

Een echt gesprek over geld in hun eigen buurt met mensen die doorgaans niet zo snel in onderzoek worden betrokken



#Geldgesprekken in de buurt

Thema: Niet-gebruik van voorzieningen

Maart 2022

#Geldgesprekken over het niet-gebruik van voorzieningen

In gesprek met mensen met geldzorgen, in Den Haag en in Eindhoven



Een kleine leeswijzer

Om het perspectief van financieel kwetsbare groepen mee te nemen in de kernprojecten van Wijzer in geldzaken is het belangrijk om met hen in gesprek te gaan in hun eigen leefomgeving, zodat ze directer en echter reageren dan zogenoemde beroepsrespondenten. **Oftewel: geldgesprekken in de buurt.**

De kern van het programma ‘#Geldgesprekken’ bestaat uit zes deelonderzoeken onder verschillende doelgroepen die doorgaans niet in onderzoekspanels zijn vertegenwoordigd. Dit rapport verhaalt over de geldgesprekken met mensen met geldzorgen over het niet-gebruik van voorzieningen. Het is exploratief en verkennend, met focus op beleving, houding en gedrag.

In dit rapport vind je allereerst de resultaten van dit deelonderzoek. In de bijlage staat algemene informatie over de geldgesprekken met financieel kwetsbaren groepen.

De interviews zijn uitgevoerd door Olaf Simonse, Dörthe Kunkel en Rick Nijkamp (van Wijzer in geldzaken) en Sander Wilmsen (van True Talk).

Inhoudsopgave

Samenvatting	5
Onderzoeksaanpak	9
Onderzoekresultaten met bijhorende quotes	15
Leerpunten	41
Bijlage: algemene informatie over het programma: geldgesprekken in de buurt	44

Samenvatting

Deelonderzoek: in gesprek met mensen met geldzorgen over het niet-gebruik van voorzieningen



Samenvatting belangrijkste resultaten (1 van 3)

Om het perspectief van mensen met geldzorgen beter te begrijpen is Wijzer in geldzaken samen met onderzoeksbureau TrueTalk de straat opgegaan om in gesprek te gaan met respondenten die normaliter niet in onderzoek worden betrokken. Op de Haagse markt in Den Haag en in het centrum van Eindhoven hebben we mensen op straat aangesproken om in een nabijgelegen horecagelegenheid een gesprek te voeren over geldzorgen. In totaal hebben we uitgebreid gesproken met 31 mensen die wel eens moeite hebben (gehad) met rondkomen. Hieronder staan de belangrijkste bevindingen.



1. Waar gaan geldzorgen over en hoe voelt het?

- De meeste gesprekspartners hebben een negatieve eerste associatie met geld. Dit komt omdat ze moeilijk rondkomen of omdat ze schulden hebben (gehad).
- Het hebben van geldzorgen zorgt voor schaamte. Mensen praten er liever niet met anderen over.
- Mensen die ervaring hebben met schulden en geldzorgen kijken negatief naar het (opnieuw) lenen van geld. Ze willen niet nog een keer geld terug moeten betalen.

Samenvatting belangrijkste resultaten (2 van 3)



2. Wat is nodig om financieel fit te worden? En wat zijn barrières om daar te komen?

- Mensen zijn over het algemeen bekend met toeslagen en vinden het aanvragen vaak ook makkelijk. Sommige geïnterviewden worden hierbij geholpen door kinderen of andere mensen in hun omgeving. Voor enkele mensen speelt onwetendheid en lage digitale vaardigheden een rol bij het niet-gebruik van voorzieningen.
- De administratieve rompslomp zit volgens de respondenten niet in het aanvragen van toeslagen, maar in tussentijds doorgeven van wijzigingen in inkomen.
- Een van de belangrijkste redenen om geen voorzieningen aan te vragen is de angst voor terugbetalen. Door slechte ervaringen van zichzelf of van iemand uit de omgeving worden mensen angstig om grote bedragen terug te moeten betalen. Hierdoor vragen ze liever helemaal geen toeslagen aan.
- Meerdere mensen hebben slechte ervaringen met de overheid, en hebben het gevoel dat de overheid je niet helpt. Hierdoor krijgen mensen een slecht beeld en weinig vertrouwen in hulpmogelijkheden. Dit is ook een reden waarom men geen toeslagen aanvraagt.
- Als mensen echt toeslagen nodig hebben, vragen ze het meestal aan. Als het minder noodzakelijk is en mensen enigszins rondkomen, proberen ze het zelf op te lossen. Vanuit de zekerheid dat ze dan ook niks hoeven terugbetalen.

Samenvatting belangrijkste resultaten (3 van 3)



3. Hoe bereiken we financieel kwetsbare groepen beter en welke insteek kunnen we daarbij hanteren?

- Informele helpers spelen een belangrijke rol. Mensen wijzen elkaar op dat ze recht hebben op toeslagen.
- Via formele hulporganisaties kunnen toeslagen beter worden ingezet en gebruikt. Hier kunnen mensen duidelijk aangeven wanneer iemand recht heeft op toeslagen.
- Nieuwkomers worden goed geholpen met verschillende voorzieningen.
- Vrijwel iedereen is bekend met toeslagen. Toeslagen achteraf terugkrijgen i.p.v. een voorschot ontvangen is minder bekend.
- Zekerheid bieden dat iemand niet hoeft terug te betalen zal ervoor zorgen dat meer mensen toeslagen zouden gebruiken. Mensen hebben niet altijd door dat ze veranderingen in hun situatie/inkomen door moeten geven.

Naast deze samenvatting hebben de onderzoekers van Wijzer in geldzaken aan het eind van dit rapport ook nog de belangrijkste leerpunten van dit deelonderzoek opgesomd.

De onderzoeksresultaten zijn ook beschreven in een wetenschappelijk artikel in het kader van een promotieonderzoek van Olaf Simonse ([klik hier](#)).

Onderzoeksaanpak

Deelonderzoek: in gesprek met mensen met geldzorgen over het niet-gebruik van voorzieningen



Deelonderzoek: Niet gebruik voorzieningen

Iedereen kan te maken krijgen met geldzorgen. Dit kan bijvoorbeeld komen door een levensgebeurtenis zoals een scheiding of door olopemde betalingsachterstanden. Vanuit de overheid worden er sociale voorzieningen aangeboden, waardoor mensen worden geholpen met hun rekeningen. Denk aan zorgtoeslag, huurtoeslag, kinderopvangtoeslag, voorzieningen via de gemeente en nog meer.

