



Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting

consortium

verborgen  
armoede

## Verborgen armoede op de werkvloer

Kwalitatief onderzoek onder werknemers en zzp'ers

Corinne van Gaalen, Julia Delhaas, Cora van Horssen

# Verborgen armoede op de werkvloer

## Kwalitatief onderzoek onder werknemers en zzp'ers

*Corinne van Gaalen  
Julia Delhaas  
Cora van Horssen*

---

Nibud, mei 2022

*Dit onderzoek is gefinancierd door de Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek (NWO) met betrokkenheid van het ministerie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid in het kader van de NWA ronde Schulden en Armoede. Deze publicatie weerspiegelt de mening/onderzoeksresultaten van de publicerende partij(en). Het NWO is niet aansprakelijk voor enig gebruik dat gemaakt zou kunnen worden van de daarin opgenomen informatie.*

## Voorwoord

Het Nibud is een onafhankelijk kennis- en adviescentrum op het gebied van huishoudfinanciën. Al meer dan 40 jaar ontwikkelen, verzamelen en vertalen we kennis met het doel te laten zien wat financieel kwetsbare situaties zijn en hoe die verbeterd kunnen worden.

We bieden actuele cijfers over hoe Nederlanders met geld omgaan en hun financiële mogelijkheden. We passen deze kennis toe door voorlichting en ondersteuning van professionals in de praktijk. Dit zijn onder andere functionarissen uit de maatschappelijke hulp- en dienstverlening, het financieel bedrijfsleven en sectoren van het onderwijs. Het Nibud ondersteunt deze groepen met eigen publicaties (Budgethandboek, Prijzengids) en door deskundighedsbevordering in de vorm van opleidingen en trainingen.

Onze missie is een Nederland zonder geldproblemen. Ondersteuning van huishoudens met een laag inkomen is daarvoor onontbeerlijk. Dat het daarbij niet alleen gaat om mensen met een uitkering laat dit onderzoek zien. Ook werkenden met een laag inkomen hebben in veel gevallen ondersteuning nodig.

Dit onderzoek onder werknemers en zzp'ers geeft inzicht in verborgen armoede onder werkenden. Het onderzoek maakt deel uit van het project 'Vindplaatsen verborgen armen; naar effectievere wegen om huishoudens met een laag inkomen te ondersteunen', dat wordt uitgevoerd door een consortium bestaande uit de Hogeschool van Amsterdam, het Nibud, de Universiteit van Amsterdam, INK., Stichting Lezen en Schrijven, Over Rood en de gemeenten Almere, Amsterdam, Amersfoort, Hoeksche Waard, Kapelle (Zeeland), Krimpenerwaard, Lelystad, Nijmegen, Schiedam en Vlaardingen.

Dit onderzoek is gefinancierd door de Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek (NWO) met betrokkenheid van het ministerie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid in het kader van de NWA ronde Schulden en Armoede. Deze publicatie weerspiegelt de mening/onderzoeksresultaten van de publicerende partij(en). Het NWO is niet aansprakelijk voor enig gebruik dat gemaakt zou kunnen worden van de daarin opgenomen informatie.

Utrecht, mei 2022

# Inhoud

Voorwoord.....	3
1. Inleiding .....	5
1.1 Plaats van het onderzoek .....	5
1.2 Onderzoeksmethode .....	5
1.3 Leeswijzer.....	6
2. Rondkomen en financiële situatie .....	7
2.1 Rondkomen.....	7
2.2 Overzicht .....	8
2.3 Sparen .....	10
2.4 Tekorten .....	11
3. Bekendheid en gebruik van inkomensondersteunende regelingen.....	12
3.1 Landelijke toeslagen.....	12
3.1.1 Toeslagen vaak essentieel om rond te kunnen komen.....	12
3.1.2 Knelpunten bij recht op of ontvangen van toeslagen.....	13
3.2 Gemeentelijke voorzieningen.....	14
3.2.1 Bekendheid en gebruik van gemeentelijke tegemoetkomingen .....	14
3.2.2 Redenen onbewust niet-gebruik van gemeentelijke tegemoetkomingen.....	15
3.2.3 Redenen bewust niet-gebruik van gemeentelijke tegemoetkomingen .....	16
3.2.4 Bevorderen gebruik inkomensondersteuning .....	19
4. Rol en verantwoordelijkheid werkgever.....	21
4.1 Wel of geen hulp vragen .....	21
4.2 Soort hulp.....	23
4.3 Rol werkgever bij gemeentelijke ondersteuning .....	24
5. Conclusies en aanbevelingen .....	26
Bijlage 1   Deelnemerslijst onderzoek .....	31
Bijlage 2   Itemlijst interview .....	33
Bijlage 3   Uitwerking toeslagen .....	37

# 1. Inleiding

## 1.1 Plaats van het onderzoek

Gemeenten hebben een belangrijke taak in het ondersteunen van mensen met een inkomen op of rond het minimum. Het bereik van deze groepen is voor veel gemeenten echter een uitdaging. Een belangrijke groep die door gemeenten te weinig bereikt wordt is de groep werkende armen. Uit onderzoek van het SCP bleek dat in 2017 werkenden één derde van de totale groep arme volwassenen vormen. Iets meer dan de helft van deze groep was werkend in loondienst en een ruime 40 procent was werkend als zzp. Afgezet tegen het totaal aantal werkenden in loondienst of zzp'ers is twee procent van alle werknemers en acht procent van alle zzp'ers arm.<sup>1</sup> De werkplek is zodoende een belangrijke vindplaats voor verborgen armoede.

Om meer inzicht te krijgen in deze groep werkende armen en om een antwoord te vinden op de vraag waarom deze groep door gemeenten zo moeilijk wordt bereikt, voert het Nibud drie deelonderzoeken uit:

1. kwalitatief onderzoek onder werkgevers en opdrachtgevers
2. kwantitatief onderzoek onder werknemers en zzp'ers
3. kwalitatief onderzoek onder werknemers en zzp'ers

Deze rapportage beschrijft de resultaten van het kwalitatieve onderzoek onder werknemers en zzp'ers. Hiermee dragen we bij aan het inzicht in de situatie van werkende armen, hun redenen om al dan niet gebruik te maken van ondersteuning en hun behoefte aan ondersteuning.

Dit onderzoek maakt deel uit van het project 'Vindplaatsen verborgen armen; naar effectievere wegen om huishoudens met een laag inkomen te ondersteunen', dat wordt uitgevoerd door een consortium bestaande uit de Hogeschool van Amsterdam, het Nibud, de Universiteit van Amsterdam, INK., Stichting Lezen en Schrijven, Over Rood en de gemeenten Almere, Amsterdam, Amersfoort, Hoeksche Waard, Kapelle (Zeeland), Krimpenerwaard, Lelystad, Nijmegen, Schiedam en Vlaardingen.

Het project richt zich op het identificeren van vindplaatsen van mensen die leven in verborgen armoede om zo gemeenten en andere relevante actoren te helpen bij het verminderen van die verborgen armoede.

## 1.2 Onderzoeksmethode

Voor dit kwalitatieve onderzoek zijn 28 werknemers en zzp'ers geïnterviewd. We hebben hen gevraagd naar hun financiële situatie, de bekendheid en het gebruik van inkomensondersteunende regelingen en de rol die zij weggelegd zien voor hun werkgever of opdrachtgever. Deze interviews borduren voort op de online vragenlijst die eerder onder hen is afgenomen. De respondenten voor de interviews zijn geworven via de eerder uitgezette online vragenlijst.

---

<sup>1</sup> Hoff, van Hulst & Wildeboer Schut, 2019

De respondenten zijn werknemers en zzp'ers tussen de 18 jaar en de AOW-gerechtigde leeftijd, met een inkomen tot 2.000 euro netto per maand. Deze 2.000 euro is gebaseerd op 130 procent van een bijstandsuitkering voor een paar (juli 2021). Bij een hoger inkomen zal er meestal geen recht zijn op gemeentelijke tegemoetkomingen.

In totaal zijn er 28 respondenten geïnterviewd:

- 18 vrouwen
- 10 mannen

Waarvan

- 13 in werkend loondienst
- 15 werkzaam als zzp'er

Een overzicht van geïnterviewde personen is opgenomen in bijlage 1; de itemlijst van de interviews staat in bijlage 2.

### **1.3 Leeswijzer**

Het rapport is als volgt opgebouwd: In hoofdstuk 2 wordt dieper ingegaan op de financiële situatie van de deelnemers aan dit onderzoek en de problemen waar zij tegenaan lopen. In het volgende hoofdstuk kijken we in hoeverre (landelijke en gemeentelijke) inkomensondersteuning bij deze problemen kan helpen en waar barrières liggen om deze daadwerkelijk aan te vragen. Ten slotte belichten we in hoofdstuk 4 de rol van de werkgever of opdrachtgever: wat verwachten de werkende armen uit dit onderzoek van hun werkgever/ opdrachtgever of wat willen zij juist absoluut niet. Het geheel wordt afgesloten met conclusies en aanbevelingen.

## 2. Rondkomen en financiële situatie

De deelnemers aan dit kwalitatief onderzoek hebben één ding gemeen: ze hebben allen een laag inkomen en kunnen gerekend worden tot de zogenoemde werkende armen. Goed rond kunnen komen is dan ook niet voor alle geïnterviewden een vanzelfsprekendheid. Er zijn zorgen en angsten, niet iedereen heeft voldoende buffer om onverwachte uitgaven op te vangen en wanneer sprake is van verschillende inkomstenbronnen ontbreekt soms het overzicht. Wat betekent dit voor hun dagelijks leven en hoe gaan zij met deze situatie om?

### 2.1 Rondkomen

De meeste deelnemers aan het onderzoek geven aan wel rond te kunnen komen. Bij doorvragen blijkt dat dit soms moeizaam gaat. Er is vaak geen ruimte voor extra's zoals vakanties en uit eten gaan en soms zelfs niet voor uitgaven aan kleding of de kapper. Voor sommigen is het echt een puzzel om de financiën op orde te houden.

*"Ik kan wel goed rondkomen. Ik ben wel van het budgetteren dus ik weet wel precies wat ik overhoud en uitgeef, ik koop niet heel veel kleding en heb geen auto dus dat helpt wel. Mijn salaris is niet bijzonder hoog."* (man, loondienst supermarkt)

*"Ik ben heel erg aan het puzzelen altijd. Ik heb een weekbudget aan boodschappen van 60 euro. Daar probeer ik me aan te houden en dat gaat best goed maar om wat extra's te kunnen doen spaar ik bijvoorbeeld wel zegeltjes bij de boodschappen."* (vrouw, loondienst zorg)

*"Het lukt me maar het houdt niet over. Tot nu toe lukt het me inderdaad om alle vaste lasten en zo te blijven betalen, maar er moet niets geks tussenkomen van hoge kosten aan mijn huis of mijn auto want dan heb ik een probleem."* (vrouw, zzp adviesbureau)

Hoewel het hebben van een baan zorgt voor een gevoel mee te kunnen doen in de maatschappij, kan dit ook tot extra kosten leiden, bijvoorbeeld voor nette kleding en voor vervoer om naar het werk te kunnen. Dit maakt het rondkomen nog lastiger.

*"Wat ik erg naar vind is dat ik werk [als yogalerares] en dat kost mij geld. Op een podium kan ik niet in versleten spullen of met gaten of ongeknipt haar gaan staan, dus ik zal toch af en toe sportkleren moeten kopen. Dan probeer je dat zo goedkoop mogelijk te doen, maar dat is toch iets wat eigenlijk niet kan dus dan moet ik toch aan andere kanten gaan compenseren. Eigenlijk ben ik dus alleen maar bezig met van dag tot dag kijken van wat kan ik nog en hoe red ik het deze maand. Dat is behoorlijk stressvol. Dat vreet heel erg aan je."* (vrouw, loondienst yogalerares)

Sommige mensen hebben meerdere banen nodig om rond te kunnen komen. Anderen kunnen door giften van vrienden en familie of een erfenis het hoofd boven water houden.

*"Ik ben zzp'er, min of meer noodgedwongen eigenlijk, in de culturele sector. [Daarnaast]... heb ik wel een normaal contract als postbode bij PostNL voor 15 uur per week."* (man, zzp en loondienst)



*"Ik ben decaan op een vmbo school en daar werk ik iets van 18 uur. Ik heb daarnaast ook een eigen praktijk als zelfstandige, als regressietherapeut..." (vrouw, loondienst en zzp)*

*"... en er komt een erfenisje aan, dus ik heb dadelijk een beetje ruimte weer. Dus ja ik kan rondkomen maar mede dankzij de erfenis die eraan komt." (vrouw, zzp muzikant)*

Om toch rond te kunnen komen, moet er soms flink bezuinigd worden, bijvoorbeeld op abonnementen, maar ook op boodschappen of andere noodzakelijke kosten.

