Eindrapport Onderzoek Burgerperspectieven op marginale druk

Belastingdienst

TUSSEN REGELINGEN EN REALITEIT

11 burgerperspectieven op marginale druk (in de breedste zin van het woord)

HET INSTITUUT VOOR PUBLIEKE WAARDEN

Oktober 2025

5.1.2e

Inhoudsopgave

1. Leeswijzer 3

HET VERHAAL VAN SANNE 4

2. Inleiding 6

HET VERHAAL VAN MARLEY EN CHRIS 7

HET VERHAAL VAN KUMAR 9

3. Aanpak 11

HET VERHAAL VAN KHALED 14

HET VERHAAL VAN WILLEM 16

4. Inzichten 18

HET VERHAAL VAN HARRY 21

HET VERHAAL VAN MIRJAM 23

5. Verdiepende analyse 25

HET VERHAAL VAN LAETITIA 39

HET VERHAAL VAN RAHIM 41

6. Conclusies 43

HET VERHAAL VAN HAMZA 45

HET VERHAAL VAN KEES 47

7. Tot slot: Existentiële druk 49

1. LEESWIJZER

Dit rapport gaat over een onderzoek naar marginale druk vanuit het perspectief van elf huishoudens. Het is opgebouwd rond de persoonlijke verhalen van burgers, die ieder op hun eigen manier ervaren hoe veranderingen in hun inkomen doorwerken in hun leven en hun keuzes beïnvloeden, of juist niet.
Hun verhalen komen tot uiting in de elf narratieven waarmee we dit rapport gelardeerd hebben. Hieronder starten we met het verhaal van Sanne. Vervolgens volgen de verhalen van Marley en Chris, Kumar, Khaled, Willem, Harry, Mirjam, Laetitia, Rahim, Hamza en Kees. Tussen die verhalen door nemen we u mee in het onderzoek dat we deden op basis van deze elf narratieven. Na de inleiding zetten we de aanpak van ons onderzoek uiteen. Na een aantal eerste inzichten gedeeld te hebben zoomen we verder in op de invloed van life-events, omdat die cruciaal zijn om de perspectieven van de huishoudens te begrijpen. We sluiten af met een aantal conclusies en een slotwoord over marginale druk. Wij wensen u veel leesplezier.

HET VERHAAL VAN SANNE

"Als ik straks weer net iets meer ga verdienen, verlies ik misschien toeslagen.
Dan heb ik meer stress, voor evenveel geld."

Sanne is een alleenstaande moeder van twee kinderen. Haar zoon van dertien zit op de middelbare school, haar dochter van tien op de basisschool. Sinds drie jaar is er geen contact meer met de vader van de kinderen. Sanne staat er alleen voor en dat voelt ze iedere dag. Toch zorgt ze ervoor dat haar kinderen naar korfbal kunnen, twee keer per week trainen en op zaterdag een wedstrijd. Met dank aan de Ooievaarspas, zonder die ondersteuning was het simpelweg onbetaalbaar.

Zelf zit Sanne bijna twee jaar in de ziektewet[1] wegens psychische klachten die zijn ontstaan door de traumatische relatie met de vader van haar kinderen. Sanne werkte hiervoor 25,5 uur per week in de kinderopvang. Ze zit nu in spoor 2 van haar re-integratietraject[2] en kijkt naar werk met minder prikkels, bij voorkeur iets wat ze vanuit huis kan doen. Sanne wil werken, maar is bang voor terugval. De bedrijfsarts gaf aan dat ze niet meer "voor mensen mag zorgen, dat doet ze thuis al genoeg." Ze denkt aan twee dagen werk per week, met een hoger salaris dan dat ze verdiende in de kinderopvang, zodat ze minder uren hoeft te maken. Binnenkort wordt ze gekeurd voor de WIA en wordt bepaald voor hoeveel procent ze arbeidsgeschikt is. "Ik snap niets van al die procenten. Het ene percentage is voordelig voor je inkomen, maar een ander percentage weer niet."

Doordat Sanne in de ziektewet zit, ontvangt ze nu 70% van haar laatstverdiende salaris, dat is nu ongeveer €1.630 per maand en ongeveer €1.100 aan toeslagen zoals huurtoeslag, zorgtoeslag en kindgebonden budget. Hiermee weet ze nét rond te komen. Maar het is erg krap. Dagelijkse boodschappen zijn duurder geworden. De afgelopen maanden moest Sanne steeds een deel van de automatische afschrijving van de energierekening terugstorten op haar rekening omdat ze te weinig geld overhoudt om boodschappen van te doen. De kinderbijslag, €743 per drie maanden, verdwijnt direct in de vaste lasten en extra's voor de kinderen. Sparen lukt niet. Het duurde drie jaar voordat ze genoeg geld opzij had gelegd voor de aanschaf van een nieuwe bank. Leuke dingen doen? Dat zit er zelden in. De kinderen spelen veel buiten of zijn thuis. Op zichzelf bezuinigt ze het meest, al blijft ze sporten voor haar mentale gezondheid. "Ik moet wel iets doen om overeind te blijven," zegt ze.

Eigenlijk komt Sanne structureel €350 per maand tekort. De steeds oplopende energiekosten baren haar ook zorgen. Sanne houdt haar financiën nauwlettend in de gaten. Zo stelt ze haar verwachte salaris bij de Belastingdienst altijd iets hoger in, om terugvorderingen te voorkomen. Eens ging het mis, toen moest ze €2.000 terugbetalen. Sindsdien is ze voorzichtig. "Alles lijkt op papier goed geregeld, maar in de praktijk is het veel ingewikkelder. Het ene jaar heb je recht op iets, het andere niet. Terwijl je leven nauwelijks verandert."
Zes jaar geleden zat Sanne in de bijstand en hoorde ze van haar inkomensconsulent welke voorzieningen ze aan kon vragen of welke instanties haar konden helpen. Sindsdien maakt ze dankbaar gebruik van het aanbod van

[1] Vangnetvoorziening van het UWV die zieke werknemers een uitkering biedt wanneer een werkgever de loonbetalingsverplichting niet heeft of als het arbeidscontract afloopt. De uitkering is meestal 70% van het laatsverdiende dagloon en duurt maximaal twee jaar.
[2] Spoor 2 is een verplicht onderdeel van het re-integratietraject waarbij een zieke werknemer begeleid wordt naar een passende baan bij een andere werkgever omdat terugkeer in de eigen organisatie niet mogelijk is.

Stichting Leergeld voor laptops, fietsen en verjaardagcadeautjes voor de kinderen. Toen ze aan het werk ging dacht ze geen recht meer te hebben op deze voorzieningen. "Ik wist niet dat ik recht had op de Ooievaarspas toen ik werkte. Ik dacht dat die alleen voor mensen in de bijstand was." Op de school van haar kinderen werd ze door andere ouders geattendeerd op waar ze recht op heeft. Inmiddels heeft het gezin drie Ooievaarspassen en maakt ze gebruik van de winterkledingpas van de gemeente, zodat ze winterjassen voor de kinderen kan kopen.

Ze heeft ook ervaren hoe keuzes die in eerste instantie logisch lijken, negatief kunnen uitpakken. Toen de vader van haar kinderen nog bij hen in huis woonde, stond hij niet bij hen ingeschreven. Dit was een bewuste keuze omdat Sanne bang was dat zijn schulden op haar naam zouden drukken of dat ze gekort zou worden op haar uitkering. Achteraf bleek dit haar positie te verzwakken. Hij droeg financieel niks bij aan het gezin, maar haar inkomen dat bedoeld was voor drie personen werd wel voor vier mensen gebruikt.

Sanne is aarzelend over haar toekomstplannen. Ze wil wel weer werken, liefst twee dagen in de week, het liefst thuis. Maar ze is bang dat meer uren haar opnieuw uit balans brengen, terwijl de financiële winst miniem is.
"Als ik straks weer net iets meer ga verdienen, verlies ik misschien toeslagen. Dan heb ik meer stress, voor evenveel geld." Sanne wil graag verhuizen uit haar huidige woning, die beladen is met nare herinneringen. Ze zit in therapie en heeft urgentie aangevraagd voor een eengezinswoning in dezelfde buurt – dichtbij school en sportclubs. Haar ouders zouden haar kunnen ondersteunen bij het betalen van de borg en de inrichting, maar afhankelijk zijn blijft een pijnlijk punt voor Sanne. Ze is 38 jaar en wil gewoon weer vooruit.

2. INLEIDING

In dit onderzoek staat het burgerperspectief op marginale druk centraal. Met andere woorden: de manier waarop burgers marginale druk ervaren en ermee omgaan. Het CPB definieert marginale druk als volgt: "De marginale druk geeft aan hoeveel procent van een bruto inkomensstijging niet resulteert in een hoger nominaal beschikbaar inkomen, onder meer door hogere belastingen en lagere toeslagen." De gangbare hypothese is dat marginale druk ervoor zorgt dat mensen minder snel aan het werk gaan. We onderzochten hoe burgers zelf aankijken tegen die hypothese.

Dat is ook interessant omdat 'marginale druk' bij uitstek een term is uit de systeemwereld en niet uit de leefwereld van burgers. We hebben er dan ook voor gekozen om burgers niet eerst deze term uit te leggen om vervolgens te vragen hoe zij die ervaren. In dit onderzoek hanteerden we bewust een bredere definitie van marginale druk dan gebruikelijk. We beperkten ons niet tot 'marginale druk' in enge vorm (meer werken levert relatief of absoluut minder inkomen op) omdat dit bij lange na niet het enige is waar mensen mee bezig zijn. In dit onderzoek stelden we actief de vraag: Hoe beïnvloedt een verandering in het inkomen andere vormen van inkomen?

Dat is relevant omdat veel burgers, zeker burgers die rond of onder het sociaal minimum leven, niet alleen met één inkomenscomponent te maken hebben. Zij hebben te maken met een complex geheel aan regelingen, toeslagen, belastingen en aanvullende voorzieningen, die onderling op elkaar reageren. Een verandering in werk, uitkering, opleiding, zorgbehoefte of gezinssamenstelling kan daardoor onverwachte en soms ingrijpende financiële gevolgen hebben. Burgers hebben niet altijd precies door wat er staat te gebeuren als ze bijvoorbeeld meer gaan werken, overstappen van een uitkering naar werk of stoppen met een opleiding, en kunnen niet goed anticiperen. Veel mensen weten wel dát er iets verandert, zeker als ze eerder zulke veranderingen hebben meegemaakt.

Dit onderzoek is gedaan in opdracht van de Concerndirectie Innovatie en Strategie van de Belastingdienst. Het Instituut voor Publieke Waarden (IPW) werd gevraagd om het burgerperspectief op marginale druk in kaart te brengen. En dan met name het perspectief van burgers die rond het sociaal minimum leven. We hebben dat perspectief voor elf huishoudens in kaart gebracht. Geen intensieve casestudies dus, maar persoonlijke narratieven over de gebeurtenissen waarin zij terechtkwamen en de consequenties daarvan op hun financiële situatie.

We danken de mensen die hun ervaringen met ons wilden delen, in de hoop dat hun verhalen bijdragen aan een beter begrip en vereenvoudiging van het complexe systeem van inkomensregelingen.

HET VERHAAL VAN MARLEY EN CHRIS

"De arts van het UWV adviseerde Marley om niet te gaan werken naast haar uitkering want dan zou ze erop achteruitgaan."

Marley en Chris hebben net een noodkreet geuit bij de woonstichting. De kosten voor hun woning, in de vrije sector, stijgen harder dan ze dragen kunnen. Voordat ze beiden thuis kwamen te zitten met een WIA- uitkering[3] hadden ze een ruim inkomen. Chris heeft tot zijn 31e jaar altijd keihard gewerkt, eerst als stratenmaker en toen dit fysiek te zwaar werd, als torenkraanmachinist. "Mijn werk was mijn hobby," zegt Chris. Tot het niet meer ging. Hoewel hij nog maar 34 jaar is, is zijn lijf kapot en kampt hij met heftige chronische pijn. Sinds een paar maanden krijgt hij neuromodulatie en is de pijn iets dragelijker geworden. Maar werken gaat nooit meer. Vandaar dat hij sinds drie jaar een IVA-uitkering[4] (WIA) voor volledig arbeidsongeschikten ontvangt.

Marley kreeg eerder drie hernia's tijdens de zwangerschap van hun dochtertje, Lizzy. Na twee jaar ziektewet belandde zij in de WIA. Hiermee verviel hun recht op kinderopvangtoeslag. Chris en Marley vonden het belangrijk dat Lizzy naar de kinderopvang bleef gaan zodat ze opgroeide met andere kinderen en Marley ontlast werd. Om die reden hebben ze de kinderopvang zelf betaald totdat hun dochter naar school ging. Dit lukte omdat Chris destijds een goed inkomen had.

Marley heeft een WGA-uitkering[5] van ongeveer €1400 netto per maand. Over een aantal maanden wordt ze opnieuw gekeurd. Daar ziet ze tegenop. Ze heeft in het verleden wel geprobeerd om vanuit huis te werken, zeker toen Chris ook thuis kwam te zitten. Ze werkte toen 8 uur per week. Na verrekening met haar uitkering hield ze hiervan maar een paar tientjes per maand over. De arts van het UWV adviseerde haar destijds om niet te gaan werken. Alleen vanaf 32 uur per week zou het lonen, anders zou ze er juist op achteruitgaan. Op advies van het UWV is ze wel vrijwilligerswerk gaan doen op de dansschool van haar dochter. Ze ontvangt hiervoor geen vergoeding.

Chris ontvangt 75% van zijn laatstverdiende loon als uitkering, in zijn geval is dat €2200 netto per maand. Samen met de uitkering van Marley komt hun gezamenlijk inkomen ruim boven het sociaal minimum[6] uit. Hierdoor hebben ze geen recht op huur- of zorgtoeslag en ontvangen ze geen kindgebonden budget. Ze komen ook niet in aanmerking voor het 'ik doe mee' fonds van de gemeente. Vanwege hun lichamelijke klachten hebben ze een duur zorgverzekeringspakket en beiden moeten ze elk jaar het volledige eigen risico betalen aan hun zorgverzekeraar. Vanuit de gemeente ontvingen ze de afgelopen jaren een budget voor chronisch zieken,

[3] Een WIA-uitkering is bedoeld voor mensen die na twee jaar ziekte nog steeds gedeeltelijk of volledig arbeidsongeschikt zijn. De uitkering ondersteunt het inkomen afhankelijk van hoeveel iemand nog kan werken en verdienen.

[4] Een IVA-uitkering is bedoeld voor mensen die volledig en duurzaam arbeidsongeschikt zijn, zonder uitzicht op herstel. Zij ontvangen een uitkering van 75% van hun laatstverdiende loon.

[5] Een WGA-uitkering is voor mensen die na twee jaar ziekte nog deels kunnen werken of tijdelijk volledig arbeidsongeschikt zijn. De uitkering vult het inkomen aan op basis van wat iemand nog wél kan verdienen.

[6] Het sociaal minimum is het minimale inkomen dat iemand nodig heeft om in Nederland in de basale levensbehoeften te kunnen voorzien, zoals wonen, eten en kleding. Dit bedrag wordt als referentie gebruikt voor het vaststellen van uitkeringen zoals de bijstand, AOW en andere sociale regelingen.

waarmee ze o.a. de kosten van het eigen risico konden betalen. Vanaf dit jaar moet je deze tegemoetkoming opnieuw aanvragen middels het Maatschappelijk Meedoen Budget.

Chris ontvangt vanuit zijn pensioenfonds drie jaar lang een invaliditeitspensioen van €419 per maand. Dit geld hebben ze hard nodig om hun vaste lasten en de stijgende huurkosten te betalen. Chris heeft nog één jaar recht op dit pensioen, dan eindigt het. Chris en Marley weten niet goed hoe ze het zonder die aanvulling op hun inkomen moeten redden.

Maar dezelfde pensioenuitkering zorgt ook voor kopzorgen. Zo ontvingen ze recent een belastingaanslag van €2500 over het jaar 2023. Het jaar waarin de pensioenuitkering voor het eerst werd uitgekeerd en als inkomen werd meegeteld. Hier hadden Chris en Marley niet op gerekend. Ze proberen nu alvast wat geld opzij te zetten om deze aanslag voor het komende jaar te kunnen betalen. Het vooruitzicht dat ze dit bedrag waarschijnlijk ook over 2024 en 2025 moeten betalen zorgt voor extra zorgen.