Uit onderzoek blijft dat een deel van de Nederlanders geen gebruik maakt van deze voorzieningen, ondanks dat ze er wel recht op hebben. Maar hoe komt dat eigenlijk? Wat is het perspectief van de mensen zelf? Hoe gaan zij zelf met hun geldzorgen om? Wat zijn de redenen om voorzieningen wel of niet aan te vragen? Om antwoord te krijgen op deze vragen gaan we in #geldgesprek met mensen die geldzorgen hebben (gehad) en geen voorzieningen aanvragen. We spreken mensen met verschillende gradaties van geldzorgen. Sommigen hebben hoge schulden opgebouwd, terwijl anderen zich (bijvoorbeeld door een scheiding) zorgen maken of ze nog wel kunnen rondkomen (zonder dat zij betalingsachterstanden hebben).

De setting: op straat

Wij achten het van belang om **het perspectief te horen van financieel kwetsbaren**. Daarom gaan wij de straat op, om mensen te ontmoeten die je normaal gesproken niet tegenkomt in regulier (markt)onderzoek. We ontmoeten geen ‘beroepsrespondenten’, maar mensen in hun eigen omgeving die eerlijk en oprecht een gesprek aangaan. TrueTalk deed de recruitment door **de straat op te gaan** in buurten waar relatief veel mensen wonen met een laag inkomen. Op de Haagse markt en in Eindhoven rekruteerden we mensen met geldzorgen door ze op straat aan te spreken en selectievragen te stellen. Juist in deze tijden blijken mensen het prettig te vinden dat er naar hen wordt geluisterd.

Foto: De veldwerklocatie op de Haagse markt



De doelgroep en werving

Selectiecriteria voor dit deelonderzoek

Bij de selectie van respondenten hebben we de volgende selectiecriteria aangehouden:

- Tussen 25 jaar en 80 jaar oud
- Met geldzorgen (nu of in recent verleden)
- Mix mannen en vrouwen
- Mix werkenden en niet-werkenden

Data en locatie

De gesprekken vonden plaats op 24 en 25 september 2021, en duurden gemiddeld 25-30 minuten. Het veldwerk vond plaats op de **Haagse markt** in Den Haag en op de **markt** in Eindhoven. Bij dit type onderzoek voeren we geen strakke interviews, maar open dialogen.



Veldwerk



In totaal hebben we 21 uitgebreide gesprekken gevoerd met 31 mensen met geldzorgen (een aantal gesprekken met meerdere gesprekspartners tegelijkertijd). De medewerkers van Wijzer in geldzaken hebben zelf de gesprekken gevoerd op straat samen met TrueTalk. **De analyse is uitgevoerd over de verhalen van de gesprekspartners.**

De dialogen worden gevoerd aan de hand van de gespreksleidraad om de kernvragen te beantwoorden. We zijn onder de indruk van het aantal mensen dat te maken heeft gehad met sociale voorzieningen, en er bewust voor hebben gekozen om deze niet aan te vragen.



Achtergrondinformatie geïnterviewden

N = 31 mensen.

Bijna alle gesprekspartners hebben nog nooit eerder aan 'onderzoek' meegedaan.

 22 vrouwen

 9 mannen

- > Gemiddelde leeftijd = 53 jaar
- > Verschillende opleidingsniveaus.
- > Mensen met werk in de zorg, supermarkt, schoonmaak, logistiek, overheid en in de retail. Ook meerdere gesprekspartners (met een verleden) in de schuldsanering, een bijstand of een uitkering of arbeidsongeschikt.
- > Afkomstig uit heel Nederland, een deel met een niet-Westerse migratie-achtergrond.

Onderzoekresultaten met bijhorende quotes

Deelonderzoek: in gesprek met mensen
met geldzorgen over het niet-gebruik
van voorzieningen



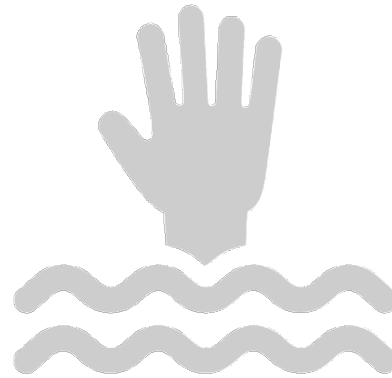
Hoe voelen geldzorgen?

1



Waar gaan geldzorgen over?
En **hoe voelt het?**

2



Wat is **nodig** om financieel fit te worden/blijven? En wat zijn **barrières** om daar te komen?

3



Hoe **bereiken** we financieel kwetsbare groepen beter en welke insteek kunnen we daarbij hanteren?

Meerdere gesprekspartners ervaren geld als negatief

- Het grootste deel van de gesprekspartners heeft een negatieve eerste associatie met geld. Dit komt door verschillende redenen: omdat ze moeilijk rondkomen of omdat ze schulden hebben (gehad). Sommige gesprekspartners hebben een neutrale/positieve associatie met geld.

“Geld doet me niks. Het doet niet zoveel met me.”

“Ik vind geld iets wat altijd vervelend is, omdat het moet.”

“Nu? Dan is geld toch een stuk van rust. Je kunt gewoon dingen doen. Maar in het verleden, geld, dan was het altijd van: de loon kwam binnen aan het begin van de maand, het einde van de maand, en dan ging ik plussen en minnen, en dan uiteindelijk was er iets van € 200 over. Waar ik dan de boodschappen van de hele maand mee moest doen. dan was het echt van: welke rekeningen laat ik deze maand liggen?”

“Geld, als je het nu over geld heb, dan denk ik: ja, toekomst. En voorheen was het: oe het einde van de maand, hoe? ”

“Geld is een noodzakelijk kwaad. iets wat niet vanzelfsprekend is.”

