

Vergaderjaar 2022–2023

26 448

Structuur van de uitvoering werk en inkomen (SUWI)

Nr. 724

VERSLAG VAN EEN SCHRIFTELIJK OVERLEG

Vastgesteld 6 juli 2023

De vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft een aantal vragen en opmerkingen voorgelegd aan de Ministers van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en voor Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen over de brief van 28 maart 2023 over synthesestudie niet-gebruik inkomensondersteunende regelingen SZW (Kamerstuk 26 448, nr. 696).

De vragen en opmerkingen zijn op 19 april 2023 aan de Ministers van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en voor Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen voorgelegd. Bij brief van 4 juli 2023 zijn de vragen beantwoord.

De voorzitter van de commissie,
Kuzu

De adjunct-griffier van de commissie,
Meester-Schaap

Vragen en opmerkingen vanuit de fracties en reactie van de bewindspersoon

Vragen en opmerkingen van de leden van de VVD-fractie

De leden van de VVD-fractie vragen, ondanks het feit dat de peildatum 31 januari 2023 is, of de Minister het meest actuele percentage van het niet-gebruik van uitkeringen van de Ziektewet, Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA), Werkloosheidswet (WW), Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong) en Toeslagenwet de Kamer kan doen toekomen?

Helaas zijn er momenteel nog geen actuele cijfers over het niet-gebruik van de genoemde regelingen voorhanden. Op dit moment onderzoekt de Nederlandse Arbeidsinspectie het niet-gebruik in de Toeslagenwet. In de zomer publiceert de Nederlandse Arbeidsinspectie het rapport. De reden dat er nu nog geen cijfers zijn, is dat UWV niet de gegevens van personen, die geen aanvraag voor een uitkering hebben ingediend, structureel kan verzamelen.

De leden van de VVD-fractie zijn van mening dat de vereenvoudigingsagenda, met in het verlengde het project «Simpel Switchen in de Participatieketen», eraan bijdraagt dat mensen sneller een baan vinden. Kan de Minister een tussenrapportage geven over dit project?

Op 13 januari 2023 is de voortgangsbrief over het programma Simpel Switchen in de Participatieketen aan de Kamer gestuurd.¹ «Simpel switchen» richt zich op het versoepelen van overgangen voor mensen tussen uitkering en werk en tussen dagbesteding – (beschut) werk – banenafspraken – regulier werk (heen-en-weer). Wij bekijken waar processen in de uitvoeringspraktijk kunnen worden verbeterd en waar eventueel aanvullend aanpassing van wet- en regelgeving nodig is om drempels in de overgangen te verlagen en het voor mensen makkelijker te maken mee te doen op de best passende plek. De komende jaren is er binnen Simpel Switchen aandacht voor het opzetten en uitvoeren van een effectrapportage. Wij informeren uw Kamer jaarlijks in het vierde kwartaal.

De leden van de VVD-fractie zien een meer proactieve dienstverlening, met verspoelende wetgeving rondom gegevensuitwisseling, als een van de oplossingen om schulden te voorkomen onder andere vanwege het feit dat ambtenaren een ambtseed hebben afgelegd. Kan de Minister, in lijn met de aangenomen (Handelingen II 2022/23, nr. 39, item 24) motie van de leden De Kort en Ceder², aangeven of gegevensuitwisseling tussen overheids- en semioverheidsinstanties binnen de huidige wetgeving ervoor kan zorgen dat het niet-gebruik van inkomensregelingen teruggedrongen kan worden? Zo ja, hoe gaat de Minister ervoor zorgen dat deze vrijheid van gegevensuitwisseling binnen het betamelijke toegepast kan worden? Zo nee, waar liggen de knelpunten binnen de wetgeving en wat is het verschil met de casus waarbij de Autoriteit Persoonsgegevens steun heeft uitgesproken voor gerichte mailing naar Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) ouders met betrekking tot hun recht op de dubbele kinderbijslag bij intensieve zorgbehoefte kinderen (DKIZ)?

Wij zoeken naar manieren om het niet-gebruik van inkomensregelingen terug te dringen. Binnen de huidige wetgeving wordt het niet-gebruik tegengegaan met communicatie en voorlichting al dan niet digitaal. We

¹ Kamerstuk 34 352 nr. 265.

² Kamerstuk 24 515 nr. 664.

lopen daarbij aan tegen de beperkingen van de huidige wetgeving als verwerking van persoonsgegevens nodig is. Daarom bereiden we een wetsvoorstel voor, waarmee publieke dienstverleners de taak krijgen om te bevorderen dat mensen een aanvraag doen.