Eerder werden ze ook al eens verrast door een vordering van de Belastingdienst. Toen hun dochtertje drie jaar was kwam Chris tijdelijk in de ziektewet terecht. Hij moest geopereerd worden aan zijn rug en 2,5 maand rust houden en revalideren. Hierdoor werd zijn inkomen tijdelijk minder en ontvingen ze ineens een kindgebonden budget. Aangezien dit vanzelf ging, stelden ze zich hier geen vragen bij. Het jaar erop moesten ze 90 procent van dit bedrag terugbetalen, omdat Chris' inkomen over het gehele jaar te hoog was. Na deze ervaring hebben ze bij de Belastingdienst aangegeven dat ze niet willen dat er iets vanzelf toegekend wordt. Nu krijgen ze elk jaar een brief waarin staat dat ze geen recht hebben op kindgebonden budget. Marley heeft recent wel een berekening gemaakt op mijntoeslagen.nl en daaruit kwam dat ze waarschijnlijk recht hebben op €78 per maand.

Twee jaar geleden overleed de moeder van Chris en kreeg hij een deel van de erfenis. Destijds is er schenkbelasting betaald over zijn deel maar Chris kreeg nu weer een nieuwe aanslag van €4000. Hij kan het niet meer volgen.

Hun grootste zorg is de vraag of ze in hun huidige woning kunnen blijven wonen. Ze hebben beiden een roerig leven gehad en voelen zich in deze woning voor het eerst ergens thuis. Hoewel hun woning onderdeel is van een rijtje sociale huurwoningen en wordt verhuurd door de woonstichting, valt deze wel in de vrije sector. Met de aangekondigde huurstijging en het stoppen van zijn pensioenuitkering is Chris bang dat hij de woning niet meer kan betalen. Vandaar ook hun noodkreet bij de woonstichting. Ze kregen als reactie dat ze een uitzonderlijk geval zijn waarvoor ze geen protocol hebben liggen. Huurbevriezing of inkomensafhankelijke huurverhoging zouden volgens Marley al enorm helpen. Met het wegvallen van zijn werk stortte Chris' wereld grotendeels in. Hij geeft aan dat wanneer hij de woning uit moet, hij deze van binnenuit volledig dichttimmert en ze hem dan maar moeten komen halen.

HET VERHAAL VAN **KUMAR**

"Het principe van de kostendelersnorm is Kumar sowieso onbekend. Hij haalt zijn schouders op wanneer wordt gevraagd naar de gevolgen van een inkomen van zijn kinderen op het gezinsbudget."

Kumar (55) woont met zijn gezin in Wageningen, waar hij sinds 2016 in sociale huurwoningen woont. Voor die tijd verbleef Kumar jarenlang in tijdelijke onderkomens, veelal geregeld via vluchtelingenwerk; in 1990 vluchtten Kumar en zijn vrouw vanuit Sri Lanka naar Nederland, waarna een jarenlange asielprocedure volgde. Pas na 8 jaar kregen ze een Nederlands paspoort, dankzij het Generaal Pardon. De tussenliggende jaren waren gevuld met onzekerheid, tijdelijke verblijfsvergunningen en het voortdurend verhuizen van plek naar plek. Soms woonden ze bij familie, soms in de opvang.

Toen hij eenmaal een werkvergunning had, werkte Kumar eventjes in een groothandel, waar hij erop toezag dat grote hoeveelheden appels op de juiste manier werden verwerkt. Maar na 3 maanden kreeg hij ernstige rug- en nekklachten, zwaar werk is inmiddels uitgesloten. Hij is gedeeltelijk afgekeurd. Omdat hij de Nederlandse taal en ook het schrift niet machtig is, vallen andere type baantjes al snel af. Kumar ontvangt nu een gedeeltelijke ziektewetuitkering die wordt aangevuld met een bijstandsuitkering tot gezinsnorm, en hij werkt af en toe een paar uurtjes in een restaurant. Zijn inkomen wordt keurig opgegeven bij de gemeente en wordt verrekend met de uitkering. Per saldo houdt hij er niets aan over. Langer dan een paar uurtjes houdt hij het werk in de keuken niet vol. Maar hij vindt het prettig om af en toe het drukke huis te kunnen ontvluchten en onder de mensen te zijn.

Zijn vrouw is ernstig ziek; ze heeft borstkanker en zenuwproblemen en kan ook niet werken. Ze moet regelmatig in het ziekenhuis zijn voor behandelingen en controles. Om niet afhankelijk te zijn van het openbaar vervoer heeft het gezin een auto aangeschaft. Kumar mag er pas sinds kort zelf in rijden; 11 jaar lang zakte hij telkens voor het theorie-examen vanwege de taal en het schrift. Vorig jaar werd hem de hulp van een vertaler aangeboden en is het in één keer gelukt zijn rijbewijs te halen.

Kumar en zijn vrouw hebben samen vijf kinderen waarvan twee minderjarig en drie meerderjarig maar jonger dan 27. Hun inkomen telt (nog) niet mee voor de kostendelersnorm[7]. Het principe van de kostendelersnorm is Kumar sowieso onbekend. Als je hem vraagt naar de gevolgen van een inkomen van zijn kinderen op het gezinsbudget haalt hij zijn schouders op. Hij hoopt vooral dat zijn kinderen met hun inkomen op termijn een eigen woning kunnen betalen. De oudste zoon is net afgestudeerd en deze week begonnen met werken, de twee kinderen daarna volgen mbo-opleidingen waarvoor ze bij Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) lenen. De oudere kinderen dragen af en toe bij aan het huishouden, maar zijn grotendeels nog financieel afhankelijk. De andere twee kinderen zitten nog op school. De jongste dochter volgt speciaal onderwijs vanwege een taalachterstand; daar krijgt ze meer begeleiding dan haar vorige school kon bieden. Ze wordt elke dag met een Wmo[8]-busje gehaald en gebracht.

[7] De kostendelersnorm is een regeling die de hoogte van een bijstandsuitkering verlaagt als u samenwoont met meer volwassenen (27 jaar of ouder) in dezelfde woning, omdat men ervan uitgaat dat de woonkosten gedeeld worden. Hoe meer volwassen huisgenoten er zijn, hoe lager de uitkering per persoon wordt. De norm geldt niet voor jongeren tot 27 jaar, studenten of commerciële kamerhuurders.

[8] De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verplicht gemeenten om ondersteuning te bieden aan inwoners die niet op eigen kracht zelfredzaam zijn of hulp nodig hebben om mee te doen in de samenleving. Denk hierbij aan hulp bij het huishouden, begeleiding, dagbesteding of aanpassingen in huis.

Het gezin maakt veelvuldig gebruik van zorg. De kosten daarvoor drukken zwaar op het gezinsbudget. Voorheen kregen ze via de gemeente een tegemoetkoming voor het betalen van de kosten van het eigen risico. Maar die regeling lijkt stilletjes afgeschaft; Kumar ontving vorige maand ineens een rekening van de verzekeraar. Wat als alle vijf meerderjarige gezinsleden dit jaar €385 eigen risico moeten betalen? Van andere gemeentelijke regelingen is het gezin niet op de hoogte; zij ontvangen bijvoorbeeld geen extra tegemoetkoming voor chronische aandoeningen of langdurige armoede, terwijl het erop lijkt dat ze daar wél recht op zouden hebben.

3. AANPAK

Om een helder beeld te krijgen van hoe burgers marginale druk daadwerkelijk ervaren, voerden we gesprekken met elf inwoners met een inkomen rond het sociaal minimum[9], vijf inwoners uit Wageningen en zes inwoners uit Den Haag. Beide gemeenten werken actief aan het vereenvoudigen van hun inkomensondersteuning en stelden zich beschikbaar voor deelname aan dit onderzoek.

We richtten ons op mensen met een inkomen rond het sociaal minimum, de verwachting was dat juist zij de grootste effecten ondervinden van marginale druk. Binnen deze groep hebben kleine veranderingen in inkomen vaak grote gevolgen op de ervaren stabiliteit. Anderzijds zijn de regels voor toegang op ondersteuning voor deze groep het meest complex. Ook de innovaties van beide gemeenten zijn vooral gericht op deze doelgroep.

Selectie en werving

Om te zorgen voor voldoende diversiteit is bij aanvang geïnventariseerd welke huishoudtypes relevant konden zijn om te spreken. De betrokken gemeenten hebben hiervoor een shortlist opgesteld van huishoudtypes die zij graag vertegenwoordigd zouden zien in het onderzoek. Deze lijst is in overleg met alle betrokkenen teruggebracht naar vier vrij algemene huishoudtypes:

- Alleenstaanden
- Paren
- Gezinnen met oudere kinderen
- Gezinnen met jongere kinderen

Binnen deze types zochten we naar variatie in situaties, zoals kinderen in verschillende leeftijdsgroepen en het aantal inwonende meerderjarigen. De werving verliep in beide gemeenten op een andere manier.

Den Haag

In Den Haag benaderden inkomensconsulenten mensen uit hun cliëntenbestand telefonisch met de vraag of ze interesse hadden in deelname aan dit onderzoek. Vervolgens hebben wij met de geïnteresseerden persoonlijke, face-to-face interviews gepland. Na het afnemen van de eerste interviews werd duidelijk dat het merendeel van de respondenten een vlucht - of migratieachtergrond had. Deze achtergrond bleek behoorlijk bepalend in de beleving van de sociale voorzieningen van de gemeente en het toeslagenstelsel van de Belastingdienst. Na drie interviews is er opnieuw contact geweest met de gemeente en zijn er drie respondenten benaderd met een Nederlandse achtergrond. Waardoor de beoogde populatie breder vertegenwoordigd is.

Wageningen

Per januari 2025 is het minimabeleid in de gemeente Wageningen veranderd. Inwoners kunnen sindsdien een Maatschappelijk Meedoen Budget (MMB) aanvragen. Dit budget vervangt alle aparte minimaregelingen en bestaat uit een vast maandelijks bedrag dat is afgestemd op de persoonlijke situatie van inwoners. De hoogte van dit budget wordt berekend door te kijken naar het verschil tussen het totale inkomen, inclusief toeslagen en belastingvoordelen en wat mensen volgens het Nibud nodig hebben om mee te kunnen doen. In een

[9] Het sociaal minimum is het minimale inkomen dat iemand nodig heeft om in Nederland in de basale levensbehoeften te kunnen voorzien, zoals wonen, eten en kleding. Dit bedrag wordt als referentie gebruikt voor het vaststellen van uitkeringen zoals de bijstand, AOW en andere sociale regelingen.

adviesgesprek met het huishouden wordt tevens gekeken naar de specifieke uitgaven waarmee het betreffende huishouden te maken heeft. Deze berekening wijkt fundamenteel af van de bijstandshoogte. Het MMB is overigens geen vervanger van de bijzondere bijstand.

In maart 2025 werden inwoners tijdens het adviesgesprek gevraagd of ze interesse hadden in deelname aan het onderzoek over marginale druk. Zij kregen hiervoor ook een schriftelijke uitnodiging van de betrokken inkomensconsulent. Deze oproep leverde geen reacties op. Vervolgens verstrekte de gemeente aan het IPW een lijst met namen van mensen die nog een adviesgesprek moesten krijgen. We benaderden deze mensen telefonisch, totdat er vijf respondenten gevonden waren. Omdat deze mensen het nieuwe MMB op dat moment nog niet hadden ervaren, konden we uitsluitend hun huidige perspectief in kaart brengen. Daarmee zijn geen uitspraken te doen over mogelijke verschillen tussen de oude en de nieuwe situatie.

Overzicht respondenten

DEN HAAG	
Sanne	Alleenstaande moeder, twee inwonende minderjarige kinderen (10 en 13 jaar), ontvangt een ziektewetuitkering.
Khaled	Alleenstaande man, migratieachtergrond, twee inwonende minderjarige familieleden (13 en 14 jaar), werkt en ontvangt aanvullende bijstandsuitkering en een pleegzorgvergoeding.
Laetitia	Alleenstaande moeder, twee inwonende minderjarige kinderen (3 en 8 jaar) werkt, studeert en ontvangt gedeeltelijke bijstandsuitkering.
Rahim	Paar met 4 kinderen, waarvan 2 inwonend (14 en 24 jaar), vader werkt een aantal uur per week naast bijstandsuitkering, migratieachtergrond.
Willem	Alleenstaande man, mantelzorger met inwonende moeder (AOW-leeftijd), ontvangt een bijstandsuitkering.
Hamza	Alleenstaande man met 4 kinderen. Kinderen zijn niet inwonend. Ziek, werkt parttime en ontvangt gedeeltelijke bijstandsuitkering, migratieachtergrond.
WAGENINGEN	
Marley en Chris	Paar met inwonend minderjarig kind (9 jaar), huren een woning in vrije sector, ontvangen resp. een IVA en WGA-uitkering en een tijdelijke pensioenuitkering.
Harry	Alleenstaande man, weduwnaar, bijstandsuitkering, NAH.
Mirjam	Alleenstaande vrouw met Wajong-uitkering.
Kees	Alleenstaande man, ontvangt WAO met toeslag van UWV.
Kumar	Paar met 5 inwonende minder- en meerderjarige kinderen (jonger dan 27), IVA met aanvullende bijstand, DUO leningen, migratieachtergrond.

Het perspectief van de burger centraal

Beleidsregels en financiële prikkels zijn ontworpen vanuit een systeemrationaliteit. In de leefwereld handelen mensen vanuit hun eigen context, zorgen en overlevingsstrategieën. Juist bij een fenomeen als marginale druk, waar het leven en het systeem direct op elkaar ingrijpen, is het essentieel om het perspectief van de burger serieus te nemen. Door burgers zelf aan het woord te laten en samen met hen betekenis te geven aan hun ervaringen, worden aspecten in beeld gebracht die anders wellicht onzichtbaar blijven. Zoals angst om toeslagen te verliezen, onbegrip over terugvorderingen of de stress die keuzes onder druk veroorzaken.

In de interviews stond steeds één thema centraal; Hoe ervaren burgers marginale druk (in de breedste zin van het woord) in hun dagelijks leven en in hoeverre is dit van invloed op de keuzes die ze maken? We verzamelden persoonlijke verhalen, ofwel narratieven, die deze beleving zichtbaar maken. Dit maakt het onderzoek kwalitatief van aard. Het gebruik van narratieven helpt om te begrijpen hoe mensen marginale druk ervaren. De half gestructureerde interviews gaven burgers de ruimte om hun verhaal op hun manier te vertellen - inclusief gevoelens, onzekerheden en hun handelingsstrategieën.

Door middel van narratieven zijn de verhalen van deze burgers in kaart gebracht. De verhalen laten zien hoe burgers het systeem proberen te begrijpen, erop reageren en zich proberen eraan aan te passen. Hierbij willen we opmerken dat we op basis van deze narratieven niets kunnen generaliseren, het zijn immers elf persoonlijke verhalen. Het doel was om inzicht te verkrijgen in ervaringen, patronen, dynamiek en knelpunten. De verhalen zijn integraal opgenomen in dit rapport omdat deze treffend illustreren hoe mensen het beleid en de logica van het systeem ervaren.

De narratieven vormden vervolgens de basis voor overkoepelende bevindingen. Op basis van de gesprekken ontwikkelden we een analysekader, dat we ter verdieping toepasten op fragmenten uit de verhalen. Zo konden we de eerste bevindingen toetsen en staven. We kozen ervoor om niet vooraf, op basis van bestaande theorie over marginale druk, een analysekader op te stellen en dat vervolgens op de empirie toe te passen. Die werkwijze doet namelijk gemakkelijk afbreuk aan het perspectief van burgers. Als actieonderzoekers zijn we gewend om het analysekader juist te laten ontstaan uit de patronen die zichtbaar worden in de praktijk. Zo zijn we ook in dit onderzoek te werk gegaan.

De onderzoekstappen bestonden uit:

- Opstellen van semigestructureerde vragenlijst
- Opstellen selectiecriteria casus
- Contact leggen met gemeenten over werving casuïstiek
- Het interviewen van 11 huishoudens in Den Haag en Wageningen
- Opstellen van narratieven op basis van die interviews
- Ontwikkelen van verdiepend analysekader op basis van eerste bevindingen
- Analyseren van fragmenten
- Toetsen van bevindingen, formuleren van inzichten en conclusies
- Reflecteren op en verwoorden van de betekenis van perspectieven voor beleid en uitvoering.

