



Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting

Bekendheid en gebruik van inkomensondersteunende regelingen in de gemeenten Heemstede en Bloemendaal

Een onderzoek naar de bekendheid met en het gebruik van
inkomensondersteunende regelingen
Corinne van Gaalen, Dörthe Kunkel

**Bekendheid en gebruik van inkomensondersteunende
regelingen in de gemeenten Heemstede en Bloemendaal**
**Een onderzoek naar de bekendheid met en het gebruik van
inkomensondersteunende regelingen**

Corinne van Gaalen
Dörthe Kunkel

Nibud, september 2019

In opdracht van de gemeenten Heemstede en Bloemendaal

Voorwoord

Het Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (Nibud) is een onafhankelijke stichting. Het Nibud heeft tot doel particuliere huishoudens inzicht te laten verkrijgen in hun inkomsten en uitgaven, en vaardigheid aan te leren om planmatig met geld om te gaan. Het Nibud probeert dit doel te bereiken door rechtstreeks voorlichting te geven, zowel via de massamedia als via eigen brochures over diverse budgetonderwerpen, zoals kostgeld en alimentatie.

Daarnaast wil het Nibud hetzelfde doel bereiken via professionals die zich bezighouden met vormen van financiële advisering en voorlichting. Dit zijn onder andere functionarissen uit de maatschappelijke hulp- en dienstverlening, het financieel bedrijfsleven en sectoren van het onderwijs. Het Nibud ondersteunt deze groepen met eigen publicaties (Budgethandboek, Prijzengids) en door deskundigheidsbevordering in de vorm van opleidingen en trainingen.

De missie van het Nibud is het voorkomen van geldproblemen. Een belangrijk instrument daarbij is dat huishoudens gebruik maken van de inkomensondersteunende maatregelen die voor hen beschikbaar zijn, zodat ze niet onnodig in financiële problemen komen.

Dit is de rapportage van het onderzoek naar de bekendheid en het gebruik van inkomensondersteunende voorzieningen in de gemeenten Heemstede en Bloemendaal. Het onderzoek is uitgevoerd door het Nibud in opdracht van bovengenoemde gemeenten. Het onderzoek past in het streven van de gemeenten naar een ruimhartig minimabeleid en een goed gebruik van de beschikbare voorzieningen.

Utrecht, september 2019



Inhoud

Voorwoord	3
1. Inleiding	7
1.1 Doel van het onderzoek	7
1.2 Onderzoeksmethode	8
1.3 Respons.....	8
1.4 Achtergrondvariabelen.....	9
1.4.1 Huishoudsamenstelling	9
1.4.2 Leeftijd	9
1.4.3 Inkomen	9
1.4.4 Inkomstenbron	10
1.5 Leeswijzer.....	11
2. Gebruik van inkomensondersteunende regelingen in Bloemendaal en Heemstede	12
2.1 Bekendheid van regelingen algemeen.....	12
2.2 Resultaten per regeling.....	13
2.2.1 Recht op regelingen	14
2.2.2 Eropuit (volwassenen)	14
2.2.3 Collectieve zorgverzekering.....	16
2.2.4 Regeling Eropuit! voor kinderen.....	17
2.2.5 Andere regelingen voor kinderen	18
3. Resultaten van de algemene vragen	20
3.1 Inleiding	20
3.2 Deelname aan activiteiten.....	20
3.3 Informatie over de regelingen	22
3.4 Suggesties respondenten voor een beter bereik.....	23
3.5 Benadering van respondenten door de gemeenten	24
4. Conclusies en aanbevelingen	25
Algemeen.....	25
Bekendheid regelingen	25
Onbewust niet-gebruik.....	26
Bewust niet-gebruik.....	26
Vindbaarheid	27
Bijlage 1 Vragenlijst	28
Bijlage 2 Inkomensgrenzen minimaregelingen	36
Bijlage 3 Suggesties van respondenten om mensen met een laag inkomen beter te bereiken.....	38



1. Inleiding

De gemeenten Heemstede en Bloemendaal kennen een aantal inkomensondersteunende voorzieningen voor huishoudens met een laag inkomen. Echter, van de regelingen in het kader van het armoedebeleid wordt nog niet optimaal gebruik gemaakt en sommige doelgroepen behorende tot de potentiële gebruikers worden moeilijk bereikt. De gemeenten Heemstede en Bloemendaal willen de bekendheid en het gebruik van inkomensondersteunende regelingen graag vergroten.

Het is voor de gemeenten Heemstede en Bloemendaal van belang om te weten welke groepen wel en welke groepen geen gebruik maken van de diverse inkomensondersteunende regelingen. Ook wil de gemeente graag antwoord op de vraag *waarom* bepaalde groepen wel of juist geen gebruik maken van de betreffende regelingen.

Om dit te achterhalen hebben de gemeenten Heemstede en Bloemendaal het Nibud opdracht gegeven te onderzoeken in hoeverre huishoudens met een laag inkomen worden bereikt door inkomensondersteunende regelingen die de gemeente aanbiedt. Redenen van niet-gebruik zijn dat inwoners onbekend zijn met de regelingen of dat zij wel bekend zijn met de regelingen, maar om bepaalde redenen geen beroep doen op deze regelingen. Het onderzoek is zodanig opgebouwd dat beide redenen van niet-gebruik zichtbaar gemaakt kunnen worden.

Onder bewoners van geselecteerde postcodegebieden in de gemeenten Heemstede en Bloemendaal is onderzoek gedaan naar de bekendheid en het gebruik van de gemeentelijke regelingen die huishoudens met een laag inkomen financieel ondersteunen. Er is bewust voor gekozen om niet alléén de cliënten van de sociale dienst te betrekken bij het onderzoek. Zij zijn immers - als 'klant' van de gemeente - relatief makkelijk op de hoogte te stellen van het minimabeleid. Het minimabeleid is echter ook bedoeld voor andere huishoudens die wel een laag inkomen hebben, maar geen bijstandsuitkering ontvangen. Zij zijn meestal niet bekend bij de gemeente en daardoor veel lastiger te informeren over de inkomensondersteunende voorzieningen.

Informatie over inkomensondersteunende maatregelen kan ook via informele kanalen bij inwoners terecht komen, bijvoorbeeld via kennissen, verenigingen en kerken. Door ook andere inwoners te ondervragen, kan bekeken worden in hoeverre dit soort informatie in "het netwerk" beschikbaar is.

1.1 Doel van het onderzoek

Het doel van dit onderzoek is na te gaan wat de bekendheid is van inkomensondersteunende voorzieningen van de gemeenten Heemstede en Bloemendaal. Daarnaast wordt gekeken welke drempels er mogelijk zijn bij het aanvragen van deze voorzieningen.

De onderzoeksvragen zijn:

- Zijn er bepaalde groepen in de gemeente die slecht op de hoogte zijn van de inkomensondersteunende voorzieningen?
- Zijn er bepaalde groepen die, om welke reden dan ook, bewust geen gebruik maken van de inkomensondersteunende voorzieningen terwijl ze zelf weten dat ze er misschien recht op hebben?

1.2 Onderzoeksmethode

Er is voor gekozen om een brief te versturen met daarbij een schriftelijke vragenlijst. Deze kon worden teruggestuurd naar het Nibud. In de brief was een link opgenomen, waarmee mensen de vragenlijst ook online konden invullen. In het totaal hebben 2.318 huishoudens in de gemeenten Heemstede en Bloemendaal deze vragenlijst ontvangen. Het gaat om inwoners van die postcodegebieden waarvan verondersteld wordt dat de doelgroep hier oververtegenwoordigd is. Als een steekproef was gehouden onder de totale bevolking van de beide gemeenten, was een zeer hoge respons noodzakelijk geweest om significante verschillen weer te geven tussen respondenten die wel en die niet in de doelgroep vallen. De meeste inwoners van de gemeenten zullen immers een inkomen hebben dat hoger is dan de inkomensgrenzen die gelden voor de minimaregelingen.

Er zijn twee soorten van niet-gebruik te onderscheiden, onbewust niet-gebruik en bewust niet-gebruik. De vragenlijst is zodanig opgebouwd dat we deze twee soorten van niet-gebruik kunnen achterhalen.

Allereerst is de vraag gesteld welke inkomensondersteunende regelingen men van de gemeente kent. Daarna is een aantal regelingen benoemd, te weten de Regeling Eropuit! voor volwassenen, de collectieve zorgverzekering en de Regeling Eropuit voor kinderen. Bij deze regelingen is de vraag gesteld of men denkt recht te hebben op de regeling. De volgende antwoorden waren mogelijk:

- Ja, ik heb het al een keer aangevraagd en ook gekregen
- Ja, ik denk het wel. Ik heb het nog niet eerder aangevraagd maar ga dat in de toekomst wel doen
- Ja, ik denk wel dat ik hier recht op heb, maar ik vraag het niet aan
- Nee, want ik denk dat mijn inkomen en/ of vermogen te hoog is
- Nee, want ik weet dat mijn inkomen en/ of vermogen te hoog is
- Anders, namelijk

Aan respondenten die denken wel recht te hebben, maar de regeling niet aanvragen, is vervolgens gevraagd waarom zij niet aanvragen.

Voor de Regelingen Eropuit! is gevraagd voor wat voor soort activiteiten men de regeling gebruikt/ zou willen gebruiken.

Ten slotte zijn er aanvullende vragen gesteld waar respondenten hun mening konden geven over het beleid van de gemeente en suggesties konden geven over hoe de gemeenten Heemstede en Bloemendaal hun minimabeleid kunnen verbeteren.

