



Universiteit  
Leiden  
The Netherlands

## **Grotere armoede door digitale uitsluiting? De relatie tussen de digitale vaardigheden van ouderen en de non-take-up van toeslagen**

Velde, Max ten

### **Citation**

Velde, M. ten. (2023). *Grotere armoede door digitale uitsluiting?: De relatie tussen de digitale vaardigheden van ouderen en de non-take-up van toeslagen.*

Version: Not Applicable (or Unknown)

License: [License to inclusion and publication of a Bachelor or Master Thesis, 2023](#)

Downloaded from: <https://hdl.handle.net/1887/3656263>

**Note:** To cite this publication please use the final published version (if applicable).

# **Grotere armoede door digitale uitsluiting?**

De relatie tussen de digitale vaardigheden van ouderen en de non-take-up van toeslagen

Universiteit Leiden – Faculteit Governance & Global Affairs

Naam: Max ten Velde

Opleiding: Master Management van de Publieke sector

Begeleider: Dr. J. Been

Woordenaantal: 9.981

Datum: 31-05-2023

## **Voorwoord**

Voor u ligt mijn masterscriptie: ‘Grotere armoede door digitale uitsluiting?’. Het schrijven van deze scriptie de afgelopen twee maanden was voor mij erg uitdagend, maar ook erg leerzaam. Ik heb gedurende het onderzoek veel ondersteuning mogen ontvangen vanuit verschillende partijen, waarvoor ik erg dankbaar ben. De Scriptiewerkplaats Den Haag Zuidwest heeft hierbij een belangrijke rol gespeeld. Het leren kennen van Den Haag Zuidwest was voor mij een erg leuke ervaring waarvan ik veel heb opgestoken. Daarnaast wil ik ook mijn begeleider vanuit de universiteit, Jim Been, graag bedanken voor zijn begeleiding en feedback. Ook mijn tweede lezer wil ik alvast bedanken voor het lezen van mijn onderzoek.

Ten slotte wil ik ook de vele ouderen bedanken voor de medewerking aan mijn onderzoek. Ik heb veel leuke en leerzame gesprekken mogen voeren die mij enorm geholpen hebben met de vormgeving van dit onderzoek. Ook de verschillende maatschappelijke organisaties binnen Den Haag Zuidwest waar ik op bezoek mocht komen wil ik graag bedanken. Deze organisaties spelen een cruciale rol in de sociale cohesie van de wijk, waarvoor ik veel respect heb gekregen. Vaak drukke vrijwilligers en medewerkers hebben toch tijd gemaakt om met mij te spreken, waar ik erg dankbaar voor ben. Zonder hun tijd en steun had ik het onderzoek nooit kunnen voltooien.

Ik wens u veel plezier met het lezen van mijn scriptie.

Max ten Velde

Den Helder, 1 juni 2023

## Samenvatting

Non-take-up van toeslagen is een substantieel maatschappelijk probleem in Nederland. Het niet gebruiken van toeslagen maakt beleidsvoering vanuit de overheid minder effectief. Dit vergroot sociaal-economische problematiek voor kwetsbare groepen. De oorzaken van non-take-up van toeslagen in de context van de aanvrager kunnen onderverdeeld worden in vier categorieën: financiële determinanten, informatiekosten, administratieve kosten en sociale kosten. Binnen de categorie informatiekosten is er recentelijk maatschappelijke en academische aandacht gekomen voor een nieuwe factor die voor bepaalde groepen non-take-up van toeslagen kan vergroten: relatieve digitale complexiteit. Voor bepaalde groepen in de Nederlandse samenleving met beperkte digitale vaardigheden, zoals ouderen, zou digitale complexiteit kunnen resulteren in grotere non-take-up van toeslagen. Dit effect wordt versterkt doordat er een trend is van digitalisering binnen de overheid: steeds meer traditioneel fysieke overheidsdiensten worden gedigitaliseerd.

Dit onderzoek heeft door middel van een mixed-methods methodiek deze relatie onderzocht. Hierbij is de volgende onderzoeksvraag geformuleerd: *“Welke relatie hebben de digitale vaardigheden van ouderen met de non-take-up van toeslagen?”*.

Om dit te onderzoeken is specifiek gekeken naar de casus van ouderen in Den Haag Zuidwest. Den Haag Zuidwest is een gebied dat kampt met relatief veel sociaal-economische multiproblematiek. Doordat non-take-up relatief hoog is onder de armste groepen is de verwachting dat dit gebied ook relatief veel non-take-up kent. Ouderen zijn hierbij gekozen omdat zij gemiddeld gezien slechte digitale vaardigheden hebben. De verwachting is daarom ook dat de relatie binnen dit gebied en deze doelgroep relatief sterk is, waardoor deze studie mogelijk als upper-bound kan dienen voor vervolgonderzoek.

Het kwantitatieve onderdeel van de studie bestond uit een face-to-face survey afgenomen onder 30 ouderen in Den Haag Zuidwest. Het kwalitatieve gedeelte bestond uit semigestructureerde interviews afgenomen met vijf verschillende experts op dit gebied, waaronder twee medewerkers werkzaam in een buurthuis in Den Haag Zuidwest, een relatiemanager financiële hulpverlening van de gemeente Den Haag en twee non-take-up onderzoekers werkzaam bij de Nationale Ombudsman. Het kwalitatieve onderdeel van de studie had als doel om de resultaten uit het kwantitatieve onderdeel te ondersteunen.

Uit de kwantitatieve analyse blijkt dat betere digitale vaardigheden resulteren in een lagere kans op non-take-up. Bij verschillende controlevariabelen, zoals leeftijd en geslacht, bleek er geen significante relatie te zijn met non-take-up. Uit de robuustheidsanalyse blijkt dat ook kennis over toeslagen een significante relatie heeft met het voorkomen van non-take-up. Deze relaties worden ondersteund door de conclusies verkregen uit het kwalitatieve onderzoek. Experts noemen, naast achterliggende factoren zoals taalvaardigheid, relatieve digitale complexiteit en kennis over toeslagen als belangrijke factoren binnen de non-take-up van toeslagen.

# Inhoudsopgave

Voorwoord .....	2
Samenvatting .....	3
Inhoudsopgave .....	4
1. Inleiding .....	6
1.1 Aanleiding en onderzoeksvraag .....	6
1.2 Maatschappelijke relevantie .....	7
1.3 Academische relevantie .....	8
2. Institutionele setting .....	9
3. Theoretisch kader .....	10
3.1 De rol van financiële kennis in welvaart .....	10
3.2 Non-take-up van toeslagen .....	11
3.3 Digitale vaardigheden van ouderen .....	13
3.4 Hypothese .....	14
4. Onderzoeksmethoden .....	15
4.1 Onderzoeksdesign .....	15
4.2 Kwantitatieve onderzoeksmethode .....	16
4.2.1 Survey en samplingmethode .....	16
4.2.2 Survey ontwerp .....	17
4.2.3 Empirische methode .....	17
4.3 Kwalitatieve onderzoeksmethode .....	19
4.3.1 Interviews en casuselectie .....	19
4.3.2 Data-analyse .....	20
5. Resultaten .....	21
5.1 Kwantitatieve resultaten .....	21
5.1.1 Beschrijvende statistiek .....	21
5.1.2 Correlatieanalyse .....	25
5.1.3 Regressieanalyse .....	26
5.1.4 Robuustheid .....	27
5.2 Kwalitatieve resultaten .....	28

5.2.1	Persoonskenmerken .....	28
5.2.2	Visie op toelagen .....	28
5.2.3	Relatie tussen digitale vaardigheden en non-take-up.....	29
5.2.4	Koppeling kwalitatieve en kwantitatieve resultaten .....	29
6.	Conclusie .....	31
7.	Discussie .....	32
8.	Beleidsaanbevelingen .....	34
	Bibliografie .....	35
	Bijlagen.....	40
	Bijlage 1: Survey .....	40
	Bijlage 2: Basisvragenlijst interviews.....	47

# 1. Inleiding

In de inleiding zal ten eerste de aanleiding van het onderzoek besproken worden, waarbij ook de onderzoeksvraag geformuleerd wordt. Vervolgens zal de maatschappelijke en academische relevantie van het onderzoek uiteengezet worden.

## 1.1 Aanleiding en onderzoeksvraag

De Rijksoverheid besloot gedurende 2022-2023 om huishoudens op verschillende manieren te ondersteunen vanwege de stijgende energiekosten. Een van deze maatregelen was het Noodfonds Energie, waarbij kwetsbare huishoudens steun konden aanvragen voor het betalen van de energierekening. Deze maatregel was een initiatief van de Rijksoverheid en verschillende energiebedrijven, met een gezamenlijke toezegging van 100 miljoen euro. De verwachting was dat hierbij voor een grote groep kwetsbare huishoudens problematische schuldenopbouw voorkomen kon worden (Schouten C. , 2023). In de realiteit bleek het aantal aanvragen lager dan verwacht, waardoor dit effect slechts beperkt bereikt is. Veel kwetsbare huishoudens zouden niet over het Noodfonds weten en voor andere groepen bleek de aanvraagprocedure te ingewikkeld (van der Wal et al., 2023). Ook bij de eerdere Energietoeslag bleek dit een probleem te zijn, waarbij een substantiële groep kwetsbare huishoudens in eerste instantie de toeslag niet aanvroeg (Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2022). Dit probleem roept voor beleidsmakers verschillende vragen op: Wat zorgt ervoor dat mensen toeslagen niet aanvragen? En waarom vragen juist de kwetsbare groepen die toeslagen het best kunnen gebruiken deze weinig aan?

De situatie waarbij iemand die recht heeft op een toeslag, maar deze niet ontvangt, kan gedefinieerd worden als non-take-up (Nelson & Nieuwenhuis, 2021, p. 357). In de Nederlandse context ligt de non-take-up van enkele veelgebruikte toeslagen, zoals de huurtoeslag en het kindgebondenbudget, tussen de 10% en 20% (E. Berkhout et al., 2019, p. 3). Non-take-up van toeslagen kan veroorzaakt worden door verschillende factoren, waaronder de hoogte van de toeslag en culturele opvattingen van potentiële aanvragers (Hernanz et al., 2004, pp. 18-19). Beleidsmatig gezien is non-take-up een belangrijk maatschappelijk probleem. Hoge non-take-up verstoort en vermindert het beoogde positieve welvaartseffect van toeslagen op sociaal-economisch kwetsbare groepen (Bargain et al., 2012, pp. 394-395). Ook vermindert non-take-up vanuit een administratief perspectief de beleidsmatige capaciteit om de sociale uitkomsten en financiële kosten van beleid te anticiperen, waardoor efficiënte en effectieve beleidsvoering complexer is (Fuchs et al., 2020, pp. 828-829).

Recentelijk is er aandacht gekomen voor een mogelijke nieuwe factor die zou zorgen voor hogere non-take-up: relatieve digitale complexiteit. Over het algemeen wordt geconcludeerd dat terwijl digitalisering van overheidsdiensten de non-take-up kan verlagen door vergrote toegankelijkheid, een omgekeerd effect zichtbaar is bij bepaalde kwetsbare groepen (Janssens & van Mechelen, 2022, p. 107). Voor groepen met beperkte digitale vaardigheden zou digitale complexiteit een significante barrière vormen voor het aanvragen van een toeslag, resulterende in hogere non-take-up binnen sociaal-economisch kwetsbare groepen (Revil & Warin, 2019, pp. 132-133). Door de toenemende mate van digitalisering binnen alle

overheidslagen kan dit maatschappelijk probleem in de toekomst groter worden. Overheden maken in toenemende mate gebruik van digitale technologie bij de uitvoering van beleid (Bakker et al., 2021, pp. 67-68). Voor bepaalde groepen gaat dit echter gepaard met grotere onzekerheid en slechtere toegankelijkheid van overheidsdiensten (Ministerie van Algemene Zaken & Mens Centraal, 2021, pp. 4-7). De huidige praktijk lijkt een mogelijke relatie tussen digitale complexiteit en non-take-up van toeslagen te ondersteunen. Doordat veel toeslagen, waaronder het Noodfonds Energie, enkel online aangevraagd kunnen worden, zouden personen met beperkte digitale vaardigheden buitengesloten worden (W. Berkhout, 2023). Daarbij stellen belangenorganisaties dat voor bepaalde groepen, zoals ouderen en laaggeletterden, de toenemende mate van digitalisering binnen overheidsdiensten resulteert in verminderde toegankelijkheid (KBO-PCOB, 2023). Empirisch gezien ontbreekt er echter nog aan wetenschappelijk onderzoek naar de precieze relatie tussen digitale vaardigheden en non-take-up.

Deze studie zal zich daarom focussen op het onderzoeken van de relatie tussen digitale vaardigheden en non-take-up. Deze studie is exploratief van aard. Vanwege het gebrek aan huidig empirisch onderzoek rondom dit onderwerp kan deze studie gebruikt worden als basis voor toekomstig onderzoek. De studie zal zich specifiek richten op ouderen (65 jaar en ouder). Aangezien ouderen een populatie zijn met relatief slechte digitale vaardigheden (CBS, 2022), is de verwachting dat deze barrière voor deze groep groter is dan voor populatiegroepen met betere digitale vaardigheden (Revil & Warin, 2019, pp. 132-133). Hierbij hoort de volgende onderzoeksvraag:

*Welke relatie hebben de digitale vaardigheden van ouderen met de non-take-up van toeslagen?*

Dit onderzoek richt zich specifiek op de casus van ouderen binnen het gebied Den Haag Zuidwest. Den Haag Zuidwest is een gebied binnen het stadsdeel Escamp van de gemeente Den Haag. Den Haag Zuidwest kampt met grote sociaal-economische multiproblematiek, gekenmerkt door relatief grote armoede, schulden en werkloosheid. Daarnaast kent het gebied, gekoppeld aan een grote populatie mensen met een migratieachtergrond, ook relatief hoge laaggeletterdheid en lage Nederlandse taalvaardigheid (Schouten et al., 2019, p. 2). Doordat non-take-up relatief hoog is onder de laagste inkomens (Tempelman & Houkes-Hommes, 2016, pp. 703-704) en mensen met slechtere taalvaardigheden (Dubois & Ludwinek, 2015, pp. 17-18), is de verwachting dat de non-take-up van toeslagen binnen dit gebied ook relatief hoog is. De studie kan daarom gebruikt worden om een mogelijke upper-bound te illustreren van de relatie tussen digitale vaardigheden en non-take-up. Daarnaast kan de studie gebruikt worden voor de vormgeving van toegankelijker en maatschappelijk breder gedragen beleid, resulterende in lagere non-take-up van toeslagen.

