kunt u terecht op onze website.

Waarvoor aanvragen?

Via dit formulier kunt u bijzondere bijstand aanvragen voor de volgende kosten:

- Advocaat (en griffie)
- Bewindvoering (en griffie)
- Curatele (en griffie)
- Mentorschap (en griffie)
- Budgetbeheer

Waar moet u op letten?

Voordat u verder gaat wijzen wij u op het volgende:

- Bijzondere bijstand moet u aanvragen **vóórdat** u de kosten maakt. Soms is het niet mogelijk om de aanvraag in te dienen voordat u de kosten maakt. In dat geval moet u de aanvraag indienen **binnen één maand** nadat u de kosten hebt moeten maken. Let op: wanneer u de aanvraag niet tijdig indient, kan dit betekenen dat uw aanvraag wordt afgewezen.
- U kunt de ingevulde gegevens **tussentijds opslaan**. Klik hiervoor op de button bewaren, rechts boven in de aanvraag. Als u **binnen 72 uur opnieuw inlogt** met uw DigiD, kunt u verder met het invullen van uw aanvraag. Na 72 uur worden de gegevens automatisch verwijderd. **Let op:** bij de beoordeling van de bijzondere bijstand wordt rekening gehouden met de datum dat de aanvraag door ons is ontvangen.
- Maakt u **15 minuten geen gebruik** van het aanvraagprogramma, dan wordt de verbinding met het programma verbroken.
- Wij kunnen uw digitale aanvraag alleen afhandelen als u alle **verplichte vragen (met *)** hebt beantwoord.
- **Aanvullende toelichting** bij vragen vindt u onder het vraagteken of onder de vraag.
- Als duidelijk is dat u **geen recht op de bijzondere bijstand** hebt krijgt u dat direct te zien.

Bijzondere bijstand (II)

Hulpmogelijkheden

- + Het is goed dat er toegang wordt gegeven tot hulp.
- Het is echter een algemeen telefoonnummer, dus de inwoner is niet gerustgesteld dat degene aan de lijn ook daadwerkelijk het antwoord weet.
- Er is geen chat-functie om korte vragen te stellen.
- Er wordt verwezen naar het gemeente loket. Voor contactinformatie moet de inwoner weer zelf op zoek op de website.
- Het is onduidelijk wat voor hulp de inwoner kan verwachten. Zijn er medewerkers beschikbaar om de aanvraag samen te doorlopen?
- Aanmelden met DigiD: Bekend is dat veel inwoners moeite hebben met het [gebruiken van DigiD](#). ISD heeft hierover [een uitleg](#), maar daar wordt hier niet naar verwezen.



Bijzondere bijstand (III)

Formulier

- + Bij incorrecte of incomplete gegevens wordt dat gelijk aangegeven.
- + Wanneer tijdens het invullen blijkt dat een inwoner geen recht heeft op bijzondere bijstand wordt dat gelijk aangegeven. Dat voorkomt teleurstelling later in het proces.
- De vormgeving hiervan is hetzelfde als de kopjes in het aanvraagformulier en kan over het hoofd worden gezien.
- Bij invullen van geboortedatum verschijnt er een kalender pop-up. Als men niet doorheeft dat de geboortedatum via het toetsenbord kan worden ingevuld ben je hier lang mee bezig.
- Op sommige pagina's een toelichting boven het invulveld. Bezoekers op websites gaan doorgaans gelijk naar het 'actieve veld' waar zij een taak moeten uitvoeren, dus dit wordt waarschijnlijk niet gelezen.
- Pas aan het eind van de eerste pagina is het duidelijk dat het aanvraagformulier meerdere stappen betreft (volgende). De inwoner heeft nu nog steeds geen idee hoeveel stappen er nog gaan komen, en welke informatie hij/zij bij de hand moet hebben.

