



The background image shows a public consultation stand with several signs in Dutch. The signs include: 'Studiefinanciering' and 'Kindgebonden budget' at the top; 'Ik wil inkomensondersteuning aanvragen bij:' with arrows pointing to 'meerdere loketten' and 'één loket/Instantie'; 'Inkomensondersteuning wordt gebaseerd op basis van...' with arrows pointing to 'jaarinkomen' and 'maandinkomen'; and 'Mogen instanties jouw gegevens met elkaar delen?' with an arrow pointing to 'Ja' and 'Nee'. In the foreground, a man with a large backpack is on the left, and two women are on the right, one looking at a tablet and the other holding a clipboard. The entire image has a blue tint.

VIM | Burgerparticipatie

Fase 2 - rapportage



10 December 2024 | more@muzus.nl

Index

Burgerparticipatie VIM | fase 2

Korte samenvatting	p. 3
Inleiding	p. 4
Onderzoeksopzet	p. 5
• Ervaringsdeskundigen	p. 6
• Marktgesprekken	p. 7
Leeswijzer	p. 9
Inzichten uit het onderzoek	p. 10
1. gegevens delen	p. 11
2. gegevens invullen	p. 15
3. een/meer instanties	p. 19
4. inkomens(on)afhankelijk	p. 23
5. maand/jaar inkomen	p. 27
Vervolgstappen	p. 32



Korte samenvatting

In dit onderzoek, uitgevoerd in opdracht van programma VIM, hebben wij* ons gericht op de ervaringen en perspectieven van burgers en ervaringsdeskundigen met betrekking tot inkomensondersteuning. Door kwalitatieve interviews met 12 ervaringsdeskundigen en marktgesprekken met 114 mensen hebben we waardevolle inzichten verkregen. De gesprekken hebben ons geholpen om een beter begrip te krijgen van de verschillende perspectieven en behoeften die een rol spelen in de implementatie van de concept stelselvarianten. Dit rapport belicht zowel de reacties op de vijf voorgelegde stellingen als de onderliggende behoeftes, nuances en voorwaarden. Het biedt geen oordeel over wat de beste oplossing is, maar voorziet in inzichten die kunnen helpen bij de afwegingen over oplossingsrichtingen en hun uitvoering.

Hieronder staan de belangrijkste inzichten over de voorgelegde thema's weergegeven:

› Ongeveer de helft van de mensen ziet **gegevensdeling** als een kans voor een efficiëntere en proactievere dienstverlening, mits zorgvuldig wordt omgegaan met privacy en dataveiligheid. De andere helft staat echter kritisch tegenover gegevensdeling, uit bezorgdheid dat er een domino-effect kan optreden wanneer foutieve gegevens de ronde doen en dat hun persoonlijke gegevens niet op de juiste manier worden beschermd en gebruikt.

› **Automatisch invullen** wordt gewaardeerd als een manier om administratieve lasten te verlichten mits er actieve toestemming is gegeven. Ook moet de mogelijkheid tot inzicht, correctie en controle worden gefaciliteerd.

› **Eén instantie** kan zorgen voor meer overzicht en een toegankelijker systeem, waar niemand tussen wal en schip valt. De voorwaarden die mensen stellen zijn dat specialistische kennis behouden blijft en dienstverlening laagdrempelig is voor iedereen. Voor complexe situaties is er behoefte aan persoonlijke begeleiding.

› De meeste mensen in het onderzoek zijn van mening dat **ondersteuning op basis van inkomen** moet worden gegeven. Hierbij wordt benadrukt dat mensen die hulp nodig hebben deze ook daadwerkelijk moeten ontvangen. Daarnaast is er brede overeenstemming dat mensen met een hoog inkomen geen aanspraak zouden moeten maken op financiële steun. Dit is iets waar bij de uitwerking van concept varianten rekening mee moet worden gehouden. Dit thema bleek ook het moeilijkste om uit te vragen en vraagt om aanvullend onderzoek.

› De vaststelling van inkomensondersteuning per maand of jaar lijkt niet voldoende in te spelen op de behoefte die mensen hebben. Mensen benadrukken het belang van **korte doorlooptijden** en **ruimte voor een financiële buffer**, ongeacht de gekozen tijdseenheid. Daarbij is het belangrijk voor mensen om goed **inzicht** te hebben in de gevolgen van inkomensveranderingen op inkomensondersteuning.

Naast de vijf stellingen zijn er in het onderzoek veel aanvullende inzichten naar voren gekomen over de behoeftes van mensen rondom inkomensondersteuning. De belangrijkste behoeftes staan hiernaast kort benoemd:

› **Proactieve benadering** wordt als essentieel ervaren. Het is nodig dat mensen persoonlijk en tijdig geïnformeerd worden over hun rechten en mogelijkheden, zodat ze geen ondersteuning mislopen. Gedeelde gegevens kunnen een belangrijke rol spelen om mensen proactief te wijzen op relevante acties en ondersteuning waar zij recht op hebben. Voor het inzetten van gegevensdeling moet er rekening gehouden worden met de voorwaarden en zorgen die eerder genoemd zijn.

› **Inzicht, overzicht en controle** zijn cruciaal voor mensen om hun inkomen effectief te beheren en vertrouwen te hebben in het systeem. Mensen willen grip houden op hun situatie, vooral bij inkomensveranderingen. Een goed inkomensondersteuningsstelsel biedt zekerheid over inkomsten, inzicht in te ontvangen of terug te betalen bedragen, reageert snel op wijzigingen en geeft ruimte om te anticiperen op veranderingen. Duidelijkheid over besluitvorming en gebruikte gegevens vergroot inzicht en vertrouwen. Transparante berekeningen, heldere communicatie en toegankelijke informatie zijn hierbij essentieel. Het hanteren van specifieke tijdseenheden zoals vaststelling per maand of een jaar lijkt niet direct bij te dragen aan het effectief beheren van inkomen.

› **Toegankelijk en laagdrempelig** moet het systeem zijn voor iedereen, met specifieke aandacht voor mensen met grote ondersteuningsbehoefte. Eenvoudige en gebruiksvriendelijke processen, zowel digitaal, telefonisch als fysiek, gecombineerd met laagdrempelige begeleiding, zorgen ervoor dat de drempel voor het aanvragen van de benodigde ondersteuning daadwerkelijk wordt verlaagd.

› **Maatwerk** is essentieel voor complexe situaties. Voor mensen met grote ondersteuningshoeft is een holistische blik en persoonlijke begeleiding nodig, bijvoorbeeld door een vaste casemanager. Dit voorkomt dat mensen verdwalen in het systeem en hier negatieve effecten door ervaren. Daarnaast zorgt dit ook voor ondersteuning die afgestemd is op de specifieke situatie van de persoon.

Deze aanvullende inzichten versterken de manier waarop een toekomstig stelsel aan kan sluiten bij de dagelijkse realiteit van mensen, waarbij eenvoud, transparantie en menselijke maat centraal staan.

Tot slot zijn er nog enkele vervolgstappen die wij adviseren.

› **Aanvullend onderzoek** is nodig voor de oplossingsrichting inkomensafhankelijke toeslagen en inkomensonafhankelijke toelagen. De opgehaalde reacties geven een incompleet beeld omdat het onderwerp te complex was voor de huidige onderzoeksopzet. Wij adviseren om dit onderwerp aan mensen voor te leggen via contextmapping-interviews of focusgroepen, waarbij deelnemers in een gesimuleerde setting verschillende scenario's kunnen verkennen. Hierdoor ontstaat een beter inzicht in zowel de persoonlijke als maatschappelijke effecten van beide perspectieven. Daarnaast worden de nuances en voorwaarden die voor mensen van belang zijn duidelijker. Deze opzet biedt meer ruimte voor reflectie en verdieping, dit sluit beter aan bij de complexiteit van het onderwerp.

› Als laatste bevelen wij aan om een **structurele feedbackloop** in het stelsel op te nemen. Ervaringsdeskundigen en burgers moeten niet alleen bij de eerste ontwikkelingen van beleid, maar ook in de vervolgfases en implementatie van het beleid actief betrokken blijven. Door een continue feedbackmechanisme kunnen onbewuste effecten tijdig worden opgespoord en gecorrigeerd, zodat het systeem beter blijft aansluiten bij de werkelijke behoeften van de burgers.

* Dit onderzoek is een samenwerking van programma VIM en ontwerpbureau en onderzoeksbureau Muzus, met dank aan ervaringsdeskundige en mensen gesproken op straat.

Inleiding

Burgerparticipatie in het VIM-programma: Fase 1 en 2

Het programma VIM houdt zich bezig met het ontwikkelen van stelselvarianten voor inkomensondersteuning. De wens van het programma is om in dit proces mensen te betrekken die te maken krijgen met het inkomensondersteuningsstelsel zodat zij kunnen reflecteren op de uitgangspunten en oplossingen voor mogelijke toekomstige stelsels. Muzus is gevraagd om het betrekken van deze mensen te organiseren en te begeleiden. Om te achterhalen hoe verschillende typen mensen over dit onderwerp denken, is een selecte groep ervaringsdeskundigen geïnterviewd en een brede groep mensen betrokken door middel van straatgesprekken.

Burgerparticipatie onderzoek door Muzus

1. In de eerste fase, in het voorjaar van 2024, lag de focus op het ophalen van ervaringen, behoeften en belangrijke waarden met betrekking tot inkomensondersteuning. Resultaten van de burgerparticipatie in deze eerste fase zijn terug te vinden in 'VIM | Burgerparticipatie - Inzichten uit marktgesprekken met guided fantasies' (Muzus, 2024) en in '(Over)leven met inkomensondersteuning' (Muzus, 2024).
2. In de zomerperiode van 2024 heeft het programma VIM drie conceptvarianten van een toekomstig inkomensondersteuningsstelsel uitgewerkt, waarin de resultaten van de eerste fase zijn meegenomen.

In het najaar van 2024 zijn de drie conceptvarianten voorgelegd aan ervaringsdeskundigen en hierna een vijftal thema's voorgelegd aan mensen middels straatgesprekken. Deze rapportage geeft inzicht in de resultaten van deze tweede fase. De focus ligt ditmaal op het ophalen van gerichte feedback op drie conceptvarianten en deze vijftal thema's, met als doel inzichten direct te kunnen verwerken en de conceptvarianten aan te scherpen.

Deze tweede fase is gestart met interviews met ervaringsdeskundigen, omdat zij vanuit hun expertise en persoonlijke ervaringen beter in staat zijn om de stelselvarianten te interpreteren en evalueren. De input uit deze interviews is vervolgens verwerkt in de opzet voor de bredere uitvraag door middel van straatgesprekken. De iteratieve aanpak geeft programma VIM tevens de mogelijkheid om nieuwe ontwikkelingen in de varianten direct voor te leggen aan deelnemers, zodat er afwegingen en keuzes op een goed onderbouwde manier kunnen worden gemaakt.

Hoe gebruik je resultaten van dit onderzoek?

Dit onderzoek biedt waardevolle inzichten in hoe ervaringsdeskundigen en burgers de mogelijke effecten van verschillende stelselvarianten en oplossingsrichtingen op hun dagelijks leven ervaren. Omdat stelselvarianten zijn uitgewerkt op conceptniveau, zijn nog niet alle onderdelen even concreet uitgewerkt. Het voorleggen van dit soort concepten, vraagt van mensen dat zij zelf een vertaalslag maken naar wat mogelijke effecten kunnen zijn op hun eigen leven. Gezien een abstract voorstel nog op verschillende manieren kan worden ingevuld, verschillen de bevindingen ook sterk. Sommigen zijn praktisch en gericht op de uitvoerbaarheid, terwijl anderen meer abstract en conceptueel van aard zijn. Dit maakt dat niet alle resultaten direct over te nemen zijn en om een concretiseringslag vragen.

Het onderzoek biedt een brede verkenning van percepties en verwachtingen, zonder een exacte kwantitatieve weergave van de omvang of verdeling van deze meningen binnen de populatie. De uitkomsten weerspiegelen de geprojecteerde verwachtingen van deelnemers; er zijn geen stelselvarianten getest in een praktische context.

In conceptvarianten is gekozen voor bepaalde oplossingsrichtingen. Zo verlicht het delen van gegevens tussen instanties en automatisch invullen de administratielast voor mensen. Door oplossingsrichtingen centraal te stellen is voornamelijk besproken wat mensen van deze aanpak vinden. Tegelijkertijd is geprobeerd inzicht te krijgen in de achterliggende doelen en mogelijke alternatieven om die doelen te bereiken. Dit helpt bij het formuleren van andere oplossingen die aan hetzelfde doel voldoen.

Daarnaast blijkt dat complexe concepten, zoals inkomensafhankelijke ondersteuning, moeilijk te communiceren zijn. Het onderzoek wijst op de noodzaak van aanvullende middelen en heldere uitleg om deze thema's beter te adresseren. Verder is meertaligheid een aandachtspunt gebleken. Hoewel Engelstalige respondenten zijn meegenomen, blijft het bereiken van anderstaligen en mensen met beperkte cognitieve vaardigheden een uitdaging. Een vervolgonderzoek met focusgroepen met professionals die intensief met deze diverse groepen werken, kan hierbij uitkomst bieden.

Onderzoeksopzet | Fase 2



Ervaringsdeskundigen

Fase 2 startte met zes (online) interviews van 1,5 uur met in totaal 12 ervaringsdeskundigen. Achtergronden en type inkomensondersteuning van de ervaringsdeskundigen zijn gevarieerd. Met hun ervaring konden de deelnemers reflecteren op de conceptvarianten en aangeven welk effect dit zou kunnen hebben op hun leven.