## **1.2 Maatschappelijke relevantie**

Zoals eerder genoemd resulteert een hoge non-take-up van toeslagen in substantiële negatieve effecten op sociaal-economisch kwetsbare groepen. Vanuit een rationele benadering is de verwachting dat de groepen die toeslagen het meest nodig hebben, deze het meest gebruiken. Echter kent de bevolkingsgroep met de laagste inkomens een relatief hoge non-take-up van toeslagen (Tempelman & Houkes-Hommes, 2016, pp.



703-704). Hoge non-take-up van toeslagen verstoort en vermindert daardoor het beoogde positieve welvaartseffect van toeslagen op kwetsbare groepen. Vanuit een administratief perspectief maakt non-take-up targeting, of doelgroepgerichte beleidsvoering, op sociaal-economisch kwetsbare groepen complexer en daardoor minder effectief (Fuchs et al., 2020, pp. 828-829). Dit verlaagt de potentie van overheden om effectief beleid uit te voeren rondom het bestrijden van maatschappelijke problemen. Non-take-up is daardoor een factor in vergrote maatschappelijke ongelijkheid met negatieve welvaartseffecten voor kwetsbare groepen als gevolg (Bargain et al., 2012, pp. 394-395). Deze negatieve welvaartseffecten kunnen op de lange termijn substantiële financiële en sociale consequenties hebben. Langdurige armoede kan resulteren in verschillende maatschappelijk onwenselijke uitkomsten, zoals chronische gezondheidsproblemen en grotere kansenongelijkheid. Eventuele financiële voordelen door hogere non-take-up op de korte termijn als gevolg van lagere publieke uitgaven aan toeslagen worden daardoor grotendeels tenietgedaan door hogere publieke uitgaven op de lange termijn als gevolg van deze maatschappelijke problemen (Dubois & Ludwinek, 2015, pp. 7-9).

### **1.3 Academische relevantie**

Academisch gezien ontbreekt er nog grotendeels aan empirisch onderzoek over de relatie van digitale vaardigheden met non-take-up. Er zijn verschillende academische studies geweest die een mogelijk versterkend effect van digitale complexiteit op non-take-up voor kwetsbare doelgroepen benoemen. Groepen met beperkte digitale vaardigheden zouden daarbij buitengesloten worden door toenemende digitalisering van overheidsdiensten. Dit effect wordt versterkt doordat digitalisering van overheidsdiensten vaak als vervanging van traditionele, vaak fysieke, overheidsdiensten wordt gezien door beleidsmakers (Revil & Warin, 2019, pp. 132-133). Voor de populatie als geheel wordt gesteld dat digitalisering van overheidsdiensten non-take-up kan verlagen door korte aanvraagprocedures en betere gebruiksvriendelijkheid, resulterende in over het algemeen grotere toegankelijkheid. Ook hier wordt echter benoemd dat een omgekeerd effect zichtbaar is voor bepaalde doelgroepen (Janssens & van Mechelen, 2022, p. 107). Het behouden van traditionele opties voor overheidsdiensten, zoals face-to-face aanvraagmogelijkheden, in combinatie met het verhogen van de 'digitale geletterdheid' onder bepaalde doelgroepen zou hierbij mogelijk de non-take-up als gevolg van digitale complexiteit verlagen (Dubois & Ludwinek, 2015, pp. 35-36). De precieze relatie tussen non-take-up en digitale vaardigheden is echter nog onbekend, waarbij het effect van dit soort maatregelen nog onduidelijk is.

## 2. Institutionele setting

Op nationaal niveau verstrekt de Rijksoverheid vier verschillende soorten toeslagen: de zorgtoeslag, huurtoeslag, kinderopvangtoeslag en het kindgebondenbudget. De verantwoordelijkheid voor deze toeslagen ligt bij verschillende ministeries, maar de uitvoering van het toekennen, uitbetalen en terugvorderen is opgedragen aan de Belastingdienst (Algemene Rekenkamer, 2020, p. 1). Naast deze nationale toeslagen is er een breed scala aan toeslagen en inkomensondersteunende regelingen vergeven door decentrale overheden, bijvoorbeeld de Energietoeslag. Binnen dit onderzoek zal de term toeslagen gebruikt worden als algemene aanduiding voor toeslagen en inkomensondersteunende regelingen. Deze keuze is gemaakt om de leesbaarheid en begrijpbaarheid van het onderzoek te vergroten voor een breder publiek.

Door de invoering van de Participatiewet hebben gemeenten een belangrijke rol gekregen in het bestrijden van armoede, waardoor veel toeslagen nu op gemeentelijk niveau vergeven worden. Zowel gemeenten als de Rijksoverheid kunnen daarbij beleid formuleren dat kan resulteren in toeslagen (van Gaalen, 2020, pp. 1-2). Toeslagen spelen een belangrijke rol in het ondersteunen van sociaal-economisch kwetsbare Nederlandse huishoudens. Huishoudens met de laagste inkomens ontvangen zo'n 13-20% van hun besteedbaar inkomen vanuit nationale toeslagen, waardoor voor veel kwetsbare huishoudens financiële problemen voorkomen kunnen worden (Ministerie van Financiën, 2019, pp. 18-19). In de context van non-take-up kunnen inkomensondersteunende maatregelen/toeslagen onderverdeeld worden in drie categorieën (Slagman et al., 2023, p. 16):

1. Regelingen met lage non-take-up (<15%). Dit zijn over het algemeen regelingen zonder een inkomensstoets.
2. Regelingen met 'matige' non-take-up (15-30%). Dit zijn over het algemeen regelingen waarbij de hoogte van de regeling afhankelijk is van inkomen.
3. Regelingen met relatief hoge non-take-up (>30%). Dit zijn over het algemeen regelingen die burgers met lage inkomens van aanvullende tegemoetkomingen voorzien.

Binnen het toekennen, uitbetalen en terugvorderen van toeslagen zal digitale dienstverlening een steeds belangrijke rol gaan spelen. Toeslagen kunnen aangevraagd worden via verschillende websites, waaronder die van de Belastingdienst of van lokale gemeenten. Bij het aanvragen van een toeslag is (meestal) een digitale identiteit (DigiD) nodig. Ter ondersteuning van dit proces zijn er hulpmiddelen beschikbaar zoals de Belastingtelefoon en toeslagenservicepunten (Ministerie van Financiën, 2019, pp. 29-30). Overheidsinstanties maken in toenemende mate gebruik van digitale technologie bij de uitvoering van beleid. Dit wordt gezien als een efficiëntere en effectievere manier van beleidsvoering (Bakker et al., 2021, pp. 67-68). Dit gaat vaak echter ook gepaard met een vermindering van traditionele, vaak fysieke, overheidsdiensten (Ministerie van Algemene Zaken & Mens Centraal, 2021, pp. 4-7).

### **3. Theoretisch kader**

In het theoretisch kader zal een literatuuroverzicht gegeven worden over de drie centrale thema's van dit onderzoek: de rol van financieel kennis in welvaart, non-take-up van toeslagen en de digitale vaardigheden van ouderen. Ten slotte zal op basis van deze inzichten één hypothese geformuleerd worden.

#### **3.1 De rol van financiële kennis in welvaart**

Financiële kennis heeft een belangrijk effect op de welvaart van personen. Het klassieke Levenscyclusmodel gaat uit dat huishoudens vermogen opbouwen wanneer zij een relatief hoog inkomen hebben om te kunnen gebruiken wanneer hun inkomen lager is, zoals bij een uiteindelijk pensioen. Een belangrijke aanname hierbij is dat het Levenscycluspad genormaliseerd is tussen verschillende inkomensgroepen, waarbij enkel de schaal verschillend is. In de realiteit zijn er echter substantiële verschillen te herkennen tussen verschillende inkomensniveaus, waarbij mensen met een hoger inkomen een groter gedeelte van hun inkomen sparen (Dyran et al., 2004, pp 435-437). Hiervoor zijn verschillende oorzaken gegeven. Een genoemde oorzaak is bijvoorbeeld de ontmoediging van sparen door ruimere sociale voorzieningen, wat relatief gezien belangrijker is voor lagere inkomens door een hoger vervangingsratio (Hubbard et al., 1995, pp. 392-394). Factoren zoals deze kunnen de grote heterogeniteit in vermogens echter niet geheel verklaren (Lusardi et al., 2017, pp. 437-439).

Een centrale factor in de verschillen in vermogensopbouw is financiële kennis. Er zijn significante verschillen in financiële kennis te herkennen, waarbij hoger opgeleide personen gemiddeld meer financiële kennis hebben dan lager opgeleide personen. Enkel opleidingsniveau is echter niet geschikt als meetinstrument voor financiële kennis. Zo zijn er verschillende systematische verschillen te herkennen in externe factoren zoals geslacht of migratieachtergrond (Lusardi & Mitchell, 2011, pp. 10-11). Financiële kennis neemt gedurende de levensloop gemiddeld toe. Voor bepaalde groepen ouderen is er echter een afname in financiële kennis waar te nemen, waarbij vooral de armste groep ouderen een verlies aan financiële kennis ervaart. De verschillen in financiële kennis nemen toe met leeftijd, waarbij het grootste verschil tussen opleidingsniveaus zichtbaar is rond de pensioneringsleeftijd (Lusardi & Mitchell, 2011, pp. 10-11; Lusardi et al., 2017, pp. 442).

Het verkrijgen van financiële kennis is kostbaar voor personen, wat gedeeltelijk verklaart waarom lage inkomens gemiddeld minder financiële kennis hebben. Voor personen die verwachten om een relatief groot gedeelte hun inkomen uit sociale voorzieningen te verkrijgen, zoals gepensioneerden, kan het daarom rationeel zijn om deze investering niet te maken. Dit resulteert mogelijk in gemiddeld lagere financiële kennis op latere leeftijd voor deze groep (Lusardi et al., 2017, pp. 472-473).

Beperkte financiële kennis speelt ook een rol in de non-take-up van toeslagen, als dit gepaard gaat met slechtere kennis over toeslagen. In verschillende studies wordt grotere algemene financiële kennis in verband gebracht met lagere informatiekosten rondom het begrijpen en gebruiken van complexe regelingen zoals pensioenregelingen (Corsini & Spataro, 2014, pp. 387-390). Gebrekkig inzicht in eigen financiën, gecombineerd met een gebrek aan kennis over toeslagen, kan de relatieve complexiteit van het aanvragen

van toeslagen verhogen. Dit resulteert in hogere informatiekosten, en daarmee hogere non-take-up van toeslagen (Slagman et al., 2023, p. 20; Tempelman & Houkes-Hommes, 2016, pp. 703-704). Paradoxaal gezien stellen verschillende studies dat financiële kennis afneemt door de aanwezigheid van grotere sociale voorzieningen, zoals een publiek pensioenstelsel (Lusardi et al., 2017, pp. 472-473). Deze afname in financiële kennis kan echter resulteren in hogere relatieve complexiteit, hogere informatiekosten en daarmee hogere non-take-up van deze zelfde sociale voorzieningen (Slagman et al., 2023, p. 20; Tempelman & Houkes-Hommes, 2016, pp. 703-704).

### **3.2 Non-take-up van toeslagen**

Non-take-up van een toeslag kan gedefinieerd worden als de situatie waarbij iemand die recht heeft op een toeslag, deze niet ontvangt (Nelson & Nieuwenhuis, 2021, p. 357). Binnen non-take-up kunnen verschillende dimensies geïdentificeerd worden, waarbij onderscheid gemaakt kan worden tussen de achterliggende redenen voor de non-take-up (van Oorschot, 1994, pp. 21-22). Bij primaire non-take-up vragen personen die in aanmerking komen voor een toeslag, deze (bewust of onbewust) niet aan. De non-take-up is hierbij het gevolg van een actief besluit om een toeslag niet aan te vragen of het resultaat van vooroordelen of gedragsmatige beperkingen die de persoon ervan weerhouden om de toeslag aan te vragen (Baicker et al., 2012, pp. 114-122). Bij secundaire non-take-up bestaat er een situatie waarbij iemand die in aanmerking komt voor een toeslag deze aanvraagt, maar niet ontvangt. Secundaire non-take-up kan hierbij resulteren door gedrag van de aanvrager of door gedrag van de toeslagverlener. De aanvrager van de toeslag kan fouten maken in zijn/haar aanvraag of kan de behandeling vanuit de toeslagverlener als denigrerend ervaren, resulterende in secundaire non-take-up. Ook de toeslagverlener kan fouten maken in de administratieve procedure waardoor een aanvraag onterecht afgewezen kan worden (van Oorschot, 1994, pp. 21-22). Bij tertiaire non-take-up komen kwetsbare personen, die de doelgroep zijn van het beleid, niet in aanmerking voor toeslagen doordat zij niet voldoen aan specifieke (administratieve) eisen. Bepaalde administratieve eisen kunnen het onmogelijk maken voor personen om een toeslag aan te vragen, terwijl zij wel de doelgroep van het beleid in kwestie zijn (van Mechelen & Janssens, 2017, pp. 4-5).

Daarnaast kan er onderscheid gemaakt worden tussen volledige en gedeeltelijke non-take-up. Hierbij wordt onderscheid gemaakt of een persoon die hier wel in aanmerking voor komt de toeslag in zijn geheel niet ontvangt of slechts een gedeelte van de toeslag ontvangt. Non-take-up kan daarbij permanent of tijdelijk zijn, afhankelijk van of de persoon die in aanmerking komt voor een toeslag deze ooit aanvraagt. Frictie non-take-up kan hierbij gezien worden als de tijd tussen het in aanmerking komen van een toeslag en het uiteindelijke aanvragen hiervan (van Oorschot, 1994, pp. 22-25).

