



Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting

# Rondkomen met een laag inkomen

**Amsterdamse huurders aan het woord**

Annette Groen, Nouschka Veerman, Sanne Lamers

# **Rondkomen met een laag inkomen**

## **Amsterdamse huurders aan het woord**

*Auteurs*

*Annette Groen*

*Nouschka Veerman*

*Sanne Lamers*

---

Nibud, augustus 2022

In opdracht van bedrijf - Federatie Amsterdamse Huurderskoepel

# Inhoud

Voorwoord.....	1
1. Inleiding .....	2
2. Rondkomen.....	5
2.1 Moeite met rondkomen .....	5
2.2 Structurele tekorten .....	6
2.3 Niet aan uitgaven, krapte risico .....	6
2.4 Subjectieve en objectieve armoedebeleving .....	7
2.5 Conclusie over rondkomen .....	7
3. Omgaan met geld en financiële stress .....	8
3.1 Grip op geld en overzicht .....	8
3.2 Budgetteren met (te) weinig geld.....	9
3.3 Ontbreken van een buffer .....	9
3.4 Financiële zorgen en stress .....	11
3.5 Conclusie omgaan met geld en financiële stress.....	12
4. Strategieën en overleven .....	14
4.1 (Te veel) bezuinigen.....	14
4.2 Ontsparen, lenen en schulden maken .....	16
4.3 Giften en diensten: hulp bij betalingen en tekorten .....	17
4.4 Afhankelijk worden van netwerk en hulp vragen .....	18
4.5 Conclusie strategieën en overleven .....	18
5. Inkomensondersteuning .....	19
5.1 Bekendheid en gebruik inkomensondersteunende regelingen.....	19
5.2 Redenen niet-gebruik .....	20
5.3 Ontvankelijkheid voor hulp.....	21
5.4 Conclusie inkomensondersteuning.....	22
6. Rol woningcorporaties en gemeente .....	23
6.1 Informatievoorziening .....	23
6.2 Omgaan met weinig geld en onderhoud .....	23
6.3 Financiële ondersteuning .....	24
6.4 Doorstroming en verkoop woningen .....	24
7. Concluderend .....	26



## Voorwoord

Als je geldzorgen hebt en niet rond kan komen, kan dit grote impact hebben op je leven. In Amsterdam heeft bijna 1 op de 5 sociale huurders het financieel zwaar, bleek uit eerder onderzoek van het Nibud.<sup>1</sup> Daarnaast is nog een kwart financieel kwetsbaar. Dit roept de vraag op: hoe zit het eigenlijk met rondkomen, hoe doen de huurders dat? En: welke keuzes maakt een huishouden waarvan de vaste lasten een groot deel van het inkomen innemen?

Om antwoorden te vinden op deze vragen deden wij dit onderzoek voor en onder de Amsterdamse huurders. Het resultaat van dit onderzoek ligt voor u en laat ook dit keer weer zien dat rondkomen met weinig geld een uitdaging is. Huishoudens hebben te maken met geldstress, ervaren minder financieel welzijn en hebben moeite met aanvragen van inkomensondersteunende regelingen. Financiële ondersteuning kan deze doelgroep helpen, gecombineerd met hulp om de regelingen bekend te maken en aan te vragen. Een tijdelijke woonlastenverlaging kan voor deze huishouden ook een uitkomst zijn en ze minder kwetsbaar maken.

Dit onderzoek was er niet gekomen zonder de open inbreng van een groep Amsterdamse huurders. Huurders die hun, vaak kwetsbare, financiële situatie deelden en gezamenlijk reflecteerden met belangrijke input vanuit de praktijk. Daarnaast was de inhoudelijke betrokkenheid van de leden van de FAH onmisbaar. Zij gaven waardevolle feedback op het tussenproduct.

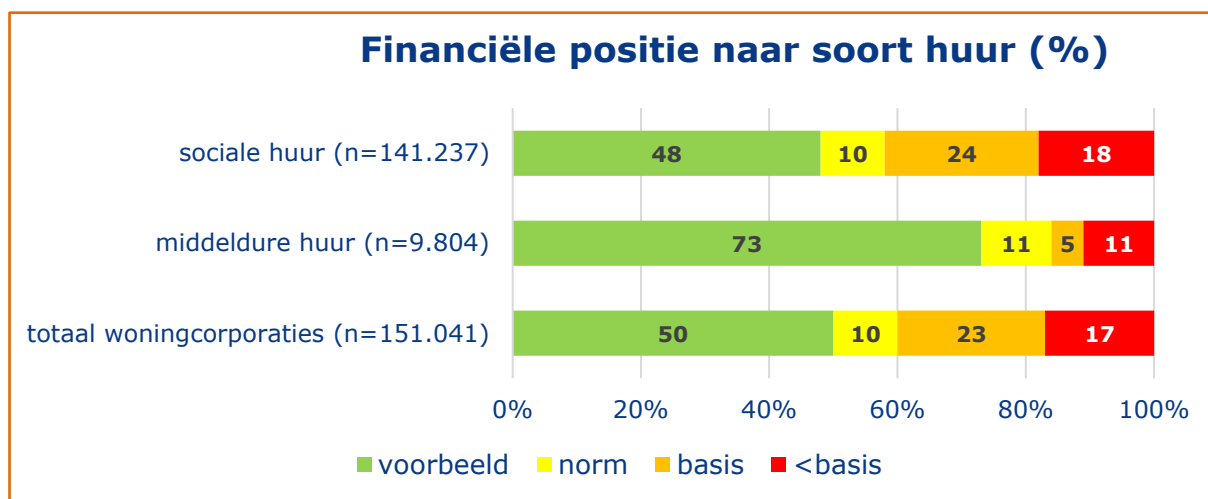
Dankzij de inzet van deze partijen levert dit rapport een belangrijke bijdrage om de financiële problemen onder Amsterdamse huurders te verminderen of te voorkomen.

---

<sup>1</sup> <https://www.nibud.nl/onderzoeksrapporten/rapport-de-financiele-positie-van-huurders-in-amsterdam-2021/>

## 1. Inleiding

In 2020 heeft het Nibud een onderzoek gedaan naar de financiële situatie van Amsterdamse huurders in een sociale huurwoning<sup>1</sup>. Daaruit bleek dat bijna 20 procent hiervan het financieel zwaar heeft. En nog eens een kwart financieel kwetsbaar is. Dit betaalbaarheidsonderzoek is uitgevoerd op basis van huurgegevens, van inkomensgegevens van het CBS en de Nibud voorbeeldbegrotingen.



De Federatie Amsterdamse Huurderskoepel (FAH) vroeg zich vervolgens af hoe deze groep kwetsbare huurders met hun geld omgaan. Welke keuzes ze daarbij moeten maken en of ze last hebben met rondkomen. Lukt het hen bijvoorbeeld ieder maand de vaste lasten te betalen en hebben ze daarbij hulp nodig van rijks- of lokale ondersteuning of maken ze gebruik van een informele netwerk. En is dit alles mogelijk door corona versterkt. Kortom wat zijn de verhalen achter de cijfers.

Tijd om de huurders zelf aan het woord te laten en de cijfers te laten spreken.

Met dit kwalitatieve onderzoek geven we dan ook duiding aan *de financiële situatie van de kwetsbare huurders*. Het gaat daarbij om Amsterdamse huurders die in een woning van een woningcorporatie wonen. De huurders zijn *kwetsbaar* vanwege hun lagere inkomen in relatie tot de hoogte van de huur. Hun zogenaamde budgetaandeel huur en vaste lasten is hoog (meer dan 50 procent). En het feit dat ze moeilijk kunnen rondkomen maakt hen ook kwetsbaar.

U kunt in dit rapport lezen hoe we de volgende vraag hebben beantwoord:

*Hoe ervaren kwetsbare huurders van corporatie woningen in Amsterdam hun financiële situatie? En wat zijn de achterliggende redenen hiervoor?*

Om meer duidelijk te krijgen op deze vraag zien we een aantal onderdelen die van belang zijn voor die financiële situatie. Welke strategieën hanteren huurders, wat doet dat met

<sup>1</sup> <https://www.nibud.nl/onderzoeksrapporten/rapport-de-financiele-positie-van-huurders-in-amsterdam-2021/>

hen en hoe willen ze worden geholpen? Dit onderzoek hebben we daarom aan de hand van de volgende vier hoofdvragen opgebouwd:

1. Hoe komen de huurders rond met het geld dat binnenkomt? Wanneer lukt dit wel en wanneer niet?
2. Ondervinden huurders financiële stress en hoe uit zich dat?
3. Hebben mensen te maken met financiële problemen als gevolg van de coronacrisis. Wat is de aard van die problemen en hoe gaan ze daarmee om?
4. Maken huurders gebruik van inkomensondersteuning? Welke redenen liggen ten grondslag aan niet-gebruik van regelingen?

## Methodes

Het onderzoek is uitgevoerd door interviews te houden met een groep huurders die voldoet aan een aantal criteria. Hun budgetaandeel huur is hoog, ze hebben moeite met rondkomen en maken zich regelmatig zorgen. Verder huren ze bij diverse Amsterdamse woningcorporaties en is hun huishoudsituatie verschillend ten opzichte van elkaar. Om deze groep te selecteren is onder 200 huurders van verschillende woningcorporaties uit Amsterdam een korte kwantitatieve vragenlijst uitgezet om te bepalen of ze aan de bovengenoemde criteria voldoen.

Hieruit is een groep van huurders geselecteerd die we zijn gaan interviewen. Na het 9<sup>de</sup> interview was sprake van verzadiging, dezelfde reacties kregen we die we eerder hoorden. Het 10<sup>de</sup> interview diende als bevestigende check hiervan.

Na de analyse van de individuele gesprekken kwamen een aantal interessante beelden en conclusies naar voren. Items die we tijdens een groepsgesprek weer hebben teruggelegd bij de huurders, met de vraag hierop gezamenlijk te reflecteren. Door dit als groep te doen verrijken we de beelden die zijn ontstaan uit de individuele gesprekken. Ook zijn nog niet gekozen items die door de interviews wel naar boven zijn gekomen, verder besproken. In het groepsgesprek hebben we deze onderwerpen verder kunnen uitdiepen en zijn door interactie gezamenlijke beelden neergezet.