HET VERHAAL VAN **KHALED**

"Hoewel Khaled graag fulltime wil werken, valt dit niet te combineren met de zorg voor zijn neefjes. Twee tieners die zonder ouders in een vreemd land wonen en naar school gaan hebben volgens Khaled de nodige structuur en ondersteuning nodig."

Khaled is 37 jaar oud en woont nu bijna vier jaar in Den Haag, nadat hij vluchtte uit Syrië. In 2021 kreeg hij een sociale huurwoning toegewezen en kreeg hij vanuit de bijzondere bijstand een lening van €3000 om het huis in te richten. Deze lening heeft hij inmiddels afbetaald.

Khaled is in Syrië opgeleid als landbouwingenieur. Gezien de taalbarrière was het moeilijk om hier in Nederland werk te vinden. Vanaf 2021 ontving hij een volledige bijstandsuitkering en heeft hij zich gefocust op zijn inburgering. Na het behalen van zijn B1 diploma in de Nederlandse taal heeft hij zich gestort op het behalen van een rijbewijs. Ondanks dat hij vijf keer is gezakt voor het theoretisch examen wegens taalverwarring heeft hij in 2024 zijn rijbewijs gehaald. Sindsdien is hij aan het werk als taxichauffeur in Den Haag.

In 2024 veranderde er echter meer. Sinds september draagt hij namelijk de zorg voor zijn twee neefjes van 13 en 14 jaar oud. Zij vluchtten op 10 - en 11 - jarige leeftijd, zonder hun ouders, naar Nederland en belandden in een AZC. Khaled vond het AZC geen goede omgeving voor twee tieners en heeft hen om die reden in huis genomen. De ouders van deze jongens verblijven in afwachting van gezinshereniging nog in Syrië. De advocaat die zijn neefjes bijstaat verwacht dat de gezinsherenigingsprocedure nog ongeveer zes maanden in beslag zal nemen. Khaled kijkt hier naar uit, aangezien de zorg voor zijn neefjes zijn leven op zijn kop heeft gezet.

Zo moest hij op zoek naar een andere werkgever. Het taxibedrijf waar hij werkte eiste dat hij fulltime bleef werken. Hoewel Khaled zelf graag fulltime wil werken, valt dit niet te combineren met de zorg voor zijn neefjes. Twee tieners die zonder ouders in een vreemd land wonen en naar school gaan hebben volgens Khaled de nodige ondersteuning en structuur nodig. Stichting Nidos ondersteunt hem hierbij in praktische zin. Zo ontvangt hij een pleegzorgvergoeding van ongeveer €1500 per maand en hebben de jongens beiden een laptop en een fiets gekregen. De rest van de opvoedkundige taken komt voor zijn rekening. Hij doet zijn best alles zo goed mogelijk te regelen voor hen. Dat kost hem veel tijd, zeker omdat hij zelf ook niet thuis is in Nederland. Gelukkig vond hij werk bij een ander taxibedrijf met betere voorwaarden. Hij werkt nu ongeveer 40 uur per maand op oproepbasis, dit levert ongeveer €500 per maand op. De gemeente vult zijn inkomen verder aan met een aanvullende uitkering. Volgens Khaled is dit ongeveer €100 per drie maanden. Daarnaast ontvangt hij nog eens €35 per maand van de gemeente, hij weet eigenlijk niet waarom en waar dit geld vandaan komt. Volgens Khaled is zijn inkomen niet veel veranderd sinds hij werkt, hij ervaart het als stabiel. Hij ontvangt elke maand ongeveer €125 aan zorgtoeslag en €325 aan huurtoeslag. Hoeveel zijn zorgverzekering kost per maand weet hij niet precies, wel dat hij verzekerd is bij Anderzorg.

Khaled heeft nog een schuld van €441 aan gemeentelijke belastingen openstaan. Deze is ontstaan in 2021, toen hij zijn woning kreeg toegewezen. De organisatie die hem helpt bij zijn schulden snapt ook niet goed hoe deze schuld is ontstaan. Het lijkt te maken te hebben met de termijnen waarop facturatie wordt uitgevoerd. Khaled is van plan deze schuld gewoon af te lossen en wil geen bezwaar maken. Khaled is tevreden met zijn besteedbaar

inkomen. Het is niet veel, maar voldoende. Een nieuwe bank kopen of een nieuw bed gaat niet, maar wel tweedehands. Bijzondere bijstand aanvragen voor een aankoop heeft hij nooit gedaan en wil hij ook niet. Hij wil het zelf regelen. Khaled wil graag sparen voor later. Hij heeft het idee dat het opbouwen van zijn leven steeds wordt uitgesteld, eerst door de oorlog in zijn land en nu door de zorg voor zijn neefjes.

Hij wil graag zijn taal verbeteren door een cursus Nederland op B2 niveau te doen. Zijn droom is een fulltimebaan als landbouwingenieur, maar voor werk op dit niveau moet zijn Nederlands beter zijn. Echter is zijn studiebudget op, waardoor hij moet lenen. Dit wil hij niet. Hij wil autonoom zijn en voelt zich niet vrij wanneer hij een schuld heeft. Studeren vindt hij daarnaast risicovol omdat hij daardoor minder tijd heeft om te werken en daarmee minder inkomen kan vergaren. Khaled heeft het gevoel dat hij geen tijd te verliezen heeft, hij wil zo snel mogelijk fulltime aan het werk, trouwen en zijn eigen gezin te stichten.

Maar eerst wil hij zo goed mogelijk voor zijn neefjes zorgen. Sinds zij bij hem zijn komen wonen heeft hij zijn handen vol aan regel - en opvoedkundige zaken; van tandartsafspraken tot het organiseren van vrijetijdsbesteding. In het begin werden de regelzaken hem snel te veel, maar hij leert snel en heeft nu verschillende ordners waarin hij alle post gesorteerd kan bijhouden.

Het duurde vier maanden voordat de jongens naar school konden, ze staan op de wachtlijst voor zwemles en de voetbalteams waren al ingedeeld in september. Khaled had zelf al een Ooievaarspas van de gemeente Den Haag gekregen. Deze heeft hij 1 keer gebruikt in de afgelopen vier jaar. Hij weet eigenlijk niet wat hij allemaal kan doen met die pas. De jongens hebben sinds een maand beiden een Ooievaarspas. Khaled wil hiermee de voetbaltraining betalen zodra er plek is in een team. De jongens vervelen zich en Khaled weet eigenlijk ook niet goed wat je als tiener kan doen in Den Haag. Hier zou hij wel wat hulp bij kunnen gebruiken.

HET VERHAAL VAN **WILLEM**

"Hij voelt zich ontmoedigd door de complexe regelgeving van instanties en de bemoeienis van zorgprofessionals. Hij krijgt wel hulp van een casushouder, maar die mag alleen maar met hem meedenken en niets praktisch uitvoeren."

Willem is 61 jaar oud en woont samen met zijn 84 jaar oude moeder, die Alzheimer heeft. Hij is bij haar ingetrokken nadat zijn relatie ongeveer 6 jaar geleden op de klippen liep. Hij kon geen ander huis vinden en zag dat zijn moeder snel achteruitging. Hij werkte in die tijd als glazenwasser, maar daar wilde hij mee stoppen omdat het "niet meer leuk" was. Daarop besloot hij de zorg voor zijn moeder volledig op zich te nemen. Hij zegt daarover: "het is niet makkelijk maar zij heeft voor mij gezorgd, nu zorg ik voor haar. Het is toch je moeder." Hij heeft ervoor gezorgd dat hij op het huurcontract staat, zodat hij in de woning kan blijven als zijn moeder komt te overlijden.

Zijn moeder beschikt over een WLZ-indicatie[10] en ontvangt een WLZ - pakket met dagelijks hulp aan huis voor medicatie en aankleden. Ze maakt 4 dagen per week gebruik van dagbesteding. Welke zorgindicatie is afgegeven, dat weet Willem niet. Willem ontvangt een gedeeltelijke uitkering op basis van de kostendelersnorm. Zijn moeder heeft een AOW met maar een heel klein aanvullend pensioen, hoewel ze tot haar 71e is blijven werken. Willem heeft altijd veel in het zwarte circuit gewerkt, als klusjesman, glazenwasser en beheerder. Ook hij heeft weinig pensioen opgebouwd.

Willem heeft een aantal keer een kleine vergoeding gekregen van de gemeente – een pluim – omdat hij mantelzorger is. Hij overweegt om een persoonsgebonden budget (PGB) aan te vragen om zijn mantelzorgtaken te vergoeden, maar twijfelt vanwege mogelijke financiële kortingen als zijn inkomen stijgt. De sociaal raadsvrouw waar hij is geweest, heeft het hem afgeraden een PGB aan te vragen. Zijn moeder zou er, met betrekking tot het recht op toeslagen, achteruit op kunnen gaan. Maar zeker weten doet Willem het niet. Er is niemand die hem kan helpen uitrekenen hoe de financiën eruitzien als hij officieel zorgverlener zou worden en zichzelf zou laten uitbetalen via een PGB. Hij heeft ook aangenomen dat hij dan 24/7 voor álle zorg verantwoordelijk wordt, ook die nu in de ochtend door professionals wordt geleverd. Het proces van een PGB aanvragen bevat bovendien een enorme hoeveelheid formulieren, waar Willem niet goed mee uit de voeten kan. Hij overweegt om de hele exercitie af te blazen als blijkt dat hij voor hetzelfde geld (of minder) méér verantwoordelijkheden zal krijgen.

Willem probeert waar mogelijk te sparen voor grote uitgaven die hij nog verwacht te moeten doen, in ieder geval voor de uitvaartkosten van zijn moeder. Zijn moeder heeft een uitvaartverzekering, maar de polis groeit vanwege haar leeftijd niet meer aan. Het gespaarde bedrag is niet genoeg voor een beetje een deugdelijke uitvaart naar Willems idee. Bovendien zijn er altijd weer dringende grote uitgaven te doen, zoals voor een nieuwe stofzuiger of een likje verf op de muren. Daarom doet hij mee aan de Lotto en aan een loterij in het zwarte circuit. Hij legt elke week 20 euro in. Hij heeft nog nooit iets gewonnen.

[10] Een Wlz-indicatie is een bewijs dat iemand toegang heeft tot zorg vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz). Deze indicatie wordt aangevraagd bij het CIZ, dat beoordeelt of betrokkene blijvend zorg nodig heeft, zoals 24-uurs zorg in de nabijheid of permanent toezicht vanwege een ziekte, aandoening, stoornis of handicap.

Willem maakt geen gebruik van gemeentelijke regelingen zoals de bijzondere bijstand. Hij heeft een aantal jaar terug wel eens individuele inkomenstoeslag ontvangen, maar de formulieren waarmee hij die toeslag de jaren daarop opnieuw kon aanvragen, zijn in een la verdwenen. Hij zou het eigenlijk moeten doen, maar nu focust hij zich liever even op één ding tegelijk. De toestand rondom het PGB vraagt al zijn aandacht. In de winter kreeg hij een brief van het CAK, dat de eigen bijdrage omlaag zou gaan. Maar in het nieuwe jaar ontving hij juist een factuur met verhóógde kosten, daar kan hij met zijn pet niet bij. Willem ervaart veel stress door de bureaucratie rondom zorgaanvragen. Hij voelt zich ontmoedigd door de complexe regelgeving van instanties en de bemoeienis van zorgprofessionals. Hij krijgt wel hulp van een casushouder, maar die mag alleen maar met hem meedenken en niets praktisch uitvoeren. Laatst kwam de huisarts thuis bij Willem, zij was van mening dat moeder naar een instelling moet verhuizen. Willem heeft niet begrepen waarom dan, want volgens de huisarts gaat het goed met moeder nu Willem voor haar zorgt. Hij is niet van plan om de zorg aan een ander uit te besteden. Wat kwam de huisarts dan doen? Willem weet het niet.

Naast zijn mantelzorgtaken werkt Willem 8 uur per maand als beheerder. Het bijverdienen is beperkt door de bijstandsregels; hij verdient er op jaarbasis €200 mee bij. Hij heeft geen tijd om meer te werken, hij is bovendien vrijgesteld van de sollicitatieverplichting.

4. INZICHTEN

In dit hoofdstuk delen we de inzichten die we hebben opgedaan op basis van de 11 gesprekken. De groep mensen die we hebben gesproken, burgers met een inkomen rond het sociaal minimum, zijn weinig expliciet bezig met marginale druk. Hun keuzes en overwegingen worden vooral bepaald door andere factoren, zoals het omgaan met life-events of het rondkomen van dag tot dag. Om recht te doen aan deze realiteit hebben we in de interviews ook ruimte geboden voor deze bredere context. Hierdoor kregen we niet alleen zicht op de invloed van marginale druk, maar ook op andere overwegingen en uitdagingen die het leven vormgeven.

Marginale druk: ervaring en realiteit

- Het bewust zijn van marginale druk ontstaat vaak pas na een negatieve bureaucratische ervaring. Zolang mensen niet direct worden geraakt door bijvoorbeeld een terugvordering, speelt marginale druk geen rol in hun afwegingen. Na een negatieve ervaring houden ze er wél rekening mee.
  Ter illustratie: Sanne heeft in het verleden te maken gekregen met een hoge terugvordering van de Belastingdienst. Die had ze niet zien aankomen. Sindsdien schat ze haar inkomen structureel te hoog in; zo ontvangt ze maandelijks misschien minder toeslagen dan waar ze recht op heeft, maar op deze manier ondervangt ze wel het risico op een terugvordering.

- Wanneer mensen kiezen voor verandering, dan houden ze slechts rekening met de financiële gevolgen van die verandering voor zover zij die denken te kunnen inschatten. Die inschatting blijkt vaak niet juist; mensen koppelen ingrijpende gezinswijzigingen niet direct aan inkomensgevolgen.

- Doordat burgers het systeem niet volledig begrijpen, handelen ze er ook niet naar. Burgers worden vaak verrast door de effecten ervan.
  Ter illustratie: Rahim en zijn vrouw ontvangen een bijstandsuitkering en wonen samen met hun meerderjarige zoon, die onregelmatig werkt en daarmee een wisselend inkomen heeft. De ouders willen graag dat hun zoon trouwt, zodat zijn vrouw bij hen kan intrekken en voor hen kan zorgen. Ze staan er niet bij stil dat een verandering in de samenstelling van het huishouden gevolgen kan hebben voor hun uitkering.

Perspectief op inkomen

- Toeslagen worden niet ervaren als een tegemoetkoming in kosten, of een aanvulling, maar als een stabiel en structureel deel van het inkomen. Hiermee zijn ze een belangrijk onderdeel van de bestaanszekerheid en dit maakt een eventueel verlies ervan extra bedreigend.

- Life-events beïnvloeden de budgetten flink, maar rekenmodellen zijn niet vaak toegerust om de gevolgen hiervan inzichtelijk te maken. Dat maakt life-events extra risicovol, met name voor de onderzochte populatie.
  Ter illustratie: Willem is bij zijn moeder ingetrokken om voor haar te kunnen zorgen. Zij heeft een AOW-uitkering en een klein pensioen. Hij heeft een bijstandsuitkering op kostendelersnorm. Hoewel hij mantelzorger is, maakt hij geen gebruik van een PGB voor de zorg die hij zelf aan zijn moeder geeft. Hij is gewaarschuwd voor de gevolgen van een inkomen uit een PGB, zijn moeder zou daarvan weleens de dupe kunnen worden. Willem vreest dat ze op haar toeslagen en pensioen gekort zal worden, maar niemand kan de onzekerheid voor hem

wegnemen. Willem is wars van bureaucratisch gedoe, en een PGB aanvragen is nogal een papieren rompslomp. Alles bij elkaar heeft het hem doen besluiten om geen PGB aan te vragen.

Ervaren zekerheid en risico

- Voor veel mensen weegt de zekerheid van een uitkering zwaarder dan de onzekerheid die het zoeken naar een inkomen uit werk of andere regelingen met zich meebrengt. De angst om een vangnet te verliezen weerhoudt mensen ervan om stappen richting werk te zetten.
- Wanneer mensen (meer of minder) gaan werken, blijft door de nasleep van regelingen en mogelijke terugvorderingen de onzekerheid vaak nog een hele tijd bestaan.
- Mensen met een inkomen rond het sociaal minimum hebben meestal geen buffer (zowel financieel als mentaal). Als je onzekerheid niet kan opvangen dan beweeg je niet.