De publieke dienstverleners, zoals UWV, krijgen meer mogelijkheden om gegevens uit te wisselen in lijn met het spoor Digitalisering van het programma Werk aan uitvoering en de oproep in de Staat van de uitvoering 2022.³ Het streven is deze wijziging van de Wet SUWI eind 2023 gereed te hebben voor consultatie. Recent is de Kamer over het wetsvoorstel geïnformeerd in de kabinetsreactie op het Interdepartementaal beleidsonderzoek (IBO) vereenvoudiging sociale zekerheid en de Stand van uitvoering SZW.⁴

De motie De Kort/Ceder wil gegevensuitwisseling binnen de huidige wetgeving stimuleren voor vroegsignalering van schulden. We kunnen hiervan leren bij het tegengaan van het niet-gebruik van inkomensregelingen. In het wetsvoorstel Vereenvoudigde verkrijging dubbele kinderbijslag⁵ wordt de automatische toekenning van dubbele kinderbijslag bij intensieve zorgbehoefte van kinderen in de wet opgenomen en wordt de gegevensuitwisseling geregeld, die nodig is voor deze toekenning. Voorafgaand is een gerichte groep mensen door het CIZ benaderd, van wie het op basis van een afgegeven indicatie vaststaat dat zij recht op verdubbeling van de kinderbijslag hebben. De AP ziet in deze handelwijze een verwerking van persoonsgegevens die geoorloofd is, omdat er sprake is van een (eenmalige) verdere verwerking van gegevens, die het CIZ al rechtmatig verwerkt. Wij zijn blij dat de AP dit in dit specifieke geval geoorloofd vindt.

De leden van de VVD-fractie menen tevens dat een proactieve dienstverlening niet alleen gericht zou moeten zijn op het aanbieden van en het wijzen op mogelijke inkomensondersteuningsregelingen, maar dat de proactiviteit ook dient door te klinken in de wijze waarop aanvragers geholpen worden om zelf in hun inkomen te voorzien. Deelt de Minister deze opvatting? Zo ja, welke mogelijkheden zijn er om binnen het traject voor proactieve dienstverlening ook actiever te wijzen op mogelijke opleidingskansen of begeleiding naar werk?

Het niet-gebruik van opleidingskansen en begeleiding naar werk was geen onderdeel van de synthesestudie. Dit neemt niet weg dat wij uw mening delen dat het de overheid past om -waar dat relevant is- mensen te wijzen op opleidingskansen of begeleiding naar werk. Waar dit relevant is, maakt dit al deel uit van de taken van de dienstverleners en hoeven we in dit traject geen nieuwe taak te creëren. Ook voor het benutten van opleidingskansen en bij de begeleiding naar werk is de uitdaging de mensen die hulp kunnen gebruiken te vinden en hen te verleiden hulp te accepteren. Hiertoe ondernemen we specifieke actie, bijvoorbeeld voor jongeren zonder sterkqualificatie.

De leden van de VVD-fractie zijn daarnaast van mening dat een passende online dienstverlening kan helpen bij het tegengaan van niet-gebruik van inkomensondersteunende regelingen en dat dit voor kwetsbare doelgroepen extra zorgvuldigheid vergt. Kan de Minister aangeven of toegankelijkheidseisen in de breedste zin meegenomen worden in deze passende online dienstverlening? Zo ja, op welke manier is dit ingericht voor onder andere ouderen, laaggeletterden en mensen met een visuele

³ Kamerstuk 29 362 nr. 321.

⁴ Kamerstukken 29 362 en 26 448 nr. 328.

⁵ Kamerstuk 36 385 en Overheid.nl | Consultatie Wetsvoorstel vereenvoudigde verkrijging dubbele kinderbijslag (internetconsultatie.nl).

beperking? Zo nee, is de Minister op de hoogte dat overheidswebsites en -apps via het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid verplicht volledig online toegankelijk dienen te zijn?

Wij delen de mening dat toegankelijke online dienstverlening helpt bij het tegengaan van niet-gebruik van inkomensondersteunende regelingen. Online informeren en het verlagen van de administratieve lasten met digitale aanvragen zijn twee voorbeelden van interventies om niet-gebruik tegen te gaan die volgen uit de synthesesstudie naar niet-gebruik. De onderzoekers adviseren daarbij rekening te houden met onder meer mensen zonder internetverbinding, met minder digitale vaardigheden en een visuele beperking. Dat gebeurt door digitale toegankelijkheid, zoals het in de vraag genoemde Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid beoogt, en ook door persoonlijke ondersteuning en fysieke aanvraagplekken, zoals de Informatiepunten Digitale Overheid. Met de Werkagenda waardengedreven digitaliseren wil het kabinet bereiken dat iedereen kan meedoen in het digitale tijdperk.⁶ Het actieprogramma Tel mee met taal wil laaggeletterdheid voorkomen en verminderen en zet daarbij ook in op digitale vaardigheden.⁷