De volledige vragenlijst is te vinden in bijlage 1.

1.3 Respons

Het onderzoek is gehouden onder inwoners van de gemeenten Heemstede en Bloemendaal die wonen in een aantal geselecteerde postcodegebieden. Aangenomen wordt dat in deze wijken de doelgroep oververtegenwoordigd is.

Er zijn 2.318 vragenlijsten verstuurd. In totaal zijn er 351 bruikbare enquêtes naar het Nibud teruggestuurd. Dat betekent een respons van ruim 15 procent. Dit is voor een dergelijk onderzoek een zeer redelijke score.

Van de ontvangen vragenlijsten is 56 procent afkomstig uit de gemeente Bloemendaal en 44 procent uit de gemeente Heemstede. Van de 351 vragenlijsten is bijna 70 procent op papier teruggestuurd; ruim 30 procent is digitaal beantwoord.

1.4 Achtergrondvariabelen

1.4.1 Huishoudsamenstelling

De huishoudens hebben enkele algemene vragen over huishoudtype, leeftijd, inkomen en inkomstenbron gekregen. In de onderstaande tabellen staan de achtergrondkenmerken van de huishoudens die de vragenlijst hebben ingevuld.

Tabel 1: Huishoudsamenstelling, in procenten (n=351)

Huishoudsamenstelling	Bloemendaal	Heemstede	Totaal
Alleenstaand	41	49	44
Eenoudergezin	6	8	7
Paar zonder kinderen	37	24	31
Paar met kinderen	10	11	11
Anders	5	8	6

Qua huishoudsamenstelling valt op dat Bloemendaal meer reacties heeft gekregen van paren zonder kinderen, de overige verschillen zijn niet significant. Wanneer inwoners "anders" hebben ingevuld ging dit voornamelijk over ouders (alleenstaand of getrouwd) met kinderen boven de 18 jaar.

1.4.2 Leeftijd

In totaal zijn er 173 huishoudens met één of meer personen boven de AOW-leeftijd bij het onderzoek betrokken. Dit is 49 procent van de onderzochte groep. Er is hier geen significant verschil tussen Bloemendaal en Heemstede.

Waar het van toepassing is, zullen we deze groep apart bekijken.

1.4.3 Inkomen

In de vragenlijst hebben wij respondenten gevraagd naar hun netto maandinkomen. Wij hebben dit inkomen gerelateerd aan de inkomensgrenzen die gelden voor de verschillende minimaregelingen in de gemeenten Heemstede en Bloemendaal (zie bijlage 2).

Hier moet echter benadrukt worden dat deze grenzen niet geheel met de werkelijkheid overeen komen. In de eerste plaats liggen de werkelijke grenzen iets boven de (afgeronde) bedragen die in de vragenlijst gehanteerd zijn. Er is voor gekozen om in de vragenlijst met afgeronde bedragen te werken, omdat dit voor respondenten duidelijker is. Hierdoor is kans kleiner dat mensen een verkeerde antwoordcategorie kiezen of dat zij helemaal afhaken en de vragenlijst niet verder invullen.

Ten tweede is het totaal netto huishoudinkomen per maand vastgesteld op basis van een eigen inschatting van de respondent, wat kan afwijken van de werkelijkheid.

Omdat in de gemeenten Heemstede en Bloemendaal de inkomensgrenzen afhankelijk zijn van het huishoudtype, de leeftijd (al dan niet AOW-gerechtigd) en de soort regeling, zijn aan alleenstaanden en alleenstaande ouders andere inkomenscategorieën voorgelegd dan aan paren.

De resultaten zijn weergegeven in tabel 2 en 3. Te zien is dat huishoudens met een beperkt inkomen vaker alleenstaand of alleenstaande ouder zijn. Wanneer we voor deze groep een grens van 120 procent van de bijstandsnorm hanteren (1.150 euro voor alleenstaanden en alleenstaande ouders, 1.650 euro voor paren), dan valt 25 procent van de alleenstaande(n) (ouders) hieronder en slechts 12 procent van de paren.

Tabel 2: Totaal netto inkomen naar huishoudtype met één volwassene, in procenten (n=203)

	Alleenstaand	Eenoudergezin	Anders	Totaal
€ 1.000 of minder	12	24	5	12
Meer dan € 1.000 en minder dan € 1.150	15	8	0	13
Meer dan € 1.150 en minder dan € 1.250	13	8	0	11
Meer dan € 1.250 en minder dan € 1.300	6	0	0	4
Meer dan € 1.300 en minder dan € 1.400	5	0	5	4
Meer dan € 1.400	50	60	91	56

Tabel 3: Totaal netto inkomen naar huishoudtype met twee volwassenen, in procenten (n=148)

	Paar zonder kinderen	Paar met kinderen	Totaal
€ 1.400 of minder	4	16	7
Meer dan € 1.400 en minder dan € 1.650	6	5	5
Meer dan € 1.650 en minder dan € 1.800	6	3	5
Meer dan € 1.800 en minder dan € 1.900 euro	6	8	7
Meer dan € 1.900	79	68	76

1.4.4 Inkomstenbron

In tabel 4 staat vermeld wat de inkomstenbronnen zijn die bij het huishouden binnenkomen. Omdat er per huishouden meerdere inkomstenbronnen kunnen zijn, konden hier meerdere antwoorden worden aangekruist. Hierdoor komt het totale percentage uit boven de 100 procent.

Tabel 4: Inkomstenbronnen (meerdere antwoorden mogelijk)

Inkomstenbron	%
AOW, pensioen of VUT-uitkering	53
Loon voor werk	38
Arbeidsongeschiktheidsuitkering (Wajong, WIA, WAO, WAZ)	8
Winst uit een bedrijf, freelance inkomen of een bijbaan	8
(Bijstands)uitkering van de gemeente	5
Inkomsten uit vermogen	5
WW-uitkering	4
Alimentatie	2
Studiefinanciering	2
ANW-uitkering	<1
Overig	4

In meer dan de helft van de huishoudens die de vragenlijst hebben opgestuurd, is een AOW-, pensioen- of VUT-uitkering (onderdeel van) het gezinsinkomen. Verder valt op dat slechts vijf procent van de huishoudens aangeeft een bijstandsuitkering van de gemeente te ontvangen. Daarmee heeft het onderzoek dus een groot aantal mensen bereikt, die *geen* bijstand ontvangen (95 procent van de teruggestuurde vragenlijsten).

1.5 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 staan de resultaten van de bekendheid met de inkomensondersteunende regelingen van de gemeenten Heemstede en Bloemendaal. De resultaten zijn per regeling weergegeven.

In hoofdstuk 3 worden de overige resultaten van het onderzoek gepresenteerd, inclusief de suggesties om inwoners met een laag inkomen van de gemeenten Heemstede en Bloemendaal beter te bereiken (een complete uitwerking van alle suggesties die door de respondenten zijn gedaan, is weergegeven in bijlage 3.)

In hoofdstuk 4 volgen tot slot de conclusies en aanbevelingen.

2. Gebruik van inkomensondersteunende regelingen in Bloemendaal en Heemstede

Dit hoofdstuk bevat de resultaten van het onderzoek naar de bekendheid en het gebruik van inkomensondersteunende voorzieningen van de gemeenten Heemstede en Bloemendaal. De eerste paragraaf bespreekt de bekendheid van regelingen in het algemeen. Daarna wordt op een aantal specifieke regelingen dieper ingegaan.

2.1 Bekendheid van regelingen algemeen

Aan het begin van de vragenlijst is aan de huishoudens gevraagd welke inkomensondersteunende regelingen zij kennen. Dit was geen open vraag. De regelingen zijn onder elkaar gezet en bij elke regeling kon de respondent aangeven of deze wel of niet bekend is. De antwoorden op deze vraag zijn weergegeven in tabel 5.

Tabel 5: Welke gemeentelijke regelingen kent u, in procenten (Meerdere antwoorden mogelijk, n=351)

	Onder AOW-leeftijd	AOW-leeftijd	Inkomen zonder recht op ondersteuning	Inkomen met recht op ondersteuning	Totaal
Kwijtschelding gemeentelijke belastingen	48	32	37	71	41
Collectieve zorgverzekering	26	21	19	34	24
Eropuit! (volwassenen)	15	11	9	25	13
Schoolkostenregeling (kinderen)	17	6	9	67	12
Eropuit! (kinderen)	16	5	8	56	11
Computerregeling (kinderen)	11	5	6	44	8
Fietsregeling (kinderen)	10	2	4	44	6
Huiswerkbegeleiding (kinderen)	5	3	3	22	4

Van alle regelingen is de kwijtschelding van gemeentelijke heffingen het meest bekend (41 procent) en daarna de collectieve zorgverzekering (24 procent). De Eropuit-regelingen en de schoolkostenregeling voor kinderen werden in 11 tot 13 procent van de gevallen als bekend genoemd. Het minst bekend zijn de overige regelingen voor kinderen: de computerregeling (8 procent), de fietsregeling (6 procent) en de huiswerkbegeleiding (4 procent).

Bovenstaande cijfers moeten op een aantal punten genuanceerd worden. Zo zullen de regelingen sowieso bekend zijn bij de huishoudens die een bijstandsuitkering ontvangen (slechts vijf procent van de respondenten van deze vragenlijst).

Bovendien kennen de huishoudens die voor een bepaalde regeling in aanmerking komen de genoemde regelingen (veel) vaker dan huishoudens die niet in aanmerking komen.

Vooraf bij de schoolkostenregeling is het verschil groot: twee derde van de rechthebbenden kent deze regeling, voor de hele groep respondenten is dit twaalf procent.