Bureaucratische ervaring

- Voor de toekenning van gemeentelijke regelingen en de continuering daarvan moeten mensen regelmatig bewijs aanleveren of handelen (solliciteren bijvoorbeeld) terwijl de toekenning of berekening van een recht op toeslagen grotendeels automatisch verloopt. Het lijkt erop dat dit bepalend is in de perceptie van gemeentelijke voorzieningen. Deze worden als meer onzeker beschouwd dan de landelijke toeslagen die burgers ontvangen.
- Burgers ervaren weinig transparantie en hebben weinig zicht op de samenhang tussen gemeentelijke en landelijke voorzieningen. Zo kan het zijn dat de hoogte van gemeentelijke regelingen dalen vanwege hogere landelijke toeslagen. Dit verband is voor een burger vaak niet helder of transparant.
- Burgers met een migratieachtergrond zijn over het algemeen blij met alle inkomensondersteuning of toeslagen die ze ontvangen. Een eventueel negatief gevolg van een bureaucratische ervaring zoals een terugvordering accepteren ze en wijten ze aan hun gebrek aan kennis.
- Bekendheid met bureaucratie bepaalt ook de mate waarin mensen risico's inschatten en besluiten durven nemen.
- Mensen kennen hun rechten vaak niet en weten niet goed waar ze aanspraak op kunnen maken. Dit viel vooral op bij respondenten met een migratie- of vluchtachtergrond. Respondenten met ervaring in het systeem of met ondersteuning van hun eigen informele netwerk lijken meer inzicht te hebben in hun rechten en plichten. Wat niet per definitie betekent dat men volledig gebruik maakt van deze voorzieningen.

Zelfredzaamheid en coping strategieën

- Mensen lossen inkomensverlies vaak zelf op of met hulp van familie of hun informele netwerk. Ze improviseren om ervoor te zorgen dat ze rond kunnen komen.
  Ter illustratie: Sanne stort maandelijks een deel van de automatische afschrijving van de energierekening terug omdat ze anders te weinig geld overhoudt om boodschappen van te doen.

- Deze oplossingen zijn logisch vanuit menselijk perspectief, maar botsen vaak met formele regels, wat risico's met zich meebrengt (bijv. het verlies van uitkering).
  Ter illustratie: het gezin van Rahim is tijdens de coronacrisis een half jaar in Engeland bij familie gaan wonen. Rahim bood in die periode onderdak aan een ander gezin in zijn sociale huurwoning. Zijn uitkering werd gestopt. De werkende familie uit Engeland stuurde af en toe wat geld naar Rahim en wellicht ontving hij nog een vergoeding van de mensen die bij hem inwoonden.

Systemische complexiteit

- De diversiteit aan gezinssamenstellingen en de dynamiek van de levens van respondenten is zo groot dat het systeem hier nooit volledig op kan aansluiten.

- Mensen geven aan een systeem te wantrouwen dat zij niet begrijpen en waar zij weinig grip op hebben. Hierdoor lijkt er onvrede en onzekerheid te ontstaan, ook in gevallen waarbij het absolute inkomen toereikend lijkt. De dynamiek van voorzieningen en regelingen voedt dit wantrouwen.

- Beslissingen over werk worden eerder bepaald door life - events zoals zorgtaken, ziekte of migratie dan door financiële prikkels.
  Ter illustratie: Khaled werkt 40 uur per maand en ontvangt een aanvullende uitkering. Hij wil graag fulltime werken. In het belang van zijn twee minderjarige gevluchte neefjes heeft hij de zorg voor hen op zich genomen. Hierdoor kan hij momenteel niet fulltime werken.

HET VERHAAL VAN **HARRY**

"Ik ben bang voor veranderingen, want die staan garant voor financiële problemen."

Harry is 56 jaar. Hij is sinds 2018 weduwnaar en woont alleen in een sociale huurwoning. Hij ontvangt een volledige bijstandsuitkering, huur- en zorgtoeslag, bijzondere bijstand voor chronisch zieken en sinds vorig jaar ook individuele inkomenstoeslag. Hij doet het huishouden zelf. Hij denkt dat hij niet in aanmerking komt voor hulp vanuit de Wmo en van de voordelen van een minimapas maakt hij geen gebruik. "Dat zijn allemaal dingen waar ik niet blij van word," zegt hij. Hij is collectief en aanvullend verzekerd via de gemeente, zodat zijn fysiotherapie vergoed wordt.

"Ik heb mijn hele leven geworsteld met me eigen," vertelt hij eerlijk. Op zijn 7e raakte Harry betrokken bij een ernstig ongeluk. Hij liep onder meer een schedelbasisfractuur op en hield daar Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH) aan over. Sindsdien heeft hij ook altijd rugklachten gehad.

Vanaf zijn zestiende werkte Harry veertig uur per week. Net als zijn vader begon hij in de bouw. Dat was zwaar werk, maar het was nodig om zijn gezin te onderhouden en iets anders kon hij niet. Harry heeft "eigen ideeën" gehad over zijn belastbaarheid. Die ideeën kwamen niet altijd overeen met de oordelen van artsen of consulenten. En dus werkte hij maar door, bij gebrek aan een financieel vangnet. Tot 2008 had hij regulier werk, zijn laatste functie was in de haven. Toen zijn contract daar niet werd verlengd, kwam hij in de WW terecht. De sollicitatieverplichting en de gesprekken met allerlei ambtelijke types werden hem al snel te veel. Hij deed in 2009 een aanvraag voor een plek bij een sociale werkplaats. Tussen 2010 en 2016 werkte hij op basis van een indicatie vanuit de Wet Sociale Werkvoorziening[11]. Hij ontving een inkomen van het UWV dat werd aangevuld met de bijstand. Tot de werkplaats werd stopgezet en hij ineens naar de gemeente werd 'overgeheveld'. De uitschrijving bij het UWV liet diepe sporen na; een lang bureaucratisch proces met als uitkomst dat er niets voor hem geregeld kon worden. "Ik voelde me gekleineerd,"zegt hij.

Vanaf 2016 leefde Harry met zijn vrouw van de bijstand. Hij deed jarenlang vrijwilligerswerk, maar ook dat lukte op een gegeven moment niet meer. Door zijn NAH is hij snel overprikkeld, vergeetachtig, zijn kortetermijngeheugen laat hem tegenwoordig ook steeds vaker in de steek. In gesprekken raakt hij geregeld de draad kwijt. Zelf kan hij zijn administratie niet meer bijhouden, dat zou volledig misgaan, dus wordt hij daarbij begeleid door sociaal raadslieden. Alles loopt nu goed. Vaste lasten worden direct van de uitkering ingehouden. "Ik ben bang voor veranderingen," vertelt hij, want die staan garant voor financiële problemen.

Zijn vrouw werkte tot 1995 in de schoonmaak, maar moest stoppen toen haar gezondheid het begaf na de geboorte van hun dochter. Sindsdien was Harry de kostwinner. Zij leed aan reuma, artritis, ze had ernstige darmklachten en had nog veel meer fysieke beperkingen die samenhingen met obesitas. Ze stierf aan de complicaties van een maagbandoperatie. Toen zij overleed, kreeg Harry een fors bedrag uitgekeerd van de overlijdensrisico- en uitvaartverzekering. In datzelfde jaar kreeg zijn inwonende dochter (toen 24 jaar) voor het eerst een eigen inkomen. Harry had geen idee van de gevolgen: het fiscaal partnerschap met zijn vrouw eindigde

[11] De Wet sociale werkvoorziening (WSW) was bedoeld voor mensen met een lichamelijke, verstandelijke of psychische beperking die niet in het reguliere arbeidsproces konden werken. Via de WSW kregen zij beschut werk aangeboden, met begeleiding en ondersteuning op maat.

maar dat met zijn dochter begon, er vielen aanslagen en verrekeningen op de mat en de hele "erfenis" werd opgeëist door de Belastingdienst. Had hij maar hulp bij de belastingen en toeslagen gekregen op voorhand, verzuchtte hij, net zoals de sociaal raadslieden hem op het rechte pad van de gemeentelijke voorzieningen hadden weten te houden.

Kort na het overlijden van zijn vrouw verliet zijn dochter de ouderlijke woning. Begin 2019 kreeg zij een sociale huurwoning toegewezen en sindsdien woont Harry alleen. Hij leeft teruggetrokken, komt zelden meer buiten. Hij is dankbaar voor de rust die hij nu heeft. Geen gesprekken meer, geen paperassen, geen aanvragen voor voorzieningen, dat scheelt enorm voor hem.

HET VERHAAL VAN **MIRJAM**

"Mirjam houdt alles dus zoals het is. Dat is veilig en geeft haar rust."

Sinds september 2016 woont Mirjam (44 jaar) zelfstandig in een sociale huurwoning. Mirjam is trots op haar woning en op het feit dat ze het in haar eentje rooit. Ze vertelt dat ze ooit als zwakbegaafd is bestempeld en men niet had gedacht dat ze ooit op eigen benen zou kunnen staan. Daarom is ze des te trots dat haar dit nu al ruim 9 jaar lukt.

Op haar 18e ging Mirjam het huis uit en woonde ze in een begeleid kamertrainingsproject. Van huis uit had Mirjam niet geleerd goed om te gaan met financiën en in 1,5 jaar tijd had ze een schuld van €30.000 opgebouwd, voornamelijk ontstaan door te shoppen op rekening. Ze had in die tijd diverse tijdelijke baantjes, maar vond het lastig deze vol te houden. Wanneer ze 20 jaar is wordt ze volledig afgekeurd en krijgt ze met terugwerkende kracht vanaf haar 18e jaar een Wajong[12] uitkering. In die tijd verblijft ze in een woonvoorziening doordat ze kampt met forse psychische problematiek. Hierdoor heeft ze weinig uitgaves, want de dagelijkse benodigdheden krijgt ze vanuit de instelling.

Mirjam start in die tijd ook met een traject bij de gemeentelijke kredietbank wegens haar problematische schuld. Mede door haar mentale klachten lukt het haar niet om te voldoen aan de voorwaarden vanuit de kredietbank. In samenspraak is ze toen onder bewind gegaan. Na drie jaar was ze schuldenvrij, maar ze heeft het bewind langer door laten lopen, in totaal 12 jaar. De rust die dit met zich meebracht was haar alles waard.
In die twaalf jaar heeft ze op haar eigen tempo geleerd om met geld om te gaan, zuinig te leven en rond te komen met weinig. Mirjam kijkt heel positief terug op deze periode en is heel dankbaar voor alle hulp en ondersteuning die ze heeft gekregen. Volgens haar is dat haar redding geweest. "Anders was ik in de goot beland of verslaafd geweest."

Inmiddels staat Mirjam al een hele poos op eigen benen en tot begin 2025 lukte het haar goed om rond te komen. Ze ontvangt nu €1386,95 per maand aan Wajong-uitkering. Daarnaast krijgt ze vanuit de gemeente een toeslag voor chronisch zieken van ongeveer €385 per jaar. Ze heeft er bewust voor gekozen zich niet te verzekeren vanuit de gemeentelijke zorgverzekering omdat die polis uitgebreider is en daarmee duurder dan ze nodig heeft. Aan toeslagen ontvangt ze huur- en zorgtoeslag. Aangezien haar inkomen door de Wajong- uitkering heel stabiel is, zijn dit constante inkomstenbronnen voor haar.

Tot 2025 lukte het haar om een beetje te sparen, zodat ze af en toe verouderde of kapotte spullen kon vervangen. Sinds januari is de beoordeling en toekenning van de minimaregelingen veranderd binnen de gemeente. Wat betekent dat iedereen die gebruik maakt van minimavoorzieningen uitgenodigd wordt voor een gesprek en dan beoordeeld wordt waar men recht op heeft. Mirjam vindt het goed dat er breder gekeken wordt en de regeling is aangepast. Alleen is dit gesprek pas in juni en zijn alle voorzieningen tot die tijd bevroren. Vorig jaar ontving ze

[12] De Wajong-uitkering is een uitkering voor mensen die op jonge leeftijd (vóór hun 18e of tijdens een studie) een arbeidsbeperking hebben gekregen en daardoor duurzaam niet of slechts gedeeltelijk kunnen werken. De uitkering biedt inkomensondersteuning en eventueel begeleiding naar werk, afhankelijk van iemands arbeidsvermogen.

nog €469 per jaar aan individuele inkomstentoeslag en kon ze tot €150 declareren uit het 'Ik doe mee' fonds. Hiermee betaalde ze de contributie voor de korfbalvereniging en benodigdheden voor haar vele hobby's.

De kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen werd tot 2025 vanzelf toegekend, maar dit jaar moest ze dit voor het eerst zelf aanvragen. Deze aanvraag is afgewezen bij de eerste automatische toetsing. Ze heeft het daarna zelf aangevraagd en ze wacht nog op de beoordeling hiervan. Mirjam heeft de kwijtschelding en de inkomstentoeslag nodig om rond te komen. Ze leeft van weinig maar de afgelopen maanden moest ze toch elke maand €50 van haar ouders lenen om boodschappen te kunnen doen. Dit geld betaalde ze gelijk weer terug zodra haar uitkering werd gestort. Mirjam is als de dood om nieuwe schulden te maken.

Ondanks dat Mirjam volledig afgekeurd is werkt ze 16 uur als helpende in een verzorgingstehuis. Ze doet dit vrijwillig en ontvangt hiervoor ook geen vergoeding. Mirjam is opgeleid als helpende en geniet van het werk. Naast dat ze een rijk sociaal leven heeft, biedt het werk haar ook zingeving. Mirjam wil liever geen vrijwilligersvergoeding ontvangen omdat ze bang is dat ze dan gekort wordt op haar Wajong-uitkering. Zeven jaar geleden bood haar toenmalige werkgever aan om haar via een WSW verband in te laten stromen in betaald werk. Volgens Mirjam wilde het UWV toen niet meewerken aan zo'n traject. Ze kreeg de keuze; of volledig aan het werk gaan of helemaal niet. Dit durfde Mirjam niet aan. Ze krijgt namelijk een Wajong-uitkering op basis van de voorwaarden van de oude regeling, die voordeliger zijn dan in de nieuwe regeling. Mocht het toch niet lukken om fulltime betaald werk vol te houden, dan zou ze opnieuw moeten instromen in de nieuwe regeling. Volgens Mirjam zou haar inkomen dan veel lager zijn. Mirjam houdt alles dus zoals het is. Dat is veilig en geeft haar rust.

5. VERDIEPENDE ANALYSE

Uit alle gesprekken blijkt dat voor mensen met een inkomen rond het sociaal minimum, ingrijpende gebeurtenissen in iemands leven (zoals ziek worden, verhuizen of een kind krijgen), bepalender zijn voor inkomenszekerheid dan marginale druk. Om dit goed zichtbaar te maken, hebben we er per narratief één life-event uitgelicht en geanalyseerd. Vanuit het perspectief van de burger beschrijven we wat de gevolgen zijn of waren van zo'n gebeurtenis. De analyse is gebaseerd op wat geïnterviewden zelf hebben verteld en geeft daarmee een rijk beeld van bureaucratische gevolgen, alsmede de ervaringen en handelingen, zonder volledigheid te pretenderen.

Voor deze analyse baseren we ons mede op de recent geformuleerde definitie van complexiteit van belastingen en inkomensondersteuning van het Instituut voor Publieke Economie (2025). Volgens dit instituut draait complexiteit om de **moeite die belastingbetalers, gegevensverzamelaars, uitvoerders en beslissers hebben om het systeem te begrijpen en ernaar te handelen.** Waarbij 'begrijpen' betekent dat men kan overzien wat de gevolgen zijn van een regel en 'handelen' gaat over de moeite die het kost om te doen wat volgens die regel moet. In de verhalen zien we dat juist bij veranderingen in het leven, de zogeheten life-events, deze moeite toeneemt. Life-events vormen vaak keerpunten in het leven van mensen, met langdurige en soms structurele financiële en administratieve gevolgen. Zulke gebeurtenissen beïnvloeden niet alleen het recht op en de hoogte van toeslagen, uitkeringen, minima- of zorgvoorzieningen, maar ook het vertrouwen in het systeem en het gevoel van grip op de eigen situatie.