Marktgesprekken

De inzichten uit de gesprekken met ervaringsdeskundigen heeft geleid tot een opzet voor gesprekken met een breder publiek. Omdat de markt een breed en divers publiek trekt, is het een ideale locatie om met een grote verscheidenheid aan inwoners



laagdrempelig in gesprek te gaan over inkomensondersteuning. In deze gesprekken zijn er vijf thema's binnen de conceptvarianten breder uitgevraagd. Er zijn in totaal 114 gesprekken geweest op drie verschillende markten in Nederland.

Ervaringsdeskundigen

Interviews over de effecten

In augustus en september 2024 spraken we met twaalf ervaringsdeskundigen. Deze mensen hebben directe ervaringen met verschillende vormen van inkomensondersteuning, zoals bijstandsuitkering, WW, ZW, Wajong, WIA (WGA & IVA), WAO en toeslagen. Aan het eind van dit rapport is een overzicht opgenomen waarin staat van welke inkomensondersteuning de ervaringsdeskundigen gebruik maken. In dit onderzoek verstaan we onder ervaringsdeskundigen: mensen die niet alleen persoonlijk ervaring hebben met het gebruik van sociale regelingen, maar ook in staat zijn om deze ervaringen te duiden en te vertalen naar bredere inzichten over de effecten van beleidskeuzes.

Door hun uiteenlopende achtergronden en ervaringen konden we waardevolle inzichten verzamelen over de mogelijke effecten van verschillende stelselvarianten en elementen die tijdens de interviews aan bod kwamen. In zes interviews deelden telkens twee of drie ervaringsdeskundigen hun unieke perspectieven. Deze diversiteit en uitwisseling gaf ons een breed beeld van de impact die de voorgestelde elementen kunnen hebben op uiteenlopende levenssituaties.

Om deze interviews mogelijk te maken, heeft Muzus de inhoud van de verschillende stelsels vertaald naar een visueel die participanten enkele dagen voorafgaand aan het interview hebben ontvangen. Deze voorbereiding maakte het mogelijk om inhoudelijk verdiepende vragen te stellen. Tijdens de interviews legden we verschillende oplossingsrichtingen en elementen voor, zoals te zien is in het schema hiernaast. De centrale vraag daarbij was: *"Welk effect zou dit element hebben op jouw leven?"* Hiermee wilden we zowel verwachte positieve effecten als mogelijke ongewenste neveneffecten in kaart brengen. In deze interviews kwamen meer onderwerpen aan bod dan in de opzet van de marktgesprekken.

Elk interview duurde ongeveer anderhalf uur en werd begeleid door twee medewerkers van Muzus. Daarnaast waren vertegenwoordigers van VIM aanwezig. Zij luisterden mee, gaven technische en inhoudelijke toelichting en stelden aanvullende vragen waar nodig.

Formulieren worden automatisch ingevuld	Inkomensondersteuning gebaseerd op maandgegevens	Minder inkomensafhankelijkheid in de toeslagen	Regelingen individualiseren
automatische verwerking van wijzigingen	uitkering ophogen tot sociaal minimum	Terugkeer naar oude rechten (uitkering) beter geregeld	Inkomens onafhankelijke toelage (geen toeslagen)
Alles aanvragen in 1 portaal	Samenvoegen van verschillende potjes	Stroomlijnen afbouwpaden (werken loont meer)	Sociaal minimum brutobedrag (ipv netto)
Gegevens in 1 portaal	Elke maand 1 betaalmoment	Definities standaardiseren	Pro-actief wijzen op rechten en risico's

Marktgesprekken

Opzet

Naast de verdiepende interviews met ervaringsdeskundigen, is ook een breed publiek over vijf elementen uit de conceptvarianten bevraagd om meer zicht te krijgen op de algemene tendens. Om dit te kunnen bewerkstelligen, is er gekozen voor een visuele opzet met laagdrempelige korte gesprekken op straat. Er zijn in totaal 114 marktgesprekken gevoerd in Assen, Den Haag en Eindhoven.

Om te bepalen welke onderwerpen we wilden bespreken, hebben we gekeken naar de concept stelselvarianten en de oplossingsrichtingen waarin deze van elkaar verschillen. Daarnaast hebben we geanalyseerd welke elementen uit de interviews met ervaringsdeskundigen relevant waren om verder uit te diepen. Op basis van deze inzichten zijn vijf elementen geselecteerd, die de basis vormen voor de visuele marktopzet.

Om in korte gesprekken waardevolle input te verkrijgen, is er een vertaalslag nodig van beleidsmatige afwegingen naar concrete maatregelen. Door de eerdere interviews weten we wat mensen nodig hebben om op deze elementen te kunnen reflecteren. In samenwerking met VIM zijn deze elementen vertaald naar vijf stellingen. Stellingen zijn een goed middel om in korte tijd de diepte in te gaan. Deelnemers reageren in eerste instantie intuïtief, waarna in gesprek de keuze wordt onderbouwd. Door een oplossingsrichting te bespreken, komen de onderliggende doelen en behoeften die wel of niet worden vervuld, aan de orde.

De vijf stellingen die zijn voorgelegd tijdens de marktgesprekken, zijn als volgt geformuleerd:

- **Mogen instanties jouw gegevens met elkaar delen?**
Nee / Ja
- **Gegevens moet je...**
zelf invullen en doorgeven / worden automatisch ingevuld door de overheid
- **Ik wil inkomensondersteuning aanvragen bij...**
meerdere loketten / één loket of instantie
- **Als je inkomen wijzigt...**
beweegt je toeslag of uitkering mee met je inkomen / blijft je toeslag of uitkering gelijk
- **Inkomensondersteuning wordt gebaseerd op basis van...**
jaarinkomen / maandinkomen

Bij elke stelling zijn een aantal effecten van de keuze meegegeven. De exacte formulering van de effecten is te vinden in de bijlage.



Onderzoek op markten

Waar zijn we geweest



ASSEN 19 oktober | 11:00-14:30



EINDHOVEN 15 oktober | 10:30-14:00



DEN HAAG 16 oktober | 10:00-13:30

Marktgesprekken in duo's

De marktgesprekken zijn uitgevoerd door duo's van een Muzus-onderzoeker en een ambtenaar van programma VIM, het ministerie van SZW of het ministerie van Financiën. Op deze manier werden de gesprekken begeleid door ervaren onderzoekers en kregen de ambtenaren de feedback mee uit eerste hand. Dit geeft niet alleen de mogelijkheid om de conceptvarianten in detail toe te lichten, maar

zorgt er ook voor dat de ambtenaren de juiste nuancerings kunnen meenemen in de ontwikkeling van de stelselvarianten. De resultaten uit het onderzoek komen op deze manier meer tot leven en kunnen onderling beter worden overgedragen. Per markt waren er steeds twee tot drie duo's aanwezig.

Leeswijzer

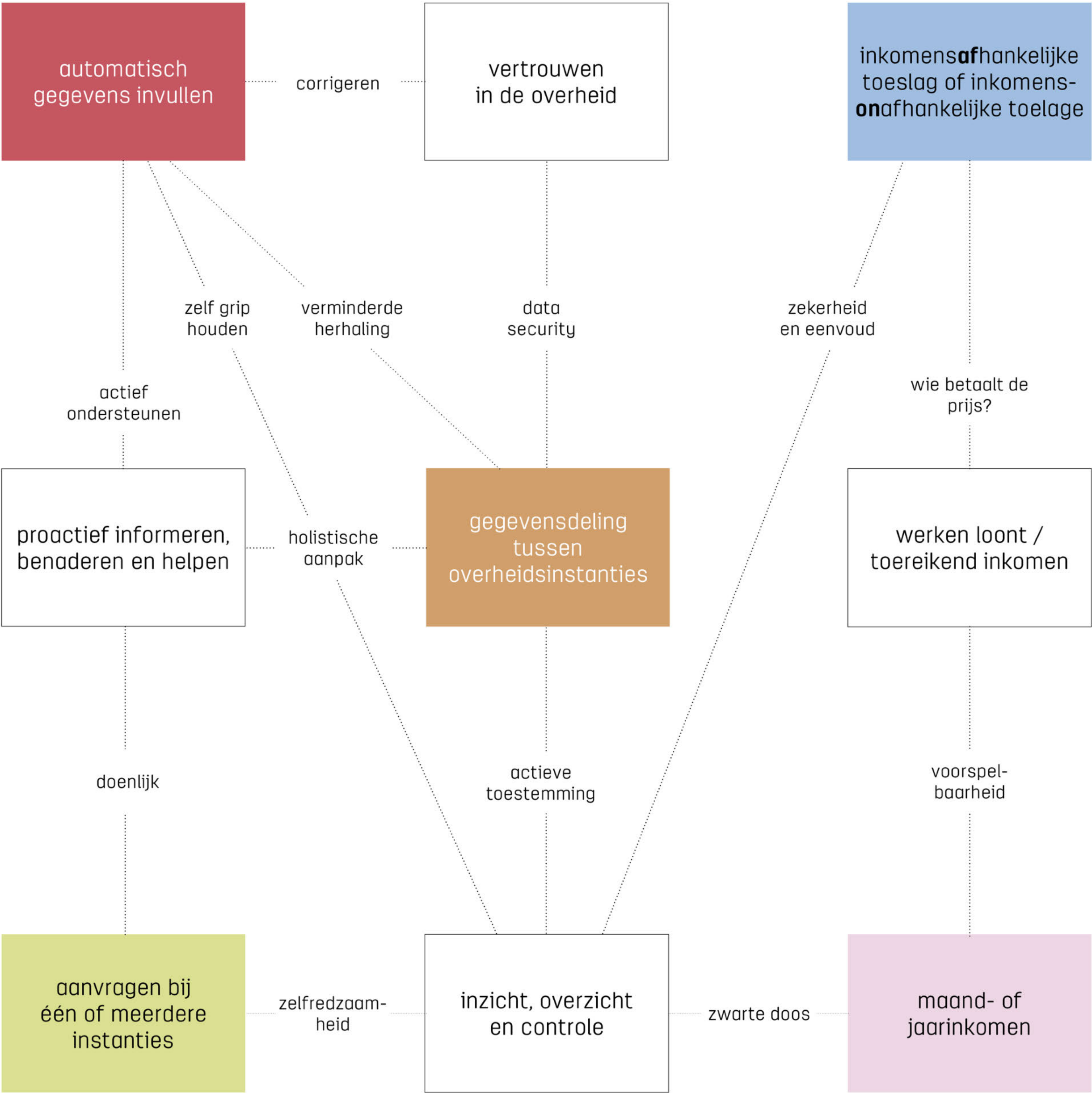
Deze sectie legt uit hoe het rapport is opgedeeld en met welke lens de inhoud gelezen moet worden. Het rapport is opgebouwd rondom de vijf stellingen van de marktgesprekken, thema's die ook aan bod zijn gekomen in de interviews met ervaringsdeskundigen. In de hoofdstukken wordt telkens één stelling uitgewerkt, beginnend met een korte introductie van de perspectieven op dat thema. Deze perspectieven worden verder toegelicht in de volgende pagina's. De hoofdstukken eindigen met een samenvatting van wat de verkregen inzichten betekenen voor toekomstige stelsels van inkomensondersteuning.

Binnen de conceptvarianten zijn door programma VIM verschillende oplossingsrichtingen gekozen om achterliggende doelen te bereiken. Zo zijn het delen van gegevens tussen instanties en automatisch invullen vormen om de administratielast voor mensen te verlichten. Het rapport adviseert niet of voorliggende maatregelen wel of niet uitgevoerd moeten worden. Het rapport ligt vooral de behoefte van mensen en nuances rondom deze vijf oplossingsrichtingen toe. De hoofdstukken laten zien wat mensen verwachten dat het effect is van de gekozen oplossingsrichting en aan welke voorwaarden de uitvoer moet voldoen. Het maakt inzichtelijk welke behoefte er bij mensen spelen.

Inzicht in de behoeften van mensen creëert ruimte om te verkennen of de voorgestelde oplossingsrichtingen daadwerkelijk deze behoefte ondersteunen, of dat alternatieve oplossingen beter in de behoefte kunnen voorzien. Dit inzicht stelt programma VIM in staat om niet alleen te kijken naar de uitvoering van de maatregelen, maar ook om af te wegen of andere benaderingen mogelijk effectiever zouden zijn. Er zijn altijd meerdere manieren om een doel te bereiken.

De vijf thema's die in dit rapport worden besproken, staan dan ook niet los van elkaar. Ze zijn met elkaar verbonden en beïnvloeden elkaar in verschillende mate. In de hoofdstukken zijn inzichten beschreven die meerdere oplossingsrichtingen raken. Om deze verbindingen zichtbaar te maken, worden gekleurde labels gebruikt die corresponderen met de kleur van het hoofdstuk waaraan het besproken onderwerp verbonden is.

De relaties tussen de vijf thema's zijn ook grafisch weergegeven. In de afbeelding worden de achterliggende doelen van de oplossingsrichtingen tussen de thema's in witte blokken gepresenteerd, met de woorden op de stippellijnen die de relatie tussen de blokken beschrijven. Een voorbeeld hiervan is dat mensen vaak controle willen houden over de gegevens die gedeeld worden tussen instanties, waarvoor actieve toestemming noodzakelijk is. Een sectie van deze visualisatie staat ook aan de start van elk hoofdstuk om deze relaties opnieuw te benadrukken.