*"Na dat faillissement heb ik mijn huis verkocht en ben ik in een huurhuis gaan wonen. Toen heb ik eigenlijk gekeken wat ik allemaal kon doen om mijn uitgaven zo laag mogelijk te krijgen. Dus ik rijd een oude auto, op dat moment ging ik naar de Lidl en de Aldi, ik ben een hele goeie klant geworden van de kringloop, abonnementen opgezegd en lijstjes gemaakt voor de boodschappen. Ik heb eigenlijk alles gedaan wat ik kon bedenken." (vrouw, zzp eigen bureau)*

*"Het kopen van nieuwe schoenen werd uitgesteld of je keek naar het eten en dan at je wat vaker bruine bonen." (vrouw, zzp onderzoeker)*

Anderen verkopen spullen of struinen markt(plaats) af voor goedkope deals.

*"Voor de rest verkoop ik dingen op marktplaats die ik op rommelmarkten en ruilwinkels vind, ik heb een paar dingen zoals sieraden, servies en verzamelingen op Catawiki verkocht, ik rotzooi maar wat aan als ik met iets verkopen of handelen denk iets te kunnen verdienen, want ik moet toch rondkomen." (vrouw, zzp importbedrijf)*

Het bezuinigen zorgt ervoor dat mensen in sociale situaties weleens in de knel komen.

*"Ik heb veel vrienden en vriendinnen die veel geld hebben te besteden, en dan kan ik niet meekomen. Bijvoorbeeld als iemand vraagt of ik even op een terrasje kom zitten, dan moet ik wel keuzes gaan maken en dat is heel erg lastig." (vrouw, loondienst zorg)*

Ook persoonlijk onvermijdbare kosten, zoals ziekte van zichzelf of een naaste, kunnen behoorlijk op de begroting drukken waardoor het rondkomen nog moeilijker wordt.

*"Juist omdat ze [dochter] gehandicapt is hebben we een hogere ziektekostenverzekering met een zeker gebruikt eigen risico. Dus als je alles bij elkaar optelt moeten mijn dochter en ik rondkomen van zo'n 1350 euro per maand inclusief de beide zorgtoeslagen. Alleen de premie ziektekosten voor ons samen is al dik 350 euro per maand." (vrouw, zzp importbedrijf)*

## **2.2 Overzicht**

Het is niet alleen het lage inkomen dat rondkomen moeilijk maakt. Ook de onzekerheid over het inkomen is voor veel mensen lastig. Dit is bijvoorbeeld het geval bij een flex-contract of zzp-werkvorm, al dan niet gecombineerd met een uitkering. Mensen weten vaak niet goed wat ze daadwerkelijk netto overhouden, omdat de verrekeningen pas achteraf plaatsvinden. Hierdoor is het een behoorlijke, misschien wel ondoenlijke, puzzel om de financiën ordelijk en overzichtelijk te krijgen.



*"Ik vind het erg lastig dat ik financieel maar geen grip krijg op mijn situatie, dat alles maar afwachten is. Ik weet pas volgend jaar of ik überhaupt iets overhoud aan dit jaar. Dat komt door de belastingaangifte. Het is vaak erg lastig want wat ik als zzp'er heb verdiend dat ziet ook de Belastingdienst, maar dit betaal ik ook allemaal weer terug aan de Wajong. Dus, ik heb iedere maand een betalingsregeling met het UWV dat wat ik verdien ik ook weer moet terugbetalen. Het voelt dus allemaal erg onzeker en rommelig."* (vrouw, zzp illustrator en loondienst fabriek)

Het huidige systeem is volgens de geïnterviewden niet afgestemd op de huidige arbeidsmarkt, die bestaat uit parttime dienstverbanden, combinatie van werk en uitkering of meerdere banen. Mensen krijgen te maken met veel verschillende instanties, zoals de gemeente, de Belastingdienst, het UWV, die volgens de geïnterviewden ook niet altijd goed met elkaar communiceren. <sup>2</sup>

*"Ik begrijp heel goed dat de meeste mensen er niet bij gaan werken met een uitkering want ik zweer het je daar komen zoveel problemen van, daar zijn die systemen niet op ingericht. Dat is de hel op aarde."* (vrouw, loondienst yogalerares)

*"Mijn werkgever heeft mij weleens aangeboden om een nul-urencontract te nemen. Dan zou ik periodes met minder opdrachten vanuit mijn zzp-werk kunnen opvangen. Alleen heb ik daar toch nee op geantwoord. Het is namelijk erg lastig met het UWV. Ze zijn daar heel erg streng. Als je bijvoorbeeld iets te laat of niet goed aanlevert dan krijg je direct een waarschuwing of korten ze je op je uitkering. Dat heb ik in het verleden namelijk weleens meegemaakt. Met een nul-urencontract is dat veel meer risico, dus daar ben ik nu wel wat voorzigtiger in. Als dat niet zo was zou ik namelijk best openstaan voor een nul-urencontract."* (vrouw, wajong, loondienst en zzp illustrator)

Toch nemen mensen deze lastige combinatie van meerdere banen of van werk en uitkering op de koop toe. Werk is voor veel mensen meer dan alleen de inkomsten. Het is ook een stukje meedoen met de maatschappij, ontspanning en plezier.

*"Mijn werk is een cadeautje. Ik zou het vreselijk vinden om dat op te geven."* (vrouw, zzp adviesbureau)

*"Op dit moment ga ik er nog niet echt op vooruit door te werken in combinatie met een uitkering. Ik blijf wel werken, omdat het voor mij puur ontspanning is. De combinatie uitkering en werken zorgt echt voor een complexe situatie financieel."* (vrouw, zzp illustrator en loondienst fabriek)

Daarnaast speelt, met name bij zzp'ers en flexwerkers, de onzekerheid of er de volgende maand nog voldoende werk is.

*"Ja soms maak ik me ook zorgen of ik genoeg inkomsten behoud in de toekomst. Die zorgen zijn er altijd."* (vrouw, zzp adviesbureau)

*"Ik meer [zorgen] dan mijn vrouw. Dat gaat dan over onvoldoende inkomsten en uitgaven waar je geen invloed op hebt, en daarnaast de mogelijkheid om dat te veranderen. Je kunt heel veel zelf doen, maar je vangnet is in de manier waarop wij werken [als zzp] in Nederland nihil."* (man, zzp bakker)

---

<sup>2</sup> Zie hiervoor ook: <https://www.uwv.nl/overuwv/Images/als-verrekenen-een-beperking-is-eindrapport.pdf>

## 2.3 Sparen

De meeste geïnterviewden geven aan geen spaargeld te hebben. Het ontbreken van spaargeld zorgt bij veel mensen voor stress. Als er iets kapot gaat kan dat vaak niet vervangen worden.

*"Ik heb nul spaargeld, ik heb niks achter de hand dus als er iets gebeurt of ik noem maar wat of mijn wasmachine begeeft het, dan heb ik een gigantisch probleem. Ik lig regelmatig te bidden tot onze lieveheer, terwijl ik niet gelovig ben, dat mijn koelkast het een nog poosje blijft doen."* (vrouw, loondienst yogalerares)

*"Ik heb de afgelopen jaren wel al mijn spaargeld opgegeten. Dat is in de loop der jaren, ik doe dit al ruim 15 jaar en wat ik zeg omdat het zo fluctueert qua inkomsten, ik had een enorme spaarpot en die ben ik beetje bij beetje aan het opeten."* (vrouw, zzp adviesbureau)

Een aantal anderen geeft aan wel een buffer te hebben, bijvoorbeeld door het vakantiegeld apart te houden of maandelijks een klein bedrag over te maken naar de spaarrekening.

*"Het is alweer een tijdje terug dat ik iets te kort ben gekomen. Wat ik wel vaak doe is het vakantiegeld op een spaarrekening zetten. Dat gebruik ik dan als back-up voor het gehele jaar dat je dan wat achter de hand hebt."* (vrouw, zzp illustrator en loondienst fabriek)

Sparen wordt door mensen met een wisselend inkomen niet alleen gebruikt voor onvoorziene uitgaven, maar ook om maanden met weinig of zonder inkomen op te vangen. Het gaat dan om flexwerkers en zzp'ers die door schommelingen de ene maand wat meer verdienen en die dit dan opzij zetten voor mindere maanden of die nog geen belasting hebben afgedragen. Deze groep spaart dus ook echt met een ander doel.

*"Ik weet hoe groot mijn buffer is op het moment, maar het vervelende is, ik krijg 10 maanden in het jaar inkomsten, omdat de leerlingen van september tot en met juni betalen. Dus ik moet altijd een buffer opbouwen voor de zomervakantie. En ik krijg ook niet elke maand dezelfde inkomsten, een gedeelte van de leerlingen betaalt een vast maandbedrag en er is een deel dat met 10 lessen kaarten werkt. Die kunnen ook wat makkelijker zeggen van nou ik kom een tijdje niet. Je kunt het nooit helemaal voorspellen."* (vrouw, zzp muziekdocent)

*"Ik spaar voor dit soort periodes [corona]. Ja, want mijn inkomen is wisselend dus ik spaar niet alleen voor onvoorziene uitgaven."* (vrouw, zzp milieuadviseur)

Ook sparen respondenten uit angst om terug te moeten betalen. Vaak als mensen zzp'er zijn of werk combineren met een uitkering wordt er geld apart gehouden. De financiën zijn vaak onoverzichtelijke en mensen weten hierdoor pas aan het einde van het jaar of zij geld terugkrijgen of bij moeten betalen.

*"Van wat ik in januari 2020 verdiend heb, weet ik eigenlijk pas in oktober 2021 wat ik er van overhoud. Dus dat is ontzettend lastig. Daarom zet ik zoveel geld mogelijk apart, want ik heb geen idee wat ik moet gaan terugbetalen."* (vrouw, zzp consultant)

## 2.4 Tekorten

De hierboven beschreven financiële situatie leidt in sommige gevallen ook tot tekorten. Mensen proberen dit op te vangen met het geld op de spaarrekening. Echter, om dit daarna weer aan te vullen blijkt voor velen lastig.

*"Ik probeer het te voorkomen, maar het komt weleens voor. Ik heb dus een spaarrekening, waar ik een groot deel van het geld wat ik verdien in de kliniek op zet, omdat ik weet dat ik een groot deel daarvan terug moet gaan betalen aan het UWV. Dus als het nodig is, dan pak ik even een deel van die 'leefrekening'. Terug aanvullen is daarna lastig."* (vrouw, zzp importbedrijf)

*"Het lullige is vooral dat je niets achter de hand hebt als er een keer iets gebeurt. Zo heb ik nog een kat uit de goede tijden en dat beestje is 10 en dan beginnen ze kwaaltjes te krijgen en dan moet je naar de dierenarts. Dat is 220 euro en dat beest is als een kind dus ik laat het ook niet doodgaan, natuurlijk."* (vrouw, loondienst yogalerares)

Ook de coronacrisis heeft er in sommige beroepsgroepen flink ingehakt. Dit heeft ervoor gezorgd dat deze mensen zich zorgen maken over hun huidige financiële situatie, maar ook over de toekomst. De buffer raakt langzaam op.

*"Ik krijg wel TOZO, maar eerst begin je je spaargeld aan te spreken en dat houdt ook een keer op. Dan kom je in de volgende fase."* (man, zzp klussen en begeleiden bouwprojecten)

De meeste mensen hebben vaak wel een grote of kleine financiële tegenslag gehad, denk aan een faillissement, ziekte, overlijden, baanverlies. Er is ook een aantal mensen dat een (studie)lening of schuld heeft die op de begroting drukt.

*"Ik heb weleens meegemaakt dat ik veel terug moest betalen, en mijn man heeft ook nog een schuld staan, dus dat doen we wel iedere maand een gedeelte terugbetalen."* (vrouw, loondienst verzekeraar)

Rood staan doen de meeste mensen liever niet. Het kost immers geld. Wel geeft een aantal mensen aan dat als ze weten dat er geld aan komt ze rood staan minder erg vinden.

