



Hoe komt geld uit gemeentelijke potjes bij inwoners met geldzorgen?

In het kort

Waarom vragen mensen het niet aan?

Onze 5 adviezen

Kijk naar het systeem

Jaarlijks houden gemeenten geld voor inkomensondersteuning over, terwijl de kans op armoede voor inwoners met een laag inkomen dreigt toe te nemen. Hoe zorg je er als gemeente voor dat het geld wél op de juiste plek terecht komt?

Veel mensen zijn bekend met termen als ‘zorgtoeslag’ en ‘huurtoeslag’. Wat niet iedereen weet is dat je, als je een laag inkomen hebt, ook bij je gemeente terecht kunt voor veel andere vergoedingen en extra’s, ook wel inkomensregelingen genoemd (Custers et al., 2023). Denk daarbij aan geld voor sporten, schoolspullen en leuke uitjes. Denk ook aan een vergoeding voor het vervangen van een kapot of energieslurpend huishoudelijk apparaat, of de kosten van een advocaat. Dat niet iedereen die daar recht op heeft een vergoeding aanvraagt bij de gemeente, wordt bijvoorbeeld bevestigd in Arnhem. Hier varieert het aantal aanvragen van verschillende inkomensregelingen tussen de 42 en 72 procent (Vos, 2023). Tegelijkertijd wordt er namens het Centraal Planbureau (2023) gewaarschuwd voor een stijging van het aantal mensen dat in armoede leeft. Ook is het aantal huishoudens met problematische schulden de afgelopen jaren toegenomen (CBS, 2024).

Aan de slag in gemeente Deventer

Ook de gemeente Deventer zoekt naar manieren om het aantal aanvragen te laten toenemen. Ze vroegen ons daarom om advies: "hoe zorgen we ervoor dat meer inwoners gebruik maken van onze regelingen?" In ons onderzoek en advies richtten we ons specifiek op de groep werkenden met een laag inkomen. Deze groep is niet alleen binnen de gemeente Deventer, maar binnen meerdere

gemeenten, vaak nog buiten beeld (Custers et al., 2023; Vos, 2023). Maar hoe zorg je er als gemeente voor dat het aantal aanvragen van inkomensregelingen richting de 100% gaat?

Maar waarom vragen mensen die regelingen niet aan?

Mensen met een laag inkomen hebben vaak zorgen om geld, wat kan leiden tot financiële stress. En dat heeft weer invloed op iemands fysieke en mentale gezondheid. De extra potjes van gemeentes zouden kunnen helpen de financiële stress te verlagen. Uit eerder onderzoek en ons eigen onderzoek blijkt dat het niet doen van een aanvraag niet altijd een bewuste keuze is.

Je hebt overal papieren voor nodig en waar begin je?

Een werkende inwoner kan bijvoorbeeld denken überhaupt geen recht te hebben op inkomensondersteuning (**gepercipieerd recht**). Of iemand kan geprobeerd hebben één van de vele regelingen aan te vragen, maar kwam precies voor die ene regeling niet in aanmerking. Daaruit kan iemand dan de conclusie trekken dat dat ook wel zal gelden voor de andere regelingen en zal dan verder geen aanvragen meer doen (Custers et al., 2023). Uit onze interviews kwam dit ook naar voren: *“Een inkomensregeling aanvragen is veel gedoe. Je moet veel formulieren inleveren en dan hoor je toch: ‘je komt er niet voor in aanmerking’.”*

Ons veldonderzoek

In ons veldonderzoek hebben wij 12 werkende Deventenaren met een laag inkomen gesproken. Via verschillende organisaties kwamen wij bij hen terecht. Aan de hand van kaarten stelden we vragen over de bekendheid van regelingen.

Van de 12 Deventenaren gaven er 7 aan bekend te zijn met vergoedingen en extra's die door de gemeente worden aangeboden. Vervolgens stelden we de vraag “welke vergoedingen en extra's ken je?” (**spontane bekendheid**). Slechts een paar mensen konden meer dan één vergoeding noemen, maar nooit meer dan drie. Met behulp van de vraagkaarten (**geholpen bekendheid**), kenden mensen meer vergoedingen en extra's.

Tot slot stelden we de vraag waar zij denken dat werkende Deventenaren naartoe gaan als ze vragen of zorgen hebben over geld. Door te werken met deze kaarten en de projectievraag maakten we een gevoelig onderwerp als geldzaken makkelijker bespreekbaar.