De selectie van de huurders voor interviews en voor de focusgroep is gebaseerd op de volgende kenmerken:

- Laag inkomen en hoge woonlasten
- Verschillende huishoudtypen (alleen zonder/met kinderen; paar met/zonder kinderen)
- Huren bij verschillende wooncorporaties (de Alliantie, Eigen Haard, Ymere of Woonzorg)

De verdiepende interviews en het groepsgesprek gaven inzicht in de financiële situatie waarin deze huishoudens in de praktijk verkeren en welke problemen ze daarbij dagelijks tegenkomen. Hoe ze met hun geld omgaan, waar ze tegen aan lopen, welke keuzes ze al dan niet bewust maken als het gaat om hun financiën en van welke ondersteuning ze daarbij gebruik maken. In dit rapport leest u deze inzichten zoveel mogelijk gecombineerd met de **citaten** van de huurders. De citaten zijn cursief en in oranje weergegeven.

Op basis van deze resultaten heeft het Nibud adviezen geformuleerd voor de Amsterdamse woningcorporaties en de gemeente Amsterdam, partijen die direct betrokken zijn bij huurders met een laag inkomen.



## 2. Rondkomen

*In dit hoofdstuk gaan we in op de mate waarin de huurders kunnen rondkomen. Zoals in de inleiding vermeld hebben we gesproken met huurders die moeilijk kunnen rondkomen. Het gaat dan vooral over het betalen van de noodzakelijke kosten en het rondkrijgen van de begroting.*

### 2.1 Moeite met rondkomen

Alle respondenten in dit onderzoek zijn geselecteerd omdat zij aangeven moeite te hebben met rondkomen. Dit betekent voor hen dat ze vooral te maken hebben met een laag inkomen gecombineerd met hoge vaste lasten zoals huur en energie. Daarnaast wordt het leven steeds duurder, hebben ze te maken met een stijgend aandeel vaste lasten en neemt hun inkomen niet of nauwelijks toe. De deelnemers aan dit onderzoek hadden ondanks de financiële krapte vrijwel geen schulden.

*Mijn inkomen is 1.000 euro en ik betaal 470 euro aan huur. Voor Amsterdam is dit redelijk goedkoop, maar voor mij is dit alsnog veel geld. We moeten natuurlijk elke dag eten, en gas/water/licht is ook duur. Dan kom je echt net tot de grens rond.*

*Alles, de huur, de verzekering, zijn allemaal prijzen die zich aanpassen op de markt, maar je inkomsten blijven hetzelfde.*

*Mijn huur is ongeveer 700 euro per maand. Ik heb nog een zorgverzekering van 200 euro per maand. Eigenrisico is 40 euro per maand. Daarnaast heb ik nog wat kleine verzekeringen van 50 euro per maand. Krant is een tientje. Internet is 50 per maand. En dan nog 200 euro voor huishoudgeld. De vaste lasten zijn dus erg hoog vergeleken met mijn inkomsten. Ik moet elke maand een gelukje hebben, zodat er ergens nog extra geld komt, waardoor je het redt. Ik moet daardoor af en toe geld lenen, of ik hoop dat ik dan toch nog wat foto's online kan verkopen of dat ik nog een klein klusje ergens kan doen voor geld. Zonder deze kleine meevallers kan ik niet rondkomen, want je hebt ook altijd tegenvallers. Laatst was mijn printer bijvoorbeeld kapot. Dit kan ik dan ook niet oplossen, want daar heb ik te weinig geld heb. Ik heb wel nog een auto. Hiervoor betaald mijn ex gedeeltelijk, omdat ik het ook voor het gezin gebruik.*

Deze huurders hebben vaak een laag inkomen uit AOW/pensioen, hebben een wisselend inkomen als zelfstandige of hebben te maken met vervallen van delen van inkomsten vanwege corona. Er is weinig perspectief aan inkomstenkant. Vooral "zzp-klusjes" zijn door de coronacrisis vervallen. Doordat er weinig perspectief is aan de inkomstenkant, zijn deze huurders met name gefocust op de uitgaven tijdens de gesprekken. Voor een aantal geldt dat de inkomsten gestabiliseerd zijn vanwege hun AOW leeftijd. Zij zien geen tot weinig mogelijkheden om de inkomsten te verhogen in de nabije toekomst.

*Het is wel knijpen. Mijn man was freelance persfotograaf, dus die werkte bijna 7 dagen per week. Toen hadden we altijd naast de AOW nog een bedrag wat hij verdiende. Dit is nu weggevallen, omdat al die kranten failliet gaan. We hebben wel een buffer voor de onverwachte uitgaven, maar de inkomens zijn nu wel gereduceerd tot de AOW's. Onze uitgaves hebben we ook aangepast aan het lagere inkomen.*



## 2.2 Structurele tekorten

Een ander kenmerk van deze groep is dat ze vaak tekortkomen aan het einde van de maand, waardoor ze ook geen mogelijkheid hebben om een buffer op te bouwen. Een financiële meevaller aan het eind van de maand of geld lenen van vrienden/familie is bij deze groep vaker noodzakelijk dan dat het sporadisch voorkomt.

*Ik kom ook nu elke maand net te kort. Soms krijg ik dan net toevallig een healing, of zoiets, dus iedere maand lukt het meestal wel, maar ik weet nooit van tevoren of ik het ga redden. Ik hou het vertrouwen erin.*

*Ik moet daardoor af en toe geld lenen, of ik hoop dat ik dan toch nog wat foto's online kan verkopen of dat ik nog een klein klusje ergens kan doen voor geld. Zonder deze kleine meevallers kan ik niet rondkomen, want je hebt ook altijd tegenvallers.*

## 2.3 Niet aan uitgaven, krapte risico

Vanwege de tekorten en de moeite die de huurders hebben met rondkomen moeten ze keuzes maken op allerlei gebieden. Hierop zijn diverse items genoemd, zoals de volgende zaken die zij niet kunnen doen door hun financiële situatie:

- Niets buitenshuis
- Verwarming lager of zelfs uit
- Niet op vakantie
- Geen leuke dingen als vroeger meer doen
- Niet meer sporten
- Familie in buitenland niet te bezoeken
- Geen leuke dingen meer met kinderen en kleinkinderen
- Scheiding uitgesteld waardoor niet financieel onafhankelijk
- Geen "luxe" (uitgaven meer dan basis)

Opvallend is dat dit merendeel activiteiten zijn waarbij er een ontmoeting plaatsvindt, welke een meer sociaal karakter hebben. Naast de energiekosten en meer luxe-uitgaven zijn dit de posten waaraan de huurders als eerste zeggen geen geld meer aan uit te geven. Volgens het Nibud uitgaven die behoren bij de basisuitgaven van een huishouden.<sup>2</sup>

Daarnaast geeft een huurder deze uitgaven ook het predicaat "wat leuks". Iets wat men mist naast de dagelijks noodzakelijke uitgaven waardoor het leven ook wat lucht kan krijgen. In de financiële situatie van deze doelgroep is dat niet mogelijk.

*Ik kan geen luxeproducten aanschaffen. Ook kan ik geen aanvullende zorg betalen.*

*Ook als ik iets verdien zou ik daar daadwerkelijk wat leuks mee willen doen. Er is gewoon geen rek daarvoor. Ook als ik dan weer een buffer heb opgebouwd moet het weer ergens anders naar toe.*

*Ja. We kunnen niet op vakantie. We kunnen de tuin niet renoveren. We kunnen geen grote uitgaven doen. Ik mis dat zeker, die dingen doen die het leven even wat leuker maken. We zijn ook nog nooit echt met ons kind naar het buitenland geweest".*

---

<sup>2</sup> Minimumvoorbeeldbegrotingen met de basisuitgaven2022, te verkrijgen bij het Nibud.  
<https://www.nibud.nl/kennis-in-de-praktijk/cijfers-en-rekentools/voorbeeldbegrotingen-en-referentiecijfers/#voorbeeldbegrotingen>

*Ik bezuinig nu vooral op gas en elektra. Ik verwarm mijn woning bijna nooit, alleen als dit echt nodig is.*

## 2.4 Subjectieve en objectieve armoedebeleving

De huurders hebben we gevraagd hun eigen financiële situatie (rondkomen) te beoordelen. Zij beoordelen zichzelf vaak hoger/beter (voldoende in plaats van onvoldoende) dan je op basis van hun situatie zou verwachten. Ze zitten allen in een financiële kwetsbare situatie: moeite met rondkomen, weinig tot geen buffer, weinig perspectief op een inkomensstijging, stijgende vaste lasten en inflatie. En toch was men niet negatief en werd de nadruk vooral gelegd op eigen regie.

Een belangrijk onderwerp wat we vervolgens verder hebben uitgevraagd tijdens het groepsgesprek (focusgroep). Bij confrontatie met de eigen hoge inschatting, geven ze zelf aan dat dit een overlevingsstrategie is. "Anders druk ik mezelf naar beneden en dat weiger ik."

*Ja, dan praat ik over een 8. Ik kan rondkomen. Ik hou niks over. Dat komt door mijn optimisme. Maar als er wat gebeurt, bijvoorbeeld mijn laptop die begaf het vorige week, en die gebruik ik ook veel, dan ben ik opzoek naar een alternatief van hoe ik het kan repareren etc. Dit heb ik inmiddels ook wel gevonden: een refurbished laptop, maar dit kost wel zo'n 400 euro. Dit kan ik dan net bij elkaar schrapen, maar dan moet er daarna niet nog wat gebeuren. Dus dat bedoel ik, dat is de krapte waarin ik nu leef. Ik geef mezelf een 8, omdat ik kan rondkomen en ik ken mensen om mij heen, ook in mijn flatgebouw die veel meer moeite hebben, waardoor ze zelf een dag eten moeten overslaan. Dan denk ik bij mezelf, niet zeuren, ik heb het zo slecht nog niet.*

## 2.5 Conclusie over rondkomen

We zien dat deze huishoudens maar nét de huur en vaste lasten kunnen betalen, en zijn daardoor kwetsbaar. De marges zijn smal. Het niet-aanvragen van inkomensondersteuning waar recht op is, de aanwezigheid van mogelijke individuele onvermijdbare kosten (bijvoorbeeld als gevolg van ziekte), onverwachte tegenvallers, of het niet altijd goed met geld omgaan, kunnen alsnog voor financiële problemen zorgen. In deze situatie is er bovendien nauwelijks ruimte om iets extra's te kunnen boven het strikt noodzakelijke.