*"Ik rommel alles aan elkaar, maar kortgeleden stond ik bij de pomp met een lege tank en denk ik: ik kan maar voor 20 euro tanken want anders is mijn bankrekening helemaal leeg, en dan pin ik ook maar voor maximaal 20 euro, want ik ga niet rood staan!"* (vrouw, zzp importbedrijf)

*"Van rood staan ben ik geen voorstander, die rentes erover betalen vind ik niet geweldig. Dat heb je bij familie niet."* (vrouw, loondienst verzekeraar)

*"[Rood staan] liever niet, maar bijvoorbeeld nu als je weet dat er geld aankomt dan vind ik het niet erg om even die roodstand te hebben."* (vrouw, zzp muzikant)

### 3. Bekendheid en gebruik van inkomensondersteunende regelingen

In het vorige hoofdstuk is duidelijk geworden dat rondkomen van een inkomen op of net boven bijstandsniveau vaak een kwestie is van creatief omgaan met inkomsten en uitgaven. Een van de mogelijkheden is het aanvragen van landelijke toeslagen of gemeentelijke voorzieningen. De meeste deelnemers aan dit onderzoek zullen voor dergelijke inkomensondersteunende regelingen in aanmerking komen<sup>3</sup>.

In dit hoofdstuk wordt dieper ingegaan op de bekendheid en het gebruik van inkomensondersteunende voorzieningen. Kennen mensen deze regelingen, denken zij er recht op te hebben en maken zij er ook gebruik van? En waarom maken mensen geen gebruik van een regeling wanneer zij denken daar wel recht op te hebben?

#### 3.1 Landelijke toeslagen

Toeslagen zijn bijdragen van de overheid om tegemoet te komen in de kosten voor de zorgverzekering, huur of kind(eren). Of een huishouden recht heeft op bepaalde toeslagen, is afhankelijk van een aantal factoren, waarvan inkomen de belangrijkste is. De volgende toeslagen zijn van belang voor de doelgroep van dit onderzoek; zorgtoeslag, huurtoeslag, kinderopvangtoeslag en kindgebonden budget. Een omschrijving van de toeslagen is te vinden in bijlage 3 van dit onderzoek.

##### 3.1.1 Toeslagen vaak essentieel om rond te kunnen komen

De meeste deelnemers aan dit onderzoek wonen in een huurwoning en ontvangen huur- en zorgtoeslag. Deelnemers met kinderen maken meestal ook gebruik van de kindgebonden toeslagen. Voor iedereen die de toeslagen ontvangt zijn de toeslagen essentieel om rond te kunnen komen.

*"De zorgtoeslag daar ben ik heel blij mee, want daar redden we het net mee. Was die er niet, was het echt niet meer te doen."* (vrouw, zzp importbedrijf)

*"Ja. Ik denk dat het essentieel is in dat ik nu op een niveau zit dat ik echt mijn uitgaven zo inplan tot aan de 20ste, want dan komen de toeslagen. Dan kan ik de rest van de maand weer. Ik heb natuurlijk ook wel dat ik weet dat het komt, en ik heb nu een situatie dat ik iets nodig heb dan koop ik het ook gewoon omdat ik weet dat de 20ste die toeslagen komen."* (vrouw, zzp eigen bureau)

De meeste geïnterviewden vinden het heel normaal om toeslagen van de overheid te ontvangen. Anderen in hun omgeving ontvangen deze ook en nagenoeg iedereen is dan ook bekend met het bestaan van de toeslagen. De meeste respondenten vinden het geen probleem om deze ook aan te vragen. Een enkeling geeft aan zich te schamen of moeite te hebben met, zoals zij het noemen, "hun hand op te houden". Dit zijn vaak degenen die niet eerder gebruik hebben gemaakt van toeslagen. Zij hadden in het verleden een hoog (huishoud)inkomen, waardoor zij niet in aanmerking kwamen voor toeslagen. Door een financiële tegenslag zijn zij nu genoodzaakt wel een aanvraag te doen.

---

<sup>3</sup> Omdat de inkomensgrens per gemeente verschilt, zullen enkele geïnterviewden geen recht op gemeentelijke ondersteuning hebben.

*"Ja, maar ik heb er een beetje moeite mee. Ik had het [toeslagen] liever niet gehad. Ik zie het meer als een gunst dan iets waar ik daadwerkelijk recht op heb. Ik heb daar altijd een beetje moeite gehad met mijn hand ophouden. Maar ja, anders kom ik niet rond, dus nu voelt het wel prettig."* (man, zzp bouw)

### 3.1.2 Knelpunten bij recht op of ontvangen van toeslagen

Hoewel de toeslagen voor veel geïnterviewden essentieel zijn om rond te kunnen komen, is het aanvragen van deze toeslagen niet voor iedereen een vanzelfsprekendheid. Veel mensen geven aan weleens toeslagen te hebben moeten terugbetalen. Dit zorgt voor angst en bij sommigen heeft dat er zelfs toe geleid dat ze de toeslag, ook al hebben ze hier wel recht op, niet meer durven aan te vragen.

*"Ik kijk dan altijd naar het jaar, dit vul ik bewust aan de hoge kant in, zodat ik gedurende het jaar misschien wat minder krijg maar aan het eind van het jaar niks terug hoeft te betalen. Dat heeft me namelijk al een aantal keer mijn vakantiegeld gekost. Dan krijg ik liever minder gedurende het jaar dan dat ik aan het einde van het jaar terug moet betalen."* (man, uitzendkracht planner)

*"Ik heb de ervaring met het kindgebonden budget, dat we het kregen, dat kregen wij automatisch en dat we dachten dat is mooi maar toen moesten we het twee jaar later allemaal terugbetalen omdat we er toch geen recht op hadden. Daarna ben ik daar heel voorzichtig in geworden en heb ik daar eigenlijk nooit meer naar gekeken maar nu kregen we een halfjaar terug opnieuw kindgebonden budget, maar dan gaan wel even alle alarmbellen rinkelen."* (vrouw, loondienst decaan)

(Meer uren) gaan werken kan gevolgen hebben voor de hoogte van de toeslag. Ook deze angst, om uiteindelijk onder de streep minder over te houden, zien we terug in de interviews.

*"Het enige waar ik nu wat van krijg is de zorgtoeslag, maar op het moment dat ik meer uren ga maken, bijvoorbeeld 36 in plaats van 32 uur, dan raak ik de zorgtoeslag kwijt en is de beloning vanuit mijn werkgever net niet toereikend. Dus ik zal eerst over het complete salaris in gesprek moeten voordat ik vier uur meer ga werken."* (vrouw, loondienst verkoper)

Ten slotte kan het ook werken als zzp'er of flexwerker het aanvragen van toeslagen gecompliceerd maken.

*"Wat ik jammer vind, maar dat is iets voor de toekomst, is dat je één keer per jaar ziet wat je hebt verdiend in dat jaar. Eigenlijk wil ik een soort tussentijdse toets, want ik heb variabele uren. Ik draai soms wat meer en soms wat minder. Tijdens corona was er ook weinig werk, maar als je meer verdient kun je niet even halverwege toetsen of je op de grens zit. De toeslagen heb je nodig om rond te kunnen komen, dus je gaat niet zomaar je toeslagen stopzetten."* (man, uitzendkracht facilitaire dienstverlening)

## 3.2 Gemeentelijke voorzieningen

Gemeenten kennen diverse voorzieningen voor inwoners met een laag inkomen (meestal rond de 110 tot 130 procent van het sociaal minimum). Dit aanbod verschilt per gemeente, maar veelal gaat het om voorzieningen als kwijschelding van lokale lasten, tegemoetkomingen in de kosten van sociale participatie, bijdragen in schoolkosten van kinderen en toeslagen voor huishoudens die langdurig (3 tot 5 jaar) van een laag inkomen moeten rondkomen. Ook zijn in gemeenten vaak particuliere fondsen actief, die ondersteuning bieden in de kosten van (schoolgaande) kinderen. Bekende voorbeelden hiervan zijn Stichting Leergeld en het Jeugdfonds Sport en Cultuur.

### 3.2.1 Bekendheid en gebruik van gemeentelijke tegemoetkomingen

De meeste deelnemers aan het onderzoek zijn wel op de hoogte van het feit dat de gemeente voorzieningen heeft voor inwoners met een laag inkomen. Als we in de gesprekken hier dieper op ingaan dan kunnen weinig mensen concrete voorbeelden noemen. Landelijke toeslagen zijn veel beter bekend.

*"Ik denk dat er niet zoveel over [gemeentelijke tegemoetkomingen] wordt gesproken onder studenten en ook niet op het werk. Ik denk dat het voor de landelijke toeslagen veel meer vanzelfsprekend is en dat die meer bekend zijn."* (man, loondienst bijlesdocent)

Een aantal weet, doordat zij eerder een (bijstands)uitkering hebben ontvangen, wat meer over de gemeentelijke regelingen. Destijds kregen zij bijvoorbeeld brieven van de gemeente over het bestaan van deze tegemoetkomingen.

*"Ik denk wel dat de gemeente genoeg informatie verstrekt, maar omdat ik er geen gebruik meer van wilde maken heb ik het waarschijnlijk wel gezien maar niet meer geregistreerd. Ik krijg als ZZP'er niet de informatie thuis die ik wel kreeg toen ik in de bijstand zat. Het staat me bij dat ik toen brieven kreeg van oh vergeet dit niet aan te vragen, of hier heb je recht op. Die heb ik niet meer gehad."* (vrouw, zzp muzikant)

Hoewel de meeste deelnemers aan het onderzoek, gezien hun inkomen, in aanmerking zouden moeten komen voor gemeentelijke inkomensondersteuning, horen we uit de interviews dat er weinig daadwerkelijk gebruik van wordt gemaakt.

Globaal zijn er twee soorten van niet-gebruik te onderscheiden, onbewust niet-gebruik en bewust niet-gebruik. Bij onbewust niet-gebruik kennen mensen de regelingen niet of denken zij (ten onrechte) dat zij niet voor de regeling in aanmerking komen. Van bewust niet-gebruik is sprake als mensen de regeling wel kennen én weten dat zij voor de regeling in aanmerking komen, maar om een andere reden toch de regeling niet aanvragen.

In het onderstaande wordt ingegaan op de redenen die in de interviews zijn genoemd om gemeentelijke voorzieningen niet aan te vragen.

### 3.2.2 Redenen onbewust niet-gebruik van gemeentelijke tegemoetkomingen

Hoewel bijna alle deelnemers aan het onderzoek weten dat gemeenten regelingen hebben voor mensen met een laag inkomen, was dit niet bij iedereen bekend.

*"Ik weet niet of er zoiets is in mijn gemeente." (man, zzp en loondienst)*

*"... ik heb me nooit gerealiseerd dat er naast Rijkstoelagen ook nog gemeentelijke toeslagen bestaan überhaupt." (vrouw, loondienst wijkverpleegkundige)*

Een groter aandeel van de geïnterviewden is wel bekend met gemeentelijke voorzieningen, maar denkt zelf niet in aanmerking te komen. Zo leeft bij veel mensen de gedachte dat de gemeentelijke toeslagen alleen bedoeld zijn voor mensen met een bijstandsuitkering of een inkomen op bijstandsniveau.

*"Daar heb ik wel van gehoord, ik heb dat een keer opgezocht en volgens mij was dat iets van bijstandsniveau en zit ik iedere keer net boven dat bijstandsniveau nog. Ik zag dat het voor de lage inkomens was en toen heb ik zelf de conclusie getrokken van dat is niet voor mij." (vrouw, zzp trainer)*

*"Ik ben er wel van op de hoogte maar ik maak er zelf geen gebruik van. Volgens mij heb ik daar geen recht op, dat is echt voor minima." (man, uitzendkracht facilitaire dienstverlening)*

*"Ik zie er wel eens iets over voorbij komen, maar dan denk ik niet direct aan mezelf maar aan een andere doelgroep. Voornamelijk aan mensen die in de bijstand zitten." (vrouw, loondienst decaan)*

Ook zien we dat mensen die eerder iets hebben aangevraagd en dit niet hebben gekregen, denken dat zij dan ook niet voor andere voorzieningen in aanmerking komen. Dit geldt met name voor de kwijtschelding van lokale lasten. Als gevraagd wordt een specifieke gemeentelijke regeling te noemen, wordt vaak als eerste aan de kwijtschelding gedacht. Waarschijnlijk komt dit doordat inwoners via hun aanslag op de mogelijkheid van kwijtschelding geattendeerd worden.

De inkomensgrens voor de kwijtschelding ligt over het algemeen lager dan voor andere lokale voorzieningen. Dit betekent dat het inkomen te hoog kan zijn om in aanmerking te komen voor kwijtschelding, maar mogelijk niet te hoog is voor andere vormen van inkomensondersteuning. Omdat veel mensen niet op de hoogte zijn van het feit dat verschillende inkomensgrenzen gehanteerd kunnen worden, vragen zij geen andere gemeentelijke voorzieningen aan, waar zij mogelijk wel recht op hebben.