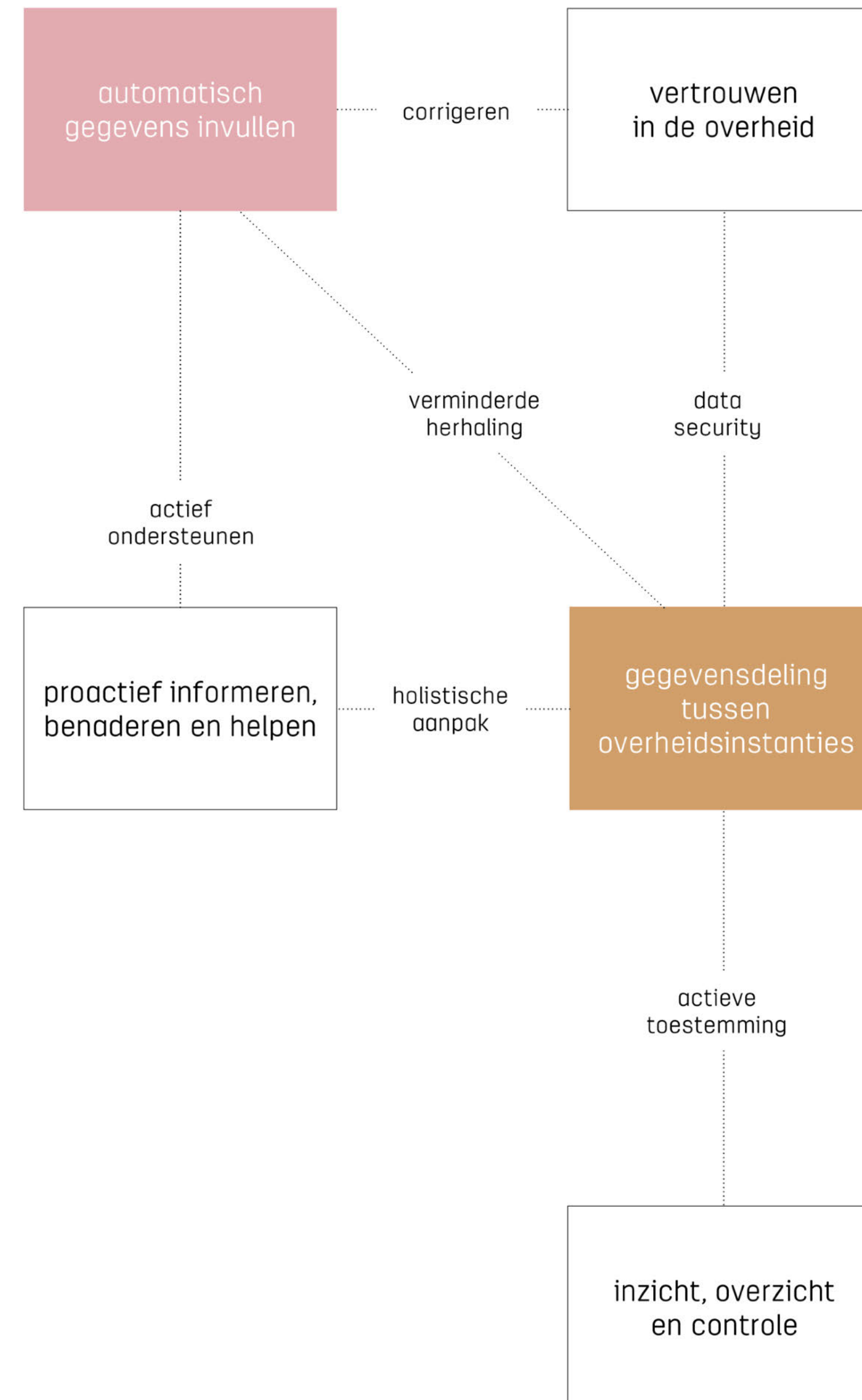
Opgehaalde inzichten

1. Gegevens delen

Over gegevensdeling tussen uitsluitend overheidsinstanties heerst een gevarieerd beeld. Er is geen duidelijke meerderheid, voor- en tegenstanders lijken gelijkwaardig verdeeld. De mensen die gegevensdeling als een positieve ontwikkeling zien, benoemen **snellere en proactievere dienstverlening** als kansen. Mensen uiten echter ook zorgen, met name op het gebied van **privacy, datalekken** en mogelijke **domino-effecten van fouten** in het systeem.

Mensen vinden de **balans tussen gemak en grip** over hun eigen gegevens belangrijk. Zo willen mensen zelf **toestemming** kunnen **geven** en zelf bepalen welke gegevens met welke instanties worden gedeeld. Ook geven burgers en ervaringsdeskundigen aan dat er aandacht moet zijn voor de manier waarop gedeelde informatie kan worden **ingezien, gecontroleerd en gecorrigeerd**.

Vertrouwen in de overheid speelt ook een grote rol bij het toestaan van gegevensdeling; vertrouwen in de **bekwaamheid** van de overheid om dit goed in te regelen, en vertrouwen in de **machtspositie** van de staat.



Mogen instanties jouw gegevens met elkaar delen?

Proactieve benadering

begrijpelijk & doenlijk

Gegevensdeling tussen overheidsorganisaties wordt gezien als een kans om de dienstverlening te verbeteren en meer proactief te maken. Burgers begrijpen hoe het uitwisselen van gegevens kan bijdragen aan een **completer beeld van iemands situatie**, waardoor de overheid proactief kan informeren over de **beschikbare ondersteuning** die mensen kunnen ontvangen.

Deze proactieve benadering maakt het systeem **doenlijker**, aangezien het op dit moment veel uitzoekwerk vereist om te achterhalen welke ondersteuning je kunt aanvragen of wat een verandering in je inkomen betekent voor inkomensafhankelijke regelingen. Dit leidt er nu soms toe dat kwetsbare groepen ondersteuning mislopen.

“Nu moet je zelf uitzoeken waar je recht op hebt, terwijl de onderliggende reden vaak de noodzaak tot financiële ondersteuning is omdat je niet genoeg inkomen hebt om bepaalde dingen te kunnen betalen”
 Ervaringsdeskundige

“Je moet echt alles zelf uitzoeken. Mijn dochter wordt bijna 18 en ik weet niet wat er dan gebeurt. Ik begin bij DUO maar het zou echt fijn zijn als ze automatisch een bericht naar je huis sturen. Proactief zou echt fijn zijn”
 Marktbezoeker met kinderbijslag, zorg en huurtoeslag, Den Haag

“Ik ben voor gegevensdeling. Als wij als gemeente inzicht hebben in welke huishoudens een laag inkomen hebben, dan kunnen we die gezinnen proactief benaderen.”
 Marktbezoeker, Assen

Ze hebben toch alles al

Andere mensen reageerden neutraler op de stelling en gaven aan dat het **weinig verschil maakt** omdat ze het gevoel hebben dat de overheid ‘toch alles al weet.’

Deze houding gaat vaak gepaard met een gevoel van onmacht en het idee dat **privacy** in onze gedigitaliseerde samenleving toch al is **verdwenen**.

Dit maakt sommige mensen eerder bereid om gegevensdeling te accepteren, terwijl het voor anderen juist een reden is om extra voorzichtig te zijn.

“Ik bedoel, ik kan wel op m'n hoofd gaan staan als ik het niet wil, maar jullie hebben het wel nodig. Dat is het ding. Dan kun je wel veel willen en niet willen. Daar heb je geen keus in.”
 Ervaringsdeskundige

“Volgens mij ligt onze privacy al op straat, iedere keer als je een aanvraag doet, moet je bij alle instanties alles uploaden, tot je bankafschriften aan toe. Dus ik denk dat het veel erger kan worden, maar dan hoef je het nu wel maar één keer te doen in plaats van vijf keer.”
 Ervaringsdeskundige

“Who does not like privacy? But it is not the reality. They already know everything.”
 Marktbezoeker met zorg en huurtoeslag, Den Haag

Vertrouwen in de overheid

Vertrouwen in de overheid blijkt een cruciale rol te spelen in de mate waarin mensen openstaan voor gegevensdeling. Dit vertrouwen is niet vanzelfsprekend. Eerdere incidenten, zoals de toeslagenaffaire, zorgen ervoor dat mensen zich niet comfortabel voelen en dat zij weinig vertrouwen hebben in het vermogen van de overheid om zorgvuldig met gegevens om te gaan.

Andere mensen zien gegevensdeling als een negatieve ontwikkeling omdat ze vrezen dat de staat, als ‘big government,’ gegevens kan **misbruiken om controle over individuen te vergroten**. Mensen kijken hierbij niet alleen naar de huidige situatie, maar ook naar een toekomst waarin machtsverhoudingen kunnen veranderen.

“Met de huidige reputatie van de overheid en het beleid op fraudeaanpak vertrouw ik gegevensdeling niet.”
 Marktbezoeker met Wajong, Eindhoven

“Nu vind ik gegevensdeling wel makkelijk. Maar wat als je de overheid in de toekomst niet vertrouwt, ja dan wil ik dat [gegevensdeling] niet meer.”
 Marktbezoeker met zorgtoeslag, Assen

“I think the openness to data sharing is connected to your base confidence in government. In the Netherlands I feel I can trust the government more than in my own country.”
 Marktbezoeker, Eindhoven

Voorwaarden waaronder instanties gegevens met elkaar mogen delen

Actieve toestemming

Een belangrijke **voorwaarde voor gegevensdeling** is actieve toestemming. Burgers willen controle behouden over hun persoonlijke gegevens en benadrukken dat gegevens alleen gedeeld mogen worden als ze daar expliciet toestemming voor hebben gegeven, bij voorkeur via opt-in. Dit idee van een '**opt-in**' model, is vergelijkbaar met de manier waarop medische gegevens worden behandeld en geeft mensen de **controle** om zelf te bepalen welke informatie wordt gedeeld en met wie.

Onder gegevens die mensen willen delen, vallen financiële gegevens. Mensen benoemen expliciet dat zorggegevens niet gedeeld mogen worden.

*"Gegevensdeling mag als ik maar zelf **expliciet toestemming** heb gegeven, net zoals dat nu gaat bij medische gegevens."*

Marktbezoeker met kinderopvangtoeslag, Eindhoven

*Mijn gegevens zwerven nu overal en nergens, zonder dat ik precies weet waar. Dus als gegevens automatisch beschikbaar worden gesteld, dan moet daar wel **expliciet toestemming** voor worden gegeven met een **uitleg waarom iets gedeeld wordt**. (...) Ik wil gewoon graag weten wat er precies gebeurt met zo'n formulier en waar het naartoe gaat.*

Ervaringsdeskundige

*"**Gezondheidsgegevens** vind ik **niet** zo'n goed idee, maar het delen van inkomensgegevens zou me niks uitmaken."*

Ervaringsdeskundige

Domino-effect

Er is ook een groep mensen die wel de kansen van gegevensdeling ziet, maar ook waarschuwt voor een negatief domino-effect. Als alle gegevens worden gedeeld en gekoppeld, **beweegt alles heel snel**. Dat is in de meeste gevallen fijn, maar wat als er een fout in de gegevens zit? Een fout is dan niet langer geïsoleerd maar kan een kettingreactie veroorzaken met grote gevolgen.

Mensen pleiten daarom voor een **dubbelcheck** of een 'safe' in het systeem, een extra laag om ervoor te zorgen dat **fouten tijdig** worden **opgemerkt en hersteld** voordat ze ernstige gevolgen hebben.

*"Een wijziging kan ook naar beneden zijn, hè? En dat kan mensen alleen maar verder in de **** brengen. Dus, ik denk dat het eigenlijk **te kort door de bocht is om die wijzigingen zo door te voeren**."*

Ervaringsdeskundige

*"Veel van de systemen zijn ingericht vanuit wantrouwen, maar **ook de staat kan fouten maken**. Je moet deze fouten van de overheid **wel kunnen corrigeren**."*

Marktbezoeker met AOW, Assen

*"Als een instantie het fout heeft en dat gaat daarna **door naar alle instanties dan ben je zo in een keer alles kwijt**, en voor het dan gecorrigeerd is ben je drie maanden verder."*

Marktbezoeker met Wajong, Eindhoven

Data security

Naast het eerder genoemde risico van een domino-effect bestaat er **bezorgdheid over de veiligheid van gegevens**.

Mensen maken zich zorgen over de mogelijkheden van datalekken en hacks, waarbij persoonlijke gegevens in verkeerde handen kunnen vallen. Het idee dat gegevensdeling het mogelijk maakt om **in één keer alle gegevens** van iemand te bemachtigen, baart mensen zorgen en benadrukt het belang van beveiligingsprotocollen.

*"Er moet ook heel goede beveiliging op de gegevens zijn. Als ze overal gekoppeld zijn dan kunnen ze ook **allemaal gestolen worden als het wordt gehackt**."*

Marktbezoeker met zorgtoeslag en kinderopvangtoeslag, Assen

Gegevens delen

Wat betekent dit voor toekomstige stelsels

De reacties laten zien dat de perceptie van gegevensdeling sterk uiteenloopt. Geen van deze perspectieven is dominant over de andere, er is daarom geen eenduidige conclusie te trekken. Enerzijds zien veel inwoners de voordelen, zoals efficiëntere en proactieve dienstverlening. Anderzijds leven er grote zorgen over privacy, veiligheid en controle.

Als een toekomstbestendig stelsel van inkomensondersteuning gebruik maakt van gegevensdeling is het **essentieel om in te spelen op de behoefte aan inzicht, controle en bescherming**. Burgers willen actief toestemming kunnen geven, duidelijkheid over hoe hun gegevens worden gebruikt en de garantie dat hun data goed beveiligd zijn. Ook is het belangrijk om na te denken over mogelijkheden voor gegevenscorrectie en manieren om de risico's van een domino-effect te beperken.