Vragen en opmerkingen van de leden van de D66-fractie

De leden van de D66-fractie onderschrijven de constatering van de Minister dat niet-gebruik van inkomensregelingen als schrijnend gevolg kan hebben dat de bestaanszekerheid van mensen onder druk komt te staan. Deze mensen blijven te vaak onopgemerkt in het politieke debat, dat zich baseert op gesimuleerde koopkrachtplaatjes. Deze leden vragen de Minister hoe zij de rol van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, als trekkersdepartement van het programma Werk aan Uitvoering (WaU), ziet in het coördineren van de Rijksbrede aanpak van niet-gebruik – hierbij denken deze leden specifiek aan de huurtoeslag, zorgtoeslag en de aanvullende beurs voor studenten in het hoger onderwijs (ho) en middelbaar beroepsonderwijs (mbo). Welke data zijn beschikbaar over het niet-gebruik van de huurtoeslag, zorgtoeslag en de aanvullende beurs voor studenten in het ho en mbo?

Het overheidsbrede programma Werk aan Uitvoering wil burgers (WaU) en ondernemers beter helpen via passende dienstverlening en het aanpakken van onbedoelde, maar in de praktijk hardvochtig uitpakkende wetten en regels. Daarmee draagt het programma bij aan het terugdringen van niet-gebruik, maar het terugdringen van niet-gebruik is niet als expliciete doelstelling opgenomen in het programma WaU.

Het tegengaan van niet-gebruik van voorzieningen is ondergebracht in de Aanpak geldzorgen, armoede en schulden. Binnen deze aanpak werken onder meer het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW), het Ministerie van Financiën en het Ministerie van SZW aan de doelen om armoede en schulden te halveren.⁸

Daarnaast vragen de leden van de D66-fractie specifiek aandacht voor de huurtoeslag, zorgtoeslag en de aanvullende beurs voor studenten in het hoger onderwijs (ho) en middelbaar beroepsonderwijs (mbo). Zij zijn daarbij benieuwd of er data beschikbaar zijn over het niet-gebruik van desbetreffende toeslagen. Voor wat betreft de toeslagenregelingen is er recent een overzicht gemaakt van de laatste schattingen van niet-gebruik per regeling in de evaluatie van de toeslagenwetgeving (Awir) en de

⁶ Kamerstuk 26 643, nr. 940.

⁷ Home | Tel mee met Taal.

⁸ Kamerstuk 24 515 nr. 698.

uitvoering daarvan over de periode 2016–2020.⁹ Onderstaande tabel geeft een schatting weer van het niet-gebruik voor de huur- en de zorgtoeslag. Het is op basis van deze gegevens niet mogelijk om te aan geven hoeveel mensen, die geen gebruik maken van huur- of zorgtoeslag, student zijn. Met gerichte en afgestemde acties probeert het kabinet het niet-gebruik van toeslagen en andere inkomensondersteunende regelingen tegen te gaan. Voorbeelden zijn het attenderen van jongeren die 18 jaar worden op onder andere het aanvragen van zorgtoeslag en de mogelijkheid via Geldfit te checken op het recht op toeslagen en andere regelingen.¹⁰

Tabel 1. Overzicht cijfers niet-gebruik huur- en zorgtoeslag.¹¹

Voorziening	Laatste schatting niet-gebruik	Jaar
Huurtoeslag	13%	2020
Zorgtoeslag	11%	2020

Het CPB heeft in opdracht van OCW twee onderzoeken uitgevoerd om het niet-gebruik van de aanvullende beurs separaat in kaart te brengen in respectievelijk het ho (2020) en mbo (2022). Daaruit bleek dat 24%, respectievelijk 26,5% van de studenten die recht heeft op een aanvullende beurs, die niet aanvraagt. Als onderdeel van het pakket voor de herinvoering van de basisbeurs in het ho heeft het kabinet maatregelen genomen om het niet-gebruik zowel in het ho als het mbo terug te dringen. Het aanvraagvinkje van de aanvullende beurs staat tegenwoordig standaard aan. De eerste resultaten laten een substantiële daling van het niet-gebruik zien ten opzichte van een vergelijkbare periode vorig jaar.