Ook zien we een paar huishoudens die om rond te kunnen komen afhankelijk zijn van financiële meevallers. Zij kunnen dus niet iedere maand alle noodzakelijke uitgaven doen en zijn daarmee eigenlijk al in de gevarezone gekomen. Zij hebben geen financiële ruimte om reserveringsuitgaven te doen voor vervanging van noodzakelijke goederen. Zij moeten bezuinigen op noodzakelijke uitgaven zoals gezonde voeding, sociale participatie of het verwarmen van de woning. Deze krapte kan de volgende risico's met zich meebrengen wat gevolgen heeft voor de mentale, sociale en fysieke gezondheid:

- Ze hebben een groter risico op schulden;
- Geen of onvoldoende buffer betekent vaak ook onvoldoende onderhoud aan woning;
- Ze maken minder gebruik van essentiële middelen zoals zorg maar denk ook aan het niet verwarmen van de woning;
- Door bezuinigen op sociaal vlak blijven mensen achter in sociale- en arbeidsparticipatie.

### 3. Omgaan met geld en financiële stress

*Volgens de Nibud competenties<sup>3</sup> zijn mensen financieel redzaam als zij voldoende inkomsten weten te werven, hun geld verantwoord besteden, hun geldzaken organiseren en voorbereiden op onvoorziene gebeurtenissen. Dit zijn pijlers voor goed financieel gedrag en goed met geld kunnen omgaan.*

*In dit hoofdstuk gaan we verder in op het handelingsperspectief van huurders met lage inkomens en hoge vaste lasten. Hoe verhoudt dat zich tot het maken van een overzicht, budgetteren of het hebben van een buffer? Hoe vertalen financiële problemen zich naar gedrag en omgang met geld? En veroorzaakt dit geldzorgen en financiële stress?*

#### 3.1 Grip op geld en overzicht

De meeste huurders geven aan dat ze wat hun betreft voldoende grip op hun geldzaken hebben. Ze controleren frequent hun geldzaken. Voor sommigen is dit dagelijkse bezigheid en voor anderen wekelijks of maandelijks. Het in kaart brengen van de uitgaven draagt bij aan het gevoel van controle, zodat er geen grote verrassingen ontstaan. In hun situatie is het meer dan noodzakelijk. Iedere euro wordt bewust uitgegeven.

Daarnaast komt het grip houden ook tot uitdrukking in overzicht houden van de inkomsten gecombineerd met de uitgaven. Dit om bewust keuzes te maken wat die maand mogelijk is.

*Ik maak elke maand een Excel sheet om mijn uitgaven en inkomsten bij te houden. Ik hou het niet als een boekhouder bij, maar ik weet wel wat ik betaald heb en wat er nog aankomt.*

*Het vervelende van met een pinpas betalen is dat het veel moeilijker is om in de gaten te houden wat je uitgeeft. Ik maak er dus de gewoonte van om elke avond mijn digitale bankafschriften te bekijken. Ik heb het gevoel dat het goed gaat, en ik kom hierdoor niet voor idiote verrassingen te staan.*

*Ik kijk ook regelmatig op mijn bankrekening, anders verlies ik controle.*

Naast het bijhouden van een financieel overzicht, zeggen sommigen dat ze alleen grip op hun geld hebben door contant geld te gebruiken. Een vast bedrag per week pinnen en alleen dit uitgaven aan de dagelijkse boodschappen, is de methode in dat geval. Grip door vaste lasten van een aparte rekening te betalen en de rest van het geld te verdelen over de maand is ook als methode genoemd.

*Ik weet uit mijn hoofd wat er in en uit mijn portemonnee gaat. Ik ga met 20 euro contant naar de supermarkt en dat mag ik dan uitgeven aan eten. De rest zijn normale rekeningen die automatisch worden afgeschreven. Ik kijk af en toe op mijn rekening hoeveel er nog op staat.*

---

<sup>3</sup> <https://www.nibud.nl/kennis-in-de-praktijk/onderzoek-en-advies/preventie-en-vroegsignalering/#:~:text=Nibud%2Dcompetenties>.

*Ik maak een lijstje met vaste uitgaven, en zet dit bedrag apart. Wat over is verdeel ik dan over vier weken. Dan weet ik wekelijks hoeveel geld ik heb voor boodschappen en probeer ik me aan die grens te houden. Zo hou ik grip op mijn geld.*

### **3.2 Budgetteren met (te) weinig geld**

Huurders geven aan dat de moeite die zij ervaren met rondkomen niet komt doordat zij aan de uitgavenkant onvoldoende bedachtzaam omgaan met geld. Ze hebben als het ware geen problemen met de vaardigheid budgetteren. Ze hebben te weinig geld om alle uitgaven te kunnen doen. Het probleem wat betreft het budgetteren heeft te maken met de hoge vaste lasten in relatie tot de relatief lage inkomsten. Er blijft weinig bestedingsruimte over de andere noodzakelijke uitgaven te kunnen doen, en al helemaal niet de extra uitgaven zoals die aan buitenshuis activiteiten.

*Ik denk zelf dat ik wel weet hoe ik het zou moeten doen, maar het is gewoon veel te weinig geld. Dit komt ook door corona, want hierdoor heb ik geen bijbanen.*

Opmerkelijk is dat er weinig aandacht is voor mogelijkheden aan de inkomstenkant (arbeidsmarkt). Hierbij speelt mogelijk de leeftijd van een deel van de groep huurders een rol, soms in relatie tot hun gezondheid. Ook het eigen ondernemerschap van enkele deelnemers in relatie tot de lockdownmaatregelen in de coronacrisis heeft geen noodzakelijke inkomsten opgeleverd.

*Ik ben nog steeds op zoek naar werk, omdat ik in deze situatie niet goed rond kan komen. Van het zoeken naar werk krijg ik ook stress. Als ik werk heb gevonden dan zou die stress ook wel afnemen, omdat mijn inkomsten dan ook hoger zijn. Zonder werk maak je je zorgen.*

En blijken de uitgaven hoger te zijn dan gebudgetteerd dan heeft men niet altijd puf om iets aan die onverwachte (mogelijk niet eerlijke) uitgaven te doen. Terwijl daar mogelijk wel iets aan te doen is, als de kracht er wel was geweest.

*Ik heb altijd een goede huisarts gehad, ben met pensioen. Ik heb nog nooit om een verwijzing gevraagd, tot toen. Ze stuurde me naar het ziekenhuis en het kostte me meteen mijn eigen risico. Wat niet nodig bleek. Ik heb dat buffertje, dus laat maar zitten, want ik heb ook geen zin om alles tot op het bod uit te vechten. Maar dat zijn wel lullige bedragen.*

### **3.3 Ontbreken van een buffer**

Het hebben van een buffer hoort bij de Nibud competenties voor financiële redzaamheid. De zogenaamde reserveringsuitgaven, uitgaven die niet wekelijks of maandelijks voorkomen, moeten daarvan worden betaald. Voorbeelden hiervan zijn kosten aan kleding, inventaris of het eigen wettelijke verplichte risico aan zorg. Wanneer een huishouden te maken heeft met structurele maandelijks tekorten is het opbouwen van een buffer nagenoeg onmogelijk. De huurders geven wel aan dat zij het belang van een buffer zeker inzien. Een aantal huurders geeft aan een kleine buffer te hebben. Nodig om

meer onverwachte uitgaven te doen. Meestal is deze in het verleden opgebouwd en vaak wel kleiner dan de adviesbuffer van het Nibud.<sup>4</sup>

De zorgen om deze buffer te moeten aanspreken zijn groot, omdat men dan weer opnieuw moet beginnen met sparen. Iets wat in hun huidige financiële situatie moeilijk is. De stijgende vaste uitgaven leiden soms tot aanspreken van de buffer waarvoor deze eigenlijk niet is bedoeld.

*Voor mij is het ook [stress ervaren] dat ik het eind van de maand niet haal. Ik haal het altijd net, vanwege het buffertje. Soms 200 euro en soms 500 euro. En nu met die energie moet dat steeds vaker. Nu betalen we met ons tweeën voor één verwarming over de 300 euro aan energie. Terwijl ik heel zuinig leef. Mijn hele huurtoeslag gaat hier bijna heen en het buffertje wordt steeds kleiner.*

*Verder hebben we een buffer voor de onverwachte kosten die komen kijken. Dit geeft ook wel stress. Ik kom ook wel maanden echt structureel tekort, dat komt dan toch goed nog met spaargeld.*

Wanneer een buffer ontbreekt, het niet mogelijk is om een buffer op te bouwen of deze juist afneemt, zorgt dat voor onzekerheid en afhankelijkheid. Ook wel als financiële stress aan te duiden.

*Ik heb niet eens vijf euro op mijn spaarrekening staan, erg vervelend.*

*Ik heb geen spaargeld. Als er iets kapot zou gaan in mijn woning, hebben we wel een probleem. De moeder van mijn zoon zou dan misschien bijspringen.*

Naast stress, brengt het ontbreken van een buffer (of de mogelijkheid deze op te bouwen) ook andere risico's met zich mee. Huishoudens zonder buffer zijn extra kwetsbaar<sup>5</sup>. Het is aannemelijk dat huishoudens met lage inkomens (een deel van) de reserveringskosten, zoals voor onderhoud van huis en tuin of ziektekosten, niet opzij zetten maar gebruiken om vaste lasten, en andere noodzakelijke kosten te betalen (zie ook hoofdstuk 4 strategieën).

*Er zijn ook mensen die in een financieel moeilijker situatie zitten en die kunnen dat huisonderhoud niet betalen. Ik had dit ook laatst bij mijn buurvrouw: er was iets kapotgegaan in de badkamer en ze vroeg of ik hierbij kon helpen. Het hele plafond in haar badkamer was beschimmeld.*

Het ontbreken van een buffer vertaalt zich dan naar het vragen om hulp in de informele kring (vrienden en familie). Daarmee heeft het op een bepaald niveau ook impact op de directe omgeving en sociale verhoudingen.