Kindregelingen zullen met name bekend zijn bij huishoudens met kinderen. Daarom is voor deze groep de bekendheid apart geanalyseerd. Hieruit blijkt dat van de huishoudens met kinderen 27 procent de regeling Eropuit! kent. De schoolkostenregeling is bij 37 procent bekend, de fietsregeling en de computerregeling wordt door 18 procent van de huishoudens met kinderen als bekend genoemd en 6 procent van deze groep kent de huiswerkbegeleiding.

Ten slotte speelt ook leeftijd een rol. AOW-gerechtigden kennen de regelingen minder vaak dan inwoners onder de AOW-gerechtigde leeftijd. Uitzonderingen zijn de Eropuit-regeling voor volwassenen en de collectieve zorgverzekering. Ook de huiswerkbegeleiding laat geen verschillen zien tussen wel en niet AOW-gerechtigden, maar dit kan ook te maken hebben met het lage aantal inwoners dat aangeeft deze regeling te kennen. Dat AOW-gerechtigden de kindregelingen minder goed kennen is overigens niet opmerkelijk, zij zullen hier immers in de regel geen gebruik van maken.

De meeste inwoners die een of meer regelingen kennen, weten dit via bekenden. Een op de drie geeft dit aan. Ruim een kwart noemt de lokale krant, en een op de vijf weet dit via de website van de gemeente. Hierbij moet bedacht worden dat het bij deze vraag mogelijk was om meerdere antwoorden aan te kruisen.

Respondenten die kozen voor "anders" noemden onder meer het aanslagbiljet voor gemeentelijke belastingen, Vluchtelingenwerk of parate kennis.

Tabel 6: Hoe bent u erachter gekomen dat deze regeling bestaat, meerdere antwoorden mogelijk, gevraagd aan diegenen die minst één regeling kennen (n=180)

	%
Via bekenden	32
Via de lokale krant	26
Via de website van de gemeente	21
Via social media	11
Via de folder/flyer	9
Anders	20

2.2 Resultaten per regeling

In de volgende paragrafen staan de resultaten per regeling uitgesplitst. Er is concreet gevraagd of de respondent denkt recht te hebben op de regeling. Tevens komt aan de orde of men de regeling al eens heeft aangevraagd. Op die manier kan worden bekeken of er huishoudens zijn die recht (denken te) hebben op een inkomensondersteunende regeling, maar deze regeling bewust of juist onbewust niet aanvragen.

De volgende gemeentelijke regelingen komen aan bod:

- Regeling Eropuit! voor volwassenen (2.2.2)
- Collectieve zorgverzekering (2.2.3)
- Regeling Eropuit! voor kinderen (2.2.4)
- Andere regelingen voor kinderen (2.2.5)

2.2.1 Recht op regelingen

Voordat in de volgende paragrafen dieper wordt ingegaan op de bekendheid en het gebruik van regelingen, is eerst bekeken hoeveel procent van de respondenten daadwerkelijk recht heeft op de regelingen (uitgaande van het door henzelf opgegeven inkomen). Omdat huishoudens met een bijstandsuitkering sowieso recht hebben, is bovendien bekeken hoeveel procent van de respondenten *zonder* bijstandsuitkering recht hebben.

Tabel 7: Percentage respondenten met recht op de regelingen

	% totale groep respondenten	% respondenten zonder bijstandsuitkering
Eropuit! Volwassenen	26	23
Collectieve zorgverzekering	32	29
Eropuit! Kinderen	5	3

2.2.2 Eropuit (volwassenen)

Inwoners van de gemeenten Heemstede en Bloemendaal met een laag inkomen kunnen jaarlijks een bijdrage krijgen van maximaal 175 euro per persoon per jaar voor bijvoorbeeld een sportclub, muzieklus of een dagje uit. Dit is de Regeling Eropuit! voor volwassenen.

Zoals in paragraaf 2.1 is aangegeven kent 13 procent van de respondenten deze regeling. Onder rechthebbenden ligt dit percentage hoger, namelijk 25 procent. Leeftijd (wel of niet AOW-gerechtigd) speelt geen rol.

Tabel 8: Kent u de eropuit regeling voor volwassenen, in procenten (n=351)?

	Onder AOW-leeftijd	AOW-leeftijd	Inkomen zonder recht op deze regeling	Inkomen met recht op deze regeling	Totaal
Ja	15	11	9	25	13
Nee	85	89	91	75	87

Van de groep inwoners die (gezien het inkomen) recht heeft op de regeling, heeft slechts 12 procent de regeling al een keer aangevraagd. Ruim een derde geeft aan de regeling in de toekomst te gaan aanvragen.

Verder valt op dat bijna een op de vijf rechthebbenden denkt, of zelfs weet, niet in aanmerking te komen voor de regeling omdat het inkomen te hoog is (terwijl dit feitelijk niet zo is).

Tabel 9: Denkt u recht te hebben op de regeling, in procenten (n=351)?

	Onder AOW-leeftijd	AOW-leeftijd	Inkomen zonder recht	Inkomen met recht	Totaal
Ja, ik heb het al een keer aangevraagd en ook gekregen	6	2	2	12	4
Ja, ik denk het wel. Ik heb het nog niet eerder aangevraagd maar ga dat in de toekomst wel doen	14	13	5	36	13
Ja, ik denk wel dat ik hier recht op heb, maar ik vraag het niet aan	2	7	2	12	5
Nee, want ik denk dat mijn inkomen en/of vermogen te hoog is	29	26	33	12	27
Nee, want ik weet dat mijn inkomen en/of vermogen te hoog is	43	36	51	7	40
Anders	6	16	7	21	11

Van de totale groep respondenten geeft vijf procent aan de regeling niet aan te vragen, terwijl zij denken wel recht te hebben. Naast inkomen speelt ook leeftijd een rol: ouderen vragen vaker een regeling niet aan terwijl zij denken wel recht te hebben, dan respondenten onder de AOW-gerechtigde leeftijd.

De belangrijkste reden die respondenten opgegeven hebben om de vergoeding niet aan te vragen, is dat ze het te moeilijk vinden om aan te vragen. Bijna een derde (het gaat hier om 5 van de 16 respondenten) noemt dit (zie tabel 10).

Tabel 10: Waarom maakt u geen gebruik als u denkt er recht op te hebben? (n=16)

	Aantal
Ik vind het te moeilijk om aan te vragen.	5
Ik vind het teveel werk om aan te vragen.	2
Ik ben bang dat ik het later moet terugbetalen.	1
Ik wil geen geld van de gemeente	0
Anders	8

Respondenten die kozen voor de antwoordcategorie "anders, namelijk", gaven de onder meer volgende antwoorden:

- o Geen interesse
- o Geen interesse op dit moment
- o Heb voldoende andere activiteiten, verveel me nooit
- o ik ben 88-jaar en ga al met de Ouderenbond op stap
- o Ik dacht dat het alleen voor de bijstand was
- o ik ga geen dagje uit

Aan respondenten die hebben aangegeven de regeling al eens te hebben aangevraagd of die dat in de toekomst willen gaan doen, is de vraag gesteld voor wat voor soort activiteiten zij de vergoeding willen inzetten. Ruim 60 procent noemde hier het lidmaatschap van een sportvereniging en ruim een derde wil de vergoeding inzetten voor het bezoeken van de bioscoop, het theater of een toneelvoorstelling.

Tabel 11: Voor wat soort activiteiten zou u deze regeling gebruiken(meerdere antwoorden mogelijk)? (n=62)

	%
Lidmaatschap van sportvereniging	61
Bezoeken van bijvoorbeeld bioscoop, theater, toneelvoorstelling	37
Kunstbeoefening, zoals toneel, muziek, schilderen	19
Anders	32

Respondenten onder de pensioengerechtigde leeftijd noemden vaker het lidmaatschap van een sportvereniging (72 procent) dan oudere respondenten (46 procent).

Bij de antwoordcategorie "anders" zijn de volgende antwoorden gegeven:

- Ben eventueel lid van de NVVH en KBO
- Cursus
- Dagje uit
- Dagje uit voor 4 mensen
- Dagje uit, NS Dalurenabonnement, Museumjaarkaart
- Dierentuin
- Fysiofit
- Hobby houtwerk
- Kaartclub
- Lidmaatschap bibliotheek, cursus
- Losse kaartjes zwembad of andere sport activiteitsportkleding/ schoenen
- Met de kinderen naar een pretpark of een weekend weg
- Musea
- Dagje uit naar verre vriendin
- Vakantie
- Volkstuin onderhouden
- Zwemabonnement
- Zwemles

2.2.3 Collectieve zorgverzekering

Bijna een kwart van de respondenten kent de collectieve zorgverzekering.

Tabel 12: Kent u de collectieve zorgverzekering, in procenten (n=351)?

	Onder AOW-leeftijd	AOW-leeftijd	Inkomen zonder recht op deze regeling	Inkomen met recht op deze regeling	Totaal
Ja	26	21	19	34	24
Nee	74	79	81	66	76

Bijna een op de vijf rechthebbenden heeft de collectieve zorgverzekering al een keer aangevraagd. Nog eens een kwart wil dit in toekomst gaan doen. Ook hier valt op dat 15 procent van rechthebbenden denkt dat het inkomen te hoog is; nog eens 5 procent weet zelfs zeker dat het inkomen te hoog is, terwijl dit niet zo is.

Tabel 13: Denkt u recht te hebben op de collectieve zorgverzekering, in procenten (n=347)?

