Resultaten onderzoek ‘makkelijk declareren bij het Kindloket’

4-4-2023

Annick Kistemaker

Inhoud

Introductie. **3**

De werkwijze. **3**

De vragenlijst: **4**

Wat is de favoriete manier van declareren? **5**

Hoe kan het declareren verbeterd worden? **6**

Dienstverlening van het Kindloket. **7**

Conclusie. **7**

Bijlage 1: Notulen van de interviews. **8**

Introductie

In dit korte verslag wordt het antwoord op de volgende vraag beschreven:

- *Hoe wordt de manier van declareren bij het Kindloket nu ervaren en hoe zou dit eventueel vereenvoudigd kunnen worden?*

Het declareren bij het Kindloket kan op drie verschillende manieren, namelijk: via de website, via de mail of schriftelijk. In dit onderzoek zijn inwoners die in 2022 gebruik hebben gemaakt van de Kindregeling telefonisch geïnterviewd. Er is hun gevraagd op welke manier zij declareren, wat zij hier makkelijk of moeilijk aan vinden en hoe dit eventueel verbeterd kan worden. De resultaten hiervan staan in dit verslag. Een onderdeel dat vaak naar voren kwam tijdens de telefoongesprekken was de dienstverlening van de medewerkers van het Kindloket. De uitspraken hierover staan ook beschreven in dit verslag. Er zijn in totaal 12 ouders gesproken die in 2022 gebruik hebben gemaakt van de Kindregeling voor hun kind(eren).

De werkwijze

Er is willekeurig een aantal mensen uitgekozen die gebruik hebben gemaakt van de Kindregeling in 2022. Naar deze groep mensen is van tevoren een mail gestuurd waarin stond dat zij binnenkort gebeld konden worden. Vervolgens zijn deze mensen gebeld op de datum uit de mail. De gestuurde mail luidde als volgt:

‘’Beste meneer/mevrouw XXX,

U heeft in 2022 gebruik gemaakt van de Kindregeling. Om gebruik te maken van het budget hiervan kon u declareren via de mail, de website of op papier. Wij zijn benieuwd hoe u het declareren heeft ervaren en of dit verbeterd kan worden. Wij willen u daarom binnenkort bellen om u hier wat vragen over te stellen.

Waarom?
Voor ons is het belangrijk dat de Kindregeling aansluit op uw wensen en behoeften. Wij horen graag van u of we kunnen verbeteren wat betreft declareren.

Wie belt u?
Ik, Annick Kistemaker, zal persoonlijk contact met u opnemen per telefoon. Het onderzoek duurt maar kort en uw medewerking waarderen wij zeer. Deelname is vrijwillig. Als u onze vragen liever niet wilt beantwoorden, kunt u dat aan het begin van het telefoongesprek laten weten.

Wanneer?
U zal …… gebeld worden.’’

De vragenlijst

Onderzoeksvraag: *Hoe wordt de manier van declareren nu ervaren en hoe zou dit eventueel vereenvoudigd kunnen worden?*

Hoeveelheid geïnterviewde personen: 12

Vragen:

1. Heeft u al eens een declaratie (voor de Kindregeling) ingediend?

2. a. Op welke manier heeft u een declaratie ingediend (Via de mail, op papier of via de website)?
   b. Welke van de bovenstaande 3 manieren van declareren vindt u het fijnst?

3. a. Hoe heeft u het indienen van deze declaratie ervaren? Ging dit makkelijk/moeilijk?
   b. Wat vond u makkelijk of moeilijk aan het declareren?

4. a. Zijn er andere manieren te bedenken waardoor het declareren makkelijker gaat?
   b. Zo ja, op welke manier dan?

5. Wilt u verder nog wat kwijt over het declareren?

Wat is de favoriete manier van declareren?

Tijdens de interviews is de vraag gesteld welke manier van declareren de inwoners al eens hadden gebruikt om hun declaraties op te sturen naar het Kindloket. Vervolgens is gevraagd welke manier van declareren favoriet was en waarom.