“Het is altijd te weinig. Zeker nu alles alleen maar duurder wordt. Ik leef van het minimum. Leuke dingen zitten er niet in”

Veel gesprekspartner kennen geldzorgen (van vroeger)

- Geldzorgen zijn een bekend gevoel voor veel gesprekspartners. Zij weten hoe het is om rond te moeten komen van weinig geld.

“Ik heb wel geldzorgen gehad. Ik heb de bijstandsuitkering aan moeten vragen. Ook tijdens mijn studie heb ik het gehad. Een paar weken brood eten en niet veel anders.”

“We hebben geldzorgen gekend. We gingen naar de voedselbank. Mijn moeder was afgekeurd dus had een klein inkomen.”

“Ik heb 3 jaar financieel een moeilijke tijd gekend. Mijn moeder zat in de schuldsanering, toen was ik 13 a 14 jaar. Ze had verkeerde keuzes gemaakt vroeger.”

“Het is een mogelijkheid om dingen te bereiken, dat vind ik heel erg. Geld kan je ook kwetsbaar maken. Als het je afgenomen wordt. Het kan ook voor tweedeling zorgen: mensen die de eindjes aan elkaar knopen en mensen die niet na hoeven te denken.”

Over geldzorgen wordt liever niet gepraat

- Mensen praten liever niet met anderen over hun geldzorgen. Door schaamte houden ze het voor zichzelf, of alleen binnen het gezin.

“Het is heel naar als je naar een instantie moet stappen om het op te lossen. Je moet eigenlijk eerder over die schaamte heen.”

“We hebben met niemand over de zorgen gepraat. En vrienden vielen toen weg.”

“Nee ik praat met niemand over geld. Dat is ook helemaal niet belangrijk.”

“Je schaamt je natuurlijk, dus dan praat je er met niemand over. Maar dat is eigenlijk het stomste wat je kunt doen. Als ik niet om hulp had gevraagd, had het nog erger kunnen lopen.”

Geld lenen wordt als stressvol ervaren

- Mensen die geldzorgen hebben gehad, hebben een angst voor schulden ontwikkeld. Daardoor willen zij geen geld meer lenen.

“Ik voel mij niet prettig, ik hou niet van lenen. Dus dat is een gevoel dat blijft hangen, ik vind het gewoon niet prettig. Dat je iemand anders geld terug moet betalen. Ik hou niet van schulden.”

“We hebben een keer geleend. Bij familie hebben we dat bewust gedaan. Door een faillissement.”

“We hebben het gerooid. Gewoon met je briefje naar de winkel om iets te halen en een rekenmachine erbij. Ik wilde absoluut niks lenen. Ik ben tegen lenen. Als we schulden hadden gehad, dan waren we weg geweest. Het was een moeilijke periode.”

“Ik heb schulden gehad. Dat was vreselijk.”

“De laatste jaren van mijn huwelijk waren financieel heel slecht. Er stonden deurwaarders aan de deur. Dat wil ik nooit, nooit meer. Desnoods een paar dagen brood, maar nooit meer schulden.”

“Ik wil geen schulden meer. Ik zie gespreid betalen als schuld.”

Mensen met wisselende inkomens en banen ervaren onzekerheid over hun inkomen

- Ook spreken we meerdere mensen met een wisselend inkomen. Ze zijn werkzaam als flexwerker of zzp'er. Dit brengt in sommige gevallen zorgen met zich mee.
- Bij een stabiel inkomen heeft men eerder rust en zekerheid.

“De ene maand heb je meer dan de andere.”

“Soms heb je ruim, andere momenten moet je puzzelen.”

“Je weet gewoon wat er binnenkomt, dat is makkelijk.”

Door geldzorgen leert men bewust om te gaan met geld

- De negatieve ervaring met geld zorgt ervoor dat men met weinig geld overweg kan. Als iemand gewend is om met weinig te leven, weet men er beter mee om te gaan. De schaarste zorgt dat ze creatiever met geld kunnen omgaan.

“Ik moest dan wel voorzichtig doen. Van 80 euro nog 2 weken moeten leven. Dan kan je bepaalde dingen niet doen. Maar nooit echt paniek, omdat ik terug kan vallen op mijn familie.”

“Gewoon van alles het goedkoopste halen, dan maakt mijn moeder er een feestmaal van.”

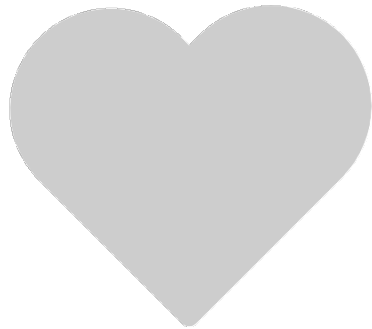
“Door zo’n ervaring ben je gewoon wat wijzer.”

“We zijn er sterker uitgekomen. We hebben weer waardering voor geld. En je weet hoe je met niks om gaat.”

“Ik word er creatief van. Ik was me zonder zeep, gebruik geen zalfjes en crèmes, daar voel ik me goed bij. Ik denk dat het heel veel bewustzijn geeft dat het nou allemaal even niet zo makkelijk is.”

Wat zijn barrières om voorzieningen aan te vragen en om hulp te vragen of te accepteren?

1



Waar gaan geldzorgen over?
En hoe voelt het?

2



Wat is nodig om financieel fit te worden/blijven? En wat zijn **barrières** om daar te komen?

3



Hoe **bereiken** we financieel kwetsbare groepen beter en welke insteek kunnen we daarbij hanteren?

Mensen kennen toeslagen over het algemeen

- Wanneer we vragen welke manieren er zijn om geld van de overheid te krijgen, valt bij veel mensen spontaan het woord 'toeslagen'.
- Sommige toeslagen, zoals de zorgtoeslag, zijn bekender dan andere toeslagen.
- Ook wanneer we hierop doorgaan lijkt 'onwetendheid' geen verklaring te zijn voor het niet-gebruik van voorzieningen. Toeslagen lijkt een bekend en ingeburgerd begrip bij de meeste respondenten.
- Enkele respondenten leken niet helemaal goed op de hoogte te zijn, maar dat had geen consequenties omdat familieleden voor hen de toeslagen aanvroegen.

“Ik zat dan te denken aan dingen als de huurtoeslag en zorgtoeslag. Zorgtoeslag heb ik, huurtoeslag niet meer omdat mijn vriend teveel verdient.