Analysekader

Om de gevolgen van een life-event goed te kunnen begrijpen hebben we op basis van de verhalen van burgers een analysekader ontwikkeld. Door dit kader toe te passen op verschillende life-events van de respondenten, kregen we inzicht in hoe bureaucratische en persoonlijke complexiteit zich uit in verschillende aspecten van het dagelijks leven. In onderstaand schema worden de begrippen uit het analysekader verder toegelicht.

Life-event	**Eén concrete gebeurtenis in het leven van een respondent**
Bureaucratische implicatie	De formele of administratieve gevolgen van het life-event binnen overheidsregelingen of instanties. Zoals wijzigingen in uitkeringen, toeslagen of rechten en de verplichtingen die daaruit voortvloeien.
Bureaucratische ervaring	De manier waarop een burger de interactie met instanties of regelingen ervaart. In termen van begrijpelijkheid, toegankelijkheid en betrouwbaarheid van systemen, evenals eerder positieve of negatieve ervaringen.
Focus	De persoonlijke prioriteiten, waarden en doelen van een burger in een bepaalde levensfase. Deze geven richting aan gedrag, motivatie en keuzes.
Verandering in inkomen	De concrete gevolgen van een life-event voor de financiële situatie van een burger. Dit omvat de hoogte, bron en stabiliteit van het inkomen en eventuele invloed op toeslagen.
Complexiteit: begrijpen	De mate waarin regelgeving, procedure en financiële gevolgen voor een burger te begrijpen en te voorspellen zijn.

Complexiteit: handelen	De moeite die het kost om te doen wat volgens de regels vereist is. Dit omvat de mogelijkheden en beperkingen van een burger om effectief te handelen binnen het systeem.
Dynamiek/tijd	De invloed van tijd op de rechten, verplichtingen en financiële stabiliteit van burgers. Zoals verschillen tussen momenten van beoordeling, betaling en verrekening.
Reactie/coping	De manier waarop een burger op een specifiek moment omgaat met onzekerheid, regels en veranderingen.
Voorspelbaarheid/grip	De ervaren mate van controle op de eigen situatie en toekomst.
Complexiteitsfactoren	Elementen die bijdragen aan complexiteit. Bijvoorbeeld een stapeling van regelingen, gebrek aan afstemming of afhankelijkheid van derden.

In dit hoofdstuk zoomen we per verhaal in op één life-event. Daarmee doen we geen recht aan het leven van de mensen die we hebben gesproken. Het leven bestaat immers uit een opeenstapeling van gebeurtenissen, die soms na elkaar plaatsvinden, maar vaker overlappen of door elkaar lopen.

SANNE GAAT WEER WERKEN

Sanne is een alleenstaande moeder van twee kinderen van 10 en 13 jaar. Sinds drie jaar heeft ze geen contact meer met de vader van de kinderen en staat ze er volledig alleen voor. Inmiddels zit ze bijna twee jaar in de ziektewet wegens mentale klachten en ontvangt ze maandelijks 70% van haar laatstverdiende loon. Ze maakt zich zorgen want binnenkort wordt bepaald voor hoeveel procent ze belastbaar is voor werk. Ze kan de gevolgen hiervan niet overzien.

Life-event	Sanne gaat weer werken na twee jaar ziektewet
Bureaucratische implicatie	Het UWV beoordeelt voor hoeveel procent Sanne belastbaar is met als gevolg dat de WGA- uitkering (Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten; onderdeel van de WIA) lager wordt. Sanne moet passend werk vinden voor dat deel waarvoor ze door het UWV belastbaar wordt bevonden. Mogelijk wordt ze volledig belastbaar ingeschat, dan vervalt de uitkering van het UWV volledig. Zolang ze geen passend werk heeft gevonden is een gedeeltelijke WGA-uitkering waarschijnlijk ontoereikend. Sanne moet dan een aanvullende bijstandsuitkering aanvragen. Daarvoor geldt een inspanningsverplichting van 8 weken. Voor de opvang van haar jongste kind moet Sanne kinderopvangtoeslag aanvragen zodra zij werk heeft gevonden. Veel kinderopvanglocaties hebben een wachttijd van meerdere maanden. Sanne moet haar eventuele inkomen maandelijks doorgeven aan het UWV, zodat haar inkomen verrekend kan worden met haar WGA-uitkering
Bureaucratische ervaring	Sanne heeft een eerdere negatieve ervaring gehad met een toeslagenterugvordering (€2.000) dit zorgt voor blijvende voorzichtigheid. Sanne heeft moeite met begrijpen van WIA-procedures (percentages en gevolgen). Doordat het effect op haar inkomen voor Sanne erg onduidelijk is, durft ze niet te kiezen voor meer werk.
Focus van Sanne	Van herstel en zorg voor kinderen naar voorzichtig werken. Sanne stelt eigen herstel en mentale gezondheid voorop, maar wil ook weer economisch zelfstandig worden.
Verandering in inkomen	Van een stabiel inkomen van 70% van haar laatstverdiende loon + toeslagen naar mogelijk een WGA-uitkering + part time werk en of een aanvullende bijstandsuitkering. De hoogte van het te verwachten inkomen en daarmee ook de toeslagen zijn nog onzeker.
Complexiteit: begrijpen	Sanne heeft moeite met het doorgronden van de WIA-procedure: de percentages die bepalen hoeveel ze nog kan werken zijn voor haar onbegrijpelijk en de financiële gevolgen ervan voor haar WGA-uitkering en toeslagen kan ze niet overzien. Sanne ervaart het systeem als niet-transparant: het lijkt op papier geregeld, maar in de praktijk is het lastig te volgen.
Complexiteit: handelen	Sanne handelt uiterst voorzichtig: ze stelt haar inkomen bij de Belastingdienst bewust te hoog in om terugvorderingen te voorkomen, dat doet ze vanwege een eerdere negatieve ervaring.

	Ze vindt het moeilijk om keuzes te maken over werk of opvang, omdat ze niet weet wat het effect is op haar toeslagen of voorzieningen. Ze vraagt pas regelingen aan (zoals de Ooievaarspas of Stichting Leergeld) als ze hier via haar netwerk op gewezen wordt – proactief gebruikmaken van regelingen is voor haar moeilijk zonder duidelijke informatie of begeleiding. De onzekerheid over haar uiteindelijke WIA-keuring en het effect daarvan op haar inkomen maakt dat ze keuzes uitstelt of risico's vermijdt.
Dynamiek/tijd	Het recht op WIA wordt berekend na de uitkering van het maandelijks loon. De kinderopvangtoeslag is een bevoorschotting op basis van de inschatting van het belastbaar inkomen, waar ze nog geen zicht op heeft.
Reactie/coping	Sanne is uiterst zuinig, sport voor mentale gezondheid, stelt eigen wensen uit. Blijft vechten voor stabiliteit kinderen. Vertrouwt systeem beperkt, vermijdt risico's .
Voorspelbaarheid/grip	Toekomst onzeker: re-integratie, WIA-keuring, effect van eventueel (thuis)werken op toeslagen is moeilijk te overzien
Complexiteitsfactoren	Stapeling van lokale en landelijke regelingen (Ooievaarspas, zorgtoeslag, huurtoeslag, WIA- uitkering, Stichting Leergeld). Geen integrale afstemming, afhankelijk van eigen netwerk

CHRIS WORDT VOLLEDIG AFGEKEURD

Marley en Chris wonen samen met hun dochtertje Lizzy in een huurwoning in de vrije sector. Beiden zijn arbeidsongeschikt geraakt door gezondheidsproblemen en ontvangen een WIA-uitkering. Door hun gezamenlijke inkomen vallen ze buiten vrijwel alle toeslagen, terwijl hun vaste lasten en zorgkosten blijven stijgen. Het gezin vreest hun huis te verliezen nu het aanvullend pensioen (vanuit de werkgever) van Chris bijna afloopt.

Life-event	**Chris wordt volledig afgekeurd**
Bureaucratische implicatie	Chris krijgt maandelijks 75% van zijn laatstverdiende loon uitgekeerd. Hij krijgt de eerste drie jaar een aanvullende pensioenuitkering.
Bureaucratische ervaring	De pensioenuitkering zorgt voor een hoger belastbaar inkomen in 2023. Hierdoor krijgen ze in 2025 een terugvordering, wat betekent dat ze €2500 teveel ontvangen toeslagen over het jaar 2023 moeten terugbetalen.
Focus van Chris	Van hard werken met een ruim inkomen naar zo goed mogelijk leven met chronische pijn en de eindjes aan elkaar knopen.
Verandering in inkomen	Van loon uit werk (€6000 bruto per maand) naar een IVA-uitkering van €2200 netto per maand en een aanvullend pensioen van €419 per maand.
Complexiteit: begrijpen	Chris en Marley worden verrast door een terugvordering van €2500. In eerste instantie begrijpen ze niet waarop deze is gebaseerd. Pas later vermoeden ze dat de tijdelijke pensioenuitkering de oorzaak is, maar zeker weten doen ze het niet. Er is dus sprake van een gebrekkig inzicht in het verband tussen inkomen, belastingheffing en toeslagen.

	Ze ontvangen uitkeringen volgens het systeem, maar krijgen pas veel later een aanslag. Tussen oorzaak (2023) en gevolg (aanslag in 2025) zit zoveel tijd en verandering dat het verband voor hen niet helder is.
Complexiteit: handelen	Hoewel Chris en Marley proberen te handelen volgens de regels – ze willen aan hun betalingsverplichting voldoen – ontbreekt het hen aan financiële ruimte om dat direct te doen. Ze hebben geen buffer en moeten noodgedwongen elke maand iets opzijzetten om de vordering alsnog te kunnen betalen.
Dynamiek/tijd	De aanslag van 2023 komt binnen in 2025. In de tussentijd is er van alles veranderd en is niet duidelijk waar deze kosten verband mee houden.
Reactie/coping	Chris en Marley beschouwen de pensioenuitkering als noodzakelijk aangezien hun inkomen flink is gedaald. Dat ze onverwachts, ongeveer de helft hiervan, moeten afdragen aan de Belastingdienst maakt dat ze het systeem wantrouwen en zich zorgen maken over hun bestaanszekerheid.
Voorspelbaarheid/grip	Beperkt gevoel van grip op hun huidige situatie en toekomst.
Complexiteitsfactoren	Gezondheidsklachten, financiële stress, gezamenlijk inkomen boven sociaal minimum en hierdoor geen recht op minimavoorzieningen. Daling van inkomen en stijging van kosten huurprijs en levensonderhoud. Onzeker of ze in hun woning kunnen blijven.

KHALED NEEMT DE ZORG VOOR ZIJN NEEFJES OP ZICH

Khaled is een alleenstaande man met een migratieachtergrond die naast de bijstand een aantal uur werkt als taxichauffeur. Hij wil deze uren zo snel mogelijk opbouwen naar een fulltime betaalde baan, zodat hij zelf in zijn levensonderhoud kan voorzien. Echter komen zijn twee minderjarige neven (13 en 14 jaar) uit Syrië onverwachts bij hem wonen. De jongens zijn in afwachting van gezinshereniging. Door de zorg voor zijn neefjes ziet Khaled zich gedwongen om minder te gaan werken.

Life-event	**Komst van neefjes naar Nederland**
Bureaucratische implicatie	Omdat Khaled formeel geen voogd is, heeft hij geen recht op reguliere kindervoorzieningen zoals kinderbijslag of kindgebonden budget. Hij ontvangt wel een pleegzorgvergoeding van Stichting Nidos (€1500 per maand), deze moet worden afgestemd met zijn (aanvullende) bijstand, toeslagen en loon.
Bureaucratische ervaring	Contact met verschillende instanties met elk hun eigen voorwaarden, loketten en verwachtingen. Door beperkte taalvaardigheid en systeemkennis is het voor hem moeilijk om de juiste informatie te vinden, formulieren goed in te vullen of op tijd te reageren op correspondentie.
Focus van Khaled	Van het opbouwen van een werkend leven naar de zorg voor minderjarige familieleden. Zijn ambitie om economisch zelfstandig te worden raakt hierdoor op de achtergrond.

Verandering inkomen	Van bijstand met vermoedelijk inhouding vaste lasten + toeslagen+ parttime loon, naar een Pleegzorgvergoeding (€1500) + toeslagen + gering loon + vermoedelijke aanvullende bijstand
Complexiteit: begrijpen	Khaled is onbekend met het Nederlandse systeem van toeslagen, bijstand, pleegzorgvergoedingen en gezinsregelingen. Door zijn migratieachtergrond en taalbarrière heeft hij onvoldoende grip op wat hij zelf moet regelen en wat automatisch voor hem geregeld wordt. Hij weet niet goed op welke voorzieningen hij of zijn neefjes recht hebben. De samenhang tussen werk, zorg, inkomen en toeslagen kan hij moeilijk overzien.
Complexiteit: handelen	Khaled moet contact houden met verschillende instanties: de gemeente (bijstand), Belastingdienst (toeslagen), Stichting Nidos (pleegzorg), school, zorg (verzekering, huisarts). Deze combinatie leidt tot een hoge regeldruk. De praktische ondersteuning van Stichting Nidos is helpend. Hij vindt het lastig dat van hem verwacht wordt dat hij zelf kan handelen op digitaal, administratief en talig vlak. Dit sluit niet altijd aan bij zijn vaardigheden of achtergrond.
Dynamiek/tijd	Bijstand wordt verrekend met inkomen.
Reactie en coping	Khaled zet zijn leven 'on hold' voor het welzijn van zijn familie. Hij is blij met de ondersteuning vanuit landelijke en gemeentelijke overheid.
Voorspelbaarheid/grip	Onduidelijk wanneer/of neefjes herenigd worden met gezin van herkomst. Tot die tijd blijven ze bij Khaled, die minder werkt en daardoor noodgedwongen afhankelijk blijft van de bijstand. Inkomenszekerheid stabiel, persoonlijk perspectief instabiel.
Complexiteitsfactoren	Samenstelling huishouden; geen recht op "reguliere" kindertoeslagen en/of budgetten en/of voorzieningen maar wel via pleegzorg, een voogdij, wel zorg, culturele achtergrond en onzekere toekomst.

LAETITIA GAAT WERKEN EN STUDEREN

Na het faillissement van het bedrijf waar Laetitia werkte als kraamverzorgster én het einde van haar relatie, stond ze er als alleenstaande moeder van twee kinderen financieel kwetsbaar voor. Ze besloot om haar perspectief te verbeteren door opnieuw te gaan studeren en tegelijkertijd deeltijd te werken. Dit betekent dat ze naast haar bijstandsuitkering salaris ontvangt. Laetitia heeft een schuld bij haar vorige verhuurder.

Life-event	Herstart van studie en werk
Bureaucratische implicatie	Salaris met aanvullende bijstand, recht op kinderopvangtoeslag, vrijstelling van sollicitatieplicht, verplicht digitale loonstrook aanleveren.
Bureaucratische ervaring	Complex maar functioneel, loonstroken tijdig indienen, achterstand veroorzaakt stress en betalingsregeling veroorzaakt budget onder bestaansminimum.
Focus van Laetitia	Balans vinden tussen studeren, werken, zorgen voor haar kinderen en het managen van haar financiële situatie.
Verandering in inkomen	Inkomen stijgt door werk naast bijstand, wat invloed kan hebben op uitkering, met wisselend netto besteedbaar bedrag als gevolg.
Complexiteit: begrijpen	Laetitia moet een aantal regelingen (bijstand, toeslagen, studie, werk) tegelijk begrijpen. Dit vergt een hoge mate van inzicht in regels, administratieve verplichtingen terwijl de voorwaarden verschillend zijn en alertheid vragen.
Complexiteit: handelen	Laetitia moet actief en tijdig administratieve handelingen verrichten, zoals het digitaal aanleveren van loonstroken en het aanpassen van haar gegevens wanneer haar inkomen verandert.
Dynamiek/tijd	Situatie verandert voortdurend door studie-uren, werkrooster en wisselende inkomsten, wat flexibiliteit vereist.
Reactie/coping	Doorzettingsvermogen en inzet, studie als investering, gebruik van sociale vangnetten om alles te combineren.
Voorspelbaarheid/grip	Redelijke grip door systematische aanpak, maar blijvende spanningen door wisselingen in inkomen en vele (administratieve) verplichtingen.
Complexiteitsfactoren	Werk, studie, zorg voor jonge kinderen, financiële beperkingen, wisselend inkomen en administratieve verplichtingen.