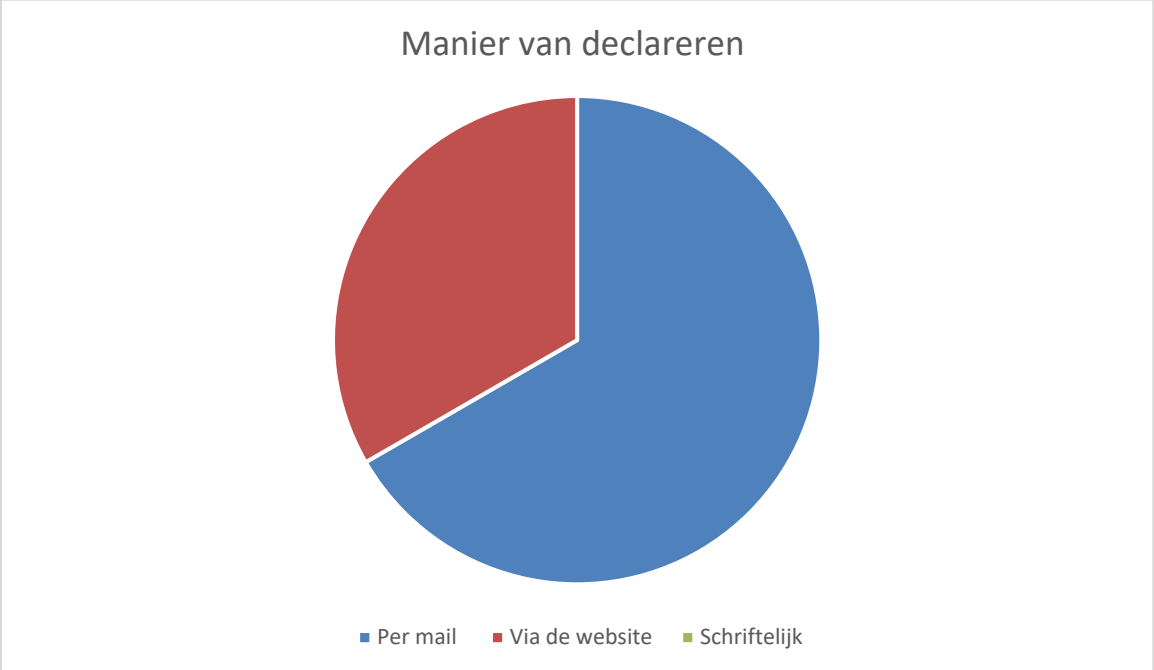
Uit de interviews bleek dat alle geïnterviewde inwoners zijn of haar declaraties indienen via de mail of de website. Het grootste deel van deze mensen (8 van de 12 inwoners) stuurt zijn of haar declaraties op naar het Kindloket via de mail. Elk van deze inwoners geeft aan dat de manier van declareren die zij nu gebruiken ook hun favoriete manier van declareren is. Dit onderbouwen zij met verschillende argumenten welke samengevat kunnen worden in de volgende punten:

Voordelen declareren via de mail:

- De correspondentie kan teruggezocht worden (zwart op wit).
- Facturen die een inwoner gekregen heeft via de mail kunnen makkelijk doorgestuurd worden naar het Kindloket.
- Inwoners ervaren op deze manier snel reactie te krijgen.
- Instellingen en verenigingen kunnen in de CC worden meegenomen waardoor zij meteen op de hoogte zijn.

Voordelen declareren via de website:

- Voelt professioneel waardoor inwoners het gevoel hebben zeker te weten dat hun declaratie binnen komt.
- Er hoeven enkel vakjes ingevuld te worden die op de website duidelijk staan aangegeven waardoor het declareren snel en makkelijk gaat.



Hoe kan het declareren verbeterd worden?

