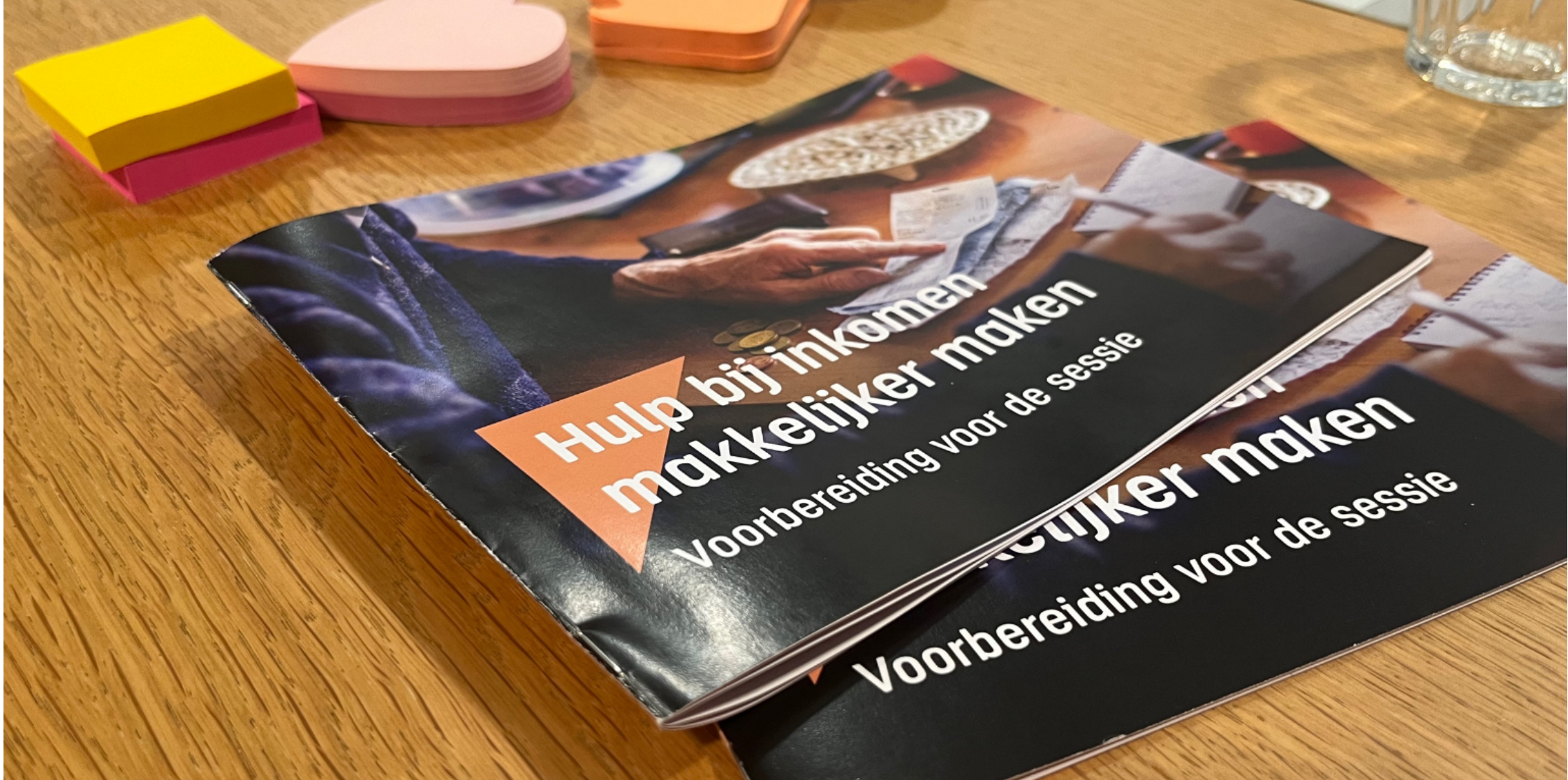




(Over)leven met inkomensondersteuning

Input van ervaringsdeskundigen op ontwerpprincipes voor het inkomensondersteuningsstelsel

Colofon

Origineel opgeleverd augustus 2024

Laatste wijzigingen december 2024

Tekst en fotografie: Muzus



Onderzoek en rapportage uitgevoerd in opdracht van programma
VIM, onderdeel van het ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid.

Samenvatting

Het programma VIM ontwikkelt nieuwe varianten voor het inkomensondersteuningsstelsel en heeft daarvoor twee ontwerpprincipes geformuleerd: een zeker en voorspelbaar inkomen, en een begrijpelijk en doenlijk stelsel. De principes worden geconcretiseerd door een aantal ontwerpelementen. De exacte beschrijving hiervan is te vinden in *Bijlage 1 – Ontwerpprincipes stelselvarianten*. De wens was om ervaringsdeskundigen te betrekken bij de ontwikkeling van de varianten en te laten reflecteren op de ontwerpprincipes. Er zijn twee contextmapping sessies georganiseerd, één online en één fysiek, met in totaal 10 ervaringsdeskundigen. De ervaringsdeskundigen deelden hun perspectieven op wat voor hen belangrijk is in inkomensondersteuning, welke dilemma's ze ervaren en welke oplossingen ze graag zien. Voor bijna alle onderdelen van de ontwerpprincipes en -elementen is in de gesprekken onderbouwing gevonden vanuit het perspectief van de ervaringsdeskundigen. Op basis van de ervaringen van de deelnemers, is er bij elk ontwerpelement een advies geformuleerd voor het vormgeven van de stelselvarianten.

Een zeker en voorspelbaar inkomen

Een zeker en voorspelbaar inkomen gaat voor de ervaringsdeskundigen met name over de zekerheid dat je mag houden wat je krijgt. Onzekerheid komt voornamelijk voort uit de angst te worden gekort of de ondersteuning kwijt te raken. Omdat de meeste ervaringsdeskundigen permanent afhankelijk zijn van inkomensondersteuning, betekent terugvorderen of korten direct het niet kunnen betalen van de vaste lasten.

"Een zeker en voorspelbaar inkomen vind ik gewoon geld op de rekening, dat je weet: dit is het bedrag wat ik elke maand heb te besteden en daar kan ik het mee doen. En dat blijft ook zo. Ik vind die terugvorderingen, dat

is een verschrikking. Ook helemaal omdat gemeentes nog tot drie maanden daarna mogen terugvorderen. Dus dan is het geld wat je had gehad, wat je misschien teveel hebt gehad, dat is al lang op. En ze vorderen gewoon terug."

Hierbij is een grotere financiële buffer cruciaal, om zo financiële tegenvallers te kunnen opvangen. Uit de gesprekken blijkt dat er in het huidige stelsel wordt gewerkt met een minimale ondersteuning en met een sterke focus op rechtmatig uitkeren. Dit leidt tot een combinatie van krappe voorzieningen, geen buffers en een groot risico op terugvorderingen. Het gevolg daarvan is het niet kunnen betalen van vaste lasten, wat weer leidt tot schulden. Muzus geeft het advies om aan één van beide kanten meer ruimte te creëren, zodat de gevolgen van wijzigingen, fouten of het ontbreken van actie beter kunnen worden opgevangen.

Daarnaast is er een sterke behoefte aan meer transparantie over hoe inkomensondersteuning wordt berekend en de gevolgen van veranderingen in inkomen. Ervaringsdeskundigen geven aan dat het huidige stelsel niet motiveert om te participeren, vooral omdat werken kan leiden tot financiële achteruitgang of onzekerheid. Er is behoefte aan een systeem dat deelname aan de maatschappij beter ondersteunt en beloont.

"Dan ben je meer gaan werken, maar je hebt een schuld die je niet had voordat je meer ging werken."

Het is belangrijk dat de financiële risico's zo veel mogelijk door de overheid worden gedragen en niet door de burger. Naast een financiële buffer, zien ervaringsdeskundigen graag dat ook de overheid verantwoordelijkheid draagt om ervoor te zorgen dat burgers de ondersteuning ontvangen waar zij recht op hebben.

"En jij bent de enige die het complete overzicht heeft. Dat draag je alleen. Er is niemand die met je meekijkt naar alles. Ze hebben allemaal zo'n eigen hokje. Je moet iedere keer bij andere mensen, je moet het allemaal zelf in de gaten houden. Alles opnieuw aanvragen. Op een gegeven moment heb je het overzicht gewoon niet meer."

Een begrijpelijk en doenlijk stelsel

Een begrijpelijk en doenlijk stelsel gaat voor de ervaringsdeskundigen onder andere over één inkomen en één plek om alles te regelen. Het aanvragen van verschillende regelingen bij verschillende instanties maakt het systeem minder duidelijk en ingewikkeld. Zolang er nog verschillende regelingen bestaan, is er een sterke behoefte aan uniformiteit tussen verschillende instanties, zowel in de werkwijzen als in de regels en definities. Verschillen in regels, zoals de behandeling van reiskosten of bijverdiensten, leiden tot verwarring en kunnen onbedoeld fouten veroorzaken.

"Maar ook dat de gemeente andere regels aanhoudt dan de Belastingdienst. Want met die vrijwilligersvergoeding, die 210 euro, dat is alleen je vergoeding, exclusief je reiskosten. We konden bijna boetes gaan betalen bij de Belastingdienst, omdat hun dat inclusief rekenen, wat je ook natuurlijk weer nergens terug kan vinden."

Ook is het voor ervaringsdeskundigen belangrijk dat de wet- en regelgeving begrijpelijker en toegankelijker wordt. Er is een behoefte aan overzicht van alle beschikbare regelingen en proactieve communicatie vanuit overheid en uitvoeringsinstanties over de mogelijkheden. Zowel voor burgers als voor professionals die hen ondersteunen.

"Eigenlijk zou er op het moment dat je afgekeurd wordt of een uitkering krijgt, iemand even een uur met je moeten gaan zitten van wat betekent dit voor jou. Een soort uitkeringsconsulent."

In het huidige systeem hebben kleine fouten of veranderingen soms grote financiële gevolgen. Ervaringsdeskundigen hebben behoefte aan een systeem dat onjuistheden sneller opspoot en rechtzet. Daarnaast moet het systeem volgens ervaringsdeskundigen beter aansluiten bij de veranderlijkheid van situaties waarin burgers zich bevinden. Voor mensen met chronische ziekten of stabiele situaties zou de inspanning om hun situatie aan te tonen, verminderd moeten worden. Het continu moeten bewijzen van dezelfde situatie voelt voor veel deelnemers als onnodig belastend en versterkt de angst voor het kwijtraken van inkomensondersteuning.

"Je moet elk jaar opnieuw kunnen vertellen: Wat is er met je? Ik ben chronisch ziek. Hoe gaat het nu met je? Ja, nog steeds hetzelfde, want ik ben chronisch ziek. Dat hele verantwoorden, dat levert ook zoveel stress op. Iedere maand denk je, als je dan weer je uitkering krijgt: ik ben weer een maand verder."

Een menselijke basis

Bovendien kwam naar voren dat de meeste deelnemers die langdurig of permanent afhankelijk zijn van inkomensondersteuning, het leven niet ervaren als 'leven', maar als 'overleven'. Dit heeft te maken met de eerder genoemde strenge controles en weinig financiële ruimte, maar ook met het effect dat het inkomensondersteuningstelsel heeft op hoe mensen hun leven leven. Om deze behoeften een plek te geven, is een nieuw ontwerpprincipie geformuleerd: '*Een menselijke basis*'. Muzus adviseert programma VIM een standpunt in te nemen over welke effecten van het stelsel op het leven van de burgers nog acceptabel zijn. De menselijke basis gaat over rondkomen, maar nog meer over het effect van inkomensondersteuning op de kwaliteit van leven.

"Ik hoef geen dure auto, hè. En ik hoef geen gekke vakanties of iets. Maar ik wil wel gewoon kunnen leven. En zelfs dat kan niet. Het is overleven. Het is niet leven."

Deelnemers hechten veel waarde aan autonomie, zoals het zelf kunnen bepalen waar zij hun geld aan uitgeven en het gevoel van controle over hun eigen leven. Deze zeggenschap is belangrijk voor het mentaal welzijn en een toekomstperspectief. Dat gaat verder dan alleen financiële uitgaven, en gaat ook over het delen van persoonlijke informatie en het effect dat het stelsel heeft op keuzes die zij maken in het leven. Zoals het kunnen aangaan van relaties of meedoen in de maatschappij. Door de complexiteit van aanvragen, strenge controles en terugvorderingen, worden de ervaringsdeskundigen en hun naasten belemmerd keuzes te maken die voor hen de kwaliteit van leven verhogen. Een voorbeeld: niet gaan samenwonen omdat het opnieuw moeten aanvragen van een uitkering wanneer de relatie eventueel stukloopt te complex is.

"Dan heb je inderdaad de kostendelersnorm en de partnertoets. Waardoor je of de keuze maakt om niet te gaan samenwonen. Of de keuze moet maken om te gaan samenwonen en dan volledig je uitkering kwijt te raken."

Dienstverlening en uitvoering

Tenslotte is er naast het stelsel achter de inkomensondersteuning, ook veel gesproken over de uitvoering ervan. Dat is immers wat de burger ziet en meemaakt als het gaat om inkomensondersteuning. Dit gaat veelal over bejegening, communicatie en transparantie in werkwijze. Ook geven de deelnemers aan dat het belangrijk is dat professionals voldoende begrip en kennis hebben van verschillende leefwerelden en ziektebeelden en dat instanties goed bereikbaar zijn. Muzus adviseert om specialisten te betrekken bij het vormgeven van communicatiemiddelen. Dit heeft immers veel invloed hebben op hoe de boodschap overkomt en hoe de burger daar vervolgens op reageert.