RAHIM NEEMT MENSEN IN HUIS

Rahim is afhankelijk van de bijstand sinds hij in Nederland een verblijfsvergunning kreeg. Hij is gevlucht uit oorlogsgebied en verbleef jarenlang in AZC's in afwachting van gezinshereniging. Hij heeft veel gezondheidsproblemen, net als zijn vrouw. Ze zijn daardoor niet in staat geweest om te kunnen werken. Het is Rahim door de gemeente verplicht gesteld om een aantal uren per week te werken in een kledingwinkel. Het inkomen wordt verrekend met de uitkering, wat zorgt voor een stabiel inkomensplaatje. Een inwonende meerderjarige zoon heeft wisselende inkomsten, maar wordt nog niet gezien als kostendeler. Door het bezit van een auto op naam van deze zoon kan het gezin geen beroep doen op bijzondere bijstand voor incidentele kosten. Tijdens de pandemie vertrekt een deel van het gezin naar Engeland. Rahim blijft in Nederland en biedt tijdelijk onderdak aan vrienden.

Life-event	**Rahim biedt onderdak aan een bevriend echtpaar**
Bureaucratische implicatie	Samenstelling huishouden wijzigt. Onderhuur in sociale huurwoning. Rahim verliest recht op uitkering.
Bureaucratische ervaring	Deels onduidelijk, mede door taalbarrière en onvolledig begrip van regels. Rahim accepteerde het inkomensverlies en ving dit op met giften uit het buitenland.
Focus van Rahim	Onderdak bieden aan derden.
Verandering in inkomen	Volledig verlies van inkomen. Bijstandsinkomen vervalt, vermoedelijk vanwege inkomen inwonend echtpaar en/of langdurige verblijf in het buitenland van partner.
Complexiteit: begrijpen	Beperkt door taalbarrière en gebrekkige kennis van bureaucratische regels.
Complexiteit: handelen	Familie in het buitenland vangt het verlies van inkomen op.
Dynamiek/tijd	Directe consequenties uit acute overgang.
Reactie/coping	Acceptatie van de situatie, het gezin ervaart weinig stress hierover en blijft focussen op stabiliteit en het managen van vaste lasten.
Voorspelbaarheid/grip	Relatief hoge voorspelbaarheid door volledig wegvallen van werk en uitkering, maar beperkte grip door taalproblemen en onduidelijkheid over regels.
Complexiteitsfactoren	Taalbarrière, gebrek aan begrip van bureaucratie, culturele waarden en financiële beperkingen.

WILLEM TREKT IN BIJ ZIJN ZORGBEHOEVENDE MOEDER

Nadat Willem is gescheiden kon hij geen zelfstandige woonruimte vinden. Zijn moeder kreeg ongeveer gelijktijdig een WLZ-indicatie maar wilde thuis blijven wonen. Toen is Willem bij haar ingetrokken en sloeg zo twee vliegen in een klap: hij had onderdak én zijn moeder kreeg van Willem de zorg die ze nodig had. Willem werkte zwart voordat hij bij zijn moeder introk, daar stopte hij mee.

Life-event	**Willem trekt in bij zijn zorgbehoevende moeder**
Bureaucratische implicatie	Wijziging in woonsituatie, uitkering (kostendelersnorm), inschrijving op nieuw adres, zorgaanvragen en gezamenlijk recht op huurtoeslag.
Bureaucratische ervaring	Verwarring over rechten en plichten, onzekerheid over gevolgen voor uitkering, stress bij aanvragen voorzieningen en PGB.
Focus van Willem	Zorg voor zijn moeder, sparen voor haar onvermijdelijke uitvaart en voorkomen dat hun gezamenlijk budget nog krapper wordt.
Verandering in inkomen	Het is voor Willem niet duidelijk wat de gevolgen zijn van een PGB voor het recht op toeslagen.
Complexiteit Begrijpen	Willem worstelt met het begrijpen van de regels rond samenwonen, mantelzorg en de impact van het aanvragen van een persoonsgebonden budget (PGB) op zijn financiële en administratieve situatie. Hij krijgt geen helder of afgestemd advies over wat het betekent om formeel voor zijn moeder te zorgen. Door het ontbreken van begrijpelijke informatie en praktische uitleg overziet Willem de gevolgen van zijn keuzes niet. Hij vreest dat een PGB meer problemen zal opleveren dan oplossen.
Complexiteit Handelen	Willem moet allerlei documenten aanleveren en formulieren invullen. Digitaal, terwijl hij digibeet is. Hij moet vooruitkijken om te bepalen of een PGB hem extra ruimte geeft, of juist niet. De digitale en administratieve handelingen die nodig zijn voor een PGB-aanvraag zijn te complex en ontoegankelijk voor Willem. Wiilem kan een beroep doen op allerlei minima-potjes van de gemeente, maar aanvragen betekent formulieren invullen en bewijsstukken aanleveren en dat lukt Willem niet.
Dynamiek/tijd	Acute overgang met langdurige gevolgen: zorgtaken nemen toe en bureaucratie volgt met vertraging.
Reactie/coping	Willem vraagt geen PGB aan uit angst voor de bureaucratische stappen en de onvoorspelbare uitkomst.
Voorspelbaarheid/grip	Willem ervaart in zijn huidige situatie nog enige grip, die verkiest hij boven de onzekere toekomst met PGB, waarvoor hij bovendien eerst een omvangrijke papierwinkel zou moeten doorwerken.
Complexiteitsfactoren	Meerdere regelingen tegelijk (PGB, bijstand, WLZ), botsing tussen formele regels en informele zorgsituatie.

HAMZA WORDT AFGEKEURD

Hamza is een Egyptische vluchteling. Hij werkte twintig jaar lang als zelfstandige in de horeca, maar zonder arbeidsongeschiktheidsverzekering. Hij was gewend hard te werken en zijn gezin te onderhouden tot zijn partner in 2020 de scheiding aanvroeg. In datzelfde jaar onderging Hamza een noodzakelijke buikoperatie die faliekant mislukte. De medische misser leidde tot volledige arbeidsongeschiktheid. Hamza claimt aansprakelijkheid bij het ziekenhuis. Voor de kosten van het medisch onderzoek heeft hij zijn laatste spaargeld ingezet. Hij werkt een paar uur per week in de horeca, tegen het advies van de GGD in, om wat te doen te hebben en onder de mensen te zijn. Zijn inkomen wordt verrekend met zijn bijstandsuitkering.

Life-event	**Hamza wordt afgekeurd wegens gezondheidsproblemen**
Bureaucratische implicatie	Start van medische trajecten, aanvraag van bijstandsuitkering, (mogelijk) recht op WMO- en minimavoorzieningen, juridische procedures volgen later.
Bureaucratische ervaring	Onduidelijkheid over rechten. Hij wordt niet (volledig) gewezen op minimavoorzieningen of begrijpt deze niet.
Focus van Hamza	Herstel van gezondheid, behouden van zelfstandigheid en menswaardigheid, zorgen over inkomen en medische kosten en zoeken naar sociale en juridische ondersteuning.
Verandering in inkomen	Inkomsten verdampen door arbeidsongeschiktheid, van zelfstandige (weliswaar zonder verzekering) naar bijstandsgerechtigde. Door hoge kosten voor medicatie en niet-gebruik van minimavoorzieningen, leeft Hamza onder het bestaansminimum.
Complexiteit: begrijpen	Onvoldoende kennis over sociale voorzieningen, hij maakt geen gebruik van minimavoorzieningen waarop hij vermoedelijk wel recht zou hebben.
Complexiteit: handelen	Inkomsten maandelijks melden, juridische procedure met betrekking tot schadevergoeding vraagt veel aandacht in termen van onderbouwing.
Dynamiek/tijd	Langdurig en onzeker herstelproces, langdurige financiële onzekerheid.
Reactie/coping	Ondanks klachten blijft Hamza werken, zoekt sociale contacten, toont veerkracht en positieve houding.
Voorspelbaarheid/grip	Lage voorspelbaarheid van herstel en financiële situatie, beperkt gevoel van controle over toekomst. Overgave aan de situatie.
Complexiteitsfactoren	Gezondheidsproblemen, juridische onzekerheden, financiële stress, beperkte kennis sociale voorzieningen en mobiliteitsbeperkingen.

HARRY'S VROUW OVERLIJDT

Harry is een 56-jarige weduwnaar die na jaren zwaar werk, ziekte en persoonlijke verliezen al langere tijd volledig afhankelijk is van de bijstand. Na het overlijden van zijn vrouw en het vertrek van zijn dochter in datzelfde jaar, woont hij alleen en leeft teruggetrokken. Door zijn niet-aangeboren hersenletsel (NAH) en fysieke beperkingen kan hij zijn administratie niet zelf bijhouden en ervaart hij bureaucratie vaak als een zware last.

Life-event	Harry's vrouw overlijdt
Bureaucratische implicatie	Confrontatie met terugvorderingen door (vermoedelijk) uitkering overlijdensrisicoverzekering en einde partnerschap.
Bureaucratische ervaring	Onbegrijpelijke brieven, oproepen en onduidelijkheden. Harry voelt zich gekleineerd en overweldigd.
Focus van Harry	Zoeken naar rust en overzicht, vermijden van veranderingen om financiële problemen te voorkomen.
Verandering inkomen	Van echtpaar in de bijstand zonder kostendeler naar alleenstaande bijstandsgerechtigde (vermoedelijk met kostendeler).
Complexiteit: begrijpen	Moeilijkheden door NAH en vergeetachtigheid. Belastingregels en toeslagen zijn voor hem ondoorzichtig zonder hulp.
Complexiteit: handelen	Administratie bijhouden, voorschotten belastingen doorzien, anticiperen op niet te voorspellen life-event.
Dynamiek/tijd	Langdurig proces na overlijden met oplopende administratieve druk en uiteindelijk stabilisatie. Definitieve beschikkingen in het volgende kalenderjaar, inkomsten direct na overlijden gewijzigd.
Reactie/coping	Teruggetrokken leven, zoeken naar stabiliteit en het vermijden van nieuwe administratieve lasten.
Voorspelbaarheid/grip	Harry ervaart geen grip.
Complexiteitsfactoren	NAH (niet-aangeboren hersenletsel), rouwverwerking, complexiteit fiscaal partnerschap en toenemende vergeetachtigheid.

MIRJAM WIL WERKEN

Mirjam is alleenstaand en woont zelfstandig in een sociale huurwoning. Sinds haar 18e ontvangt ze een Wajong-uitkering. Haar ouders springen soms bij wanneer ze tijdelijk geld tekortkomt, bijvoorbeeld voor boodschappen. Ondanks haar beperkte inkomen en psychische kwetsbaarheid, runt ze haar huishouden zelfstandig en met veel trots.

Life-event	Mirjam wil gaan werken
Bureaucratische implicatie	Mirjam werkt als vrijwilliger in de ouderzorg. Haar werkgever wil haar de kans geven om vanuit de Wajong uit te stromen naar betaald werk. Haar psychische kwetsbaarheid vereist een langzame opbouw en begeleiding. Dit was te realiseren op haar werkplek via de WSW- regeling (Wet sociale werkvoorziening), maar deze is gestopt. UWV adviseert Mirjam pas te gaan werken vanaf 32 uur per week, dit sluit niet aan bij Mirjams belastbaarheid.
Bureaucratische ervaring	Mirjam ontvangt nu een Wajong-uitkering volgens de oude regeling. Wanneer ze uitstroomt naar betaald werk en het niet volhoudt, valt ze onder de nieuwe regeling. Onder de nieuwe regeling gaat haar inkomen er flink op achteruit. Ze kan beschut werk gaan doen, maar Mirjam wil alleen aan het werk op de plek waar ze nu vrijwilligerswerk doet. Ze weigert de vrijwilligersvergoeding omdat ze bang is gekort te worden op haar Wajong-uitkering.
Focus van Mirjam	Financiële onzekerheid en risicovermijding.
Verandering in inkomen	Onzekerheid over te verwachten nieuw inkomen bij uitstroom uit oude Wajong. Geen garantie dat werken loont; risico op een lager inkomen dan in huidige situatie.
Complexiteit Begrijpen	Mirjam kan niet goed overzien wat de gevolgen zijn voor haar inkomen wanneer ze betaald werk gaat doen. Ze vindt het ingewikkeld dat UWV haar adviseert om niet te gaan werken (onder de 32 uur). Ze hoopte juist op ondersteuning om betaald werk mogelijk te maken.
Complexiteit Handelen	Mirjam durft geen stappen te zetten richting werk, uit angst voor inkomensverlies. Ze durft om die reden ook geen vrijwilligersvergoeding aan te nemen.
Dynamiek/tijd	Speelt niet direct een rol.
Reactie/coping	Mirjam kiest ervoor risico's te vermijden en zet geen stap naar betaald werk of een vrijwilligersvergoeding.
Voorspelbaarheid/grip	De nieuwe situatie is onvoorspelbaar en daarmee bedreigend voor Mirjam haar leven.
Complexiteitsfactoren	Psychische kwetsbaarheid, weinig netwerk, geen financiële en mentale buffer om tegenslag op te vangen.

KEES VERLIEST ZIJN AUTO

Kees (58) woont alleen in een sociale huurwoning in Wageningen en leeft van een (verouderde) WAO-uitkering, aangevuld met een toeslag van het UWV, maar blijft hiermee net onder de bijstandsnorm. Zijn auto is belangrijk voor zijn autonomie, maar kost veel en wordt als vermogen gezien. Hij geeft niets uit aan uitjes of vakanties omdat hij zo ziek is. Zo kan hij wat sparen van zijn vakantiegeld en tegemoetkomingen. Tegelijkertijd komt hij daardoor niet in aanmerking voor materiële hulp van de gemeente.

Life-event	Kees verliest zijn auto
Bureaucratische implicatie	Kees kan aanvullend openbaar vervoer aanvragen.
Bureaucratische ervaring	Kees ervaart het verlies van zijn auto als verlies aan autonomie. Iedere rit met Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV[13]) moet worden aangevraagd. Een kort ritje kost al een dag vanwege de route van de bus.
Focus van Kees	Behoud van autonomie en mobiliteit.
Verandering in inkomen	Vermoedelijk maakt het verlies van het voertuig dat het vermogen van Kees net onder bijstandsnorm komt. Zijn inkomen wijzigt niet, maar zijn budget wel nu de kosten van het autobezit wegvallen.
Complexiteit - Begrijpen	Kees begrijpt dat een auto in principe niet tot de basis wordt gerekend, maar hij kan dat niet accepteren.
Complexiteit - Handelen	Kees kan in principe AOV aanvragen en gebruiken.
Dynamiek/tijd	Onbekend.
Reactie/coping	Onbekend.
Voorspelbaarheid/grip	Kees ervaart verlies van grip, hij verwacht te moeten knokken met de gemeente om voor zijn mobiliteit tot een oplossing te komen die voor hem acceptabel is.
Complexiteitsfactoren	Kees accepteert in de laatste fase van zijn leven geen verlies van autonomie en mobiliteit meer.

[13] Aanvullend Openbaar Vervoer, zoals bijvoorbeeld de Regiotaxi. Een voorziening die je via Wmo aanvraagt. Bedoeld voor ouderen of mensen met een beperking die zelfstandig reizen lastig vinden.

KUMAR GAAT EEN PAAR UUR WERKEN

Kumar (55) woont met zijn vrouw en vijf kinderen in een sociale huurwoning in Wageningen. Twee kinderen zijn minderjarig, drie kinderen zijn meerderjarig maar nog financieel afhankelijk. Het gezin leeft van een gedeeltelijke ziektewetuitkering en bijstand tot gezinsnorm, met incidentele inkomsten uit lichte werkzaamheden in een restaurant. Zijn vrouw is ernstig ziek en beiden zijn door gezondheidsproblemen en taalbarrières vrijwel volledig afhankelijk van een uitkering.