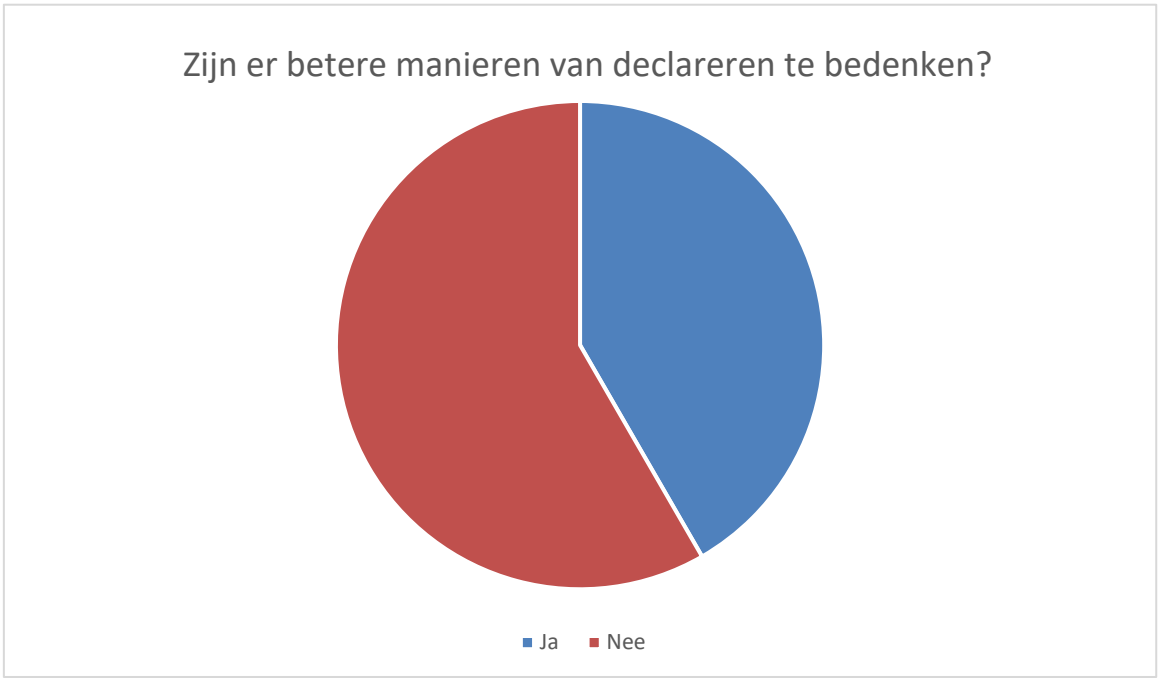
Vervolgens is er tijdens de interviews aan de inwoners gevraagd of er manieren te bedenken zijn waardoor het declareren bij het Kindloket voor hen nog makkelijker gemaakt kon worden. 7 van de 12 geïnterviewde inwoners heeft geantwoord dat zij geen manier konden bedenken waarop het declareren verbeterd kon worden. Door hen werden antwoorden gegeven als: ‘Het is al goed zo’, ‘Het declareren is nu al heel makkelijk’ en ‘Ik ben alleen maar positief’. (Zie bijlage 1)

5 van de 12 geïnterviewde inwoners gaf aan wel een idee te hebben bij hoe het declareren verbeterd kon worden. Deze antwoorden kunnen ingedeeld worden in enkele punten die hieronder beschreven staan.

Manieren om het declareren te verbeteren:

- Het insturen van een foto van de factuur via Whatsapp.*
- De informatie op de website zou uitgebreid kunnen worden waardoor het van tevoren duidelijk is wat precies gedeclareerd kan worden en wat niet. (Denk aan: welke sportverenigingen accepteren betalingen van het Kindloket)
- Het zou fijn zijn als een inwoner altijd contact had met hetzelfde persoon van het Kindloket. Op deze manier hoeven inwoners niet elke keer opnieuw hun verhaal uit te leggen.
- Er zou elk jaar een herinneringsmail gestuurd kunnen worden om inwoners er aan te herinneren dat zij elk jaar opnieuw de Kindregeling moeten aanvragen.
- Inwoners voelen zich soms een doorgeefluik richting verenigingen en organisaties. Het kan beschamend zijn om bijvoorbeeld de school te vragen om een factuur. Enkele inwoners geven aan dat het fijn zou zijn als óf het Kindloket rechtstreeks contact heeft met verenigingen/organisaties/scholen óf dat het Kindloket het hele bedrag op eigen rekening stort óf werkt met cadeaukaarten zodat inwoners zelf producten of facturen kunnen betalen.