Inhoudsopgave

INLEIDING	7	Er is een ruime mogelijkheid om terug te keren naar oude rechten als werken onverhoopt niet lukt (simpel switchen)	23
AANPAK	8	Samenvatting: Een zeker en voorspelbaar inkomen	24
Beschrijving van de deelnemers	8	Een begrijpelijk en doenlijk stelsel	25
Vorbereiding	8	Minder regelingen, minder loketten	25
Sessies	9	Zoveel mogelijk geüniformeerde definities en voorwaarden	27
Uitkomsten	9	Er is desgewenst persoonlijke hulp beschikbaar voor mensen die dat nodig hebben	29
Doenlijkheid	9	Mensen begrijpen waar ze recht op hebben en hoe dat recht te verzilveren	30
RESULTATEN EN ADVIES	10	Er is maatwerk mogelijk bij bijzondere omstandigheden	33
NIEUW – Een menselijke basis	11	NIEUW - Gevolgen van fouten en onoplettendheid worden geminimaliseerd	34
NIEUW – Ik kan rondkomen met inkomensondersteuning	11	NIEUW - De inspanning van de burger past bij de veranderlijkheid van de situatie	35
NIEUW – Ik heb een zinvol leven	12	Samenvatting: Een begrijpelijk en doenlijk stelsel	36
NIEUW – Ik deel alleen wat er nodig is	15	NIEUW – Dienstverlening en uitvoering	37
Samenvatting: Een menselijke basis	17	NIEUW – Houd rekening met oud zeer en wantrouwen	37
Een zeker en voorspelbaar inkomen	18	NIEUW – Communicatie	38
Het stelsel werkt zo min mogelijk met voorschotten, verrekeningen en terugvorderingen	18	Samenvatting: Dienstverlening en uitvoering	40
Het stelsel werkt met minder inkomensafhankelijke regelingen of inkomensafhankelijke regelingen met een minder steile afbouw	20	BIJLAGEN	41
Het is vooraf duidelijk wat de gevolgen van (meer) werken zijn voor het inkomen	21		
Het financieel risico wordt zo min mogelijk bij de burger belegd-	23		

Inleiding

Het programma VIM houdt zich bezig met het ontwikkelen van stelselvarianten voor inkomensondersteuning. De wens van het programma is om in dit proces ervaringsdeskundigen te betrekken zodat zij kunnen reflecteren op de uitgangspunten en oplossingen voor mogelijke toekomstige stelsels. De vraag is om op te halen wat ervaringsdeskundigen belangrijk vinden in inkomensondersteuning, welke dilemma's zij ervaren en wat zij graag opgelost zien.

In dit traject zijn er twee sessies georganiseerd, waarin in totaal 10 ervaringsdeskundigen hebben meegedacht over denkrichtingen voor een nieuw inkomensondersteuningsstelsel. We zijn in gesprek gegaan over hun ervaringen met het huidige inkomensondersteuningsstelsel en hebben samen nagedacht over mogelijke oplossingen. Het uitgangspunt was het ophalen van het perspectief van ervaringsdeskundigen rondom de ontwerpprincipes en -elementen die door het programma VIM zijn geformuleerd als startpunt van de stelselvarianten.

De verhalen van de ervaringsdeskundigen hebben geleid tot inzichten die kunnen helpen bij het vormen van een visie over een menselijke basis die de overheid aan een burger kan bieden. Daarnaast geeft het inzicht in hoe de doenlijkheid van een stelsel en zekerheid van een inkomen beter kan worden gewaarborgd. Tenslotte hebben de gesprekken ook inzichten opgeleverd over de uitvoering van het stelsel, wat niet los kan worden gezien van het stelsel zelf.

Aanpak

Om de ervaringen met inkomensondersteuning op te halen, organiseerden we in totaal twee sessies met ervaringsdeskundigen. Eén daarvan online, de ander fysiek. Er deden in totaal 10 ervaringsdeskundigen mee.

Voorafgaand aan deze sessies heeft het programma VIM ontwerpprincipes geformuleerd die zij als uitgangspunt nemen voor het ontwerpen van de stelselvarianten. Deze ontwerpprincipes dienden tevens als basis voor de opzet van de sessies en de daarbij behorende voorbereiding. De ontwerpprincipes die zijn gebruikt zijn:

- Een zeker en voorspelbaar inkomen
- Een begrijpelijk en doenlijk systeem

Onder elk ontwerpprincipe zijn door het programma VIM ontwerpelementen geformuleerd. Deze zijn niet expliciet meegenomen in de voorbereiding en de sessies om het sturen van de deelnemers te voorkomen. Wel zijn de ontwerpelementen meegenomen in de analyse en beschrijving van de resultaten. De originele beschrijving van de ontwerpprincipes en -elementen is te vinden in *Bijlage 1 – Ontwerpprincipes stelselvarianten*.

Beschrijving van de deelnemers

Tijdens de sessies zijn ervaringsdeskundigen betrokken om mee te denken over de ontwerpprincipes. Bij het uitnodigen van de deelnemers is gezocht naar een variatie in de inkomensondersteuning die zij ontvangen. Daarnaast is gezocht naar ervaringsdeskundigen die te maken hebben met *complexe situaties*. Dat wil zeggen dat zij een combinatie van inkomensondersteuning ontvangen en/of een werk- of thuissituatie hebben die invloed heeft op de inkomensondersteuning.

Denk aan thuiswonende kinderen, een verdienende partner of het hebben van een koophuis.

Er is gekozen voor complexe situaties, omdat bij deze mensen een verhoogd risico bestaat voor het ontstaan van fouten, terugvorderingen of ervaringen waar we veel van kunnen leren. De minder complexe situaties zijn ondervangen in het onderzoek *VIM / Burgerparticipatie – Inzichten uit marktgesprekken met guided fantasies* (Muzus, 2024).

Zie *Bijlage 2 – Beschrijving van de deelnemers* beschrijving per deelnemer.

Definitie ervaringsdeskundigen

Binnen dit onderzoek definiëren wij een ervaringsdeskundige als iemand met veel ervaring met het ontvangen van inkomensondersteuning, omdat ze een uitkering ontvangen van UWV, gemeente of SVB en daarbij toeslagen en/of lokale gemeentelijke inkomensondersteuning, financieel of materieel. Iemand hoeft dus niet per definitie de professie van ervaringsdeskundige uit te oefenen.

Vorbereiding

Voorafgaand aan de sessie ontvingen de deelnemers voorbereiding via de post. Deze voorbereiding helpt deelnemers om alvast te reflecteren op het onderwerp, zodat we tijdens de sessie dieper kunnen ingaan op de achterliggende behoeften. Voor het vormgeven van deze voorbereiding is de contextmappingmethodiek gebruikt. De voorbereiding is te vinden in *Bijlage 3 – Voorbereiding voor de sessies*.

Contextmapping

De onderzoeksmethodiek contextmapping is in de basis van dit project ingezet om (latente) behoeften van ervaringsdeskundigen in kaart te brengen. Contextmapping is een vorm van design research ontwikkeld aan de TU Delft. Het maakt gebruik van Make&Say-technieken waarmee deelnemers reflecteren op hun eigen context, waardoor drempels en motivaties naar boven komen. De methode werkt met opdrachten in plaats van vragen, waarbij gebruik wordt gemaakt van exploratieve technieken. Zo exploreren we op een open en rijke manier welke behoeften er bestaan bij een specifieke doelgroep.

Sessies

Tijdens de sessies is er gesproken over de ontwerpprincipes en gereflecteerd op wat er nodig is om die te realiseren. Eerst is er ingegaan op ervaringen van deelnemers rondom inkomensondersteuning in het algemeen. Dit gaf een beeld van de houding van de deelnemers ten opzichte van inkomensondersteuning en hoe dit momenteel geregeld is. Daarnaast schepte het ruimte om daarna in gesprek te gaan over wat er nodig is om de ontwerpprincipes te verwezenlijken. De deelnemers hebben vrij geassocieerd over de ontwerpprincipes, waarbij de facilitator heeft doorgevraagd naar de behoeften en werkzame elementen die daarachter zaten.

Uitkomsten

Via deze gesprekken is er gezocht naar onderbouwing en concretisering van de ontwerpprincipes. Er is nagegaan of de ontwerpelementen compleet zijn en hoe de ontwerpelementen ingevuld zouden moeten worden volgens de deelnemers. Naast de eerder genoemde ontwerpprincipes is er ook gesproken over andere onderwerpen die belangrijk waren voor de deelnemers als het gaat

over een inkomensondersteuningsstelsel. Om deze onderwerpen een plek te kunnen geven, zijn de ontwerpprincipes '*Een menselijke basis*' en '*Dienstverlening en uitvoering*' toegevoegd. Onder elk ontwerpprincipe worden de ontwerpelementen toegelicht.

Doenlijkheid

Bij de analyse van de gesprekken is gelet op opmerkingen die zijn geplaatst rondom doenlijkheid. Hierbij is gebruik gemaakt van de uitgangspunten zoals geformuleerd door de WRR in *Doenvermogen: van toets naar tools* en naar het [Beleidskompas](#). De inzichten rondom doenlijkheid zijn met name ondergebracht in het hoofdstuk '*Een begrijpelijk en doenlijk stelsel*'. Hier is gekeken naar de hoeveelheid en type acties die van de burger worden gevraagd, cumulatie van lasten door andere regelgeving, mentale belasting en gevolgen van onoplettendheid en fouten. Let wel, de stress die veroorzaakt wordt door onzekerheid heeft veel invloed op de mentale belasting van burgers die gebruik maken van inkomensondersteuning. Inzichten rondom onzekerheid zijn te vinden in '*Een menselijke basis*' en '*Een zeker en voorspelbaar inkomen*'.

Resultaten en advies

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de twee contextmappingsessies beschreven. Voor bijna alle ontwerpprincipes en -elementen is in de gesprekken onderbouwing gevonden die de elementen beschrijven vanuit het perspectief van de burger. Wanneer er geen uitspraken zijn gedaan over een ontwerpelement, is dat aangegeven in de tekst. Op basis van de ervaringen van de ervaringsdeskundigen, is er een advies toegevoegd voor het vormgeven van de stelselvarianten.

Hoewel er is gestuurd om het gesprek te voeren over het stelsel achter de inkomensondersteuning, is er ook veel gesproken over de uitvoering ervan. De uitvoering is immers dat wat de burger ziet en meemaakt als het gaat om inkomensondersteuning. Wanneer een opmerking van een deelnemer wel valt onder één van de ontwerpelementen, maar voornamelijk te maken heeft met uitvoering, is er een markering geplaatst. Zie de legenda hiernaast. Wanneer een uitspraak uitsluitend te maken heeft met de uitvoering, dan is deze te vinden onder '*Dienstverlening en uitvoering*'.

Snel kwam naar voren dat de meeste deelnemers die langdurig of permanent afhankelijk zijn van inkomensondersteuning, het leven niet ervaren als 'leven', maar als 'overleven'. In de verschillende hoofdstukken zullen er inzichten worden beschreven die deze ervaring onderbouwen. Onder '*Een menselijke basis*' beschrijven we ons advies om als programma VIM een standpunt in te nemen over waarin de overheid een burger minimaal zou moeten voorzien. Gebruik dit standpunt gedurende het vormgeven van de stelselvarianten steeds om na te gaan of de effecten van het stelsel op het leven van de burgers nog acceptabel zijn.

Ten slotte blijkt uit de gesprekken dat er in het huidige stelsel wordt gewerkt met een minimale ondersteuning en met een sterke focus op rechtmatig uitkeren. Dit leidt tot een combinatie van krappe voorzieningen, geen buffers en een groot risico op terugvorderingen. Het gevolg daarvan is het niet kunnen betalen van vaste lasten, wat weer leidt tot schulden. Ons advies is om aan één van beide kanten meer ruimte te creëren, zodat de gevolgen van fouten of het ontbreken van actie beter kunnen worden opgevangen.

Legenda van markeringen

NIEUW

In het beschrijven van de resultaten zijn de ontwerpprincipes en -elementen zoals geformuleerd door programma VIM als basis genomen. Op basis van de inzichten uit de gesprekken zijn er ontwerpprincipes en ontwerpelementen toegevoegd. Om duidelijk onderscheid te maken, zijn deze aangegeven met *NIEUW* in de titel.

Uitvoering

Daar waar duidelijk onderscheid kon worden gemaakt, zijn inzichten rondom de uitvoering beschreven onder het ontwerpprincipe '

NIEUW – Dienstverlening en uitvoering'. Waar de uitvoering verweven is met de ontwerpprincipes '*Een zeker en voorspelbaar inkomen*' en '*Een begrijpelijk en doenlijk stelsel*', is met een markering aangegeven dat het ontwerpelement raakt aan de uitvoering.

NIEUW – Een menselijke basis

Om te kunnen bepalen hoe je iemand het beste kunt ondersteunen als overheid, zul je een standpunt moeten innemen over welke effecten van het stelsel op het leven van de burger nog acceptabel zijn. Tijdens de gesprekken zijn er een aantal onderwerpen naar boven gekomen die input geven voor het bepalen van een visie op wat *een menselijke basis* is. We gaan hier in op wat er nodig is om rond te kunnen komen, maar ook wat er nodig is om een zinvol leven te kunnen leiden. Dit heeft te maken met het inkomensondersteuning die iemand krijgt, maar ook met hoe deze is geregeld. Keuzes binnen het stelsel hebben immers invloed op de keuzes die mensen maken in hun leven. Ten slotte gaan we in op wat mensen geacht worden te delen qua gegevens en informatie over hun persoonlijke situatie en om inkomensondersteuning te verkrijgen.

NIEUW – Ik kan rondkomen met inkomensondersteuning

Het bepalen van het minimum inkomen, het sociaal minimum of de armoedegrens is complex. Kortdurende behoefte aan inkomensondersteuning vraagt andere ondersteuning dan iemand die langdurig inkomensondersteuning nodig heeft en geen buffer heeft om uit te putten. We zullen daarom wegblijven van het noemen van bedragen, maar noemen wat volgens de deelnemers belangrijk is voor een menselijke basis.

Om niet direct in problemen te komen is het volgens de ervaringsdeskundigen belangrijk dat de vaste lasten gedekt kunnen worden. Voor mensen die chronisch ziek zijn, horen hier ook vaste zorgkosten bij.

"Het is ook gewoon te weinig geld om van rond te komen. Zeker voor mensen met zorgkosten."

Inkomensondersteuning die niet meebeweegt met de economie brengt ervaringsdeskundigen in de knel. Denk aan inflatie en prijsstijgingen in de zorg. Wanneer kosten omhoog gaan, is het belangrijk dat de inkomensondersteuning mee verandert.

"Dus je denkt gewoon dat je misschien een euro meer toeslag krijgt, maar tandarts is omhoog gegaan, eten is omhoog gegaan, dat is omhoog gegaan, kaartje voor de bioscoop is omhoog gegaan, alles is omhoog gegaan. Dus uiteindelijk, die toeslagen voldoen niet meer aan de normen van nu."

Vervolgens geven de deelnemers aan dat de inkomensondersteuning voldoende zou moeten zijn om onvoorziene kosten te kunnen opvangen. Houd hierbij rekening met het feit dat wanneer iemand geen buffer heeft, diegene niet in staat is om onvoorziene kosten voor te schieten.