Naar formulier

Geboortedatum *

24-10-2024

okt 2024

Geslacht

man

E-mail

Pietje

Herhaal e-mailadres

pietje@purpose.nl

Vul hier dezelfde waarde in.

U moet uw e-mailadres invullen. Zodra u de aanvraag indient, versturen wij een ontvangstbevestiging van uw aanvraag naar uw e-mailadres. Wij gebruiken uw e-mailadres niet voor andere doeleinden.

Advocaatkosten

U hebt aangekruist dat u bijzondere bijstand voor advocaatskosten wilt aanvragen. Hieronder volgt een aantal vragen om uw recht op deze bijstand te beoordelen.

Hebt u een advocaat op basis van een toevoeging? *

☐ Ja ☒ Nee

Er is sprake van een advocaat op basis van een toevoeging als uw advocaat door de Raad voor Rechtsbijstand is toegewezen. U moet dan 'ja' aankruisen. In alle andere gevallen moet u 'nee' aankruisen. Als u niet weet of uw advocaat op basis van een toevoeging werkt, dan kunt u dit navragen bij uw advocaat. Meer informatie hierover kunt u vinden op de website van de Raad voor Rechtsbijstand.

U hebt geen recht op bijzondere bijstand. Klik onderaan dit formulier op 'volgende' voor meer informatie.

Inkomen

U moet hieronder aankruisen welk inkomen u en uw eventuele partner hebben. Meer informatie over de soorten inkomsten vindt u onder het vraagteken, dat achter het inkomen staat. Inkomsten uit **huurtoeslag, zorgtoeslag, kindgebonden budget en kinderbijslag hoeft u niet op te geven.**

Welke inkomsten hebt u? Inkomen uit: *

☒ Arbeid ?

☐ Uitkering ?

☐ Pensioen ?

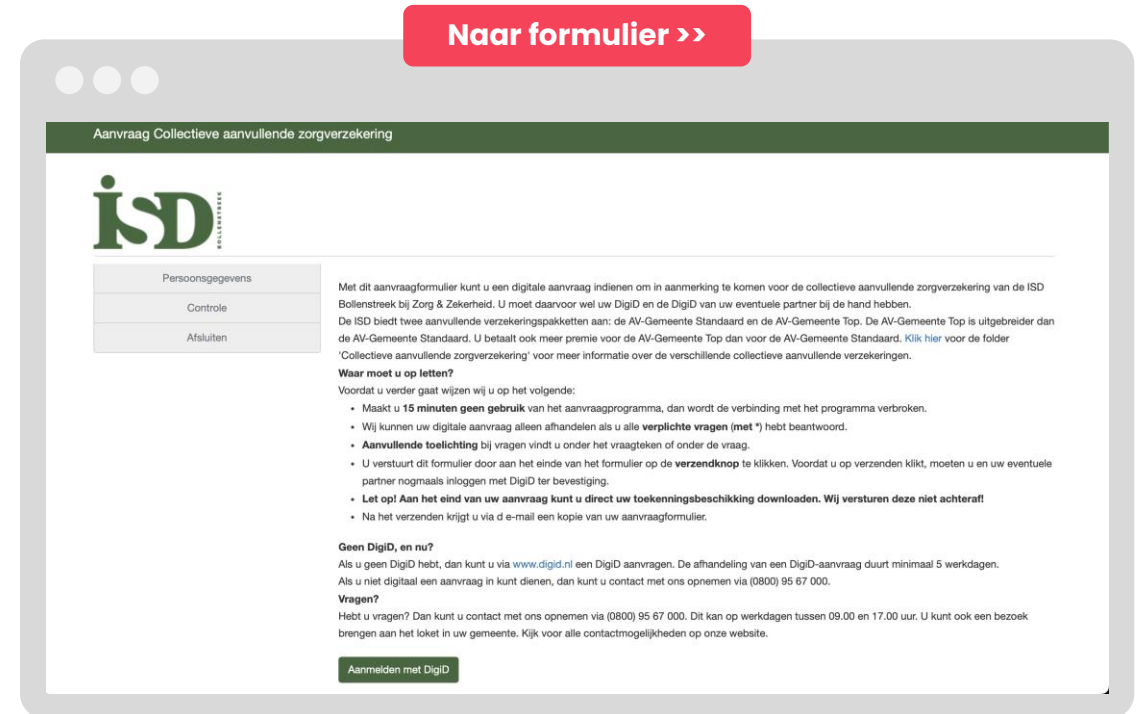
Collectieve aanvullende zorgverzekering (I)