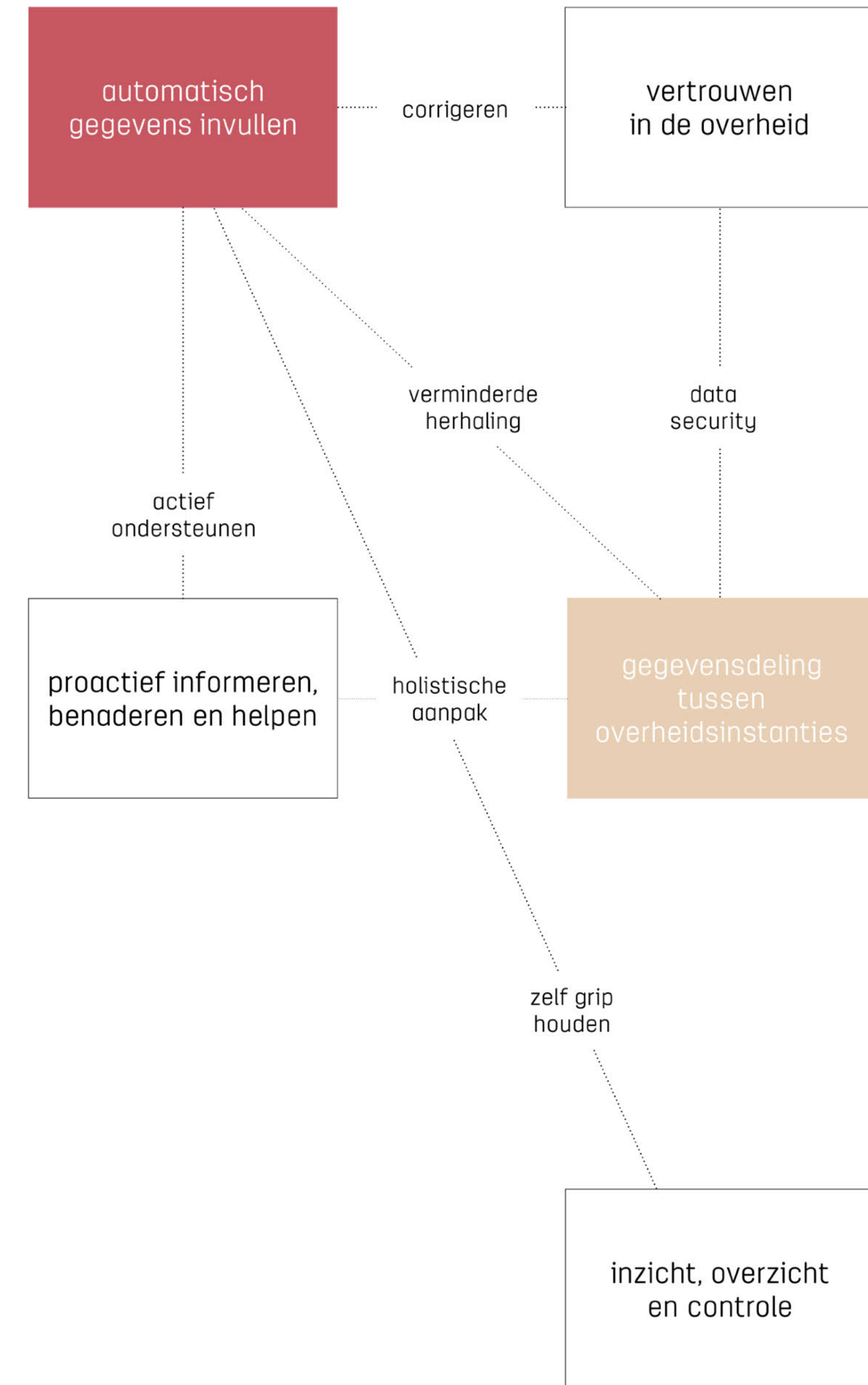
Deze elementen zijn cruciaal om het vertrouwen van burgers te winnen en de **balans tussen gemak en privacy te bewaken**. Door deze aspecten te waarborgen, kan gegevensdeling bijdragen aan snellere en proactieve processen, zonder dat mensen het gevoel hebben de controle over hun persoonlijke informatie te verliezen.

2. Gegevens automatisch invullen

Mensen staan overwegend positief tegenover het automatisch invullen van gegevens in formulieren en aanvragen. Zij zien deze vooraf ingevulde gegevens als een kans om **tijd te besparen en administratieve lasten te verlichten**. Automatisch invullen kan daarmee bijdragen aan een doelijker systeem. Daarnaast verwachten mensen dat automatisch invullen, gecombineerd met gegevensdeling, de dienstverlening zal verbeteren. Ze verwachten minder herhaling, omdat ze hun verhaal niet steeds opnieuw hoeven te vertellen, en dat de ondersteuning beter op hun persoonlijke situatie kan worden afgestemd.

Mensen die professionele hulp inschakelen zoals een accountant of boekhouder, maakt het weinig uit of ze automatisch invullen, aangezien er op korte termijn voor hen niets verandert. Sommigen geven echter aan dat ze deze hulp mogelijk niet meer nodig hebben als het aanvragen van ondersteuning eenvoudiger of zelfs proactief wordt.

Mensen vinden het behoud van controle en eigenaarschap essentieel als voorwaarden voor automatisch invullen: ze willen de mogelijkheid hebben om zelf gegevens in te vullen en waar nodig aan te passen. Daarnaast willen mensen inzicht in hoe berekeningen worden gemaakt en meldingen ontvangen bij wijzigingen. Ook willen ze kunnen inzien en begrijpen waarom bepaalde acties of wijzigingen worden doorgevoerd.



Mogen instanties gegevens automatisch invullen?

Verminderde last

doenlijk

gegevens delen

Een instantie

Vaak op basis van hun ervaring met automatisch ingevulde gegevens bij de belastingaangifte, verwachten mensen dat de combinatie van gegevensdeling en automatisch invullen **tijd kan besparen** en **administratieve handelingen kan verlichten** door het aantal stappen te verminderen.

Uit enkele gesprekken met mensen die moeite hebben met het verzamelen en verwerken van gegevens, bijvoorbeeld door beperkte digitale vaardigheden of een cognitieve beperking, blijkt dat zij verwachten **zelfstandiger** inkomensondersteuning aan te kunnen vragen als aanvragen automatisch worden ingevuld.

Een ander aspect dat inwoners positief beoordelen, is dat mensen hierdoor hun situatie slechts **één keer hoeven uit te leggen**. Dit **voorkomt de herhaling** die vaak als frustrerend wordt ervaren, vooral bij instanties die jaarlijks dezelfde informatie opnieuw uitvragen.

*"Automatisch invullen maakt het makkelijker, kost **minder tijd** en **minder energie**."*

Marktbezoeker, Eindhoven

*"Ik zou het niet zelf kunnen invullen daar heb ik **niet de digitale vaardigheden voor**. Controleren kan ik wel, en wil ik ook doen"*

Marktbezoeker met huurtoeslag, Den Haag

*"Automatisch invullen maakt het echt simpeler. Ik ben niet goed in informatie verzamelen en verwerken, dus als alle gegevens er al zijn, is dat veel makkelijker. Ik heb **anders hulp nodig** om dingen voor mezelf aan te vragen."*

Marktbezoeker met Wajong, Assen

*"Ze vragen jaarlijks een toetsing. **Ik blijf gehandicapt, daar verandert niks aan**. Ik heb vaak mijn verhaal moeten vertellen. Dat is meestal niet erg, maar soms word ik er moe van."*

Marktbezoeker met Wajong en zorgtoeslag, Eindhoven

Betere dienstverlening

gegevens delen

Mensen zien in automatisch invullen en gegevensdeling niet alleen een praktische oplossing, maar ook een manier om de dienstverlening zelf te verbeteren. Door gegevens tussen instanties automatisch te delen en af te stemmen, kan er een **vollediger beeld van iemands situatie** ontstaan. Dit stelt overheidsinstanties in staat hun ondersteuning beter af te stemmen en **mensen proactief te benaderen**, zodat mensen geen ondersteuning mislopen.

Daarnaast hopen mensen dat, bij de aanvraag van hun toeslagen of uitkering, automatisch invullen ruimte biedt aan professionals om minder tijd kwijt te zijn aan administrative taken en zich meer te **kunnen richten op de kern** van hun werk, namelijk de dienstverlening zelf. Er is een grote behoefte aan een dienstverlening die kijkt naar de persoonlijke situatie.

*Het zou het makkelijkst zijn als dat **op een punt is**. Dat je met een module je gegevens kan invullen en dat je dan gelijk een **overzicht hebt van wat je allemaal kan aanvragen** en waar je moet zijn, dus dat dat een platform is waar je je gegevens invult.*

Ervaringsdeskundige

*"Het automatisch invullen kan denk ik wel helpen, bij de belastingdienst zorgt dat er ook voor dat **alles beter is afgestemd**."*

Marktbezoeker, Assen

*"Ik ben vóór automatisch invullen dan is er **overzicht van wat iemand krijgt**."*

Marktbezoeker, Assen

*"Er is zoveel druk op professionals, fijn als het automatisch gaat. Dan kunnen ze **meer tijd aan dienstverlening besteden**."*

Marktbezoeker, Eindhoven

Professionele hulp

Een/meer instanties

Mensen die gebruik maken van betaalde professionele hulp zoals een boekhouder of accountant, zien weinig directe voordelen van formulieren met vooraf ingevulde gegevens. Zij hebben hun financiële administratie en aanvragen **uitbesteed** en krijgen al **ondersteuning bij het navigeren door de complexiteit van het systeem**. Veel mensen hebben echter geen toegang tot professionele hulp vanwege de kosten.

De keuze om een professional in te schakelen, komt vaak voort uit de complexiteit van het systeem. Mensen willen erop vertrouwen dat hun administratie in orde is en ze gebruik maken van de juiste regelingen. Mensen vinden het prettig dat een professional volledig op de hoogte is van de laatste ontwikkelingen en **persoonlijk advies** kan geven dat aansluit op hun specifieke situatie.

Een aantal mensen geeft aan dat de behoefte aan professionele hulp kan afnemen wanneer het systeem eenvoudiger wordt. Voor hen zou automatisch invullen een stap kunnen zijn naar meer zelfredzaamheid en minder afhankelijkheid van een adviseur.

*"We go to an accountant once a year, so for me **it does not make much of a difference** if things are filled automatically."*

Marktbezoeker met kinderbijslag, Eindhoven

*"Ik heb nu hulp nodig van organisaties om alles aan te vragen. Dat wordt overzichtelijker als het systeem **minder complex** is. Dan kan het **misschien zonder hulp**."*

Marktbezoeker met zorg- en huurtoeslag, Den Haag

*"Ik heb iemand in de hand genomen omdat ik merk dat als je een **professioneel iemand** hebt je een **betere ingang** hebt naar instanties."*

Marktbezoeker met ziektewet-uitkering, Den Haag

Voorwaarden waaraan automatisch invullen moet voldoen

Grip houden

Controle en grip over de eigen financiële situatie zijn voor veel mensen essentiële voorwaarden om automatisch invullen toe te staan. Voor veel gebruikers is het belangrijk om proactief **op de hoogte te worden gesteld van wijzigingen** in hun gegevens of berekeningen. Automatische aanpassingen kunnen onverwacht invloed hebben op iemands financiële situatie en een wijziging zonder melding kan vervelende gevolgen hebben.

Het ontvangen van meldingen over wijzigingen geeft mensen de mogelijkheid om tijdig te reageren en fouten te corrigeren voordat deze grote impact hebben. Dit betekent dat het systeem gebruikers actief moet **ondersteunen in het beheren en controleren** van hun eigen gegevens, zodat zij niet volledig afhankelijk worden van automatische processen.

*"Ik zou liever zien dat het **wel automatisch is ingevuld**, maar dat de **wijzigingen proactief gemeld worden**, van let er op 'X' is veranderd. (...) Het is voor mij allereerst belangrijk dat je **zelf grip houdt op je inkomstenstromen** en de wijzigingen daarop."*

Ervaringsdeskundige

*"Voor-ingevulde formulieren zijn wel makkelijk, maar ik **controleer altijd alles**. Je moet dus ook de mogelijkheid hebben om gegevens te kunnen **corrigeren**."*

Marktbezoeker met AOW, Assen

*"Vooraf ingevulde gegevens vind ik wel fijn. Ik krijg ondersteuning van een gemeentelijke ambtenaar maar ik **controleer wel altijd** of alles klopt door de briefjes er naast te leggen."*

Marktbezoeker met Huurtoeslag en ouderbijdrage, Den Haag

Inzicht in het proces

begrijpelijk

Voor veel mensen zijn inzicht in en transparantie over hoe gegevens worden gebruikt en verwerkt, belangrijke voorwaarden om vertrouwen te hebben in automatisch invullen.

Ook willen mensen **begrijpen hoe beslissingen tot stand komen** en hoe bedragen worden berekend, ze willen begrijpen waarom ze ergens recht op hebben. Het moet inzichtelijk zijn op welke gegevens beslissingen zijn gebaseerd en wat de gevolgen zijn van veranderingen.

Mensen geven aan dat dit inzicht in de onderliggende processen hen helpt om beter grip te houden op hun situatie. Deze behoefte aan inzicht komt ook voort uit de frustratie van sommige burgers met het gebrek aan transparantie in bestaande systemen.

*"transparency is also super important you want to know and have **insight into how data is connected**."*

Marktbezoeker, Eindhoven

*"Het is fijn dat het automatisch berekend is, maar wel belangrijk dat je dat je **kunt volgen wat de tussenstappen zijn** en niet zomaar een bedrag op je rekening gestort krijgt."*

Ervaringsdeskundige

*"Ik denk dat die openheid [van het systeem] ook juist weer kan **zorgen voor zekerheid en voorspelbaarheid** in je inkomen."*

Ervaringsdeskundige

Durf te corrigeren

doenlijk

Naast de mogelijkheid om automatisch ingevulde gegevens te corrigeren, is het ook essentieel om te erkennen dat mensen dit niet vanzelfsprekend durven te doen. Veel mensen ervaren een **drempel** om gegevens van de overheid – als autoriteit – **kritisch te bevragen en aan te passen**. Mensen die niet precies weten hoe het systeem werkt, twijfelen vaak aan zichzelf en voelen zich onzeker. Bovendien heerst er een angst om fouten te maken en het risico te lopen als fraudeur bestempeld te worden bij een incorrecte aanpassing.