*"Die kwijtschelding heb ik naar gekeken maar daar kom ik niet voor in aanmerking, daar verdien ik dan net teveel voor. Ik ga er dan vanuit dat ik voor andere dingen ook niet aanmerking kom." (man, loondienst supermarkt)*

*"Dat ken ik (...) maar bij mij zal dat wel worden afgewezen gezien mijn inkomsten. Ik heb toen kwijtschelding aangevraagd en dat is afgewezen, omdat ik teveel verdien volgens hun." (man, loondienst hovenier)*



### 3.2.3 Redenen bewust niet-gebruik van gemeentelijke tegemoetkomingen

Naast het feit dat mensen de regelingen niet kennen of (ten onrechte) denken dat zij daar niet voor in aanmerking komen, is er een veelheid aan redenen om geen ondersteuning aan te vragen, terwijl men wél weet hier recht op te hebben.

In de eerste plaats kunnen slechte ervaringen uit het verleden een rol spelen. Mensen voelden zich onheus bejegend of hadden het gevoel dat zij elke cent moesten verantwoorden en als potentiële fraudeur werden behandeld. Dan nog liever geen ondersteuning.

*"Ik weet dat ze er zijn maar ik heb er nooit gebruik van gemaakt. Ook niet in de tijd toen ik het heel moeilijk had. Ik had iets gelezen daarover en ook dat ondernemers op het moment dat ze het moeilijk hebben om hulp kunnen vragen. Dat heb ik toen één keer geprobeerd maar toen werd ik niet vriendelijk geholpen door een medewerker bij de gemeente. Het was eigenlijk alsof ze mij terechtwees. Toen werd ik heel onheus behandeld, vond ik. Thuis kwamen de tranen toen ook wel."* (vrouw, zzp zorg)

*"Daar zitten ook mensen waarvan ik denk kom jij ooit wel eens buiten? Weet je wel wat er leeft bij ons? Schijnbaar niet. Ik was geblesseerd en toentertijd kon ik nog net de extra bijstand aanvragen en ik moest eigenlijk fysiotherapie maar ik heb natuurlijk geen verzekering, dus ik ging vragen of ik in aanmerking kwam voor fysiotherapie, ik had een dubbele peesontsteking. En toen kreeg ik een mail terug of ik geen aanvullende verzekering had, ik zeg nee natuurlijk niet en dan krijg ik letterlijk terug, wij adviseren al onze klanten, uitkeringstrekken, toch minstens een twee sterren aanvullende verzekering af te sluiten. Pardon? Dan spoor je toch niet?"* (vrouw, loondienst yogalerares)

Bovendien leeft er vaak een gevoel dat je eventuele extra's moet beschermen en niet alles altijd moet doorgeven, want zodra de overheid er lucht van krijgt moet je gaan terugbetalen.

*"Ik heb in de bijstand gezeten en dan word je er wel op geconditioneerd dat je iedere stuiver die je op straat vindt, heel stiekem oppakt want anders word je driedubbel gekort. En dat heb ik nog steeds, ook al ben ik al 7 jaar zelfstandige nu, dat is ook wel uit de uitkering ontstaan."* (vrouw, zzp muzikant)

Hieraan gerelateerd is de al eerder genoemde angst om later terug te moeten betalen. Je kunt beter geen vergoedingen ontvangen, dan dat je deze op een onverwacht moment ineens terug moet betalen, is de redenering.

*"Ik kan een tegemoetkoming wel vooruit aanvragen, maar dan zou ik het apart zetten en kan ik het nog niet gebruiken."* (vrouw, zzp illustrator en wajong)

Dit argument lijkt vooral te spelen bij mensen met wisselende inkomsten zoals zzp'ers. Voor hen is het lastig aangeven wat precies hun inkomen zal zijn. Ook de gemeente zelf lijkt hier niet goed mee uit de voeten te kunnen.

*"Vaak is het zo dat op het moment dat je invult dat je zzp'er bent je er [gemeentelijke voorzieningen] al niet meer voor in aanmerking komt. Voor veel regelingen moet je namelijk aangeven wat je het komende jaar gaat verdienen. Dat weet je vaak pas aan het einde van het jaar. Dus dat zijn een beetje te dingen dat ik merk dat ik op heel veel vlakken val tussen wal en schip."* (vrouw, zzp illustrator en loondienst fabriek)

*"Voor zzp'ers is het vaak erg moeilijk om een inkomen te schatten en ook achteraf is het vaak lastig. De belastingaangifte doen veel boekhouders later, pas in september door de drukte."* (vrouw, zzp illustrator en wajong)

Voor sommigen voelt het veiliger om aan te kloppen bij vrienden of familie.

*"Ik zou niet zo snel bij een instantie aankloppen omdat ik niet zo goed weet waar ik zou moeten beginnen en misschien kost het geld. Ik denk dat ik het zoveel mogelijk uit mijn naaste kring zou proberen te halen."* (vrouw, loondienst zorg)

*"Ik geloof het niet gauw dat ik dat zou doen, om bij de gemeente te komen voor hulp. Ik ben nooit graag afhankelijk geweest van iemand en bij je familie is het toch altijd wat makkelijker en wat makkelijker praten."* (vrouw, zzp dealer kozijnen)

Een andere reden om geen gebruik te maken van gemeentelijke tegemoetkomingen is dat mensen het zelf nog wel redden. Andere mensen hebben dan meer recht op het geld van de gemeente dan zij, zo geven zij aan. Een bijzonder solidariteitsgevoel dat alleen bij de gemeentelijke regelingen naar voren komt. Wellicht omdat de meeste mensen denken dat de tegemoetkomingen enkel voor minima zijn. Aanspraak doen op het moment dat je boven bijstandsniveau zit voelt dan niet goed.

*"Ik voel wel een drempel om geld van de gemeente aan te vragen. Ik heb altijd het gevoel dat andere mensen daar meer echt op hebben dan ik daar op heb. En ik heb ook zoiets van zolang het nog steeds niet nodig is, dan is dat prima."* (vrouw, zzp adviesbureau)

*"Vooralsnog ben ik een beetje principieel, andere mensen zullen het vast wel zwaarder hebben dan ik. Maar mijn situatie is niet goed. Als ik al mijn vaste lasten ga berekenen dan kom ik hoog uit. Ik huur namelijk nog in de vrije sector. Hierdoor zit ik met mijn inkomen min vaste lasten onder bijstandsniveau."* (man, zzp bouw)

Ook geven de geïnterviewden aan dat de tegemoetkomingen die gemeenten aanbieden niet goed aansluiten bij wat zij nodig hebben. Vaak zoeken zij heel basaal naar extra inkomensondersteuning, terwijl de gemeente specifieke regelingen heeft, bijvoorbeeld voor sport en cultuur.

*"Dat soort dingen van cultuur en sport, daar heb ik geen behoefte aan om daarbij ondersteund te worden. Het gaat er bij ons echt om, om ons ding te kunnen doen. Dat ik mijn bakkerij kan runnen en mijn vrouw haar bedrijf."* (man, zzp bakker)

Ook een budgetcursus vinden mensen niet passend. Budgetteren kunnen ze wel, het is vooral meer geld dat ze nodig hebben. Hulp wordt door een aantal mensen dus echt als betuttelend ervaren. De hulpverlener zal wel even uitleggen hoe het zit.

*"Nee, er is maar één soort hulp die ik nodig heb en dat is meer inkomsten. Niet hoe ik moet budgetteren, want dat kan ik inmiddels wel. Aan de aanbod kant gaat men gaat er vanuit dat als je weinig inkomsten hebt dat je ook een soort debiel bent die geen overzicht heeft over zijn financiën heeft. En zo is het niet want ik kan budgetteren als een malle maar mijn inkomsten zijn structureel te laag."* (vrouw, loondienst yogalerares)

Soms weten mensen wel dat de gemeente ondersteuning kan bieden, maar inzicht in het hoe en wat ontbreekt. Er zijn zoveel regelingen dat mensen het overzicht kwijtraken en dit kan ertoe leiden dat zij zich daar ook niet meer in (willen) verdiepen. Ook als zij bijvoorbeeld vastlopen in de aanvraagprocedure, kan dit een reden zijn om af te haken.

*"Ik denk niet dat ik alle potjes van de gemeente ken. Ik zou ook eigenlijk niet weten waar ik zou moeten zoeken. Vaak word je doorverwezen naar een website, maar ik verdwaal gewoon op een website. Ik vind het lastig om op een website te vinden waar ik naar op zoek ben."* (vrouw, zzp illustrator en loondienst fabriek)

*"Eén jaar heb ik kwijtschelding gevraagd, voor de afvalstoffenheffing. Die heb ik toen gekregen maar dat was wel veel geregeld. Dat is wel een reden waarom ik niet vaak achter dat soort dingen aan ga zitten."* (vrouw, zzp muziekdocent)

Bovendien zijn regelingen van gemeenten vaak gericht op gezinnen met kinderen of zelfs specifiek bedoeld voor kinderen. Huishoudens zonder kinderen zullen dan niet zo snel ondersteuning bij de gemeente zoeken.

*"Ik weet dat er regelingen zijn voor kinderen, maar dat is voor ons niet nodig."* (vrouw, zzp onderzoek)

*"Dat soort dingen als sport- en cultuurfondsen zou ik ook wel aanspraak op kunnen maken, maar ik heb het nog niet echt nodig gehad. Dat is de reden dat ik me daar dus ook nog niet in verdiept. Met kinderen kan ik me wel voorstellen dat je je daar meer in verdiept. Een kind dat moet je natuurlijk zoveel mogelijk gunnen en niet vanuit financiële redenen dat niet kunnen betalen."* (vrouw, zzp milieuadviseur)

*"Verder zijn dat dingen, vooral heel erg op kinderen gericht, die heb ik niet gelukkig en ik weet niet eens of ze het hier hebben, misschien wel, een museumpas maar voor mij is dat totaal niet interessant."* (vrouw, loondienst, yogalerares)

Ten slotte is meerdere malen aangegeven dat het hebben van een eigen woning als belemmering wordt ervaren. Sommige deelnemers aan het onderzoek hebben een eigen woning. De woning verkopen en gaan huren is geen optie, zij zullen dan waarschijnlijk financieel alleen maar slechter af zijn. Maar hierdoor komen zij niet in aanmerking voor (gemeentelijke) ondersteuning, wat soms als onrechtvaardig ervaren wordt.

*"Op het moment dat je vermindering van gemeentelijke belastingen wilt, dat is in onze situatie substantieel, dan geldt plotseling een vermogenstoets waarbij je huis meetelt en dat geldt ook voor de bijstand. Stel dat wij het niet meer kunnen opbrengen dan zegt de gemeente nou verkoop je huis en maak al je geld op, dan ben je weer welkom. Er is niemand die jou gaat helpen."* (man, zzp bakker)

*"Ja ik maak me soms weleens zorgen. Waar ik mij echt zorgen over maak, ik heb mijn eigen huis en daar zit heel veel eigen geld in dus dat is fijn. Want als ik het zou verkopen dan hoef ik mij geen zorgen meer te maken. Alleen, dan kan ik het verkopen en dan moet ik al mijn spaargeld opeten wat ook een beetje mijn pensioen is en ja dat gaat mij heel erg aan het hart. Ik woon nu relatief goedkoop, de hypotheek wordt binnenkort omgezet en dan betaal ik helemaal bijna niks meer. Maar dan moet ik gaan huren voor een enorm fors bedrag. Want omdat ik al dat eigen geld heb kom ik nergens voor in aanmerking."* (vrouw, zzp adviesbureau)

*"Maar of in de huidige tijd de regels zo moeten blijven zoals ze zijn, daar heb ik hele grote vraagtekens bij. Met name overwaarde van het huis (...) als je een flinke overwaarde hebt, en geen vermogen verder en weinig inkomen, ben je gewoon de sjaak."* (vrouw, zzp importbedrijf)

#### 3.2.4 Bevorderen gebruik inkomensondersteuning

Bovenstaande redenen om geen gebruik te maken van (gemeentelijke) inkomensondersteuning kunnen gemeenten gebruiken in hun beleidsontwikkeling als het gaat om het tegengaan van niet-gebruik.

Ook in de interviews zijn suggesties gedaan om de bekendheid en het gebruik van inkomensondersteunende regelingen te stimuleren.

Zo hebben verschillende respondenten genoemd dat zij door de verscheidenheid aan regelingen het overzicht missen. Zij zien door de bomen het bos niet meer en doen daardoor in het geheel geen aanvragen meer. Een duidelijke opsomming van de regelingen en de voorwaarden kan dus zeer behulpzaam zijn.