Non-take-up kan veroorzaakt worden door de toeslagverlener, de aanvrager of het beleid in kwestie. De toeslagverlener kan op verschillende manieren de non-take-up beïnvloeden, zowel in het proces als bij de vormgeving van beleid. Samengevat kan de toeslagverlener op de volgende manieren non-take-up vergroten (van Oorschot, 1994, p. 55):

- Een manier van werken die als denigrerend wordt ervaren door aanvragers

- Het combineren van diensten met fraudecontrole
- Slechte communicatiekwaliteit door het onvoldoende informeren en adviseren van aanvragers
- Het gebruik van complexe aanvraagformulieren
- Slechte kwaliteit van besluitvorming, bijvoorbeeld door het nemen van beslissingen op basis van onvolledige informatie
- Kwalitatief slechte technische administratieve procedures
- Verkeerde interpretatie van beleidsregels door toeslagverleners

Ook het beleid zelf heeft invloed op non-take-up. Hierbij kan non-take-up zowel direct als indirect veroorzaakt worden, doordat beleid grotendeels de context en regels bepaald waarin zowel toeslagverleners als aanvragers kunnen handelen. Samengevat kan het beleid op de volgende manieren non-take-up vergroten (van Oorschot, 1994, p. 56):

- Het bevatten van een groot aantal regels en procedures
- Het bevatten van gecompliceerde regels
- Het bevatten van vage aanspraakcriteria
- Het bevatten van een inkomenstoets
- Als het als een aanvulling dient op andere bronnen van inkomen
- Als het gericht is op maatschappelijke groepen die ‘in een kwaad daglicht staan’
- Als het slechts een relatief klein bedrag bevat
- Als het initiatief tot het starten van het aanvraagproces geheel bij de aanvrager ligt
- Als het een dekking is voor verschillende soorten uitgaven
- Als het een incidentele dekking is met wisselende aansprakelijkheid

Op het niveau van aanvragers kunnen verschillende oorzaken van non-take-up geïdentificeerd worden. Deze categorieën overlappen soms met elkaar en met de bovengenoemde oorzaken, waardoor deze categorieën voornamelijk descriptief van aard zijn. De oorzaken van non-take-up kunnen onderverdeeld worden in vier categorieën: financiële determinanten, informatiekosten, administratieve kosten en sociale kosten (Hernanz et al., 2004, pp. 18-19).

Met financiële determinanten wordt geduid op de hoogte van de te ontvangen toeslagen en de daaraan gekoppelde verwachte duur van deze toeslagen (Hernanz et al., 2004, p. 18). De hoogte van een toeslag lijkt de belangrijkste factor te zijn in de hoogte van non-take-up, waarbij een hogere toeslag resulteert in lagere non-take-up (Baicker et al., 2012, pp. 108-109). Deze factor in non-take-up wordt voor een substantieel gedeelte bepaald door de relatieve waarde voor aanvragers in plaats van de absolute waarde, waarbij toeslagen met een lage relatieve waarde voor aanvragers resulteren in een hogere non-take-up (McCall, 1995, p. 197).

Met informatiekosten wordt gerefereerd aan de relatieve complexiteit van het aanvragen van een toeslag. De relatieve complexiteit van het aanvraagproces bepaalt direct en indirect hoeveel tijd een persoon voor

het aanvragen van een toeslag nodig heeft, wat een barrière vormt voor het aanvragen van een toeslag (Hernanz et al., 2004, pp. 18-19). Deze relatieve complexiteit wordt beïnvloed door verschillende factoren, waaronder taalvaardigheid, financiële kennis, eerdere ervaringen met toeslagen, fysieke of mentale barrières en kennis over de specifieke toeslag. Hogere informatiekosten zijn hierbij gerelateerd aan een hogere non-take-up (Tempelman & Houkes-Hommes, 2016, pp. 703-704).

Bij administratieve kosten wordt gerefereerd aan de kosten gerelateerd aan vertragingen in het administratieve proces en de onzekerheid over de uitkomst van de aanvraag (Hernanz et al., 2004, pp. 20-21). Er is vaak een substantiële vertraging tussen het punt wanneer iemand in aanmerking komt voor een toeslag en wanneer een persoon deze ook daadwerkelijk aanvraagt. Deze vertraging kan resulteren in hogere non-take-up, doordat een relatief korte verwachte tijdsduur van de te ontvangen toeslag een verhogend effect heeft op non-take-up (Dourgnon et al., 2022, pp. 44-45). Daarbij resulteert ook hogere onzekerheid voor de aanvrager over het ontvangen van de toeslag in hogere non-take-up (Janssens & van Mechelen, 2022, p. 106).

Ten slotte refereren sociale kosten naar culturele opvattingen en sociaal stigma rondom het ontvangen van toeslagen (Hernanz et al., 2004, p. 21). Culturele opvattingen kunnen invloed hebben op de sociale aanvaardbaarheid van het aanvragen en ontvangen van toeslagen. Hierbij kan de non-take-up onder kwetsbare groepen hoger zijn doordat zij het aanvragen en ontvangen van toeslagen als denigrerend ervaren. Een groter sociaal stigma rondom het aanvragen en ontvangen van toeslagen heeft hierbij een versterkend effect op non-take-up (Kurita et al., 2022, p. 337).

### **3.3 Digitale vaardigheden van ouderen**

Het ontbreken van digitale vaardigheden is voor veel Nederlandse ouderen in een financieel kwetsbare positie een oorzaak voor het niet gebruiken van inkomensvoorzieningen, toeslagen en inkomensondersteunende regelingen. Dit heeft verschillende redenen. Ten eerste is veel informatie over toeslagen enkel via het internet beschikbaar, waardoor vaak kennis ontbreekt onder ouderen die niet of weinig gebruik van het internet maken. Daarnaast is ook steeds meer dienstverlening van de overheid digitaal, waardoor veel ouderen problemen ervaren met het regelen van zaken op het internet. Dit kan verklaard worden door een gebrek aan digitale vaardigheden en het ontbreken van de juiste middelen, zoals een computer. Een gebrek aan externe hulp bij het (online) aanvragen van een toeslag, leeftijd (en daaraan gekoppeld fysieke beperkingen), ervaren complexiteit en beperkte taalvaardigheid lijken in de context van digitale vaardigheden belangrijke achterliggende redenen te zijn voor non-take-up van toeslagen onder ouderen (Hanse et al., 2022, pp. 15-19).

Een framework dat gebruikt kan worden om het gebruik van (nieuwe) technologieën of toepassingen te verklaren en te voorspellen is het Technology Acceptance Model (TAM) (Davis, 1986, pp. 24-26). Binnen dit model zouden twee variabelen met name een belangrijke rol spelen bij de beslissing van personen om een technologie wel of niet te gebruiken: waargenomen bruikbaarheid en waargenomen gebruiksgemak. Deze twee factoren zouden gemiddeld 75% van de variantie binnen het toekomstig gebruik van (nieuwe)

technologieën kunnen verklaren (Morris & Venkatesh, 2000, pp. 128-130). TAM, en specifiek waargenomen bruikbaarheid en waargenomen gebruiksgemak, is al vaker empirisch toegepast op de digitale vaardigheden van ouderen (Castilla et al., 2018, p. 25). Ook voor ouderen spelen deze twee factoren een centrale rol in het gebruik van nieuwe technologieën of toepassingen. Hierbij kunnen specifiek voor ouderen enkele onderliggende factoren geïdentificeerd worden die deze waargenomen bruikbaarheid en waargenomen gebruiksgemak bepalen, waaronder sociaal-economische factoren (waaronder geslacht & leeftijd), technofobie, zelfwerkzaamheid en eerdere digitale ervaring (Dogruel et al., 2015, pp. 1059-1060).

Technofobie kan gedefinieerd worden als een aversie of angst voor het gebruiken van (nieuwe) technologieën (Sinkovics et al., 2002, pp. 478-479). Binnen het concept technofobie kunnen verschillende dimensies geïdentificeerd worden, waaronder de angst voor het niet kunnen omgaan met technologie, een voorkeur voor persoonlijke interacties (mens-machine ambiguïteit) en de ervaren gemakkelijkerheid van het gebruiken van een dienst. Deze factoren spelen een rol in het uiteindelijk niet gebruiken van nieuwe technologieën (Sinkovics et al., 2002, pp. 489-490).

Zelfwerkzaamheid verwijst naar het individuele vertrouwen dat iemand heeft in het hebben van de vereiste vaardigheden om een bepaalde taak uit te voeren (LaRose & Eastin, 2004, p. 363). Hierbij is de verwachting dat een hogere zelfwerkzaamheid resulteert in hoger gebruik van (nieuwe) technologieën, aangezien mensen met een hogere zelfwerkzaamheid beter om kunnen gaan met onverwachte of nieuwe situaties (Dogruel et al., 2015, pp. 1054-1055).

Eerdere digitale ervaringen spelen een rol in de acceptatie van (nieuwe) technologieën. Eerdere ervaringen, met bijvoorbeeld het internet of het gebruik van een computer, lijken hierbij een positief verband te hebben met de acceptatie van nieuwe technologieën. Mensen met meer ervaring zouden behendiger zijn in het omgaan met nieuwe technologieën (Wagner et al., 2010, pp. 876-877).

### **3.4 Hypothese**

Op basis van het bovenstaande literatuuronderzoek en de exploratieve aard van het onderzoek kan één centrale hypothese geformuleerd worden:

***H1:*** *Er is een significante relatie tussen digitale vaardigheden van ouderen en non-take-up van toeslagen.*

Toegepast Nederlands onderzoek stelt dat het ontbreken van digitale vaardigheden voor veel ouderen in een financieel kwetsbare positie een oorzaak is voor het niet gebruiken van toeslagen (Hanse et al., 2022, pp. 16-17). Ook academisch onderzoek stelt dat voor groepen met beperkte digitale vaardigheden digitalisering kan resulteren in hogere non-take-up van toeslagen, vooral als dit als vervanging dient voor fysieke overheidsdiensten (Revil & Warin, 2019, pp. 132-133). Terwijl voor de gehele populatie wordt gesteld dat digitalisering van overheidsdiensten non-take-up kan verlagen, wordt hier echter ook benoemd dat een omgekeerd effect zichtbaar is voor bepaalde doelgroepen met beperkte digitale vaardigheden (Janssens & van Mechelen, 2022, p. 107).

## 4. Onderzoeksmethoden

In dit hoofdstuk worden de gehanteerde onderzoeksmethoden toegelicht. Ten eerste zal het onderzoeksdesign uiteengezet worden. Vervolgens wordt de kwantitatieve onderzoeksmethode besproken. Tot slot wordt ingegaan op de kwalitatieve onderzoeksmethode.

### 4.1 Onderzoeksdesign

Dit onderzoek richt zich op de relatie tussen de digitale vaardigheden van ouderen en de non-take-up van toeslagen. Hierbij is de volgende onderzoeksvraag geformuleerd: *Welke relatie hebben de digitale vaardigheden van ouderen met de non-take-up van toeslagen?* Op basis van het theoretisch kader zijn verschillende factoren vastgesteld die deze relatie beïnvloeden.

Om deze relatie te analyseren wordt gebruikgemaakt van mixed-methods methodiek. Hierbij worden de kwantitatieve resultaten getoetst aan de resultaten verkregen uit kwalitatief onderzoek, waarbij het kwalitatief onderzoek als doel heeft om de resultaten uit het kwantitatieve onderzoek te ondersteunen, verklaren en verfijnen (Belardinelli & Mele, 2020, pp. 30-31). Het kwantitatieve element van dit onderzoek bestaat uit een face-to-face survey uitgezet in Den Haag Zuidwest. Hierbij is gevraagd naar persoonlijke kenmerken, digitale vaardigheden en zelf ingeschatte non-take-up. Het kwalitatieve element van dit onderzoek bestaat uit semigestructureerde interviews. Deze semigestructureerde interviews zijn afgenomen met twee inloopsprekuren medewerkers in Den Haag Zuidwest, een relatiemanager financiële hulpverlening van de gemeente Den Haag en twee non-take-up experts werkzaam bij de Nationale Ombudsman.

Rondom de onafhankelijke variabele (digitale vaardigheden) worden in het theoretisch kader verschillende factoren benoemt die digitale vaardigheden van ouderen beïnvloeden, namelijk: het ontvangen van externe hulp, ervaren complexiteit (Hanse et al., 2022, pp. 15-19), technofobie, zelfwerkzaamheid en digitale ervaring (Dogruel et al., 2015, pp. 1059-1060). Ook internetgebruik en fysieke beperkingen worden hierbij genoemd als factoren die digitale vaardigheden van ouderen beïnvloeden (Hanse et al., 2022, pp. 15-19), doordat alle respondenten het internet gebruiken en slechts drie respondenten fysieke beperkingen ervaren bij het gebruiken van het internet zijn deze factoren echter weggelaten in de uiteindelijke regressieanalyse.

De afhankelijke variabele (non-take-up van toeslagen) wordt gemeten op basis van de resultaten van vraag 16 van de survey: *“In hoeverre denkt u dat u mogelijk geld bent misgelopen doordat online overheidszaken regelen te moeilijk is?”*. In de survey waren bij deze vraag vijf keuzemogelijkheden voor respondenten, namelijk: heel zeker, zeker, gemiddeld, waarschijnlijk niet en niet. Om non-take-up te meten worden hierbij de antwoorden heel zeker, zeker en gemiddeld gezien als positieve indicatie voor non-take-up en de antwoorden waarschijnlijk niet en niet als negatieve indicatie voor non-take-up. Hierbij is de afhankelijke variabele binair vormgegeven (ja/nee). Aan de hand van deze twee variabelen kan een mogelijke relatie tussen de afhankelijke en onafhankelijke variabele geanalyseerd worden.



Bepaalde factoren gevraagd in de survey spelen theoretisch gezien mogelijk een rol in zowel digitale vaardigheden als non-take-up, waaronder: geslacht, leeftijd, taalvaardigheid en migratieachtergrond (Hanse et al., 2022, pp. 15-19; Hernanz et al., 2004, pp. 18-19; Tempelman & Houkes-Hommes, 2016, pp. 703-704). Door de hoge correlatie tussen de factoren taalvaardigheid en migratieachtergrond (0,836) is besloten om migratieachtergrond buiten de analyse te houden, waardoor multicollineariteit voorkomen kan worden. De factoren geslacht, leeftijd en taalvaardigheid vormen de controlevariabelen van de regressieanalyse.

## **4.2 Kwantitatieve onderzoeksmethode**

In deze paragraaf wordt de gebruikte survey besproken. Ten eerste wordt de vorm van de survey en de gehanteerde samplingmethode uiteengezet. Vervolgens wordt ingegaan op het ontwerp van de survey. Tot slot wordt de empirische methode verklaard.

### **4.2.1 Survey en samplingmethode**

Om de relatie tussen de digitale vaardigheden van ouderen en de non-take-up van toeslagen te analyseren is gebruikgemaakt van een face-to-face survey. Hierbij zijn fysieke surveys afgenomen bij respondenten. Hierbij zijn 30 ouderen gesproken. Voorafgaand het afnemen van de survey is gebruikgemaakt van een pre-test, waarbij feedback gegeven is op de vraagstelling en vorm van de survey. Deze feedback is verwerkt in de uiteindelijke versie van de survey, waardoor de uiteindelijke vraagstelling verduidelijkt is (Neuman, 2014, pp. 357-359). Er is gekozen voor een face-to-face survey in plaats van een online survey om ouderen die niet of beperkt gebruik maken van het internet niet uit te sluiten van deelname, waardoor een betrouwbaarder beeld verkregen kan worden van de populatie. Door de exploratieve aard van het onderzoek zijn de vragen van de survey gebaseerd op theoretische inzichten over digitale vaardigheden en non-take-up. De survey is afgenomen gedurende april-mei 2023 onder ouderen (65 jaar en ouder) in Den Haag Zuidwest.