“Zorgtoeslag krijg ik. Volgens mij heb ik daar recht op.”

Zorgtoeslag, huurtoeslag. Die ken ik. Je hebt in Eindhoven ook de meedoenbijdrage. Dan kun je ook meedoen aan sport, verenigingen, de bibliotheek en dat soort dingen. Net als Stichting leergeld. Dan kun je als kind je even losmaken van de zorgen van je ouders. Kinderbijslag ken ik ook.”

“Zorgtoeslag en huurtoeslag, dat heb ik altijd wel gehad. Maar verder qua inkomen, zat ik niet onder bijstandsniveau. En dan kom je al nergens meer voor in aanmerking. Wel kindgebonden budget, inkomensafhankelijke combinatiekorting, dat allemaal wel.”

Sommige respondenten zouden wel huurtoeslag willen ontvangen, maar denken daarvoor niet in aanmerking te komen

- Sommige respondenten gaan er (terecht) vanuit dat ze geen recht hebben op huurtoeslag. Bijvoorbeeld omdat ze in huis wonen waar de huur te hoog ligt.

“Ik heb langer dan ik wilde in een studentenhuus gewoond. Ik kon niet meer betalen. En de officiële huurprijs is dan te hoog voor huurtoeslag. Dan zeggen ze: leuk dat je met zijn tweeën betaalt, maar huurtoeslag gaat over het huis. Ik betaal 600 euro, maar het huis is dan dus 1200 euro. Dus dan krijg je het niet.”

“Ik zou huurtoeslag aanvragen als ik er recht op had. Nu gaat een groot deel van mijn inkomsten naar mijn huur. Dan kan je meer geld opzij zetten.”

“We hadden ergens recht op. We zaten rond de grens, dus dan krijg je niks. Onze huur was 700 euro. Maar ze kijken naar 2 jaar daarvoor. Dus daardoor hadden we geen recht.”

“Ik heb wel huursubsidie. Maar op de een of andere manier ligt mijn naam altijd bovenop. Ze hadden weer een fout gemaakt. Dan moet ik weer terug betalen.”

Mensen vinden het aanvragen van toeslagen over het algemeen eenvoudig

- Voor veel mensen is het aanvragen van (landelijke) toeslagen eenvoudig (zoals huurtoeslag of zorgtoeslag). Sommige respondenten gaven aan dat familieleden (kinderen bijvoorbeeld) of andere mensen in hun omgeving hen hielpen bij het aanvragen van toeslagen.

“Aanvragen was best makkelijk.”

“Aanvragen was heel simpel. Allemaal zelf gedaan op het internet. Daar heb je gewoon recht op.”

Toch zijn er ook mensen bij wie onwetendheid of lage digitale vaardigheden ervoor zorgen dat ze geen toeslagen aanvragen

- Sommige mensen weten de weg niet tot hulp of toeslagen. Ze weten niet hoe ze de aanvraag kunnen doen.
- Het waren voornamelijk mensen met een Nederlandse achtergrond bij wie dit speelde.
- Bij mensen met een migratie-achtergrond kwam het ook voor dat kinderen of andere mensen in hun omgeving (vrijwilligers of professionals) hen hielpen bij het aanvragen van toeslagen.

“Mensen weten niet hoe het moet. Het lijkt te moeilijk. Ik ben weleens verzonken in overheidswebsites om te kijken hoe het nou zit.”

“In mijn bijstandstraject heb ik veel uitgezocht. Ik ben daar maanden mee bezig geweest om de juiste aanvraag te doen. Mijn grootmoeder heb ik om hulp gevraagd. Terwijl ik een universitaire studie heb afgerond. En ik moet al vragen hoe het zit. Het is in dat opzicht heel verwarrend.”

“Onwetendheid zorgt er ook voor mensen geen toeslagen aanvragen. Als ze verkeerd belastingen invullen omdat ze het niet weten. Ook niet wat hun rechten zijn.”

“Ik ken de weg van toeslagen niet. Had het aangevraagd maar moest alles terugbetalen. Ik werd daar ziek van. Elke keer terugbetalen.”

“Ik kan zelf niet met een computer overweg. Dat is mijn struikelblok. Ik moet constant mijn kinderen vragen wat te doen of regelen.”

“Het lukte niet met aanvragen.”

Niet iedereen wist dat je veranderingen moet doorgeven

- Ook zijn er respondenten die niet wisten dat je veranderingen moet doorgeven. Dit zorgt ervoor dat men moest terug betalen.
- Mensen die dit wel weten hebben het gevoel dat ze continu alert moeten zijn op inkomen, wanneer ze rond de grens zitten.
- Mensen vinden het ook verwarrend dat je je toeslag zelf stop moet zetten, als er wat in je situatie verandert.
- De administratie rompslomp zit volgens de geïnterviewden dus niet in het aanvragen van toeslagen, maar in het constant doorgeven van wijzigingen in je inkomen.

“Ik geef liever een veilig inkomen op, zodat je niet hoeft terug te betalen achteraf.”

“Ik vond het best wel gek dat je die toeslag zelf moet uitzetten. Je moet opletten.”

“Het is ook gek dat het niet automatisch uitgaat. Ik kreeg mijn huurtoeslag een maand teveel, en toen kreeg ik meteen een brief ‘je moet terugbetalen en we hebben het stop gezet’. Met zorgtoeslag is dat blijkbaar niet.”

“Soms maak ik ook meer uren, soms is er meer vraag. En dan denk ik dat mijn inkomen hoger is, en dan moet ik weer terugbetalen.”

“Hij verdiende elke keer steeds iets meer. Een paar maanden terug kregen we daarom een leuke rekening.”

“Als je veel zorg en huurtoeslag krijgt, dan zit je aan een bepaald aantal uur dat je kunt werken. Want als je daarboven werkt, heeft dat invloed. Nu hoef ik daar geen rekening mee te houden.”

“Ze hadden mijn inkomen te laag ingeschat. Maar dat weet je zelf niet. Ze zeggen dan dat dat automatisch omhoog gaat. Niet dus.”