*"Er is zoveel [aan regelingen] dat je dat je er gewoon geen overzicht van hebt. Ik zou de gemeente wel kunnen bellen, maar dat vind ik zoveel gedoe. Ik denk wel dat als ik zou bellen dat me verder zouden kunnen helpen."* (vrouw, loondienst zorg)

*"[Naam gemeente] is wat dat betreft heel keurig in alles wat ze geregeld hebben: ze hebben een 'minimawijzer', dat is een boekje, daar staat alles heel duidelijk in. Qua voorlichting zijn ze heel goed."* (vrouw, zzp consultant)

Sommigen zoeken hulp juist het liefst via internet, ook omdat dit meer anoniem is.

*"Ik denk dat het medium internet, dat dat heel erg zou helpen (...) ik denk dat je via internet wel alle informatie kan vinden die je nodig hebt."* (vrouw, zzp onderzoek)

*"Ik hoop dat dat online aan te vragen is want dat maakt de stap ook minder groot want dan hoef je het niet aan een persoon te vertellen. Ik denk dat ik me wel bezwaarder zou voelen om naar een gemeenteloket te gaan en dan te zeggen dit en dit is mijn situatie en dat ik liever online zou kijken en je kunt hier een aanvraag voor doen en dan kijken of je daarvoor in aanmerking komt."* (vrouw, loondienst wijkverpleegkundige)

Dit gevoel van schaamte lijkt vooral in kleinere gemeenten te spelen:

*Ik heb hier zelf jaren geleden onderzoek naar gedaan, of mensen met een laag inkomen op de hoogte zijn van die gemeentelijke regelingen. Maar zelfs als je het ze vertelt dan is er toch een grote groep die zegt: ik schaam mij, ik ken mensen die bij de gemeente werken. Als je in een grote stad woont dan ben je veel anoniemer, maar in een klein dorp dan zijn de mensen bij de gemeente en mensen die over sociale zaken gaan, toch wat meer bekend. Dus ik denk dat de schaamte in een kleine gemeenschap groter is dan in een grote stad.* (vrouw, zzp onderzoek)

Ook facebook wordt als mogelijk communicatiekanaal genoemd.

*"Mij zouden ze bijvoorbeeld kunnen vinden omdat ik op facebook zit met de gemeente, dus mijn gemeentelijke berichten die komen via facebook binnen. De algemene berichten, dus als ze dat soort algemene dingen aanpassen. Ze zouden me kunnen mailen, maar dat is natuurlijk heel individueel en dan zouden ze moeten weten hoe mijn inkomen is. Dus ik denk dat dan alleen via algemene kanalen gaat." (vrouw, zzp eigen bureau)*

Daarnaast geven meer mensen aan dat zij het fijn zouden vinden als zij via een instantie geïnformeerd zouden worden over het (mogelijk) recht op ondersteuning. Als een organisatie al over jouw gegevens beschikt, dan moet het toch een kleine moeite zijn om deze mensen persoonlijk te benaderen?

*"In feite zou dat via het UWV moeten zijn, het UWV is ervan op de hoogte dat je een uitkering krijgt, de gemeente weet dat niet en die heeft geen flauw idee maar dat weet het UWV wel. Dus het UWV zou in feite, voor alle mensen die een uitkering krijgen, of dat nou WW of WAO is, dan zou het UWV er in feite voor moeten zorgen dat die mensen een e-mailtje krijgen waar precies in staat beschreven welke mogelijkheden er zijn. En dan is het aan die mensen of aan mij om daar wat mee te gaan doen of te zeggen laat maar zitten met dit jaartje." (vrouw, zzp verkoper kozijnen)*

*"De enige die al je gegevens heeft is zo'n belastingdienst (...) want die weten wat voor een inkomen iedereen heeft en [die kunnen] dat doorspelen aan een gemeente en dat een gemeente dat oppikt in de vorm van een brief of e-mail." (vrouw, zzp adviesbureau)*

*"...ik zou het dus wel op prijs stellen dat ik net als TOZO een brief krijg en daar mag allemaal in staan dat je die regelingen gewoon op internet gaat op zoeken dus die regelingen hoeven niet uitgelegd te worden in die brief maar wel dat je daar even op gewezen wordt, dat vind ik wel aardig en ook wel persoonlijk dus." (vrouw, zzp adviseur)*

Ten slotte ziet een van de deelnemers hier ook wel een rol voor de werkgever weggelegd.

*"Ik denk van werkgevers, als je in loondienst bent dan zou dat via een werkgever kunnen gaan. Die zou kunnen aangeven van je verdient niet zoveel en weet je dat er mogelijkheden zijn. Ik vind dat wel een taak van de werkgever. Wel proactief." (vrouw, zzp adviesbureau)*

Op de rol van de werkgever in dezen wordt in het volgende hoofdstuk dieper ingegaan.

## 4. Rol en verantwoordelijkheid werkgever

Uit het vorige hoofdstuk is duidelijk geworden dat de geïnterviewde werkende armen weinig gebruik maken van inkomensondersteunende regelingen. Vooral gemeentelijke tegemoetkomingen vragen zij weinig aan.

Omdat dit onderzoek zich specifiek richt op de werkende armen, hebben we ook onderzocht wat deze doelgroep verwacht van de werkgever of opdrachtgever, op het moment dat er sprake is van financiële zorgen.

### 4.1 Wel of geen hulp vragen

De meeste geïnterviewden voelen er weinig voor om de werkgever te betrekken bij hun financiële situatie. Mensen gaan voor hulp liever naar familie of instanties die hier in gespecialiseerd zijn.

De nood moet heel hoog zijn willen mensen aankloppen bij hun werkgever.

*"Het lijkt me niet makkelijk, ik zou eerder bij mijn familie aankloppen. Je wil niet zeuren tegenwoordig moet je blij zijn dat je een baan hebt. Ik ben bang om mijn baan te verliezen, stel dat je dat een aantal keren doet, je weet het maar nooit tegenwoordig."* (vrouw, loondienst verzekeraar)

*"Ik heb liever bij familie schuld dan bij een werkgever. Bij familie kan ik de termijnen nog aanpassen als het even moeilijk gaat."* (man, loondienst hovenier)

*"Nee. Een luisterend oor in de breedste zin van het woord is natuurlijk altijd fijn maar ik denk dat als ik er echt mee zit dat ik nog eerder naar een huisarts of iets zou gaan dan naar mijn werkgever. Ik denk toch vanwege de schaamte die erop zit, of bang van het beeld dat ze van je krijgen. (...)*

*Als ik echt heel erg in de knoop zit dan zou ik dat wel doen, maar dan zou ik er niet vanuit gaan dat het zou lukken."* (vrouw, loondienst decaan)

De inmenging van een werk- of opdrachtgever voelt als ongepast, te privé of onprettig zo geven de geïnterviewden aan. Anderen geven aan schaamte te voelen om de werkgever op de hoogte te stellen.

*"Als ik financiële zorgen zou hebben zou ik niet direct als eerste bij mijn werkgever aankloppen, maar eerder bij zo'n sociaal buurthuis bijvoorbeeld. Ik vind mijn geldzaken dan toch een beetje privé. Je wil graag laten zien dat je je eigen boontjes kan doppen."* (vrouw, zzp illustrator en loondienst fabriek)

Ook geven veel mensen aan dat zij het gevoel hebben zelf verantwoordelijk te zijn voor de privé financiën en dat zij dit dus ook zelf moeten oplossen en niet bij de werkgever of opdrachtgever moeten leggen. Inmenging van de werkgever kan bovendien onprettig voelen.

*"Maar ik ben natuurlijk verantwoordelijk voor mijn eigen financiële situatie en daar heb ik die buffer voor. Ik maak me wel zorgen maar dat is mijn pakkie an, dus dat vind ik echt niet."* (vrouw, zzp eigen bureau)

*"Ook meer vanuit mijn punt dat ik vind dat ik hier op de aarde ben om mijn eigen shit op te lossen en ik ben gewoon het liefst zo min mogelijk afhankelijk van anderen. Dat vind ik heel onprettig. Ik vind het al walgelijk dat ik afhankelijk ben van die gasten bij de gemeente, ik wil zo min mogelijk inmenging in wat ik doe."* (vrouw, loondienst yogadocent)

Bij zzp'ers is deze afkeer nog sterker dan bij mensen in loondienst. Veel zzp'ers geven aan geen echte werkgever- werknemer relatie met hun opdrachtgever te voelen. Aankloppen bij de opdrachtgever in geval van financiële problemen voelt onprofessioneel en kan er volgens hen voor zorgen dat de opdrachtgever een opdracht voortijdig afbreekt of hen niet meer (opnieuw) zou inhuren. Dit risico willen de meeste mensen niet nemen en zij zouden dan ook hun opdrachtgever niet raadplegen bij financiële zorgen.

*"Als ZZP'er vind ik niet dat je om hulp moet vragen aan je opdrachtgever, je bent ondernemer of je bent het niet, dan moet je ook niet mauwen. Anders had je in loondienst moeten blijven."* (man, zzp)

*"Nee, dat zou ik niet doen want dan ga je de weg versperren voor nieuwe opdrachten."* (vrouw, zzp milieuadviseur)

*"Als zzp'er zie ik het minder voor me. Het is vaak zakelijk. Ik werk namelijk met uitgeverijen. Met de werkgever heb ik wel een andere band. Bij een werkgever val je er echt onder. Een werkgever ontfermt zich over jou een soort van. En een zakelijke relatie dat is gewoon gelijk."* (vrouw, zzp illustrator en loondienst fabriek)

Er zijn ook mensen die bij geldzorgen wél bij de werkgever aan zouden kloppen. Bijvoorbeeld omdat zij het gevoel hebben dat de werkgever hier open voor zou staan, omdat er een vertrouwensrelatie is of omdat zij eerder over privé zaken hebben gesproken.

*"Ik ken ze natuurlijk heel goed dus ik voel mij wel comfortabel genoeg om daar eventueel om te vragen."* (vrouw, loondienst administratief medewerker)

*"De werkgever is wel het laatste redmiddel, ik heb nog geen hulp hoeven in te schakelen, maar ik heb een goede binding met mijn huidige werkgevers, dus ik zou zeker om hulp vragen, ik heb wel het gevoel dat ik bij hen terecht kan."* (man, loondienst, hovenier)

*"Ik weet dat bij mij op het werk iemand bij wie ik terecht kan als ik daar vragen over heb. Ik denk dat die hulp beschikbaar is maar dat je er wel zelf om moet vragen. Ik denk dat als er aanleiding voor zou zijn dat ik dat wel zou doen."* (vrouw, loondienst wijkverpleegkundige)

Hierbij speelt (gevoelsmatig) ook de aard van de geldproblemen een rol.

*"Als ik een ziek kind zou hebben die een speciale behandeling nodig heeft dan zou ik geen problemen hebben met het vragen om een voorschot, maar als ik schulden heb omdat ik te veel heb besteld bij de Wehkamp dan zou ik minder snel hulp gaan zoeken."* (vrouw, loondienst decaan)



Anderen wijzen erop dat het ook in het belang van de werkgever is om af en toe een beetje naar het personeel om te kijken en te vragen hoe het met iemand gaat. Dan kunnen problemen eerder bespreekbaar worden gemaakt. Armoede kan namelijk effect hebben op je werk, dus is het belangrijk dat er over gesproken kan worden.

*"Een werkgever heeft er ook geen belang bij dat je aan de grond zit en in de schulden komt, dat heeft allerlei gevolgen ook voor je inzetbaarheid en dergelijke."* (man, uitzendkracht facilitaire dienstverlening)

*"Dat ga ik pas doen als ik denk dat ze misschien last zouden kunnen hebben van mijn privésituatie op het werk. Dat ik er met mijn hoofd niet bijzit."* (man, uitzendkracht planner)

Op de vraag of mensen hulp van hun werkgever verwachten reageert bijna iedereen ontkennend. 'Zij hebben andere dingen te doen', 'Het is niet hun verantwoordelijkheid' en 'ik ben zelf verantwoordelijk voor mijn eigen financiële situatie' zijn de meest genoemde redenen hiervoor. Ook wijst een deelnemer aan het onderzoek erop de verbetering van de financiële positie van zzp'ers vooral een politieke kwestie zou moeten zijn dat niet op het bord van werkgevers of opdrachtgevers gelegd zou moeten worden.