Deze studie gebruikt een vorm van purposive sampling. Doordat ouderen zonder digitale middelen of vaardigheden een lastig te bereiken populatie zijn, kan door middel van purposive sampling een betrouwbaarder beeld van de populatie ouderen als geheel verkregen worden. Bij het identificeren van locaties waar de surveys zijn afgenomen is gebruikgemaakt van lokale expertise verkregen vanuit de samenwerking met de Scriptiewerkplaats Den Haag Zuidwest en de gemeente Den Haag. Hierdoor zijn er uiteindelijk surveys afgenomen binnen een buurthuis (5 respondenten), twee seniorencomplexen (17 respondenten) en een locatie met seniorenactiviteiten (8 respondenten) binnen Den Haag Zuidwest. Alhoewel purposive sampling een non-random en non-probability sampling methode is, met negatieve effecten op de generaliseerbaarheid van het onderzoek, kan purposive sampling waardevolle inzichten geven binnen exploratief onderzoek (Neuman, 2014, pp. 273-274).

Door de vorm van face-to-face surveys en purposive sampling is het kwantitatieve element van dit onderzoek gevoelig voor bias. In face-to-face surveys bestaat het risico dat de respondent (bewust of onbewust) beïnvloed wordt, waardoor mogelijk een vertekend beeld kan ontstaan van de werkelijke

situatie. Daarnaast kan de generaliseerbaarheid van het onderzoek beperkt zijn door sampling errors en coverage errors, als gevolg van de non-random en non-probability sampling methode (Lee et al., 2012, pp. 88-90).

#### **4.2.2 Survey ontwerp**

De afgenomen survey bestond uit 22 vragen, waarbij vier vragen optioneel waren (vraag 18-20-21 & 22). Binnen de survey is gebruikgemaakt van verschillende vormen vragen, waaronder open vragen (vraag 2-3 & 22) meerkeuzevragen (vraag 1-6-11-13-17-18-19-20 & 21) en 5-punts Likertschaal vragen (vraag 4-5-7-8-9-10-12-14-15 & 16). De open vragen dienden voornamelijk om inzicht te krijgen in specifieke persoonskenmerken (zoals geslacht en leeftijd). Bij vraag 22 konden respondenten hun mening geven over hun ervaringen met toeslagen en/of het online communiceren met de overheid. De antwoorden op deze vraag, gezamenlijk met de antwoorden op vraag 21, zouden geanalyseerd worden bij het kwalitatieve gedeelte van het onderzoek. Door het beperkte aantal reacties op deze optionele vragen (4 reacties) is dit echter buiten het onderzoek gelaten. De meerkeuzevragen gingen voornamelijk over persoonskenmerken of bepaalde gedragingen (zoals het ontvangen van toeslagen). Bij de 5-punts Likertschaalvragen zijn verschillende schalen toegepast, waaronder van erg veel tot erg weinig en van erg goed tot erg slecht. Hierbij is altijd expliciet een neutrale antwoordmogelijkheid gegeven. Een neutrale antwoordmogelijkheid kan inzicht bieden in onderwerpen waar respondenten weinig/geen kennis over hebben of waar respondenten weinig/geen mening over hebben (Neuman, 2014, pp. 331-334). De gehele survey is te vinden in [bijlage 1](#).

Een belangrijk punt bij dit onderzoek is anonimiteit. Het gebruiken van toeslagen kan om verschillende redenen gevoelig zijn voor ouderen, bijvoorbeeld door sociaal stigma. Om de respons op de vragenlijst te verhogen en om respondenten de ruimte te geven om vrijer antwoord te geven (Neuman, 2014, pp. 328-330) is daarom ook niet gevraagd naar enkele persoonskenmerken, zoals: naam, geboortedatum en woonplaats. Hierdoor kan niet gecontroleerd worden of respondenten daadwerkelijk woonachtig zijn in Den Haag Zuidwest, wat een mogelijke beperking is op de betrouwbaarheid van dit onderzoek. Om dezelfde reden zijn enkele andere relevante vragen naar persoonskenmerken, zoals opleidingsniveau en inkomen, ook niet gevraagd. Tot slot is om dezelfde redenen ook niet expliciet gevraagd naar migratieachtergrond, maar is er gevraagd naar de thuis gesproken taal. Dit geeft een minder helder beeld van de daadwerkelijke achtergrond van de respondenten, maar vergroot wel de anonimiteit. Hierbij wordt voor de data-analyse migratieachtergrond gecategoriseerd als Nederlands, Westers of Niet-westers.

#### **4.2.3 Empirische methode**

Voorafgaand aan de regressieanalyse is de Cronbach's Alpha berekend om de interne consistentie van de vijf factoren (externe hulp, ervaren complexiteit, technofobie, zelfwerkzaamheid en digitale ervaring) binnen digitale vaardigheden te meten. De Chronbach's Alpha hierbij was 0,8283. Een Cronbach's Alpha van 0,70 tot 0,95 wordt gezien als acceptabel (Bland & Altman, 1997, p. 572), waardoor een combinatie van deze factoren in één variabele acceptabel is. Door het gemiddelde te nemen van deze vijf factoren

wordt de uiteindelijke waarde van digitale vaardigheden per persoon berekend. Dit is mogelijk omdat alle vijf factoren gebruik maken van een soortgelijke 5-punts Likertschaal.

Om meer inzicht te verkrijgen over de robuustheid en betrouwbaarheid van de variabele digitale vaardigheid zijn daarnaast verschillende tests gebruikt. Ten eerste zijn hierbij de item-testcorrelatie, item-restcorrelatie en de gemiddelde inter-itemcorrelatie onderzocht. Hierbij was de algehele gemiddelde inter-itemcorrelatie 0,514. Daarnaast zijn de individuele correlaties tussen de factoren onderzocht. De resultaten kunnen als volgt weergegeven worden:

Tabel 1,

Correlaties factoren digitale vaardigheden

Factor	Item-testcorrelatie	Item-restcorrelatie	Gemiddelde inter-itemcorrelatie	Alpha
Externe hulp	0,628	0,431	0,614	0,864
Ervaren complexiteit	0,840	0,732	0,476	0,784
Technofobie	0,683	0,505	0,578	0,846
Zelfwerkzaamheid	0,912	0,848	0,429	0,750
Digitale ervaring	0,845	0,741	0,472	0,782

Tabel 2,

Individuele correlaties factoren digitale vaardigheden

Factor	Externe hulp	Ervaren complexiteit	Technofobie	Zelfwerkzaamheid	Digitale ervaring
Externe hulp	1				
Ervaren complexiteit	0,303	1			
Technofobie	0,324	0,421*	1		
Zelfwerkzaamheid	0,409*	0,794*	0,584*	1	
Digitale ervaring	0,418*	0,764*	0,342	0,779*	1

*Significantie: P <,05\**

De bovenstaande twee tabellen geven verschillende inzichten in de consistentie en bruikbaarheid van deze groep factoren als maatstaf voor digitale vaardigheden. De algehele gemiddelde inter-itemcorrelatie is met 0,514 relatief hoog, wat kan duiden op mogelijke overtollige factoren binnen deze variabele. Een gemiddelde inter-itemcorrelatie tussen de 0,15 en 0,50 wordt hierbij als wenselijk gezien (Briggs & Cheek, 1986, pp. 113-115). Externe hulp lijkt hierbij de grootste uitschieter te zijn, met een gemiddelde inter-itemcorrelatie van 0,614. Daarnaast hebben de meeste factoren zoals verwacht een significante correlatie met elkaar, waardoor ook statistisch gezien deze factoren logische relaties hebben met elkaar.

Daarnaast is gekeken naar de correlatie tussen de factoren binnen digitale vaardigheid en de controlevariabelen leeftijd, geslacht en taalvaardigheid. Enkel de factor taalvaardigheid is hierbij gebaseerd op een soortgelijke 5-punts Likertschaal. Hierdoor is de Chronbach's Alpha en algehele gemiddelde inter-itemcorrelatie berekend met taalvaardigheid als additionele factor. Met de toevoeging van taalvaardigheid stijgt de Chronbach's Alpha van 0,828 naar 0,873 en stijgt de algehele gemiddelde inter-itemcorrelatie naar 0,534. Een logische verklaring hiervoor is de eerder genoemde relatie die taalvaardigheid heeft met digitale vaardigheden, waarbij slechtere taalvaardigheid theoretisch gezien een verband heeft met slechtere digitale vaardigheden.

Om de relatie tussen non-take-up en digitale vaardigheden te analyseren is gebruikgemaakt van een OLS-regressieanalyse met robuuste standaarderrors. Om de robuustheid van de resultaten te analyseren is daarnaast een robuustheidscheck uitgevoerd. Het gebruikte model kan als volgt geformuleerd worden:

$$\text{non - take - up}_i = \beta_0 + \beta_1 \text{digitale vaardigheden}_i + \beta_2 \text{leeftijd}_i + \beta_3 \text{geslacht}_i + \beta_4 \text{taalvaardigheid}_i + \varepsilon_i$$

### **4.3 Kwalitatieve onderzoeksmethode**

In deze paragraaf wordt de kwalitatieve onderzoeksmethode besproken. Ten eerste wordt de vorm van de interviews en de casusselectie uiteengezet. Vervolgens wordt ingegaan op de methode van data-analyse.

#### **4.3.1 Interviews en casusselectie**

Om de kwantitatieve resultaten te ondersteunen is ook kwalitatief onderzoek uitgevoerd. Het kwalitatief onderzoek bestaat uit semigestructureerde interviews gehouden met vijf experts. Het voordeel van semigestructureerde interviews is dat er ruimte is voor aanvullende vragen afhankelijk van de context, maar dat er ook enige structuur in de interviews blijft (Boeije, 2008, p. 58). Deze personen zijn geselecteerd op basis van de rol die zij spelen in het proces rondom toeslagen en welke meerwaarde de interviews kunnen hebben voor het onderzoek. Ten eerste zijn twee medewerkers van een inloopspreekuur van een buurthuis in Den Haag Zuidwest geïnterviewd. Bij het inloopspreekuur kunnen bewoners hulp krijgen bij het aanvragen van toeslagen en het regelen van overheidszaken. De interviews met deze twee medewerkers dienen daarom om het perspectief van 'ervaringsdeskundigen' te krijgen op de relatie tussen digitale vaardigheden en non-take-up van toeslagen onder ouderen. Ten tweede is een relatiemanager financiële hulpverlening van de gemeente Den Haag geïnterviewd. Hiermee kan ook het institutionele perspectief vanuit de gemeente op deze relatie verkregen worden. Ten slotte zijn twee experts werkzaam bij de Nationale Ombudsman geïnterviewd. Deze experts hebben meegewerkt aan een eerder onderzoek rondom non-take-up onder ouderen. Hierdoor is ook dit perspectief waardevol voor dit onderzoek. Hiermee kunnen verschillende perspectieven over dit onderwerp verzameld worden waardoor een evenwichtiger beeld verkregen kan worden. Via het netwerk van de Scriptiewerkplaats Den Haag Zuidwest is contact verkregen met de spreekuurmedewerkers en de relatiemanager van de gemeente Den Haag. Door middel van contactgegevens op het onderzoeksrapport "*Met te weinig genoegen nemen*" is contact verkregen met onderzoekers van de Nationale Ombudsman.

Tabel 3,

Overzicht interviews

Identificatie	Organisatie	Rol
R1	Buurthuis Den Haag Zuidwest	Medewerker inloopspreekuur
R2	Buurthuis Den Haag Zuidwest	Medewerker inloopspreekuur
R3	Gemeente Den Haag	Relatiemanager financiële hulpverlening
R4	Nationale Ombudsman	Onderzoeker non-take-up onder ouderen
R5	Nationale Ombudsman	Onderzoeker non-take-up onder ouderen

#### 4.3.2 Data-analyse

Voorafgaand aan de interviews zijn de respondenten gevraagd om toestemming te geven voor het gebruik van de interviews in dit onderzoek. De interviews waren 10-30 minuten lang en hebben zowel fysiek (R1 & R2), telefonisch (R3) als online (R4 & R5) plaatsgevonden. De interviews zijn na het gesprek woordelijk getranscribeerd. Bepaalde onderwerpen, zoals namen en andere herkenbare kenmerken, zijn hierbij weggelaten om de anonimiteit van de respondenten te beschermen. Door de anonimiteit te benadrukken kregen de respondenten de mogelijkheid om zo open mogelijk over dit onderwerp te spreken. De vorm van de interviews verschilde per persoon, maar hanteerde wel dezelfde categorieën om zo een deductieve analyse van de kwalitatieve data mogelijk te maken. Hierbij werden de volgende categorieën aangehouden: persoonskenmerken, visie op toelagen en de mogelijke relatie tussen digitale vaardigheden en non-take-up. Ten eerste werd gevraagd naar iemands functie en werkzaamheden. Hiermee kunnen inzichten verkregen worden over iemands specifieke perspectief op dit onderwerp. Vervolgens werden vragen gesteld over hun visie op toelagen, waarbij zij gevraagd werden naar hun mening over toelagen en de bijbehorende aanvraagprocedures. Tot slot werden specifieke vragen gesteld over de relatie tussen digitale vaardigheden en non-take-up van toelagen. De algemene vragenlijst is te vinden in [bijlage 2](#).

## 5. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de verkregen inzichten uit het onderzoek uiteengezet. Hierbij zullen eerst de resultaten uit het kwantitatieve onderdeel van het onderzoek besproken worden. Vervolgens wordt ingegaan op het kwalitatieve onderdeel van het onderzoek.

### 5.1 Kwantitatieve resultaten

Hieronder worden de kwantitatieve resultaten uiteengezet. Hierbij wordt ten eerste de beschrijvende statistiek uiteengezet. Ten tweede worden de resultaten van de correlatieanalyse getoond. Vervolgens worden de resultaten van de regressieanalyse getoond. Tot slot wordt de robuustheid van de regressieanalyse getoetst.