Vorbereiding op aanvraagproces

- + Er wordt gelijk genoemd dat persoonlijk DigiD of die van de partner vereist is. Dat voorkomt teleurstelling later in het proces.
- Er staat pas onderaan wat te doen als er geen DigiD is.
- + De inwoner wordt netjes doorverwezen en er staat bij hoe lang de inwoner moet wachten.
- + Er is toegang tot een folder indien de inwoner hier alsnog meer informatie nodig heeft.
- Deze verwijst door naar de pagina waar de inwoner net vandaan komt, waar de inwoner vervolgens zelf op zoek moet naar de folder.
- Niet alle inwoners zijn voldoende digitaal vaardig om de folder terug te vinden in de downloads op de eigen computer en deze te bekijken.
- Bij 'Waar moet u op letten' gelden dezelfde inzichten als bij [bijzondere bijstand](#).

Hulpmogelijkheden

- De aangeboden hulp bij 'vragen?' is algemeen, zie hiervoor de opmerkingen onder: [bijzondere bijstand](#).



Collectieve aanvullende zorgverzekering (II)

Formulier

- + Anders dan bij bijzondere bijstand, is er linksboven een menu. Verwachtingen worden geschept door stappen aan te geven in menu. Het is gebruikelijk om dit menu boven het formulier te plaatsen, zoals bij [Jeugdfonds Sport & Cultuur](#).
- Wanneer je een stap terug wilt kan dat via het menu, maar wanneer je verder wilt moet dat via de knoppen onderaan het formulier.
- + Er wordt gelijk aangegeven wanneer je niet aan de norm voldoet, dat voorkomt extra werk en teleurstelling.
- + Het staat ook in een andere kleur waardoor het meer opvalt dan bij de aanvraag voor bijzondere bijstand.
- Het contrast hiervan kan beter. Bovendien is groen een positieve signaalkleur, en dat komt in dit geval niet overeen met de boodschap.

Naar formulier >>

Aanvraag Collectieve aanvullende zorgverzekering

isD BRILLENDE

Persoonsgegevens
Inkomen en vermogen
Uitval
Controle
Afsluiten

Vragen over uw inkomen en vermogen.

U moet hieronder vermelden of u aan de inkomensvoorwaarden en vermogensvoorwaarden voldoet.

Uw totale netto maandinkomen mag niet hoger zijn dan 120% van de voor u toepassing zijnde bijstandsnorm per maand. Het gaat om het totale inkomen van u en uw eventuele partner uit arbeid, uit een uitkering, alimentatie, pensioen of heffingskorting minstverdienende partner en inkomensafhankelijke combinatiekorting. Huurtoeslag of zorgtoeslag is geen inkomen en moet u niet meetellen bij uw inkomen.

Vermogen is de waarde van uw bezittingen, saldo van al uw rekeningen (spaar- en betaalrekeningen) van u en uw partner en ook het saldo van alle rekeningen van uw minderjarige kinderen minus uw schulden. Uw totale vermogen mag niet hoger zijn dan de hieronder genoemde vermogensgrens.

120% x van de voor u van toepassing zijnde bijstandsnorm is

€ 1491,63

Is uw inkomen lager dan de hier vermelde bijstandsnorm? *

☐ Ja ☒ Nee

U voldoet niet aan de voorwaarde van de inkomensgrens. U kunt geen aanvraag indienen.