	Onder AOW-leeftijd	AOW-leeftijd	Inkomen zonder recht	Inkomen met recht	Totaal
Ja, ik heb het al een keer aangevraagd en ook gekregen	7	8	2	19	7
Ja, ik denk het wel. Ik heb het nog niet eerder aangevraagd maar ga dat in de toekomst wel doen	10	10	4	23	10
Ja, ik denk wel dat ik hier recht op heb, maar ik vraag het niet aan	6	6	1	18	6
Nee, want ik denk dat mijn inkomen en/of vermogen te hoog is	30	27	35	15	29
Nee, want ik weet dat mijn inkomen en/of vermogen te hoog is	38	32	49	5	35
Anders	10	17	10	20	13

Respondenten die kozen voor de antwoordcategorie "anders" gaven vaak aan dat zij bij een ander collectief zijn aangesloten of dat zij bij hun eigen verzekeraar willen blijven. Maar ook dat zij de regeling niet kennen of dat zij niet weten wat de voorwaarden zijn.

Ten slotte heeft 6 procent van alle respondenten aangegeven de collectieve zorgverzekering wel te kennen, maar deze bewust niet aan te vragen. Van de 21 personen die bewust niet aanvragen, geven er 13 aan de eigen zorgverzekering te willen kiezen; de respondenten die kozen voor "anders", gaven aan bij de eigen zorgverzekeraar te willen blijven.

Tabel 14: Waarom maakt u geen gebruik als u denkt er recht op te hebben? (n=21)

	Aantal
Ik wil mijn eigen zorgverzekering kiezen	13
Ik vind het te moeilijk om aan te vragen.	2
Ik vind het teveel werk om aan te vragen	1
Anders, namelijk	5

2.2.4 Regeling Eropuit! voor kinderen

De Regeling Eropuit! voor kinderen is bij 11 procent van de respondenten bekend. Dat is iets minder dan de Regeling Eropuit! voor volwassenen. Wat echter opvalt is dat onder rechthebbenden de regeling juist bekender is: 56 procent van de respondenten die gezien hun inkomen recht hebben op een bijdrage, kent de regeling ook. Bij de regeling voor volwassenen is dit 25 procent.

Bij ouderen is de regeling minder bekend. Gezien de aard van de regeling is dit logisch.

Tabel 15: Kent u de eropuit regeling voor kinderen (n=351)?

	Onder AOW-leeftijd	AOW-leeftijd	Inkomen zonder recht op deze regeling	Inkomen met recht op deze regeling	Totaal
Ja	16	5	8	56	11
Nee	84	95	92	44	89

De grootste groep rechthebbenden heeft de regeling al eens aangevraagd (39 procent) of zal dit in de toekomst gaan doen (44 procent).

Hierbij moet worden aangetekend dat deze vraag alleen is beantwoord door respondenten met kinderen; in het totaal hebben 63 respondenten deze vraag beantwoord.

Eén rechthebbende geeft aan dat het inkomen te hoog is en één respondent denkt wel recht te hebben, maar vraagt de regeling niet (vanwege angst het later aan de gemeente te moeten terugbetalen).

Tabel 16: Denkt u recht te hebben op de regeling, in procenten (n=63)?

	Inkomen zonder recht	Inkomen met recht	Totaal
Ja, ik heb het al een keer aangevraagd en ook gekregen	2	39	13
Ja, ik denk het wel. Ik heb het nog niet eerder aangevraagd maar ga dat in de toekomst wel doen	4	44	16
Ja, ik denk wel dat ik hier recht op heb, maar ik vraag het niet aan	0	6	2
Nee, want ik denk dat mijn inkomen en/of vermogen te hoog is	42	0	30
Nee, want ik weet dat mijn inkomen en/of vermogen te hoog is	49	6	37
Anders	2	6	3

Net als bij de regeling voor volwassenen, is gevraagd voor wat voor soort activiteiten men de regeling gebruikt of zou willen gebruiken. De antwoorden staan in tabel 16. Bij "anders" wordt genoemd: pianoles, zwemles en vakantie.

Tabel 17: Voor wat soort activiteiten zou u deze regeling gebruiken (meerdere antwoorden mogelijk)? (n=18)

	Aantal	%
Lidmaatschap van sportvereniging	15	83
Een dagje uit: bezoeken van pretpart, dierentuin, etc.	10	56
Lidmaatschap van een culturele vereniging, zoals toneel, muziek, schilderen	6	33
Anders	3	17

2.2.5 Andere regelingen voor kinderen

Behalve de Regeling Eropuit!, kennen de gemeenten Heemstede en Bloemendaal nog een aantal regelingen specifiek voor kinderen. Aan respondenten die denken recht te hebben op de Regeling Eropuit! (voor kinderen), is gevraagd of zij andere regelingen voor kinderen hebben aangevraagd of dat zij dat in toekomst willen doen.

Tabel 18: Heeft u andere regelingen voor kinderen aangevraagd (meerdere antwoorden mogelijk) (n=19)

	Aantal	%
De schoolkostenregeling	8	42
De computerregeling	5	26
De fietsregeling	5	26
De regeling huiswerkbegeleiding	--	--
Geen van bovenstaande regelingen	10	53

Tabel 19: Welke regelingen, die u niet eerder heeft aangevraagd, zou u in de toekomst nog willen aanvragen (meerdere antwoorden mogelijk)? (n=19)

	Aantal	%
De schoolkostenregeling	8	42
De computerregeling	10	53
De fietsregeling	10	53
De regeling huiswerkbegeleiding	10	53
Geen van bovenstaande regelingen	1	5

Uit bovenstaande tabellen blijkt dat ongeveer de helft van de respondenten die denken recht te hebben op de Regeling Eropuit!, in de toekomst ook (een van de) andere regelingen voor hun kinderen willen aanvragen.

3. Resultaten van de algemene vragen

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk komen de resultaten van een aantal algemene vragen aan de orde. Het gaat hier onder andere om de vragen: Zijn er activiteiten waaraan u of iemand anders uit uw gezin niet kan meedoen omdat er geen geld voor is? Hoe zouden de regelingen voor u (nog) aantrekkelijker worden? Als u meer informatie zou willen over de regelingen, waar zou u dan zoeken? Heeft u ideeën om mensen met een laag inkomen beter te bereiken? Hoe wilt u op de hoogte worden gehouden over inkomensondersteuning door de gemeente.

Wanneer relevant, wordt ook hier een onderscheid gemaakt tussen huishoudens met een beperkt en hoger inkomen en tussen leeftijdscategorieën (wel of niet AOW-gerechtigd).

3.2 Deelname aan activiteiten

Naast de vragen over de mate van bekendheid van de regelingen is er ook gevraagd of er activiteiten zijn waaraan (iemand van) het huishouden niet kan deelnemen omdat het huishoudinkomen onvoldoende toereikend is.

Tabel 20: Zijn er activiteiten waaraan u of iemand anders uit uw gezin niet kan meedoen omdat er geen geld voor is, in procenten (n=351)

	Onder AOW- leeftijd	AOW-leeftijd	Inkomen zonder recht	Inkomen met recht	Totaal
Nee, wat we willen doen kunnen we betalen	73	80	84	55	76
Ja, namelijk	27	20	16	45	24

Iets minder dan een kwart van de respondenten geeft aan dat er activiteiten zijn waaraan men door geldgebrek niet kan deelnemen.

Zoals te verwachten geven huishoudens met een beperkt inkomen vaker aan dat er activiteiten zijn waaraan zij niet deel kunnen nemen dan huishoudens met een hoger inkomen (respectievelijk 45 procent en 16 procent).¹

Naar leeftijd is er geen significant verschil.

Het is ook interessant om te bekijken of het huishoudtype van invloed is op de vraag of er activiteiten zijn waar men niet aan mee kan doen, vanwege geldgebrek. Uit tabel 21 blijkt dat alleenstaanden met kinderen vaker hebben aangegeven niet alles te kunnen doen wat zij willen vanwege een niet toereikend inkomen. Paren met kinderen geven juist vaker aan dat alles wat zij willen doen voor hen ook betaalbaar is.

¹ Bij het onderscheid wel/ niet beperkt inkomen is in dit hoofdstuk gekeken naar de inkomensgrens voor de Regeling Eropuit! voor volwassenen

Tabel 21: Zijn er activiteiten waaraan u of iemand anders uit uw gezin niet kan meedoen omdat er geen geld voor is, naar huishoudtype in procenten (n=351)

	Alleenstaand	Alleenstaand met kinderen	Paar zonder kinderen	Paar met kinderen	Anders	Totaal
Nee, wat we willen doen kunnen we betalen	72	48	88	79	73	76
Ja, namelijk	28	52	12	21	27	24

In tabel 21 wordt gekeken naar de totale groep respondenten, uitgesplitst naar huishoudtype. Omdat respondenten met recht op de regelingen significant vaker hebben aangegeven dat zij niet alles kunnen doen omdat er geen geld voor is, is voor deze groep ook een uitsplitsing gemaakt naar huishoudtype.

Tabel 22: Respondenten (aantallen en percentages) met recht op de regelingen die hebben aangegeven dat er activiteiten zijn waaraan zij niet mee kunnen doen omdat er geen geld voor is, naar huishoudtype (n=41)

Huishoudtype	aantal	%
Ik woon alleen	28	68
Ik woon alleen met mijn kind(eren) jonger dan 18 jaar	6	15
Ik woon samen/ik ben getrouwd zonder thuiswonende kinderen jonger dan 18 jaar	5	12
Ik woon samen/ik ben getrouwd met thuiswonende kinderen jonger dan 18 jaar	2	5

Uit de tabel blijkt dat binnen de groep respondenten met een laag inkomen het vooral alleenstaanden zijn die aangeven dat er activiteiten zijn waaraan men door geldgebrek niet kan deelnemen.