Mensen zijn bang om toeslagen terug te moeten betalen

- Door slechte ervaringen van zichzelf of van iemand uit de omgeving worden mensen angstig om grote bedragen terug te moeten betalen.
- Hierdoor vragen ze liever helemaal geen toeslagen aan, dan komen ze ook niet voor de verrassing te staan dat ze het deels terug moeten betalen.
- Vooral onder mensen met een wisselend inkomen is er grote angst, bijvoorbeeld omdat hun inkomen rond de grens ligt.
- Het doorgeven van wijzigingen wordt over het algemeen als lastig ervaren.

“Mijn vriend moest laatst een heel groot gedeelte van de zorgtoeslag terugbetalen. Want hij was vergeten dat je dat zelf moet uitzetten. Dan heb je in één keer een groot bedrag, want je hebt al die jaren onterecht zorgtoeslag gekregen. Hij heeft elke maand een beetje terugbetaald.”

“Een vriend van mij moest de zorgtoeslag een keer terugbetalen. Dat was voor hem zelfs een reden dat hij een jaar niet op vakantie kon, omdat hij daardoor geen geld meer daarvoor had.”

“Ik heb nu zorg- en huurtoeslag, maar ik ga het denk ik uitzetten, omdat ik het idee heb dat ik het anders terug moet betalen.”

“Het is wel eens fout gegaan. Dat ze ineens wat verkeerd hadden uitbetaald. Heb ik toen ook gebruik van gemaakt. toen hebben ze per ongeluk het hele bedrag van alle maanden daarvoor, hebben ze in 1 keer uitbetaald. Terwijl ik wel al de maandelijkse termijnen had gehad. Dus dat hadden ze er eigenlijk van af moeten halen. Dat hebben zij toen verkeerd gedaan. Maar daar ben ik echt 2 jaar mee bezig geweest om dat weer terug te betalen.”

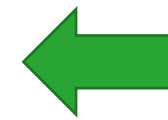
“Bang voor als er een blauwe envelop in de bus ligt: moet ik weer wat betalen?”

“Dan moet je weer wijzigingen doorgeven als er wat verandert. Maar hoe doe je dat?”

De voornaamste reden dat men geen gebruik maakt van voorzieningen is de angst voor het terugbetalen

- Ook wanneer mensen er wel recht op hebben, zijn er relatief veel geïnterviewden die geen toeslagen aanvragen uit angst voor het terugbetalen. Zo zegt een van de geïnterviewden: “Ik wil niet voor verrassingen komen te staan, dat ik 1.000 of 1.500 euro even kan overmaken. Dat heb ik meegemaakt.” Daarom vragen ze liever helemaal geen toeslag aan.

Gesprekspartner aan het woord:



Klik op het icoon voor een geluidsfragment

De 'grote' instanties tegen de 'kleine' burger

- Meerdere geïnterviewden hebben slechte ervaringen gehad met de overheid. Hierdoor hebben ze het gevoel dat de overheid je niet helpt. Ze hebben een slecht beeld van de overheid en weinig vertrouwen in hulpmogelijkheden.

“Ik vind het ongelooflijk storend. Dat als je kind 12 wordt, je in 1 keer geen inkomensafhankelijke combinatiekorting meer hebt. Maar je kinderen nemen alleen maar toe in kosten. Ja oké, je kunt meer gaan werken, maar dat is tegenwoordig ook niet altijd meer vanzelfsprekend dat dat kan. Toentertijd was dat ook niet. Mijn werkgever wilde niet meewerken. En in een keer moest ik het op jaarbasis met € 2000 minder doen. Dat was echt mijn maandelijkse bedrag, dat kreeg ik, het werd op de 15e dan uitbetaald door de Belastingdienst. Een voorlopige teruggave. En dat viel helemaal weg. Want mijn zoon was 12.”

“Ik ben bij de gemeente geweest voor hulp. Toen heb ik om een lening gevraagd, want mijn huis had overwaarde. En daar werd ik helemaal niet geholpen. De gemeente zei van: u kunt niet structureel terugbetalen, dus wij helpen u niet. Maar als ik structureel geld zou overhouden per maand, dan had ik jullie niet nodig gehad! Dus nee de gemeente doet helemaal niets voor je, helemaal niets. In de steek gelaten.”

“Ik werkte nog bij de Albert Heijn met een salaris van 1100 euro ofzo. Toen vielen we overal buiten. Ik werd weggestuurd bij de voedselbank omdat mijn vrouw nog een baan had. Maar onze huur was al 700 euro. Toeslagen kwamen we ook niet voor in aanmerking. Als je hulp nodig hebt, dan krijg je het niet.”

Als mensen echt toeslagen nodig hebben, vragen ze het aan; er lijkt niet echt een taboe te rusten op toeslagen

- Als het minder noodzakelijk is en mensen enigszins rondkomen, proberen ze het sneller zelf op te lossen.
- Er lijkt geen taboe te zijn op het aanvragen van toeslagen. Omdat het iets is voor iedereen. Dit is anders voor bijvoorbeeld een bijstandsuitkering.

“Toeslagen vind ik noodzakelijk, maar alleen voor mensen die minder inkomen hebben.”

“Ik kwam zonder baan te zitten. Ik heb heel lang toen niks aangevraagd, tot het echt moest omdat ik anders mijn huis uit moest.”

“Momenteel zou ik het niet aanvragen al heb ik het nodig. Nu heb ik het niet meer nodig. Ik kan het nu zelf betalen. Als ik nog zou studeren, dan had ik het wel gedaan.”

“Er is weinig reden om het niet aan te vragen. Ik voel niet dat er een stigma omheen hangt ofzo. Dat is anders dan een uitkering nemen. Dan wordt er naar je gekeken. Toeslagen zegt meer over wat jouw baas jou geeft.”

“Daar heb je gewoon recht op. Daar zijn ze voor. Ik ben geen fraudeur.”

“Ik heb zoiets van: het hoeft niet. Ik wil gewoon blijven werken wat ik wil. De ene week 10 uur, de andere week 50 uur, zonder dat het invloed heeft. Dan heb ik meer vrijheid.”

Toch speelt trots wel een rol bij sommige geïnterviewden

- Een andere reden die mensen aangeven voor het niet-gebruik van voorzieningen is dat ze het zelf hun geldzaken willen oplossen. Hierdoor zullen ze minder snel toeslagen aanvragen, omdat dat voor sommige gesprekspartners voelt als falen: je kunt het dan niet zelf regelen.