Het feit dat veel regelingen **complex** zijn speelt ook een rol in het wel of niet doen van een aanvraag. Zo klinkt er steeds vaker het geluid vanuit inwoners en professionals dat inkomensondersteuning te onzeker en te ingewikkeld is geworden (Custers et al., 2023). Door de veelheid aan regelingen is de informatie vaak versnipperd. Een deelnemer aan ons onderzoek gaf aan: *“Er is veel mogelijk, maar op veel verschillende plekken. Mensen weten niet waarvoor ze waar terecht kunnen.”*

Wat het ook niet makkelijker maakt is dat je per regeling veel papieren moet aanleveren en dat het taalgebruik best ingewikkeld is. Daarnaast komen ook **angst** (Tempelman et al., 2011) en **wantrouwen** (Oomkens et al., 2023) om de hoek kijken, want wat nou als je het niet goed gelezen en begrepen hebt? Dan wordt het geld niet gestort of moet je het later terugbetalen.

Een regeling aanvragen? Als je durft! '

Tot slot leiden geldzorgen tot stress (Otten et al., 2021). Iemand zijn cognitieve capaciteit, ook wel **doenvermogen**, wordt beperkt door stress (Tiemeijer, 2023). Daarbij zorgen armoede en schulden voor **schaamte** (Plantinga, 2019), die schaamte komt deels voort uit het willen behouden van **autonomie**. Niet alleen schaamte, maar ook onzekerheid speelt een rol in het doen van een aanvraag. Dit hoorden we ook terug in onze interviews: mensen gaan liever niet naar de gemeente, ze lossen het liever zelf op.

Het verhaal van de olifant, de berijder en het pad

Bij Nieuwe Wending werken we graag met de metafoor van de olifant, de berijder en het pad (Heath & Heath, 2015). Aan de hand van deze metafoor kijken we naar een verandervraagstuk. De olifant staat voor je emotionele brein, de berijder je rationele brein en het pad is de omgeving waarin je je bevindt.

Om beweging voor elkaar te krijgen is het belangrijk om je op al deze onderdelen te richten. De berijder moet worden aangestuurd en zoekt naar feitelijke informatie: welke kant moet hij op bewegen om bij de eind- ▼



Onze 5 adviezen

Aan de hand van de metafoor van de olifant, de berijder en het pad komen we tot 5 adviezen. We geven per advies een aantal tips zodat je er snel en gemakkelijk mee aan de slag kunt.

 <ol style="list-style-type: none"> 1 Geef vertrouwen 2 Benut positieve ervaringen 	 <ol style="list-style-type: none"> 3 Vergroot kennis 4 Maak het concreet 	 <ol style="list-style-type: none"> 5 Maak het makkelijk
---	---	--

1 Geef vertrouwen

Uit ons onderzoek blijkt dat wantrouwen en scepticisme niet alleen meespeelen bij het aanvragen van inkomensregelingen maar ook bij het zoeken van hulp. Het vergroten van het vertrouwen is daarom een belangrijk advies dat zich richt op het emotionele brein.

- ✓ **Geef een gezicht aan je organisatie**
Zo voelt het leggen van contact persoonlijker en vertrouwder. De drempel om contact op te nemen met een vriendelijk ogende medewerker of vrijwilliger is een stuk lager dan met een anonieme, zakelijke organisatie.



bestemming (het gewenste gedrag) uit te komen?

Om de olifant met al zijn gewicht in beweging te krijgen moet hij worden gemotiveerd en in zijn gevoel worden geraakt: hoe heeft hij baat bij de verandering? Weten is namelijk nog geen doen, argumenten en feiten alleen zijn niet genoeg om te veranderen. Waar de berijder gericht is op de lange termijn, zoekt de olifant directe bevrediging van zijn behoeften.

Jouw berijder weet best dat het beter is om gezond te eten, maar de olifant wil op vrijdagavond met een zak chips op de bank ploffen, als beloning voor een week hard werken...

Tot slot moet het pad worden geëffend om de gewenste eindbestemming te kunnen bereiken. Obstakels moeten worden afgebroken. Stimuleert de omgeving waarin je je bevindt tot het gewenste gedrag? Of nodigen die zakken chips in de kast je toch steeds uit om geopend te worden?