"Je krijgt wel reiskosten, maar het is allemaal achteraf. Je moet het allemaal nog voorschieten. Dus je loopt eigenlijk achter, allerlei dingen loop je gewoon steeds achteraan. Dus ik vind het ook weleens gewoon heel lastig hoor."

Voor mensen die langdurig of permanent gebruik maken van inkomensondersteuning is het kunnen opbouwen van een buffer belangrijk. Niet alleen voor het opvangen van grotere onvoorziene kosten, maar ook voor het creëren van een toekomstperspectief (zie ['Toekomstperspectief'](#)). Daarbij werd benoemd dat deze buffer of een hoger bedrag niet hoeft te gaan om luxe, maar om een leven wat op een ontspannen manier geleefd kan worden.

"Het klinkt heel ondankbaar, want ben een beetje blij dat je iets krijgt. Maar ja, ik moet leven. Weet je, hun verwachten geld van mij, ik moet er ook veel geld voor betalen. Dat wil ik best doen, maar... Het is echt dat ik het nodig heb, dat geld. Ik ben het zo beu. Ik hoef geen dure auto, hè. En ik hoef geen gekke vakanties of iets. Maar ik wil wel gewoon kunnen leven. En zelfs dat kan niet. Het is overleven. Het is niet leven."

Kortom, voor ervaringsdeskundigen is het van belang dat zij het gevoel hebben met een gerust hart rond te kunnen komen, zonder stress te moeten ervaren of het goed komt. Dit gevoel kan ontstaan door andere dingen dan alleen de hoogte van het geldbedrag, bijvoorbeeld de timing van wanneer het geld wordt over gemaakt, zie ['Eén bedrag voor al het inkomen'](#). De manier waarop het stelsel wordt uitgevoerd, kan hier dus aan bijdragen. Door een inkomen dat zeker en voorspelbaar is, of door voldoende buffer om in elk geval onvoorziene kosten zonder zorgen te kunnen opvangen. Het hoofdstuk ['Een zeker en voorspelbaar inkomen'](#) licht toe wat hiervoor nodig is. In ['Het financieel risico wordt zo min mogelijk bij de burger belegd'](#) wordt er specifiek ingegaan op de bufferruimte.

NIEUW – Ik heb een zinvol leven

Wanneer iemand langdurig of permanent gebruik moet maken van inkomensondersteuning, is het niet alleen belangrijk om te kijken naar hoe de vaste lasten kunnen worden gedekt en hoe iemand onvoorziene kosten kan betalen, maar ook naar de kwaliteit van leven. In eerdere projecten heeft Muzus gesproken met professionals over de levensgebieden waarin zij mensen proberen te ondersteunen voor zij zich samen met de burger weer kunnen richten op re-integratie of participatie. Kijk dus eens naar tools als de [Leefgebiedenwijzer](#) van Movisie of [Positieve gezondheid](#) van Institute of Positive Health bij het formuleren van het standpunt met betrekking tot een menselijke basis. Hieronder worden elementen besproken die door de deelnemers belangrijk worden bevonden voor een zinvol leven.

Sport en ontspanning

Bepaalde mate van fysieke gezondheid is nodig om te kunnen leven. Hierbij hoort sport, maar ook ontspanning. Deelnemers geven aan dat het belangrijk is dat inkomensondersteuning hierin voorziet, en dat regelingen hiervoor te vinden zijn.

"Ik zei vaste lasten en dingen, maar bijvoorbeeld sporten kan heel belangrijk zijn. Ontspanning kan heel belangrijk zijn. Voor kinderen heb je het jeugdsportfonds, maar wat heb je voor volwassenen?"

Verbinding en samenwonen

Verbinding met de mensen om ons heen is een belangrijke factor voor mentaal welzijn. Volgens de deelnemers belemmert het huidige stelsel hen om onbezorgd relaties aan te gaan en te verkennen. Ons advies is daarom dat het stelsel het aangaan van verbinding met mensen niet mag ontmoedigen of men daarvan mag weerhouden. Hiervoor is het van belang om te kijken naar de (in)directe effecten van wet- en regelgeving die anders zijn dan de bedoeling van de wet of regel. Denk

bijvoorbeeld aan het niet gaan samenwonen, vanwege de kostendelersnorm of partnertoets.

"Dan heb je inderdaad de kostendelersnorm en de partnertoets. Waardoor je of de keuze maakt om niet te gaan samenwonen. Of de keuze moet maken om te gaan samenwonen en dan volledig je uitkering kwijt te raken. Dus in plaats van dat je dan afhankelijk bent van je uitkering, ben je afhankelijk van je partner. Vroeger was dat misschien te doen, met één salaris rondkomen, tegenwoordig kan dat gewoon niet meer. Dat weten we allemaal."

Deze behoefte raakt naast inkomensondersteuning ook aan huisvestingsmogelijkheden in de omgeving. In de buurt van familie en vrienden wonen is belangrijk, maar op de huidige huizenmarkt niet altijd mogelijk.

"Ik zeg wat is het nut van mijn leven als ik niet rond kan komen, de schulden in ga en m'n eentje in een appartementje zit, ver weg van vrienden en familie, want in de gemeente waar ik wilde wonen was geen plek, dus ik moest ergens anders heen. Ik zeg wat is het nut van mijn leven nog?"

Ontwikkelen en meedoen

Ook het meedoen en het blijven ontwikkelen is onderdeel van mentaal welzijn. De ervaringsdeskundigen geven aan dat het huidige stelsel en niet altijd stimuleert om te participeren en zich daarmee verder te ontwikkelen. De deelnemers noemen bijvoorbeeld dat werken niet loont en de onzekerheid rondom het verrekenen van inkomen uit werk zoveel stress oplevert, dat zij worden belemmerd te gaan werken en zich op dat vlak te ontwikkelen. Dit wordt tevens onderbouwd door het rapport [Als verrekenen een beperking is](#) (Optimalistic, Muzus, Stimulansz, 2021). Ons advies is daarom dat het stelsel het meedoen niet mag ontmoedigen. Bij voorkeur stimuleert het stelsel meedoen en

ontwikkelen. Zie '[Stimuleren om te participeren naar vermogen](#)' voor meer inzichten rondom participeren.

"Je wilt meedoen met de maatschappij. Je wilt werken, maar je wordt tegengehouden door bepaalde regels en wetten van een bedrijf of door de regering, waardoor je niet kunt participeren en waardoor je niet mee kan doen."

Autonomie

Voor de deelnemers is zeggenschap over hun eigen leven belangrijk. Dit gaat bijvoorbeeld over zelf kunnen bepalen waar je je geld aan uitgeeft. Het kunnen kiezen, geeft een gevoel van vrijheid, wat een belangrijk onderdeel is van mentaal welzijn.

"Als de grens echt het sociaal minimum is, dan zou ik mijn leven zo inrichten dat ik daarvan rond kan komen en alles wat er extra is spaar ik. Dat ik een buffertje heb, dat ik dan op vakantie kan. Of iets kan kopen. Dus dan kan ik meer eigenaarschap nemen over mijn eigen situatie en dan kan ik meer zelfstandige stappen nemen in waar ik mijn geld dan wel aan uitgeef."

Naast het uitgeven van het geld, gaat dit ook over regels die zijn verbonden aan het ontvangen van geld. Bijvoorbeeld over het verblijven in het buitenland of het ontvangen van cadeaus. Deze regels zijn in het leven geroepen om te controleren of iemand rechtmatig de inkomensondersteuning ontvangt. Echter, wanneer iemand zich vaak moet verantwoorden, wordt een gevoel van afhankelijkheid gecreëerd en met als gevolg verminderd gevoel van autonomie.

"Ik kan niet naar het buitenland. Als je naar het buitenland gaat, moet je dat opgeven. Gaan ze toestemming geven? Ik woon heel dicht bij België. Als ik één nacht in België slaap, moet ik dat opgeven. En ze kunnen weigeren."

Deze autonomie is met name belangrijk voor mensen die langdurig of permanent gebruik maken van het inkomensstelsel. Veel van deze burgers zitten immers in een situatie waar zij niet zelf voor hebben gekozen. Bijvoorbeeld wanneer iemand chronisch ziek is. Dan is gebruik maken van inkomensondersteuning vaak de enige manier om aan voldoende inkomen te komen.

"Ik zeg, jij hebt een paar goede ogen in je hoofd, ik niet. En ik heb er niet voor gekozen om blind te zijn."

Toekomstperspectief

Tenslotte geven ervaringsdeskundigen aan dat het belangrijk is om een bepaalde zekerheid te voelen over de toekomst. Het hebben van toekomstperspectief en vertrouwen in de toekomst, is een belangrijke factor voor het mentaal welzijn.

"Het is meer overleven in plaats van leven. Je kunt de vaste lasten betalen en daar blijft het dan bij. En dat maand op maand op maand." "Ik was 21 toen ik hierin terecht kwam. En meteen was mijn toekomstperspectief weg. Dit is het voor de rest van je leven."

Eenzijds levert het voldoen aan de eerder genoemde elementen onder 'Ik heb een zinvol leven' hier een positieve bijdrage aan. Aan de andere kant gaat het over zelfbeschikking hebben over de toekomst. Denk bijvoorbeeld aan het opbouwen van een spaarpot of pensioen, zodat je kunt toeleven naar een zelf gekozen toekomst.

"Je bouwt geen pensioen op in de bijstand. En je kan ook niet geld opzij zetten voor jezelf, want je kan niet sparen in de bijstand. Want alles gaat op aan je vaste lasten."

Uitvoering

NIEUW – Ik deel alleen wat er nodig is

Om aanspraak te kunnen maken op inkomensondersteuning moeten mensen zich openstellen en hun persoonlijke situatie delen. Daarop wordt gebaseerd of zij aanspraak kunnen maken op de inkomensondersteuning. Dit openstellen en delen gaat gepaard met gevoeligheid. Gevoeligheid rondom het moeten accepteren dat je hulp nodig hebt, het delen van jouw persoonlijke situatie en het delen van persoonsgegevens. De meeste deelnemers geven aan het best lastig te vinden om te moeten accepteren dat zij inkomensondersteuning nodig hebben en dus niet zelf in hun inkomen kunnen voorzien. Hoe gemakkelijk mensen dit accepteren, heeft invloed op hoe gemakkelijk zij zich vervolgens openstellen en hun persoonlijke situatie delen. Mensen die hier meer moeite mee hebben, zullen ook meer weerstand ervaren om alles te delen wat nodig is om inkomensondersteuning te mogen ontvangen.

"Ja, voor mezelf is het ook een stukje schaamte wat erin zit, maar je verliest ook een stukje zelfrespect. Omdat je het op een bepaald moment ineens niet meer zelf kan. En dat je dan afhankelijk bent van de overheid om jou te ondersteunen. Dat vond ik vervelend, ja. Nog steeds."

Niet vaker mijn situatie moeten delen dan nodig

Terwijl het delen van je persoonlijke verhaal lastig kan zijn, geven deelnemers aan dat ze in het huidige systeem vaak hun persoonlijke situatie opnieuw moeten delen. Meestal omdat gegevens niet onderling gedeeld mogen worden of niet mogen worden opgeslagen. Deelnemers hebben begrip voor het wisselen van personeel, maar niet altijd voor het niet mogen opslaan van gegevens. Het kan voelen alsof je je steeds weer moet verantwoorden. Daarnaast lijkt het inefficiënt

dat jij steeds weer moet uitleggen wat jouw situatie is. Tenslotte moet je je steeds weer opnieuw openstellen naar een vreemde.

"Dan krijg je ieder jaar een nieuwe. Dat is heel naar, want je hebt eigenlijk dan een band met iemand, die weet alles van je, maar volgend jaar moet je alles opnieuw vertellen, want er is niets opgeschreven."

Muzus adviseert daarom om na te gaan welke gegevens er kunnen worden opgeslagen. Voorkom dat burgers vaak dezelfde informatie moeten delen en let tegelijkertijd op de dataveiligheid. Onderzoek of het mogelijk is om op een veilige manier vanuit dezelfde database te werken, zodat verschillende overheidsorganisaties met dezelfde basis werken. Zie ook '*Minder regelingen, minder loketten*' voor andere inzichten rondom vereenvoudiging van het stelsel.

Gegevens uitwisselen met toestemming

Tegelijkertijd worden er al gegevens uitgewisseld tussen de verschillende organisaties. Er achter komen dat dit gebeurt zonder inspraak, kan confronterend zijn. Op zo een moment is transparantie over welke gegevens worden uitgewisseld en waarom belangrijk. Deelnemers geven aan het fijn te vinden om eigenhandig toestemming te geven voor het delen van gegevens tussen organisaties. Zij houden graag controle over wie inzicht heeft in hun gegevens en situatie.

"Het controle deel. Ik moet een groot deel van mijn zelfstandigheid opgeven en eigenlijk bijna alles blootgeven. Als je het hebt over AVG, waar de overheid echt een hele volle mond van heeft. Ik open voor de eerste keer een UWV MijnPortaal en ik zie daar mijn hele salaris in, wat ze van de Belastingdienst hebben. Dan had ik zoiets van, dit vind ik niet oké."

Zo zijn er bijvoorbeeld medische gegevens die de deelnemers met hun toestemming graag zouden willen uitwisselen met uitvoeringsorganisaties om hun ervaringen te onderbouwen. Echter

blijkt dat niet mogelijk te zijn, wat leidt tot onbegrip en het gevoel van onrechtvaardigheid. Muzus adviseert daarom om de mogelijkheid te onderzoeken tot het inzetten van deze gegevens. Wees transparant over hoe het proces van gegevensdeling en beoordeling is ingericht. Schep een duidelijk beeld over wat er wel en niet mogelijk is en waarom, om begrip bij burgers te vergroten.

Samenvatting op volgende pagina.

"Ik had tegen die arts gezegd, joh vraag de gegevens op bij mijn chirurg, dan weet je precies wat ik heb. Ik heb het niet verzonnen en dan heb je het uit de eerste hand. En die weigerde dat, want hij mocht geen medische informatie hebben. Ik denk, maar jij zit hier als arts. En dat snap ik dan niet, want dan denk ik, ik geef je de mogelijkheid, ik zet de poort open, maar dan weer niet. Dus dan moest ik zelf alles opnieuw gaan vertellen."

Niet meer moeten delen dan nodig

Tenslotte kan het confronterend zijn hoeveel gegevens je moet delen om gebruik te mogen maken van een regeling. Het voelt op zo een moment alsof je alles moet delen waar je normaliter zelf zeggenschap over hebt: waar je precies je geld aan uitgeeft en hoe je omgaat met jouw persoonlijke energie. Zeker wanneer dit voor een inlichtingenplicht regelmatig moet worden aangeleverd, is dit voor deelnemers een beperking van vrijheden die zij eerder wel hadden.