Tegelijkertijd beseffen mensen dat ook de overheid fouten kan maken, wat hen onzeker maakt over de juistheid van vooraf ingevulde gegevens. Om die reden vinden mensen het belangrijk dat het systeem gebruikers actief ondersteunt, met **ruimte voor correcties** en de **mogelijkheid tot overleg** wanneer er twijfel bestaat over de correctheid van gegevens.

*"Ik bent heel **bang** dat ik dan iets verkeerd doe en dat dan grote gevolgen kan hebben. Je gaat er in eerste instantie ook vanuit dat de **overheid gelijk heeft** over de cijfers."*

Marktbezoeker met kindgebonden budget en zorgtoeslag, Assen

*"Ik heb liever automatisch invullen, maar je moet wel blijven controleren want **zij maken ook fouten**."*

Marktbezoeker met zorgtoeslag en kinderbijslag, Assen

*"Op zich zijn vooraf ingevulde cijfers fijn, maar je moet het wel kunnen blijven controleren. Het klopt niet altijd, terwijl je er wel **vanuit gaat dat de overheid gelijk heeft**. En om de cijfers aan te durven passen moet je het wel echt heel **goed begrijpen**."*

Marktbezoeker met zorg- en kinderopvangtoeslag, Assen

Gegevens automatisch invullen

Wat betekent dit voor toekomstige stelsels

De uiteenlopende reacties tonen aan dat automatisch invullen aanzienlijke voordelen kan bieden, maar dat dit ook om zorgvuldige inrichting vraagt. Zo is de verwachting dat automatisch invullen **administratieve lasten** kan **verlichten** en **casus-specifieke dienstverlening bevordert**. Deze voordelen komen echter alleen tot hun recht als er voldoende ruimte blijft voor **inzicht** en **controle**. Een toekomstig stelsel van inkomensondersteuning moet een balans vinden waarin burgers zowel gemak ervaren als eigenaarschap behouden over hun gegevens.

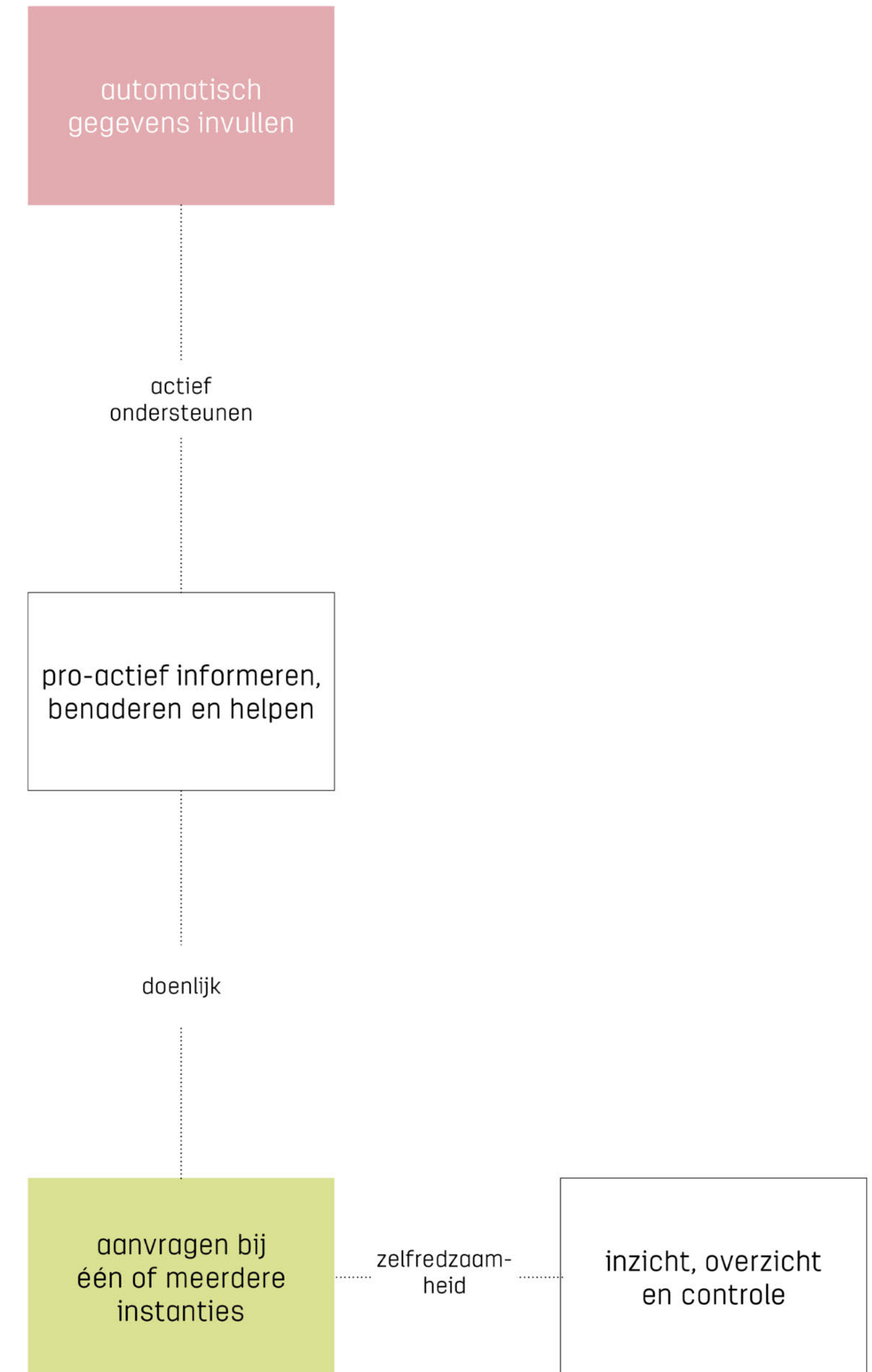
Systemen moeten zorgen voor **transparantie**, waarbij gebruikers begrijpen hoe hun gegevens worden verwerkt in berekeningen. Mensen willen proactief geïnformeerd worden over wijzigingen en de mogelijke gevolgen daarvan. Daarnaast is het belangrijk dat burgers laagdrempelig vragen kunnen stellen en **correcties** kunnen doorvoeren, om onzekerheden weg te nemen en fouten te voorkomen. Op die manier kan het systeem bijdragen aan een situatie waar mensen zich ondersteund voelen en grip hebben op hun financiën.

3. Aanvragen bij één of meerdere instanties

Waar de stellingen rondom gegevensdeling en automatisch invullen zeer diverse perspectieven opleveren, geeft de vraag of mensen inkomensondersteuning liever bij één enkele instantie of bij meerdere instanties aanvragen een veel uniformer beeld. Onder de mensen die we gesproken hebben, is er een sterke **voorkeur voor** het idee dat inkomensondersteuning vanuit **één instantie** georganiseerd wordt.

Mensen verwachten dat, wanneer inkomensondersteuning door één instantie wordt georganiseerd, **het risico verdwijnt om tussen wal en schip** van verschillende regelingen **te vallen**. Ook zien mensen in dat dit de mogelijkheid biedt om een completer beeld van de situatie van burgers te vormen, waardoor de dienstverlening een meer **holistische aanpak** kan krijgen. Daarnaast vinden mensen het fijn dat ze weten waar ze moeten zijn voor hulp en waarderen ze het idee van een instantie als **een centraal startpunt**, in plaats van de huidige zoektocht.

Toch zijn er enkele kritische voorwaarden die volgens inwoners cruciaal zijn om een één-instantie-oplossing goed te laten functioneren. Zij benoemen onder andere het belang van **gespecialiseerde kennis** bij medewerkers, de noodzaak voor persoonlijke begeleiding of een vaste **casemanager** voor complexe gevallen, en de beschikbaarheid van **persoonlijk contact** bij vragen. Op de volgende pagina's worden deze perspectieven en nuances verder toegelicht.



Wil je ondersteuning liever bij een of meerdere instanties/loketten aanvragen?

Je wordt geholpen

Een veel gehoorde frustratie over het huidige systeem is dat mensen van het kastje naar de muur worden gestuurd. Ze worden doorverwezen naar steeds een andere instantie en krijgen nergens de hulp die ze zoeken, of ze komen steeds net niet in aanmerking voor een regeling omdat hun situatie niet binnen de voorwaarden valt.

Mensen hopen dat wanneer inkomensondersteuning vanuit één organisatie wordt georganiseerd, het **risico om tussen wal en schip te vallen verdwijnt** of in ieder geval kleiner wordt. Mensen willen dat wanneer ze om hulp vragen, ze ook daadwerkelijk op die plek geholpen worden.

"Mijn voorkeur is één loket, dan is er een **centrale coördinatie** in plaats van het kastje naar de muur gestuurd te worden. Met een loket **valt er niemand tussen wal en schip**."

Marktbezoeker met AOW, Assen

"Ik ben helemaal voor een loket, want dan is er een plek waar je terecht kunt en val je **niet meer tussen wal en schip van al die losse regelingen**. We zijn met z'n allen veel meer tijd kwijt om uit te vinden welke regelingen er zijn en of een bepaalde hulp vraag binnen een bepaalde regeling past. Ik kan nu wel een advocaat vergoed krijgen om een klacht in te dienen, maar niet de braille-lezer van 600 euro waar het over gaat. Dat is toch krom."

Marktbezoeker met Wajong, Eindhoven

"Als je nu informatie zoekt, word je op alle websites doorverwezen, het bekende ping-pong effect. Nou en op een gegeven moment geef je op."

Marktbezoeker, Assen

Holistische aanpak

gegevens delen

gegevens invullen

Een centraal loket gecombineerd met gegevensdeling biedt volgens veel mensen de mogelijkheid om naar mensen hun **gehele situatie** te kijken, in plaats van gefragmenteerd per regeling. Inwoners geloven dat een centrale benadering kan helpen om overlap of gaten in ondersteuning te voorkomen en meer maatwerk aan te bieden. Dit kan vooral waardevol zijn voor mensen met complexe situaties die nu gebruik maken van meerdere regelingen.

"Ik vind een loket een goed idee, een fysieke plek waar je je hele verhaal kunt doen, en waar je **hele situatie bekeken** en besproken wordt."

Marktbezoeker, Assen

De medewerker moet kijken waar die burger recht op heeft en hoe ze hem ondersteunt. Dat mensen de **burger centraal** stellen dat mis ik totaal en dat stoort me eigenlijk wel heel erg.

Ervaringsdeskundige

"Een loket ben ik ook voor. **Mensen moeten niet hoeven uitzoeken hoe het complexe systeem van de overheid werkt**. Dat is aan de overheid om op te lossen. Ik vind het heel goed als er een centrale plek is vanuit waar er **naar de hele situatie gekeken** wordt en mensen op de juiste plek komen."

Marktbezoeker, Assen

Centraal start punt

doenlijk

Als laatste zien veel inwoners één loket als een oplossing die overzicht en **eenvoud** kan bieden in het aanvraagproces van inkomensondersteuning. Het schept **duidelijkheid** doordat burgers **weten waar zij terecht kunnen** met al hun vragen en aanvragen.

Over de specifieke inrichting bestaan verschillende ideeën: de een ziet het als een centraal startpunt van waaruit je wordt doorverwezen naar een specialist binnen de organisatie, terwijl de ander hoopt direct geholpen te worden zonder teveel doorverwijzingen.

"I'm all for simplified loket, as an expat you are new to all the systems and it is so **hard to find your way**, so having a **central place to begin** will be super helpful."

Marktbezoeker, Eindhoven

"Ja minder loketten vind ik op zich wel prima. Nu is het telkens zelf het **wiel uitvinden** waar je moet zijn. Dus met één loket met daar iemand die met je meedenkt, dat is op zich al een verbetering."

Ervaringsdeskundige

"Ik ga liever naar 1 loket, als **startpunt** en dat je dan wordt doorverwezen naar specifieke informatie."

Marktbezoeker, Assen

Voorwaarden waaronder een instantie/loket kan werken

Behoud specialistische kennis

Hoewel veel mensen voordelen zien in één loket, benadrukken ze dat het behoud van specialistische kennis essentieel is. Sommige respondenten vrezen dat het samenvoegen van de huidige dienstverlening in een centraal loket kan leiden tot een verlies van diepgang in **kennis en expertise**, terwijl dit noodzakelijk is voor goede dienstverlening.

Om te voorkomen dat deze bundeling leidt tot generalisatie, zien sommige mensen het **centrale loket als een startpunt**. Van daaruit kunnen burgers, indien nodig, doorverwezen worden naar gespecialiseerde collega's.

"Zorg voor **korte lijntjes** tussen collega's om mensen door te verwijzen naar **specifieke hulp**."

Marktbezoeker, Assen

In eerste instantie moeten de mensen die bij die instantie zelf werken natuurlijk **tot in de puntjes weten** hoe die regelingen eigenlijk werken.

Ervaringsdeskundige

Ik vind een loket wel fijn, het mogen voor mij ook meerdere lokketen zijn als dat er voor zorgt dat de **gespecialiseerde hulp blijft**, maar dan wel op één locatie.

Marktbezoeker met WMO, Assen

Vaste casemanager

doenlijk

Eén loket staat vaak ook voor **één persoon**. Bij complexe situaties vinden mensen het fijn om ondersteuning te krijgen van een vaste contactpersoon die de situatie kent en die hen door het systeem begeleidt. Deze persoonlijke begeleiding ontlast mensen met complexe problemen van het systeem, helpt hen het overzicht te behouden en zorgt ervoor dat ze sneller geholpen worden.