#### 5.1.1 Beschrijvende statistiek

Uiteindelijk zijn 30 respondenten meegenomen in deze kwantitatieve analyse. Enkele persoonskenmerken worden hieronder uiteengezet:

Tabel 4,

Resultaten persoonskenmerken

Persoonskenmerk	Categorieën	Resultaten (in %)
Geslacht	• Man	53,33%
	• Vrouw	46,67%
	• Anders	0,00%
Leeftijd	• 65 t/m 69	30,00%
	• 70 t/m 74	26,67%
	• 75 t/m 79	26,67%
	• 80+	16,67%
Voornamelijk gesproken taal	• Nederlands	63,33%
	• Westers	20,00%
	• Niet-westers	16,67%
Internetgebruik	• Ja, alleen plezier	10,00%
	• Ja, alleen zaken	0,00%
	• Ja, alles	90,00%
	• Niet	0,00%
Gezondheidsproblemen m.b.t. internetgebruik	• Ja	10,00%
	• Nee	90,00%

Daarnaast wordt gevraagd of de persoon in kwestie in aanmerking komt voor zorg- en huurtoeslag, en zo ja of hier gebruik van wordt gemaakt. Deze gegevens zijn gevraagd om inzicht te krijgen in het toeslagengebruik van respondenten. Deze gegevens worden hieronder weergegeven:

Tabel 5,

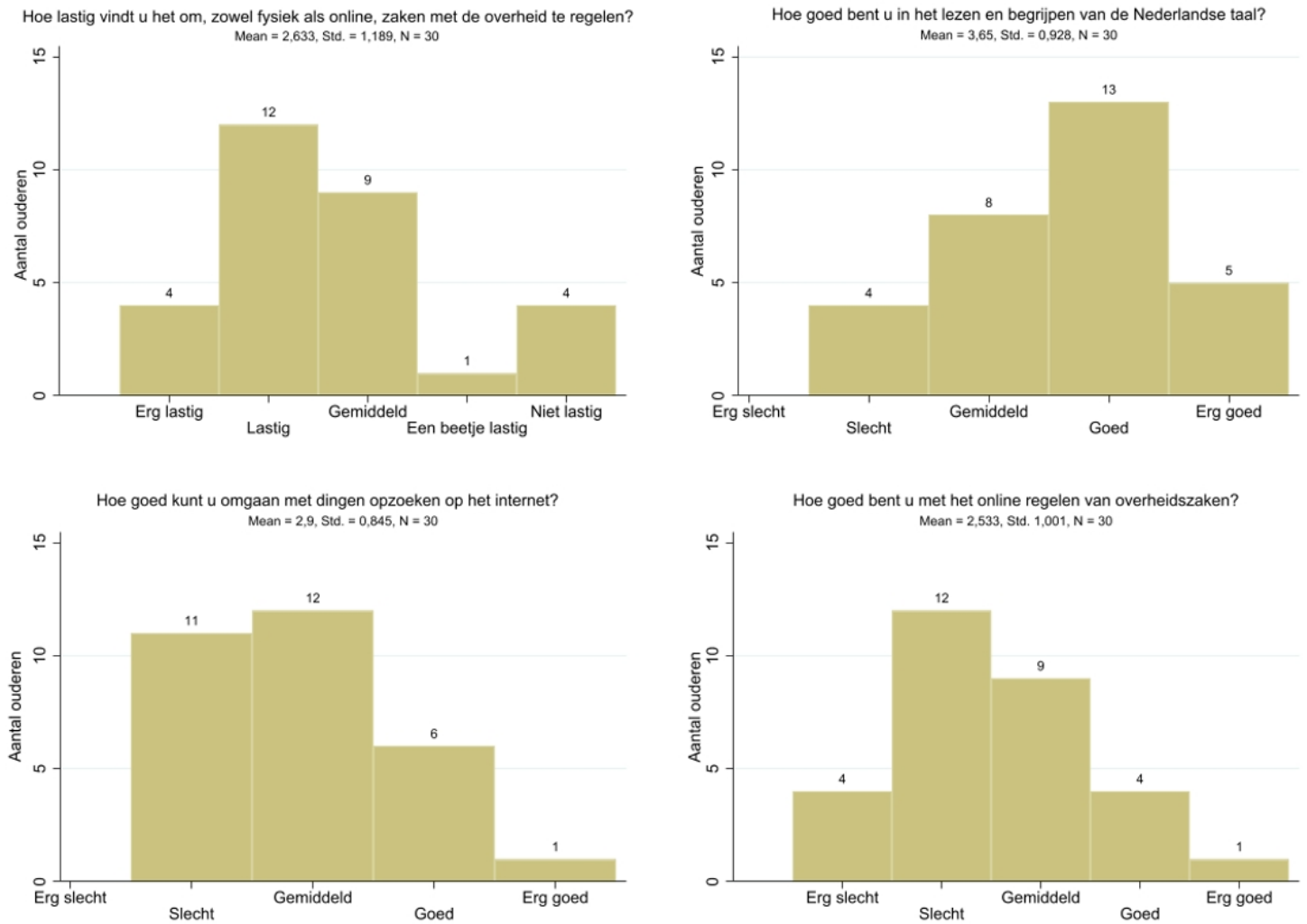
Resultaten ontvangen van toeslagen

Surveyvraag	Antwoordopties	Percentages
Het ontvangen van toeslagen (N = 30)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja</li> <li>• Nee</li> </ul>	<p>76,67%</p> <p>23,33%</p>
Het in aanmerking komen voor zorgtoeslag (N = 30)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja</li> <li>• Nee</li> <li>• Weet niet</li> </ul>	<p>73,33%</p> <p>23,33%</p> <p>3,33%</p>
Het ontvangen van zorgtoeslag als de persoon daarvoor in aanmerking komt (N = 23)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja</li> <li>• Nee</li> <li>• Weet niet</li> </ul>	<p>95,65%</p> <p>0,00%</p> <p>4,35%</p>
Het in aanmerking komen voor huurtoeslag (N = 30)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja</li> <li>• Nee</li> <li>• Weet niet</li> </ul>	<p>70,00%</p> <p>26,67%</p> <p>3,33%</p>
Het ontvangen van huurtoeslag als de persoon daarvoor in aanmerking komt (N = 22)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ja</li> <li>• Nee</li> <li>• Weet niet</li> </ul>	<p>95,45%</p> <p>0,00%</p> <p>4,55%</p>

Op de volgende pagina's worden de resultaten waarbij gebruik is gemaakt van een Likertschaal schematisch vormgegeven in histogrammen. Deze antwoorden op deze vragen vormen de basis van de variabelen, maar geven op zichzelf ook inzicht over de mening van de respondenten over non-take-up en zelf ingeschatte digitale vaardigheden. Bij de histogrammen heeft de meest linker optie een waarde van 1 en de meest rechter optie een waarde van 5:

Figuur 1,

Histogrammen resultaten

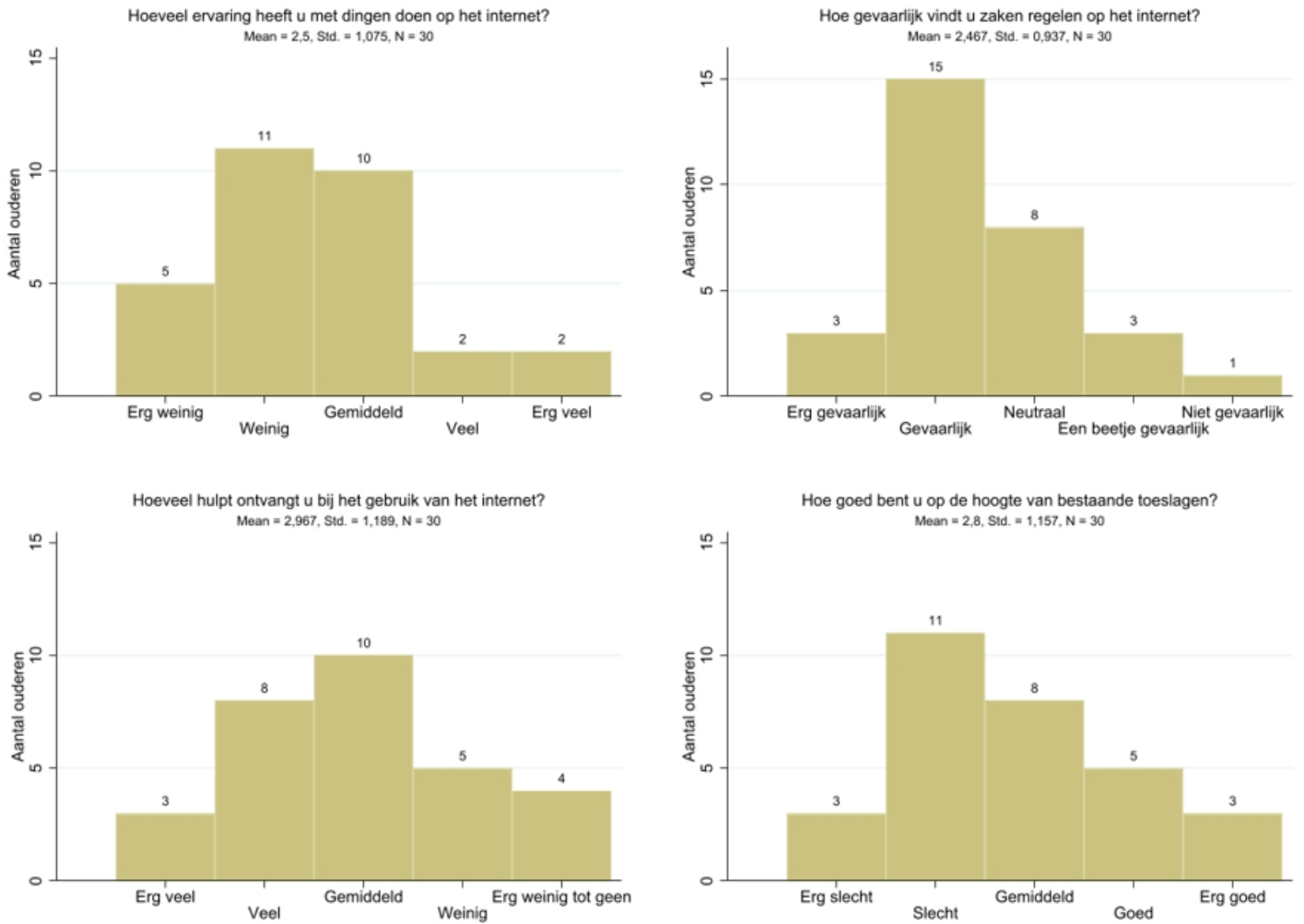


De bovenstaande grafieken laten verschillende observaties zien. Ten eerste vinden respondenten het lastig tot gemiddeld (lastig) (mean = 2,63) om, zowel fysiek als online, zaken met de overheid te regelen. Dit komt overeen met eerder onderzoek waarbij het regelen van overheidszaken door ouderen als complex ervaren wordt (Hanse et al., 2022, pp. 13-18). Ten tweede schatten respondenten hun taalvaardigheid tussen gemiddeld en goed (mean = 3,65) in. Een verklaring hiervoor is het (voor Den Haag Zuidwest) relatief hoge aantal respondenten met Nederlands als voornamelijk gesproken taal (63,33%). Ten derde vinden respondenten dat zij slecht tot gemiddeld (mean = 2,9) zijn in het opzoeken van dingen op het internet. Dit komt overeen met de gemiddeld slechtere digitale vaardigheden van ouderen (CBS, 2022). Ten slotte schatten respondenten dat zij slecht tot gemiddeld (mean = 2,53) zijn in het online regelen van overheidszaken. Mogelijke verklaringen hiervoor zijn de eerder genoemde slechte digitale vaardigheden van ouderen (CBS, 2022) of dat overheidsdiensten door ouderen als niet toegankelijk genoeg ervaren worden.



Figuur 2

Histogrammen resultaten



Bij de bovenstaande grafieken hebben respondenten ten eerste weinig tot gemiddeld (mean = 2,5) digitale ervaring. Ook dit komt overeen met eerder onderzoek onder Nederlandse ouderen (CBS, 2022). Ten tweede vinden respondenten zaken regelen op het internet gevaarlijk tot neutraal (mean = 2,47). Een verklaring hiervoor kan zijn de eerder gemeten lage tot gemiddelde scores op de andere factoren binnen digitale vaardigheden, aangezien deze theoretisch gezien een verband met elkaar hebben (Dogruel et al., 2015, pp. 1059-1060; Castilla et al., 2018, p. 25). Ten derde ontvangen respondenten gemiddeld tot veel (mean = 2,97) hulp bij het gebruik van het internet. Dit komt overeen met eerder onderzoek naar de rol van externe hulp bij het gebruik van het internet door ouderen (Hanse et al., 2022, pp. 13-18). Tot slot zijn ouderen slecht tot gemiddeld (mean = 2,8) op de hoogte van bestaande toeslagen. Ook dit komt overeen met eerder onderzoek (Hanse et al., 2022, pp. 13-18).

Figuur 3,

Histogrammen resultaten



Tot slot is te zien dat respondenten het ontvangen toeslagen neutraal tot positief (mean = 3,57) ervaren. Sociaal stigma rondom het ontvangen van toeslagen, zoals gezien onder andere groepen (Kurita et al., 2022, p. 337) lijkt hierbij minder aanwezig te zijn. Daarnaast zijn respondenten zeker tot gemiddeld (zeker) (mean = 2,97) dat zij geld zijn misgelopen doordat online overheidszaken regelen te moeilijk is.

**5.1.2 Correlatieanalyse**

Voorafgaand de regressieanalyse is er een Spearman correlatieanalyse uitgevoerd om de correlaties te onderzoeken tussen de afhankelijke variabele non-take-up, de onafhankelijke variabele digitale vaardigheden en de variabelen: leeftijd, geslacht, taalvaardigheid en migratieachtergrond. De correlaties hieronder zijn Spearman correlatiecoëfficiënten en hebben een minimale waarde van -1 en een maximale waarde van 1:

Tabel 6,

Correlatietabel variabelen

Variabele	Non-take-up	Digitale vaardigheid en	Leeftijd	Geslacht	Taalvaardigheid	Migratieachtergrond
Non-take-up	1					
Digitale vaardigheden	0,563** (0,001)	1				
Leeftijd	-0,279 (0,136)	-0,353 (0,056)	1			
Geslacht	-0,236 (0,209)	-0,470** (0,009)	-0,279 (0,136)	1		
Taalvaardigheid	0,432* (0,017)	0,746*** (0,000)	-0,171 (0,366)	-0,249 (0,184)	1	
Migratieachtergrond	-0,353 (0,056)	-0,591*** (0,000)	0,143 (0,452)	0,131 (0,491)	-0,836*** (0,000)	1

*P-waarden tussen haakjes. Significantie: P <,05\*, \* P <,01\*\*, P <,000\*\*\**

Zoals verwacht zijn er verschillende significante correlaties te herkennen tussen de verschillende variabelen, waaronder non-take-up met digitale vaardigheden en taalvaardigheid. Digitale vaardigheden hebben een significant verband met geslacht, taalvaardigheid en migratieachtergrond. Leeftijd lijkt hierbij geen significante correlatie te hebben met de overige variabelen. Daarnaast is er een hoge correlatie tussen migratieachtergrond en taalvaardigheid (-0,836). Deze resultaten zijn enigszins verklaarbaar, aangezien taalvaardigheid en migratieachtergrond een logisch verband hebben met elkaar. Om multicollineariteit te voorkomen en om de betrouwbaarheid van de resultaten te vergroten is daarom gekozen om migratieachtergrond buiten de uiteindelijke regressie te houden.