Muzus adviseert daarom om af te wegen hoeveel gegevens écht nodig zijn om een oordeel te kunnen vormen over de rechtmatigheid van het ontvangen van de ondersteuning, met name voor burgers die langdurig of permanent gebruik maken van inkomensondersteuning.

"Want elke stuiver moet je eigenlijk opgeven en alles moet je bewijzen. En ze kunnen ook zomaar bij je komen voor de laatste drie maanden bankafschriften, bij wijze van spreken. Dus ik vind het op zich wel heel beperkend."

Samenvatting: Een menselijke basis

Naast dat inkomensondersteuning voorziet in inkomen, heeft het ook effect op andere elementen die bijdragen aan een menswaardig bestaan. Dit hoofdstuk beschrijft wat rondkomen voor de ervaringsdeskundigen betekent, wat bijdraagt aan een zinvol leven en een menselijke manier van gegevensdeling.

Er is een duidelijke behoefte aan een inkomensondersteuning die het gevoel geeft goed rond te kunnen komen. Deze ondersteuning houdt rekening met de vaste lasten, waaronder zorgkosten voor chronisch zieken. Deelnemers benadrukken dat inkomensondersteuning moet meegroeien met de economische omstandigheden, zoals inflatie en prijsstijgingen. Het kunnen opbouwen van een financiële buffer is daarnaast cruciaal, vooral voor degenen die langdurig afhankelijk zijn van inkomensondersteuning. Deze buffer is om onverwachte kosten te kunnen dekken en een toekomstperspectief te creëren.

Naast financiële zekerheid is de kwaliteit van leven van groot belang. Dit omvat toegang tot sport en ontspanning, het aangaan van betekenisvolle sociale verbindingen, en de mogelijkheid om zich te ontwikkelen en deel te nemen aan de samenleving. Regelgeving, zoals de kostendelersnorm of partnertoets, belemmert hen om relaties aan te gaan of zich verder te ontwikkelen.

Deelnemers hechten veel waarde aan autonomie, zoals het zelf kunnen bepalen waar zij hun geld aan uitgeven en het gevoel van controle over hun eigen leven. Dit is belangrijk voor het mentaal welzijn en een toekomstperspectief. Kunnen sparen of het opbouwen van een pensioen zijn hierin belangrijke elementen.

Het delen van persoonlijke gegevens om aanspraak te maken op inkomensondersteuning wordt vaak als belastend ervaren. Er is een sterke wens om alleen die gegevens te delen die strikt noodzakelijk zijn en om meer zeggenschap te hebben over de uitwisseling van persoonlijke gegevens tussen verschillende organisaties. Transparantie in hoe gegevens worden gebruikt en uitgewisseld is belangrijk om het vertrouwen in het stelsel te versterken.

Een zeker en voorspelbaar inkomen

Een zeker en voorspelbaar inkomen geeft zekerheid over hoeveel geld er wanneer binnenkomt. Daarnaast is het helder wat er invloed heeft op inkomensondersteuning en op welke manier dit invloed heeft. Bovendien gaat het over zekerheid dat de inkomensondersteuning blijft en niet plotseling wegvalt of om wordt gedraaid naar een schuld. In dit hoofdstuk worden de vooraf geformuleerde ontwerpelementen onderbouwd met inzichten uit de gesprekken met ervaringsdeskundigen.

Het stelsel werkt zo min mogelijk met voorschotten, verrekeningen en terugvorderingen

Houden wat je krijgt

Zekerheid over het inkomen dat je krijgt is voor de deelnemers de belangrijkste factor bij inkomensondersteuning. Deelnemers geven aan dat de onzekerheid over het krijgen van een terugvordering of het kwijtraken van een uitkering voor de meeste stress zorgt. Deze mogelijkheid hangt hen altijd als het zwaard van Damocles boven het hoofd. Als het duidelijk is wat je mag houden van wat je hebt gekregen, dan zal deze stress wegvallen.

"Een zeker en voorspelbaar inkomen vind ik gewoon geld op de rekening inderdaad, dat je zelf gewoon ook weet van dit is het bedrag wat ik elke maand heb te besteden en daar kan ik het mee doen. En dat blijft ook zo. Ik vind wel gewoon die terugvorderingen, dat is een verschrikking. Ook helemaal omdat gemeentes nog tot drie maanden daarna mogen terugvorderen. Dus dan is het geld wat je had gehad, wat je misschien teveel hebt gehad, dat is al lang op. En ze vorderen gewoon terug."

Deze stress is momenteel het grootst bij mensen zonder buffer, omdat een tegenvaller bijna automatisch betekent dat er schulden worden gemaakt. Dit geldt meestal voor mensen die langdurig of permanent en volledig afhankelijk zijn van inkomensondersteuning. Wanneer het inkomen voorspelbaar is, zonder onverwachte terugvorderingen, kan men zich gaan aanpassen aan de hoogte van het inkomen, wat niet mogelijk is als dit steeds verandert.

"Inkomensondersteuning betekent voor mij onzekerheid, want je kan onder het sociaal minimum komen. Zelfs met die regelingen. Als de overheid mij zou kunnen garanderen, je komt nooit onder het sociaal minimum, dan weet ik, dat is armoede, maar wel zekerheid."

Onzekerheid komt ook voort uit het feit dat inkomensondersteuning veelal maandelijks wordt uitbetaald, maar verrekening worden berekend over jaren. Er zit dus vertraging in de opsporing van onjuiste uitbetalingen, met mogelijk grote terugvorderingen als gevolg. Een burger weet hierdoor eigenlijk nooit zeker of het inkomen wel echt besteed kan worden, want er kan altijd nog een terugvordering om de hoek komen.

Muzus ziet enerzijds de mogelijkheid om deze onzekerheid weg te nemen door het principe 'gegeven is gegeven' te hanteren, in andere woorden: mogen houden wat je krijgt. Anderzijds kan de onzekerheid worden verminderd door wijzigingen in iemands situatie frequent te controleren, zodat de schade zoveel mogelijk wordt beperkt. Zie '*Gevolgen van fouten en onoplettendheid worden geminimaliseerd*'.

Eén bedrag voor al het inkomen

Om het inkomen voorspelbaar te maken, is het belangrijk dat regelingen op elkaar worden afgestemd. Wanneer geld op verschillende momenten binnenkomt en weer op andere momenten wordt afgeschreven, zorgt dat volgens de ervaringsdeskundigen voor een grote administratieve last voor de burger. Daarnaast veroorzaakt dit onzekerheid over of de vaste lasten wel op tijd kunnen worden betaald. Als al het inkomen op hetzelfde moment binnenkomt, geeft dat rust en overzicht.

"Sommige gemeenten betalen de bijslag op de 10e uit en het UWV inderdaad op de 25e. De Belastingdienst komt op de 20e wat halen. Je moet echt een kalender bijhouden van wanneer er iemand aanklopt of wanneer er wat door je brievenbus valt. Mijn energieleverancier die wil geld hebben op de 14e. De toeslagen kwamen op de twintigste, dus dat komt niet goed."

Ter info: Er zijn eerder al [*pilots gedraaid door NVSI*](#) waarbij al het inkomen door de gemeente werd verzameld en in één keer werd uitgekeerd. Deelnemers hebben hier positief op gereageerd.

Zie voor andere afstemmingen tussen regelingen '*Minder regelingen, minder loketten*'.

Het stelsel werkt met minder inkomensafhankelijke regelingen of inkomensafhankelijke regelingen met een minder steile afbouw

Binnen de gesprekken is er niet veel benoemd over inkomensafhankelijke regelingen. Wel dat het lastig is als je net buiten een regeling valt. Het is dan nog steeds moeilijk om rond te komen, maar je krijgt er geen ondersteuning bij.

"Wij krijgen geen zorgtoeslag omdat mijn man en ik inkomen hebben, maar we moeten wel die maandelijkse premie ophoesten met ons tweetjes. Nou, ik kan het echt bijna niet betalen. Ik vind het belachelijk dat die inkomensgrens zo laag is. Wij vallen er gewoon net buiten. Nou echt, daar word ik gewoon pislink van."

Ter info: In het kader van een nog niet gepubliceerd onderzoek rondom het voorkomen van uitval van mensen met een arbeidsbeperking (Muzus, Tilburg Universiteit en Jiska Ogier, 2024) zijn ook interviews uitgevoerd met mensen die gebruik maken van inkomensondersteuning. In deze interviews werd nog benoemd dat het gebruiken van het laatstverdiende salaris niet altijd een betrouwbare maatstaf is. Mensen die door ziekte het huidige werk niet meer aankunnen, proberen het zo lang mogelijk vol te houden zonder volledig uit te vallen. Om die reden gaan zij minder uren werken, voor zij beroep doen op inkomensondersteuning. Het laatstverdiende salaris is daarmee niet representatief voor het salaris dat zij eerder konden verdienen. Voor mensen die door hun ziekte of beperking nooit fulltime hebben kunnen werken, voelt het ook onterecht dat er naar het parttime salaris wordt gekeken, aangezien zij nooit een fulltime salaris had kunnen verdienen. Zij zullen daarmee altijd op een laag inkomen uitkomen, zonder dat zij daar iets aan kunnen veranderen.

Afhankelijk van inkomen van partners of familieleden

Door de partnertoets en kostendelersnorm heeft het ontvangen van inkomensondersteuning niet alleen effect op de ontvanger, maar ook op diens naasten. Zoals benoemd onder '*Ik heb een zinvol leven*'

weerhoudt dit geliefden van samenwonen, maar kan het naasten ook ontwikkeling en doorgroeien onzeggen. Een deelnemer vertelde over een volwassen kind, dat is gestopt met solliciteren vanwege de kostendelersnorm. Dit heeft niet alleen invloed op financiën en participatie, maar ook op de relatie onderling.

"Bijvoorbeeld, mijn oudste dochter die woont nog bij mij in. Die wil gaan werken. Die zei, dan kan ik ongeveer 3.000 euro per maand verdienen. En zij rekende zich al helemaal rijk. En ik zei van ja, maar jouw inkomen wordt bij de mijne geteld. En dat betekent wel dat je aan mij meer inwoning moet gaan betalen. Toen schrok ze, en dat heeft impact op mij, want ik wil niet dat ze daar verdrietig over wordt. Dan gaat ze eindelijk werken, de eerste echte baan, en ze moet alles inleveren. Ja, dat is een stukje inmenging van buitenaf waar ik geen invloed op heb. Zij heeft dus ook de sollicitatie gestopt. En dat ging niet fair naar haar, want zij heeft niks misdaan."

Het is vooraf duidelijk wat de gevolgen van (meer) werken zijn voor het inkomen

Burgers hebben behoefte aan meer transparantie over het berekenen van de hoogte van de inkomensondersteuning. Meer duidelijkheid vergroot de voorspelbaarheid van de effecten van veranderingen. Eén van de deelnemers opperde een rekentool, zodat je van tevoren kunt inschatten wat de gevolgen zijn van een ander inkomen.

"Echt zouden ze zo'n soort van tool moeten maken, dat je zelf kan berekenen. Net als wat je met Belastingdienst doet, dan kun je berekenen van hoeveel toeslag je krijgt. Echt zo, dat is gewoon makkelijker, dat jij weet waar je aan toe bent."

Tegelijkertijd moet dit systeem dusdanig transparant zijn, dat professionals ook vragen kunnen beantwoorden over verandering in inkomensondersteuning, als de burger hiernaar informeert.

"Als je het UWV belt of mailt met de vraag, ik ga 100 euro meer verdienen. Dan kunnen ze je het niet vertellen. Het heeft me twee weken gekost om erachter te komen."

Stimuleren om te participeren naar vermogen

Ervaringsdeskundigen geven aan dat wanneer de visie is om burgers zoveel mogelijk te laten participeren naar vermogen, het belangrijk is om het stelsel ook zo in te richten dat het motiveert om te participeren. Volgens de deelnemers demotiveert het stelsel op dit moment om (meer) te gaan werken. Met name wanneer iemand financieel achteruitgaat of in een onzekere situatie terecht komt door te gaan werken. Zie ook het rapport [Als verrekenen een beperking is](#) (Optimalistic, Muzus, Stimulansz, 2021).

"Dan denk ik bij mezelf van, wat heeft het dan voor baat om te gaan werken? Je kan net zo goed op je bed gaan liggen of andere dingen, leuke

dingen gaan doen. Dan krijg je ook je uitkering. Maar jullie [andere deelnemers] nemen de moeite om te gaan werken, maar jullie worden niet beloond voor jullie werk. Ik denk, wat voor maatschappij wonen wij? Ik snap dat de Wajong een uitkering is die de belastingbetaler betaalt. Maar mensen in de Wajong die willen meedoen, willen participeren in de maatschappij. Dan moet je beloond worden, vind ik."

Veel mensen die te maken hebben met (chronische) ziekte of beperkingen, hebben flexibiliteit nodig om te kunnen participeren. Dit wordt vaak gevonden in vrijwilligerswerk, omdat veel werkgevers dit niet kunnen of willen bieden. Maar ook een vrijwilligersvergoeding heeft momenteel invloed op de hoogte van de inkomensondersteuning. Dit strookt voor de deelnemers niet met de bedoeling van de regeling en de aard van het werk. Gevolg hiervan is dat burgers niet zoveel maatschappelijk bijdragen als ze zouden kunnen en willen.

"Ik doe ook vrijwilligerswerk. En ik moet oppassen, want ik doe best wel veel, dat ik niet boven een bepaald bedrag uitkom. Want dan moet je het geld weer naar de belasting gaan betalen. Dus dan schiet je met vrijwilligerswerk, schiet je dus eigenlijk helemaal geen bal meer op. Want ik doe het vanuit gewone liefde en om bezig te zijn elke dag. Dat ik mijn energie gewoon ergens in kwijt kan. Maar eigenlijk word je daar dus eigenlijk op afgerekend."

Stem triggers om te gaan werken af op de situatie

Ervaringsdeskundigen geven aan dat wanneer iemand langdurig of permanent gebruik maakt van inkomensondersteuning, daar andere participatietriggers bij horen dan bij kortdurende inkomensondersteuning. Voor hen is het belangrijk om de triggers om participatie te stimuleren aan te passen op de situatie van de burger.