*Het insturen van foto’s via Whatsapp is slechts door 1 inwoner genoemd. Toen dit idee werd geopperd bij andere inwoners werd hier niet per se enthousiast op gereageerd. Veelal werd benoemd dat facturen doorsturen via de mail momenteel als het handigst wordt ervaren.



Dienstverlening van het Kindloket

Tijdens het voeren van de gesprekken met de inwoners was er een onderwerp wat vaak opnieuw werd benoemd. Namelijk: de dienstverlening van de medewerkers van het Kindloket. Aangezien hier niet specifiek om gevraagd werd bleek dit voor inwoners een opvallend aspect welke daarom hier nog even kort uitgelicht wordt. Enkele uitspraken welke gedaan zijn door inwoners tijdens de interviews zijn:

"De mensen bij het Kindloket zijn erg vriendelijk. Soms schaam je je een beetje maar ik voel me nooit een nummertje."

"Ik vind het contact met de medewerkers van het Kindloket erg fijn. De manier van praten is erg vriendelijk en toegankelijk. Iedereen is erg behulpzaam."

"De medewerkers van het Kindloket zijn erg vriendelijk, leggen alles goed uit, reageren snel, ik heb nooit gezeur en ik hoef nooit ergens achteraan te bellen." (Zie bijlage 1)

Samengevat gaven de inwoners tijdens de interviews aan dat zij zich gehoord voelden door de medewerkers van het Kindloket. De medewerkers van het Kindloket zijn vriendelijk, toegankelijk en menselijk richting inwoners. Er werd aangegeven dat er veel persoonlijk contact mogelijk was via mail en de telefoon. De inwoners bleken enthousiast te zijn over de dienstverlening van het Kindloket. Wegens de vriendelijkheid en het geduld van de medewerkers lijkt de drempel voor inwoners laag om contact te zoeken met het Kindloket.

Conclusie

Met de informatie die is verzameld kan de vraag "*Hoe wordt de manier van declareren bij het Kindloket nu ervaren en hoe zou dit eventueel vereenvoudigd kunnen worden?"* beantwoord worden. De geïnterviewde inwoners geven aan dat het declareren via de mail en de website als erg fijn en makkelijk worden ervaren. Het grootste deel van deze inwoners geeft aan dat er aan deze manier van declareren helemaal niks veranderd hoeft te worden.

Enkele inwoners benoemen punten die het gebruik van de Kindregeling eenvoudiger zouden kunnen maken. Deze punten gaan onder andere over het verbeteren van de informatie op de website, een herinneringsmail en het verminderen van de stappen om een factuur in te sturen.

Ten slotte is de dienstverlening van de medewerkers van het Kindloket meerdere keren benoemd. Inwoners blijken zeer tevreden met deze dienstverlening en noemen de medewerkers vriendelijk en toegankelijk.

Bijlage 1: Notulen van de interviews

Persoon 1:

1. Heeft u al eens een declaratie (voor de Kindregeling) ingediend?

Ja, regelmatig.

2. a. Op welke manier heeft u een declaratie ingediend (Via de mail, op papier of via de website)?
   b. Welke van de bovenstaande 3 manieren van declareren vindt u het fijnst?

Via de mail. Gebruik ook alleen deze manier.

3. a. Hoe heeft u het indienen van deze declaratie ervaren? Ging dit makkelijk/moeilijk?
   b. Wat vond u makkelijk of moeilijk aan het declareren?

Vind dit wel makkelijk. Kan zo de facturen in één keer doorsturen op ieder tijdstip. Ik heb alles bij elkaar en kan zelf ook alles terugzoeken. Ik heb geen negatieve punten.