---

<sup>4</sup> <https://www.nibud.nl/onderwerpen/sparen/een-financiele-buffer-opbouwen/>

<sup>5</sup> <https://www.dnb.nl/algemeen-nieuws/2020/deel-nederlandse-gezinnen-financieel-kwetsbaar-bij-tegenspoed/>

### 3.4 Financiële zorgen en stress

De meeste huurders geven aan dat zij zich zorgen maken, of zich zorgen hebben gemaakt, over hun financiële situatie. Die zorgen ontstaan vooral wanneer de inkomsten niet voldoende zijn om zowel de noodzakelijke vaste lasten, het dagelijks leven en de wat meer leuke dingen te kunnen betalen. Of wanneer iemand pech heeft zijn buffer te moeten aanspreken waarna een onzekere periode aanbreekt.

*Bijvoorbeeld met mijn computer die stuk was. Dat kon toen nog maar net. Maar als er dan op een gegeven moment iets gebeurt, of de belastingaanslagen komen binnen, dan heb ik wel een stress moment van hoe ik dat nou weer moet oplossen. Dan maak je je zorgen.*

*Ik vind het soms spannend dat ik zo erg op de grens leef en ben bang om eraan onder te gaan. Wat ik het ergste vond is dat ik net mijn financiële zelfstandigheid had verworven, vanwege het feit dat ik een vast contract had, wat ook al jaren niet meer gebeurd was. En dat dat dan meteen weer weg was.*

Ze maken zich zorgen over hun kwetsbaarheid door veranderingen in inkomen en/of uitgaven, de pech van een ontbrekende buffer en het niet zicht hebben op wat er komen gaat (belastingaanslag, corona, ziekte en de gevolgen voor zorgkosten, en werk). Ze maken zich zorgen voor hun kinderen, of die wel kunnen meekomen. En ze maken zich zorgen over hun gezondheid.

Zo kan door externe omstandigheden, zoals corona, aan de inkomstenkant extra inkomen wegvallen, terwijl hierop wel was gerekend. Of heb je vanwege je oudere leeftijd niet de mogelijkheid extra inkomsten te verwerven terwijl de zorgkosten juist wel kunnen toenemen. Allerlei omstandigheden die als erg stressvol werden omschreven.

*Alles, de huur, de verzekering, zijn allemaal prijzen die zich aanpassen op de markt, maar je inkomsten blijven hetzelfde. En een baan zoeken is ook een drama. Ik heb er wel stress van, misschien is mijn migraine daar ook deels gevolg van. Ik vind het ook vervelend naar mijn kinderen toe. Je kan ze bijna nooit wat leuks of wat extra's geven.*

*Ja, omdat ik zie dat zolang ik blijf leven, ook met hetzelfde bedrag moet blijven rondkomen. En dat is wel krap met rondkomen. Ja, hier krijg ik ook stress van. De laatste tijd vooral, omdat er zoveel gebeurt in de wereld en in onze maatschappij. Ik weet dan niet voor hoelang ik nog met dit inkomen kan rondkomen.*

Tijdens het groepsgesprek (focusgroep) zijn we verder ingegaan op financiële zorgen en stress. Men kwam tot de conclusie dat financiële zorgen zich op heel veel facetten van het leven effect hebben. Het houdt mensen 's nachts wakker en daarmee staat de gezondheid onder druk. Het veroorzaakt onzekerheid en boosheid vanwege de (on)mogelijkheden voor de kinderen. De situatie lijkt uitzichtloos waardoor je terneergeslagen wordt.

*Het kan je leven gaan beheersen. Slecht slapen en noem het allemaal maar op.*

*Bij mij komt hellend vlak naar boven als ik aan financiële zorgen denk. Het wordt nooit kleiner, het wordt alleen maar meer. Als je dan de maand niet haalt, kom je de volgende maand nog wat meer te kort, daarna nog meer. Op een gegeven moment wordt het zo veel dat je ook deurwaarders krijgt en niet meer weet wat ik moet doen.*

*Ik heb elke maand stress. Ik weet niet zo goed hoe dat zich uit. Dagelijks bezig zijn met je financiën en facturen die je nog moet betalen. Ik hou het allemaal heel precies bij in een Excel schema, maar daardoor weet ik ook dat ik op bepaalde vlakken gewoon echt te kort kom. Waar haal je het vandaan. Je weet dat het eraan zit te komen, dus ik heb er de hele maand last van. Ook met boodschappen doen en zo. Ik zou niet weten hoe ik die stress moet verlichten.*

*Stress is ziekmakend. Ik vertelde dat ik een aandoening heb en de oorzaak daarvan is stress. Dat is wat stress met je kan doen. Het is beklemmend, benauwend, slapeloze nachten, paniek aanvallen, en zo.*

Vervolgens beïnvloeden de financiële problemen en de stress die zij ervaren ook hun keuzes en omgang met geld. Een voorbeeld daarvan is het vermijden van nodige zorg(kosten). Een huurder gaf aan dat de situatie vooral ernstig wordt, wanneer de (financiële) problematiek de eigen creativiteit aantast om (probleemoplossend) met de situatie om te gaan.

*Dan lig je in bed met kiespijn en die stress van als het maar niet erger wordt. Dan moet je naar het ziekenhuis en dan komen die kosten. Die stress maakt je nog zieker.*

*Voor mij is in de knel zitten als de creativiteit is leeg gedruppeld. Voor mij is het niet het geld, maar de knel om creativiteit. Hoe kan ik de eindjes aan elkaar knopen en hoe kom ik hieruit. Als die creativiteit op is, dan zit ik in de knel.*

### **3.5 Conclusie omgaan met geld en financiële stress**

In dit hoofdstuk zien we dat de gesproken huurders (een deel van) de competenties om financieel redzaam te kunnen zijn<sup>6</sup> laten zien. Ze houden frequent overzicht op hun geldzaken en ze lijken verantwoord te besteden, passend bij hun budget. Daarbij wel de kanttekening dat ze soms bepaalde noodzakelijke uitgaven (bijvoorbeeld voor zorg) niet doen, wat uiteraard niet bij financieel verantwoord gedrag hoort.

De competentie 'voldoende inkomsten verwerven' levert problemen op, onder meer vanwege de coronatijd en het teruglopen van de extra financieel noodzakelijke klusjes. Ook is door ouder worden de mogelijkheid extra geld te verwerven veelal verdwenen. Zo leverde voorheen zzp-werk voldoende inkomen op. Met alleen AOW bleken de vaste lasten en dagelijkse kosten, waaraan men gewend was, niet betaalbaar.

Met een laag inkomen is het nog mogelijk om te schuiven aan de uitgavenkant. De vraag is dan waar ligt de grens? Zo'n duidelijke grens die aangeeft tot welke hoogte er op welke uitgavenposten bezuinigd kan worden voordat de 'bestaanszekerheid' echt wordt aangetast, lijkt niet te bestaan.

Uitgaande van de competentie 'voorbereid te zijn op (on)voorziene gebeurtenissen' lijkt deze groep huurders moeite te hebben. Zo is het nagenoeg ondoenlijk voldoende buffer op te bouwen met een laag inkomen en hoge vaste lasten. En dit terwijl met de buffer niet eens altijd alleen maar onvoorziene uitgaven moeten worden betaald. De printer die nodig

<sup>6</sup> <https://www.nibud.nl/kennis-in-de-praktijk/onderzoek-en-advies/preventie-en-vroegsignalering/#:~:text=Nibud%2Dcompetenties&text=Het%20Nibud%20heeft%20competenties%20ontwikkeld,financieel%20redzaam%20te%20kunnen%20noemen.>



is voor het werk, het eigen risico van de zorgverzekering en de wasmachine die kapotgaat. Uitgaven die onderdeel zijn van de minimale basisuitgaven van een huishouden in Nederland.

En als de huurder over een buffer (of buffertje zoals ze het zelf noemen) beschikt, die vaak in financieel betere tijden is opgebouwd, lijken ze de buffer zeer bewust en voorzichtig aan te spreken en in te zetten. Mogelijk ook omdat ze de buffer in de huidige situatie niet gemakkelijk weer kunnen opbouwen.

Kortom veel reden bij de respondenten voor financiële stress. Met effecten op allerlei andere terreinen zoals gezondheid, sociaal meedoen, zorgen om de kinderen, mate van creativiteit (nodig voor meer inkomsten). Effecten die vaak ook weer maatschappelijke kosten kunnen veroorzaken.

## 4. Strategieën en overleven

*Uit het vorige hoofdstuk blijkt dat wanneer rondkomen niet vanzelfsprekend gaat, huurders creatief, en soms met stress irrationeel, met geld kunnen omgaan. Daarbij geven de deelnemers in dit onderzoek aan dat bij het opmaken van de (dis)balans tussen inkomsten en uitgaven er vooral wordt gekeken naar schuiven aan de uitgavenkant. Er lijkt weinig perspectief aan de inkomstenkant.*

*Om de eindjes toch aan elkaar te knopen beschrijven de huurders een aantal (overlevings)strategieën waarbij ze aan de uitgavenkant bezuinigen, of aan de inkomstenkant extra inkomen krijgen of genereren door bij te klussen, (in)formeel te lenen of giften ontvangen. In dit hoofdstuk gaan we daar dieper op in.*

### 4.1 (Te veel) bezuinigen

De meeste huurders hebben weleens bezuinigd in het afgelopen jaar. Het verschilt per huurder waarop wordt bezuinigd. Zo zijn er vele uitgavenposten waarop dat kan, onderverdeeld naar vaste lasten, reserveringsuitgaven en dagelijkse uitgaven.

#### Vaste lasten

Bezuinigen op vaste lasten is veelal gelimiteerd omdat er een contract aan ten grondslag ligt. Wanneer een uitgave niet wordt betaald is er dan sprake van een betalingsachterstand. Waarmee ook vaak extra kosten zijn gemoeid. De stijging van dergelijke meer contractuele kosten heeft voor een huishouden direct effect op de bestedingsruimte.

De huurders uit het onderzoek bezuinigen bij de vaste lasten (woon, zorg en energiekosten) vooral op zorg- en energiekosten. Om de energiekosten te drukken geven meerdere huurders aan dat zij de verwarming laag of zelfs helemaal uitzetten. Wat betreft de zorgverzekering kiest men vaak voor de minst uitgebreide vanwege de lagere maandelijkse premie.