“Mijn moeder heeft bijvoorbeeld een klein pensioen. Een slecht pensioen. Maar ze weigert hulp. Mijn moeder laat bakken met geld liggen. Waarom? Trots. Ze wil het zelf doen. Valse bescheidenheid.”

“Je kan je ervoor schamen dat je toeslagen nodig hebt.”

“Misschien is dat een soort trots. Je wil het gewoon zelf doen. Daar moet je overheen stappen.”

“Ze wil het zelf doen. Ze wil niet haar handje ophouden.”

Als iemand toeslagen niet hard nodig hebt, vragen ze het ook minder snel aan

- Als je het echt nodig hebt, vragen mensen toeslagen aan. Maar wanneer het niet noodzakelijk is, dan vraagt men het minder snel aan. Hier zit een gevoel van trots achter. Een van de gesprekspartners: “Ik kan er zelf voor werken. Er zijn mensen die het meer kunnen gebruiken dan ik.”

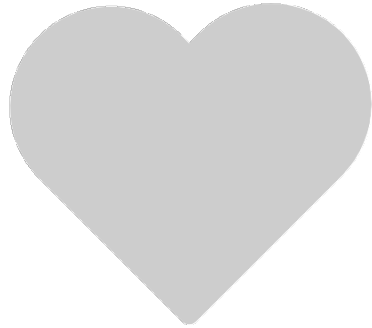
Gesprekspartner aan het woord:



Klik op het icoon voor een geluidsfragment

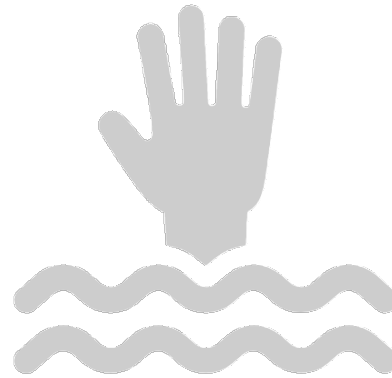
Hoe bereiken we mensen zodat ze wel gebruik zouden maken van voorzieningen?

1



Waar gaan geldzorgen over?
En hoe voelt het?

2



Wat is nodig om financieel
fit te worden/blijven? En
wat zijn **barrières** en
triggers om daar te komen?

3



Hoe **bereiken** we financieel
kwetsbare groepen beter
en welke insteek kunnen
we daarbij hanteren?

Informele helpers spelen een belangrijke rol

- Mensen wijzen elkaar erop dat ze recht hebben op toeslagen. Dat doen ze bij bekenden, maar ook via de boekhouder en buurtcentra worden mensen onderling gewezen op toeslagen.
- Wanneer we vragen naar advies dragen respondenten juist dit informele circuit aan om meer bekendheid te genereren voor het aanvragen van toeslagen (en vooral het tussentijds doorgeven van wijzigingen).

“Je moet mensen helpen via mensen of instanties die dicht bij die persoon staan. Bijvoorbeeld de woningbouwvereniging, of sportverenigingen misschien? Of andere instanties met een foldertje of flyer.”

“Ik help zelf mensen ook als boekhouder.”

“Ik denk dat jullie kunnen helpen via wijkdienstcentrum. Ik ga altijd via de huisarts, of maatschappelijk werk, of via het wijkbuurtcentrum.”

“Als iemand problemen heeft, dan geven we advies over hoe je eruit komt.”

Formele hulporganisaties worden goed ingezet, maar zouden een nog grotere rol kunnen pakken

- Volgens de geïnterviewden worden nieuwkomers al goed geholpen door de formele organisaties. Zij wijzen hen op toeslagen. Hierdoor zijn er voor deze groep geen drempels.
- Ook kunnen bijvoorbeeld woningcorporaties en buurthuizen andere groepen wijzen op hun recht op toeslagen (en het doorgeven van wijzigingen in inkomen).

“In Nederland is het goed geregeld. Alles is voor mij geregeld toen ik hier kwam.”

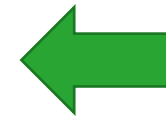
“De woningbouwvereniging attendeert je er ook op: die vraagt of je huurtoeslag hebt geregeld. Buitenlanders worden er ook over geïnformeerd.”

“Wij Eindhoven kan helpen. Dat is bedoeld voor mensen die moeite hebben met verschillende dingen.”

De informele en formele hulpinstanties kunnen mensen het beste bereiken

- Omdat vertrouwen een rol speelt volgens een gesprekspartner, kun je mensen het beste bereiken via instanties of mensen die dicht op de mensen zitten die geen toelagen aanvragen. Zo zegt een van de geïnterviewden: “Het is belangrijk dat je mensen bereikt via instanties die wel dichtbij de mensen zitten, zoals woningbouwverenigingen, buurthuizen of maatschappelijk werk.”
- Ook via brieven en flyers/folders in verschillende talen kun je mensen bereiken.

Gesprekspartner aan het woord:



Klik op het icoon voor een geluidsfragment

Vrijwel iedereen is bekend met toeslagen, maar niet iedereen weet dat dit ook achteraf kan worden aangevraagd

- Toeslagen achteraf terugkrijgen i.p.v. een voorschot ontvangen is minder bekend.
- Hier mag meer bekendheid aan worden gegeven volgens een aantal gesprekspartners.

“Ik vraag geen toeslagen meer aan, pas aan het einde van het jaar. Dan heb ik maar een spaarpotje.”

“Achteraf aanvragen is een goede tip. Als je een fluctuerend inkomen hebt, 9 van de 10 keer kun je het dan ook wel hebben. En dan kun je gewoon leven met wat je maandelijks binnenkrijgt. En dan is het een leuk spaarpotje.”

“Ik wist dat niet, maar dat is wel prettig. Dan weet je dat niets terug moet betalen.”