4. a. Zijn er andere manieren te bedenken waardoor het declareren makkelijker gaat?
   b. Zo ja, op welke manier dan?

Via Whatsapp een foto maken en doorsturen? Mailadres opzoeken kost meer tijd. Het is makkelijker als het gewoon in mijn whatsapplijst staat.

5. Wilt u verder nog wat kwijt over het declareren?

Ik vind het fijn dat de Kindregeling bestaat en dat het mogelijk is. Elke manier van declareren is fijn, hoe moeilijk het ook is ik zal er altijd wel gebruik van maken. Ik ben erg dankbaar dat het bestaat. Een boel dingen zouden voor mij anders niet mogelijk zijn.

Persoon 2:

1. Heeft u al eens een declaratie (voor de Kindregeling) ingediend?

Ja.

2. a. Op welke manier heeft u een declaratie ingediend (Via de mail, op papier of via de website)?
   b. Welke van de bovenstaande 3 manieren van declareren vindt u het fijnst?

Via de mail. Dit is erg fijn. Bijna alles is tegenwoordig digitaal dus op deze manier kan ik alles meteen doorsturen via de mail. (facturen)

3. a. Hoe heeft u het indienen van deze declaratie ervaren? Ging dit makkelijk/moeilijk?
   b. Wat vond u makkelijk of moeilijk aan het declareren?

Nu erg makkelijk! Vorig jaar was dit lastiger. Toen heb ik het cultuurbudget niet gebruikt. Ik wou graag naar musea. Nu is dit makkelijker mogelijk en dat vind ik erg fijn. Ik heb nu een museum jaarkaart.

4. a. Zijn er andere manieren te bedenken waardoor het declareren makkelijker gaat?
   b. Zo ja, op welke manier dan?

Het zou fijn zijn als er nog een stap toegevoegd wordt zodat ik niet hoef voor te schieten. Misschien kan de gemeente samenwerken met bedrijven? Cadeaukaart ofzo? Het duurde lang voordat ik mijn laptop had. Was iets fout gegaan bij de Mediamarkt. Dan zou iets van een cadeaukaart veel sneller zijn.

5. Wilt u verder nog wat kwijt over het declareren?

Ik ben erg tevreden over de Kindregeling. Ben erg dankbaar dat dit mogelijk is. Het declareren gaat ook erg goed.

Persoon 3:

1. Heeft u al eens een declaratie (voor de Kindregeling) ingediend?

Ja

2. a. Op welke manier heeft u een declaratie ingediend (Via de mail, op papier of via de website)?
   b. Welke van de bovenstaande 3 manieren van declareren vindt u het fijnst?

Via de website. Ik vind op papier fijner maar het duurt langer voordat ik het geld krijg. Ik doe het samen met mijn gezinshulp. Ik vind het fijn om via de website te doen omdat ik dan voor mijn gevoel zeker weet dat het binnen is. Zelf gebruik ik het internet weinig, weet hoe de website gaat dus blijf hier graag bij.

3. a. Hoe heeft u het indienen van deze declaratie ervaren? Ging dit makkelijk/moeilijk?
   b. Wat vond u makkelijk of moeilijk aan het declareren?

Makkelijk, samen met mijn gezinshulp.

Wat kan beter? Wat men precies kan declareren mag duidelijk op de website. Heb al twee keer gehad dat ik wou declareren en dat dit niet kon. (paardrijles bij een particulier en een laptop met dyslexie-materiaal)

4. a. Zijn er andere manieren te bedenken waardoor het declareren makkelijker gaat?
   b. Zo ja, op welke manier dan?

De manier zelf is prima. Het uitbreiden van de informatie over declareren op de website zou fijn zijn.

Heeft een laptop nodig met speciale apparatuur voor dyslexie. Dit is te duur en kan niet via de Kindregeling. Het zou fijn zijn als er een manier was waarop dit toch kon (sparen van 2 jaren bijvoorbeeld). Nu kan ik niks.