Life-event	Kumar gaat een paar uur werken naast zijn ziektewetuitkering
Bureaucratische implicatie	Inkomsten moeten zowel bij het UWV (ziektewet) als bij de gemeente (bijstand) worden opgegeven.
Bureaucratische ervaring	Zijn inkomsten worden keurig verrekend met zijn uitkering waardoor Kumar financieel niets overhoudt van zijn loon uit arbeid.
Focus van Kumar	Zorg voor zijn gezin en een stabiel inkomen. Werk is voor hem ook een manier om even op adem en onder de mensen te komen.
Verandering in inkomen	Netto-inkomen stijgt niet doordat inkomen uit werk verrekend wordt met zijn uitkering. Inkomen is stabiel.
Complexiteit: begrijpen	Kumar begrijpt de samenhang tussen ziektewet, bijstand en werk nauwelijks. Hij weet niet wat de eventuele gevolgen zijn wanneer de kinderen bijvoorbeeld inkomen gaan vergaren (kostendelersnorm). Door taalproblemen en daarmee beperkte toegang tot begrijpelijke informatie is de kans op misverstanden groot.
Complexiteit: handelen	Kumar is afhankelijk van hulp om zijn administratie te doen. Hij moet op meerdere plekken zijn inkomsten doorgeven en snapt de digitale systemen nauwelijks.
Dynamiek/tijd	Te weinig over bekend.
Reactie/coping	Kumar is plichtsgetrouw en meldt zijn inkomsten netjes. Tegelijkertijd is hij afhankelijk van ondersteuning en begrijpt hij zelf lang niet alles.
Voorspelbaarheid/grip	Hij overziet onvoldoende wat de gevolgen zijn van veranderingen in zijn gezinssituatie. Desondanks voelt hij zich niet onzeker over te toekomst. Hij accepteert dat hij kennis ontbeert en leeft met de dag.
Complexiteitsfactoren	Lage taalvaardigheid, fysieke beperkingen, groot gezin, meerdere inkomstenbronnen, ontbrekende toegang tot begrijpelijke informatie, zorg voor zieke partner en zorgintensief kind.

HET VERHAAL VAN **LAETITIA**

"Het was zo'n rumoerig jaar voor Laetitia dat ze besloot gebruik te maken van de sociale vangnetten die ze had opgebouwd. Zo kreeg ze tijd om goed na te denken over hoe ze haar toekomst voor zich zag."

Laetitia is een 28-jarige alleenstaande moeder van twee kinderen: een zoon van 8 jaar en een dochter van 3 jaar. Ze woont in een sociale huurwoning en ontvangt een gedeeltelijke bijstandsuitkering, terwijl ze werkt en studeert. Laetitia ontvangt zorg- en huurtoeslag, kinderbijslag, kindgebonden budget en kinderopvangtoeslag. Ze maakt regelmatig gebruik van de aanbiedingen van de Ooievaarspas en ze doet een beroep op Stichting Leergeld. Omdat ze werkt en studeert is ze vrijgesteld van de sollicitatieplicht. Ze heeft geen gemeentepolis en geen aanvulling op haar zorgverzekering omdat ze in december nog een achterstand had bij de zorgverzekeraar.

Laetitia begon na het voorbereidend middelbaar beroepsonderwijs (vmbo) aan een opleiding tot zorgende IG-niveau 3, maar vanwege haar zwangerschap moest ze deze opleiding destijds stopzetten. De zwangerschap was niet gepland, maar wel erg gewenst. Ze was 19 jaar en woonde in een studentenkamer, waar ze weg moest omdat ze niet meer studeerde. Via het jongerenpunt werd ze in een gedeelde woning geplaatst bij het Leger des Heils. Ze deelde de woning met een meisje dat ze uit haar jeugd kende en met wie het gelukkig goed klikte. Eigenlijk had ze geen ondersteuningsbehoefte; ze was een jonge moeder met een huisvestingsprobleem. Er was wel wat bemoeienis vanuit het Leger des Heils, maar dat was vooral voor de gezelligheid. Na een jaar kreeg ze een eigen woning met een omklapcontract, waardoor deze woning na een jaar op haar eigen naam werd gezet.

Op haar 21e startte ze met een nieuwe studie. Op die leeftijd kon ze beginnen aan een opleiding kraamzorg zonder dat ze eerst een aantal jaar ouderenzorg moest studeren. Na haar afstuderen heeft ze 3 jaar als kraamverzorgster gewerkt tot ze zwanger werd van haar dochtertje. Tijdens haar zwangerschapsverlof ging het bedrijf waarvoor ze werkte failliet. Haar relatie liep in die periode ook op de klippen. Als alleenstaande moeder van twee kleine kinderen was het haast onmogelijk om in de kraamzorg te blijven werken, omdat ze soms midden in de nacht werd opgeroepen. Laetitia haar moeder woont op een halfuur rijden en sprong wel vaak in, desalniettemin was het pittig. Het was zo'n rumoerig jaar voor Laetitia dat ze besloot om even gebruik te maken van de sociale vangnetten die ze had opgebouwd, om goed na te kunnen denken over hoe ze haar toekomst voor zich zag. Van de WAZO (Verlofregeling Wet arbeid en zorg) ging ze naar de WW en de bijstand.

Ze heeft een lening bij DUO, die hoeft ze nog niet terug te betalen omdat ze nog geen inkomen heeft. Ze besloot om verder te studeren vanuit de overtuiging daarmee voor zichzelf en haar kinderen een betere toekomst op te kunnen bouwen. Op dit moment volgt ze een opleiding tot pedagogisch medewerker niveau 4. Ze is bijna klaar. Zonder de bijstand en het recht op kinderopvangtoeslag was haar dat niet gelukt. Ze droomt ervan om op een dag haar eigen kinderopvang te openen. Ze weet dat ze het kan, ze heeft haar moeder ook zien opklimmen vanuit de bijstand naar zelfstandig ondernemerschap.

De financiële situatie van Laetitia is uitdagend, hoewel ze zich niet arm voelt. Rijk overigens ook niet. Haar ex-partner draagt niet bij aan de kosten voor de kinderen. Laetitia is dankbaar voor haar uitkering en dient elke maand haar digitale loonstrook met plezier in waardoor ze een paar dagen later de aanvullende bijstand voor die maand ontvangt. Die uitbetaling gaat alleen niet altijd goed en daardoor ontstaan er snel achterstanden. Binnenkort heeft ze een afspraak staan bij de gemeente voor haar schulden: ze heeft een huurachterstand van een aantal

maanden en er ligt ook nog een schuld bij een vorige verhuurder, waarvoor beslag is gelegd op haar uitkering. Momenteel lost ze €100 per maand af aan schulden, naast het inkomensbeslag. Ze heeft net een achterstand bij de zorgverzekeraar weg kunnen werken. Haar zorgtoeslag werd een poosje verrekend met de bestuursrechtelijke premie voor wanbetalers. Al met al is de schuldenlast problematisch. Dat is stressvol, maar Laetitia probeert die stress zoveel mogelijk bij de kinderen weg te houden. Soms voelt ze zich schuldig dat ze schulden heeft laten ontstaan, had ze misschien zuiniger moeten leven of had ze gewoon een contract moeten aannemen toen haar WW eindigde? Maar haar credo blijft: ''problemen moet je oplossen.'' Ze wil niet dat haar fouten haar kinderen zullen belemmeren en is vastbesloten om haar situatie te verbeteren.

Ondanks of juist dankzij de financiële moeilijkheden geeft Laetitia veel aandacht aan de financiële opvoeding van haar kinderen. Ze introduceerde een zakgeldsysteem, waarbij haar zoon ook geld verdient door huishoudelijke taken uit te voeren. Ze spreekt regelmatig open met haar kinderen over geld, zodat ze begrijpen hoe belangrijk het is om er verstandig mee om te gaan. Haar zorgen om tekorten deelt ze niet met hen. Grote tekorten ervaart ze ook niet echt. Ze zou graag eens geld overhouden om haar wenkbrauwen een keer te laten verzorgen, maar verder heeft ze eigenlijk geen wensen. Ze is blij met de uitstapjes die ze met de Ooievaarspas kan ondernemen, ze gaat graag samen met de kinderen en een nicht die ook een Ooievaarspas heeft op pad.

HET VERHAAL VAN **RAHIM**

"Rahim en zijn vrouw koesteren de hoop dat hun zoon bij hen blijft wonen, samen met zijn toekomstige vrouw. Financiële consequenties van deze toekomstplannen worden niet meegewogen in deze wens."

Het huishouden van Rahim bestaat uit vier personen: vader, moeder, zoon (24) en dochter (14). Daarnaast zijn er twee volwassen dochters die inmiddels getrouwd zijn en uit huis wonen. Eén van hen fungeerde tijdens het interview als tolk, hoewel zij de Nederlandse taal ook niet volledig machtig is.

Het huishouden ontvangt een aanvullende bijstandsuitkering, huurtoeslag, zorgtoeslag, kindgebonden budget en kinderbijslag. Alle vaste lasten worden ingehouden van de uitkering. Rahim werkt enkele dagen per week in een kledingwinkel, telkens drie uur per keer. Deze werkzaamheden zijn bij toekenning van de bijstand aan hem verplicht gesteld door de gemeente, aanvankelijk werkte hij meer uren per week. Tijdens het gesprek wordt tegenstrijdige informatie gegeven over het inkomen uit het verleden. Zo zou vader altijd een bijstandsuitkering hebben ontvangen, op enig moment volledig gewerkt hebben zonder bijstandsuitkering en nooit willen of kunnen werken. De gebrekkige beheersing van de Nederlandse taal speelt hier een rol, maar er lijkt ook sprake te zijn van een gebrekkig begrip van bureaucratische aspecten.
De inkomsten uit werk zijn regelmatig en worden verrekend met de bijstandsuitkering, waardoor het totale maandelijkse inkomen stabiel blijft. Een deel van het inkomen uit arbeid wordt niet verrekend. De inwonende zoon heeft wisselende inkomsten, hij wordt (nog) niet gezien als kostendeler.

Vader is in 2001 vanuit Afghanistan naar Nederland gekomen. Gedurende de eerste tien jaar verbleef hij ongedocumenteerd in een AZC, waardoor hij niet mocht werken. In 2009 kreeg hij zijn verblijfsvergunning, waarna zijn vrouw en kinderen in 2009 of 2010 naar Nederland kwamen. Het gezin verbleef vervolgens nog een jaar met hem in een AZC. In deze periode volgde Rahim taallessen en had hij geen tijd om betaald werk te verrichten. Sindsdien lijkt het gezin een bijstandsuitkering te ontvangen. Hoewel hij na het verkrijgen van de verblijfsvergunning de mogelijkheid had om te werken, heeft hij nooit de wens gehad om fulltime te werken vanwege zijn gezondheidsproblemen.

Rahim kampt met een kapotte heup (na een val enkele jaren geleden), astma en chronische pijn. Zijn vrouw heeft eveneens ernstige gezondheidsproblemen, waaronder hartproblemen, suikerziekte, hoge bloeddruk en rugklachten. Zij is grotendeels aan huis gebonden. Beiden hebben medische onderzoeken lopen om hun arbeidsongeschiktheid te beoordelen. Ze hebben een gemeentepolis met aanvullingen, waardoor hun medicatie wordt vergoed. Een enkele keer valt een zalfje buiten de polis, vader beslist dan die niet aan te schaffen. Het gezin maakt geen gebruik van Wmo-voorzieningen.

In de periode rond 2020 verbleef het gezin, met uitzondering van Rahim, een jaar in Engeland, tijdens de coronapandemie. Rahim bleef achter in Nederland en werkte niet. Bij hem in huis verbleef toen een echtpaar dat een verblijfsplaats nodig had. Zij stonden ingeschreven op het adres en daarom werd de bijstandsuitkering gestopt. Uit Engeland stuurde zijn familie geld naar Rahim. Het inwonende echtpaar betaalde mee aan de vaste lasten. Het is onduidelijk of het verblijf van dat echtpaar is gecommuniceerd met de verhuurder, vragen hierover werden niet begrepen.

De inwonende zoon heeft een auto op zijn naam staan. Hij heeft wisselende inkomsten en werkt soms niet. Vader en zoon betalen in overleg de kosten van de auto, zoals hen dat steeds het beste uitkomt. Ze hebben geen moeite om financiële zaken bespreekbaar te maken. De auto is noodzakelijk voor het gezin vanwege alle medische onderzoeken en ongemakken, maar vormt ook een belemmering bij het aanvragen van minimavoorzieningen. Een aanvraag voor een bijdrage of sociale lening voor een nieuwe wasmachine werd afgewezen vanwege het autobezit. Uiteindelijk is de wasmachine vervangen door gebruik te maken van roodstand bij de bank.

Rahim regelt de geldzaken binnen het gezin. De vaste lasten zijn hoog, de energierekening is €400 per maand, de zorgverzekering ook. Ze ontvangen geen maandelijkse energietoeslag, ze ontvingen wel de incidentele variant daarvan. Toen de kinderen 18 jaar werden en de voorzieningen en toeslagen voor hun levensonderhoud stopten, begonnen zij te lenen bij DUO. Tot hun huwelijk woonden de oudste twee dochters thuis zonder bij te dragen aan de collectieve vaste lasten. Zij betaalden in natura mee aan het huishouden door huishoudelijke taken op zich te nemen en zij betaalden hun eigen opleiding en verzekeringen.

Hoewel de financiële situatie precair is, beschouwt Rahim deze als stabiel. Hij ziet rijkdom eerder als een bron van stress en wil het liefst dat alles blijft zoals het is. De zoon daarentegen is tegen een uitkering en droomt ervan om een eigen zaak te starten, bijvoorbeeld een restaurant.

In de Afghaanse cultuur is het gebruikelijk dat kinderen bij hun ouders blijven wonen na hun huwelijk. Het gezin koestert de hoop dat de zoon bij hen blijft wonen, samen met zijn toekomstige vrouw. De financiële consequenties van deze toekomstplannen worden niet meegewogen in deze wens.

6. CONCLUSIES

In dit onderzoek onderzochten we het perspectief van burgers met een inkomen rond het sociaal minimum op marginale druk. Hierbij beperkten we ons niet tot 'marginale druk' in enge zin (meer werken levert relatief of absoluut minder inkomen op), maar richtten we ons vooral op het effect van een verandering in inkomen op andere vormen van inkomen.

We spraken elf burgers met een inkomen rond of onder het sociaal minimum. Op basis van hun verhalen formuleerden we een aantal inzichten. Deze verhalen maken duidelijk dat ingrijpende gebeurtenissen in het leven, zoals ziek worden, verhuizen of een kind krijgen, voor deze doelgroep veel bepalender zijn voor inkomenszekerheid dan marginale druk. Dit inzicht vormde de aanleiding om verder in te zoomen op de betekenis van life-events voor het inkomen van mensen en de mate waarin deze gebeurtenissen hun gevoel van grip op het leven beïnvloeden. Op basis van die verdiepende analyse formuleren we onderstaande conclusies. In het slotwoord reflecteren we op wat deze conclusies kunnen betekenen voor beleid en uitvoering.

- Mensen beleven hun situatie vooral in termen van controle, stabiliteit en risico's en niet in termen van marginale druk. Ze voelen onzekerheid wanneer ze geen grip hebben op hun financiële situatie. Dit komt mede doordat men geen buffer heeft, zowel financieel als mentaal.

- Marginale druk is niet leidend, bureaucratische druk wel. Het feit dat mensen de term marginale druk niet expliciet benoemen, betekent niet dat het geen probleem is. Het kan ook betekenen dat ze onbekend zijn met de risico's, of deze onderschatten.

- Voor veel burgers vormen voorzieningen niet alleen een vangnet, maar ook een risico. Ze ervaren bronnen die bedoeld zijn om bestaanszekerheid te garanderen juist als mogelijke oorzaken van bestaansonzekerheid, bijvoorbeeld door terugvorderingen of het verlies van recht op toeslagen en/of voorzieningen.

- De bureaucratische logica van het systeem sluit vaak niet aan bij de realiteit van het dagelijks leven. Voorzieningen lopen niet synchroon, waardoor mensen in de knel komen: soms vallen er gaten, soms ontvangen ze ineens te veel of moeten ze daar later onverwachts belasting over betalen. Concepten zoals voorschotten en definitieve beschikkingen worden niet begrepen.

- Mensen die nog nooit direct met de overheid of bureaucratie te maken hebben gehad, weten vaak niet hoe grote levensgebeurtenissen (zoals trouwen, werkloos worden of verhuizen) invloed hebben op hun recht op uitkeringen of andere regelingen. Zij ervaren hierdoor minder stress of druk op het moment zelf. Dit betekent echter niet dat zij in de toekomst geen gevolgen zullen ondervinden van veranderingen in hun leven.

- Life-events, zoals scheiding, ziekte of baanverlies, zijn kantelpunten waarop de onzekerheid toeneemt en de stapeling van bureaucratische problemen zichtbaar wordt.