Individuele inkomstentoeslag

Vorbereiding op aanvraag

- + Hier wordt pas duidelijk omschreven waarvoor de IIT bedoeld is en hoeveel men kan verwachten, het is prettig om dit vooraf te weten.
- De wijze waarop het bovenstaande is omschreven is niet voor elke inwoner duidelijk.
- Het is voor de inwoner niet duidelijk welke gegevens of documenten de inwoner bij de hand moet hebben.
- Voor de kopjes '[waar moet uw op letten](#)' en '[vragen](#)' gelden dezelfde inzichten als bij bijzondere bijstand.

Hulpmogelijkheden

- De aangeboden hulp bij 'vragen?' is algemeen, zie hiervoor de opmerkingen onder: [bijzondere bijstand](#).

Formulier

- + Als je bijstandsuitkering hebt en je logt in met DigiD worden al je NAW-gegevens al ingevuld, dit wordt als prettig ervaren. Heb je een bijstandsuitkering dan hoef je geen stukken aan te leveren.
- Daarnaast gelden de inzichten als bij de [collectieve zorgverzekering](#).

Wat is bijvoorbeeld 'een inkomen van maximaal 110% van de toepasselijke bijstandsnorm' en 'Uw (gezamenlijk) vermogen is niet hoger dan de vermogensgrens'.

Inwoner tijdens gebruiksonderzoek

Mensen met een VMBO, Havo of zelfs een VWO opleiding hebben moeite met begrijpen wat er staat. Het is ook niet altijd duidelijk wat dan de relevante documenten zijn. Kies voor simpeler begrijpen.

Inwoner tijdens gebruiksonderzoek

*Normaal zit ik lang tegen dat soort dingen aan te hikken, omdat je zo veel stukken aan moet leveren.
Dit viel echt alles mee*

Inwoner tijdens gebruiksonderzoek



Stichting Leergeld

Vorbereiding op aanvraag

- + Er staat een uitleg in het paars waarin toelichting wordt gegeven over de aanvraag.
- Bezoekers van websites scannen pagina's en gaan vaak direct naar invulvelden. Het kan dus gebeuren dat de tekst in het paars over het hoofd wordt gezien en het formulier voor niks wordt ingevuld.

Hulpmogelijkheden

- Tijdens het invullen is er geen toegang tot hulp in beeld.

Formulier

- De knop 'direct aanmelden' staat nog steeds in beeld terwijl je al aan het aanmelden bent. Dit kan verwarrend werken.
- Als de pagina verlaten wordt, worden gegevens niet bewaard, daar krijgt de inwoner geen notificatie van.
- Aan het einde van het formulier wordt er pas gevraagd of er al eerder een aanvraag is gedaan. Als dat zo is het formulier voor niks ingevuld.
- Bij netto inkomen staat er extra toelichting. '....schulden lager is dan 130% van het sociaal minimum.' Men moet zelf op zoeken wat het sociaal minimum is.
- Wanneer er 'nee' wordt gekozen bij de laatste vraag, krijgt de inwoner niet onmiddellijk te zien dat de aanvraag daardoor niet kan worden gedaan.

[Naar website >>](#)

Selecteer een taal

Home Vacatures Direct aanmelden Wat doen we? Voor wie? Doe mee! Over ons Donateurs

Direct aanmelden

Op deze pagina kunnen gezinnen zich aanmelden. Dit moet in Nederlands schrift.

Ben je al bekend bij Leergeld? Vul dit formulier dan niet in. Neem contact op met je intermediair.

Ben je een hulpverlener? Vraag dan eerst aan de ouders of ze al bekend zijn bij Leergeld. Als dat zo is, vul je dit formulier **niet** in. De familie kan contact opnemen met hun vaste contactpersoon.