Een vast aanspreekpunt geeft een gezicht aan de organisatie. Iemand aan wie je **vragen kunt stellen**, ook als dingen langer duren of er twijfel ontstaat. Daarbij vinden mensen het ook fijn dat persoonlijke gegevens bij een persoon liggen en niet door zo maar iedereen bekeken kunnen worden.

*Ja iets van een **coach of casemanager** zou fijn zijn, iemand die echt **meekijkt met jouw situatie** en die kan **helpen met specifieke vragen**.*

Ervaringsdeskundige

*Als de situatie heel erg complex is, zet er dan desnoods een **persoonlijk begeleider** op, of iemand die er verstand van heeft.*

Ervaringsdeskundige

*"Voor instanties en loketten vind ik minder is beter. Het liefst wil ik een **vast aanspreekpunt, een vast contact**, want het is echt een doolhof en je wordt nu steeds van het kastje naar de muur gestuurd. Dat vaste contact regelt dan dat je door het doolhof komt."*

Marktbezoeker, Assen

*"Ik wil niet dat elke keer **iedereen mijn gegevens krijgt**. Ik wil wel een **vaste persoon** hebben."*

Ervaringsdeskundige

Menselijk contact

Veel mensen hebben behoefte aan een persoonlijk gesprek wanneer het om inkomensondersteuning gaat. Ze willen iemand met wie ze hun hele verhaal kunnen delen en bij wie ze zich gehoord voelen. Daarom geven mensen er vaak de voorkeur aan om telefonisch contact op te nemen of fysiek langs te gaan. Zelfs als je digi-vaardig bent, blijft het moeilijk om je volledige verhaal online over te brengen.

De beschikbaarheid van verschillende contactmogelijkheden – zoals online, telefonisch en fysiek – wordt dan ook door veel mensen als een belangrijke voorwaarde gezien voor de effectiviteit van een centraal loket

*"Heel veel dingen **doe ik online op de computer**, maar **telefonisch contact** vind ik ook wel fijn want het gaat wel om je persoonlijke gegevens. Het hoeft niet perse een fysieke locatie te zijn, maar **je wilt wel met een echt iemand spreken** dus bellen is dan goed."*

Marktbezoeker met toeslagen en kindgebonden budget, Eindhoven

*Het meeste regel ik online, als ik het niet snap of twijfel, dan **wil ik kunnen bellen om vragen te stellen**, ik hoeft niet perse langs op locatie.*

Marktbezoeker met studiefinanciering, Eindhoven

*"Het is belangrijk dat er een plek is waar je fysiek naar toe kan gaan of bellen. Zodat **het echte verhaal gehoord wordt**. Op zo'n loket moeten mensen ook **meerdere talen spreken**."*

Marktbezoeker Assen

Aanvragen bij een/meerdere instanties

Wat betekent dit voor toekomstige stelsels

De opgehaalde reacties tonen aan dat de meeste mensen een sterke voorkeur hebben voor het aanvragen van inkomensondersteuning via één instantie. Zij verwachten dat dit een **overzichtelijker**, inclusiever en **efficiënter** proces mogelijk maakt. Men hoopt dat het organiseren van inkomensondersteuning door één instantie het risico verkleint om tussen wal en schip te vallen, en dat het mogelijkheden biedt om de ondersteuning beter af te stemmen op individuele situaties.

Voor een effectief functionerend centraal loket zijn enkele voorwaarden essentieel. Zo moet **specialistische kennis** behouden blijven zodat complexe situaties zorgvuldig kunnen worden beoordeeld en passende begeleiding kan worden geboden. Daarnaast is een **vast aanspreekpunt**, zoals een casemanager, onmisbaar voor mensen met complexe hulpvragen. Tot slot moet het loket **toegankelijk** zijn via diverse kanalen (online, telefonisch en fysiek) om laagdrempelige hulp te garanderen aan alle inwoners.

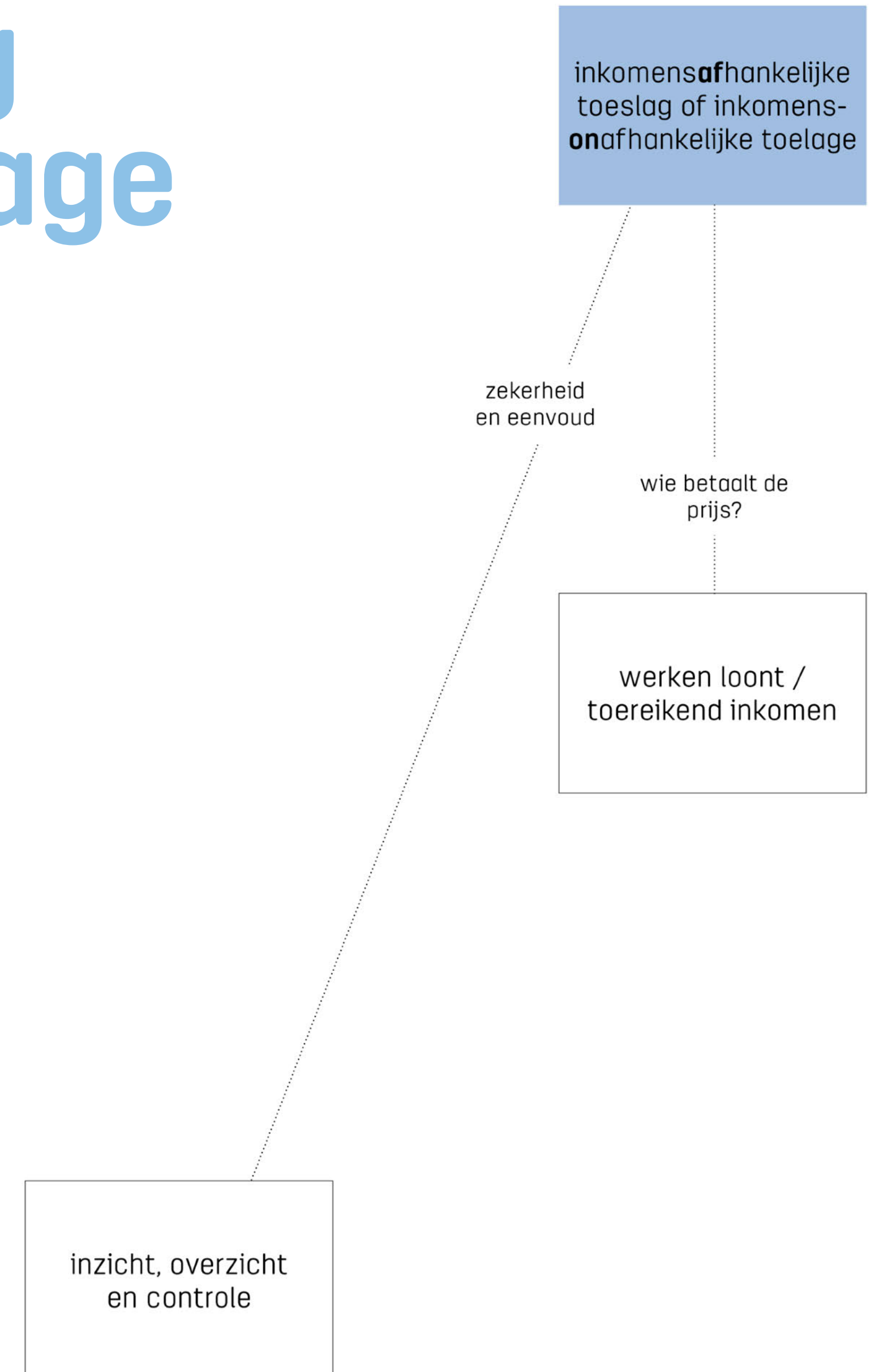
Door deze voorwaarden te waarborgen, kan een centrale instantie niet alleen duidelijkheid en eenvoud bieden, maar ook inspelen op de behoefte aan maatwerk en persoonlijke ondersteuning in complexe situaties.

4. Inkomensafhankelijke toeslag of inkomensoafhankelijke toelage

De stelling of ondersteuning afhankelijk moet zijn van inkomen of niet, roept verschillende overwegingen op. Veel mensen denken dat een systeem dat niet gebaseerd is op inkomen kan leiden tot situaties waarin degenen met een goed inkomen meer steun ontvangen dan nodig is. Er is de overtuiging dat **hulp alleen bedoeld is voor degenen die deze echt nodig hebben**. Een systeem waarin iedereen dezelfde ondersteuning ontvangt (onafhankelijk van het inkomen), wordt daarom vaak als **onrechtvaardig ervaren**. Daarnaast bestaat de zorg dat een niet-inkomensafhankelijke toelage mogelijk de ondersteuning voor mensen met een laag inkomen kan verminderen, wat leidt tot de vraag: wie betaalt de prijs?

Aan de andere kant worden ook voordelen benadrukt. Een vast bedrag biedt mensen een **basiszekerheid** en voorkomt onverwachte terugbetalingen bij een toename van werkuren. Deze voorspelbaarheid kan mensen juist **motiveren om (weer) aan de slag te gaan**. Wel wordt gevraagd waarop deze toelage dan wél gebaseerd is: bijvoorbeeld op welke **huishoudkenmerken**. Dit roept verdere vragen op, zoals wat precies wordt gedefinieerd als een huishouden.

Bij een inkomensonafhankelijke toelage wordt de inkomensverdeling gewaarborgd via aanpassingen in het fiscale stelsel. Om dit aan mensen uit te leggen is een uitgebreide, visuele en laagdrempelige toelichting nodig, die niet mogelijke was binnen de scope van dit onderzoek. Hierdoor konden we de effecten van deze verschuiving niet volledig uitvragen. Daarnaast was er geen duidelijke waarde (hoogte) voor de toelage meegegeven, waardoor mensen uiteenlopende aannames maakten over het bedrag. Dit leidde tot verschillende perspectieven op de mogelijke effecten en afwegingen die mogelijk niet passen bij de werkelijke uitvoering van de toelage.



Inkomensafhankelijke toeslag of inkomensonafhankelijke toelage?

Onrechtvaardig

Veel mensen maken zich zorgen dat een inkomensafhankelijke toelage ertoe kan leiden dat individuen die al goed verdienen, **'teveel' steun ontvangen**.

De voorkeur voor een inkomensafhankelijke toelage komt voort uit het rechtvaardigheidsprincipe. Als mensen het idee hebben dat anderen zonder duidelijke reden meer geld krijgen kan dit leiden tot gevoelens van onrechtvaardigheid. Veel mensen vinden dat ondersteuning alleen moet worden gegeven aan degenen die het echt nodig hebben.

In de uitvraag is de waarborging van inkomensverdeling via fiscale regelingen niet meegenomen omdat dit te complex is gebleken. Alhoewel het gevoel van onrechtvaardigheid is gebaseerd op een onvolledige weergave van de werkelijkheid, is dit wel het sentiment wat bij mensen speelt. Voor het implementeren van een breed gedragen systeem is het belangrijk om op dit sentiment in te spelen en transparant te zijn over hoe de inkomensverdeling in Nederland werkt.

*"De inkomenstondersteuning moet gebaseerd zijn op het inkomen. Mensen met een heel hoog pensioen krijgen nu ook AOW, ik vind dat **onrechtvaardig**."*

Marktbezoeker, Eindhoven

Wie betaalt de prijs?

Er zijn zorgen dat een niet-inkomensafhankelijke toelage kan leiden tot nog minder ondersteuning voor mensen met een laag inkomen. De angst is dat wanneer financiële middelen over een grotere groep worden verdeeld, er onvoldoende hulp overblijft voor degenen die het het hardst nodig hebben.

Als geld **'uitgesmeerd' wordt over meer ontvangers**, gaat het bedrag per persoon omlaag hierdoor kunnen mensen met een laag inkomen verder in de problemen komen.

Ook hier geldt dat in de uitvraag de waarborging van inkomensverdeling via fiscale regelingen niet is meegenomen. Ook hier is het advies dat voor een succesvolle implementatie en draagvlak onder burgers het belangrijk is om duidelijk en transparant te communiceren hoe de inkomensverdeling wordt gewaarborgd. Zoals uit dit onderzoek blijkt vraagt deze uitleg om een niet te onderschatten vertaalslag zodat ook mensen zonder kennis over stelsels en fiscaliteit dit kunnen bevatten.

*"Zoals het nu uitgelegd wordt, zou ik me wel **zorgen** maken **over de mensen met weinig inkomen**. Worden die dan niet extra benadeeld? Aan de andere kant, als het zo is dat rijkere mensen meer belasting moeten gaan betalen, dan is dat misschien niet zo. Maar ja, dat moeten we dan af gaan wachten."*

Ervaringsdeskundige

Zekerheid & Eenvoud

zeker & voorspelbaar

Een kleinere groep ziet een niet-inkomensafhankelijke toelage juist als iets positiefs. Zij stellen dat het niet alleen bijdraagt aan maandelijkse financiële stabiliteit, maar ook voorkomt dat mensen bij een toename in werkuren of inkomen onverwachte terugbetalingen moeten doen. Dit biedt zekerheid en stimuleert mensen om te werken.

Veel mensen associëren deze aanpak met het concept van een universeel basisinkomen, dat duidelijkheid schept en stress vermindert. Met een basisinkomen kunnen individuen zich meer richten op wat belangrijk is in hun leven, zonder zich voortdurend **zorgen te maken over hun financiën**.