Voor de totale groep respondenten zijn vervolgens de antwoorden uit de categorie "ja, namelijk" gecategoriseerd. Dit is weergegeven in tabel 23.

Tabel 23: Zijn er activiteiten waaraan u of iemand anders uit uw gezin niet kan meedoen omdat er geen geld voor is (meerdere antwoorden mogelijk)

	Aantal
Sportactiviteiten	32
Vakantie	11
Culturele vereniging (muziekles, toneelles, etc.)	10
Uitjes	10
School- of studieactiviteiten	9
Anders	3

Onder de categorie "anders" noemden mensen duurzame gebruiksgoederen, zoals een wasmachine, of een vergoeding voor de computer/ smartphone.

In het onderzoek is ook gevraagd of en hoe de regelingen aantrekkelijker zouden worden. In tabel 24 zijn de percentages te zien. Ruim de helft van de respondenten vindt de regelingen goed zo. Huishoudens met een beperkt inkomen geven dit minder vaak aan dan huishoudens met een hoger inkomen, 36 procent tegenover 59 procent. Ook geven

huishoudens met een beperkt inkomen vaker aan dat zij andere activiteiten zouden willen doen.

Tabel 24: Hoe zouden de regelingen voor u (nog) aantrekkelijker worden, in procenten (n=180)

	Onder AOW-leeftijd	AOW-leeftijd	Inkomen zonder recht	Inkomen met recht	Totaal
De regelingen zijn goed zo	49	54	59	36	51
Als de vergoedingen de kosten van de activiteiten beter zouden dekken	12	14	10	17	13
Als ik/wij hier andere activiteiten mee kunnen doen, zoals...	10	6	5	16	8
Anders, namelijk...	29	26	26	31	28

De inwoners die andere activiteiten zouden willen doen hebben in een open vraag kunnen aangeven welke activiteiten zij missen. Dit zijn vooral sportactiviteiten (met name zwemlessen) en dagjes uit. Dit is opvallend, omdat deze activiteiten binnen de bestaande regeling Eropuit! al mogelijk zijn. Ook hier wordt de aanschaf van duurzame gebruiksgoederen genoemd, zoals een computer of een elektrische fiets. Uit de categorie "anders" blijkt geen duidelijke lijn. De meeste mensen vullen hier in dat ze het niet weten. "Meer geld voor zwemles" wordt wel twee keer genoemd.

3.3 Informatie over de regelingen

In tabel 25 staan de resultaten van de vraag "waar zou u naartoe gaan als u meer informatie wenst over inkomensondersteunende maatregelen?" Op deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk.

Ruim 40 procent van de respondenten geeft aan informatie over inkomensondersteunende regelingen te zoeken op het internet, meer specifiek de website van de gemeente/ de IASZ. Een op de vijf zou naar het gemeentehuis of de IASZ bellen en een op de tien gaat naar het inloopspreekuur van de IASZ of vraagt het aan bekenden.

Tabel 25: Als u meer informatie zou willen over de regelingen, waar zou u dan zoeken (meerdere antwoorden mogelijk) (n=351)

	Onder AOW-leeftijd	AOW-leeftijd	Inkomen zonder recht	Inkomen met recht	Totaal
De website van de gemeente/ de IASZ	50	34	45	34	42
Internet	47	23	47	23	41
Ik bel naar het gemeentehuis/ de IASZ	20	19	20	20	20
Ik ga naar het inloopspreekuur van de IASZ	11	12	9	18	11
Ik vraag het aan bekenden	8	12	8	16	10
Social Media	5	4	4	4	4
Niet van toepassing	7	19	15	9	13
Anders namelijk	11	10	7	21	10

Er zijn enkele verschillen naar leeftijd en inkomen. Personen onder de AOW-gerechtigde leeftijd gebruiken vaker het internet en de site van de gemeente dan oudere inwoners. Respondenten die gezien hun inkomen recht hebben op inkomensondersteuning zullen vaker naar het inloopspreekuur van de IASZ gaan en vragen het vaker aan bekenden. Zij maken juist minder gebruik van het internet.

Onder de categorie "anders" noemen mensen "vluchtelingenwerk", "huis-aan-huisbladen" en "budgetbeheer". Sommige geven ook aan niet te weten waar ze heen moeten gaan.

Er is ook gevraagd hoe men op de hoogte gehouden wil worden over inkomensondersteuning door de gemeente. De resultaten staan in tabel 26.

Een schriftelijke nieuwsbrief of een persoonlijke e-mail zijn de meest favoriete kanalen om op de hoogte te worden gehouden.

Respondenten onder de AOW-gerechtigde leeftijd kiezen vaker voor een persoonlijke e-mail of de website van de IASZ dan oudere inwoners. Inwoners met een beperkt inkomen geven vaker de voorkeur aan een schriftelijke nieuwsbrief.

Tabel 26: Hoe wilt u op de hoogte gehouden worden over inkomensondersteuning door de gemeente (meerdere antwoorden mogelijk) (n=351)

	Onder AOW- leeftijd	AOW-leeftijd	Inkomen zonder recht	Inkomen met recht	Totaal
Schriftelijke nieuwsbrief	28	37	24	57	32
Persoonlijk, bijv. via e-mail	31	16	22	29	23
Digitale nieuwsbrief	18	19	19	15	18
Lokale krant	17	19	19	15	18
De website van de IASZ	21	8	15	14	15
Social Media	7	4	7	2	6
Ik wil niet op de hoogte gehouden worden	27	20	30	6	24
Anders namelijk	6	10	7	10	8

Onder de antwoordcategorie "anders" wordt onder andere genoemd dat men graag persoonlijk contact wil, via een contactpersoon, telefonisch of via de post. Ook een speciaal krantje/ folder met informatie van de gemeente wordt genoemd en "Haarlem 105 TV".

3.4 Suggesties respondenten voor een beter bereik

Aan het eind van de enquête is een vraag gesteld of de respondenten een idee hebben voor de gemeente om mensen met een laag inkomen beter te bereiken. Ruim drie kwart, 76 procent, geeft aan daar geen ideeën over te hebben. Van de respondenten die wel ideeën hebben, wordt hier kort ingegaan op suggesties die vaak genoemd zijn.

De totale lijst met suggesties is terug te vinden in bijlage 3.

- In de eerste plaats noemen respondenten vaak een (meer) persoonlijke benadering van de gemeente, door mensen gericht te benaderen. Dat kan schriftelijk, telefonisch of via huisbezoeken.
- Ten tweede worden verschillende kanalen genoemd om mensen meer bewust te maken van de mogelijkheden van de gemeente, bijvoorbeeld folders, flyers, lokale (huis-aan-huis)bladen, tv-kanalen, etc.

- Een derde methode is om andere instanties bij de voorlichting te betrekken. In dit kader zijn onder andere genoemd: scholen, woningbouwverenigingen, kerken, bibliotheken, huisartsen, maatschappelijk werk, buurtcentrum en supermarkt.
- Ten slotte doen enkele respondenten suggesties om de regelingen wat toegankelijker te maken, bijvoorbeeld door kleine spaartegoeden niet mee te tellen of door een tool waarmee snel duidelijk wordt of iemand wel of niet voor regelingen in aanmerking komt.

3.5 Benadering van respondenten door de gemeenten

De gemeenten Bloemendaal en Heemstede hebben dit onderzoek laten uitvoeren, omdat zij graag meer mensen willen bereiken met hun inkomensondersteunende regelingen. De antwoorden op de vragenlijsten kunnen daarbij behulpzaam zijn.

Een meer directe manier om het niet-gebruik te verminderen is het benaderen van de respondenten zelf. Daarom is aan het eind van de vragenlijst de vraag gesteld of het Nibud de contactgegevens mocht doorgeven aan de gemeente.

Omdat ook een kleding-cadeaukaart wordt verloot onder de deelnemers aan het onderzoek, konden respondenten ervoor kiezen om wel hun gegevens door te geven, maar dan alleen om kans te maken op deze kleding-cadeaukaart. Deze groep wil niet door de gemeente benaderd worden in verband met inkomensondersteunende voorzieningen.

De resultaten van deze vraag zijn opgenomen in tabel 27.

Tabel 27: Mogen wij uw contactgegevens doorgeven aan de gemeente (n=351)

	Aantal	%
Ja, de gemeente mag contact met mij opnemen	140	40
Ja, maar alleen om kans te maken op de kleding-cadeaukaart ter waarde van € 100	47	13
Nee	164	47

In totaal hebben 140 respondenten (40 procent van het totaal aantal respondenten) aangegeven dat de gemeente hen mag benaderen om de mogelijkheden van inkomensondersteuning verder te bespreken. Van deze 140 respondenten komen er 50 in aanmerking voor de Regeling Eropuit! voor volwassenen, 64 hebben recht op de collectieve zorgverzekering en 10 respondenten die hebben aangegeven dat de gemeente hen mag benaderen hebben recht op de kindregelingen. Dit lage aantal heeft behalve met het inkomen uiteraard ook te maken met de aanwezigheid van kinderen onder de 18 jaar in het gezin.

4. Conclusies en aanbevelingen

Op basis van de resultaten in de vorige hoofdstukken volgen hier de belangrijkste conclusies en aanbevelingen van dit onderzoek naar de bekendheid en gebruik van de inkomensondersteunende voorzieningen in de gemeenten Heemstede en Bloemendaal.