Algemene gegevens

Dhr/Mw/Anders Voorletters/voornaam*

Dhr/Mw/Anders

Direct aanmelden

Indien dit formulier wordt ingevuld door een ander dan de ouder(s): heeft het gezin al eens aanvragen gedaan bij Leergeld? Dan kunnen zij zich wenden tot hun vaste contactpersoon. Het invullen van dit formulier kun je nu beëindigen. Alleen als het gezin nog niet bekend is bij Leergeld kun je doorgaan, laat dan hier je gegevens achter (naam, functie, telefoonnummer, e-mailadres)

Overige informatie

Heeft u dit jaar al gebruik gemaakt van het minimabeleid van de gemeente?

Heeft u dit jaar al gebruik gemaakt van het minimabeleid van de gemeente?

Jeugdfonds Sport & Cultuur

Vorbereiding op aanvraag

- + Het is vooraf al duidelijk of de inwoner recht heeft op de regeling dankzij de [interactieve checklist](#).

Hulpmogelijkheden

- Als een inwoner er tijdens de aanvraag niet uitkomt is er geen hulp.

Formulier

De aanvraag is makkelijk te doorlopen doordat er gebruik is gemaakt van de volgende elementen:

- + Boven zijn het aantal stappen aangegeven: inwoner weet hoeveel er nog moet gebeuren en welke gegevens er worden verwacht.
- + Het is duidelijk in welke stap de inwoner zit: dat werkt geruststellend en geeft het gevoel dat er controle is over het proces.
- + Je kan altijd stoppen met de aanvraag en deze naar je persoonlijke mail sturen. De inwoner kan dit in zijn eigen tijd doen; dat werkt geruststellend
- + Optie om terug te gaan: Voor het geval je iets verkeerd klikt hoef je niet helemaal opnieuw te beginnen.
- + 'Je bent bijna klaar' Aan het einde zie je nogmaals een overzicht van alle antwoorden; dat werkt geruststellend en geeft vertrouwen.
- + Formulier is beschikbaar in verschillende talen.

The screenshot shows a web browser window displaying a multi-step application form for the Jeugdfonds Sport & Cultuur. A red button at the top right says "Naar website >>". The form has a yellow background and a progress bar at the top with five steps: 1. Activiteit, 2. Gegevens kind, 3. Gegevens ouders/verzorgers, 4. Waarom doe je een aanvraag, and 5. Aanvraag opsturen. The first step, "Activiteit", is currently active. The form contains several input fields and dropdown menus: "Vul je postcode in" with the value "2161BS", "Wat wil je kind doen?" with a dropdown menu showing "Op een sportclub", "Welke sport wil je kind gaan doen?" with a dropdown menu showing "Selecteer een sport activiteit", and "Zoek de club waar je kind lid van wil worden" with a search bar. Below the form, there is a summary section titled "Je bent bijna klaar." with the text "Dit heb je ingevuld". The summary table shows the following information: "Wil je kind op een sportclub, zwembad of een cultuurclub?" (Sport), "Welke sport activiteit wil je kind gaan doen?" (Boksen), "Geselecteerde club:" (Bari Gym Bart Lisse), and "Wanneer wil je kind beginnen?" (2 december 2024). A red logo is visible in the bottom right corner.

Naar website >>

Vragen met een * zijn verplicht

1 Activiteit 2 Gegevens kind 3 Gegevens ouders/verzorgers 4 Waarom doe je een aanvraag 5 Aanvraag opsturen

Vul je postcode in *

2161BS

Wat wil je kind doen? *

Op een sportclub

Welke sport wil je kind gaan doen? *

Klik op 'overig sport' als je de activiteit niet kan vinden

Selecteer een sport activiteit

Zoek de club waar je kind lid van wil worden *

Zoek op clubnaam of plaats van de club

1 Activiteit 2 Gegevens kind 3 Gegevens ouders/verzorgers 4 Waarom doe je een aanvraag 5 Aanvraag opsturen

Je bent bijna klaar.