"Dat zeggen ze ook letterlijk: Mensen in de bijstand krijgen 70% van het minimumloon. Als je vraagt: waarom is dat? Om mensen te prikkelen om meer te gaan werken? Want het is niet de bedoeling dat je in de P-wet blijft zitten. Oké, maar ik kan niet meer werken. Ik werk naar vermogen en zit alsnog in de bijstand. Dan is dat toch geen goede prikkel meer?"

Voor de ervaringsdeskundigen voelt het met name onterecht dat zij in de financiële problemen terecht kunnen komen, terwijl zij ondanks hun ziekten en beperkingen hun best doen om maatschappelijk bij te dragen door te gaan werken naast de inkomensondersteuning. Zelfs wanneer zij hun best doen om hun nieuwe inkomen door te geven zodat hun inkomensondersteuning wordt aangepast, komt het voor dat ze (hoge) terugvorderingen krijgen. Het voelt voor hen alsof ze doen wat er van hen verwacht wordt, maar daar alleen maar negatieve consequenties van ervaren.

"Dan ben je meer gaan werken, maar je hebt een schuld die je niet had voordat je meer ging werken."

Muzus adviseert om gedragsonderzoek te doen om te achterhalen wat naast financiële prikkels bijdraagt aan het vergroten van participatie, zodat burgers niet onnodig in financiële problemen komen.

Het financieel risico wordt zo min mogelijk bij de burger belegd

Reframing: Het financieel risico wordt zo veel mogelijk gedragen door de overheid

Wanneer wordt gewerkt met ontwerpprincipes en -elementen, adviseren we vanuit Muzus om te beschrijven wat je wel wilt bereiken, in plaats van wat je niet wilt. Binnen de gedragswetenschappen is onderzocht dat een positieve framing perspectief biedt om te handelen. Muzus doet daarom deze suggestie voor een reframing van het ontwerpelement.

Het wegnemen van financieel risico bij de burger, hangt nauw samen met het doenlijk maken van het systeem. Hoe doenlijker, hoe makkelijker uit te voeren en vol te houden, hoe minder kans op fouten en negatieve financiële consequenties. Elementen die te maken hebben met doenlijkheid, staan beschreven onder '*Een begrijpelijk en doenlijk stelsel*'. Hier zullen we ingaan op het samen dragen van verantwoordelijkheid en het creëren van meer bufferruimte.

Samen verantwoordelijkheid dragen

Op dit moment is de burger alleen verantwoordelijk voor het op de juiste manier en volledig aanvragen van alle regelingen waar diegene recht op heeft. Omdat burgers die aanspraak maken op inkomensondersteuning juist in situaties zitten waar zij hulp nodig hebben, kan worden verwacht dat zij minder in staat zijn alles zelfstandig goed op te volgen. Draag als overheid samen met de burger deze verantwoordelijkheid. Wees proactief en werk minder gesegmenteerd. Heeft de burger alles aangevraagd waar die recht op heeft? En is het systeem zo ingericht dat de burger er ook gebruik van kan maken?

"En jij bent de enige die het complete overzicht heeft. Dat draag je alleen. Er is niemand die met je meekijkt naar alles. Ze hebben allemaal zo'n eigen hokje. Je moet iedere keer bij andere mensen, je moet het allemaal

zelf in de gaten houden. Alles opnieuw aanvragen. Op een gegeven moment heb je het overzicht gewoon niet meer."

Creëer meer bufferruimte

Als iemand net voldoende inkomen heeft om rond te komen, komt een financiële tegenvaller harder aan en heeft het verregaande gevolgen. Een tegenvaller komt meteen neer op het niet meer kunnen betalen van vaste lasten, wat kan leiden tot (grote) schulden. Zoals benoemd onder '*Ik kan rondkomen met inkomensondersteuning*', is voldoende inkomensondersteuning van belang om de vaste lasten te kunnen betalen en enige onvoorziene kosten te kunnen opvangen. Hoe meer de inkomensondersteuning naar het minimale neigt, hoe minder ruimte er is voor de burger om financiële tegenvallers op te vangen. In andere woorden, bij een minimale inkomensondersteuning, wordt het financieel risico bij de burger gelegd, omdat zij de tekorten zelf zullen moeten oplossen.

"Het minimumloon is er niet voor niks. Dat moet je minimaal verdienen om een beetje rond te kunnen komen. Dan heb je ook nog de sociale norm, zeg maar. Sociaal minimum. Dan zitten we zelfs daar nog onder. Dan denk ik, ja, jongens, als je niet wil dat mensen de schulden lopen, dan moet je ze op z'n minst het minimale geven wat ze nodig hebben om te leven. En niet minder dan dat."

Er is een ruime mogelijkheid om terug te keren naar oude rechten als werken onverhoopt niet lukt (simpel switchen)

Binnen de gesprekken is er niets benoemd over het terugkeren naar oude rechten wanneer werken onverhoopt niet lukt. Wel is er gesproken over kunnen verkrijgen van inkomensondersteuning en de daarbij behorende beoordelingen. Deze inzichten worden beschreven onder '*Transparante werkwijze bij beoordelingen*'.

Samenvatting: Een zeker en voorspelbaar inkomen

Deelnemers benadrukken dat met name de voorspelbaarheid van het inkomen belangrijk is voor financiële zekerheid. Onzekerheden zoals terugvorderingen en onverwachte verrekeningen zorgen voor veel stress. Ze geven aan dat het huidige stelsel voor veel onzekerheid zorgt, omdat terugvorderingen nog maanden na een betaling kunnen plaatsvinden. Wanneer men uit kan gaan van het inkomen dat zij hebben ontvangen, zal het grootste deel van deze onzekerheid wegvallen.

Omdat inkomensondersteuning vanuit verschillende regelingen op verschillende momenten wordt overgemaakt, is het voor de ervaringsdeskundigen niet altijd zeker dat zij alle rekeningen op het juiste moment kunnen betalen. Het is belangrijk dat de betalingen van alle regelingen op elkaar worden afgestemd. Dit zorgt voor meer overzicht en minder administratieve lasten.

Er is een sterke behoefte aan meer transparantie over hoe inkomensondersteuning wordt berekend en de gevolgen van veranderingen in inkomen. Ervaringsdeskundigen geven aan dat het huidige stelsel niet motiveert om te participeren, vooral omdat werken kan leiden tot financiële achteruitgang of onzekerheid. Er is behoefte aan een systeem dat deelname aan de maatschappij beter ondersteunt en beloont. Hierin is het belangrijk om rekening te houden met de duur van de situatie waarin iemand zit.

Het is belangrijk dat de financiële risico's zo veel mogelijk door de overheid worden gedragen en niet alleen bij de burgers worden gelegd. Ervaringsdeskundigen zien graag dat ook de overheid verantwoordelijkheid draagt om ervoor te zorgen dat burgers de ondersteuning ontvangen waar zij recht op hebben. Daarnaast is meer financiële ruimte cruciaal om het risico van financiële tegenvallers te kunnen dragen.

Een begrijpelijk en doenlijk stelsel

Een doenlijk stelsel houdt enerzijds rekening met de mentale belasting van de burger, wat te maken heeft met begrijpelijkheid en het aantal handelingen dat van de burger verwacht wordt. Inzichten hieromtrent worden in dit hoofdstuk beschreven. Anderzijds heeft doenlijkheid te maken met voorspelbaarheid en de gevolgen van onoplettendheid of fouten. Inzichten hierover staan beschreven in '*Een zeker en voorspelbaar inkomen*'.

Minder regelingen, minder loketten

Alles in één keer aanvragen

Veel deelnemers vroegen zich af waarom het nodig was om de beschikbare regelingen aan te vragen bij verschillende organisaties. Voor hen is het allemaal overheidsgeld en voelt het niet logisch dat dit niet samen geregeld kan worden. Bij elke aanvraag moeten ze weer hun verhaal doen en al hun gegevens aanleveren (zie, '*Ik deel alleen wat er nodig is*'). Het liefst zouden ze één aanvraag doen, waarbij alles samen komt.

"Maar het is ook raar dat je alles apart moet aanvragen. Dan denk je van, hallo, doe het gewoon bij je inkomen. Ik bedoel, je hebt inkomens afhankelijke... Ik weet niet precies hoe het heet, maar dan krijg je ook weer een brief van. Dan moet je weer aanvragen. Je gemeentelijke belastingen moet je aanvragen. Je moet alles apart aanvragen. Het kost ook heel veel stress. Terwijl je er gewoon recht op hebt."

Dat deze gegevens volgens de AVG niet mogen worden uitgewisseld, is voor de deelnemers niet vanzelfsprekend. Voor hen lijkt het alsof de overheid één grote organisatie is.

"Als een gemeente, UWV of SVB weet, oké, die persoon, die gezinssituatie, die heeft daar recht op. Voeg dat dan gelijk toe aan de uitkering. Niet dat die persoon het zelf moet aanvragen. Net als bij de energietoeslag. In principe zijn bij die instanties de gegevens bekend, waarom moet daar dan nog moeilijk over worden gedaan?"

Alles op één plek in de gaten houden

In één keer alles aanvragen scheelt niet alleen bij het aanvragen van de regelingen, ook bij het in de gaten houden van alle gevraagde acties zodra je aanvraag is goedgekeurd. Op dit moment wordt juist aan de groep die hulp nodig heeft, gevraagd om veel zelfstandig te regelen en

in de gaten te houden. Minimaliseer het aantal gevraagde acties voor het behouden van inkomensondersteuning en communiceer proactief, zodat burgers niet zelf in de gaten moeten houden of ze actie moeten ondernemen.

"En dan zeggen ze ook: ga maar lekker werken. Maar je bent kapot veel energie kwijt aan alles wat ik moet regelen voor mijn uitkering. Sorry, maar ik voel mij mentaal en lichamelijk slechter sinds ik in een uitkering zit. Ik dacht dat school lastig was met een beperking. En ik dacht, nou, als ik dat overleef, dan ben ik een aardig eind. Dit is zwaarder. Dit is tien keer zwaarder."

Uitvoering

Uniforme manier van werken

Wanneer het niet mogelijk blijkt om alles in één keer op dezelfde plek te regelen, hebben de deelnemers behoefte aan een uniforme manier van werken. Bij elke organisatie werkt het op dit moment nét anders. Dit geldt voor het aanleveren van gegevens, maar bijvoorbeeld ook voor het inloggen in het systeem. Hierdoor verliezen mensen het overzicht en wordt het werken met de systemen moeilijker.

"De ene wil met sms bevestigen, de ander met vingerafdruk. De ene is met die, de andere is met dat. Hoef je maar een wachtwoord te vergeten." / "Ja, ik zou wel willen dat er meer op DigiD kan, alles wat uit de overheid komt."

De ervaringsdeskundigen geven aan behoefte te hebben een centraal aanspreekpunt voor vragen, zodat zij niet zelf op zoek moeten naar antwoorden. Hiermee wordt volgens hen voorkomen dat een vraag onbeantwoord blijft en er onverhoopt problemen ontstaan.

"Het is zo versnipperd allemaal dat de uitvoerende instanties van elkaar eigenlijk niet weten wie er verantwoordelijk voor is en bij wie ze moeten zijn. Dus dan zou een oplossing kunnen zijn inderdaad om daar één uitvoerende instantie van te zijn. Dus geen UWV, geen gemeente, noem maar op waar alle potjes te vinden zijn. Maar gewoon één uitvoerende organisatie waar ook gewoon specialisten zitten die weten bij welke afdeling ze moeten zijn, in plaats van het kastje naar de muur principe."

Zoveel mogelijk geüniformeerde definities en voorwaarden

Verschillende regelingen, dezelfde manier

Zoals benoemd onder '*Uniforme manier van werken*' vinden deelnemers het belangrijk dat werkwijzen bij de verschillende organisaties rechtgetrokken wordt. Dit geldt ook voor regels en voorwaarden die worden gehanteerd door de verschillende organisaties. Denk bijvoorbeeld aan het rekenen met reiskosten of vakantiegeld.

"Maar ook dat de gemeente andere regels aanhoudt dan de Belastingdienst. Want met die vrijwilligersvergoeding, die 210 euro, dat is alleen gewoon je vergoeding, exclusief je reiskosten. Bij de Belastingdienst is het inclusief je reiskosten. En dan denk je, dat is super onhandig. Want ik ging uit van de gemeente, daardoor konden we bijna boetes gaan betalen bij de Belastingdienst. Omdat hun dat inclusief rekenen, wat je ook natuurlijk nergens weer terug kan vinden."

Uitvoering

Bovendien verschilt de uitvoering per gemeente, waardoor het uitmaakt waar je woont voor waar je aanspraak op kunt maken. Deelnemers ervaren dit als oneerlijk en zien dit het liefst gelijkgetrokken. Dit gaat bijvoorbeeld over budget voor vrijetijdsbesteding of een minimapas.

"Plus het maakt ook nog wel een beetje uit in welke gemeente je huis staat. Omdat dat per gemeente verschillend is. Dus van gelijkheid is gewoon geen sprake."

Tenslotte zijn er voorwaarden die kunnen verschillen binnen één regeling, zoals het bedrag dat je mag houden als je hebt bijverdiend in vergelijking met het bedrag dat je mag houden met vrijwilligerswerk. Dit is voor deelnemers verwarrend en kan gemakkelijk leiden tot vergissingen.

"En ook het bijverdienen in de bijstand. Dat werken dus niet loont. Dus ik word gekort op mijn uitkering tot 50% met een max van 167 euro per maand. Terwijl mijn vrijwilligersvoeding mag ik tot 210 euro per maand houden. Waarom dat wel? En waarom niet bijverdienen tot hetzelfde bedrag als je vrijwilligersvoeding?"

Zie '*Stimuleren om te participeren naar vermogen*' voor meer inzichten rondom (vrijwilligers)werk.

Maak duidelijk wanneer welke randvoorwaarde geldt

Wanneer er sprake is van een inlichtingenplicht, is het belangrijk om helder te zijn over wanneer welke voorwaarde geldt. Zoals beschreven onder '*Houden wat je krijgt*' leven burgers die momenteel langdurig of permanent afhankelijk zijn van inkomensondersteuning constant in de angst hun inkomensondersteuning te raken. Maak duidelijk wat wel of niet mag en laat beweegruimte voor hoe het leven in de praktijk uitpakt.

"De angst voor fraude is heel groot. Ik heb weleens een tv cadeau gekregen voor kerst. Ik heb in paniek de gemeente lopen bellen, omdat ik bang was dat iemand dat ooit een keer zou zien."