Algemeen

Met deze enquête hebben de gemeenten Heemstede en Bloemendaal een relevant deel van de inwoners in ieder geval geattendeerd op het bestaan van inkomensondersteunende voorzieningen. In de vragenlijst zijn verschillende inkomensondersteunende regelingen aan de orde gesteld. Er is kort uitgelegd wat de regeling inhoudt en vervolgens is de vraag gesteld of men denkt recht te hebben op deze regeling. Hierbij was een van de mogelijke antwoordcategorieën: "Ja, ik denk het wel. Ik heb de regeling nog niet eerder aangevraagd, maar ga dit in de toekomst wel doen". Met name de respondenten met een beperkt inkomen hebben vaak voor dit antwoord gekozen; bij de Eropuit-regelingen was dit voor volwassenen en kinderen respectievelijk 36 en 44 procent, bij de collectieve zorgverzekering koos bijna een kwart voor dit antwoord. Dit kan erop wijzen dat huishoudens uit de doelgroep door deze enquête geattendeerd zijn op regelingen die zij (nog) niet kenden, maar waar zij in de toekomst mogelijk wel een beroep op zullen doen.

Een ander positief punt is dat 95 procent van de respondenten *geen* bijstandsuitkering ontvangt. Huishoudens met een bijstandsuitkering zijn bij de gemeente bekend en zullen over het algemeen op de hoogte zijn van de gemeentelijke inkomensondersteuning. Juist de groep zonder bijstandsuitkering is moeilijker te bereiken. Dit onderzoek heeft hier een bijdrage aan kunnen leveren.

Ten slotte hebben 140 respondenten aangegeven dat de gemeente contact met hen mag opnemen. Ook op deze wijze kan de gemeente de bekendheid van regelingen vergroten.

Bekendheid regelingen

Een algemene conclusie is dat de inkomensondersteunende maatregelen van de gemeenten nog niet voldoende bekend zijn.

Bijna 60 procent van de respondenten kent de kwijtschelding van gemeentelijke heffingen niet, ruim drie kwart is niet op de hoogte van het bestaan van de collectieve zorgverzekering en ruim acht op de tien respondenten zijn niet bekend met de Regelingen Eropuit! voor volwassenen en kinderen. De specifieke kindregelingen (computerregeling, fietsregeling en huiswerkbegeleiding) zijn zelfs bij minder dan 10 procent van de inwoners bekend.

Onbekendheid met de regelingen leidt tot *onbewust niet-gebruik*.

Huishoudens waarvan de kans groter is dat ze van de regelingen gebruik kunnen maken, kennen de regelingen beduidend beter dan huishoudens die geen gebruik kunnen maken van deze regelingen. De kwijtschelding is bij 71 procent van de rechthebbenden bekend en Eropuit! voor kinderen is bij meer dan de helft van respondenten met een laag inkomen bekend. De Regeling Eropuit! voor volwassenen blijft hier bij achter: slechts een kwart van de inwoners met een beperkt inkomen kent deze regeling.

Onbewust niet-gebruik

Het onbewuste niet-gebruik kan verlaagd worden door meer bekendheid te geven aan de mogelijkheid van inkomensondersteunende maatregelen. Degenen die op de hoogte zijn van de regelingen, geven aan deze vooral te kennen via de bekenden, de lokale krant of de website van de gemeente.

Uit de gegeven antwoorden haalt het Nibud de volgende suggesties:

Bij de antwoordcategorie "anders" wordt vaak de bijsluiters bij het aanslagbiljet voor de gemeentelijke belastingen genoemd. Wellicht kunnen ook andere mogelijkheden tot inkomensondersteuning hierin genoemd worden.

Aan respondenten die denken recht te hebben op de Regeling Eropuit! voor kinderen, is gevraagd of zij andere regelingen voor kinderen hebben aangevraagd of dat zij dat in toekomst willen doen. Hieruit kwam naar voren dat ongeveer de helft van de respondenten die denken recht te hebben op de Regeling Eropuit!, in de toekomst ook andere regelingen voor hun kinderen willen aanvragen. Het is daarom aanbevelenswaardig om aanvragers van de Regeling Eropuit! ook te wijzen op andere regelingen voor kinderen.

Op de vraag "hoe zouden de regelingen voor u nog aantrekkelijker worden", was het antwoord mogelijk "als ik/ wij hier andere activiteiten mee kunnen doen". Respondenten konden vervolgens aangeven welke activiteiten zij zou willen doen. Opvallend was dat hier vaak sportactiviteiten (met name zwemmen) en dagjes uit werden genoemd. Dit is al mogelijk met de Regeling Eropuit! Het is dus zaak om dit (nog) beter naar de doelgroep te communiceren.

Daarnaast zou, met name voor de groep die niet direct in contact staat met de gemeente, meer voorlichting over regelingen gegeven kunnen worden via kanalen die niet rechtstreeks te maken hebben met de gemeente. Te denken valt aan zorginstellingen, hulpdiensten of huisartsenposten.

Behalve het onbewust niet-gebruik dat voortkomt uit het feit dat men de regelingen niet kent, is er ook een andere vorm van onbewust niet-gebruik: men kent de regelingen wel, maar weet niet dat men ervoor in aanmerking kan komen. Per onderzochte regeling is de vraag gesteld: "denkt u dat u recht heeft op (*regeling*)?". Opvallend was dat mensen die gezien het (zelf opgegeven) inkomen wel recht zouden hebben op de regeling, aangaven dat zij dachten, of zelfs wisten, dat hun inkomen of vermogen te hoog zou zijn. Op basis van vermogen (dit is niet uitgevraagd), zou dit waar kunnen zijn. Bij de Regeling Eropuit! voor volwassenen en de collectieve zorgverzekering gold dit voor ongeveer een op de vijf respondenten.

Het is daarom aan te bevelen dat de gemeente in haar voorlichtingsbeleid expliciet aandacht besteedt aan de inkomensgrenzen die op de regelingen van toepassing zijn.

Bewust niet-gebruik

Er zijn huishoudens met een beperkt inkomen die denken recht te hebben op een bepaalde inkomensondersteuning, maar die dit toch niet aanvragen. Bij de Regeling Eropuit! voor volwassenen gaat het om 12 procent van de rechthebbenden. Bij de collectieve zorgverzekering is het percentage 18 procent. Hier gaat het om *bewust niet-gebruik*.

Voor het bewuste niet-gebruik is een aantal oorzaken aan te wijzen. Een eerste oorzaak is dat het te moeilijk is om aan te vragen. Bijna een derde van de respondenten heeft dit antwoord gegeven als het gaat om de Regeling Eropuit! voor volwassenen. Bij de collectieve zorgverzekering was dit 10 procent.

Een andere oorzaak is dat men het teveel werk vindt om aan te vragen (13 procent bij Eropuit! voor volwassenen en 5 procent bij de collectieve zorgverzekering).

Bij de collectieve zorgverzekering was de belangrijkste reden om niet aan te vragen dat men graag de eigen zorgverzekering wil uitkiezen.

Wat de oorzaak ook is, het vergemakkelijken van de aanvraag, het waar mogelijk automatisch toekennen van bepaalde inkomensondersteuning en het verlagen van drempels voor de aanvraag kan bewust niet-gebruik verminderen. Een proefberekening of stroomschema zou hierbij kunnen helpen. Een voorbeeld is het programma Berekenuwrecht.nl, waarmee per huishouden het recht op (gemeentelijke) regelingen in beeld kan worden gebracht.

Vindbaarheid

Positief is dat de website van de gemeente/ de IASZ gezien wordt als de belangrijkste plek waar men naar toe zou gaan om informatie te zoeken.

Op de vraag hoe men op de hoogte gehouden wil worden over inkomensondersteuning, kiezen de meeste respondenten voor een schriftelijke nieuwsbrief of een persoonlijke e-mail. Daarbij wordt de schriftelijke nieuwsbrief significant vaker genoemd door respondenten met een beperkt inkomen.

Ouderen kiezen minder vaak voor digitale kanalen zoals een e-mail of de website van IASZ. De gemeenten zouden hier rekening mee kunnen houden.

Ook uit de antwoorden op de vraag "heeft u ideeën om mensen met een laag inkomen beter te bereiken", blijkt dat een persoonlijke benadering als zeer effectief wordt gezien. Dat kan via huisbezoeken, telefonisch of per post. Een algemene folder of flyer (huis-aan-huis dan wel specifiek geadresseerd aan de doelgroep) wordt ook vaak genoemd.

Bijlage 1 | Vragenlijst

Vraag 1. Met wie woont u in een huis?

Kruis het vakje aan dat voor u van toepassing is.

- Ik woon alleen
- Ik woon alleen met mijn kind(eren) jonger dan 18 jaar
- Ik woon samen/ik ben getrouwd *zonder* thuiswonende kinderen jonger dan 18 jaar
- Ik woon samen/ik ben getrouwd *met* thuiswonende kinderen jonger dan 18 jaar
- Anders, namelijk:

Vraag 2. Hoeveel mensen uit uw gezin hebben de pensioengerechtigde leeftijd?

Vraag 3. Wat is uw postcode?

U hoeft alleen de eerste vier cijfers in te vullen.

Vraag 4. Waaruit bestaat het inkomen van u en uw eventuele gezinsleden?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Loon voor werk
- AOW, Pensioen of VUT-uitkering
- (Bijstands)uitkering van de gemeente
- WW-uitkering
- Een arbeidsongeschiktheidsuitkering (Wajong, WIA, WAO, WAZ)
- ANW-uitkering
- Winst uit een bedrijf, freelance inkomsten of een bijbaan
- Alimentatie
- Inkomsten uit vermogen
- Studiefinanciering
- Overig

Vraag 5. Hoe hoog is per maand het netto inkomen van alle mensen uit uw gezin samen? Dit is het bedrag dat u elke maand op uw bankrekening krijgt. Tel hierbij niet de toeslagen van de Belastingdienst.