### 5.1.3 Regressieanalyse

Hieronder zijn de resultaten van de regressieanalyses weergegeven, waarbij de relatie tussen non-take-up en de variabelen digitale vaardigheden, leeftijd, geslacht en taalvaardigheid geanalyseerd is. Hierbij zijn drie OLS-regressies uitgevoerd met robuuste standaarderrors. Hierbij is eerst een analyse uitgevoerd met enkel digitale vaardigheden (OLS-1), vervolgens een met enkel de controlevariabelen (OLS-2) en vervolgens een met digitale vaardigheden en de controlevariabelen gezamenlijk (OLS-3). Hierbij zijn de coëfficiënten en standaarderrors weergegeven en zijn significante resultaten aangegeven met sterren:

Tabel 7,

Resultaten regressieanalyse non-take-up

Variabelen	OLS-1	OLS-2	OLS-3
Digitale vaardigheden	0,375*** (0,069)		0,389* (0,156)
Leeftijd		-0,022 (0,141)	-0,001 (0,018)
Geslacht		-0,192 (0,155)	0,017 (0,136)
Taalvaardigheid		0,180* (0,081)	-0,014 (0,010)
Constante	0,668** (0,209)	1,426 (1,147)	0,575 (1,578)
Observaties	30	30	30
R-squared	0,375	0,266	0,376

Significantie:  $P < ,05^*$ ,  $*$ ,  $P < ,01^{**}$ ,  $P < ,000^{***}$

De resultaten tonen met ( $P = 0,02$ ) en zonder ( $P = 0,000$ ) inachtneming van de controlevariabelen een significante relatie tussen digitale vaardigheden en non-take-up. Deze significante relatie lijkt in OLS-3 niet aanwezig te zijn voor de controlevariabelen leeftijd, geslacht en taalvaardigheid. Wel toont taalvaardigheid een significante relatie ( $P = 0,035$ ) met non-take-up in OLS-2. Bij een toename van één punt op de schaal van digitale vaardigheden (minimaal 1, maximaal 5) in OLS-3 neemt de gemiddelde score van non-take-up toe met 0,389, waarbij 0 gelijk staat aan waarschijnlijke non-take-up en 1 gelijk

staat aan waarschijnlijk geen non-take-up. Betere digitale vaardigheden resulteren in dit model in een lagere zelf ingeschatte kans op non-take-up. De R-squared van het model is 0,376, wat betekent dat de variabelen tezamen 37,6% van de variantie kunnen verklaren.

#### 5.1.4 Robuustheid

Om de robuustheid van deze resultaten te controleren zijn daarnaast twee regressies uitgevoerd met enkele factoren die non-take-up beïnvloeden, zoals geformuleerd in het theoretisch kader. Deze factoren zijn algemene aanvraagcomplexiteit, kennis over toeslagen en mening over toeslagen. Hierbij zijn twee OLS-regressies uitgevoerd met robuuste standaarderrors, één met digitale vaardigheden (OLS-4) en één zonder digitale vaardigheden (OLS-5). Hierbij zijn de coëfficiënten en standaarderrors weergegeven en zijn significante resultaten aangegeven met sterren:

Tabel 8,

Resultaten robuustheidsanalyse non-take-up

Variabelen	OLS-4	OLS-5
Digitale vaardigheden	0,303* (0,141)	
Algemene aanvraagcomplexiteit	-0,100 (0,086)	0,024 (0,090)
Kennis over toeslagen	0,228** (0,079)	0,282** (0,073)
Mening over toeslagen	-0,083 (0,074)	-0,062 (0,085)
Constante	-0,556 (0,324)	-0,299 (0,329)
Observaties	30	30
R-squared	0,562	0,478

*Significantie: P <,05\*, P <,01\*\*, P <,000\*\*\**

Deze robuustheidsanalyse laat twee significante relaties zien met non-take-up: digitale vaardigheden en kennis over toeslagen. De significantiewaarde was hierbij hoger bij kennis over toeslagen ( $P = 0,008$ ) dan bij digitale vaardigheden ( $P = 0,042$ ). Kennis over toeslagen, zoals ook ondersteund door de theorie, blijkt een belangrijke rol te spelen in de non-take-up van toeslagen. Bij OLS-4 neemt met elke toename van één punt op de schaal van kennis over toeslagen (minimaal 1, maximaal 5) de non-take-up waarde toe met 0,228, waarbij 0 gelijk staat aan waarschijnlijke non-take-up en 1 gelijk staat aan waarschijnlijk geen non-take-up. Met een R-squared van 0,562 kon dit model 56,2% van de variatie verklaren. Dit is een toename van 18,7 procentpunt tegenover het model (OLS-3) gebruikt in de regressieanalyse, wat verklaard kan worden door de toevoeging van kennis over toeslagen als variabele.

## 5.2 Kwalitatieve resultaten

Hieronder worden de belangrijkste conclusies uit de expertinterviews uiteengezet. Deze resultaten zijn verdeeld in 3 categorieën: persoonskenmerken, visie op toeslagen en de relatie tussen digitale vaardigheden en non-take-up. Tot slot worden de kwalitatieve resultaten gekoppeld aan de kwantitatieve resultaten.

### 5.2.1 Persoonskenmerken

Elk van de respondenten is op verschillende manieren in aanraking geweest met financieel kwetsbare personen. Ook hebben zij allen ervaringen gehad met ouderen. Zij hebben hierbij verschillende rollen met daardoor verschillende manieren van kijken naar toeslagen. R3 zei hierover:

*“Ik werk nu al 8 jaar bij de schuldhulpverlening van de gemeente Den Haag in verschillende functies. Over de jaren heb ik hierdoor alle stappen van de schuldhulpverlening gezien” (R3)*

### 5.2.2 Visie op toeslagen

Onder de respondenten was er een consensus dat het aanvragen van toeslagen te complex is voor kwetsbare groepen. Zaken die volgens de respondenten deze complexiteit beïnvloeden zijn ingewikkeld taalgebruik (allen), voor bepaalde groepen digitale complexiteit (allen), het grote aantal regels (R3, R4 & R5) en de hoeveelheid regelingen en toeslagen (R1, R2, R4 & R5). R3 zei het volgende over de complexiteit van toeslagen:

*“Eigenlijk is het aanvragen van toeslagen voor mensen met de vaardigheden, waaronder het beheersen van de taal maar ook digitale vaardigheid, te makkelijk en voor mensen zonder die vaardigheden te moeilijk.” (R3)*

Deze relatieve complexiteit is ook herkenbaar in de genoemde barrières voor het aanvragen van toeslagen. Taalvaardigheid (allen), digitale complexiteit (allen) en het grote aantal regels (R3, R4 & R5) zijn genoemde oorzaken die gedeeld worden met complexiteit. Daarnaast wordt hierbij angst voor schulden (allen), complexe aanvraagprocedures (allen), sociaal stigma (R1, R2, R4 & R5) en gebrek aan kennis over toeslagen (allen) benoemd als barrières voor het aanvragen van toeslagen. R1 zei het volgende over digitale vaardigheden als barrière:

*“Online dingen regelen, in een taal die je niet machtig bent, is voor veel mensen erg lastig. Ook gewoon het hebben en gebruiken van een DigiD is voor veel mensen al een barrière. Ook voor mensen, zoals ouderen, met een Nederlandse achtergrond zonder hulp van familie en vrienden zien wij dat dit lastig is.” (R1)*

Een overkoepelend kenmerk is een gebrek aan vertrouwen. Een gebrek van vertrouwen in de overheid zou een belangrijke rol spelen in het stimuleren van non-take-up, vooral in combinatie met de bovenstaande factoren (R4 & R5). R4 zei over de rol van vertrouwen:

*“Ik denk daarom ook dat de belangrijkste barrière die vertrouwensvraag is: mensen voelen zich nog te vaak behandeld als nummer” (R4)*

Een mogelijke oplossing voor deze vertrouwenskwestie ligt volgens deze experts (R4 & R5) in het investeren in lokale, herkenbare begeleiding. Plekken zoals buurthuizen zouden al een belangrijke rol hebben in het begeleiden en ondersteunen van kwetsbare groepen in het regelen van overheidszaken. Deze belangrijke rol zou volgens deze experts groter moeten zijn. R5 zei hierover:

*“Ik merkte bij gesprekken met ouderen dat het even duurt voordat zij vertrouwen krijgen in iemand. Mensen zoeken toch snel naar overeenkomsten met elkaar, bijvoorbeeld in taal of cultuur. Bij zo 'n buurthuis is het daarom erg fijn als er mensen rondlopen met kennis van zaken én met die belangrijke overeenkomsten. Daarom hebben wij ook opgeroepen om te investeren in die netwerken van intermediairs.” (R5)*

### **5.2.3 Relatie tussen digitale vaardigheden en non-take-up**

Onder de respondenten was er ook consensus over de relatie tussen digitale vaardigheden en non-take-up van toeslagen. Slechtere digitale vaardigheden zouden volgens de respondenten resulteren in hogere non-take-up van toeslagen. Hierbij werd ook benoemd dat de toenemende mate van digitalisering voor bepaalde groepen voor problemen kan zorgen, vooral in combinatie met complexere regelgeving en het verdwijnen van fysieke mogelijkheden. R2 zei over deze relatie:

*“Voor sommige mensen is informatie op het internet zoeken gewoon ingewikkeld. Een menselijk luisterend uur, desnoods via de telefoon, helpt daarbij al enorm. Er ontbreekt onder veel groepen die het juist nodig zouden hebben veel aan kennis.” (R2)*

Voor bepaalde groepen is volgens de respondenten de mogelijkheid tot fysiek contact erg belangrijk in het voorkomen van non-take-up. R5 zei over deze rol:

*“Wat wij horen is dat de overheid nog niet vaak genoeg fysiek naar mensen toegaat om ze te informeren. Dit terwijl ouderen bijvoorbeeld deze fysieke informatie wel erg belangrijk vinden. Een luisterend oor gekoppeld aan een menselijk gezicht is voor deze groep erg belangrijk.” (R5)*

Hierbij benoemen de respondenten dat bepaalde persoonskenmerken een versterkend effect hebben op deze relatie, zoals slechte taalvaardigheden (allen), leeftijd (R1, R2 & R3) angst voor terugbetalen (R1, R2, R4 & R5), sociaal stigma (R3, R4 & R5) en een gebrek aan externe hulp (allen). R3 zei hierover:

*“In een wereld waar alles digitaal is, waarbij jij dan moet toegeven dat het jou niet lukt, is best confronterend.” (R3)*

### **5.2.4 Koppeling kwalitatieve en kwantitatieve resultaten**

De bovenstaande resultaten uit het kwalitatieve onderzoek hebben verschillende overeenkomsten met de kwantitatieve resultaten. Uit de kwantitatieve resultaten kwam naar voren dat er een significante relatie bestaat tussen digitale vaardigheden en non-take-up. Deze relatie wordt ook ondersteund door het kwalitatieve onderzoek, waarbij experts benoemen dat digitale complexiteit voor bepaalde groepen een belangrijke barrière kan vormen voor het aanvragen van toeslagen. Uit de robuustheidsanalyse kwam naar voren dat ook kennis over toeslagen een significante relatie heeft met non-take-up. Ook dit wordt ondersteund door een meerderheid van geïnterviewde experts, waarbij het grote aantal regels en regelingen

als complicerende factoren worden benoemd. Daarnaast wordt taalvaardigheid veelvuldig als complicerende factor benoemd door alle geïnterviewde experts. Alhoewel taalvaardigheid in de algehele regressie (OLS-3) geen significante relatie had met non-take-up, werd in een regressie zonder digitale vaardigheden (OLS-2) wel een significante relatie gevonden. Ook werden er significante correlaties in de correlatieanalyse gevonden tussen taalvaardigheid, digitale vaardigheden en non-take-up.

## 6. Conclusie

Non-take-up van toeslagen is een belangrijk maatschappelijk en beleidsmatig probleem. Non-take-up van toeslagen vermindert de potentie om effectief beleid te formuleren om kwetsbare groepen te ondersteunen, resulterende in maatschappelijk onwenselijke uitkomsten. Non-take-up kan veroorzaakt worden door de toeslagverlener, de aanvrager of het beleid in kwestie. Afhankelijk van het beleid en de persoon in kwestie kunnen hierdoor verschillende factoren een rol spelen in non-take-up. De oorzaken in de context van de aanvrager kunnen onderverdeeld worden in vier categorieën: financiële determinanten, informatiekosten, administratieve kosten en sociale kosten. Deze kosten vormen barrières voor personen om toeslagen te gebruiken, waardoor tijdelijke of permanente non-take-up kan plaatsvinden. Binnen informatiekosten wordt recentelijk door onderzoeken een nieuwe factor benoemd die mogelijk een verhogend effect heeft op non-take-up: digitale complexiteit. Digitale complexiteit zou voor bepaalde kwetsbare groepen, zoals ouderen, non-take-up verhogen doordat de toenemende mate van digitalisering de toegankelijkheid van overheidsdiensten voor deze groep verlaagd.

Dit onderzoek heeft exploratief geprobeerd om de relatie tussen digitale vaardigheden en non-take-up te onderzoeken. Dit is gedaan door middel van een mixed-methods methodiek. Hierbij zijn specifiek ouderen in Den Haag Zuidwest onderzocht. Aangezien ouderen een groep zijn met gemiddeld slechtere digitale vaardigheden is de verwachting dat een mogelijk effect van digitale vaardigheden op non-take-up binnen deze groep het grootst is. Daarnaast kampt Den Haag Zuidwest met relatief grote sociaal-economische multiproblematiek, waardoor de verwachting is dat non-take-up binnen deze regio ook relatief hoog is. Deze studie zou hierdoor kunnen dienen als een mogelijke upper-bound voor deze relatie.