*"Ik heb tot mijn 40e in loondienst gewerkt. Wat ik heb gemerkt is dat je te makkelijk heel veel verantwoordelijkheid bij een werkgever neerlegt over jouw persoonlijke verantwoordelijkheden. Ik houd daar niet van."* (vrouw, zzp ondernemer-1)

*"Ik denk op zich dat dat goed zou zijn, maar ik kan mij ook voorstellen dat een werkgever het dagelijks met een aantal taken te druk heeft om dat te kunnen bewerkstelligen. Dus dan zou hij daar iemand voor moeten aanstellen en dat brengt ook weer een kostenpost met zich mee."* (vrouw, zzp, onderzoeker)

*"Ik verwacht geen hulp, ik denk dat dat eerder een politieke kwestie is. Of de politiek moet ervoor zorgen dat de positie van zzp'ers verbeterd wordt, bijvoorbeeld dat het minimumloon omhoog gaat. Ik ben wat dat betreft wel redelijk links georiënteerd en ik vind dat je dat niet de werkgever en de werknemer zelf maar moet laten uitvechten."* (man, zzp cultuursector)

## 4.2 Soort hulp

De meeste deelnemers aan het onderzoek verwachten dus geen hulp van hun werkgever. Als zij al hulp willen dan geven de meesten aan dat zij in eerste instantie zullen vragen om meer (uren) werk of opdrachten, zodat zij meer kunnen verdienen. Een enkeling noemt ook nog een goede pensioenvoorziening. Het is dus voornamelijk praktische hulp. Meer geld vragen vinden de meeste mensen niet gepast. Je moet eerst laten zien wat je waard bent zo geven mensen aan.

*"Maar dan ben ik nog een beetje van de oude stempel, eerst laten zien dat je het waard bent en dat je je werk goed doet, voordat jij om meer gaat vragen."* (vrouw, loondienst verkoper)

*"Persoonlijk wil ik geen hulp van mijn werkgever. Ik zou eerder vragen om meer uren, dat is het makkelijkste. Een loonsverhoging is toch vaak moeilijk bespreekbaar en een voorschot werkt alleen maar op de korte termijn."* (man, loondienst supermarkt)

*"Ik zou eerst om meer uren vragen, het voelt toch een beetje bezwarend om een loonsverhoging te vragen."* (man, loondienst bijlesdocent)

*"Mocht het ter sprake komen, dan zou ik wel meer uren willen gaan werken. Ik zou ook ooit nog wel willen dat er iets van een pensioenopbouw komt."* (vrouw, loondienst verkoper)

Toch zijn er ook mensen die vinden dat de werkgever/opdrachtgever eigenlijk gewoon meer zou moeten betalen. Dat het een verantwoordelijkheid is die iedere werkgever heeft, een reëel loon betalen. Maar angst om werk te verliezen kan hen ervan weerhouden dit hogere loon daadwerkelijk te eisen.

*"Je wilt niet zeuren, tegenwoordig moet je blij zijn dat je een baan hebt. Ik ben bang om mijn baan te verliezen, stel dat je dat een aantal keren doet, je weet het maar nooit tegenwoordig."* (vrouw, zzp'er administratief medewerker)

*"Ik weet wel dat ik daar uitgebuit word, maar ik vind mijn werk leuk, dus ik houd mijn kop wel."* (vrouw, zzp'er yogadocent)

*"Ik vind dat zzp'ers veel meer voorlichting moeten krijgen, om betere voorwaarden en een beter salaris te eisen. Je neemt als zzp'er veel sneller genoegen met minder, om toch maar iets van werk te hebben."* (vrouw, zzp'er onderzoeker)

*"Dat is een lastige, als iemand werkt en geldzorgen heeft en zuinig is, dan komt het erop neer dat iemand te weinig betaald krijgt."* (vrouw, zzp'er dealer kozijnen)

### **4.3 Rol werkgever bij gemeentelijke ondersteuning**

Een andere vorm van hulp is dat de werkgever informatie verstrekt over mogelijkheden van gemeentelijke ondersteuning. Veel van de geïnterviewden staan hier voor open, waarbij de meesten dit liever in algemene vorm ontvangen (een overzicht van regelingen en hoe je dit kunt aanvragen) dan persoonlijk.

Toch zijn er ook mensen die het wel voor zich zien dat de werkgever adviseert op hun persoonlijke situatie.

*"Graag, want het is voor een werkgever maar een kleine moeite om standaard die informatie te verstrekken. Dan hoeft er geen verschil worden gemaakt tussen meer en minder bedeelden. Dat iedereen weet van: deze regelingen zijn er, want ook mensen met een hoog inkomen kunnen meemaken dat in de toekomst door ziekte of iets dergelijks, het loon heel erg keldert."* (vrouw, zzp ondernemer-2)

*"Ja, ik zou het heel fijn vinden als mijn werkgever zegt van hé je verdient niet zoveel en ik heb hier een lijst van regelingen die er eventueel mogelijk zouden zijn. Dan zou dat natuurlijk geweldig zijn. Het samen aanvragen van een regeling zie ik niet voor me. Mijn werkgever is namelijk ontzettend druk. Ik zou er wel voor openstaan als hij hier tijd voor zou hebben."* (vrouw, zzp illustrator en loondienst fabriek)

*"De werkgever weet natuurlijk zelf hoeveel ze jou betalen dus ik denk dat die daar wel een belangrijke rol in kunnen hebben, dat ze je daarbij helpen."* (vrouw, loondienst)

Er zijn ook mensen die aangeven dat de werkgever misschien niet de meest voor de hand liggende instantie is om gemeentelijke regelingen onder de aandacht te brengen. Zo zal niet elke werkgever zich in dezelfde gemeente bevinden als waar iemand woonachtig is. Moet de werkgever dan voor elke gemeente zo'n overzicht maken? Een meer overkoepelende instantie, zoals de Rijksoverheid, ligt dan meer voor de hand.

*"Ik weet niet of ik het fijn zou vinden als mijn werkgever dat zou doen, mijn werkgevers bevinden zich overigens ook veelal buiten de gemeente waar ik in woon. Dus het lijkt me sowieso onlogisch en ik weet ook niet of ik het prettig zou vinden."* (man, zzp cultuursector)

*"Ik denk dat het in het algemeen wel goed is dat er meer over gesproken wordt maar ik denk niet dat ik als gemeente via de werkgever zou proberen om mensen op de hoogte te stellen. Misschien wel een werkgever op de hoogte brengen van de mogelijkheden zodat die in een eventueel gesprek aangereikt kunnen worden maar er moeten toch meer manieren zijn om daar achter te komen. Ik kan mij eerder vinden in een actie vanuit de overheid waarmee informatie verspreid wordt dan dat dit via de werkgever gaat."* (vrouw, loondienst decaan)

En ook hier kan schaamte weer een rol spelen. De werkgever hoeft niet op de hoogte te zijn van het feit dat iemand inkomensondersteuning nodig heeft.

*"Ik zou het wel prettig vinden om op de hoogte te worden gebracht door de gemeente zodat je niet zelf hoeft te gaan zoeken.(...) Liever niet via de werkgever want dat voelt minder prettig. Misschien zit dat ook gewoon in mijn hoofd maar dat lijkt me wel heftig. Ik vind het via de werkgever anders dan via de gemeente. Misschien een stukje schaamte."* (vrouw, loondienst gastvrouw GGD)

## 5. Conclusies en aanbevelingen

### Conclusies

#### *Werkenden met een laag inkomen hebben moeite met rondkomen*

Rondkomen van een laag inkomen is niet makkelijk en vereist de nodige creativiteit. De meeste deelnemers aan dit onderzoek geven aan dat zij de eindjes wel aan elkaar kunnen knopen, maar er kan niet veel extra's en er moeten ook geen onverwachte dingen gebeuren.

#### *De meeste werkenden met een laag inkomen hebben inkomensondersteuning nodig om rond te kunnen komen*

Inkomensondersteuning is voor veel werkenden met een laag inkomen noodzakelijk om de begroting rond te krijgen. Daarbij maken de meeste mensen wel gebruik van landelijke toeslagen. Het gebruik van gemeentelijke ondersteuning komt veel minder voor.

De redenen die door de deelnemers aan de interviews zijn gegeven om geen gemeentelijke tegemoetkomingen aan te vragen zijn zeer divers.

Hierbij kan onderscheid worden gemaakt tussen onbewust en bewust niet-gebruik. Bij onbewust niet-gebruik weten mensen niet van het bestaan van de regelingen of zij kennen de regelingen wel, maar denken dat zij er niet voor in aanmerking komen. Er zijn ook mensen die de gemeentelijke regelingen wel kennen en die bovendien weten dat zij voor deze regelingen in aanmerking kunnen komen, maar die toch de tegemoetkomingen niet aanvragen. Dit is bewust niet gebruik.

#### *Onbewust niet-gebruik: Werkende met een laag inkomen zijn niet altijd op de hoogte van tegemoetkomingen of denken dat deze niet voor hun bedoeld zijn.*

- Hoewel veruit het grootste deel van de geïnterviewden weet dat de gemeente regelingen heeft voor mensen met een laag inkomen, zijn er ook enkelen die hiervan niet op de hoogte zijn.
- Deelnemers die wél op de hoogte zijn, weten niet altijd dat zij ook voor dergelijke toeslagen in aanmerking kunnen komen. De gedachte dat gemeentelijke ondersteuning alleen bedoeld is voor mensen met een bijstandsuitkering, dan wel met een inkomen niet hoger dan bijstandsniveau, leeft sterk onder de doelgroep.
- Bovenstaande gedachte wordt bovendien gevoed door eerdere ervaringen met het aanvragen van inkomensondersteuning. Is een aanvraag eenmaal afgewezen, dan wordt vaak de conclusie getrokken dat er ook geen recht op andere voorzieningen zal zijn.

Dit speelt met name bij de kwijtschelding van lokale lasten. Veel mensen zijn op de hoogte van deze mogelijkheid, maar weten niet dat de inkomensgrens voor de kwijtschelding meestal lager ligt dan voor andere gemeentelijke voorzieningen. Hierdoor worden deze andere voorzieningen niet aangevraagd, terwijl daar mogelijk wel recht op is.

De redenen voor bewust niet-gebruik zijn gevarieerder van aard.

#### *Slechte ervaringen en schaamte weerhouden mensen van het aanvragen van tegemoetkomingen*

- Slechte ervaringen met de gemeente, kunnen mensen weerhouden een aanvraag in te dienen. Als mensen het gevoel hebben zichzelf te moeten verantwoorden of dat zij onterecht onheus bejegend zijn, zullen zij niet snel opnieuw de gemeente benaderen. Liever geen ondersteuning dan een vernederende ervaring.
- Geld lenen bij vrienden of familie wordt daarom soms als gemakkelijker ervaren, je hoeft niet bij een instantie aan te kloppen en iedere cent te verantwoorden.
- Ook als mensen het gevoel hebben het zelf nog wel te redden, is de drempel om naar de gemeente te gaan groot. Zo lang er mensen zijn die het nog zwaarder hebben, voelt het niet goed om aanspraak op de gemeentelijke tegemoetkomingen te maken.

#### *Complexiteit en angst om terug te moeten betalen zijn ook redenen voor bewust niet-gebruik*

- Doordat gemeenten vaak veel verschillende regelingen kennen, ontbreekt soms het overzicht: welke regelingen bestaan er, wat zijn de voorwaarden, hoe werkt de aanvraagprocedure. Mensen lopen vast en besluiten daarom helemaal niet (meer) aan te vragen.
- Voor zzp'ers en flexwerkers geldt bovendien dat het lastig is om aan te geven hoe hoog hun inkomen zal zijn. Hierdoor is het moeilijk om in te schatten of er recht op gemeentelijke inkomensondersteuning bestaat.
- Vooral voor deze groep, maar ook voor mensen met een vaster inkomen, blijft de angst om terug te moeten een rol spelen: het is gemakkelijker om rond te komen met het (lage) inkomen dat je hebt, dan plotseling een groot bedrag terug te moeten betalen. Dat laatste lukt vaak niet, omdat lang niet altijd een buffer aanwezig is.

#### *Het aanbod aan (inkomens)ondersteuning past niet altijd bij de situatie van werkenden*

- Een andere reden om niet aan te vragen is dat de regelingen niet goed aansluiten bij de behoeften: tegemoetkomingen zijn te specifiek, gericht op activiteiten waar mensen niet op zitten te wachten. Mensen hebben geld nodig om "hun eigen ding te kunnen doen".
- Hierop aansluitend zien mensen dat gemeenten vaak vooral regelingen voor kinderen hebben. Huishoudens zonder kinderen zullen zich dan niet snel tot de gemeente wenden.
- Ten slotte is eigenwoningbezit vaak een hobbel. Dit wordt door mensen als onrechtvaardig beschouwd en ook niet meer van deze tijd. Het is ook niet logisch: als er veel overwaarde op de woning zit, maar de inkomsten zijn laag, dan is er geen recht op inkomensondersteuning. Verkoop je je huis en eet je de opbrengst op, dan is dat recht er wel. Maar dan gaat er een fors bedrag per maand naar de huur en zal het beroep op de gemeente alleen maar groter worden. Uiteindelijk is dit zowel voor de inwoner als voor de gemeente een minder gunstige uitkomst.