*Ik bezuinig nu vooral op gas en elektra. Ik verwarm mijn woning bijna nooit, alleen wanneer het echt nodig is. De gasprijzen worden steeds hoger, waardoor het ook een beetje problematisch wordt. Je weet niet wat er allemaal gaat gebeuren met de prijzen.*

*In de periode dat wij echt in die slechte financiële situatie zaten ben ik ook niet naar de tandarts geweest. Tien jaar ben ik niet geweest. Dat kon ik niet betalen. Die middelen vallen dan gewoon weg. Ouderen hebben dit ook. Die moeten dan kiezen om dat risico te nemen om niet te gaan.*

#### Energiekosten

Nu de energierekening stijgt lukt het de huurders nagenoeg niet meer te bezuinigen op deze post. Ook omdat het risico's met zich meebrengt waarmee de kwaliteit van de woonomgeving daalt (schimmel etc). Bovendien is het voor huurders in een complex die ook energiekosten moeten delen voor collectieve voorzieningen (zoals de lift) extra frustrerend dat zij daar geen invloed op kunnen uitoefenen.

#### Verhuizen

Een manier om woonlasten te drukken is door te verhuizen naar een goedkopere woning. Eén huurder geeft aan best kleiner te willen wonen, maar dat het met de huidige

woningmarkt niet gemakkelijk is om een woning te vinden die in de behoeften van de huurder kan voorzien.

*Ik wil dus nu naar een kleiner appartement bij mij in de buurt. Ik zeg dat tegen Eigen Haard, zij weten wanneer een woning vrijkomt. Maar dan zeggen ze dat dat niet zo is, zij ook niet weten wanneer een woning vrijkomt, terwijl je dat bij hun moet aangeven als je eruit gaat.*

*Je stimuleert mensen ook niet om te verhuizen, want dan gaat je huur gewoon 300 euro omhoog. Hierdoor blijven mensen zitten en komt er geen beweging in de woningmarkt.*

### **Reserveringsuitgaven**

De posten waarop in ieder geval minder wordt uitgegeven dan de minimale Nibud-basisuitgaven, zijn die waarvoor de huurder in eerste instantie geld opzij moet zetten. Dit gebeurt vaak niet omdat al het geld nodig is voor de betaling van de vaste lasten en de dagelijkse uitgaven.

Een voorbeeld hiervan is de post inventaris. Wat alle huurders echter aangeven is dat ze die uitgaven nauwelijks doen, veel gratis krijgen of in het uiterste geval tweedehands.

*Ik ben niet iemand die op grote voet leeft, en kan met heel weinig doen. Mijn meubels heb ik goedkoop en gratis kunnen krijgen via facebook groepen.*

### **Dagelijkse uitgaven en sociale participatie**

Zoals eerder aangegeven wordt er veel bezuinigd op de meer vrijetijdsuitgaven. Uitgaven die wel tot het basispakket van het Nibud behoren. Een deel van de financiële ondersteuning van de gemeente (minimaregelingen) komt aan deze uitgaven tegemoet. Hierover meer in hoofdstuk 5.

Het merendeel van de huurders aan het onderzoek heeft geen auto. De dagelijkse kosten als brandstof en parkeerkosten zijn te hoog voor hun budget. Diegene met een auto heeft deze of eerder gekocht tijdens financieel betere tijden of gekregen van een familielid.

Aan de uitgaven voor voeding ligt bij de meeste huurders een behoorlijke strategie aan ten grondslag. Op zoek naar de aanbiedingen zelfs bij meerder supermarkten, boodschappen doen met een vast contant bedrag, met een boodschappenlijstje of minder kopen dan men eigenlijk wilde, zijn als strategieën meerdere keren genoemd.

*Om mijn uitgaven te verminderen ga ik naar goedkopere supermarkten en ik ga naar de markt. Sommige dingen kan je niet kopen bij goedkopere supermarkten, dus dan ga je naar reformzaken waar je producten los kun kopen. Ik haal losse thee bij de reformzaak.*

*Zorg ook dat je lekker een voorraadje in huis hebt, zodat je ook niet elke maand bezig hoeft te zijn met deze duurdere producten.*

*Ik vermijd ook heel bewust alle viskraampjes, want ik ben gek op vis.*

Gebruik maken van de Voedselbank doet deze groep niet. Daarvoor vindt het merendeel dat ze nog te goed rond kunnen komen, er is geen sprake van schulden. Of ze weten niet of ze ervoor in aanmerking komen en vanwege aantonen van inkomen laten ze dit achterwege.

*Je kan niet met elk inkomen naar de voedselbank. Er is een maximum en dat moet je aantonen (is best ingewikkeld).*

*Ik zou niet weten wanneer ik in aanmerking zou komen voor de voedselbank.*

Daarnaast geven de meeste huurders aan dat op vakantie gaan niet mogelijk is.

*Op vakantie gaan kan ik wel vergeten. Ik kan ook niet uit eten. Tien jaar geleden had ik nog meerdere bedrijven, dus toen gingen we wel 3 keer per week uit eten. Naar de kroeg, of even een drankje doen gaat ook niet meer. Je moet overal op letten.*

*We kunnen niet op vakantie. We kunnen de tuin niet renoveren. We kunnen geen grote uitgaven doen. Ik mis dat zeker, die dingen doen die het leven even wat leuker maken. We zijn ook nog nooit echt met ons kind naar het buitenland geweest.*

*Dat ebt langzaam weg dan die vriendschap. Dat is nu eenmaal zo. Zij gaan dan bijvoorbeeld met z'n allen op wintersport, nou dan kan ik niet mee. Je doet steeds minder dingen samen.*

## **4.2 Ontsparen, lenen en schulden maken**

Een andere manier om de maandbegroting rond te krijgen is om te ontsparen of (in)formeel te lenen. Huurders die op deze manier pogen rond te komen beschrijven dat zij bij structurele tekorten aankloppen bij familie of vrienden en afspreken dat later terugbetalen.

*Vorig jaar had ik ook wel echt een flinke buffer, maar toen ik mijn eigen bedrijf ging starten ging de UWV ook erg korten. Hierdoor kwam ik helemaal niet rond en toen is mijn buffer wel flink opgegaan. Ik heb hulp nodig van familie.*

*Ik moet eigenlijk wel elke maand lenen. Dit is meestal een korte periode. Ik heb dan rond de driehonderd euro nodig om iets te betalen. Ik kan dat geld na een paar weken dan wel weer terugbetalen. Ik vond het verschrikkelijk om aan mijn vrienden te vragen of ik geld kon lenen. Ik ben nu 61 en dan zit ik met 1.000 euro per maand. Ik ben er trots op dat ik het kan, maar het is verschrikkelijk.*

Een enkeling gaf aan ook wel eens een formele lening te zijn aangegaan. Dit voelde als een enorme last. Ook betalingsachterstanden komen in deze groep niet vaak voor. Men weet dat hiermee extra kosten zijn gemoeid en dit past niet in hun financiële situatie. Sommige kiezen voor een automatische incasso als strategie om achterstanden te voorkomen, anderen maken een afspraak tot verplaatsing van de betaaldatum (nadat de inkomsten binnen zijn).

*Ik heb ooit wel eens geleend van een bank en daar ben ik nu eindelijk van af en ik ben erg blij dat ik nu nergens een lening heb.*

*Nee, eigenlijk [leen ik] niet. Dit is ook wel mijn trots dat ik nog nooit geld heb geleend van familie of wat dan ook. Wel van ABN AMRO, dit was 15 jaar geleden.*

*Ik probeer op tijd te zijn met mijn geldzaken. Ik ben bang dat als ik het even aan de kant zet, ik het vergeet te betalen en dan komen er weer extra kosten bij. Ik betaal het altijd meteen.*

*Dit gaat grotendeels via automatische incasso's. Dit is ook een reden waarom ik nauwelijks kijk wat er gebeurt op mijn rekening, omdat ik weet dat het op deze manier goed gaat.*

#### **4.3 Giften en diensten: hulp bij betalingen en tekorten**

Enkele huurders zijn afhankelijk van giften van vrienden en/of familie. Daarbij geven ze aan dit zoveel mogelijk te willen beperken. Als het om kinderen gaat hebben ze daarbij iets minder schroom.

*Ik vraag het aan vrienden of familie. Ik probeer dit zo min mogelijk te doen, maar als het echt krap wordt zou ik het wel durven vragen. Ik probeer zoveel mogelijk alleen op te lossen.*

*Mijn zoon wordt nog wel geholpen door zijn moeder, mijn ex-vrouw. Die is financieel nog wel in beeld en draagt bij met de meeste uitgaves van mijn zoon. Zonder haar extra steun is het niet mogelijk. Zij helpt met alle kleding en schoolspullen.*

Als risicofactor geeft een paar huurders aan dat de afhankelijkheid van vrienden en/of familie mogelijk gevolgen heeft voor de relatie of breder voor het sociale netwerk, maar de extra inkomsten zijn daarentegen wel nodig.

*Ik krijg af en toe geld toegestopt van mijn tante als ze in moeilijke tijden zit, maar dit is meer een gift. Mijn tante doet dit omdat zij zelf geen kinderen heeft, en graag mij en mijn zus wil helpen met dit soort zaken.*

Er is verontwaardiging over de regels omtrent giften (toeslagen) voor mensen die moeilijk kunnen rondkomen.

*Dat is hetzelfde met energie. We krijgen dus 230 euro. Ik heb de gemeente gebeld en die weten niet wie ik ben. Ik sta al jaren ingeschreven bij gemeente Amsterdam, maar ze weten niet wie ik ben. Dan vragen ze naar mijn BSN-nummer die ze gewoon hebben. Ze kunnen dan niet zomaar die 230 euro geven, maar waarom niet? Heb ik daar niet gewoon recht op? Waarom hebben zij niet gewoon een staatje u heeft AOW, dat is samen 1800 per maand, dan heeft u een buffertje van 2000 euro dus komt u niet in aanmerking. Heeft u geen buffertje of lagere inkomsten, dan komt u wel in aanmerking. Ik moet nu pas eind april het aanvragen, maar ik weet nog steeds niet of ik ervoor in aanmerking kom. Niemand kan mij dat vertellen. Dat is toch gek?*

#### **Bijklussen**

Een aantal huurders ging om extra inkomen te genereren wat klussen voor anderen doen. Naast dat het door de corona situatie extra lastig werd wordt het niet door iedereen als financieel zinvol ervaren.