Bij zekerheid dat iemand niet hoeft terug te betalen zullen meer mensen toeslagen aanvragen

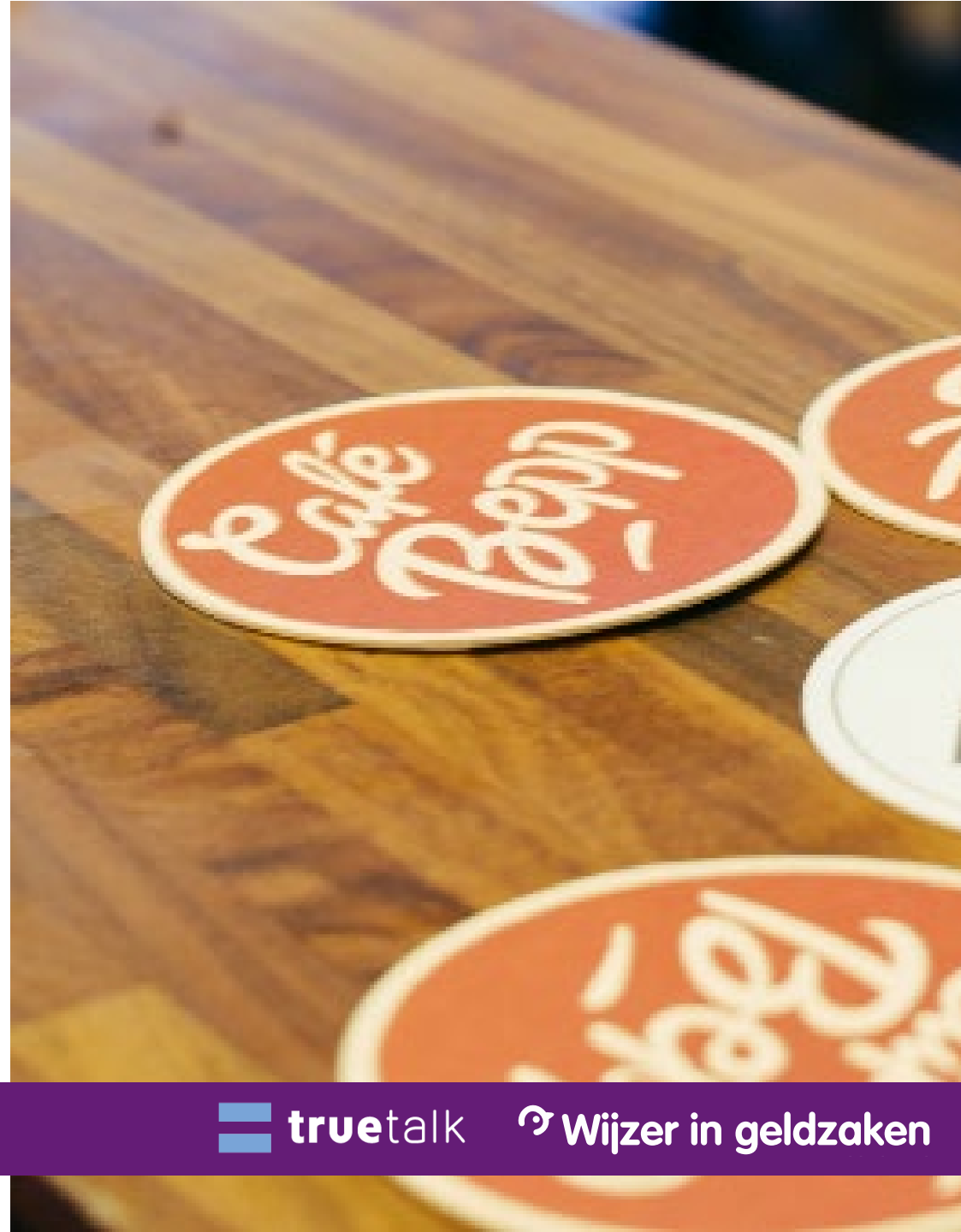
- Mensen hebben niet altijd door dat ze veranderingen in hun situatie/inkomen door moeten geven.

“Mensen willen zekerheid. Dat geeft rust.”

“Zij zeggen: dit ga je ongeveer verdienen. En dan moet ik terugbetalen. Terwijl zij het hebben uitgerekend. Dat blijkt dan weer niet te kloppen.”

Leerpunten

Deelonderzoek: in gesprek met mensen met geldzorgen over het niet gebruiken van voorzieningen



Leerpunten: barrières voor niet-gebruik van voorzieningen



- Slechte eigen ervaringen or ervaringen van bekenden met terugbetalingen van toeslagen zorgen ervoor dat mensen voorzichtig zijn met het aanvragen van toeslagen. Zij leven liever met de zekerheid van minder geld dan met de angst voor terugbetalingen.
 - Dat geldt vooral voor mensen die qua inkomen net aan de grens zitten en voor mensen met wisselende inkomsten.
 - Mensen vinden het lastig en weten niet altijd dat zij wijzigingen moeten doorgeven. Dat leidt tot meer mogelijke terugbetalingen.
- De ‘grote’ instanties tegen de ‘kleine’ burger: Op het moment dat er iets fout gaat met toeslagen voelen mensen zich machteloos ten aanzien van de overheid. Zij worden naar eigen zeggen op elke fout aangesproken terwijl de overheid ook fouten maakt zonder (al te grote) consequentie. Burgers werden niet adequaat geholpen in situaties waarin zij hulp hadden gezocht.
- Sommige mensen vinden de eigen financiële situatie ook niet slecht genoeg om toeslagen aan te vragen. Zij zijn trots en willen de mogelijke problemen liever zelf oplossen. Ook vinden enige mensen dat anderen de toeslagen meer nodig hebben en vragen de toeslagen daarom zelf niet aan.
- Andere redenen voor het niet-gebruik zijn het niet weten dat men recht heeft op een bepaalde toeslag of missende digitale vaardigheden.
- Er is weinig schaamte over het gebruik van toeslagen, terwijl dit wel speelt bij gemeentelijke voorzieningen. Op het moment dat men de toeslagen dus ‘echt’ nodig zou hebben zegt bijna iedereen ook om de toeslagen dan te zouden aanvragen.