Als u alleen woont of eenoudergezin bent vul deze in:

- € 1.000 of minder
- Meer dan € 1.000 en minder dan € 1.150
- Meer dan € 1.150 en minder dan € 1.250
- Meer dan € 1.250 en minder dan € 1.300
- Meer dan € 1.300 en minder dan € 1.400
- Meer dan € 1.400

Als u samenwoont of getrouwd bent vul deze in:

- 1.400 of minder
- Meer dan € 1.400 en minder dan € 1.650
- Meer dan € 1.650 en minder dan € 1.800
- Meer dan € 1.800 en minder dan € 1.900
- Meer dan € 1.900

Uw gemeente kent diverse regelingen voor inwoners met een laag inkomen. Voor volwassenen maar vooral ook voor kinderen. Niet iedereen die recht heeft op deze vergoedingen, maakt hier ook gebruik van.

De volgende vragen gaan over het gebruik en de bekendheid van regelingen van de gemeente voor inwoners met een laag inkomen.

Vraag 6. Zijn er activiteiten waaraan u of iemand anders uit uw gezin niet kan meedoen omdat er geen geld voor is?

- Nee, wat we willen doen kunnen we betalen
- Ja, namelijk:

Vraag 7. Welke regelingen voor mensen met een laag inkomen kent u van uw gemeente?

	Ja	Nee
• Regeling Eropuit! voor kinderen jonger dan 18 jaar (€ 475 per kind per jaar, bedoeld voor bijvoorbeeld sport, muziekles of een dagje uit)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Schoolkostenregeling (€ 150 of € 300 per jaar), voor schoolgaande kinderen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Computerregeling (€ 400), voor kinderen tussen de 8 en 18 jaar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Fietsregeling (€ 225), voor kinderen tussen de 8 en 18 jaar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Regeling Huiswerkbegeleiding, bijles of examentraining (maximaal € 1.200)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Regeling Eropuit! voor volwassenen (€ 175 per jaar, bedoeld voor bijvoorbeeld sport, muziekles of een dagje uit)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Collectieve zorgverzekering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• Kwijtschelding gemeentelijke belastingen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vraag 8. Als u één of meer regelingen bij vraag 7 kent, hoe bent u hier dan achter gekomen?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Via de website van de gemeente
- Via social media
- Via de folder/flyer
- Via de lokale krant
- Via bekenden
- Anders, namelijk:

Vraag 9. Inwoners van uw gemeente met een laag inkomen kunnen jaarlijks een bijdrage krijgen van maximaal € 175 per persoon per jaar voor bijvoorbeeld een sportclub, muziekles of een dagje uit. Dit is de Regeling Eropuit! voor volwassenen.

Denkt u dat u recht heeft op deze bijdrage van de Regeling Eropuit?

- Ja, ik heb het al een keer aangevraagd en ook gekregen
- Ja, ik denk het wel. Ik heb het nog niet eerder aangevraagd maar ga dat in de toekomst wel doen
- Ja, ik denk wel dat ik hier recht op heb, maar ik vraag het niet aan (ga verder met vraag 11, sla vraag 10 over)
- Nee, want ik denk dat mijn inkomen en/ of vermogen te hoog is (ga verder met vraag 12, sla vraag 10 en 11 over)
- Nee, want ik weet dat mijn inkomen en/of vermogen te hoog is (ga verder met vraag 12, sla vraag 10 en 11 over)
- Anders, namelijk: (ga verder met vraag 12, sla vraag 10 en 11 over)

Vraag 10. Voor wat voor soort activiteiten gebruikt u de regeling/ zou u de regeling willen gaan gebruiken?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Lidmaatschap van een sportvereniging
- Kunstbeoefening, zoals toneel, muziek, schilderen
- Bezoeken van bijvoorbeeld bioscoop, theater, toneelvoorstelling
- Anders, namelijk:

(ga verder met vraag 12, sla vraag 11 over)

Vraag 11. Waarom maakt u geen gebruik van de regeling als u denkt er recht op te hebben?

- Ik vind het teveel werk om aan te vragen
- Ik vind het te moeilijk om aan te vragen
- Ik ben bang dat ik het later moet terugbetalen
- Ik wil geen geld van de gemeente
- Anders, namelijk:

Vraag 12. Inwoners van uw gemeente kunnen in aanmerking komen voor een collectieve zorgverzekering, bij zorgverzekeraar Univé of Zilveren Kruis. Het gaat om een basisverzekering en een aanvullende verzekering. De gemeente betaalt een bijdrage in de premie. Denkt u dat u recht heeft op deze collectieve verzekering?

- Ja, ik heb het al een keer aangevraagd en ook gekregen *(ga verder met vraag 14, sla vraag 13 over)*
- Ja, ik denk het wel. Ik heb het nog niet eerder aangevraagd maar ga dat in de toekomst wel doen *(ga verder met vraag 14, sla vraag 13 over)*
- Ik denk wel dat ik hier recht op heb, maar ik vraag het niet aan
- Nee, want ik denk dat mijn inkomen en/ of vermogen te hoog is *(ga verder met vraag 14, sla vraag 13 over)*
- Nee, want ik weet dat mijn inkomen en/ of vermogen te hoog is *(ga verder met vraag 14, sla vraag 13 over)*
- Anders, namelijk: *(ga verder met vraag 14, sla vraag 13 over)*

Vraag 13. Waarom maakt u geen gebruik van de collectieve verzekering als u denkt er recht op te hebben?

- Ik vind het teveel werk om het aan te vragen
- Ik vind het te moeilijk om het aan te vragen
- Ik wil mijn eigen zorgverzekering kiezen
- Ik wil geen geld van de gemeente
- Anders, namelijk:

Als u kinderen heeft , ga verder met vraag 14, sla anders vraag 14 tot en met 18 over en ga door met vraag 19.

Vraag 14. Uw gemeente kent diverse regelingen voor kinderen, zoals de Regeling Eropuit!, bedoeld voor bijvoorbeeld sport, muzikles of een dagje uit. De maximale bijdrage is € 475 per kind, per kalenderjaar.

Denkt u dat u recht heeft op de Regeling Eropuit! voor kinderen?

- Ja, ik heb het al een keer aangevraagd en ook gekregen
- Ja, ik denk het wel. Ik heb het nog niet eerder aangevraagd maar wil dat in de toekomst wel doen
- Ja, ik denk wel dat ik hier recht op heb, maar ik vraag het niet aan *(ga verder met vraag 16, sla vraag 15 over)*
- Nee, want ik denk dat mijn inkomen en/of vermogen te hoog is *(ga verder met vraag 19, sla vragen 15 tot en met 18 over)*
- Nee, want ik weet dat mijn inkomen en/of vermogen te hoog is *(ga verder met vraag 19, sla vragen 15 tot en met 18 over)*
- Anders, namelijk *(ga verder met vraag 19, sla vragen 15 tot en met 18 over)*

Vraag 15. Voor wat voor soort activiteiten gebruikt u de regeling/ zou u de regeling willen gaan gebruiken? *(Meerdere antwoorden mogelijk)*

- Lidmaatschap van een sportvereniging
- Lidmaatschap van een culturele vereniging, zoals toneel, muziek, schilderen
- Een dagje uit: bezoeken van pretpark, dierentuin,
- Anders, namelijk:

(ga verder met vraag 17)

Vraag 16. Waarom maakt u geen gebruik van de Regeling Eropuit! als u denkt er recht op te hebben?

- Ik vind het teveel werk om ze aan te vragen
- Ik vind het te moeilijk om ze aan te vragen
- Ik ben bang dat ik het later moet terugbetalen
- Ik wil geen geld van de gemeente
- Anders, namelijk:

Vraag 17. Heeft u andere regelingen voor kinderen aangevraagd?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Ja, de schoolkostenregeling (€ 150 of € 300 per jaar)
- Ja, de computerregeling (€ 400)
- Ja, de fietsregeling (€ 225)
- Ja, de regeling Huiswerkbegeleiding, bijles of examentraining (maximaal € 1.200)
- Nee, geen van bovenstaande regelingen

Vraag 18. Welke regelingen, die u niet eerder heeft aangevraagd, zou u (in de toekomst) nog willen aanvragen?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Schoolkostenregeling (€ 150 of € 300 per jaar)
- Computerregeling (€ 400)
- Fietsregeling (€ 225)
- Regeling Huiswerkbegeleiding, bijles of examentraining (maximaal € 1.200)
- Geen van bovenstaande regelingen

Vraag 19. Hoe zouden de regelingen voor u (nog) aantrekkelijker worden?

- De regelingen zijn goed zo
- Als de vergoedingen de kosten van de activiteiten beter zouden dekken
- Als ik/wij hier andere activiteiten mee kunnen doen, zoals

- Anders, namelijk:

Vraag 20. Als u meer informatie zou willen over de regelingen, waar zou u dan zoeken?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Internet
- Social Media
- De website van de gemeente/de IASZ
- Ik ga naar het inloopsprekuur van de IASZ
- Ik bel naar het gemeentehuis/de IASZ
- Ik vraag het aan bekenden
- Niet van toepassing
- Anders, namelijk:

Vraag 21. Heeft u ideeën om mensen met een laag inkomen beter te bereiken?