✓ **Bied garanties**

Uit onderzoek blijkt dat, met name voor zelfstandige ondernemers, het behouden van autonomie belangrijk is. Om de weerstandsvorm scepticisme te voorkomen is het slim om, waar mogelijk, garanties te bieden. Kan iemand bijvoorbeeld vrijblijvend en gratis advies krijgen over geldzaken voordat diegene overgaat tot het aanvragen van regelingen? Benadruk dit dan in de communicatie.

✓ **Creëer een warm welkom**

Heb je eindelijk de stap gezet om langs te gaan bij een hulpinstantie, sta je voor een zware, dichte deur waar je moet aanbellen. Weer een drempel waar je overheen moet, terwijl de stap tot hulp vragen al groot is: "Na een aantal pogingen durfde ik eindelijk pas aan te bellen", vertelde een deelnemer aan het onderzoek. Zorg dat er iemand bij de deur staat om mensen hartelijk te verwelkomen. En mocht dat niet lukken, hang dan een kaartje op waarbij je de organisatie een gezicht geeft en degene aan de deur een warm welkom heet.



"Zorg, wanneer iemand binnen is, voor koffie of thee en geef diegene het gevoel dat hij welkom is."
(Otten et al., 2021)

2 Benut positieve ervaringen

Mensen zijn groepsdieren. We vallen niet graag buiten de boot en conformeren ons daarom het liefst aan wat anderen doen. Door het gewenste gedrag uit te lichten creëren we een sociale norm en verminderen we het gevoel van schaamte om gebruik te maken van hulp bij vragen of zorgen over geld.

✓ **Gebruik testimonials en quotes**

Deel positieve ervaringsverhalen, bijvoorbeeld op de webpagina's over de inkomensregelingen. Door te lezen hoe andere mensen baat hebben bij een vergoeding of extra, wordt het concreter wat het aanvragen van een regeling oplevert. Hiermee wordt ingespeeld op de descriptieve sociale norm: iemand ziet dat anderen in een herkenbare situatie al eerder regelingen hebben aangevraagd, wat kan bijdragen aan het doorbreken van het taboe.

✓ **Maak gebruik van het sneeuwbaaleffect**

De groep werkenden met een laag inkomen is vaak nog niet in beeld van gemeenten en hulporganisaties. Benut daarom het netwerk van de werkenden die al wél in beeld zijn. Bijvoorbeeld door het meegeven van kaartjes aan bezoekers van financiële spreekuren, die ze in hun netwerk kunnen verspreiden. Uit eerder onderzoek (Fischer-Lokou et al., 2009; Guégen, 2011) blijkt dat symbolen rondom liefde de bereidheid om iemand te helpen vergroten. Zet daarom op zo'n kaartje bijvoorbeeld een hart-symbool, met de tekst: 'Ik gun jou ook zo'n fijn adviesgesprek'.

Paniek

Waar denk je aan bij geldzorgen?

*Zorgen
en stress*

*Als ik het
einde van de maand
maar haal...*

*Mijn
kinderen zijn
de dupe*

*Schaamte
en taboe*

Ongezond

*Ik voel me
een object*

*Frustratie
en verdriet*

*Gevangen in een
Bermuda-driehoek*

*Alles
alleen moeten
doen*

*Van hot
naar her*

*Alles
is beperkt*

Schulden

3 Vergroot de kennis

Uit ons literatuur- en veldonderzoek komt naar voren dat veel werkenden niet weten dat er vergoedingen en extra's zijn waarvoor ze in aanmerking komen. Naast inspelen op het emotionele brein is het daarom ook belangrijk om het rationele brein te voeden met kennis over het beschikbare hulpaanbod.

✓ **Maak een campagne**

Verhoog de bekendheid en vindbaarheid. Ontwikkel een campagne over de beschikbare vergoedingen en extra's. Benadruk hierin dat werkenden met een laag inkomen daar ook recht op hebben. Gebruik naast de eigen kanalen ook aanvullende kanalen om werkenden breder te kunnen bereiken.

Denk aan het plaatsen van on- en offline advertenties en het benaderen van een lokaal ondernemershuis, ondernemersnetwerken en werkgevers in sectoren met een lager inkomen. Denk hierbij aan de horeca, landbouw, bosbouw en visserij en cultuur- en recreatiesector (Custers et al., 2023). Ook een toolkit met daarin leuke, interessante lokale acties, kan onderdeel zijn van een campagne.