*Nee ik werk niet bij. Als ik bijwerk dat moet ik dat doorgeven aan de dienst en dan wordt mijn uitkering verminderd, dus dat heeft geen zin.*

#### 4.4 Afhankelijk worden van netwerk en hulp vragen

De huurders lijken in eerste instantie op eigen kracht manieren te zoeken om rond te kunnen komen. Ze geven aan dat ze het moeilijk vinden om hun zelfredzaamheid en zelfstandigheid "op te geven" door hulp te vragen. Hulp bij financiële problemen wordt ogenschijnlijk vooral gezocht bij mensen die dichterbij staan: familie of vrienden. Maar niet iedereen vraagt even gemakkelijk of snel hulp aan. Ook weet niet iedereen waar ze met hun vragen terecht kunnen.

*Ik weet het niet. Ik zou dan het liefst telefonisch het fijnst vinden. Mailen zou ook kunnen. Als ik echt hulp nodig zou hebben zou ik wel eerder bij mijn vrienden en familie zoeken, omdat instanties ook altijd rente en zo willen.*

Gevoelens van trots en schaamte worden genoemd als reden om geen hulp te vragen. De huurder zegt het zelf te kunnen. Wel tot bepaalde hoogte. Als het van invloed is om meer dan alleen jezelf wordt dat als grens genoemd.

*Ik vind het natuurlijk ook goed dat je het zelf probeert. Dat terwijl je aan het worstelen bent toch je hoofd boven water probeert te houden. Daar ben ik het met je eens. Maar op een gegeven moment doe je niet alleen jezelf te kort, maar ook mensen om je heen als je het niet red. Dan moet je je trots opzijzetten en dus hulp gaan vragen bij mensen waarvan je weet dat je hulp kan krijgen. Dat is een afweging.*

Opvallend is dat door het meemaken van een inkomensval en de ervaring van het moeilijk kunnen rondkomen huurders meer aandacht en herkenning hebben voor anderen om hen heen die (ook of meer) moeite hebben met rondkomen. De huurders die moeite hebben met rondkomen zijn meer geneigd en bereid om deze groep juist hulp te bieden. Terwijl ze het zelf vaak ook nodig hebben (...)

*Mijn buurvrouw is nu 91 en daar heb ik twee jaar lang elke dag voor gekookt.*

*Dat klinkt misschien gek maar je merkt wel dat als het minder gaat, je sneller gaat delen. Dan kan je het beter aanvoelen.*

#### 4.5 Conclusie strategieën en overleven

De creativiteit die nodig is om met hoge vaste lasten en lage inkomens toch rond te komen, zien we terug in tal van manieren om te bezuinigen. Huurders zijn vaak te trots om formeel te lenen en kloppen – wanneer de nood dan echt hoog is – eerder aan bij familie of vrienden die het geld kunnen missen. Zo lang mogelijk zelf de eindjes aan elkaar knopen en niet snel hulp accepteren lijkt tekenend voor de gesproken huurders. Er wordt flink geschoven aan de uitgavenkant om toch te kunnen (over) leven. Opmerkelijk is dat de ervaring van financiële tekorten gepaard gaat met een opmerkzaamheid en bereidheid om actief hulp te bieden aan anderen die het (misschien) nog slechter hebben.

## 5. Inkomensondersteuning

*In Nederland bestaat een deel van de inkomsten voor de huishoudens met een laag inkomen uit toeslagen en inkomensondersteuning. Deels komen die van de landelijke overheid en deels van de gemeenten waarin een huurder woont. Voor verschillende uitgavenposten is deze ondersteuning bedoeld. De huurtoeslag, zorgtoeslag en het kinderopvangtoeslag zijn bedoeld voor de vaste lasten. De regelingen van de gemeente zijn vaak als ondersteuning voor de uitgaven aan sociale participatie, voor de aanschaf van witgoed of voor school- en vervoerskosten.*

*In dit hoofdstuk gaan we in op inkomensondersteunende regelingen. Welke zijn bekend en waar wordt gebruik van gemaakt? En wat zijn de redenen van niet-gebruik en onder welke voorwaarden wordt er wel gebruik van gemaakt.*

### 5.1 Bekendheid en gebruik inkomensondersteunende regelingen

De meeste huurders die daarvoor in aanmerking komen maken gebruik van de landelijke toeslagen. Deze zijn bekend en hiervan heeft men het gevoel "gewoon recht te hebben". Tijdens het interview werd deze ondersteuning ook vaak direct spontaan genoemd.

*Mijn huurtoeslag en zorgtoeslag zijn wel echt essentieel om rond te komen.*

De gemeentelijke regelingen zijn minder goed bekend, afhankelijk van de huishoudsituatie en de problematiek. Zo kennen de huurders met een kind de gemeentelijke regelingen die verband houden met schoolkosten vaak. Kent men de witgoedregeling als er sprake van een kapot huishoudelijk apparaat En is de schuldhulpverlening en de hulp die je kunt krijgen van de gemeenten bij enkele bekend.

*De gemeente Amsterdam helpt mij momenteel om mijn belastingschuld af te betalen. Ik ben er dus op de hoogte van dat de gemeente kan helpen. Ik heb verder niet gecheckt of ik voor andere dingen in aanmerking kom.*

*Ik heb zelf een stadspas. Ik maak er veel gebruik van en die heeft mij af en toe ook wel gered. Vooral voor de tandarts kreeg ik grote korting. Verder maak ik van geen andere regelingen gebruik.*

Om iets meer op zoek te gaan naar de bekendheid en het gebruik van de lokale regelingen hebben we tijdens het groepsgesprek (focusgroep) een aantal Amsterdamse regelingen voorgelegd. Onderzocht is wie ze kent en wie ervan gebruik maakt.

**Kwijtschelding van gemeentebelastingen:** merendeel van de groep kent dit toch is er maar één persoon die er gebruik van maakt. Vooral de onduidelijkheid over de inkomensgrens is hiervan de oorzaak. En de lage vermogensgrens zorgt ervoor dat huurders met ook maar een klein buffertje (wat ze echt nodig hebben) er niet voor in aanmerking komen.

*Mensen gaan ervan uit dat ze er geen recht op hebben. Die grens wanneer je er recht op hebt is niet duidelijk. Ik heb ook moeite met het vinden van dat bedrag. Een vriendin van mij zit in de bijstand, heeft een zoon en komt niet goed rond. Nou haar help ik met het aanvragen van dit*



*soort toeslagen. Dan probeer ik te zoeken wat nou het bedrag is. Ik kan het nergens vinden die bovengrens.*

**Stadspas:** iedereen kent de stadspas en twee maken er gebruik van. Men vermoedt namelijk dat die vooral geschikt is voor mensen in de AOW-leeftijd. Onbekendheid met de mogelijkheden van de pas speelt ook een rol bij het niet-gebruik.

*Als je 65 bent, dan krijg je die automatisch in Amsterdam. Je krijgt dan een stip of een ruitje, gebaseerd op je inkomen.*

*Ik heb stadspas al jaren, maar ik weet helemaal niet wat ik ermee moet doen. Ik gebruik hem niet.*

**Collectieve zorgverzekering:** de helft van de groep kent deze regeling van de gemeente Amsterdam. Diegene die het kennen maken er geen gebruik van. De premie is namelijk best hoog in vergelijking tot andere zorgverzekeringen. De reden is dat er meer wordt vergoed, maar de vraag van de huurder is (niet geheel onterecht) of je daarvan gebruik maakt. Je betaalt tenslotte wel iedere maand die hogere premie.

*Hartstikke duur. Duurder dan mijn eigen verzekering.*

**Voedselbank:** bij iedereen bekend maar iedereen denk daarvoor niet in aanmerking te komen. De inkomensgrens voor de Voedselbank is, naar men vermoedt, erg laag. Een enkeling koppelde de Voedselbank aan de andere gemeentelijke regelingen.

*Ik kom niet in aanmerking voor de voedselbank dus ik zal ook wel niet in aanmerking komen voor andere (gemeentelijke) regelingen.*

## 5.2 Redenen niet-gebruik

Niet gebruik van de gemeentelijke inkomensondersteuning heeft vooral te maken met de onbekendheid ervan. Vaak maken ze gebruik van de gemeente als er al financiële problemen zijn ontstaan en ze er zelf niet meer uitkomen. De meeste huurders hebben niet gecheckt of zij in aanmerking komen voor gemeentelijke regelingen. Vaak denken zij ook er niet voor in aanmerking te komen. Pas als het misgaat met bijvoorbeeld een kapotte wasmachine, wordt specifiek gezocht bij de gemeente. Vaak is men wel ontvankelijk voor een financieel spreekuur. Er is onvoldoende inzicht in en een duidelijk overzicht van ondersteuning bij andere problematiek.

*Ik ben daar nooit echt ingedoken, dus ik weet niet zo goed hoe dat werkt. Ik zou wel willen weten wat deze regelingen zijn, daar ga ik wel even naar kijken. Als me iets interesseert zou ik daar ook wel gebruik van maken. Ik voel geen drempel om daarvan gebruik te maken.*

*Nee, ik weet eigenlijk niet veel over deze regelingen. Ik heb ze ook nooit echt opgezocht. Dit is omdat ik denk dat ik verder geen problemen heb naast mijn lage inkomen. Wat ik wel heb gedaan is een verzoek voor kwijtschelding van gemeentelijke belastingen ingediend. Ik sta er wel voor open om naar een financieel spreekuur te gaan. Ik zit ook pas net in deze situatie, dus ik heb er gewoon nog niet zo naar gekeken allemaal.*

*Het aanvragen is net wat te ingewikkeld voor sommige mensen. Dat zou de gemeente echt simpeler moeten maken. Ik heb zelf moeite met de trap oplopen en wou daarvoor wat aanvragen bij de gemeente en dat kan dan ook, maar je moet maar net weten dat je daar recht op hebt. Ik probeer andere bewoners hier ook mee te helpen.*

Er was een huurder die bewust geen gebruik maakt van zorgtoeslag vanwege slechte ervaring in het leven. Alleen het echt nodig is dan gaat hij het opnieuw aanvragen.