- Ja, namelijk:

- Nee, daar heb ik geen ideeën over

Vraag 22. Hoe wilt u op de hoogte gehouden worden over inkomensondersteuning door de gemeente?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Website van de IASZ
- Social Media
- Digitale nieuwsbrief
- Schriftelijke nieuwsbrief
- Lokale krant
- Persoonlijk, bijvoorbeeld via email
- Ik wil niet op de hoogte gehouden worden
- Anders, namelijk:

Vraag 23. Mogen wij uw contactgegevens doorgeven aan de gemeente?

De gemeente wil inwoners die mogelijk recht hebben op inkomensondersteunende regelingen graag verder helpen. Er wordt geen koppeling gelegd met de antwoorden die u in deze vragenlijst heeft gegeven.

- Ja, de gemeente mag contact met mij opnemen
- Ja, maar alleen om kans te maken op de Kleding-cadeaukaart ter waarde van € 100
- Nee

Als wij uw gegevens mogen doorgeven, vul ze dan hier in:

Naam:

Adres:

Eventueel telefoonnummer:

Eventueel e-mailadres:

BEDANKT VOOR UW HULP!

Deze vragenlijst kunt u in bijgevoegde antwoordenvelop gratis sturen naar het Nibud. Een postzegel is niet nodig.

Informatie over de inkomensgrenzen voor de regelingen in deze vragenlijst vindt u op het bijgevoegde informatieblad.

Bijlage 2 | Inkomensgrenzen minimaregelingen

Voor de **Regeling Eropuit! voor volwassenen** (bijdrage voor bijvoorbeeld een sportclub, muziekles of een dagje uit) mag het netto inkomen niet hoger zijn dan 120% van de bijstandsnorm. Hoe hoog dit is hangt af van de huishoudsamenstelling:

- alleenstaand: € 1.169
- alleenstaande ouder: € 1.169
- getrouwd of samenwonend: € 1.670
- alleenstaand AOW-leeftijd: € 1.308
- getrouwd of samenwonend AOW-leeftijd: € 1.782

Om gebruik te kunnen maken van de **collectieve zorgverzekering** gelden dezelfde inkomensgrenzen als hierboven. Echter voor **chronische zieken en ouderen** (AOW-gerechtigd) geldt een hogere inkomensgrens, namelijk:

- alleenstaand: € 1.267
- alleenstaande ouder: € 1.267
- getrouwd of samenwonend: € 1.809
- alleenstaand AOW-leeftijd: € 1.418
- getrouwd of samenwonend AOW-leeftijd: € 1.931

Voor **regelingen voor kinderen** gelden de volgende normen:

- alleenstaande ouder: € 1.267
- getrouwd of samenwonend: € 1.809

Voor **alle regelingen** geldt dat het vermogen niet hoger is dan:

- alleenstaand: € 6.120
- alleenstaande ouder: € 12.240
- getrouwd of samenwonend: € 12.240

- Het vermogen van kinderen onder de 18 jaar en een mogelijke partner telt ook mee.



Bijlage 3 | Suggesties van respondenten om mensen met een laag inkomen beter te bereiken

- Aanvraagformulier toesturen naar mijn adres
- Actief benaderen bijvoorbeeld via de scholen
- Als ik dit weet zal ik mensen adviseren om contact te nemen met de gemeenten
- Bel ze eens op en vraag naar hoe het met ze gaat en wat je voor ze kunt doen. Het zal je verbazen hoe veel mensen in gesprek willen gaan en dan kan je daarna je mediastrategie opstellen in plaats van het NIBUD inhuren voor een duur onderzoek. Succes.
- Berichtgeving aan mij
- Bestaan regelingen permanent vermelden met telefoonnummer en zo mogelijk naam contactpersoon in publicaties gemeente, waaronder weekblad
- Beter openbaar vervoer zoals bus
- Bewoners aan te schrijven waarvan men denkt dat ze in aanmerking komen voor zo'n regeling. Nodig die personen uit voor een persoonlijk gesprek waar mogelijk is. Maak het laagdrempelig en simpel voor bewoners om deze regelingen aan te kunnen vragen
- Bezoek aan huis van de gemeente. Ze komen van de WOZ, hadden ze dit ook wel kunnen vertellen!
- Bijvoorbeeld een brief sturen naar diegene met laag inkomen wat kunnen ze nog aanvragen met een folder
- Campagne voeren waar alles wordt verteld en uitgelegd.
- Dat de gemeente de inwoners een brief stuurt
- Dit formulier lijkt me een prima initiatief
- Door kleine spaartegoeden niet mee te tellen bij het inkomen
- Door naar ze toe te gaan en een handreiking doen. Persoonlijke gesprekken zijn belangrijk. De mensen die geen gebruik maken van de regelingen zijn onzichtbaar.
- Duidelijkere informatie digitaal een invultool waarop je zaken zoals inkomen invult en waaruit gelijk dan blijkt voor welke vergoedingen je in aanmerking komt
- Een duidelijke website waar informatie te vinden is
- Een folder in de bus doen met informatie over de regelingen
- Eten in de Vogelzang, je er bent onder de mensen hier zijn de kosten laag
- Flyers, folders informatiekraampjes krantenberichten social media
- Flyers/ brieven sturen naar de (vermoedelijke) doelgroep
- Goede vraag. Ik denk zelf via de gebruikelijke kanalen als internet. En mogelijk via scholen, buurtcentra, huisartspraktijken etc.
- Haal het stigma weg
- Huis aan huis folders
- Huis aan huis informatie. Folders op plaatsen waar deze makkelijk toegankelijk zijn zoals huisarts, apotheek, buurthuis, supermarkt, scholen etc.
- Huis-aan-huis bezoeken, basisscholen en middelbare scholen (schaamte moet overwonnen worden, integratie bevorderen, Nederlandse taal etc etc.
- Huis-aan-huis een folder met taal voor leken. Kijk ook eens naar inkomsten en uitgaven. Want het kan zoveel beter!
- Huisbezoek van een deskundig ambtenaar die dan tevens kan beoordelen of de aanvraag juist is.

- Ik denk dat je standaard de mensen die een uitkering ontvangen kan informeren. Welke uitkering het dan ook is. Als er goed bijstaat wat de inkomensgrens is, dan weten mensen hoe ze moeten handelen. Ook ik heb een ww-uitkering. Ik hoop tijdelijk. Maar ik wist van alle informatie in deze enquête niets af.
- Ik denk inderdaad deze formulieren in te vullen en in gesprek te kunnen gaan
- Info folder in elke brievenbus doen
- Informatie tonen op Haarlem 105 TV, daar is ook nieuws te lezen uit omliggende gemeenten (tekst tv)
- Informatiedag
- Inkomen en bestedingsbudget ligt soms ver uit elkaar en niet altijd door eigen toedoen , de regelingen komen nu vaak alleen de mensen toe die echt weinig verdienen, terwijl ik heel hard werk en amper hoofd boven water houd helemaal geen ondersteuning krijg van de gemeente . Er zijn mensen met een laag inkomen die bewust daar voor kiezen omdat ze meer betalen als ze werken (komen ze niet meer in aanmerking voor regelingen) dit is frustrerend en ontoelaatbaar.
- Internet
- Ja, huisbezoek gewenst
- Kijk naar de voortuin, ga op huisbezoek
- Laagdrempelige bijeenkomst of consult
- Laatste vraag in aangiftebiljet: `Is uw inkomen lager dan... ga dan naar website.../ gemeente o.i.d.
- lokale krantbuurtblad
- Loket in dorpshuis Vogelenzang, Bloemendaals Nieuwsblad
- Mail
- Meer in het weekblad van Bloemendaal bekend maken en dat elke week herhalen
- Meer info hierover sturen!
- Meer samenwerking met bijvoorbeeld WMO en andere gemeentediensten
- Mensen met een laag inkomen vragen niet snel om hulp! misschien nog duidelijker communiceren
- Nog gericht de doelgroep benaderen
- Onderzoek via scholen naar kinderen met beperkte middelen.
- Op deze manier, heel goed!
- Op school via de ouderraad, de vrijwillige bijdrage wordt vaak niet betaald. Er speelt wel iets met AVG
- OV-vergoeding
- Persoonlijk aanschrijven
- Persoonlijk benaderen
- Persoonlijk bezoeken
- Persoonlijk contact opnemen
- Persoonlijk gerichte brief schrijven
- Post
- Proberen schaamtegevoel weg te halen.
- Publiceren in het weekblad via zorgbalans die bij de mensen komt
- Stuur ze gericht informatie toe
- Tijd op tv
- Uitnodigen voor gesprek
- Via brief
- Via de lokale krantjes
- Via de post/email over hun belastingaangifte
- Via de woningbouwvereniging, voorlichting bij bibliotheek, huisartsenpraktijk
- Via een brief

- Via folder/ flyer in woningen. Sociale woningbouw Affiche bij kerken, st. Welzijn, AH
- Via maatschappelijk werk, de kerk. Sommige kerken hebben een eigen fonds voor "armlastigen". U zou hen kunnen wijzen op deze regelingen en eventueel een paar formulieren geven om uit te delen.
- Via scholen
- Via scholen, bieb, sportvereniging, buurtcentrum, lokale supermarkt (prikbord)
- Via scholen, wellicht dat directeuren of intern begeleiders tussenpersonen kunnen zijn. Via huisartsen?
- Via scholen/nieuwsbrieven/ flyers bij 1e schooldag van basisschool kinderen
- Via school of hulpverleners (ik kom zelf als psychotherapeut mensen tegen met fin problemen. Tis niet mijn taak maar op weg helpen is altijd nuttig) en UWV
- Via school, CJG of Belastingen
- Via sociale dienst of UWV
- Via uitkeringsinstantie
- Zoals deze brief per post