Deelnemers ervaren op dit moment continu de angst om iets niet door te geven wat wel zou moeten. Zelfs op momenten dat iemand eigenlijk met andere dingen bezig moet zijn, zoals te lezen in het fragment hieronder. Het is daarom zaak dat de randvoorwaarden toegankelijk zijn en helder gecommuniceerd worden, zodat er geen misverstand over kan ontstaan. Daarnaast is het van belang dat eventuele fouten door onoplettendheid rechtgezet kunnen worden, zoals beschreven bij '*Gevolgen van fouten en onoplettendheid worden geminimaliseerd*'

"Terwijl ik met spoed opgenomen was, had ik eigenlijk op nog even een berichtje moeten sturen naar het UWV van, ik ben ziek? En dan achteraf

krijg je te horen, ja, je hebt een week de tijd, maar dat staat nergens. Dus ik had echt gloeiende zenuwen de volgende dag toen ik een beetje bij was, geprobeerd een berichtje te sturen, werkte niet."

Maak de wet eenduidig en behapbaar, voor professionals én burgers

Omdat burgers afhankelijk zijn van de inkomensondersteuning, willen ze graag weten hoe de wet- en regelgeving werkt. Op dit moment ervaren ze daar moeilijkheden mee vanwege taal en de manier waarop de wet is ingericht. Deelnemers hebben behoefte aan wetgeving die begrijpelijk is opgeschreven en waarin het aantal verwijzingen naar andere wet- en regelgeving is beperkt.

"Dit is een wetboek. Eén van de zovelen. En als je zo'n wetboek openklapt... Kijk, iedere Nederlander wordt geacht de wet te kennen, wordt weleens geroepen. Maar dat kan zelfs een advocaat niet. En die hebben ervoor gestudeerd. En als je dus bijvoorbeeld gewoon maar een willekeurig artikel opklapt, dan zie je daar gelijk verwijzingen staan naar die, naar die, naar die. Dus als jij één dingetje uit wil zoeken, dan ben je drie dagen verder. En daar ligt het probleem, denk ik. Het is gewoon te ingewikkeld gemaakt."

Wanneer ze vragen hebben over de wet- en regelgeving, merken de deelnemers dat uitvoerend professionals hun vragen over de wet niet altijd kunnen beantwoorden of tegenstrijdige antwoorden geven. Soms met fouten als gevolg, waar vooral de burger last van heeft (zie *'Gevolgen van fouten en onoplettendheid worden geminimaliseerd'*). Maak de wet zodanig dat iedereen, burgers én professionals, goed begrijpt hoe de regeling werkt. Het verminderen van het aantal regelingen zal hier zeker aan bijdragen (zie *'Minder regelingen, minder loketten'*).

"Ik denk dan, dit is jullie werk. Zoek lekker zelf uit hoe die wet werkt. Ik ben boos, ik heb het allemaal zelf uitgezocht, maar de mensen die dat niet

doen, hebben er allemaal last van hè. Omdat jullie fouten maken en die wet niet snappen. Hoe moeten die mensen dat dat snappen?"

Er is desgewenst persoonlijke hulp beschikbaar voor mensen die dat nodig hebben

Deelnemers geven aan behoefte te hebben aan deze extra hulp, omdat ze zich bezwaard voelen zich afhankelijk op te stellen richting hun naasten.

"En ik wil ook niet altijd op mijn gezinsleden hangen. Dat wil ik gewoon niet. Het zijn niet mijn maatjes die mij constant moeten helpen voor administratieve dingen. Dat wil ik gewoon niet. Daar ben ik ook eigenlijk heel erg koppig in. Want het gezin is het gezin. Het zijn niet mijn vrijwilligers die me moeten gaan helpen."

Naast de behoefte aan persoonlijke hulp, zien de ervaringsdeskundigen ook mogelijkheden om een aantal hulpvragen te op een andere manier te ondervangen. Denk aan het verbeteren van de toegankelijkheid van het systeem. Deze mogelijkheden worden hieronder beschreven.

Maak het systeem toegankelijk, zodat vraag naar hulp minder wordt

Streef naar een systeem dat toegankelijk en begrijpelijk is voor zoveel mogelijk burgers. De regelingen worden onder andere gebruikt door mensen met behoefte aan extra toegankelijkheidsmaatregelen vanwege een beperking. Denk aan maatregelen voor mensen met een visuele beperking of mensen die de Nederlandse taal niet goed vaardig zijn. Zo gaf één van de deelnemers aan dat het terug moeten zoeken van benodigde gegevens in verschillende systemen voor iemand met een visuele beperking lastig is.

"Zoveel formuleren. Ik weet nu niet hoe die formulieren uitzien, maar ik vond het toen al een drama met alles op zoeken hoor. Maar dat is als visueel beperkte helemaal niet alleen te doen. Dat vind ik echt heel erg, want ik ben ook alleenstaande moeder geweest. Ja, ik heb toen alles wel aan kunnen vragen, maar ik heb echt iemand gehad die één keer in de

week kwam om mij alles aan te vragen, want ik had alleen niet gekund. Dan moet je vaak die dingen nog gaan zoeken en er kopies van mee sturen. Nou, ik ben wel iemand die alles heel goed geordend heeft, maar je hebt toch weer iemand nodig met een paar ogen die je thuis kan gebruiken."

Een toegankelijk en begrijpelijk systeem stelt mensen in staat om zoveel mogelijk zelf te regelen waardoor er minder extra persoonlijke hulp nodig is. Muzus adviseert daarom om organisaties met specialisme in deze doelgroepen te laten meekijken bij het concretiseren van het stelsel.

Naast speciale toegankelijkheidsbehoeften, kan heldere taal en goed interactieontwerp al veel hulpvragen wegnemen. Ervaringsdeskundigen gaven aan dat bepaalde woorden voor hen onduidelijk zijn, waardoor zij niet goed weten welke informatie zij moeten aanleveren. Muzus adviseert daarom ook om alle tools en informatievoorziening uitgebreid te testen, om onnodige onduidelijkheden te voorkomen.

"Op een gegeven moment moet je je woonlasten invullen. Ja, wat zijn woonlasten? Is dat alleen de huur?"

Uitvoering

Check het machtigen van anderen op doenlijkheid

Deelnemers geven ook aan dat het begrijpelijk is dat ze soms mensen in hun omgeving om hulp moeten vragen. Hiervoor kan het nodig zijn dat ze deze persoon moeten machtigen. Echter is ook het machtigen van iemand niet altijd even eenvoudig. Wanneer dit proces helder en eenvoudig is, zal het ook makkelijker worden om naasten om hulp te vragen.

"Op zich vind ik het wel goed dat een ouder of iemand niet in de familielijn gemachtigd kan worden om dat soort zaken te doen, met een DigiD in dit geval. Maar in gevallen dat het niet kan, vanwege dementie of noem maar een dwarsstraat, moet het heel helder zijn wat dan wel het pad is. Het moet minstens zo eenvoudig zijn als het DigiD stuk. En vaker is het nu zo dat het juist heel ingewikkeld of lastig is met heel veel handelingen, printjes, verschillende formulieren, allerlei handtekeningen die overal vandaan moeten, een bepaald tijdsbestek dat je moet reageren. Dus als er een zijspoor gecreëerd moet worden, zorg dan dat dat kort en krachtig en helder is."

Mensen begrijpen waar ze recht op hebben en hoe dat recht te verzilveren

Het begrijpen waar je recht op hebt, hangt sterk samen met het vereenvoudigen van het stelsel zoals beschreven onder '*Zoveel mogelijk geüniformeerde definities en voorwaarden*'. Hieronder gaan we in op het kennis nemen van wet- en regelgeving. Deelnemers zijn van mening dat de verantwoordelijkheid voor het begrijpelijk maken van wet- en regelgeving bij de overheid ligt, zodat burgers in staat zijn om het op de juiste manier na te leven.

"Ik vind dat de verantwoordelijkheid voor het begrijpen, of de begrijpelijkheid van een regel, ligt bij de regelgever. De verantwoordelijkheid om die regel toe te passen, in je op te nemen en kennis van te nemen, ligt bij ons."

Proactief communiceren over beschikbare regelingen

Op het moment dat inkomensondersteuning nodig is, zit een burger meestal in een stressvolle situatie. Dit bemoeilijkt het houden van overzicht en kunnen vinden van waar je recht op hebt. Het niet-gebruik van regelingen verhoogt het risico op financiële problemen. De deelnemers vinden het daarom belangrijk dat de verantwoordelijkheid rondom het kennen van de mogelijkheden wordt gedragen door zowel burger als overheid. Zeker wanneer een burger al in aanraking is met hulpinstanties verwachten ze dat er proactief over beschikbare regelingen wordt geïnformeerd. De hulpinstantie is immers al op de hoogte van hun situatie. Maar ook bij levensgebeurtenissen, zoals bij het krijgen van een kind, en bij veranderingen in wet- en regelgeving die voor hen relevant zijn, verwachten deelnemers proactief geïnformeerd te worden.

"Kindgebonden budget. Dat je dat krijgt. Dat heb ik zelf ontdekt. Dat heeft nooit iemand tegen mij verteld. Toevallig kreeg een vriendin van mij dat ook. Dat had ik nog onthouden. Toen ik mijn kind kreeg... Toen dacht ik, oh

ja... Ik ga het aanvragen, maar als ik het niet wist... Had ik het tot op de dag van vandaag nog steeds van niemand gehoord. Want niemand vertelt je dat."

Eén van de deelnemers geeft nog als suggestie dat een burger die start met een uitkering of (deels) afgekeurd wordt een afspraak krijgt met een professional die de tijd voor je neemt. Tijdens die afspraak wordt de burger geïnformeerd over wat dit betekent en wat de mogelijkheden zijn.

"Eigenlijk zouden ze op het moment dat je afgekeurd wordt of een uitkering krijgt, zou er iemand even een uur met je moeten gaan zitten van wat betekent dit voor jou. Weet je, wat een arts ook doet, als die zegt van joh je heen moet eraf, die stuurt je ook niet meteen de gang op, die gaat ook even zitten van wat betekent dit voor je. Wat moet er daarna gebeuren, wat kun je nog, dat zouden ze eigenlijk hiermee ook moeten doen. Een soort uitkeringsconsulent."

Inkomensondersteuning opnemen in het onderwijs

Deelnemers geven ook aan dat ze het belangrijk vinden dat persoonlijke financiën en inkomensondersteuning terugkomen in het onderwijs. Ze zouden het logisch vinden als jongeren worden voorbereid op de toekomst, zodat niet-gebruik en problemen zoveel mogelijk worden voorkomen. Veel ouders weten niet goed hoe het systeem werkt en kunnen hun kinderen hier niet op voorbereiden.

"Wat zijn toeslagen? Ik geef er les over aan jongeren van ongeveer 16 wat ouder. Zodat ze beter voorbereid zijn als ze 18 zijn. Want ouders weten vaak ook niet dat als het kind 18 wordt dat zorgverzekering ineens niet meer gratis is. Dus zorg dat jongeren dat meteen al leren. Dat ze niet met problemen beginnen."

Een helder overzicht van beschikbare regelingen

Omdat het aanbieden van regelingen versnipperd is over verschillende organisaties, is er geen goed overzicht te vinden van de beschikbare regelingen. Dat het aanbod van gemeenten ook nog van elkaar verschilt, maakt het niet overzichtelijker. Deelnemers hebben behoefte aan een helder overzicht van wat er beschikbaar is en hoe je dit kunt aanvragen.

Op dit moment ontbreekt dit overzicht niet alleen voor de deelnemers, ook professionals kunnen vaak geen antwoord geven op vragen van burgers over waar ze recht op hebben. De deelnemers verwachten van professionals dat zij een goed overzicht hebben van de ondersteuningsmogelijkheden.

"Ik was bij de top van de Vereniging Nederlandse Gemeenten in januari en er was er één raadslid die had moeite gedaan om alle regelingen uit te zoeken. Het zijn er 41. En ik zei van, ik vind het fijn dat jij ze hebt uitgezocht. Want ik kan ze niet vinden."

"Ik heb gewoon gebeld naar gemeente. Ik zeg dit is mijn situatie. Waar heb ik recht op? Qua toeslagen. Dan krijg je ook maar de helft te horen. Je krijgt niet het hele lijstje. Dus als de gemeente het niet weet hoe moet jij dat dan als burger weten?"

Hierin verwachten de deelnemers ook duidelijkheid over hoe elke regeling werkt. Dat er nu niet open over wordt gecommuniceerd, maakt de deelnemers wantrouwend. Door open te zijn over hoe de regelingen werken, kan het aantal hulpvragen afnemen.

"Plus dat gewoon ook niet duidelijk gecommuniceerd wordt wat er gewoon mogelijk is vanuit een bijzondere bijstand bijvoorbeeld. Het is net of ze dat voor zich houden, omdat ze bang zijn voor precedentwerking, weet je wel. En dan denk ik van, ja weet je, ik kan niet anders dan elke

keer bellen van, is hier een potje voor? En ik denk van, communiceer dat nog gewoon duidelijk wat de mogelijkheden zijn. Communicatie is het halve werk.”

Uitvoering

Transparante werkwijze bij beoordelingen

Deelnemers hebben benoemd dat interacties met professionals rondom de beoordeling van hun belastbaarheid niet altijd vlekkeloos verlopen. Deze interacties zijn voor hen cruciaal omdat hier het ontvangen van inkomensondersteuning vanaf hangt. Wanneer iemand zich niet gehoord voelt tijdens zo een afspraak, zal een negatieve uitkomst dan ook als onrechtvaardig worden beschouwd. Wat iemand op zo een moment ervaart, neemt diegene mee in diens beeld van en houding naar de uitvoeringsorganisatie.

“Als ik eraan terugdenk, dan schieten nog steeds de tranen in mijn ogen. Daar word ik echt emotioneel van. Ik werd gewoon uitgelachen.”

Dat dit voor burgers zo een cruciaal moment is, heeft ook invloed op hoe zij het gesprek interpreteren of in hoeverre ze hun grenzen durven aan te geven. Deelnemers gaven aan dat zij zich in sommige gevallen gepusht voelden om meer te werken dan ze aankonden, zoals te lezen in het citaat hieronder. Voor deelnemers is daarom een transparant en begripvol gesprek enorm belangrijk als start van de inkomensondersteuning.

