

Sociale zekerheid of onzekerheid?

Hoe financieel kwetsbare huishoudens het socialezekerheidsstelsel in Nederland ervaren.

Wetenschappelijk artikel: Olaf Simonse, Gabry Vanderveen, Lotte F. van Dillen, Wilco W. van Dijk en Eric van Dijk (2022). Social security or insecurity? The experience of welfare participation by financially vulnerable households in the Netherlands. *Social Policy Administration*.

<https://doi.org/10.1111/spol.12849>

Onderzoek in het kort

Het Nederlandse socialezekerheidsstelsel beschermt financieel kwetsbare inwoners tegen financiële tegenvallers en biedt hen een financiële basis door middel van een sociale voorzieningen, zoals toeslagen of gemeentelijke voorzieningen. Deze sociale voorzieningen worden in praktijk helaas niet altijd gebruikt. Met interviews is er onderzocht welke factoren hierin een rol spelen. Het onderzoek liet zien dat zowel de angst voor terugvorderingen (als mensen gekregen geld moeten terugbetalen), als een gebrek aan vertrouwen in overheidsinstellingen het aanvragen van sociale voorzieningen in de weg staan. Uit het onderzoek bleek dat stigma een beperkte rol speelde in het aanvragen van sociale voorzieningen. Dit speelde alleen bij het aanvragen van lokale voorzieningen, nauwelijks bij toeslagen. Verder bleek dat hulp van vrienden en van de overheid het aanvragen van sociale voorzieningen (voornamelijk geld) vergroot. Het vergroten van het vertrouwen in overheid en in de belastingdienst kan bijdragen aan het beter beschermen van financieel kwetsbare Nederlanders. Het aanbieden van persoonlijke hulp kan hierbij helpen.

Achtergrond

Financiële schaarste heeft een negatieve invloed op onze mentale en lichamelijke gezondheid en kan leiden tot een gevoel van stress, onzekerheid en schaamte. Het Nederlandse socialezekerheidsstelsel probeert de financiële stress te verminderen door het aanbieden van sociale voorzieningen aan huishoudens die door diverse redenen niet genoeg geld verdienen om hun basisbehoefte te voorzien. Onderzoek laat zien dat een aanzienlijk deel van deze huishoudens geen gebruik maakt van deze voorzieningen. Verschillende factoren kunnen invloed hebben op het niet aanvragen van sociale voorzieningen. Voorbeelden van deze factoren zijn schaamte, angst voor terugvorderingen, de benodigde tijd om de voorzieningen aan te vragen en het gebrek aan sociale ondersteuning. Het niet aanvragen van sociale voorzieningen kan in sommige situaties het welzijn verminderen en de armoede bij de huishoudens verergeren. Andersom heeft onderzoek aangetoond dat het bieden van hulp een positieve invloed heeft op het aanvragen van een sociale voorzieningen. Maar het is niet bekend hoe huishoudens, die in aanmerking komen voor sociale voorzieningen, hulp zoeken en krijgen. Weinig studies hebben onderzocht hoe huishoudens met een laag inkomen het aanvragen van sociale voorzieningen ervaren. Het begrijpen van deze ervaringen is belangrijk voor het ontwikkelen van een

meer inclusief sociaal zekerheidsstelsel. Dit onderzoek probeert, met interviews, inzicht te krijgen in de ervaring van huishoudens die recht hebben op sociale voorzieningen. Wat weerhoudt deze mensen om sociale voorzieningen aan te vragen? Waar zoeken deze huishoudens hulp in geval van financiële schaarste?

Deelnemers

De deelnemers aan dit onderzoek zijn geworven op een markt in Den Haag en in het centrum van Eindhoven. Er zijn voor dit onderzoek in totaal 21 interviews afgenomen. Van deze interviews werden er twaalf gehouden met één deelnemer, acht interviews met twee deelnemers en één interview bestond uit drie deelnemers. In totaal hebben er 31 mensen deelgenomen aan het onderzoek, waarvan 29% man was en 71% vrouw. 45% van de deelnemers had een betaalde baan op het moment van afnamen.

Methode

Dit onderzoek maakte deel uit van het onderzoeksprogramma #geldgesprekken van het ministerie van Financiën. Het doel van het onderzoek was om de ervaring van financieel kwetsbare huishoudens met het aanvragen van sociale voorzieningen vast te leggen. Deze ervaringen zijn vastgelegd door interviews waarin open vragen werden gesteld. Een team van vier getrainde en ervaren interviewers (één vrouw en drie mannen) hebben de interviews afgenomen in tweetallen. De deelnemers werden geïnterviewd op openbare plaatsen, waar geprobeerd werd een informele sfeer te creëren. Tegelijkertijd werd er ook voor gezorgd dat de privacy van de deelnemers gewaarborgd werd. De interviews zijn opgenomen en omgeschreven tot een tekst die vervolgens gecodeerd werd voor verdere analyse.