Dit heb je ingevuld

Activiteit

Wil je kind op een sportclub, zwembad of een cultuurclub?	Sport
Welke sport activiteit wil je kind gaan doen?	Boksen
Geselecteerde club:	Bari Gym Bart Lisse
Wanneer wil je kind beginnen?	2 december 2024

Bijlage 2: Usability aanbevelingen



Verbeter de digitale usability van websites en formulieren met aandacht voor onderstaande punten

Zorg op elke website dat de inwoner weet of diegene voor het aanbod in aanmerking komt

- **Maak voorwaarden voor inwoner direct duidelijk.** Benoem met concrete bedragen aan welke voorwaarden een inwoner moet voldoen om in aanmerking te komen voor het aanbod. Gebruik hiervoor geen termen als 'X% van het sociaal minimum'.
- *Geef inwoners op het relevante moment de juiste informatie op een behapbare manier (zoals bij Jeugdfonds Sport en Cultuur)*
- **Wijs op alternatieven** als een inwoner geen recht blijkt te hebben op het aanbod.

Zorg voor direct hulpkanaal bij digitale aanvraag

- **Zorg dat er altijd hulp mogelijk is:** Waar een inwoner ook is op de site, zorg dat hulplijnen in beeld zijn
- **Bied verschillende vormen van hulp:** Maak het mogelijk om te chatten, bellen, mailen of een afspraak maken, geef daarbij duidelijk aan wanneer welke hulp beschikbaar is

Maak visueel waar de inwoner zich in het aanvraagproces bevindt

- **Maak op voorhand bekend** wat de invultijd is voor een formulier en welke bewijsstukken iemand bij de hand moet hebben.
- **Deel formulieren op in stappen** en geef de voortgang weer waar een inwoner is in het aanvraagproces.
- **Maak vervolgproces bekend** na indienen aanvraag. Maak duidelijk wanneer de inwoner informatie te horen krijgt en van wie.

Laat de websites voldoen aan standaarden van webdesign en maak gebruik van bestaande onderzoeken

- **Verbeter navigatie** en geef duidelijk aan waar de gebruiker naartoe gaat en wat hij daar kan doen.
- **Gebruik context in labels**, zoals 'persoonsgegevens invullen' i.p.v. alleen 'persoonsgegevens'.
- **Gebruik bestaande onderzoeken** om webdesign te verbeteren:
 - Gebruikersonderzoeken
 - NL Design System
 - Gemeenten Iconen

Bijlage 3. Eventkalender communicatiestrategie

Uitwerking werksessie

Eventkalender – Lokale events (1)

Event	Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni
	Goede voornemens	Carnaval	Lentefestival Pasen	Bloemencorso Koningsdag Tulp Pop Oranjefeest	Moederdag	Goede doelen markt Vaderdag
Manier van communiceren	Lokale krant Sportschool eigenaren Sociale media		Flyers Flyers/info via kerken	Tekst in boekje Flyers Lokale krant	Nieuwsbrief scholen/ kinderopvang	Gesprekken op markt / flyers Nieuwsbrief scholen/ kinderopvang Lokale krant