“Toen de bedrijfsarts bij de eerste dwarslaesie vroeg van, waarom zou je niet kunnen werken, heb ik dat ook zo opgevat. Hij bedoelt dat ik gewoon moet werken. Dat heb ik geprobeerd en het werkte gewoon niet. Je kan op je kop gaan staan, maar ik redde maar 75 procent. Bij de tweede dwarslaesie was het een ander verhaal. Want toen heb ik gezegd, ik wil kijken hoeveel ik nog kan werken na de operatie, dus ik ga dat opbouwen. Iedere keer als het teveel is, ga ik een beetje omlaag en dan weer opbouwen. Kijken hoever ik kom. Dus zo kon ik uitleggen, ik heb van alles geprobeerd. Dan kan hij zeggen, waarom kun je niet werken? En dan kan ik daar antwoord op geven. Dus ik ben meer gaan zitten op, wat vraagt hij

nou eigenlijk? En ik probeer het niet als aanval te voelen, wat ik heel moeilijk vond.”

Transparantie over de werkwijze tijdens dit soort beoordelingen is ook belangrijk, zodat het duidelijker is voor de burger waarom de uitkomst de ene of de andere kant op valt. Zoals benoemd onder *‘Gegevens uitwisselen met toestemming’* is het bijvoorbeeld niet duidelijk waarom medische gegevens niet zijn gebruikt tijdens deze beoordeling, terwijl dit voor de deelnemers volkomen logisch lijkt.

“Niet gehoord worden. Ik was bij het UWV en kreeg geen ziektewet uitkering. Terwijl ik allemaal papieren van het ziekenhuis bij me had. Het stond allemaal op papier. En dan wordt er doodleuk gezegd: je ziet niks, dus je hebt niks.”

Tenslotte sluit de manier van beoordelen niet altijd aan op het ziekteverloop. Zie ook *‘De inspanning van de burger past bij de veranderlijkheid van de situatie’* en *‘Zorg voor inzicht in verschillende leefwerelden en ziektebeelden’* voor meer inzichten rondom aansluiten bij de context van de burger.

“En dan moet je continu terug naar het UWV van, ja luister, ik wil opnieuw gekeurd worden, want ik heb het idee dat het lastiger wordt. En zo word je om de haverklap gekeurd, terwijl je eigenlijk gewoon een progressieve ziekte hebt waar je nooit eigenlijk van kunt genezen.”

Er is maatwerk mogelijk bij bijzondere omstandigheden

Uitvoering

Serius genomen worden

Tijdens de sessies is er niet expliciet gesproken over maatwerk bij bijzondere omstandigheden. Wel is er gesproken over het gevoel niet altijd gehoord of serieus genomen te worden, wat een eerste stap is naar maatwerk (zie ook *‘Transparante werkwijze bij beoordelingen’*). Wanneer signalen van de burger serieus worden genomen, zijn dat aanknopingspunten voor het maatwerk dat kan worden toegepast.

“Ik word door iemand beoordeeld, die er geen kaas van heeft gegeten, die uit boekjes heeft geleerd. En die jou dan beoordeelt volgens theorie. Dan denk ik, ja, kom op jongens, er zijn patiënten die niet volgens dit boekje leven of niet voelen en denken en zijn. Een theorie is een middenweg voor alle chronische aandoeningen. En een chronische patiënt is niet theorie.”

Ter info: Het is belangrijk dat de ruimte die er is voor maatwerk ook daadwerkelijk wordt gebruikt. Zie het rapport [*Hardvochtige effecten op burgers door knelpunten in \(uitvoering\) wet- en regelgeving binnen de sociale zekerheid*](#) (Oomkens et al., 2022)

NIEUW - Gevolgen van fouten en onoplettendheid worden geminimaliseerd

In het huidige systeem kan een kleine fout, grote consequenties hebben. Enerzijds heeft dat te maken met de beschikbare bufferruimte, zie *'Ik kan rondkomen met inkomensondersteuning'* en *'Het financieel risico wordt zo min mogelijk bij de burger belegd'*. Aan de andere kant heeft dit te maken met het denk- of doenvermogen wat de burger heeft om de situatie goed te overzien en in de gaten te houden. We kunnen ervan uitgaan dat burgers met inkomensondersteuning veelal in situaties zitten die leiden tot verminderd doen- en denkvermogen. In zulke situaties zijn foutjes snel gemaakt. Door negatieve consequenties in dit soort gevallen te minimaliseren en het systeem minder foutgevoelig te maken, maak je het systeem doenlijker.

"Mijn inmiddels ex-partner die kreeg een andere baan. Er was wel wat aangepast in ons inkomen, via de belastingsite, maar blijkbaar niet voldoende. Met als gevolg dat je inderdaad een enorme smak geld in één keer terug moest betalen. En dat zorgt voor ontzettend veel stress."

Richt het systeem zo in dat fouten sneller kunnen worden opgespoord en rechtgezet. Welke automatisering kan hier een rol in spelen? Kunnen wijzigingen sneller worden verwerkt, zodat het eerder opvalt als het niet klopt? Wanneer gegevens niet kloppen, is het dan mogelijk om na te gaan of de burger een fout heeft gemaakt, voordat de consequenties in gang worden gezet?

"Ja, en bijvoorbeeld die toeslagen. Dat moet gewoon maandelijks. Van luister, dit is het loon. Ze hebben toch alles gekoppeld. Dan kan ook die toeslag daaraan, dat dat de volgende maand meteen gecorrigeerd wordt. En niet een jaar daarna of zoiets."

Zeker wanneer de fout wordt gemaakt aan de kant van de uitvoering en de burger geen invloed heeft op het voorkomen ervan, voelt het voor de deelnemers extra onrechtvaardig als de gevolgen bij de burger komen te liggen.

"De verantwoordelijkheid ligt bij hen om het goed te lezen. Het ligt aan mij om het goed in te vullen. Dat heb ik gedaan. Dus als hun het dan niet goed lezen en verkeerde berekeningen erop loslaten... En ik ben daar de dupe van."

Ga tenslotte na waar de oorzaak ligt van een fout. Is het de burger die het toetsingsinkomen verkeerd heeft ingevuld? Of is het vragen of de burger zelf het toetsingsinkomen invult eigenlijk te moeilijk? En is het systeem flexibel genoeg als iemand door omstandigheden niet aan de vraag kan voldoen? Maak het systeem doenlijk en minder foutgevoelig.

"Ik kreeg gewoon boete van de UWV terwijl ik in het ziekenhuis lag. Ik kon die post echt niet verwerken. Dus zo kom je in de problemen waar je echt niet om vraagt."

NIEUW - De inspanning van de burger past bij de veranderlijkheid van de situatie

De deelnemers geven aan dat het belangrijk is dat de benodigde inspanning rondom de inlichtingenplicht aansluit op de veranderlijkheid van de situatie. Heeft de burger kort behoefte aan inkomensondersteuning, of is er permanente ondersteuning nodig? Is er sprake van een stabiele belastbaarheid, instabiele belastbaarheid, of van een progressieve ziekte? Zorg dat de gevraagde acties van de burger aansluiten bij diens context.

Denk bijvoorbeeld aan iemand die chronisch ziek is. Deze persoon zal niet meer beter worden. Het voelt dan ook omslachtig om elk jaar aan te moeten tonen dat je bepaalde hulp nodig hebt. Het continu moeten bewijzen van jouw ziekte, versterkt de angst de inkomensondersteuning kwijt te kunnen raken en het gevoel dat de overheid je niet serieus neemt.

"Je moet elk jaar opnieuw kunnen vertellen: Wat is er met je? Ik ben chronisch ziek. Hoe gaat het nu met je? Ja, nog steeds hetzelfde, want ik ben chronisch ziek. Je moet je elk jaar weer kunnen verantwoorden. Dat hele verantwoorden, dat levert ook zoveel stress op. Iedere maand denk je weer, als je dan weer je uitkering krijgt: ik ben weer een maand verder."

Zorg dat de inspanning die nodig is om de inkomensondersteuning te behouden aansluit bij de veranderlijkheid van de situatie. Inventariseer met burgers welke handelingen er nodig zijn om aan de verplichtingen te voldoen en ga na of deze voor burgers die langdurig of permanent gebruik maken van inkomensondersteuning kunnen worden verminderd.

"En dus inderdaad de bewijsplicht ieder jaar voor je bijzondere bijstand, terwijl er in je bewijsstukken staat levenslang. Ik lever ook ieder jaar precies dezelfde bewijsstuk in. Er staat levenslang in mijn bewijsstuk."

Maar toch moet je dat iedere keer wel opnieuw doen. En ze zeggen ook niet wanneer je dat weer opnieuw moet doen. Dan moet je zelf bijhouden."

Samenvatting op volgende pagina.

Samenvatting: Een begrijpelijk en doenlijk stelsel

Ervaringsdeskundigen hebben behoefte aan een systeem waarbij alles in één keer kan worden aangevraagd en gevolgd. Het aanvragen van verschillende regelingen bij verschillende instanties maakt het systeem minder duidelijk en ingewikkeld. Daarnaast zien de ervaringsdeskundigen graag één centraal aanspreekpunt voor alle vragen en aanvragen. Dit zou de fragmentatie en de administratieve last voor burgers verminderen.

Zolang er nog verschillende regelingen bestaan, is er een sterke behoefte aan uniformiteit tussen verschillende instanties, zowel in de werkwijzen als in de regels en definities. Dit zou de begrijpelijkheid van het systeem vergroten en fouten verminderen. Verschillen in regels, zoals de behandeling van reiskosten of bijverdiensten, leiden tot verwarring en kunnen onbedoelde fouten veroorzaken.

Ervaringsdeskundigen benadrukken het belang van duidelijke communicatie over de voorwaarden en verplichtingen die bij inkomensondersteuning horen. Onzekerheid hierover leidt tot angst om iets verkeerd te doen, wat de stress verhoogt. Ze pleiten voor een systeem waarin de regels begrijpelijk zijn voor zowel burgers als professionals, om misverstanden en fouten te voorkomen.

Persoonlijke hulp is voor de ervaringsdeskundigen wenselijk, zodat zij minder hoeven te leunen op hun naasten. Daarnaast is er behoefte aan een systeem dat toegankelijk is voor alle burgers, inclusief degenen met een beperking of beperkte taalvaardigheid. Dit kan de afhankelijkheid van persoonlijke hulp verminderen.

Om het niet-gebruik van regelingen en financiële problemen te voorkomen, vinden ervaringsdeskundigen dat de overheid proactief moet communiceren over beschikbare regelingen en veranderingen in wet- en regelgeving. Een duidelijk overzicht van alle beschikbare regelingen en hoe deze werken is daarin onmisbaar, zowel voor burgers als voor professionals die hen ondersteunen.

In het huidige systeem hebben kleine fouten of veranderingen soms grote financiële gevolgen. Ervaringsdeskundigen hebben behoefte aan een systeem dat onjuistheden sneller opspoot en rechtzet. Ze pleiten voor een minder foutgevoelig systeem, waarin de financiële gevolgen van onjuistheden niet onterecht bij de burger worden gelegd.

Het systeem moet volgens ervaringsdeskundigen beter aansluiten bij de veranderlijkheid van situaties waarin burgers zich bevinden. Voor mensen met chronische ziekten of stabiele situaties zou de inspanning om hun situatie aan te tonen, verminderd moeten worden. Het continu moeten bewijzen van dezelfde situatie voelt voor veel deelnemers als onnodig belastend en versterkt de angst voor het kwijtraken van inkomensondersteuning.

NIEUW – Dienstverlening en uitvoering

Het spreken over een stelsel en systeem is abstract. De meeste ervaringen van de deelnemers zitten op het niveau van de dienstverlening en uitvoering. De gesprekken leverden daarom ook inzichten op dit niveau. Relevante inzichten worden in dit hoofdstuk beschreven. Dit hoofdstuk beschrijft tevens een aantal adviezen met betrekking tot de uitvoering en communicatie. Deze adviezen zijn gebaseerd op uitspraken van ervaringsdeskundigen en ervaringen van Muzus uit vergelijkbare projecten.

NIEUW – Zorg voor inzicht in verschillende leefwerelden en ziektebeelden

De deelnemers geven aan dat kennis rondom verschillende leefwerelden en ziektebeelden belangrijk is voor de uitvoering van inkomensondersteuningsstelsel. Het gaat bijvoorbeeld om begrip van chronische ziekten, ziekteverloop en serieus genomen worden in grenzen die burgers aangeven. Wanneer hier geen rekening mee wordt gehouden, kan dat leiden tot een wantrouwende of defensieve houding bij burgers. Zie ook '*Transparante werkwijze bij beoordelingen*' en '*Serieus genomen worden*'.

"Ze snappen gewoon bepaalde dingen niet, waarom je dingen bijvoorbeeld niet kan, waarom je dingen dan weer wel kan, waarom je dingen niet nodig of wel nodig hebt. Ze snappen ziektebeelden niet. Dus je bent heel veel tijd en moeite en energie kwijt om hen alles uit te leggen."

NIEUW – Houd rekening met oud zeer en wantrouwen

NIEUW – Speel in op behoefte aan zekerheid

Muzus adviseert om bij de overgang naar een nieuw stelsel rekening te houden met de ervaringen die burgers hebben opgedaan in de afgelopen jaren. Burgers zullen niet in één keer vertrouwen dat alles goed gaat. De deelnemers gaven aan dat ze door negatieve ervaringen in het verleden, een toezegging of belofte niet vertrouwen. Ze zijn eerder niet waargemaakt, of zelfs ontkend. Een gevolg is dat ze nu alle toezeggingen zwart op wit willen hebben om bewijs te hebben als het er uiteindelijk niet van komt. Muzus raadt aan om garanties zwart op wit te zetten en transparant te zijn over hoe je omgaat met toezeggingen die achteraf niet waar te maken zijn.

"Daarom vraag ik, als ik een gesprek met ze heb, altijd een verslag van de afspraken. Ze houden niet van mailen. Ik doe alles via de mail, want dan

heb je bewijs. Je kan alles zeggen aan de telefoon. Maar als puntje bij paaltje komt."

NIEUW – Uit vertrouwen in de burger

Woordkeuze en zinsopbouw hebben veel invloed op hoe de ontvanger berichten leest. Deelnemers geven aan dat de manier waarop huidige communicatie is vormgegeven, via post en in interactie met professionals, regelmatig leidt tot een gevoel te worden gewantrouwd. Dit heeft ook te maken met hoe de inlichtingenplicht is ingericht in het huidige stelsel. Ook voorgaande ervaringen hebben invloed op hoe nieuwe berichtgeving wordt gelezen. Muzus adviseert om hier rekening mee te houden. Betrek specialisten op het vlak van gedrag en communicatie en test communicatiemiddelen om te achterhalen of deze juist zijn ingestoken.

"Ik denk dat er gewoon wederzijds vertrouwen nodig is. Heel eerlijk, hun vertrouwen ons niet. Ik vertrouw hen niet dat ik de juiste hulp krijg die ik nodig heb en de dingen waar ik recht op heb. En dat komt ook weer vanwege dat hun mij niet vertrouwen en mij niet dat gevoel geven."