Leerpunten: beter bereik van mensen met geldzorgen



- De bekendheid van ‘toeslagen’ is hoog. Mensen worden er informeel en ook formeel op gewezen. Het aanvragen wordt in het algemeen als makkelijk ervaren. Alsnog zijn er enige aandachtspunten: niet iedereen is digitaal vaardig en sommigen hebben hier hulp bij nodig; iedereen moet wijzigingen op tijd doorgeven, maar dit gaat niet altijd goed; sommige mensen denken geen recht te hebben op toeslagen terwijl dit wel zo is; een korte check voor iedereen kan hier helpen.
- Het mechanisme van “vooruitbetaling” werkt niet goed. Het was expliciet bedoeld om financieel kwetsbare groepen te helpen, maar het heeft een averechts effect. Om dit probleem aan te pakken, zouden beleidsmakers kunnen overwegen om de standaardinstelling om te draaien: gebruik het inkomen van vorig jaar om de uitkeringen van dit jaar toe te passen en creëer een vangnet voor degenen wier inkomen plotseling daalt. Een alternatief is om mensen (met wisselende inkomsten) nog beter te wijzen op het achteraf aanvragen van toeslagen. Slechts één deelnemer was hiervan op de hoogte.
- Ook het werken aan vertrouwen in de overheid kan bijdragen aan het verlagen van het niet-gebruik. Bijvoorbeeld door nog beter gebruik te maken van ‘lokale helpers’ of door ondersteuningsfaciliteiten in volkswijken op te zetten. Personen en instanties die dicht bij financieel kwetsbare groepen staan, kunnen hen eerder overtuigen dat ze niet hoeven vrezen voor terugbetaling als ze op tijd wijzigingen in inkomsten doorgeven. Ook kunnen zij hen helpen herinneren om de belastingdienst te informeren over veranderingen in inkomsten.

Bijlage:

Algemene informatie over het programma: geldgesprekken in de buurt



De aanleiding (1 van 2)

Iedereen kan te maken krijgen met onverwachte gebeurtenissen in het leven, een plotselinge grote uitgave, het verlies van een baan, scheiding, ziekte en/of arbeidsongeschiktheid. **Maar sommige Nederlanders lopen een groter risico om door zo'n gebeurtenis in de financiële problemen te komen**, bijvoorbeeld omdat zij sowieso al moeite hebben met rondkomen en/of aangewezen zijn op laagbetaald werk. Deze financieel kwetsbare groepen vragen om extra aandacht en inspanningen om financieel fit te worden en blijven.

Uit een literatuurstudie (Wijzer in geldzaken en Nibud 2020) blijken de belangrijkste kenmerken van mensen in een financieel kwetsbare positie: een lage opleiding, geen (verdienende) partner, een migratieachtergrond, een beperkt vermogen om zich (financiële) vaardigheden en competenties eigen te maken of een beperking. Mensen met deze kenmerken zijn vaker arm, kunnen moeilijker rondkomen en/of hebben vaker te maken met betalingsachterstanden of schulden. **Het is vooral de stapeling van factoren die mensen extra financieel kwetsbaar maakt.** Neem bijvoorbeeld een laagopgeleide, alleenstaande moeder met drie kinderen en twee baantjes waarmee ze in totaal nog geen dertig uur werkt. Zij heeft een grotere kans dan gemiddeld om te behoren tot de groep financieel kwetsbare Nederlanders.

De aanleiding (2 van 2)

Deze groepen hebben het meeste baat bij alle activiteiten die we als platform ondernemen om mensen te ondersteunen bij het financieel fit worden, zijn en blijven. Aandacht voor financieel kwetsbare groepen is dan ook een van de prioriteiten die platform Wijzer in geldzaken in haar meerjarenkoers in 2019 en jaarplan 2020 heeft aangekondigd.

Om het perspectief van financieel kwetsbare groepen mee te nemen in de kernprojecten van Wijzer in geldzaken **moet niet alleen over, maar vooral met hen worden gepraat**. Maar dat is makkelijker gezegd dan gedaan. Want **financieel kwetsbare groepen zijn doorgaans niet vertegenwoordigd in onderzoekspanels**. Daarom zijn Wijzer in geldzaken en TrueTalk een samenwerking aangegaan om op een andere wijze in gesprek te raken met financieel kwetsbare groepen in een, voor hen, natuurlijke omgeving. Hieruit is het programma ‘#Geldgesprekken in de buurt’ ontwikkeld.

Het programma '#geldgesprekken'

Het hoofddoel van de geldgesprekken is om met financieel kwetsbare groepen in gesprek te gaan en **meer te leren over hun (belevings)wereld**, zodat wij in onze kernprojecten daar beter op kunnen aansluiten. In algemene zin willen we graag weten wat de impact van financiële problemen op hun leven is, hoe dit hun perspectief beïnvloedt, via welke kanalen en met welke boodschap we uiteindelijk met onze kernprojecten het beste gericht kunnen helpen om de financiële fitheid van deze groepen te vergroten.

Het is belangrijk om dit gesprek te laten plaatsvinden in vertrouwde, natuurlijke omgevingen van financieel kwetsbare groepen, omdat we verwachten dat we dan meer open gesprekken kunnen voeren dan in een kantoorsetting. Bovendien kunnen we niet verwachten dat deze groepen naar kantoor komen. We zullen creatiever te werk moeten gaan om echt met hen in gesprek te komen. Daarom hebben we besloten om samen met TrueTalk op verschillende locaties verspreid over het land **mensen op straat in hun eigen buurt aan te spreken met de vraag of zij met ons in gesprek willen gaan**. Oftewel: een geldgesprek in de buurt. We zitten op locaties waar de kans het grootst is om de juiste doelgroep te spreken (Amsterdam Zuid-Oost, de Haagse Markt in Den Haag, een winkelstraat in Apeldoorn en Eindhoven, etc.), waarbij de recruiters met enkele screeningsvragen achterhalen of zij tot de juiste doelgroep behoren.

Foto's van veldwerk



3 centrale onderwerpen die in alle geldgesprekken terugkomen

1



Waar gaan geldzorgen over?
En **hoe voelt het?**

2



Wat is nodig om financieel fit te worden/blijven? En wat zijn **barrières** om daar te komen?

3



Hoe **bereiken** we financieel kwetsbare groepen beter en welke insteek kunnen we daarbij hanteren?

#geldgesprek

in de buurt

 true talk

 Wijzer in geldzaken