- De interactie met de overheid maakt mensen bij voorbaat angstig. Bepalend hierin is het feit dat je voorzieningen kan verliezen of iets moet terugbetalen. Dit zorgt voor bestaansonzekerheid omdat mensen ook afhankelijk zijn van voorzieningen en geen buffer hebben om dit op te vangen.

- Kwetsbare groepen maken geen financiële berekeningen zoals beleidsmakers dat doen. Ze handelen vooral uit angst voor terugval, verlies van controle of onzekerheid.

- Het risico op geen werk is verzekerd, het risico dat ontstaat zodra mensen wél gaan werken niet. Dit creëert een paradox: wie probeert vooruit te komen, loopt juist meer risico.

HET VERHAAL VAN **HAMZA**

"Meer geld betekent ook meer stress."

Hamza kwam in 1995 vanuit Egypte naar Nederland samen met zijn eerste vrouw en hun kind. Het huwelijk hield niet lang stand, in 1998 zijn ze gescheiden. In de jaren daarna bouwde Hamza een nieuw leven op en hertrouwde hij. Met zijn tweede vrouw kreeg hij vier kinderen. Dit huwelijk duurde twintig jaar, maar eindigde in 2019. Sindsdien leeft Hamza alleen in zijn sociale huurwoning, terwijl de twee jongste kinderen nog bij hun moeder wonen. Het contact met zijn oudste kinderen is in de loop der jaren verloren gegaan.

Hamza heeft twintig jaar lang als zelfstandige gewerkt in de horeca. Zijn werkdruk was hoog en hij had geen arbeidsongeschiktheidsverzekering afgesloten. Zijn leven stond in het teken van werken en zorgen voor zijn gezin, maar hij realiseert zich nu dat hij daardoor weinig tijd overhield voor zijn vrouw en kinderen. De stress van zijn bestaan in die tijd noemt hij ziekmakend. Hoewel hij begrip heeft voor het besluit van zijn ex-vrouw om bij hem weg te gaan, heeft de scheiding hem diep geraakt.

In 2020, een jaar na zijn scheiding, moest Hamza een operatie aan zijn buik ondergaan. Tijdens die operatie is er iets fout gegaan. Sindsdien kampt hij met gezondheidsproblemen en is hij grotendeels arbeidsongeschikt. Hij ontvangt nu een bijstandsuitkering, want voor arbeidsongeschiktheid was hij niet verzekerd. Hij wacht op een derde corrigerende operatie, maar hij moet eerst afvallen om daarvoor in aanmerking te komen. Dit is lastig voor hem, omdat hij motorisch in slechte doen is geraakt. Hij loopt met een stok en heeft inmiddels ook een nieuwe heup nodig. Ondanks zijn slechte gezondheid werkt hij, tegen het advies van de GGD in, twee banen in de horeca. In totaal werkt hij 21 uur per week. De verdiensten worden verrekend met zijn bijstandsuitkering, maar dat maakt hem niets uit. Werken houdt hem in beweging – dan doet zijn lijf het minste pijn - en het geeft hem de broodnodige sociale contacten. "Als ik niets doe, ontvang ik precies hetzelfde, dus waarom zou ik het niet doen?" zegt hij hierover. Hij wordt door collega's opgehaald en thuisgebracht.

Met hulp van een advocaat probeert Hamza een schadevergoeding te claimen bij het ziekenhuis. Hij krijgt juridische bijstand met een toevoeging van de Raad voor Rechtsbijstand, maar de medische onderzoeken die in letselschadepraktijken noodzakelijk zijn om het causaal verband van iemands toestand met de operatie aan te tonen, worden niet vergoed. Hij heeft daarvoor zijn laatste spaargeld aangewend. Hamza is niet op de hoogte van zijn recht op bijzondere bijstand voor de eigen bijdrage aan de kosten van zijn advocaat. Hij hoopt zijn spaargeld terug te krijgen als hij door de rechter in het gelijk wordt gesteld. Een schadevergoeding boven de vermogensgrens van de participatiewet heeft mogelijk gevolgen op zijn recht op bijstand. Dit is voor Hamza niet relevant, hij wenst vooral erkenning voor zijn leed.

De financiële situatie van Hamza is precair. Zijn inkomen is sinds de operatie bijna gehalveerd ten opzichte van zijn zelfstandige jaren. Hij ontvangt maximaal zorgtoeslag en huurtoeslag. Hoewel hij in aanmerking komt voor een Wmo-indicatie, maakt hij geen gebruik van aanvullende voorzieningen. Hij is zich niet goed bewust van de mogelijkheden[14] die er zijn. Hamza heeft geen geld om kleren te kopen, de kleren die hij draagt tijdens het gesprek zijn oud en smoezelig. Medische kosten drukken zwaar op het budget. Hamza gebruikt veel medicijnen, waarvan

[14] Tijdens het interview is er samen met hem een online check doorgelopen, waarvan de uitkomsten later naar hem zijn gemaild.

een deel niet wordt vergoed, zoals paracetamol. Hij schat de maandelijkse kosten op ongeveer €100. Onlangs heeft hij een rolstoel aangevraagd, maar hij wacht nog op een reactie. Hamza heeft een achterstand bij zijn zorgverzekeraar, waardoor hij niet in aanmerking is gekomen voor een gemeentepolis. Hij heeft geen aanvullende verzekering vanwege diezelfde achterstand.

Ondanks de onzekerheid over zijn gezondheid en toekomst beschrijft Hamza zijn situatie als goed. Hij is dankbaar dat hij 90% van zijn inkomen zelf verdient, hoe beperkt het ook is. De rust die hij nu ervaart, staat in schril contrast met het stressvolle leven dat hij vroeger leidde. Zijn moeder in Egypte is ziek, en hoewel hij haar graag zou willen bezoeken, kan hij de reis niet betalen. Toch legt hij zich neer bij de omstandigheden en blijft hij positief. "Meer geld betekent ook meer stress," merkt hij op. Vooruitkijken durft hij niet, alles hangt af van zijn gezondheid. Voor nu is hij tevreden met wat hij heeft.

HET VERHAAL VAN KEES

"Zijn vakantiegeld en zijn jaarlijkse tegemoetkomingen gaan sowieso rechtstreeks zijn spaarpot in. Het voelt wrang: doordat hij nu eenmaal niets aan uitjes of vakantie uitgeeft omdat hij zo ziek is, kan hij sparen en daardoor komt hij niet in aanmerking voor materiële hulp van de gemeente."

Kees (58) is vanuit zijn ouderlijk huis op zijn 18e in dienst gegaan bij het leger. Hij werd aan het begin van de jaren '80 uitgezonden op een vredesmissie naar Libanon. Hij was jong en ineens zat hij in het vliegtuig naar oorlogsgebied. Hij is er goed vanaf gekomen zegt hij zelf, zonder trauma. Toen hij terugkwam ging hij werken als vloerenlegger.

Sinds 24 jaar woont hij in zijn eigen sociale huurwoning. Zijn eerste vrouw, met wie hij twee kinderen kreeg, heeft ook een poosje bij hem gewoond. Na hun scheiding heeft Kees zijn leven opnieuw opgebouwd. Hij had een goed inkomen en moest voor elk kind 1750 gulden per maand kinderalimentatie betalen, rechtstreeks aan de sociale dienst. Dat heeft hem wel dwars gezeten; hij betaalde de volledige bijstandsuitkering die zijn ex van de gemeente ontving in feite zelf. Hij heeft nu een goede band met zijn volwassen kinderen en kleinkinderen uit dat huwelijk, zij zien elkaar allemaal geregeld. De kinderen vinden wel dat Kees z'n eigen broek moet ophouden, dat doen zij ook. En Kees geeft ze groot gelijk.

Zijn tweede huwelijk verliep minder voorspoedig: die vrouw loog en bedroog en voor hij het wist moest Kees de schuldsanering in. Ze waren in gemeenschap van goederen getrouwd, dus alle schulden die zijn vrouw zonder zijn medeweten had gemaakt, werden ook op hem verhaald. Hij heeft 3 jaar in de WSNP[15] gezeten. Alles moest hij inleveren, en vervolgens opnieuw beginnen. Zijn vrouw en hun gezamenlijke dochter heeft hij het huis uit gezet, hij spreekt hen niet meer. Af en toe krijgt hij nog bericht van Jeugdzorg. Het laatste bericht was dat zijn dochter onder toezicht werd geplaatst. Maar "ze zoeken het maar uit."

Intussen is Kees al zeker 10 jaar ziek. Hij ontvangt een uitkering van het UWV (de verouderde WAO), maar die werd elk jaar een stukje verlaagd. Hij heeft het nu laten aanvullen met een toeslag van het UWV, maar blijft netto wel iets onder de bijstandsnorm. Kees legt uit dat dit komt omdat zijn vakantiegeld hoger is dan wanneer hij in de bijstand zou zitten, daardoor komt hij ook niet in aanmerking voor minimaregelingen. Het is lastig rondkomen op deze manier. Een verband met het bezit van zijn auto ziet hij niet. Tot zijn frustratie ziet hij buren die in de bijstand zitten met dure auto's rondrijden en hij vraagt zich af "hoe dan?" Zelf is hij eerlijk, hij heeft niets te verbergen. Hij kan het moeilijk verkroppen dat anderen kennelijk wel inkomstenbronnen achterhouden voor de gemeente, een andere verklaring voor de verschillen heeft hij niet.

Kees heeft allerlei kwalen: het begon met kapotte ruggenwervels, later kwamen daar omleidingen bij, hij moest gedotterd worden, kreeg kanker, noem het maar op. Tijdens Corona werd hij wakker in een ziekenhuisbed, hij had

[15] De Wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP) is een wettelijke regeling die mensen met problematische schulden de kans biedt om binnen drie jaar schuldenvrij te worden. Tijdens deze periode moeten zij zich aan strikte regels houden, waarna eventuele resterende schulden worden kwijtgescholden.

een TIA en een hartaanval gehad. Ze hebben zelfs zijn borst moeten openmaken. Sindsdien gaat het bergafwaarts met Kees. Hij weet niet hoe lang hij nog heeft, maar wel dat hij niet meer beter zal worden.

Hij moet veel zelf betalen voor medicijnen en speciale voeding. Jaarlijks ontvangt hij een langdurigheidstoeslag van de gemeente en een tegemoetkoming voor chronisch zieken van het UWV. De Wmo biedt wekelijkse huishoudelijke hulp en via de gemeente heeft hij een aanvullende verzekering zodat de meeste van zijn zorgkosten gedekt zijn. Desondanks betaalt hij veel zelf: eigen bijdragen, eigen risico's en medicijnen of behandelingen die niet worden vergoed. Hoewel Kees waarschijnlijk in aanmerking komt voor aanvullend openbaar vervoer, maakt hij daar geen gebruik van. Hij is enorm gesteld op zijn autonomie als het gaat om vervoer. Hij heeft een scootmobiel van de Wmo, maar daarmee kan hij niet bij het ziekenhuis komen; dat is te ver weg. Met het openbaar vervoer reizen houdt hij niet vol. Hij heeft een oude Peugeot, ''vrijheid in een blikje'' noemt hij dat. Hij beseft dat de kosten voor onderhoud en verzekering hoog zijn, maar ziet geen betrouwbaar alternatief. Maar laatst heeft iemand bij het inparkeren niet goed opgelet en de wagen van Kees total loss gereden...

Een kennis helpt hem elk jaar bij het doen van zijn aangifte inkomstenbelasting. Deze kennis geeft alle kosten die Kees moet maken om van en naar het ziekenhuis te komen, daar wel op als aftrekpost. Dat er ook andere aftrekposten voor chronisch zieken zijn, dat weet hij niet.

Ondanks zijn beperkte inkomen lukt het Kees om af en toe iets opzij te zetten. Zijn vakantiegeld en zijn jaarlijkse tegemoetkomingen gaan sowieso rechtstreeks zijn spaarpot in. Het voelt wrang; doordat hij nu eenmaal niets aan uitjes of vakantie uitgeeft omdat hij zo ziek is kan hij sparen, en daardoor komt hij niet in aanmerking voor materiële hulp van de gemeente. Het nieuwe systeem waarmee de gemeente werkt begrijpt hij niet. De gemeente telt vakantiegeld en toeslagen mee als inkomen, waardoor hij verwacht dat hij opnieuw buiten de boot zal vallen als hij een beroep zou doen op extra ondersteuning. Hij anticipeert op de teleurstelling.

Zijn sociale contacten betekenen veel voor Kees. De kinderen komen geregeld langs, net als een paar goede vrienden. Iedereen loopt via de achterdeur bij hem naar binnen voor een kletspraatje, net als vroeger. Hij gaat regelmatig vissen in de sloot verderop, dat staat voor hem gelijk aan therapie (die hij overigens weigert te volgen). Aan de kant van het water krijgt hij zijn hoofd leeg. Er is weinig luxe in zijn leven, maar hij redt zich. Zijn advies aan anderen is simpel: "Accepteer je situatie en leef naar wat je hebt."

7. TOT SLOT: EXISTENTIËLE DRUK

Geen enkele burger die we spraken begon spontaan over 'marginale druk'. Wat mensen wél benoemen is stress, onzekerheid, angst en gedoe. Permanente existentiële druk, zou je kunnen zeggen. Die druk ontstaat niet per se door 'marginale' financiële effecten van meer of minder werken, maar door de hoeveelheid en manier waarop nationale en lokale inkomensregelingen zijn georganiseerd. Mensen weten simpelweg niet wat er gebeurt als er iets verandert in hun leven. Niet alleen financiële voordelen zijn bepalend voor de richting die deze mensen kiezen, maar ook belangrijke levensgebeurtenissen zoals een zwangerschap, scheiding, een kind dat 18 wordt, een studielening, een dure energierekening of een toeslag die automatisch wordt uitgekeerd. Elk life-event kan financiële gevolgen hebben die niemand van tevoren goed kan overzien. Ook omdat de consequenties voor de mensen die we spraken niet alleen op loon uit arbeid gelden, maar ook op allerlei andere domeinen (zorg, kinderopvang, wonen, etc.). Je zou het bureaucratische druk kunnen noemen.

De burgers die we hebben gesproken missen de financiële of mentale buffer om met deze onzekerheid om te gaan. En als je onzekerheid niet kunt opvangen, dan beweeg je niet. Je voorkomt verandering, juist uit angst voor de gevolgen. Niet omdat je de marginale druk hebt doorgerekend, maar omdat je de gevolgen vreest.

Wat betekent dit voor beleid en uitvoering?

Allereerst: marginale druk is niet het probleem, fundamentele onzekerheid is dat wel**.** De hypothese dat mensen niet meer gaan werken door marginale druk kunnen we op basis van dit onderzoek niet bevestigen. Wat we wél zien, is dat het totale samenspel van regelingen, toeslagen en bureaucratische voorwaarden zorgt voor een diepe onzekerheid. Niet incidenteel, maar **structureel**. Niet marginaal, maar **allesoverheersend**. De stress die dit met zich meebrengt is geen bijzaak, maar bepalend in de keuzes die mensen maken.

Ten tweede: bestaanszekerheid moet meer het uitgangspunt worden. Alleen het principe "werken moet lonen" is te mager. De manier waarop we regelingen hebben georganiseerd leidt tot onzekerheid en druk, terwijl veel regelingen juist bedoeld waren om zekerheid in de vorm van bestaanszekerheid te bewerkstelligen. Bestaanszekerheid bij deze groep burgers vraagt om heldere, voorspelbare en samenhangende regelingen én om ruimte voor uitzonderingen op de momenten dat het leven zorgt voor bestaansonzekerheid.

En ten derde: in beleid en de uitvoering hiervan moet rekening worden gehouden met het feit dat mensen niet redeneren in termen van systemen, maar in termen van risico's, controle en overleven. Zolang we regelingen blijven ontwerpen op basis van systeemlogica die werkt op papier, houden we de kloof in stand tussen systeem en werkelijkheid. De burgers die we spraken maakten die kloof zichtbaar. Hun verhalen laten zien dat de kern van het probleem niet zit in percentages of tabellen, maar in hoe beleid in het echte leven uitpakt. Als we hun ervaringen serieus nemen, ligt daar de sleutel tot beter beleid.

HET INSTITUUT VOOR PUBLIEKE WAARDEN

Oudegracht 34
3511 AP Utrecht

58247084 KVK
NL88INGB0105319775 IBAN
NL8529.44.421.B01 BTW