Ook geven veel mensen aan dat het systeem rondom werk en inkomen complex is, en dat dit ontmoedigend kan werken. **Onzekerheid over de financiële gevolgen weerhoudt mensen** er vaak van extra uren te werken. Als de toelage echter gelijk blijft, zijn mensen eerder bereid weer aan de slag te gaan, omdat ze dan niet bang hoeven te zijn iets te verliezen.

*"Ze worden zo vaak van het kastje naar de muur gestuurd dat ze afhaken om verder het arbeidsproces in te gaan. Terwijl ze prima kunnen en willen werken. Maar, het **risico** dat er iets met die uitkering gebeurt of dat ze ergens voor bestraft gaan worden is zo groot, dat ze het niet doen."*

Ervaringsdeskundige

Voorwaarden voor een inkomensonafhankelijk toelage

Werken moet lonen

Er komen verschillende sentimenten naar voren over de relatie tussen ondersteuning en de vraag of werken moet lonen, deze reacties zijn onderander verdeeld omdat er geen bedrag is genoemd voor de toelage. Mensen die uitgaan van een hoog bedrag zijn bezorgd dat de invoering van een basistoelage de motivatie om meer te werken kan verminderen. Doordat mensen geen duidelijk beeld hebben van de hoogte van de toelage, vragen zij zich af: 'Als ik geld ontvang zonder te werken, waarom zou ik dan gaan werken?' Ze vinden dat er juist prikkels moeten zijn die werken aanmoedigen, en dat de beloning voor werk aantrekkelijk moet zijn.

Wanneer de financiële voordelen van werken niet opwegen tegen de geboden ondersteuning, kan de motivatie om extra uren te werken afnemen. Dit geldt vooral wanneer hoge kosten, zoals kinderopvang, de voordelen van een extra inkomen tenietdoen. Dit kan ertoe leiden dat mensen minder gemotiveerd zijn om extra uren te werken of een hogere functie na te streven.

*"Als je werkt moet je **meer voordeel krijgen** als motivatie om te werken. De overheid moet daarvoor zorgen. Hoe meer mensen werken, hoe minder afhankelijk ze zijn van de overheid."*

Marktbezoeker, Den Haag

*"Op een gegeven moment kwam ik erachter dat als ik drie kwartier **minder zou werken** ik er in **totaal inkomen juist** heel veel op **vooruit** zou gaan. Maar dat is sinds de vereenvoudiging van de Wajong **gelukkig rechtgezet**. Ja, ik ben het er helemaal mee eens dat werken moet lonen."*

Ervaringsdeskundige

Factoren binnen het huishouden

Een systeem gebaseerd op huishoudsamenstelling houdt vaak onvoldoende rekening met de diversiteit en complexiteit binnen huishoudens. Niet alle leden van een huishouden dragen financieel bij op gelijke basis, en de behoeften van individuele gezinsleden kunnen sterk verschillen. De leeftijd van kinderen speelt hierin een belangrijke rol; jongere kinderen brengen andere kosten met zich mee dan tieners of jongvolwassenen. Daarnaast kunnen specifieke ondersteuningsbehoeften, zoals een chronische ziekte of beperking van een gezinslid, een grote financiële impact hebben.

Een uniforme aanpak, waarbij de toelage enkel wordt gebaseerd op het aantal leden in een huishouden, houdt geen rekening met de verschillen tussen huishoudens. Dit kan leiden tot een onevenredige belasting voor huishoudens met hogere specifieke behoeften. Een effectief systeem moet daarom flexibel genoeg zijn om de diversiteit binnen huishoudens te erkennen en recht doen aan de werkelijke lasten die een huishouden draagt.

*"Ik kom nu niet in aanmerking voor huurtoeslag, want mijn man heeft voor de dingen een **te hoog inkomen**. Nou het is helemaal niet hoog, maar wij kunnen nu bijna niet meer rondkomen in de maand. En ik heb **wel drie kinderen die thuis rondlopen** en dat zijn puber-kinderen. En die eten je de oren van je hoofd. Daar houden ze dus echt geen rekening mee."*

Ervaringsdeskundige

Gebaseerd op individu of huishoudsamenstelling

In alle stelsel, ook het huidige, komt de vraag op of rechten gebaseerd moeten worden op het individu of op de samenstelling van een huishouden. Wanneer het huishouden als economische eenheid wordt gezien, ligt het voor de hand dat samenwonenden of gezinsleden lagere toelages ontvangen, omdat zij geacht worden kosten te delen. Echter, dit uitgangspunt kan leiden tot ongewenste negatieve effecten.

Veranderingen in de samenstelling van een huishouden - zoals samenwonen, het intrekken bij ouders, of kinderen die zelfstandig worden - kunnen ervoor zorgen dat toelages sterk veranderen. Dit kan prikkels creëren om bepaalde samenlevingsvormen te vermijden, bijvoorbeeld omdat samenwonen resulteert in minder financiële ondersteuning. Dit ondermijnt het doel van een eerlijk en effectief systeem, waarin rechten niet zouden moeten afhangen van keuzes die mensen maken in hun woonsituatie of gezinsstructuur.

*"Persoonlijk vind ik het niet zo vreemd dat als je **samenwoont** dat je dan niet tweemaal het bedrag ontvangt, want **je deelt natuurlijk kosten**."*

Ervaringsdeskundige

*"My partner earns a lot, but I only earn a little so I'm dependent on him. It is **difficult** because **I can not get enough financial support to be independent**. So from that perspective the fixed fee, independent of income, would help me."*

Marktbezoeker, Eindhoven

Inkomensonafhankelijke toeslag of inkomensonafhankelijke toelage

Wat betekent dit voor toekomstige stelsels

Over het algemeen zijn de meeste mensen in het onderzoek van mening dat ondersteuning op basis van inkomen moet worden gegeven. Hierbij wordt benadrukt dat mensen die hulp nodig hebben deze ook daadwerkelijk moeten ontvangen. Er is brede overeenstemming dat mensen met een hoog inkomen geen aanspraak zouden moeten maken op financiële steun. De groep mensen met een positieve houding ten opzichte van de basistoelage, is vaak bekend met het concept van basisinkomen.

Zowel in de interviews met ervaringsdeskundige als op straat bleek dit het moeilijkste thema is van de vijf stellingen om uit te vragen. Hoewel we de stelling actief hebben voorgelegd bleek het voor veel mensen te moeilijk om hier inhoudelijk op te reageren. Het is een complex en ontastbaar thema dat raakt aan fundamentele vragen van rechtvaardigheid en sociale zekerheid. Ook vinden mensen het lastig om de gevolgen en implicaties van deze set-up te overzien, het is niet direct duidelijk wat de financiële gevolgen zijn van de twee uitgangspunten.

Gezien deze beperking, concluderen we dat er rondom dit thema **behoefte is aan verder onderzoek**. Dit is essentieel om het onderwerp beter te begrijpen en om meer gefundeerde conclusies te kunnen trekken.

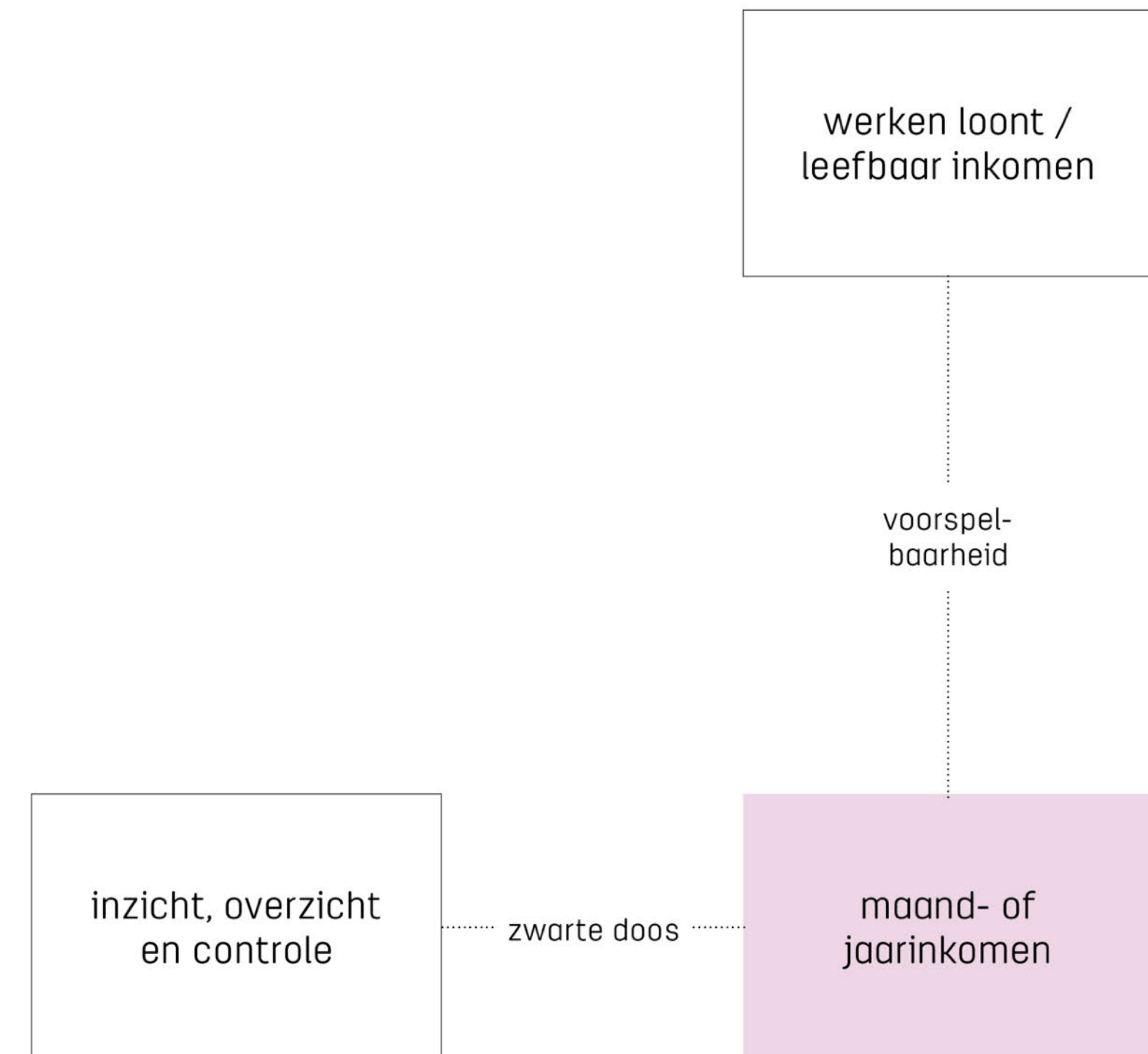
5. Maand- of jaarinkomen

Veel mensen geven aan dat het aanpassen van toeslagen en inkomensondersteuning op maandbasis veel voordelen kan bieden, zoals betere aansluiting bij de actuele financiële situatie en het **voorkomen van terugbetalingen** en **grote schulden**. Toch roept een maandelijkse aanpassing ook zorgen op.

Voor sommige mensen biedt een jaarlijks vast bedrag juist rust en stabiliteit. Het hele jaar hetzelfde bedrag ontvangen geeft **overzicht** zonder maandelijkse schommelingen, wat hen helpt om hun financiën op de lange termijn te plannen. Anderen hebben juist baat bij maandelijkse aanpassingen om zo snel mogelijk het **gat te overbruggen** wanneer hun inkomen verandert.

Naast een systeem gebaseerd op maand- of jaargegevens ervaren veel mensen het huidige systeem als ondoorzichtig, een soort **zwarte doos** waarin ze weinig inzicht hebben in hoe hun ondersteuning precies wordt berekend. Een systeem dat mensen helpt om te anticiperen op een veranderende financiële situatie is hard nodig.

Daarnaast maakt men zich zorgen over een toenemende **administratieve last** van maandelijks gegevens controleren. Zowel voor henzelf als voor de uitvoerende instanties. Er is angst dat de **uitvoerbaarheid van het systeem** door de extra werklast onder druk komt te staan, waardoor de ondersteuning juist trager en minder goed wordt.



Wil jij liever inkomensondersteuning op maand- of jaargegevens?

Maand beperkt kans op grote schulden

Het berekenen van inkomensondersteuning op basis van maandinkomen biedt belangrijke voordelen, met name door het risico op terugbetalingen te minimaliseren. Wanneer toeslagen direct worden afgestemd op het inkomen per maand, wordt de noodzaak om achteraf grote bedragen terug te betalen aanzienlijk verkleind. Hierdoor worden financiële verrassingen aan het einde van het jaar voorkomen, wat voor veel huishoudens bijdraagt aan stabiliteit en voorspelbaarheid in hun financiële situatie.

Daarnaast leidt een maandelijkse bijstelling tot kleinere correcties, aangezien het eventuele terug te betalen bedrag slechts over één maand in plaats van een geheel jaar wordt berekend. Dit maakt eventuele terugbetalingen beheersbaar en vergroot de kans dat mensen deze zonder grote financiële druk kunnen voldoen. Zo draagt een maandelijkse toeslagberekening bij aan een meer overzichtelijke en beheersbare financiële planning, met name voor mensen in kwetsbare financiële posities.

*"Als het [teveel ontvangen geld terugbetalen] voor een maand is, dan gaan we in het ergste geval dit jaar niet op vakantie. Dat is **te overzien**. Maar zoals het stelsel nu is ingericht [teveel ontvang geld over een heel jaar terugbetalen]. Ik hou mijn hart vast, ik heb geen idee."*

Ervaringsdeskundige

Doorlooptijd

zeker

Het baseren van inkomensondersteuning op maandelijkse gegevens biedt het voordeel dat mensen gedurende het jaar sneller toegang hebben tot de ondersteuning waar zij recht op hebben. Mensen verwachten dat de huidige doorloop tijd van aanvragen en doorvoeren van wijzigingen afneemt. Deze maandelijkse bijstelling zorgt ervoor dat inkomensondersteuning actueel blijft en beter aansluit bij de financiële situatie van het moment.