✓ **Samenwerking tussen organisaties**

Vaak zijn er naast de gemeente ook veel andere organisaties actief die inwoners helpen bij vragen of zorgen over geld. Het is daarom goed mogelijk dat inwoners slechts met een deel van het hulpaanbod bekend zijn. Zet daarom acties uit tussen partijen voor meer samenwerking en doorverwijzing zodat de inwoner zo goed mogelijk geholpen kan worden. Stel daarbij de vraag: wat hebben zij van elkaar nodig?

4 Maak het concreet

Om als berijder goed de olifant aan te kunnen sturen, moet de berijder wel weten waar hij naartoe moet. De berijder wil snel kunnen zien of iets op hem van toepassing is.

✓ Bied een duidelijk handelingsperspectief

Maak het gewenste gedrag zo concreet en simpel mogelijk. Kies voor één heldere eerste stap, die niet voorafgegaan wordt door allerlei drempels en die relatief snel uit te voeren is. Armoede creëert namelijk een directe noodzaak waardoor de aandacht gericht is op het hier en nu (*Sprank, 2023*). In het geval van Deventer is ons advies om het financieel spreekuur centraal te stellen als eerste stap: 'Grip op je geld? Ga naar Geldfit'.

✓ Gebruik heldere en duidelijke taal

Maak termen zo concreet mogelijk. Wat is een laag inkomen? Waar moet je dan aan denken? En wat krijg je op je rekening als je een vergoeding of extra's hebt aangevraagd? Ons brein slaat eerder aan als zulke bedragen expliciet genoemd worden.



5 Maak het makkelijk

Naast het aanspreken van het emotionele en rationele brein is het zaak om de omgeving ook zodanig in te richten, dat het gewenste gedrag makkelijk uitvoerbaar wordt.

✓ Ga uit van één centraal startpunt

Creëer één vast beginpunt waar inwoners met vragen of zorgen over geld terecht kunnen. Vanuit dit centrale punt, bijvoorbeeld het financieel spreekuur, kan de inwoner vervolgens verder op weg worden geholpen.

✓ Doe aan een warme overdracht

Zorg dat de verschillende organisaties elkaar kennen en naar elkaar doorverwijzen. Meld iemand direct aan of plan een afspraak in. Zo worden drempels weggenomen en kunnen inwoners makkelijker de volgende stap zetten.

✓ Bundel het hulpaanbod

Doordat er vaak verschillende organisaties betrokken zijn bij inkomensondersteuning en geldzorgen is de informatie vaak versnipperd. Het gebrek aan overzicht in de veelheid aan regelingen is een reden voor een deel van de werkenden om af te haken (*Custers et al., 2023*). Bundel daarom alle inkomensregelingen en ander hulpaanbod in één helder overzicht. Zo'n overzicht kan ook bijdragen aan bekendheid van het hulpaanbod tussen organisaties onderling.

✓ Bekijk de openingstijden

Vaak kan alleen tijdens kantooruren een afspraak worden gemaakt. Voor werkenden kan het lastig zijn om overdag tijd vrij te maken. Onderzoek de mogelijkheden om te experimenteren met een avondsprek uur.

Kijk naar het systeem

De hiervoor genoemde adviezen zijn interventies die relatief weinig inspanning kosten en tegelijkertijd een grote impact kunnen hebben. Het is belangrijk om ook oog te hebben voor grotere interventies die zich richten op het veranderen van het huidige systeem: het pad. De complexiteit van het aanvragen van regelingen blijft namelijk een belangrijke oorzaak van niet-gebruik. We geven daarom ook een aantal voorbeelden mee van interventies die meer inspanning vergen, maar die een grote verwachte impact zullen hebben.

- ✓ **Maak 'inwonerreizen'**
Werk inwonerreizen uit waarbij je vertrekt vanuit specifieke vragen en behoeften vanuit de doelgroep. Zo krijg je inzicht in belangrijke contactmomenten, drempels, hiaten en kansen waarmee de dienstverlening verbeterd kan worden. Zo heeft de Hogeschool van Amsterdam in vier steden inwonerreizen ontwikkeld bij problematische schulden (*Mak et al., 2023*). Een greep uit hun lessen? Zorg voor snelle actie, een vaste contactpersoon en werk vanuit een positieve, niet-veroordelende houding.
- ✓ **Werk met één aanvraagformulier**
Van aparte aanvraagprocedures per regeling naar één aanvraagformulier waarmee (bijna) alles tegelijkertijd kan worden aangevraagd.
- ✓ **Werk vanuit vertrouwen**
Angst om gekregen geld terug te moeten betalen is een belangrijke oorzaak van niet-gebruik. Door controlemechanismen en het aantal bewijsstukken af te bouwen en te werken vanuit vertrouwen wordt die angst verkleind.
- ✓ **Ga naar één vast budget per situatie**
Van verschillende regelingen naar één vast budget per situatie, dat naar eigen inzicht mag worden besteed, zonder controle achteraf. Gemeente Amstelveen (*2023*) is hier sinds januari 2024 mee gestart.
- ✓ **Werkgeversaanpak**
Bied werkgevers in sectoren met lagere inkomens een hulplijn voor vragen rondom medewerkers met (dreigend) loonbeslag. Zo kun je werkgevers ondersteunen met kennis en advies en krijg je als gemeente een grotere groep werkende inwoners met lage inkomens in beeld.