*Je hebt natuurlijk huurtoeslag en zorgtoeslag, en die heb ik wel gehad vroeger, maar daar ben ik vanaf gestapt, omdat ik af en toe wel klusjes deed waarbij ik geld verdiende. Dan zou ik dus boven de grens komen, en die toeslag van het hele jaar moeten terugbetalen. Dit vond ik een nare ervaring en buitengewoon onrechtvaardig. Dit is naar mijn mening niet een systeem wat echt werkt. Als mijn inkomen ver zou zakken als mijn pensioen omlaag gaat op mijn 75e, dan zou ik er wel gebruik van maken. Dan weet ik dat ik niks meer bijverdien.*

In de focusgroep ontstond een interessante discussie over de Stadspas van Amsterdam. De Stadspas werd als stigmatiserend gezien omdat op de pas met een symbool wordt aangegeven tot welke inkomensgroep je behoort. Dit werkt niet-gebruik in de hand.

### **5.3 Ontvankelijkheid voor hulp**

Hoe ontvankelijk is deze doelgroep voor hulp?

Wat moet er gebeuren dat deze huurders die moeite hebben met rondkomen en zich zorgen maken hulp gaan vragen?

*Als alle (mentale) creativiteit op is om het op te lossen dan raakt het anderen buiten jou en dat zijn de momenten om hulp te vragen.*

We zien duidelijk trots bij deze doelgroep om zichzelf zo lang mogelijk zelf te kunnen redden. En daarin gaat deze groep ver. In de focusgroep hebben we hierop doorgevraagd. Vooral trots werd genoemd bij het niet om hulp vragen meer nog dan schaamte. Dit kwam wel duidelijk naar voren bij de stadspas. Het gevoel dat je gestigmatiseerd wordt. Dit zal waarschijnlijk meer het sociale aspect zijn: dan maak je je situatie kenbaar voor iedereen (sociale schaamte).

*De zoontjes van een kennis van mij wilden naar een sportclub, maar konden dat niet betalen, toen heb ik gezegd dat je die stadspas moet gebruiken. Mijn vereniging geeft namelijk korting aan mensen die dat laten zien, wel zo'n 75%. Zij wilde dat dan niet, want zij schaamde zich er dan ook voor. Toen heb ik haar stadspas een keer meegenomen en dat aan de ledenadministratie laten zien, zodat ze die korting zou krijgen.*

#### **5.4 Conclusie inkomensondersteuning**

De meeste huurders maken gebruik van de landelijke toeslagen. De gemeentelijke regelingen worden minder gebruikt. Onbekendheid is hiervan een belangrijke oorzaak naast onduidelijkheid over de regeling zelf, zoals de inkomensgrenzen. De meeste huurders hebben niet gecheckt of zij in aanmerking komen voor gemeentelijke regelingen. Terwijl ze gezien hun inkomenssituatie waarschijnlijk wel tot de doelgroep behoren voor enkele of zelfs alle lokale regelingen.

Verder veroorzaakt de onduidelijkheid over de inkomensgrens van de regeling in relatie tot hun eigen inkomen verwarring. "Ik heb het mogelijk niet slecht genoeg". Hierbij speelt ook trots en sociale schaamte een rol. "Zonder de financiële gemeentelijke ondersteuning red ik het ook wel". Tenslotte werkt een product als een pas voor sommigen zo stigmatiserend dat ze hem niet willen gebruiken: "ik ga die Stadspas niet meenemen, dan ziet iedereen dat ik een laag inkomen heb". Zo zijn er meerdere oorzaken voor het niet-gebruik van gemeentelijke regelingen aan te wijzen.

## 6. Rol woningcorporaties en gemeente

*Tijdens het groepsgesprek is expliciet aandacht geweest voor organisaties direct rondom de huurder, waaronder de woningcorporatie en de gemeente. Welke mogelijkheden ziet de huurder, wat vindt men goed contact bijvoorbeeld. Ook is besproken welke onderwerpen extra aandacht of inspanning behoeven. Via een rollenspel waarbij enkele huurders de rol van een medewerker van de woningcorporatie of de gemeente innamen is dit in het kwalitatieve onderzoek uitgevraagd.*

### 6.1 Informatievoorziening

Meerdere huurders geven aan dat een groot aantal instanties, waaronder gemeenten en verhuurders, volgens hen uitgaan van een grote mate van *zelfredzaamheid*. Dat men ervan uitgaat dat een huurder weet waar informatie is te vinden, weet wanneer en waar hij/zij aan de bel moet trekken en wat moet doen bij misstanden. Uitgangspunt daarbij is dat de doelgroep voldoende capabel is én dat de instanties voldoende transparant zijn. Door de huurders tijdens het groepsgesprek wordt aan beide getwijfeld.

*Wat ik frappant vind is dat voorlichting vanuit allerlei instanties zoals de gemeente en woningbouwverenigingen, vaak alles aan de mens overlaten. Het is niet transparant.*

Zowel de gemeente als de woningcorporaties zouden meer moeten werken met de schil rondom de huurder, met medehuurlers met ervaringsdeskundigen. Die kunnen inschatten van welke mate van (zelf)redzaamheid sprake is.

*En ik maak dus ook gebruik van de woning consulenten in mijn complex, die je kan bellen en je probleem voorleggen. Die hebben ook altijd een oplossing. Als ik er zelf echt niet meer zou uitkomen, dan zou ik hier wel gebruik van maken. Ik zou dom zijn om dit niet te doen.*

### 6.2 Omgaan met weinig geld en onderhoud

Huurders die moeite hebben met rondkomen en leven van een uitkering of een laag inkomen met relatief hoge woonlasten, hebben weinig bestedingsruimte om ook geld opzij te zetten voor reserveringsuitgaven (zie ook hoofdstuk 3). Voor klein onderhoud aan hun woning hebben ze daarvoor al vaak te weinig. Daar komt bij, volgens de huurders, dat de woningcorporatie ook niet altijd problemen aan de woning binnen noodzakelijke tijd oplossen. Zeker voor de huishoudens die toch al knel zitten is een extra gebrek aan hun woonomgeving niet bevorderlijk voor hun (financiële) situatie. Het veroorzaakt stress, gekoppeld aan de financiële stress, waarvan meestal al sprake is, levert dit een erg risicovolle situatie op. Met gevolgen op andere terreinen dan de huishoudfinanciën, waaronder de gezondheid.

*Ik vroeg of ze de woningbouwvereniging hierover had gebeld, maar die zeiden alleen dat ze een raam open moest zetten. Toen ben ik hiermee aan de slag gegaan: een officiële klacht ingediend, huurcommissie ingeschakeld en toen pas kwamen ze. Dit was een schrijnend verhaal, De buurvrouw kan niet goed communiceren, niet goed aangeven wat het probleem is. Er is niemand van de woningbouwvereniging die zich dat afvraagt hoe het nou echt gaat met hun huurders.*

Juist voor de (sociale) woningbouwcorporaties ligt hier een rol weggelegd om extra om te kijken naar het woningonderhoud van hun kwetsbare huurders, huurders met lage inkomens. Waarvan op voorhand al te zeggen is dat ze zelf weinig ruimte hebben om de kleine onderhoudsproblemen aan te pakken. Hiermee treedt ook een risico op voor de woningcorporatie zelf, deze woning zal namelijk snel in kwaliteit achteruitgaan waardoor de kosten om het op te knappen alleen maar groter worden.

### 6.3 Financiële ondersteuning

De meeste huurders uit het onderzoek hebben te maken met een laag inkomen. Ze hebben vaak recht op landelijke toeslagen en voor een deel ook op de gemeentelijke regelingen. Echter vraagt een deel ze niet aan vanwege onbekendheid, schaamte of andere redenen. Ook als ze weten dat ze er wel recht op hebben. "Mijn buurman is er erger aan toe", "ik probeer mijn eigen boontjes te doppen", "pas als het echt erg wordt vraag ik het aan".

De gemeente zelf maar zeker ook de organisaties rondom de huishoudens met een laag inkomen moeten alle middelen inzetten deze regelingen onder de aandacht te brengen. De woningcorporatie mag dan wel geen 'inkomenspolitiek bedrijven' hoor je nog soms, huurders helpen om woonproblemen te voorkomen is wel hun plicht. Kunnen betalen van de huurrekeningen hoort hier ook zeker bij volgens de huurders.

Een huurder gaf aan dat een steeds groter wordende groep huurders niet in aanmerking komt voor ondersteuning. Zij worden door inkomensgrenzen en gebrek aan sociale huurwoningen gedwongen om in de private sector te huren. De gemaximaliseerde huurprijzen en het al dan niet kunnen rondkomen gaan hand in hand, en daar is verontwaardiging over.

*De bedragen die nu gevraagd worden, die zijn exorbitant.*

*Bij Buikslotermeerplein is een nieuwe bioscoop met allemaal woningen gebouwd. En die zijn echt prachtig. ... En dan zijn al die gebouwen allemaal vrije sector. Geen één sociale. Vanaf 1200 euro, komt u gerust kijken. Nou dacht het niet. Tot 1900 euro! Wáárom is dat ene gebouw geen seniorenwoning, dat andere vrije sector en die andere sociaal?*

Verder stellen huurders voor actief een tijdelijke korting op de huur aan te bieden aan de huurders die het echt niet kunnen betalen. En ze te begeleiden bij de financiële problemen die er zijn. Zo kan de huurder in de moeilijke periode wel in de eigen woning blijven, zodat op die pijler (wonen) enigszins rust blijft. Stel dan wel een duidelijke deadline en help ondertussen, eventueel samen met andere organisaties, actief aan een structurele oplossing.

*Ik was de huurder die altijd goed betaalde. Nu heb ik (tijdelijke) problemen en ik wil korting op mijn huur anders kon ik het echt niet betalen. Die problematiek die woningcorporaties hebben veroorzaakt die is twee miljard. Daardoor zijn eerst de huren verhoogd en worden ze nu verlaagd. Daar word ik boos van.*

### 6.4 Doorstroming en verkoop woningen

Een aantal huurders van het groepsgesprek had een hogere leeftijd. Ze gaven aan in een (te) grote woning te wonen die in het verleden passend was.