Resultaten

Over het algemeen spraken de deelnemers, soms na enige aarzeling, openlijk over hun financiën, levensgebeurtenissen en ervaringen met overheid en sociale voorzieningen. Sommigen deelnemers toonden woede en verdriet wanneer ze over hun ervaringen met geld en de overheid spraken.

Geldervaringen

De deelnemers werd gevraagd om de eerste associaties op te noemen die bij het woord 'geld' opkwamen. De meeste deelnemers hadden negatieve gedachten en gevoelens over geld. Geld werd vaak geassocieerd met verdriet, pijn en problemen. Voor veel deelnemers was stress het dominante gevoel dat geassocieerd werd met geld. Een aanzienlijk aantal deelnemers koppelde geld zelfs aan hun gezondheidsproblemen. Als deelnemers positieve ervaringen met geld noemden waren dat voornamelijk de afwezigheid van stress en het niet hoeven piekeren over hun financiële situatie.

Deelnemers gaven over het algemeen aan dat ze liever geld lenen van een familielid dan bij een instelling. Soms zagen deelnemers een lening van een familielid niet als een 'echte' schuld. Deelnemers beoordeelden een schuld aan de Belastingdienst over het algemeen zeer negatief. Dit negatieve beeld leek voort te komen uit de 'hardheid' van de Belastingdienst bij het terugvorderen van schulden. Op de vraag hoe ze met hun financiële uitdagingen omgingen, zeiden de meeste deelnemers spontaan dat ze

bezuinigden door bijvoorbeeld niet op vakantie te gaan of door geen kleding meer te kopen. Een enkeling gaf zelfs aan te bezuinigen op gezondheidsvlak, zoals het overslaan van tandartsafspraken.

Ervaringen met het Nederlandse socialezekerheidsstelsel

De meest genoemde reden om geen gebruik te maken van sociale voorzieningen was angst voor terugvorderingen. Dit speelde vooral bij toeslagen. Deze angst was vaak reëel, want veel deelnemers hadden eerder terugvorderingen meegemaakt. Ze wilden de stress van het achteraf terugbetalen van een toeslag vermijden. Daarnaast hadden veel deelnemers een negatieve associatie met de overheid en de Belastingdienst. Deelnemers gaven aan dat de overheid hen in het verleden niet goed had geholpen toen ze hulp nodig hadden. Ook de administratieve lasten die het aanvragen van een uitkering meebrengt, speelde vaak een rol in het niet aanvragen van een voorziening.

Ten slotte benoemden enkele deelnemers stigma of schaamte als een rem op het aanvragen van sociale voorzieningen. Veel deelnemers gaven aan dat schaamte geen rol speelde bij het aanvragen van toeslagen, maar wel bij het aanvragen van gemeentelijke voorzieningen.

Het krijgen van hulp

Vrienden en familieleden werden het vaakst genoemd als bron van hulp. Sommige deelnemers kregen hulp van een professional, zoals een curator (bij overmatige schuldenlast) of boekhouder (voor zzp'ers). Anderen kregen hulp van de sociale dienst (bij werkloosheid).

Deelnemers noemden ook vaak dat ze belemmerd werden in het zoeken van hulp. Velen hadden in het verleden slechte ervaringen gehad met het zoeken van hulp bij de overheid, die ze destijds niet ontvangen hebben. Sommige deelnemers zeiden dat ze schaamte moesten overwinnen om hulp te zoeken, maar dat weerhield hen er niet van om toch hulp in te schakelen. Enkele deelnemers wisten niet waar ze terecht konden voor hulp.

Conclusie

Dit onderzoek liet zien dat de angst voor terugvorderingen het aanvragen van (vooral) toeslagen in de weg staat. Deze angst gaat ook ten koste van het vertrouwen in de overheid. Het vergroten van het vertrouwen in de overheid en de Belastingdienst kan bijdragen aan het sneller aanvragen van sociale voorzieningen voor financieel kwetsbare huishoudens. Het socialezekerheidsbeleid zou zich vooral moeten focussen op de kwaliteit van de dienstverlening in plaats van het focussen op de regels en procedures. Dit is een manier om financiële hulp toegankelijker te maken. Het gebruik van 'lokale helpers' kan informele en persoonlijke ondersteuning stimuleren. Dit kan een manier zijn om het vertrouwen in de overheid te vergroten, wat er weer voor kan zorgen dat huishoudens sociale voorzieningen aanvragen.

De onderzoekers hopen dat de huidige studie beleidsmakers eraan herinnert hoe belangrijk het is om rekening te houden met de uitdagende omstandigheden en maatwerk te leveren aan financieel kwetsbare huishoudens. Dit is essentieel om het doel van zekerheid bieden aan financieel kwetsbare huishoudens te behalen.