#### *De meeste werkenden zien geen grote rol voor de werkgever bij financiële problemen*

Het lage gebruik van gemeentelijke voorzieningen roept de vraag op of de werkgever of opdrachtgever dan wellicht ondersteuning kan bieden in tijden dat het financieel wat moeilijker gaat.

De meeste geïnterviewden vinden van niet: daar is de werkgever of opdrachtgever niet voor, het is niet zijn verantwoordelijkheid en mensen houden hun geldzaken graag privé. Vooral zzp'ers vinden het niet professioneel om met financiële problemen bij hun opdrachtgever aan te kloppen.

Als mensen al bij hun werkgever/ opdrachtgever aankloppen, dan vragen zij meestal om meer uren werk of meer opdrachten. Vragen om loonsverhoging of een voorschot vinden zij lastiger. Toch geeft een enkeling aan dat werkgevers/ opdrachtgevers eigenlijk méér zouden moeten betalen. Angst om werk te verliezen of geen nieuw werk meer te krijgen weerhoudt mensen ervan om daadwerkelijk een hoger loon of een hoger tarief te eisen.

#### *Werkenden hebben behoefte aan informatie over ondersteuning, mits anoniem*

De optie dat de werkgever wijst op de inkomensondersteunende regelingen van de gemeente wordt breder gedragen. De meeste deelnemers aan het onderzoek willen dat het liefst anoniem: de werkgever maakt via het prikbord of het intranet bekend welke mogelijkheden er zijn en ieder voor zich kan dan beslissen of er gebruik van wordt gemaakt.

Daar kleven soms praktische bezwaren aan: de gemeente waar de werkgever gevestigd is is niet altijd dezelfde als waar de werknemer woont. Een werkgever moet dan dus voor meerdere gemeenten informatie verstrekken.

Andere organisaties zouden daarom meer voor de hand liggen in de rol van verwijzer; genoemd zijn de Rijksoverheid, de Belastingdienst, het UWV of de gemeente zelf. In dat laatste geval gaat het alleen om inwoners die al bij de gemeente bekend zijn, uit het verleden of bijvoorbeeld bij gebruik van regelingen zoals de TOZO.

## **Aanbevelingen**

De interviews met werknemers en zzp'ers hebben een inkijk gegeven in onder meer de redenen die mensen hebben om géén gemeentelijke inkomensondersteuning aan te vragen. Welke lessen kunnen gemeenten hieruit leren? En wat zeggen deze redenen over mogelijke vindplaatsen van werkende armen?

Uit de interviews komt het algemene beeld naar voren dat werkenden zich vaak niet aangesproken voelen (of willen voelen) door gemeenten: de gemeente is niet de eerste instantie waar zij aan denken als het gaat om financiële ondersteuning, zij denken niet onder de doelgroep van de gemeente te vallen, het aanbod sluit niet aan bij wat zij nodig hebben, etc. Het is zaak om juist hier verandering in te brengen. Dit kan langs verschillende wegen.

#### *Betere afstemming van de communicatie op de leefwereld van werkenden*

Werkende armen weten niet altijd dat gemeentelijke voorzieningen ook voor hen bedoeld zijn. Om deze groep beter te bereiken kan in eerste instantie gedacht worden aan een andere toon in de communicatie, die beter is afgestemd op de leefwereld van die werkenden. Denk bijvoorbeeld aan een ondernemer die graag zelf zijn zaakjes regelt. Hulp kan dan als betuttelend worden ervaren. De focus zou daarom moeten liggen op (neutrale) informatie over inkomensondersteuning en niet op allerlei zaken daaromheen, zoals bijvoorbeeld een budgetcursus.

Ook worden werkende armen niet altijd bereikt door de huidige communicatiekanalen. Gemeenten zouden daarom op zoek moeten naar andere manieren om specifieke groepen te bereiken. Zzp'ers zouden bijvoorbeeld geïnformeerd kunnen worden via de website van de Kamer van Koophandel en flexwerkers via uitzendorganisaties. Ook zou de gemeente speciale bijeenkomsten kunnen organiseren, specifiek bedoeld voor werkenden. Vanzelfsprekend moet bij de planning van dergelijke informatiebijeenkomsten zoveel mogelijk aangesloten worden bij de werktijden van verschillende groepen.

### *Betere aansluiting van het aanbod*

Veel geïnterviewden geven aan dat zij wel weten dat de gemeenten voorzieningen kent voor mensen met een laag inkomen, maar dat dit vooral gaat om activiteiten waar zij niet op zitten te wachten. Bijvoorbeeld een sportabonnement: voor zzp'ers die elke opdracht moeten aanpakken die zij aangeboden krijgen is een vaste sportavond lastig in te plannen. Er is behoefte aan meer vrijheid als het gaat om besteding van de beschikbare middelen. Dit is uiteraard lastig, aangezien gemeenten niet aan ongerichte inkomensvoorziening mogen doen. Wel zouden gemeenten kunnen proberen hun aanbod minder specifiek te maken en minder in te vullen waar het geld precies aan besteed zou moeten worden.

### *Meer mogelijkheden voor inwoners met een onzeker inkomen*

Mensen met wisselende inkomsten, zoals zzp'ers en flexwerkers, hebben vaak het gevoel dat zij geen aanspraak kunnen maken op gemeentelijke voorzieningen. Dit komt ook doordat er vaak gevraagd wordt om een schatting van het inkomen voor een heel jaar te geven. Dit is voor zzp'ers of mensen met een flexibel dienstverband vaak erg lastig. Bij een te lage schatting bestaat het risico dat mensen terug moeten gaan betalen, een te hoge schatting kan leiden tot een afwijzing van de aanvraag terwijl daar (achteraf gezien) wel recht op was.

Om deze risico's zo laag mogelijk te houden is het wellicht een mogelijkheid om tussentijds (een aantal keer per jaar) te toetsen hoe het ervoor staat en wat is de verwachtingen zijn. Ook zou bekeken kunnen worden of het via digitalisering mogelijk is om uiteindelijk naar recht op maand- of kwartaalbasis te gaan. Een tegenargument is dat mensen daarop hun inkomsten zouden kunnen gaan afstemmen. Dit zal voor de meeste zzp'ers echter geen reële mogelijkheid zijn.

Daarnaast kan het helpen om vooraf te bespreken hoe een mogelijke terugbetalingsregeling eruit komt te zien (als het inkomen toch hoger uitkomt dan verwacht). Ook kan gedacht worden aan een methodiek waarbij mensen met een inkomen net boven de gestelde inkomensgrens niet alles, maar slechts een gedeelte moeten terugbetalen.

### *Een helder overzicht van regelingen en voorwaarden gecombineerd met een eenvoudige aanvraagprocedure*

Een ander aspect dat in de interviews naar voren kwam, is dat gemeentelijke regelingen divers zijn en dat een duidelijk overzicht ontbreekt. Ook de voorwaarden zijn niet altijd duidelijk en al helemaal niet als die voorwaarden per regeling verschillend zijn.

Zo is meerdere malen genoemd dat een afwijzing op een aanvraag voor kwijtschelding van lokale lasten door mensen met een inkomen (net) boven bijstandsniveau werd opgevat als een afwijzing voor alle gemeentelijke regelingen. Gemeenten zouden duidelijk moeten maken dat dit niet altijd het geval is, bijvoorbeeld door bij een afwijzing van de kwijtschelding inwoners te attenderen op regelingen die een hogere inkomensgrens kennen.

Een hieraan gerelateerd punt zijn de verschillende vermogensgrenzen die gehanteerd worden: om voor kwijtschelding van lokale lasten in aanmerking te komen geldt een veel lagere vermogensgrens dan voor de (algemene en bijzondere) bijstand. Het zou goed zijn om deze vermogensgrenzen gelijk te trekken. Enerzijds omdat dit voor de burger veel gemakkelijker te begrijpen zou zijn. Anderzijds omdat ieder huishouden zou moeten beschikken over een financiële buffer voor min of meer voorzienbare uitgaven op de korte en middellange termijn (dit zijn uitgaven waarvan het wel zeker is dat ze een keer gedaan gaan worden, maar waarvan het onzeker is op welk tijdstip precies ze gedaan worden).



De buffer die door het Nibud wordt geadviseerd ligt hoger dan de vermogensgrens voor de kwijtschelding.<sup>4</sup> Met andere woorden, beschikt een huishouden over een noodzakelijke buffer, dan zou geen recht op kwijtschelding meer bestaan. Dit is een ongewenste situatie, zowel voor de belanghebbende als voor de gemeente.

De vermogensgrens voor de kwijtschelding wordt landelijk bepaald; gemeenten kunnen hier niet van afwijken. Het zou een goede zaak zijn wanneer het Rijk gemeenten de vrijheid geeft om de vermogensnormen voor de kwijtschelding te verruimen tot de vermogensnormen zoals die in de Participatiewet worden gehanteerd.

In de interviews zagen we terugkomen dat mensen bijvoorbeeld hun vakantiegeld sparen om in noodgevallen iets achter de hand te hebben. Als mensen hierdoor de kwijtschelding van belastingen mislopen, worden zij als het ware voor dit gedrag gestraft.

Voor nu zou het inwoners al veel duidelijkheid geven als de diverse vormen van gemeentelijke inkomensondersteuning overzichtelijk in één document worden gepresenteerd, waarbij per regeling wordt aangegeven wat de bijbehorende inkomens- en vermogensgrenzen zijn.

Hiermee kan ook de gedachte dat de gemeente alleen of voornamelijk regelingen voor kinderen heeft genuanceerd worden en zullen ook inwoners zonder kinderen zich eerder tot de gemeente gaan wenden.

Wanneer (werkende) inwoners eenmaal helder hebben voor welke regelingen zij in aanmerking komen, moet het ook gemakkelijk zijn om de betreffende regeling aan te vragen. In de interviews is meerdere keren aangegeven dat een online aanvraagprocedure goed zou werken. Mensen hoeven dan geen afspraak te maken met de gemeente (zij werken overdag) en bovendien kan een gevoel van schaamte hiermee worden verminderd: het is voor werkenden soms lastig om toe te geven dat zij, ondanks hun inspanningen, te weinig verdienen om goed rond te kunnen komen.

Als een aanvraag een keer is goedgekeurd, zou de gemeente de volgende jaren alleen kunnen vragen naar wat er veranderd is. Daarna kan toekennen veel sneller gaan. Voor mensen met een uitkering die niet verandert, zoals de Wajong of IVA, zou eenmalig toetsen en daarna automatisch verstrekken volstaan. Analoog aan de Belastingdienst kan de gemeente laten zien welke gegevens bekend zijn en hoeven alleen wijzigingen doorgegeven te worden.

### *Een beter imago van de gemeente*

In dit onderzoek zagen we bij veel werkende armen een mentaliteit van "ik red het zelf wel". Een dergelijke mentaliteit maakt het nóg lastiger om inkomensondersteuning aan te vragen. Het is goed om hier als gemeente bewust van te zijn. Iemand die het al lastig vindt om hulp te vragen én die het gevoel heeft terecht te worden gewezen, zal niet snel opnieuw een aanvraag indienen. Ook als dit gevoel niet terecht is. Een gemeente heeft nu eenmaal de taak goed te onderzoeken of er daadwerkelijk recht is op een voorziening en dit betekent dat de aanvrager een aantal zaken zal moeten verantwoorden. Het is de kunst hier die juiste balans in te vinden. Nu het politiek klimaat wat meer opschuift van 'toetsen op rechtmatigheid' richting 'uitgaan van vertrouwen', ligt hier een kans om ook de groep werkende armen beter te bereiken.