Bronnen

- Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). (2024, 20 februari). Schuldenproblematiek in beeld: Huishoudens met geregistreerde problematische schulden 2015-2023. Geraadpleegd op 4 maart 2024. <https://dashboards.cbs.nl/v5/SchuldenproblematiekInBeeld/>
- Centraal Planbureau. (2023, 17 augustus). Augustusraming 2023 (cMEV 2024). Geraadpleegd op 4 maart 2024, <https://www.cpb.nl/augustusraming-2023>
- Custers, A., Desain, L., Conen, W., & Van Horssen, C. (2023). Vindplaatsen verborgen armoede onder werknemers. Tijdschrift Voor Arbeidsvraagstukken, 39(3), 351–370. <https://doi.org/10.5117/tva2023.3.006.cust>
- Fischer-Lokou, J., Lamy, L., & Guéguen, N. (2009). Induced Cognitions of Love and Helpfulness to Lost Persons. Social Behavior And Personality, 37(9), 1213–1220. <https://doi.org/10.2224/sbp.2009.37.9.1213>
- Gemeente Amstelveen. (2023, 9 november). Nieuw beleid tegen armoede in Amstelveen. Gemeente Amstelveen. Geraadpleegd op 4 maart 2024, <https://www.amstelveen.nl/home/persbericht/nieuw-beleid-tegen-armoede-in-amstelveen#:~:text=We%20gaan%20uit%20van%20vertrouwen,op%20meerdere%20leefgebieden%20centraal%20staan.>
- Guéguen, N., Jacob, C., & Charles-Sire, V. (2011). Helping with All Your Heart: The Effect of Cardioids Cue on Compliance to a Request for Humanitarian Aid. Social Marketing Quarterly, 17(4), 2–11. <https://doi.org/10.1080/15245004.2011.620683>
- Heath, C., & Heath, D. (2015). Switch / druk 1: durf te veranderen veranderen als verandering moeilijk is.
- Mak, J., Schoorl, R., Boonstoppel, E., Hees, S., & Custers, A. (2023). Samenwerken aan een optimale klantreis.
- Oomkens, R., van Geuns, R. C., Jungmann, N., van der Schors, A., Muda, J., van der Meulen, B., ... & Kuiper, M. (2023). Knellende Mechanismen: Het signaleren, agenderen en opvolgen van knellende mechanismen in de gemeenten Amsterdam, Almere en Utrecht.
- Otten, J., Hinthem, J., van, Lecq, P., van der, & Jansen, C. (2021). Hoe je armoede doorbreekt. HAN.
- Plantinga, A. (2019). Poor psychology: poverty, shame, and decision making. Ridderprint.
- Sprank. (2023, 8 juni). Armoede verlaagt IQ? Streep erdoor! Geraadpleegd op 4 maart 2024, <https://sprankmagazine.nl/armoede-verlaagt-iq-streep-erdoor/>
- Tempelman, C., Houkes, A., & Prins, J. (2011). Niet-gebruik inkomensondersteunende maatregelen. Amsterdam: SEO.
- Tiemeijer, W. (2023). De rol van grenzen aan doenvermogen bij rondkomen, financiële zorgen en problemen.
- Vos, S. (2023, 6 november). Inkomensregelingen vaak niet bekend. Binnenlands Bestuur. Geraadpleegd op 4 maart 2024, van <https://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/extra-regelingen-minima-meer-aandacht-nodig-onderzoek-arnhem#:~:text=Veel%20inwoners%20die%20wel%20recht,van%20de%20collectieve%20aanvullende%20zorgverzekering.>