Voor huishoudens die afhankelijk zijn van directe financiële ondersteuning, is tijdige aanpassing cruciaal: zij kunnen het zich niet veroorloven om enkele maanden te wachten op correcties of achteraf bijgestelde bedragen. Het direct aanpassen van inkomensondersteuning op basis van maandgegevens draagt daarmee bij aan het beperken van onzekerheid over of ze het bedrag dat ze mogen ontvangen ook daadwerkelijk mogen houden.

*"Eerder maandinkomen, want nu ga ik achteruit met WW. Dus het is fijn als het op maandinkomen gebaseerd wordt en dat **gat opgevangen wordt** met huurtoeslag direct."*

Marktbezoeker, Den Haag

Jaar geeft overzicht

zeker & voorspelbaar

Bij werk met wisselende uren kan een maandelijkse aanpassing van de inkomensondersteuning ook tot onzekerheid leiden. Wanneer iemand de ene maand minder werkt en de ondersteuning pas de maand erna wordt aangepast, ontstaat er een vertraging. Dit systeem kan verwarrend zijn, vooral omdat een tijdelijke toename in uren direct leidt tot een verlaging van de ondersteuning, terwijl het inkomen de volgende maand weer lager kan uitvallen door minder gewerkte uren.

Mensen willen kunnen vertrouwen op hun ontvangen ondersteuning en vooraf kunnen inschatten hoeveel geld ze maandelijks beschikbaar hebben. Een vast bedrag dat elke maand gelijk blijft, biedt niet alleen rust en stabiliteit, maar zorgt ook voor een betrouwbaar inkomen. Hierdoor kunnen mensen beter plannen en ervaren zij meer financiële zekerheid, ongeacht schommelingen in hun werkuren.

*"Ik hou wel een beetje van **overzicht** en dan heb ik het over een jaarinkomen, dan weet je waar je aan toe bent. En als het elke maand wijzigt, zou ik persoonlijk elke maand in de stress zitten. **Hoe zou het uitpakken** de maand erop?"*

Ervaringsdeskundige

Voorwaarden voor een systeem op maand- of jaar inkomen.

Zwarte doos

begrijpelijk & doenlijk

Voor veel mensen is het onduidelijk hoe hun inkomensondersteuning wordt berekend. Het systeem lijkt vaak een “zwarte doos”: gegevens gaan erin, een bedrag komt eruit, maar de basis ervan blijft onbekend. Dit zorgt voor onzekerheid, vooral bij wisselende inkomsten, omdat mensen niet weten of ze aan het eind van het jaar moeten terugbetalen of geld mogen houden.

Sommige mensen melden inkomenswijzigingen proactief bij instanties zoals het UWV. Anderen missen het overzicht of weten niet dat actie nodig is, wat kan leiden tot onverwachte terugbetalingen. Voor sommigen is het aanpassen van gegevens lastig door een gebrek aan vaardigheden of middelen, wat financiële problemen kan verergeren.

Automatische verwerking van inkomenswijzigingen kan helpen, maar voor financiële stabiliteit is duidelijkheid over de berekening essentieel. Vergelijk het met een energierekening: je betaalt maandelijks een vast bedrag en kunt tussentijds zien of je aan het eind van het jaar moet bijbetalen of terugkrijgt. Transparantie in hoe het systeem berekeningen maakt bij inkomensondersteuning zou voorspelbaarheid en beter financieel beheer mogelijk maken.

*"Ik denk dat het een prettiger systeem is als je **niet voor een verassing** aan het eind van het jaar staat. Nu weet ik ook niet wat ik teveel krijg dit jaar."*

Marktbezoeker, Den Haag

Administratieve last

gegevens delen

gegevens invullen

Een maandelijks systeem voor inkomensondersteuning brengt mogelijk aanzienlijke administratieve lasten met zich mee voor de ontvangers. Hoewel door gebruik te maken van automatisch invullen en gegevensdeling de administratie van gegevens aanleveren verminderd, ontstaat er een maandelijks taak van gegevens controleren.

Veel mensen vragen zich af of, en hoe zij iedere maand opnieuw gegevens moeten controleren. Dit is extra uitdagend voor kwetsbare groepen die beperkte toegang hebben tot digitale middelen of ondersteuning nodig hebben bij het verwerken van deze gegevens.

Mensen zijn daarnaast ook bang dat deze frequente administratieve handelingen de kans op fouten of vertraging van ondersteuning kan vergroten, omdat mensen hun gegevens mogelijk niet tijdig of correct kunnen controleren en waar nodig bijwerken.

*"Moet ik er **elke maand continue achteraan**? Want ik heb hulp nodig van anderen en als dat dan iedere maand moet maakt dat het juist weer lastig."*

Marktbezoeker, Assen

*"k vind het een goed idee dat **gegevens worden gedeeld**, zeker als je te maken hebt met wisselende salarissen, want dan hoef je dat **niet steeds zelf op te geven**, ook al moet je nog wel blijven controleren en opletten"*

Marktbezoeker met AOW, Den Haag

Zorgen over uitvoerbaarheid van het systeem

Veel mensen maken zich ook zorgen over de extra administratieve last voor uitvoerende instanties die een maandelijks inkomensondersteuning met zich mee zou brengen.

Momenteel ervaren zij al lange wachttijden en vertragingen in de verwerking; soms duurt het tot twee jaar voordat er een definitieve terugkoppeling of aanpassing plaatsvindt. Met een maandelijks bijstelling van gegevens vrezen mensen dat deze druk alleen maar toeneemt, waardoor de verwerkingstijden verder oplopen en de kans op fouten groter wordt. Dit roept vragen op over de haalbaarheid en capaciteit van instanties om maandelijks actuele ondersteuning te bieden zonder extra vertraging of administratieve problemen.

*Hoe **reëel** zou dat in de praktijk worden? Dat er **binnen een maand** gereageerd wordt? Want nu heeft de UWV voor iedere wijziging vraag die is gesteld, zes weken, als het niet acht weken is, **reactietijd**.*

Ervaringsdeskundige

Maand- of jaarinkomen

Wat betekent dit voor toekomstige stelsels

Een goed inkomensondersteuning stelsel stelt mensen in staat om hun inkomen effectief te beheren, juist bij veranderingen in hun situatie. Het gaat daarbij niet zozeer om het hanteren van specifieke tijdseenheden zoals een maand of een jaar. Het gaat om de **zekerheid dat men de ontvangen inkomsten kan houden**, kan **anticiperen op veranderingen** en **inzicht** heeft in het te ontvangen of terug te betalen bedrag.

Er zijn verschillen in voorkeuren op basis van persoonlijke omstandigheden: Bij een plotselinge inkomensdaling, bijvoorbeeld bij verlies van werk, is directe ondersteuning essentieel om problemen te voorkomen. Mensen hebben in die situatie behoefte aan snelle reacties en korte doorlooptijden. Bij een inkomensstijging, bijvoorbeeld door nieuw werk, is het belangrijk dat er een bufferperiode is, zodat de ondersteuning niet meteen wegvalt en er tijd is om aanpassingen te maken zonder dat dit grote terugvorderingen als gevolg heeft.

Onder mensen met een maandelijks wisselend inkomen door bijvoorbeeld flexwerken, zijn de behoeftes verschillend. De een heeft liever een vast bedrag als een stabiele basis waar vanuit gegaan kan worden, de ander heeft behoefte aan de extra ondersteuning omdat het anders niet rond komt.

Het maandelijks systeem lijkt op het eerste gezicht wellicht minder voorspelbaar en hierdoor minder aantrekkelijk voor de mensen die hun financiën plannen op de lange termijn. Afhankelijk van de uitvoering hoeft dit niet zo te zijn. Als de benodigde informatie consistent en tijdig beschikbaar is, kan een maandelijks systeem ook goed voor hen werken. Het belangrijkste is dat mensen hun **situatie voor het komende jaar kunnen inschatten** en tijdig op de hoogte worden gebracht van eventuele wijzigingen. Zodat zij hun uitgavenpatroon hierop kunnen aanpassen, ongeacht de tijdseenheid van de ondersteuning.



Hoe nu verder

muzus

Vervolgstappen

Wij raden aan om op het thema **Inkomensafhankelijke toeslag of inkomensafhankelijke toelage** aanvullend onderzoek te doen. De complexiteit van dit thema vraagt om gefocuste en uitgebreide interviews waarop deelnemers zich voldoende kunnen voorbereiden en zich een voorstelling kunnen maken van de verschillende scenario's. Denk hierbij aan contextmapping interviews of een focusgroep waarbij deelnemers door middel van een 'spel' de twee richtingen (inkomensafhankelijke toeslag of inkomensafhankelijke toelage) kunnen uitproberen in een fictieve setting. Waarna je dieper kunt ingaan op het effect op hun persoonlijke situatie en de maatschappelijke voor- en nadelen.

Om ervoor te zorgen dat schulden worden voorkomen, is het nodig om meer onderzoek te raadplegen over de stelling "Wil jij liever **inkomensondersteuning op maand- of jaargegevens?**". Zoals eerder in het hoofdstuk beschreven, is de voorkeur voor jaar en maand sterk afhankelijk van de persoonlijke situatie. Het is relevant om te onderzoeken in hoeverre de verwachte effecten die mensen als prettig of aangenaam beschouwen daadwerkelijk het gewenste effect op de lange termijn hebben. Het is daarom van belang om dit onderwerp met verschillende professionals te bespreken en te evalueren.

In dit onderzoek hebben wij geprobeerd om een zo divers mogelijke groep mensen te spreken. Toch zijn er doelgroepen die wij niet hebben bereikt omdat die een specifieke aanpak vragen die niet binnen de scope van dit project past. Met name ondervertegenwoordigde doelgroepen zoals anderstaligen en mensen die moeite hebben met lezen en schrijven zijn niet voldoende meegenomen in dit onderzoek. Daarom raden wij aan om (naast het betrekken van ervaringsdeskundigen) verdere stelselvoorstellen in focusgroepen voor te leggen aan **praktijkprofessionals**. Zij zijn een belangrijke schakel tussen de leefwereld van de doelgroepen en de vertaling naar beleid.

Brede doorloop: Introduceer een continue feedback loop.

Raadpleeg ervaringsdeskundigen niet alleen bij de ontwikkeling van het stelsel, maar blijf hen actief betrekken tijdens de implementatie en daarna. Een structurele feedback loop ingebouwd in het stelsel, maakt het mogelijk om onbewuste en ongewenste effecten van het systeem tijdig te signaleren en te corrigeren.



Bijlagen

Muzus Team



Neele Kistemaker
Neele@muzus.nl



Jelske van de Ven
Jelske@muzus.nl



Katja van Heugten
Katja@muzus.nl



Lotte Salomé
Lotte@muzus.nl



Heleen Bouwma
Heleen@muzus.nl



Eva le Navenec
Stagiair



Marloes van Zijlen
Marloes@muzus.nl

Ervaringsdeskundigen

Ervaringsdeskundige	Sociale zekerheid	Toeslagen
1	WIA (WGA)	zorgtoeslag, huurtoeslag
2	bijstandsuitkering	zorgtoeslag, huurtoelsag
3	bijstandsuitkering	kinderbijslag, kindgebondenbudget, zorgtoeslag, huurtoeslag
4	bijstandsuitkering	zorgtoeslag en huurtoeslag
5	WIA (IVA)	zorgtoeslag
6	WW	Kinderbijslag, kindgebondenbudget
7	Ziektewet	
8	WW	zorgtoeslag
9	WAO	zorgtoeslag
10	Wajong	kinderbijslag, kindgebondenbudget
11	PGB	
12	Ziektewet	zorgtoeslag, huurtoeslag, bijzondere bijstand

In de interviews ontdekte we dat ervaringsdeskundigen soms bewust kiezen om geen gebruik te maken van regelingen uit angst voor terugvordering en inlichtingenplicht, deze regelingen zijn niet opgenomen in het overzicht.

Marktgesprek opzet - stelling 1

Mogen instanties jouw gegevens met elkaar delen?

nee

- Minder gericht advies
- Je verhaal herhalen

ja

- Automatische toekenning mogelijk
- Voorgevulde aanvragen

Marktgesprek opzet - stelling 2



Marktgesprek opzet - stelling 3

**Ik wil inkomensondersteuning
aanvragen bij:**

meerdere loketten

- Zoals huidige dienstverlening SVB, UWV en gemeente
- Gespecialiseerde kennis
- Je verhaal herhalen

één loket/instantie

- Één centrale plek voor alles *alleen UWV*
- Gegevens op één plek

Marktgesprek opzet - stelling 4

Als je inkomen wijzigt...

**beweegt je toeslag/uitkering
mee met je inkomen**

- Hoe toeslag/uitkering nu werkt
- Zelf wijzigingen doorgeven
- Hoogte toeslag/uitkering verandert door meer of minder werken

**blijft je toeslag/uitkering
gelijk**

- Iedereen ontvangt een toeslag /uitkering
- Hoogte toeslag/uitkering is gebaseerd op huishouden
- Hoogte toeslag/uitkering verandert niet door meer of minder werken
- Gelijke inkomensverdeling door belasting

Marktgesprek opzet - stelling 5

Inkomensondersteuning wordt gebaseerd op basis van...

jaarinkomen

- Hoe toeslag/uitkering nu werkt
- Risico op terugvorderingen
- Hoogte toeslag/uitkering is constanter

maandinkomen

- Automatische aanpassing
- Minder risico op terugvorderingen
- Hoogte toeslag/uitkering is variabel



muzus

+3115 - 213 71 49 | more@muzus.nl