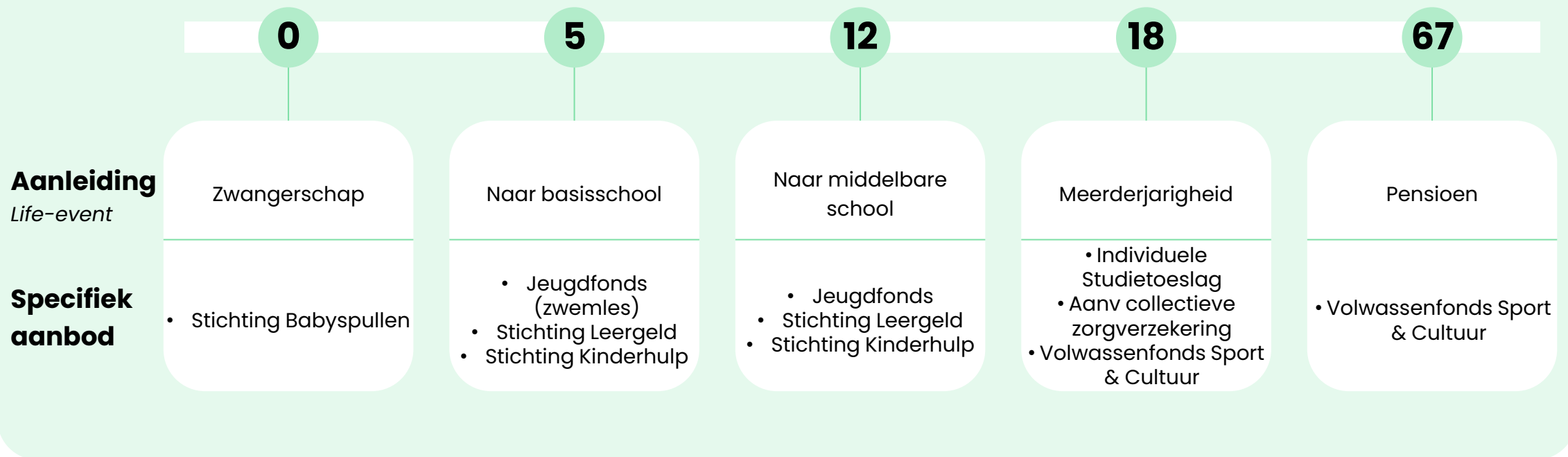
Naast deze events zijn er nog algemene partijen genoemd, als mogelijk kanaal om het aanbod breder onder de aandacht te brengen: Seniorenvereniging, Oranje vereniging, sportverenigingen, kerken, Sportraad en scholen

Eventkalender – Lokale events (2)

Manier van communiceren	Event	Juli	Augustus	September	Oktober	November	December
		Start vakantie <i>Kampweken</i> Oldtimershow Zomerpakket <i>Folders/flyers</i> Via aanbieders jeugdkampen Fysieke nieuwsbrief scholen Lokale krant	Vakantieweek	Kermis Start schooljaar Advertentie in boekje Fysieke nieuwsbrief scholen <i>Laagdrempelig kennis maken met sporten</i>	Halloween Uitjes Zonnebloem Gesprekken ouderen Tasje met lekkers en flyers	Actie Pepernoot Secret Sint	Sinterklaas Kerstmarkt Lichtjestocht <i>Selectie nieuwe zorgverzekering</i> Tasjes met iets leuks en flyers in Voedselpakketten Stand / flyers kerstmarkt

Eventkalender – Life-events (1)

Bij verschillende vaststaande life-events kan bijpassend aanbod onder aandacht gebracht worden



Toelichting

Op sommige momenten in het mensenleven vinden er life-events plaats die te koppelen zijn aan een bepaalde leeftijd. Op deze momenten is het mogelijk om een specifiek hulpaanbod onder de aandacht te brengen. Naast het specifieke hulpaanbod kan ook het algemene hulpaanbod onder de aandacht gebracht worden.

Eventkalender – Life-events (2)

Sommige life-events zijn niet gebonden aan een bepaalde leeftijd

Aanleiding

Life-event

Wijze waarop communicatie in te richten is

Persoonlijk

Gemeente weet dat life-event heeft plaatsgevonden

Gericht

Doelgroep is op/via specifieke plekken/kanalen te bereiken

Ongericht

Doelgroep is via brede campagne te bereiken

Trouwen / geregistreerd partnerschap



Ziekte / mantelzorg



Kinderen uit huis



Scheiding



Werkloos



Verhuizing naar HLT



Overlijden



Ideeën voor communicatie

Persoonlijk en gericht

- Brief
- Bijeenkomst (maak het aantrekkelijk, vb: familiedag)
- WhatsApp (via hulpverlener)
- Sociale media (in specifieke groepen)