---

<sup>4</sup> Een globale richtlijn is rond de € 6.500 voor een alleenstaande en voor een gezin met twee kinderen ca € 10.000. Zie: <https://www.nibud.nl/onderwerpen/sparen/een-financiele-buffer-opbouwen/#bufferbedrag>

## Bijlage 1 | Deelnemerslijst onderzoek

1. Vrouw, zzp, muzikant
2. Vrouw, zzp, eigen bureau
3. Man, loondienst, planner KPN
4. Vrouw, loondienst, gastvrouw GGD
5. Man, zzp, ondernemer
6. Vrouw, zzp, onderzoeker
7. Man, zzp, banketbakker
8. Vrouw, loondienst, verkoper
9. Vrouw, zzp, importbedrijf
10. Vrouw, loondienst, administratief medewerker verzekeringsmaatschappij
11. Vrouw, loondienst/ zzp, zadenfabriek/ illustrator
12. Man, flexibel contract, magazijnmedewerker
13. Man, loondienst/ zzp, postbode/ culturele sector
14. Man, zzp, bijlesdocent
15. Man, loondienst, supermarkt
16. Vrouw, zzp, yogadocent
17. Vrouw, loondienst, wijkverpleegkundige
18. Man, loondienst, hovenier
19. Vrouw, zzp, verkoper kozijnen
20. Vrouw, zzp, pianodocent
21. Vrouw, zzp, ontwerp- en adviesbureau voor tuinen
22. Vrouw, zzp, adviseur milieumanagement
23. Man, loondienst, technisch adviseur

24. Vrouw, loondienst, functie niet bekend

25. Vrouw, zzp, functie niet bekend

26. Man, zzp, eenmanszaak in de bouw

27. Vrouw, zzp, verpleegkundige

28. Vrouw, loondienst, decaan

## Bijlage 2 | Itemlijst interview

### Introductie

#### **Kunt u kort iets vertellen over het werk dat u doet?**

*Check op vast dienstverband, flexwerk, zzp, aantal uur, al dan niet wisselende inkomsten.*

### Rondkomen

*Probeer het gesprek zoveel mogelijk te houden op het betalen van noodzakelijke kosten, het rondkrijgen van de begroting. Schulden kunnen een gevolg zijn van niet rond kunnen komen, maar het onderzoek gaat nadrukkelijk niet over schulden.*

#### **1. Kunt u met het inkomen van uzelf (en uw mogelijke partner) goed rondkomen?**

Uit het kwantitatief onderzoek blijkt dat 58% de afgelopen 12 maanden niet goed kon komen: Wat wordt verstaan onder goed rondkomen? En waarom lukt dit wel/ niet?

#### **2. Hoe uit zich dat?**

Bij niet goed rondkomen bijv. bezuinigen, overzicht kwijt, geen buffer/ spaargeld voor onverwachte uitgaven, lenen, etc. Bij wel goed rondkomen geen geldzorgen, ruim leven, etc.

#### **3. Maakt u zich weleens zorgen om uw financiële situatie? Waarover dan precies?**

Onvoldoende inkomsten? Toekomst? Komende levensgebeurtenissen? Baanzekerheid? Etc.

#### **4. Wat doet u als u aan het eind van de maand geld tekort komt?**

5. In kwantitatief onderzoek is gevraagd: *weet u waar u heen kunt voor hulp bij geldproblemen?* Meesten antwoorden: *Nee, maar als het nodig is kan ik dit vinden.*

#### **Waar zoeken mensen dit dan? Waar denken zij hulp te kunnen vinden?**

### Landelijke toeslagen

***Introductie landelijke toeslagen: huurtoeslag, zorgtoeslag, kindgebonden budget, kinderopvangtoeslag.***

#### **6. Kent u deze toeslagen?**

#### **7. Denkt u dat u voor deze toeslagen in aanmerking komt?**

Waarom wel/ waarom niet? Uit het kwantitatief onderzoek blijkt dat 68% denkt dat het inkomen te hoog is.

### **8. Zo ja, maakt u er gebruik van?**

Waarom wel/ waarom niet? Zo niet, doorvragen. Durven mensen dit aan te vragen?

Waarom wel/ niet? Hoe gaan zij hiermee om? Speelt schaamte een rol?

Uit het kwantitatief onderzoek blijkt : 11% is bang terug te moeten betalen.

Als geen gebruik: wilt u dit in de toekomst wel gaan doen?

### **9. Zijn deze toeslagen voor u essentieel om rond te kunnen komen?**

Overzicht houden > meerderheid geeft aan dit te kunnen hoe doen ze dit > wat is de relatie tot tegemoetkomingen en toeslagen?

## **Gemeentelijke tegemoetkomingen**

*Ook gemeenten kennen diverse voorzieningen voor inwoners met een laag inkomen (meestal rond de 110 tot 130 procent van het sociaal minimum). Dit aanbod verschilt per gemeente, maar veelal gaat het om voorzieningen als kwijtschelding van lokale lasten, tegemoetkomingen in de kosten van sociale participatie, bijdragen in schoolkosten van kinderen en toeslagen voor huishoudens die langdurig (3 tot 5 jaar) van een laag inkomen moeten rondkomen. Ook zijn in gemeenten vaak particuliere fondsen actief, die ondersteuning bieden in de kosten van (schoolgaande) kinderen.*

### **10. Bent u op de hoogte van de regelingen binnen uw gemeente?**

Doorvragen: weten ze dat de gemeente voorzieningen kent, weten ze welke voorzieningen, weten ze voor wie die voorzieningen bedoeld zijn?

Hoe komen ze aan die informatie? Zouden ze hier (beter) over geïnformeerd willen worden? Op welke manier?

### **11. Denkt u dat u voor deze regelingen in aanmerking komt?**

Uit het kwantitatief onderzoek blijkt: 31% weet niet of ze in aanmerking komen, 74% hiervan denkt inkomen te hoog. (Voor alleenstaande (ouders) is de grens ongeveer 1.200 – 1.300 euro netto per maand, voor paren 1.700 – 1.800 euro. Heel grof kun je zelf in een inschatting maken of de inschatting "inkomen te hoog" klopt.)

Denken mensen dat deze regelingen alleen voor mensen met een uitkering zijn?

Als zzp'er: Denken zzp'ers dat zij niet in aanmerking komen? Waarom niet? Zijn zij eerder afgewezen?

### **12. Maakt u er gebruik van?**

Waarom wel/ waarom niet? Zo niet, doorvragen. Durven mensen dit aan te vragen? (Uit kwantitatief: 20% is bang terug te moeten betalen.) Speelt schaamte een rol?

13,4% wil geen geld van de gemeente (tegen 3% landelijke overheid): waarom niet?

Is er sprake van een verschil met landelijke toeslagen, misschien wel schaamte in het vragen van geld bij de gemeente ten opzicht van de overheid? Zo ja, waar zit hem dit dan in? Als geen gebruik: wilt u dit in de toekomst wel gaan doen?

## Hulp door werkgevers/ opdrachtgevers

### 13. zou u bij financiële problemen hulp vragen aan uw werkgever/ opdrachtgever?

77% zoekt geen contact met werkgever bij fin. zorgen > waarom niet? Goed door vragen waar dat hem precies in zit. Want 57% geeft aan wel hulp van de werkgever te willen

- **Waarom niet?** Veel mensen hebben aangegeven dat het privé is, maar wat betekent dat precies? Wat bedoelen ze met het is privé? En hoe verhoudt dit zich tot schaamte? En tot de bedrijfscultuur of misschien wel tot de cultuur in NL wat betreft werk? Wat zou er moeten gebeuren willen zij wel hulp aan werkgever vragen (bijv. afhankelijkheid huishouden van salaris)? Hoe hebben mensen die wel geldzorgen hebben (gehad) uiteindelijk hulp gevonden?
- **Waarom wel?** Bij mensen die wel contact hebben gezocht goed door vragen waarom wel? Hoe erg waren de zorgen? Hoe beoordeelde ze toen de zwaarte van privé en schaamte? Wisten ze wat de werkgever kon bieden of niet? Wat was de bedrijfscultuur? Etc. Mensen willen namelijk wel hulp van werkgever (57%).
- **Hoe gaan zzp'ers hiermee om?** Veel zzp'ers voelen geen werkgever-werknemer relatie met de opdrachtgever. Waarom niet? Ligt er bijv. een extra onveiligheid omdat je als zzp'er meer onzekerheid in je situatie hebt? Of speelt dat helemaal niet? Vinden ze het onprofessioneel?  
Waar gaan ze dan heen voor hulp? Zijn er zzp'ers die deze relatie wel voelen? Wat maakt dat zij dit dan wel voelen? En hoe zit het dan met hulp vragen?

### 14. Wat voor soort hulp verwacht u van uw werkgever/ opdrachtgever? En is dit ook de hulp die u zou willen?

Doorvragen op de soort hulp die mensen willen. Waarom juist dat soort hulp? Welke behoefte wordt er vervuld met die hulp/welke behoefte leeft er bij mensen. Is het praktische hulp (voorschot/ uitbetaling vakantiegeld) of is het meer in de sfeer van een hulpverlening/ luisterend oor/ informatie over omgaan met geld e.d.?

### 15. Wat voor soort hulp durft u te vragen?

Doorvragen: vinden mensen het gemakkelijker om een voorschot te vragen dan bijvoorbeeld om extra uren of extra loon?

### 16. Denkt u dat uw werkgever/ opdrachtgever u daadwerkelijk zal helpen?

*Uit het kwantitatief onderzoek blijkt : 38% denkt dat werkgever niet zal helpen, 19% denkt dat hij dat wel zal doen.*

Doorvragen waarom denk je dat werkgever wel of niet ZAL helpen. Wat zijn volgens mensen barrières voor de werkgever, waardoor zij denken dat werkgever geen hulp zou bieden. Als mensen bijv. dingen invullen voor de werkgever (hij vindt dit niet prettig etc.) dan kan dit een soort zelf opgeworpen drempel zijn die er misschien eigenlijk helemaal niet is. Doorvragen wat hier achter zit (bedrijfscultuur, ervaringen in het verleden, eigen schaamte etc.)

### **17. Vindt u het lastig om bij uw werkgever/ opdrachtgever aan te kloppen?**

*Uit het kwantitatief onderzoek blijkt: 52% vindt dit lastig*

Ze voelen zich wel serieus genomen (62%) en vertrouwd (42%) maar waarom dan niet aankloppen bij werkgever/ opdrachtgever?

- Waarom vinden ze het lastig om hulp te vragen? Waar zit hem dit precies in?
- Wat zijn mensen bereid te delen met de werkgever op privé gebied en waar ligt volgens hen de grens? Hoe verhoudt zich dit tot hun geldzaken? En waarom?
- Mensen verwachten wel bepaalde mate van betrokkenheid van werkgever: 45% verwacht dat werkgever op de hoogte is van huishoudsamenstelling en 30% verwacht dat werkgever op de hoogte is van levensgebeurtenissen > er lijkt bijna een soort grens te zitten. Het feitelijke wordt gedeeld, maar als er emotie bij komt dan is het lastiger. Waarom?

### **18. Zou u het prettig vinden als uw werkgever ongevraagd informatie verstrekt over de voorzieningen die uw gemeente aanbiedt?**

Doorvragen: willen ze deze info anoniem (bijv. via intranet of op het prikbord)? Of liever dat de werkgever ze persoonlijk aanspreekt: je verdient hier dit, dan heb je waarschijnlijk recht op.....

Of willen ze dit liever zonder tussenkomst van de werkgever met hun gemeente regelen?

Vinden ze het vervelend als de werkgever zich hiermee bemoeit? Waarom?



## Bijlage 3 | Uitwerking toeslagen

Toeslagen zijn bijdragen van de overheid om tegemoet te komen in de kosten voor de zorgverzekering, huur of kind(eren). Of een huishouden recht heeft op bepaalde toeslagen, is afhankelijk van een aantal factoren, waarvan inkomen de belangrijkste is. De onderstaande toeslagen zijn van belang voor de doelgroep van dit onderzoek.

### *Zorgtoeslag*

Zorgtoeslag is een bijdrage van de overheid voor de kosten van de zorgverzekering. Iemand kan aanspraak maken op zorgtoeslag vanaf 18 jaar. Het inkomen moet wel onder de inkomensgrens vallen.

### *Huurtoeslag*

Huurtoeslag is een bijdrage van de overheid in de huurkosten. Huurders van een zzp huurwoning kunnen in aanmerking komen voor huurtoeslag. De hoogte van de huurtoeslag is afhankelijk van het inkomen, het vermogen, de huishoudsamenstelling en de huur. De huurtoeslag wordt inkomensafhankelijk afgebouwd.

### *Kinderopvangtoeslag*

Kinderopvangtoeslag is een tegemoetkoming in de kosten van kinderopvang. Om voor kinderopvangtoeslag in aanmerking te komen moet de instelling zijn aangemeld bij het Landelijk Register Kinderopvang. Ook moeten, in het geval van paren, beide ouders werken, tenzij er een re-integratietraject wordt gevolgd. Er gelden grenzen voor het totaal aantal uren waarvoor kinderopvangtoeslag aangevraagd kan worden. Dit is afhankelijk van het aantal uur dat men werkt.

### *Kindgebonden budget*

Iedereen met kinderen jonger dan 18 jaar kan in aanmerking komen voor het kindgebonden budget. Dit is een maandelijks, inkomensafhankelijke bijdrage in de kosten van kinderen. Voorwaarde is dat iemand zijn of haar kind 'in belangrijke mate onderhoudt'. Het bedrag aan kindgebonden budget is afhankelijk van het aantal kinderen en de leeftijd van de kinderen.