Zowel de kwantitatieve als kwalitatieve resultaten ondersteunen het idee dat er een relatie is tussen de digitale vaardigheden van ouderen en de non-take-up van toeslagen. Volgens de uitgevoerde regressieanalyse (OLS-3) is er een significante relatie ( $P = 0,02$ ) tussen digitale vaardigheden en non-take-up. Deze stelling wordt ook ondersteund door de kwalitatieve resultaten, die stellen dat digitale complexiteit een barrière is voor het gebruiken van toeslagen voor bepaalde kwetsbare groepen zoals ouderen. Uit de robuustheidsanalyse (OLS-4) kwam naar voren dat naast digitale vaardigheden ( $P = 0,042$ ) ook kennis over toeslagen ( $P = 0,008$ ) een significante relatie heeft met toeslagen. Ook dit wordt ondersteund door de conclusies uit de kwalitatieve analyse, waarbij het grote aantal regels en de verschillende regelingen als complicerende factoren worden benoemd. Overkoepelend hierbij is de belangrijke rol van taalvaardigheid binnen non-take-up. Alhoewel taalvaardigheid in de algehele regressie (OLS-3) geen significante relatie had met non-take-up, werd in een regressie zonder digitale vaardigheden (OLS-2) wel een significante relatie gevonden ( $P = 0,035$ ). Daarnaast werden er significante correlaties in de correlatieanalyse gevonden met zowel digitale vaardigheden ( $P = 0,000$ ) als non-take-up ( $P = 0,017$ ). Ook dit wordt ondersteund door het kwalitatieve onderzoek, waarbij de belangrijke rol van taalvaardigheid binnen alle aspecten van dit proces meervoudig benoemd is. Aan de hand van deze resultaten kan de gestelde hypothese van dit onderzoek: *“Er is een significante relatie tussen digitale vaardigheden van ouderen en non-take-up van toeslagen”* aangenomen worden.



## 7. Discussie

Dit exploratief onderzoek heeft geprobeerd om het verband tussen digitale vaardigheden en de non-take-up van toeslagen te analyseren. Omdat er nog niet eerder empirisch onderzoek gedaan is naar dit fenomeen zijn de gehanteerde methoden gebaseerd op een theoretische onderbouwing in plaats van een geteste onderzoeksmethode. Hierdoor is er een belangrijke rol weggelegd voor de inzichten van de onderzoeker. Dit is echter gepaard gegaan met beperkingen in de onderzoeksmethode, die hieronder beschreven zullen worden. De achterliggende doelstelling van dit onderzoek, een startpunt geven dat gebruikt kan worden voor toekomstig onderzoek, is echter wel behaald. Daarnaast heeft dit onderzoek mogelijk een bijdrage geleverd aan het attenderen van dit probleem bij belangrijke stakeholders, zoals de gemeente Den Haag. Ook hebben de gesprekken met de respondenten een educatief element gehad: de gesprekken hebben mogelijk respondenten geactiveerd om zich te gaan verdiepen in toeslagen en digitale vaardigheden, waardoor non-take-up onder deze groep in de toekomst hopelijk minder is.

Zoals eerder benoemd heeft dit onderzoek verschillende beperkingen. Ten eerste is de steekproefgrootte van de survey klein, resulterende in beperkte generaliseerbaarheid van dit onderzoek. Dit heeft ook geresulteerd in beperking in de analysemogelijkheden van dit onderzoek, waardoor mogelijk significante controlevariabelen uiteindelijk niet meegenomen zijn in de regressieanalyse. Ten tweede heeft dit onderzoek plaatsgevonden in Den Haag Zuidwest. Als gevolg van de gehanteerde non-random en non-probability sampling methode door purposive sampling is het onderzoek gevoelig voor bias, waardoor ook dit de generaliseerbaarheid van het onderzoek beperkt. Het is namelijk onduidelijk hoe de relatie tussen digitale vaardigheden en non-take-up er uit ziet voor groepen buiten de steekproef. Ook is de steekproef door de kleine steekproefgrootte zelfs mogelijk niet representatief voor ouderen in Den Haag Zuidwest als geheel. Er is een poging gedaan om deze gebreken enigszins te verminderen door de toevoeging van kwalitatief onderzoek. Dit zal echter een zwak punt blijven voor de externe validiteit.

Er kan op verschillende manieren voortgebouwd worden op de conclusies gedaan in dit exploratief onderzoek. Ten eerste kan op grotere schaal onderzoek gedaan worden naar de relatie tussen digitale vaardigheden en non-take-up. Door een groter aantal respondenten, en dan idealiter ook evenredig verdeeld over het land, zullen eventueel gevonden relaties betrouwbaarder zijn. Daarnaast kan gedacht worden om deze relatie buiten enkel ouderen te onderzoeken, aangezien voor andere groepen deze relatie mogelijk ook aanwezig is. Geïnterviewde experts hebben benoemd dat ook andere groepen mogelijke digitale complexiteit ervaren (bijvoorbeeld laaggeletterden). Non-take-up van toeslagen is een dusdanig belangrijk maatschappelijk probleem dat meer onderzoek naar dit fenomeen van groot belang is.

Daarnaast heeft ook de survey verschillende beperkingen. Ten eerste was de survey enkel in het Nederlands, waardoor bepaalde groepen mogelijk uitgesloten waren van deelname. Ten tweede wordt non-take-up gemeten aan de hand van één inschattingvraag, waardoor de betrouwbaarheid van de non-take-up variabele mogelijk twijfelachtig is. Ten slotte zijn face-to-face surveys gevoelig voor bias, doordat het

risico bestaat dat de respondent (bewust of onbewust) beïnvloed wordt. Ook dit heeft een negatief effect op de validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek.

Zo ver dit mogelijk is zou het aan te bevelen zijn om onderzoek te doen met concrete non-take-up data. Door surveys te koppelen aan concrete non-take-up data, idealiter in de context van één specifieke toeslag, kunnen betrouwbaardere resultaten verkregen worden. Dit is vooral belangrijk aangezien kennis onder bepaalde kwetsbare groepen over toeslagen vaak beperkt is, waardoor zelf geschatte non-take-up mogelijk inaccuraat is.

## 8. Beleidsaanbevelingen

Beleidsmatig gezien is het belangrijk om ouderen met beperkte digitale vaardigheden te ondersteunen bij het aanvragen van toeslagen. Hier zijn verschillende mogelijke beleidsopties voor. Ten eerste kan gedacht worden aan het verder investeren in digitale educatie. De experts van de Nationale Ombudsman benadrukten tijdens het interview het voorstel aan om meer te investeren in zogeheten intermediairs die voorlichting geven aan ouderen. Deze intermediairs, zoals de twee geïnterviewde inloopspreekuur medewerkers, spelen nu al een belangrijke rol in het ondersteunen van sociaal-economisch kwetsbare groepen. Door hierin te investeren kunnen ook moeilijk bereikbare groepen, zoals mensen die de Nederlandse taal niet machtig zijn, bereikt worden. Door de digitale vaardigheden van ouderen te vergroten zal de relatieve digitale complexiteit voor deze groep afnemen, resulterende in een mogelijk lagere non-take-up van toeslagen.

Ten tweede kan gedacht worden aan het toegankelijker maken van digitale overheidscommunicatie. Uit zowel de kwantitatieve als kwalitatieve resultaten kwam naar voren dat een grote groep het lastig vindt om zaken te regelen met de overheid. De Nationale Ombudsman benoemde hierbij in hun rapport over non-take-up dat veel overheidscommunicatie lastig te begrijpen is voor bepaalde sociaal-economisch kwetsbare groepen. Daarnaast wordt er in de interviews benoemd dat er veel verschillende regels en regelingen in de context van toeslagen zijn, die daarnaast ook verspreid zijn over verschillende websites. Hierbij kan gedacht worden aan het algeheel toegankelijker maken van overheidswebsites, bijvoorbeeld door een optie voor 'simpele taal'. Hierdoor wordt overheidscommunicatie toegankelijker voor mensen met beperkte digitale vaardigheden en/of beperkte taalvaardigheden. Ook kan gedacht worden aan grotere centralisatie van informatie. Zo kan de relatieve digitale complexiteit voor deze groepen verminderd worden.

Tot slot is het aan te raden om fysieke loketten open te houden waarbij ouderen of anderen met beperkte digitale vaardigheden fysiek langs kunnen om hulp te krijgen met het regelen van hun toeslagen. Zoals ook benoemd door de experts is voor veel ouderen fysiek contact erg belangrijk voor het verkrijgen van vertrouwen. Alhoewel dit mogelijk duurder is dan enkel digitale aanvraagmogelijkheden, kan op de lange termijn grotere maatschappelijke kosten voorkomen worden door het beperken van negatieve externe effecten resulterende uit non-take-up.

## Bibliografie

- Algemene Rekenkamer. (2020). *Kamerbrief Toeslagen: lessen uit 15 jaar onderzoek Algemene Rekenkamer*. Tweede Kamer. Opgehaald van <https://www.rekenkamer.nl/onderwerpen/toeslagen/documenten/kamerstukken/2020/02/13/toeslagen-lessen-uit-15-jaar-onderzoek-algemene-rekenkamer>
- Baicker, K., Congdon, W., & Mullainathan, S. (2012). *Health insurance coverage and take-up: lessons from behavioral economics*. *Milbank Quarterly*, 90(1), 107-134. Opgehaald van <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/22428694/>
- Bakker, S., Hühn, A., Grul, S., & Korsten, P. (2021). *Toekomstverkenning Digitalisering 2030*. FreedomLab. Opgehaald van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2021/04/26/toekomstverkenning-digitalisering-2030>
- Bargain, O., Immervoll, H., & Viitamäki, H. (2012). *No claim, no pain. Measuring the non-take-up of social assistance using register data*. *The Journal of Economic Inequality*, 10, 375–395. Opgehaald van <https://link.springer.com/article/10.1007/s10888-010-9158-8>
- Belardinelli, P., & Mele, V. (2020). *Mixed methods in public administration: advantages and challenges*. *Handbook of Research Methods in Public Administration, Management and Policy*, 28-41. Opgehaald van <https://doi-org.ezproxy.leidenuniv.nl/10.4337/9781789903485>
- Berkhout, E., Bosch, N., & Koot, P. (2019). *Gebruik (en niet-gebruik) van toeslagen in Nederland: empirische analyse van huurtoeslag en kindgebonden budget*. CPB Achtergronddocument. Opgehaald van <https://www.cpb.nl/sites/default/files/omnidownload/CPB-Achtergronddocument-nov2019-Gebruik-van-toeslagen-in-Nederland.pdf>
- Berkhout, W. (2023). *Niet digitaal vaardig? Dan geen steun uit noodfonds; Kwetsbare groepen hebben geen Digid of smartphone*. Algemeen Dagblad. Opgehaald van <https://www.ad.nl/helmond/mening-niet-digitaal-vaardig-dan-geen-steun-uit-noodfonds-kwetsbare-groepen-hebben-geen-digid-of-smartphone~a28492bb/>
- Bland, M., & Altman, D. (1997). *Statistics notes: Cronbach's alpha*. *BMJ*, 314, 572. Opgehaald van <https://www.bmj.com/content/bmj/314/7080/572.full.pdf>
- Boeije, H. (2008). *Analyseren in kwalitatief onderzoek: denken en doen*. Boom Onderwijs.
- Briggs, S., & Cheek, J. (1986). *The role of factor analysis in the development and evaluation of personality scales*. *Journal of Personality*, 54(1), 106–148. Opgehaald van <https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.1986.tb00391.x>

- Castilla, D., Botella, C., Miralles, I., Bretón-López, J., Dragomir-Davis, A., Zaragoza, I., & Garcia-Palacios, A. (2018). *Teaching digital literacy skills to the elderly using a social network with linear navigation: A case study in a rural area*. *International Journal of Human-Computer Studies*, 118, 24-37. Opgehaald van <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2018.05.009>
- CBS. (2022). *Nederland Europese koploper digitale vaardigheden*. Opgehaald van <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2022/19/nederland-europese-koploper-digitale-vaardigheden#:~:text=Wat%20mensen%20kunnen%20met%20internet,64%20procent%20meer%20dan%20basisvaardigheden>
- Corsini, L., & Spataro, L. (2014). *Optimal Decisions on Pension Plans in the Presence of Information Costs and Financial Literacy*. *Journal of Public Economic Theory*, 17(3), 383-314. Opgehaald van <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/jpet.12121>
- Davis, F. (1986). *A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems : theory and results*. Sloan School of Management, Massachusetts Institute of Technology. Opgehaald van <https://dspace.mit.edu/handle/1721.1/15192>
- Dogruel, L., Joeckel, S., & Bowman, N. (2015). *The use and acceptance of new media entertainment technology by elderly users: development of an expanded technology acceptance model*. *Behaviour & Information Technology*, 34(11), 1052-1063. Opgehaald van <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/0144929X.2015.1077890>
- Dourgnon, P., Jusot, F., Marsaudon, A., Sarhiri, J., & Wittwer, J. (2022). *Just a question of time? Explaining non-take-up of a public health insurance program designed for undocumented immigrants living in France*. *Health Economics, Policy and Law*, 18(1), 32-48. Opgehaald van <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35927936/>
- Dubois, H., & Ludwinek, A. (2015). *Access to social benefits: Reducing non-take-up*. Eurofound. Opgehaald van <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/5fdce120-fb8c-4c31-960f-243f509e5e51>
- Dynan, K., Skinner, J., & Zeldes, S. (2004). *Do the Rich Save More?* *Journal of Political Economy*, 112(2), 397-444. Opgehaald van <https://doi-org.ezproxy.leidenuniv.nl/10.1086/381475>
- Fuchs, M., Gasior, K., Premrov, T., Hollan, K., & Scoppetta, A. (2020). *Falling through the social safety net? Analysing non-take-up of minimum income benefit and monetary social assistance in Austria*. *Social Policy & Administration*, 54(5), 827-843. Opgehaald van <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/spol.12581>