NIEUW – Communicatie

Zoals beschreven onder '*Uit vertrouwen in de burger*', is communicatie belangrijk. Hieronder volgen enkele inzichten en tips vanuit Muzus met betrekking tot communicatie die zouden kunnen helpen in het herstellen van vertrouwen.

NIEUW – Wees bereikbaar en neem onzekerheid zo snel mogelijk weg

Ervaringsdeskundigen geven aan dat wanneer zij onzeker zijn en specifieke vragen hebben, ze graag een persoon spreken. Het is daarom belangrijk om telefonisch bereikbaar te zijn, of een punt in te richten waar mensen langs kunnen komen met vragen. De deelnemers gaven aan dat het belangrijk is dat zij op gangbare tijden telefonisch contact kunnen opnemen.

"Dat je gewoon een plek hebt waar je naartoe kan gaan. Het hoeft niet speciaal bij de instantie zelf te zijn. Dat het een onafhankelijk iets is waar je naartoe kan gaan met dat soort vragen. Maar dat het ook gewoon goed bereikbaar is."

"Dat het niet aan kantooruren is gebonden, want als mensen werken of iets, moet het eigenlijk buiten de reguliere uren bereikbaar zijn."

Ervaringsdeskundigen geven aan dat wanneer zij onzeker zijn en er niet meteen antwoord kan krijgen op hun vragen, angst een eigen leven kan gaan leiden. Zeker wanneer de instantie niet meteen bereikbaar is. Muzus adviseert daarom om bereikbaarheid en communicatie goed op elkaar af te stemmen.

"Ik kan mijn gemeente ook alleen maar bereiken tussen 9 en 12. Kapot onhandig. Dus als ik in de middag een brief zie, dan wacht ik tot de volgende ochtend om hem open te maken. Want stel er staat iets in de brief wat niet klopt, dan kan ik tenminste bellen. Als het vrijdagmiddag binnenkomt, die fout heb ik een keer gemaakt om vrijdagmiddag een brief

open te maken. Dan zit je de hele weekend zit je ermee. Dan ga je ze maandagochtend pas weer bellen."

Zeker bij de overgang naar een nieuw stelsel, maar ook bij dagelijkse specifieke vragen, is het belangrijk dat het geen doolhof wordt van doorverwijzingen voor een vraag is beantwoord. De ervaringsdeskundigen gaven aan regelmatig het gevoel te hebben van het kastje naar de muur te worden gestuurd. Ze hebben behoefte aan één duidelijk aanspreekpunt. Muzus adviseert daarnaast om na te gaan wat door de professional kan worden uitgezocht in plaats van door de burger zelf. Het zelf laten uitzoeken door de burger zorgt voor meer handelingen en daardoor stress.

"Ja, dan ga je ergens naartoe en je wordt van hot naar her gestuurd en uiteindelijk kom je weer uit waar je was en is het nog niet geregeld."

NIEUW – Verminder stress door oprechte en heldere communicatie

Muzus ziet in verschillende projecten dat de toon van geschreven communicatie veel invloed heeft op hoe een bericht wordt gelezen. Sommige woordkeuzes wekken meer weerstand op dan andere. Formele zinnen en ingewikkeld woordgebruik wordt meestal gewantrouwd, omdat burgers het gevoel krijgen dat de boodschap wordt verpakt. Bij duidelijk en minder formeel taalgebruik is de boodschap sneller helder en voelt de boodschap transparanter. Muzus adviseert daarom om specialisten op het vlak van gedrag en communicatie te betrekken en communicatiemiddelen te testen om te achterhalen of deze juist zijn ingestoken.

NIEUW – Creëer positieve associaties met overheidscommunicatie

Ervaringsdeskundigen geven aan dat de meeste communicatie vanuit de overheid er is wanneer er een probleem is. Hierdoor wordt post vanuit de overheid meteen geassocieerd met iets negatiefs.

Muzus wil meegeven dat door ook op positieve momenten te communiceren, deze associatie kan gaan verschuiven. Dit zal invloed hebben op hoe communicatie in het algemeen wordt ontvangen. Denk aan positieve levensgebeurtenissen of positieve feedback. Bijvoorbeeld een bevestiging wanneer een burger informatie juist heeft aangeleverd, of als een proces goed gaat. Muzus adviseert om specialisten op het vlak van gedrag en communicatie te betrekken en communicatiemiddelen te testen om te achterhalen of deze juist zijn ingestoken.

Samenvatting op volgende pagina.

Samenvatting: Dienstverlening en uitvoering

Dit hoofdstuk beschrijft een aantal adviezen met betrekking tot de uitvoering en communicatie. Deze adviezen zijn gebaseerd op uitspraken van ervaringsdeskundigen tijdens de focussessie en ervaringen van Muzus uit vergelijkbare projecten.

Ervaringsdeskundigen benadrukken het belang van begrip en kennis van verschillende leefwerelden en ziektebeelden door professionals in de uitvoering. Gebrek aan begrip kan leiden tot wantrouwen en defensieve houdingen bij burgers.

Muzus adviseert om rekening te houden met eerdere negatieve ervaringen van burgers bij het invoeren van een eventueel nieuw stelsel. Vanwege deze ervaringen zijn burgers vaak wantrouwend en onzeker. Muzus adviseert daarom om transparant te zijn en te communiceren over de haalbaarheid van beloften.

De ervaringsdeskundigen geven aan dat het cruciaal is dat zij gemakkelijk contact kunnen opnemen met instanties, ook buiten kantooruren. Vooral wanneer zij onzeker zijn of vragen hebben en de angst voor terugvorderingen zo snel mogelijk weg willen nemen.

Muzus adviseert om specialisten op het vlak van gedrag en communicatie te betrekken, om de communicatiemiddelen te testen op duidelijkheid en effect op de burger. Taalgebruik heeft immers veel invloed hebben op hoe de boodschap overkomt en hoe de burger daar vervolgens op reageert.

Bijlagen

Bijlage 1 – Ontwerpprincipes stelselvarianten	42
Bijlage 2 – Beschrijving van de deelnemers	43
Bijlage 3 – Voorbereiding voor de sessies	44

Bijlage 1 – Ontwerpprincipes stelselvarianten

Hieronder worden de ontwerpprincipes beschreven zoals geformuleerd in Bijlage 3.2 – Verkenning stelselvarianten. Deze zijn gebruikt als basis voor de opzet van de voorbereiding, de sessies, de analyse en beschrijving van de resultaten.

1. Zeker en voorspelbaar inkomen
 - Het is vooraf duidelijk wat de gevolgen van (meer) werken is voor het inkomen.
 - Het stelsel werkt zo min mogelijk met voorschotten, verrekeningen en terugvorderingen.
 - Het stelsel werkt met minder inkomensafhankelijke regelingen of inkomensafhankelijke regelingen met een minder steile afbouw.
 - Het financieel risico wordt zo min mogelijk bij de burger belegd.
 - Er is een ruime mogelijkheid om terug te keren naar oude rechten als werken onverhoopt niet lukt (simpel switchen).
2. Begrijpelijk en doenlijk stelsel
 - Minder regelingen, minder loketten.
 - Zoveel mogelijk geüniformeerde definities en voorwaarden.
 - Er is desgewenst persoonlijke hulp beschikbaar voor mensen die dat nodig hebben.
 - Mensen begrijpen waar ze recht op hebben en hoe dat recht te verzilveren.
 - Er is maatwerk mogelijk bij bijzondere omstandigheden

Bijlage 2 – Beschrijving van de deelnemers

Hieronder wordt een beschrijving gegeven van de deelnemers van beide sessies. De deelnemers worden beschreven aan kenmerken op basis waarvan ze zijn geworven, namelijk: type inkomensondersteuning waarvan zij gebruik maken, werk- of thuissituatie die de situatie complex maakt.

Fysieke sessie:

- Chronisch ziek, samenwonend (onofficieel), 25 jaar – Werkt, bijstand, zorg- en huurtoeslag, bijzondere bijstand
- Chronisch ziek progressief, koophuis met moeder, mantelzorg, 42 jaar – Werkt niet, ziektewet
- Chronisch ziek, alleenstaand met kinderen, leeftijd onbekend – Vrijwilligerswerk, bijstand, kinderbijslag, kindgebonden budget, zorgtoeslag, huurtoeslag
- Professioneel ervaringsdeskundige na ongeluk, cliëntenraad Middin, alleenstaand, 55 jaar – In opleiding, WIA-IVA, zorgtoeslag
- Fysieke beperking, alleenstaand, twee thuiswonende kinderen (waarvan één volwassen), 57 jaar - werkt parttime, WIA-WGA

Digitale sessie:

- Slachtoffer kinderopvangtoeslagaffaire, ervaring met ZW/WIA en terugvorderingen, alleenstaand, thuiswonend kind, 53 jaar – Vrijwilligerswerk, werkzoekend, bijstand (wordt binnenkort opgezegd in verband met vergoeding kinderopvangtoeslagaffaire), zorg- en huurtoeslag
- Chronisch ziek, thuiswonend kind met wijong, ervaring met kostendelersnorm, 65 jaar – WAO, zorgtoeslag, rechtsbijstand

- Visuele beperking, getrouwd en drie thuiswonende kinderen, 47 jaar – Vrijwilligerswerk, wijong, kinderbijslag, kindgebonden budget
- Alleenstaand, thuiswonende kinderen, 48 jaar - Zelfstandige, WW, kinderbijslag, kindgebonden budget
- Chronisch ziek progressief, alleenstaand, woont bij ouders, 31 jaar – Wijong, zorgtoeslag

Betrekken van specifieke doelgroepen

In de werving is niet gezocht naar ervaringsdeskundigen met specifieke beperkingen. Ons advies is om deze groepen te betrekken wanneer het stelsel concreter wordt en het kan worden getoetst op toegankelijkheid. Denk aan een auditieve, visuele of licht verstandelijke beperking, maar ook aan laaggeletterdheid.

Bijlage 3 – Voorbereiding voor de sessies

A close-up photograph of a person's hands, wearing a dark blue sweater, sitting at a wooden table. The person is counting several coins (gold and silver) and handling a receipt. The receipt has the word 'Totaal' and the number '11,60' visible. In the background, there is a decorative gold-colored oval object and a plate with food. A spiral notebook is also visible on the right side of the table.

Hulp bij inkomen makkelijker maken

Vorbereiding voor de sessie

Over de sessie

De overheid is bezig met het bedenken van een nieuwe manier om mensen te helpen met hun inkomen. Er is al onderzoek gedaan naar toeslagen en uitkeringen. Uit het onderzoek is gekomen dat toeslagen en uitkeringen makkelijker kunnen. We willen weten wat goed werkt en wat er minder goed werkt als het gaat om toeslagen en uitkeringen. Daarom gaan we in gesprek met ongeveer 8 mensen die ervaring hebben met toeslagen of uitkeringen. Jullie weten namelijk het beste hoe het is om hulp bij inkomen te krijgen.



Rins



Lotte

Heb je vragen?

Dan mag je Lotte bellen of mailen.

Mail lotte@muzus.nl

Telefoon 015 213 71 49

Voordat je begint,

Fijn dat je meedoet! In dit pakketje vind je alles om je voor te bereiden op ons gesprek.

De overheid geeft jou extra geld bij een laag inkomen of wanneer je geen inkomen hebt. Je krijgt dan bijvoorbeeld toeslag of een uitkering. Dat noemen we in dit boekje hulp bij inkomen. Dit boekje heeft 3 opdrachten die gaan over hulp bij inkomen. Vul het boekje in vóór de sessie.

Tijdens de sessie bespreken we je antwoorden in het boekje. Vergeet niet om het boekje mee te nemen naar de sessie.

We zijn benieuwd wat jij vindt van hulp bij inkomen. Er zijn dus geen verkeerde antwoorden.

Vragen over het boekje, de sessie of het onderzoek kun je sturen naar lotte@muzus.nl
Je mag ook bellen naar 015 213 71 49

We zien je graag op

Datum

Locatie

1 Even voorstellen

We willen we graag weten wie je bent. Wat doe je op een gewone dag? Ook willen we weten welke toeslag of uitkering je krijgt.

Welke toeslag of uitkering krijg je?

Kruis aan welke toeslag of uitkering jij krijgt.

- | | | |
|---------------------------------|--|--|
| ☐ WW | ☐ WAO | ☐ Kinderopvangtoeslag |
| ☐ Ziektewet | ☐ Participatiewet (bijstand) | ☐ Kindgebonden budget |
| ☐ WIA - WGA | ☐ Zorgtoeslag | ☐ Geen van deze regelingen |
| ☐ WIA - IVA | ☐ Huurtoeslag | ☐ Weet ik niet |
| ☐ Wajong | ☐ Kinderbijslag | ☐ Iets anders, namelijk: |

voorbereiding voor de sessie

Dit ben ik

Naam

Leeftijd

Een gewone dag

Wat doe je op een gewone dag?

Bijvoorbeeld naar school, vrijwilligerswerk of werk.

Woon je met anderen? Met wie?

Mijn motto

Dit vind ik belangrijk in het leven:

2 Wat betekent **hulp bij inkomen** voor jou?

Stap 1:

Waar denk je aan als je denkt aan **toeslag of uitkering**?

- Schrijf elk woord waar je aan denkt op de bladzijde hiernaast.
- Je mag ook de stickers met plaatjes en woorden gebruiken.
Kies de plaatjes of woorden die voor jou horen bij **toeslag of uitkering**.
Plak ze op de bladzijde hiernaast.

Stap 2:

Zet een cirkel om 3 dingen die je het belangrijkste vindt.

voorbereiding voor de sessie



Voorbeeld

3 Heb jij ideeën over hoe **hulp bij inkomen** makkelijker of beter kan?

Hoe zou jij jouw toeslag of uitkering makkelijker of beter maken?
Schrijf je ideeën op de bladzijde hiernaast.

4 Bedankt voor het invullen!

Tijdens de sessie bespreken we jouw antwoorden op de vragen.
Heb je tips, een vraag of een opmerking voor ons? Schrijf ze hier op.

Heb je nog tips?

Dit wil ik nog graag kwijt

**Neem dit boekje ingevuld mee naar de sessie.
Tot dan!**



Muzus is een onafhankelijk onderzoek- en ontwerpbureau uit Delft. Muzus doet vaker onderzoek naar inkomensondersteuning. Als je vragen hebt over het onderzoek, kun je mailen naar lotte@muzus.nl