Ongericht

- Krant
- Gemeentelijke sportdag (Sportfonds)
- Sociale media

Bijlage 4. Relevante motie

Motie niet-gebruik armoedevoorzieningen

Raadsbrief



Gemeente
Hillegom

Motie niet-gebruik armoedevoorzieningen

aan: de raad van de gemeente Hillegom
datum: 4 april 2024

ons kenmerk: Z-24-366358
datum collegevergadering: 23 april 2024
portefeuillehouder: Dhr. J. van Rijn
behandelend ambtenaar: Kirsten Verkerk en Anja de Rijk
emailadres: k.verkerk@hltsamen.nl;
a.derijk@hltsamen.nl
telefoon: 14 0252
embargo: ☐

In november 2023 is de motie 'niet-gebruik armoedevoorzieningen' aangenomen. Met deze raadsbrief informeren wij u over het proces om deze motie tot uitvoering te brengen.

De motie verzoekt het college om de volgende acties

1. In kaart te brengen of en in hoeverre inwoners die recht hebben op een bijstandsuitkering, toeslagen en/of regelingen hiervan geen gebruik maken;
2. Te onderzoeken hoe die inwoners beter ondersteund kunnen worden bij het aanvragen van een bijstandsuitkeringen en/of toeslagen
3. Na te gaan of verschillende verordeningen op het gebied van de WMO, participatie, schuldhulpverlening en jeugdhulp op het gebied van professionele ondersteuning samengevoegd kunnen worden;
4. De raad medio 2024 inhoudelijk te informeren over de uitgevoerde activiteiten en de voortgang hiervan.

De motie wordt in twee delen behandeld

De uitkomsten van punt 1 en punt 2 worden toegelicht tijdens een presentatie in een beeldvormende sessie. Dit staat geagendeerd voor de beeldvormende commissie van 5 september 2024.

Over de uitkomsten van punt 3 wordt u apart geïnformeerd. Dit zal rond het zomerreces zijn via een raadsbrief.

Door de beleidsmedewerkers van HLTSamen is gevraagd om op basis van dit onderzoek te reflecteren op 2 vragen uit de motie 'Niet-gebruik armoedevoorzieningen'.

1. In kaart te brengen of en in hoeverre inwoners die recht hebben op een bijstandsuitkering, toeslagen en/of regelingen hiervan geen gebruik maken

De scope van dit onderzoek is om de toegankelijkheid van regelingen te onderzoeken, de bijstandsuitkeringen en toeslagen zijn expliciet geen onderdeel van dit onderzoek. Daarnaast is dit kwalitatieve onderzoek niet geschikt om zicht te krijgen op cijfers over het gebruik van uitkeringen, toeslagen of regelingen. Wel zijn bestaande rapportages gebruikt om zicht te krijgen op het gebruik van regelingen. Op pagina 15 van dit rapport is op basis van de KWIZ rapportages 'Update armoede index' voor de gemeenten Hillegom, Lisse en Teylingen vastgesteld hoeveel procent van de doelgroep wel gebruik maakt van de belangrijkste minimaregelingen, fondsen en voorzieningen in deze gemeenten. Uit het kwalitatieve onderzoek blijkt wel dat de landelijke regelingen en Rijksoverheid beter bekend zijn dan de plaatselijke regelingen.

2. Te onderzoeken hoe die inwoners beter ondersteund kunnen worden bij het aanvragen van een bijstandsuitkering en/of toeslagen

Voor het aanvragen van een uitkering of toeslagen gelden dezelfde blokkades als in dit onderzoek naar voren zijn gekomen (pagina 16). Voor het ondersteunen van inwoners bij het aanvragen van een bijstandsuitkering en/of toeslagen gelden dezelfde principes die ook in dit onderzoek naar voren zijn gekomen.