- Hanse, D., Breedveld, P., Elshot, C., & Schampers, J. (2022). *Met te weinig genoeg nemen: een onderzoek naar het niet benutten van inkomensvoorzieningen door ouderen in een financieel kwetsbare positie*. Nationale Ombudsman. Opgehaald van <https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/nieuwsbericht/2022/veel-financieel-kwetsbare-ouderen-maken-geen-gebruik-van>
- Hernanz, V., Malherbet, F., & Pellizzari, M. (2004). *Take-up of Welfare Benefits in OECD Countries: A Review of the Evidence*. OECD Social, Employment and Migration Working Papers, 17. Opgehaald van <https://doi.org/10.1787/525815265414>
- Hubbard, R., Skinner, J., & Zeldes, S. (1995). *Precautionary Saving and Social Insurance*. Journal of Political Economy, 103(2), 360-399. Opgehaald van <https://www.jstor.org/stable/2138644>
- Janssens, J., & van Mechelen, N. (2022). *To take or not to take? An overview of the factors contributing to the non-take-up of public provisions*. European Journal of Social Security, 24(2), 95-116. Opgehaald van <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/13882627221106800>
- KBO-PCOB. (2023). *Noodfonds Energie moet toegankelijker*. Opgehaald van <https://www.kbo-pcob.nl/nieuws/noodfonds-energie-moet-toegankelijker/>
- Kurita, K., Hori, N., & Katafuchi, Y. (2022). *Stigma model of welfare fraud and non-take-up: Theory and evidence from OECD panel data*. International Journal of Economic Theory, 18(3), 310-338. Opgehaald van <https://doi.org/10.1111/ijet.12295>
- LaRose, R., & Eastin, M. (2004). *A Social Cognitive Theory of Internet Uses and Gratifications: Toward a New Model of Media Attendance*. Journal of Broadcasting & Electronic Media, 48(3), 358-377. Opgehaald van [https://doi.org/10.1207/s15506878jobem4803\\_2](https://doi.org/10.1207/s15506878jobem4803_2)
- Lee, G., Benoit-Bryan, J., & Johnson, T. (2012). *Survey Research in Public Administration: Assessing Mainstream Journals with a Total Survey Error Framework*. Public Administration Review, 72(1), 87-97. Opgehaald van <https://www.jstor.org/stable/41433146>
- Lusardi, A., & Mitchell, O. (2011). *Financial literacy around the world: an overview*. Journal of Pension Economics & Finance, 10(4), 497-508. Opgehaald van <https://www.cambridge.org/core/journals/journal-of-pension-economics-and-finance/article/abs/financial-literacy-around-the-world-an-overview/0488F901318E0FBC4C92DC6E964AB89C>
- Lusardi, A., Michaud, P., & Mitchell, O. (2017). *Optimal Financial Knowledge and Wealth Inequality*. Journal of Political Economy, 125(2), 431-477. Opgehaald van <http://dx.doi.org/10.1086/690950>
- McCall, B. (1995). *The Impact of Unemployment Insurance Benefit Levels on Reciprocity*. Journal of Business & Economic Statistics, 13(2), 189-198. Opgehaald van <https://doi-org.ezproxy.leidenuniv.nl/10.2307/1392373>

- Ministerie van Algemene Zaken & Mens Centraal. (2021). *Kwalitatief onderzoek Mens Centraal: digitale berichtgeving van de overheid*. Opgehaald van <https://www.programmamenscentraal.nl/documenten/rapporten/2021/08/20/onderzoeksrapport-digitale-berichtgeving-van-de-overheid>
- Ministerie van Financiën. (2019). *Eenvoud of maatwerk: uitrusten binnen het bestaande toeslagenstelsel*. IBO Toeslagen Deelonderzoek 1. Opgehaald van <https://archieff.rijksbegroting.nl/system/files/12/eindrapport-toeslagen-deel-1.pdf>
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. (2022). *Wijs huishoudens met laag inkomen op aanvraag energietoeslag*. Opgehaald van <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2022/06/10/ministerie-szw-wijs-huishoudens-met-laag-inkomen-op-aanvraag-energietoeslag>
- Morris, M., & Venkatesh. (2000). *Why Don't Men Ever Stop to Ask for Directions? Gender, Social Influence, and Their Role in Technology Acceptance and Usage Behavior*. *MIS Quarterly*, 24(1), 115-139. Opgehaald van <https://doi.org/10.2307/3250981>
- Nelson, K., & Nieuwenhuis, R. (2021). *Towards a new consolidated framework for analysing benefit coverage*. *Journal of European Social Policy*, 31(3), 352–362. Opgehaald van <https://doi.org/10.1177/0958928721996653>
- Neuman, W. L. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. Pearson New International Edition.
- Revil, H., & Warin, P. (2019). *Le numérique, le risque de ne plus prévenir le non-recours [Digitalization and the risk of no longer being able to prevent non-take-up]*. *Vie sociale*, 28(4), 121-133.
- Schouten, A., Ollongren, K., van Ark, T., Grapperhaus, F., Keijzer, M., van Engelshoven, I., . . . de Mos, R. (2019). *Regio Deal Den Haag Zuidwest*. Opgehaald van [https://zuidwestopznbest.denhaag.nl/wp-content/uploads/2021/02/Regio\\_Deal\\_Den\\_Haag\\_Zuidwest.pdf](https://zuidwestopznbest.denhaag.nl/wp-content/uploads/2021/02/Regio_Deal_Den_Haag_Zuidwest.pdf)
- Schouten, C. (2023). *Kamerbrief lancering Tijdelijk Noodfonds Energie*. Tweede Kamer der Staten-Generaal. Opgehaald van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/koopkracht/documenten/kamerstukken/2023/02/07/kamerbrief-noodfonds>
- Sinkovics, R., Stöttinger, B., Schlegelmilch, B., & Ram, S. (2002). *Reluctance to Use Technology-related Products: Development of a Technophobia Scale*. *Thunderbird International Business Review*, 44(4), 477-494. Opgehaald van <http://dx.doi.org/10.1002/tie.10033>

- Slagman, A., Lauritsen, D., Visser, A., & Blom, M. (2023). *Niet-Gebruik Inkomensondersteunende Regelingen SZW: Een Synthesestudie*. Significant APE. Opgehaald van <https://ape.significant-groep.nl/rapportages/synthesestudie-niet-gebruik-inkomensondersteunende-regelingen>
- Straatmeijer, J. (2018). *(Onder)benutting zorgtoeslag en huurtoeslag door senioren*. Regioplan. Opgehaald van [https://koepelgepensioneerden.nl/wp-content/uploads/files/nvog/Werkgroepen/Werkgroep\\_Communicatie/2018-09-06-18097-Eindrapport-onderbenutting-zorgtoeslag-en-huurtoeslag-door-senioren-Regioplan-11sept18.pdf](https://koepelgepensioneerden.nl/wp-content/uploads/files/nvog/Werkgroepen/Werkgroep_Communicatie/2018-09-06-18097-Eindrapport-onderbenutting-zorgtoeslag-en-huurtoeslag-door-senioren-Regioplan-11sept18.pdf)
- Tempelman, C., & Houkes-Hommes, A. (2016). *What Stops Dutch Households from Taking Up Much Needed Benefits?* The Review of income and wealth, 62(4), 685-705. Opgehaald van <https://doi.org/10.1111/roiw.12197>
- van der Wal, C., van der Kooi, V., & Rosman, C. (2023). *Nederlanders die energiesteun hard nodig hebben in de stress: aanvraag te ingewikkeld*. Algemeen Dagblad. Opgehaald van [https://www.ad.nl/binnenland/nederlanders-die-energiesteun-hard-nodig-hebben-in-de-stress-aanvraag-te-ingewikkeld~ac1ece8e/?cb=9019e8c7218d744a2c6bf1368765dcd0&auth\\_rd=1](https://www.ad.nl/binnenland/nederlanders-die-energiesteun-hard-nodig-hebben-in-de-stress-aanvraag-te-ingewikkeld~ac1ece8e/?cb=9019e8c7218d744a2c6bf1368765dcd0&auth_rd=1)
- van Gaalen, C. (2020). *Een bestudering van vijf jaar armoedebeleid bij tachtig gemeenten*. Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting. Opgehaald van <https://www.nibud.nl/onderzoeksrapporten/rapport-analyse-vijf-jaar-armoedebeleid-in-tachtig-gemeenten-2021/>
- van Mechelen, N., & Janssens, J. (2017). *Who is to blame? An overview of the factors contributing to the non-take-up of social rights*. CSB Working Paper, 17(8). Opgehaald van <https://econpapers.repec.org/paper/hdlwpaper/1708.htm>
- van Oorschot, W. (1994). *Take it or leave it: A study of non-take-up of social security benefits*. Tilburg University Press. Opgehaald van <https://www.persistent-identifier.nl/urn:nbn:nl:ui:12-321731>
- Wagner, N., Hassanein, K., & Head, M. (2010). *Computer use by older adults: A multi-disciplinary review*. Computers in Human Behavior, 26, 870–882. Opgehaald van <https://psycnet.apa.org/doi/10.1016/j.chb.2010.03.029>



## Bijlagen

### Bijlage 1: Survey

# Vragenlijst digitale vaardigheden en toeslagen

Geachte heer of mevrouw,

Mijn naam is Max ten Velde. Ik doe op dit moment onderzoek bij de Universiteit Leiden, in samenwerking met de gemeente Den Haag & Scriptiewerkplaats Den Haag ZW. Het doel van dit onderzoek is om de digitale vaardigheden van ouderen te onderzoeken en welk effect dit heeft op het aanvragen van toeslagen.

In de onderstaande vragenlijst zullen vragen gesteld worden over u als persoon, uw digitale vaardigheden en hoe u denkt over toeslagen. Met toeslagen worden bedragen genoemd die u ontvangt van de overheid, zoals de Zorgtoeslag of Huurtoeslag. Wij verwachten dat de vragenlijst ongeveer 5 minuten in beslag zal nemen. Met de resultaten van dit onderzoek hopen wij om de toegankelijkheid van de overheid te verbeteren.

Dit onderzoek is geheel anoniem. Wij zullen u daarom ook niet vragen naar uw naam of geboortedatum. Uw gegevens zullen geheel vertrouwelijk worden behandeld en zullen enkel gebruikt worden voor statistische analyses. U heeft de keuze om de vragenlijst zelf fysiek in te vullen of deze door mondeling met mij door te lopen.

Alvast erg bedankt voor uw medewerking.

1. Wat is uw geslacht?

*Markeer slechts één ovaal.*

- Man
- Vrouw
- Anders

2. Wat is uw leeftijd?

---

3. Welke taal wordt er voornamelijk bij u thuis gesproken?

---

4. Hoe goed bent u in het lezen en begrijpen van de Nederlandse taal?

*Markeer slechts één ovaal.*

- Erg goed
- Goed
- Gemiddeld
- Beperkt
- Heel beperkt

5. Hoe lastig vindt u het om, zowel fysiek als online, zaken met de overheid te regelen?

*Markeer slechts één ovaal.*

- Erg lastig
- Lastig
- Gemiddeld
- Een beetje lastig
- Niet lastig

6. Gebruikt u het internet?

*Markeer slechts één ovaal.*

- Ja, voor plezier (bijvoorbeeld Whatsapp, Mailen of Facebook) en voor zaken (zoals het regelen van toeslagen of belastingen met de overheid)
- Ja, alleen voor plezier (bijvoorbeeld Whatsapp, Mailen of Facebook)
- Ja, alleen voor zaken (bijvoorbeeld het regelen van toeslagen of belastingen met de overheid)
- Nee

7. Hoe goed kunt u omgaan met dingen opzoeken op het internet?

*Markeer slechts één ovaal.*

- Erg goed
- Goed
- Neutraal
- Slecht
- Erg slecht

8. Hoe goed bent u met het online regelen van overheidszaken (zoals het aanvragen van toeslagen)?

*Markeer slechts één ovaal.*

- Erg goed
- Goed
- Neutraal
- Slecht
- Erg slecht

9. Hoeveel ervaring heeft u met dingen doen op het internet?

*Markeer slechts één ovaal.*

- Erg veel
- Veel
- Gemiddeld
- Weinig
- Erg weinig

10. Hoe gevaarlijk vindt u zaken regelen op het internet?

*Markeer slechts één ovaal.*

- Erg gevaarlijk
- Gevaarlijk
- Neutraal
- Een beetje gevaarlijk
- Niet gevaarlijk

11. Heeft u gezondheidsproblemen die het gebruik van het internet lastiger maken?

*Markeer slechts één ovaal.*

- Ja
- Nee

12. Hoeveel hulp ontvangt u (van bijvoorbeeld familie of vrienden) bij het gebruik van het internet?

*Markeer slechts één ovaal.*

- Erg veel
- Veel
- Gemiddeld
- Weinig
- Erg weinig tot geen

13. Ontvangt u op dit moment toeslagen (zoals de Zorgtoeslag of Huurtoeslag)?

*Markeer slechts één ovaal.*

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

14. Hoe goed bent u op de hoogte van bestaande toeslagen, zoals de Zorgtoeslag of Huurtoeslag?

*Markeer slechts één ovaal.*

- Erg goed
- Goed
- Neutraal
- Slecht
- Erg slecht

15. Hoe kijkt u naar het ontvangen van toeslagen?

*Markeer slechts één ovaal.*

- Zeer positief
- Positief
- Neutraal
- Negatief
- Zeer negatief

16. In hoeverre denkt u dat u mogelijk geld bent misgelopen doordat online overheidszaken regelen te moeilijk is?

*Markeer slechts één ovaal.*

- Heel zeker
- Zeker
- Gemiddeld
- Waarschijnlijk niet
- Niet

17. Komt u in aanmerking voor de Zorgtoeslag?

*Markeer slechts één ovaal.*

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

18. Als u in aanmerking komt voor de Zorgtoeslag, ontvangt u die dan ook?

*Markeer slechts één ovaal.*

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

19. Komt u in aanmerking voor de Huurtoeslag?

*Markeer slechts één ovaal.*

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

20. Als u in aanmerking komt voor de Huurtoeslag, ontvangt u die dan ook?

*Markeer slechts één ovaal.*

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

(OPTIONEEL)

21. Als u voor de Zorgtoeslag en/of de Huurtoeslag (of een andere toeslag) in aanmerking komt maar deze niet ontvangt, waarom?

*Markeer slechts één ovaal.*

- Ik heb het geld niet nodig
- Ik heb geen vertrouwen in de overheid
- Ik vind het aanvragen van toeslagen te lastig
- Ik vind het lastig om toeslagen aan te vragen op het internet
- Ik ontvang liever geen hulp van de overheid
- Anders: \_\_\_\_\_

22. Wilt u nog iets kwijt over uw ervaringen met toeslagen en/of het online communiceren met de overheid?

---

---

---

---

## **Bijlage 2: Basisvragenlijst interviews**

### ***1. Persoonskenmerken***

Wat is uw functie?

Welke werkzaamheden voert u uit?

### ***2. Visie op toeslagen***

Uit uw ervaring, wat denkt u over de huidige manier waarop toeslagen (zowel gemeentelijk als nationaal) moeten worden aangevraagd?

Wat denkt u over de complexiteit van het aanvragen van toeslagen?

Wat ziet u als de grootste barrières voor het aanvragen van toeslagen?

### ***3. Relatie tussen digitale vaardigheden en non-take-up***

Denkt u dat er een verband is tussen iemands digitale vaardigheden en het wel of niet aanvragen van toeslagen?

Ziet u hierbij verschillen tussen verschillende demografische groepen, bijvoorbeeld ouderen?

Hoe belangrijk denkt u dat externe hulp is voor kwetsbare groepen rondom het aanvragen van toeslagen?

Wilt u nog iets anders kwijt over dit probleem?