5. Wilt u verder nog wat kwijt over het declareren?

Vind het ontzettend fijn dat de regeling bestaat! Ik moet creatief zijn met mijn maandbudget en daardoor is dit fijn. Vooral het bedrag op eigen rekening helpt mij erg.

Persoon 4:

1. Heeft u al eens een declaratie (voor de Kindregeling) ingediend?

Ja.

2. a. Op welke manier heeft u een declaratie ingediend (Via de mail, op papier of via de website)?
   b. Welke van de bovenstaande 3 manieren van declareren vindt u het fijnst?

Via de mail. Krijg op deze manier snel reactie en kan de correspondentie terugvinden. Als het een keer wat langer duurt kan ik zien wanneer het laatste contact was. Ik heb geen negatieve punten over de mail, alleen positief.

3. a. Hoe heeft u het indienen van deze declaratie ervaren? Ging dit makkelijk/moeilijk?
   b. Wat vond u makkelijk of moeilijk aan het declareren?

4. a. Zijn er andere manieren te bedenken waardoor het declareren makkelijker gaat?
   b. Zo ja, op welke manier dan?

Het declareren zelf is prima zo.
Wel zou het fijn zijn als je 1 contactpersoon hebt die precies weet wat je situatie is. Bij andere instanties vind ik dit soms erg naar.

5. Wilt u verder nog wat kwijt over het declareren?

Het is onduidelijk wat het Kindloket doet en wat het Jeugd fonds sport. Het zou fijn zijn als dit bijvoorbeeld op de website stond. Wat valt onder wat.

De mensen bij het Kindloket zijn erg vriendelijk. Soms schaam je je een beetje maar ik voel me absoluut geen nummertje.

Persoon 5:

1. Heeft u al eens een declaratie (voor de Kindregeling) ingediend?

Ja, deze was erg snel behandeld!

2. a. Op welke manier heeft u een declaratie ingediend (Via de mail, op papier of via de website)?
   b. Welke van de bovenstaande 3 manieren van declareren vindt u het fijnst?

1 keer via de website gedaan, 1 keer via de mail. Via de website kon mijn bestand niet geopend worden. Nu doe ik alles via de mail.

3. a. Hoe heeft u het indienen van deze declaratie ervaren? Ging dit makkelijk/moeilijk?
   b. Wat vond u makkelijk of moeilijk aan het declareren?

Via de mail was erg makkelijk. Krijg de factuur op de mail dus kan op deze manier deze meteen doorsturen. Er zitten voor mij geen nadelen aan deze manier.

4. a. Zijn er andere manieren te bedenken waardoor het declareren makkelijker gaat?
   b. Zo ja, op welke manier dan?

Nee. Het is voor mij prima zo. Via een foto oid is voor mij niet handig omdat ik de facturen via de mail binnen krijg.

5. Wilt u verder nog wat kwijt over het declareren?

Alles is prima zo. Ik vind het erg fijn dat het bestaat!

Persoon 6:

1. Heeft u al eens een declaratie (voor de Kindregeling) ingediend?

Ja

2. a. Op welke manier heeft u een declaratie ingediend (Via de mail, op papier of via de website)?
   b. Welke van de bovenstaande 3 manieren van declareren vindt u het fijnst?

Via de mail een foto opgestuurd. Op papier is voor mij makkelijker. Via de mail is nu gelukt en dat gaat snel. Dat is wel fijn.

3. a. Hoe heeft u het indienen van deze declaratie ervaren? Ging dit makkelijk/moeilijk?
   b. Wat vond u makkelijk of moeilijk aan het declareren?

Ik vind dit moeilijk, maar vind het wel goed zo. Het hoeft van mij niet anders want het lukt wel.

4. a. Zijn er andere manieren te bedenken waardoor het declareren makkelijker gaat?
   b. Zo ja, op welke manier dan?

Nee. Ik weet nu hoe het moet via de mail dus wil dit graag zo blijven doen.