*Ik wil dus nu naar een kleiner appartement bij mij in de buurt. Ik zeg dat tegen Eigen Haard en zij weten wanneer een woning vrijkomt. Maar dan zeggen ze dat dat niet zo is en dat zij ook niet weten wanneer een woning vrijkomt, terwijl je dat bij hun moet aangeven als je eruit gaat”.*

Ze willen erg graag kleiner en passender wonen en hebben het gevoel dat ze door de woningcorporatie niet worden geholpen en dat het beleid niet toereikend is.

*Je zit gevangen in het systeem. Bij mij in de straat heb je 38 woningen. En daar wonen dan 6 weduwen in een één gezinswoning. Die kunnen niet weg, omdat als ze verhuizen meer moeten betalen. Dus die regeling is er wel maar alles zit op het maximale, die huur wordt gewoon gemaximaliseerd.*

*De problematiek die de Vestia heeft veroorzaakt, die 2 miljard euro verlies, de huurdersheffing is opgeheven maar daarvoor werden de huren eerst verhoogd en worden ze nu verlaagd.*

Een andere ergernis bij huurders is dat woningen rondom hen worden verkocht.

*De gemeente wil dat grote woningen vrijkomen voor grote gezinnen en dat andere mensen naar een kleinere woning gaan. Maar dit proces wordt door de woningbouw en ook de gemeente zelf geblokkeerd, omdat ze die woningen willen verkopen. Als grote woningen vrijkomen dat daar dan een nieuw keukentje in wordt gezet en hier en daar een wand wordt geverfd en daarna wordt de woning verkocht en niet meer verhuurd. Dan helpen ze mensen ook niet om een nieuwe of kleinere woning te vinden, omdat die woning dan verkocht wordt.*

De samenstelling van het complex verandert wat niet altijd verkeerd hoeft te zijn. Maar de financiële positie van een woningeigenaar is vaak anders dan die van een huurder. Een huurder, zeker met laag inkomen, heeft niet altijd de middelen de gezamenlijke ruimten bijv. in te richten, terwijl dit voor de eigenaar belangrijk is.

## 7. Conclusie en aanbevelingen

Met dit onderzoek wilden we in kaart brengen hoe Amsterdamse huurders van sociale woningbouwcorporaties omgaan met geld in een kwetsbare situatie. In de voorgaande hoofdstukken hebben we beschreven hoe Amsterdamse huurders die moeilijk kunnen rondkomen hun financiële situatie ervaren. We zijn daarbij ingegaan op de vraag hoe zij de eindjes aan elkaar knopen en in hoeverre zij financiële stress of financiële problemen ervaren, al dan niet als gevolg van de coronacrisis. Daarnaast hebben we gevraagd of huurders gebruikmaken van inkomensondersteuning en naar de redenen om dat wel of niet te doen. In dit laatste hoofdstuk formuleren we de conclusies en doen we aanbevelingen voor de ondersteuning van financieel kwetsbare huurders.

### 7.1 Conclusies

#### *Huurders die moeilijk rondkomen lopen risico op financiële, sociale en gezondheidsproblemen*

Huurders met een laag inkomen en een hoog aandeel vaste lasten houden weinig bestedingsruimte over voor onverwachte of persoonlijk onvermijdbare uitgaven. Door de kleine marges zijn ze extra kwetsbaar. Om bepaalde (noodzakelijke) uitgaven toch te kunnen doen, worden andere uitgaven vooruitgeschoven of niet gedaan. Zoals het reserveren van geld voor kapotte apparatuur, kleding of (on)verwachte zorguitgaven. We spreken over een *krapterisico* en zien risico's op schulden, achterstallig onderhoud, mijden van zorg en bezuinigen op sociale participatie.

De meeste kwetsbare huurders hebben (te) weinig bestedingsruimte en daarmee weinig ademruimte om verstandige keuzes te kunnen zien en maken. Ofwel hun inkomen moet toenemen dan wel hun vaste lasten (waaronder wonen en energie) moeten dalen om dit krapterisico in te dammen.

#### *Huurders die moeilijk rondkomen ervaren financiële stress*

Deze financiële kwetsbaarheid van huurders brengt zorgen met zich mee. Zij moeten afwegen met welke uitgavenposten zij moeten schuiven en wat daarin nog acceptabel is. Huurders geven aan dat deze zorgen effect hebben op algeheel welzijn: fysiek, sociaal en mentaal. De stress kan zorgen voor slapeloze nachten, waarbij een paar huurders aangaven dat zij dit constant voelen. Anderen hebben zich erbij neergelegd dat zij bepaalde uitgaven (zoals met familie of vrienden op vakantie of uitje gaan) niet (meer) kunnen doen. Het merendeel van de gesproken huurders is dagelijks, dan wel wekelijks, bezig om grip of inzicht te krijgen in hun financiële situatie. Dat laatste kan veel mentale capaciteit en energie vragen.

#### *Strategieën om lasten te verlagen of inkomen te verhogen zijn niet altijd haalbaar of wenselijk*

Huurders zetten allerlei strategieën in om toch zelf de eindjes aan elkaar te knopen. Dat kan aan de inkomstenkant, de uitgavenkant en door het vragen van hulp of ondersteuning. De huurders spreken vooral over het schuiven aan de uitgavenkant door te bezuinigen op de energierekening, abonnementen, voeding, kleding en zorg. Onderhoud aan huis en tuin blijkt ook te worden uitgesteld. Wat betreft woonlasten lijkt het verhuizen naar een kleinere, betaalbaarder woning lastig en vaak geen optie. Ondanks de terugval in inkomsten tijdens de coronacrisis lenen de huurders niet formeel bij banken of instanties.



Wel wordt er soms – bijvoorbeeld “alleen als het echt moet”- vanuit de informele kring ondersteuning gegeven via een gift of lening.

Aan de inkomsten kant is het met name voor de zelfstandig ondernemers in de creatieve sector lastig om voldoende klussen binnen te halen tijdens de coronacrisis. Mede hierdoor worden de met moeite gespaarde buffers aangebroken, terwijl er weinig mogelijkheden zijn om deze (weer) op te bouwen.

*De angst terug te moeten betalen en onbekendheid of onduidelijkheid van regelingen zijn redenen voor niet-gebruik*

Ondersteuning vanuit de overheid middels toeslagen (huur- en zorgtoeslag) wordt door het merendeel van de huurders aangevraagd. Een reden om het niet te doen was de zorg of angst om terug te moeten betalen, net als uit eerdere ervaring. Degenen die dat niet doen, geven aan dat zij – ook door ervaring – zorgen hebben om het bedrag te moeten terugbetalen. De gemeentelijke regelingen zijn daarentegen vaak minder bekend. Het is onduidelijker wie voor welke regelingen in aanmerking komt. Die onduidelijkheid komt mede doordat de lokale regelingen verschillende inkomensgrenzen hanteren. Daarnaast is het opmerkelijk dat de lokale en bekende stadspas door sommigen als stigmatiserend en beschamend wordt ervaren – vanwege het zichtbare inkomensonderscheid in stippen en ruiten.

## **7.2 Ondersteuning kwetsbare huurders**

De financieel kwetsbare huurders hebben extra ondersteuning nodig om problemen te voorkomen. Woningcorporaties en gemeenten kunnen hier een belangrijke rol spelen. In het onderstaande doen we enkele aanbevelingen.

*Zorg voor begrijpelijke en toegankelijke (persoonlijke) informatievoorziening en communicatie.*

Van de huurders heeft een deel moeite met lezen en schrijven. Zeker als het wat ingewikkelde formulieren betreft. Daarbij wordt vaak ook uitgegaan van grote mate van zelfredzaamheid. Veel te rooskleurig volgens de huurders. Kies voor communicatie die bij de doelgroep past, gericht op persoonlijke hulp, zoals met een formulierenbrigade. En biedt dit aan op de plek waar de huurder regelmatig is.

*Bied huurders met te hoge woonlasten (tijdelijk) extra financiële ruimte*

Als het gaat om de kwaliteit van de leefomgeving, bijvoorbeeld bij onderhoud aan huis en eventueel de tuin, is het belangrijk te realiseren dat de financiële middelen hiervoor vaak ontbreken. Huurders zijn afhankelijk van de verhuurder, maar trekken ook niet snel aan de bel. Een (te) vochtige woning heeft vervolgens ook weer effect op de gezondheid. Al zijn de woonlasten passend, toch kan het een bepaalde periode knellen. Biedt dan de mogelijkheid tot tijdelijke huurkorting of een korting op de collectieve voorzieningen. Met een vastgestelde deadline biedt dit voor de betreffende huurders een periode van lucht en ruimte op een structurele oplossing.

*Ga niet-gebruik van ondersteuning tegen*

Zorg ervoor dat de huurders alle financiële ondersteuning kennen, bied ze hulp bij het aanvragen daarvan. Zeker als het gaat om lokale regelingen blijkt de bekendheid niet groot. En als deze bekend zijn, dan hebben bepaalde huurders het idee er geen recht op te hebben (“ik kom toch ook niet in aanmerking voor de voedselbank”). Terwijl ze gezien hun inkomen en hun vermogen hierop wel recht hebben. Gebruik van bijvoorbeeld een

participatiepas voorkomt sociale isolatie. De gedachte dat alles buiten de deur geld kost, houdt ze binnen.

*Help actief bij doorstroming naar een passender woning en ontwikkel daarvoor beleid en toezicht*

Langzittende huurders op leeftijd willen best plaatsmaken voor een kleinere woning. Betaalbaarheid is daarbij van belang. En vaak ook de mogelijkheid tot zorg in de nabijheid. Door dit in samenspraak met de huurder op te pakken, geeft de verhuurder vertrouwen af, waarmee ook de huurder in de meer actiestand komt. Een betaalbare woning voor zowel de oudere huurder als de woningzoekenden.

Naast de bovengenoemde adviezen is het raadzaam om ook rekening te houden met schuldenproblematiek. Op het moment dat dit onderzoek werd afgenomen hadden de betreffende huurders nauwelijks schulden ("Schulden kosten alleen maar geld, en dat heb ik juist niet"). Wel lag het risico vanwege de erg kleine buffer op de loer. Zo had een aantal huurders in de coronaperiode ingeteerd op hun spaargeld. Met financiële stress en minder goed financiële beslissingen nemen, als gevolg. Coullance met achterstallige betalingen en goede betalingsregelingen is een must, gezien de nasleep van de coronacrisis en de huidige prijsstijgingen.