5. Wilt u verder nog wat kwijt over het declareren?

Nee. Ik kan soms moeilijk Nederlands begrijpen dus weet soms niet helemaal de regels van de Kindregeling.

Persoon 7:

1. Heeft u al eens een declaratie (voor de Kindregeling) ingediend?

Ja, voor benodigdheden (sport en school)

2. a. Op welke manier heeft u een declaratie ingediend (Via de mail, op papier of via de website)?
   b. Welke van de bovenstaande 3 manieren van declareren vindt u het fijnst?

Ik heb vooral persoonlijk contact gehad met iemand van het Kindloket. Dit was telefonisch en per mail. Beide manieren waren fijn. Persoonlijke contact vind ik belangrijk.

3. a. Hoe heeft u het indienen van deze declaratie ervaren? Ging dit makkelijk/moeilijk?
   b. Wat vond u makkelijk of moeilijk aan het declareren?

Makkelijk, omdat ik al persoonlijk contact had.

4. a. Zijn er andere manieren te bedenken waardoor het declareren makkelijker gaat?
   b. Zo ja, op welke manier dan?

Het zou fijn zijn als op de website beschreven staat wat je precies kan declareren en welke organisaties aangesloten zijn.

5. Wilt u verder nog wat kwijt over het declareren?

Ik vind het contact met de medewerkers Kindloket erg fijn. De manier van praten is erg vriendelijk en toegankelijk. Iedereen is erg behulpzaam.
Er was een fout gemaakt door het Jeugdfonds sport. Deze werd erg goed opgepakt.

Persoon 8:

1. Heeft u al eens een declaratie (voor de Kindregeling) ingediend?

Ja

2. a. Op welke manier heeft u een declaratie ingediend (Via de mail, op papier of via de website)?
   b. Welke van de bovenstaande 3 manieren van declareren vindt u het fijnst?

Via de website. Deze manier heb is mij een keer uitgelegd bij Op Orde. Nu weet ik hoe het moet en doe ik het zelf.

3. a. Hoe heeft u het indienen van deze declaratie ervaren? Ging dit makkelijk/moeilijk?
   b. Wat vond u makkelijk of moeilijk aan het declareren?

Erg makkelijk. Het gaat heel snel, hoef alleen maar de vakjes in te vullen. Dit staat erg duidelijk op de website. Makkelijk aangegeven.

4. a. Zijn er andere manieren te bedenken waardoor het declareren makkelijker gaat?
   b. Zo ja, op welke manier dan?

Nee. Graag zo laten. Kan wat mij betreft niet makkelijker.

5. Wilt u verder nog wat kwijt over het declareren?

Nee. Alles is fijn!

Persoon 9:

1. Heeft u al eens een declaratie (voor de Kindregeling) ingediend?

Ja.

2. a. Op welke manier heeft u een declaratie ingediend (Via de mail, op papier of via de website)?
   b. Welke van de bovenstaande 3 manieren van declareren vindt u het fijnst?

Via de mail en ook wel eens telefonisch.

3. a. Hoe heeft u het indienen van deze declaratie ervaren? Ging dit makkelijk/moeilijk?
   b. Wat vond u makkelijk of moeilijk aan het declareren?

Ging erg makkelijk. Via de mail krijg ik erg snel reactie. Ze regelen alles, heb er niks op aan te merken en ben alleen maar positief. Het declareren is nu héél makkelijk.

4. a. Zijn er andere manieren te bedenken waardoor het declareren makkelijker gaat?
   b. Zo ja, op welke manier dan?

Nee. Zoals het Nu is het perfect.

5. Wilt u verder nog wat kwijt over het declareren?

Ze zijn erg vriendelijk, leggen alles goed uit, reageren snel, heb nooit gezeur en ik hoef nooit ergens achteraan te bellen.

Persoon 10:

1. Heeft u al eens een declaratie (voor de Kindregeling) ingediend?

Ja, via de mail.

2. a. Op welke manier heeft u een declaratie ingediend (Via de mail, op papier of via de website)?
   b. Welke van de bovenstaande 3 manieren van declareren vindt u het fijnst?

Via de mail. Dit is het makkelijkst want:

- Staat zwart op wit
- Communicatie via de mail is snel en duidelijk
- Instellingen kunnen in de CC worden meegenomen waardoor zij meteen op de hoogte zijn.

3. a. Hoe heeft u het indienen van deze declaratie ervaren? Ging dit makkelijk/moeilijk?
   b. Wat vond u makkelijk of moeilijk aan het declareren?

4. a. Zijn er andere manieren te bedenken waardoor het declareren makkelijker gaat?
   b. Zo ja, op welke manier dan?

Wat meer schriftelijk.. Lijkt me alleen niet handig omdat dit waarschijnlijk duurt. Instellingen moeten vaak snel betaald krijgen.

5. Wilt u verder nog wat kwijt over het declareren?

Ik ben erg tevreden over de nieuwe regeling. Ik heb een extra rekening geopend om het geld van de Kindregeling op te zetten. Zo raak ik niet in de war. Ze voelt zich gehoord, had er vorig jaar last van dat cultuurbudget niet overal gebruikt voor kon worden.

Merk dat veel mensen niet op de hoogte zijn. Ze weten bijvoorbeeld niet dat ze elk jaar opnieuw moeten aanvragen. Een herinneringsmail zou goed zijn.

Persoon 11:

1. Heeft u al eens een declaratie (voor de Kindregeling) ingediend?

Ja. Tijd geleden

2. a. Op welke manier heeft u een declaratie ingediend (Via de mail, op papier of via de website)?
   b. Welke van de bovenstaande 3 manieren van declareren vindt u het fijnst?

Via de website.

3. a. Hoe heeft u het indienen van deze declaratie ervaren? Ging dit makkelijk/moeilijk?
   b. Wat vond u makkelijk of moeilijk aan het declareren?

Kind kan de was doen. Kan ook via de telefoon. Dat is erg fijn. Werkt makkelijk.

4. a. Zijn er andere manieren te bedenken waardoor het declareren makkelijker gaat?
   b. Zo ja, op welke manier dan?

Nee. Het is goed zo. Enige wat ik kan bedenken is dat organisaties rechtstreeks contact leggen met Kindloket. Voel me nu soms een doorgeefluik. Maar denk niet dat dat mogelijk is.

5. Wilt u verder nog wat kwijt over het declareren?

Heb het jaar ervoor wel eens gehad dat mijn bestanden niet toegevoegd konden worden. Nu kan dat gelukkig wel. Wordt gemaild als het niet goed is gegaan.

Persoon 12:

1. Heeft u al eens een declaratie (voor de Kindregeling) ingediend?

Ja.

2. a. Op welke manier heeft u een declaratie ingediend (Via de mail, op papier of via de website)?
   b. Welke van de bovenstaande 3 manieren van declareren vindt u het fijnst?

Via de website. Had een tabblad opgeslagen waar ik het kon invullen. Kon ik makkelijk aanklikken.

3. a. Hoe heeft u het indienen van deze declaratie ervaren? Ging dit makkelijk/moeilijk?
   b. Wat vond u makkelijk of moeilijk aan het declareren?

Het declareren zelf ging makkelijk. Wel zit er bij deze manier een schaamtestuk. Ik moet school gaan vragen om een factuur en bij verenigingen moet ik uitleggen waarom rekeningen nog niet zijn betaald etc. Er zijn teveel stappen. Dit werkt ontmoedigend. Ik wil zo veel mogelijk zelf regelen en vind het

moeilijk om om geld te vragen. Op deze manier moest ik vaak om geld vragen. Voor mij was het fijner geweest als het hele bedrag op eigen rekening werd gestort waardoor ik de kosten zelf kon betalen.

4. a. Zijn er andere manieren te bedenken waardoor het declareren makkelijker gaat?
   b. Zo ja, op welke manier dan?

-

5. Wilt u verder nog wat kwijt over het declareren?

Verder was alles wel heel duidelijk, hoefde niet lang te wachten etc.