De leden van de D66-fractie hechten eraan dat naast het toegankelijker maken van de bestaande regelingen ook nadrukkelijk actie wordt ondernomen op systeemverandering. Op welke manier wordt dit onderzoek meegenomen in de door de Staatssecretaris van Toeslagen en Douane aangekondigde tussenrapportage over de alternatieven voor het toeslagenstelsel, naar aanleiding van de motie van de leden Van Weyenberg en Maatoug (Kamerstuk 36 200, nr. 87)?¹²

De aangekondigde tussenrapportage over de alternatieven voor het toeslagenstelsel bevat een beschrijving van het huidige stelsel en probleemanalyse, de stand van zaken van de actualisatie van de eerder geïdentificeerde alternatieven en potentiële nieuwe alternatieven. In de probleemanalyse wordt niet-gebruik gesignaleerd als knelpunt. In de eindrapportage, die in het eerste kwartaal van 2024 wordt verwacht, worden verschillende alternatieven voor het huidige toeslagenstelsel uiteengezet. Voor niet-gebruik worden eerdere studies en bronnen, waaronder de syntheses studie, benut. Daarnaast werkt Toeslagen binnen de mogelijkheden binnen het huidige stelsel aan het terugdringen van niet-gebruik.

Vragen en opmerkingen van de leden van de CDA-fractie

De leden van de CDA-fractie zijn blij dat het kabinet stappen zet om het niet-gebruik van inkomensondersteunende regelingen terug te dringen. Deze leden lezen dat er in de literatuur talloze aanbevelingen gedaan worden, maar deze in praktijk nog nauwelijks zijn toegepast of getoetst op

⁹ Kamerstuk 31 066, nr. 1158.

¹⁰ Kamerstuk 24 515 nr. 698.

¹¹ Kamerstuk 31 066, nr. 1158.

¹² Kamerstuk 31 066, nr. 1156.

hun effect op het terugdringen van niet-gebruik; neemt het kabinet enkele van deze aanbevelingen over om uit te testen?

Het onderzoek biedt kennis die we benutten bij de interventies die we al in gang hebben gezet en ook bij nieuwe interventies. Het maakt ons ervan bewust welke effectieve interventies we voor proactieve dienstverlening kunnen inzetten. Dat doen we bijvoorbeeld bij de gerichte mailing DKIZ, in samenwerking van SVB en CIZ, en de pilot Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO). De inzichten benutten we ook voor de wijziging van de Wet SUWI in verband met proactieve dienstverlening die wordt voorbereid en voor het landelijk digitaal inkomensloket dat we willen ontwikkelen.

Deze leden lezen dat met name op inkomensafhankelijke regelingen het niet-gebruik groot/groter is. Overweegt het kabinet ook om regelingen minder inkomensafhankelijk te maken of om meer zekerheid in regelingen op een andere manier te bieden? Zij lezen vooral maatregelen rond het bekender maken van regelingen en gegevensuitwisseling.

Het onderzoek laat inderdaad zien dat de inkomensstoets van invloed is op het gebruik van de regelingen. Vooralsnog overwegen we niet om de regelingen minder inkomensafhankelijk te maken. Wel zijn er meer kansen in de vereenvoudiging van de sociale zekerheid die bijdragen aan het vergroten van de zekerheid over het recht op een regeling. Het kabinet heeft onlangs het IBO vereenvoudiging sociale zekerheid en de bijbehorende kabinetsreactie aan de Kamer gestuurd met de aankondiging van het programma Vereenvoudiging Inkomensondersteuning voor mensen (VIM). Dit programma gaat met beleid, uitvoering en het maatschappelijk veld de bekende knelpunten en problemen die mensen ervaren bij het krijgen van inkomensondersteuning aanpakken.

De leden van de CDA-fractie vragen of, en zo ja op welke manier, hulpkrachten uit het sociale netwerk en/of vrijwilligers betrokken worden bij de acties om niet-gebruik terug te dringen.

Ja, die worden betrokken. Vrijwilligersorganisaties die mensen ondersteunen met geldzaken hebben oog voor on(der)benutte inkomensbronnen. Er kan gebruik worden gemaakt van de diverse voorzieningen, zoals potjescheck¹³ op Geldfit, de Voorzieningenwijzer en van de e-learnings en middelen in de Kennisbank van de Alliantie Vrijwillige Schuldhulp. Recent is ook het initiatief Samen erop vooruit gestart, waarin diverse vrijwilligersorganisaties samenwerken met onder andere de Nederlandse Schuldhulproute. Hiervoor heeft het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid subsidie verstrekt. We betrekken vrijwilligersorganisaties ook bij het bekendmaken en aanvragen van nieuwe maatregelen, zoals de energietoeslag en het energienoodfonds.

Ook het sociaal netwerk kan behulpzaam zijn om niet-gebruik terug te dringen, door attent te zijn op geldzorgen en veranderingen in iemands situatie. Verder ondersteunen steeds meer werkgevers medewerkers met geldzorgen, bijvoorbeeld door ondersteuning te bieden middels een budgetcoach. SchuldenlabNL stimuleert dit via de Nationale Coalitie Financiële Gezondheid. Voor scholen en huisartsen zijn ook gespreks-handreikingen beschikbaar om geldzorgen te signaleren en te verwijzen. We bezien tot slot met een pilot de effecten van de inzet van de brugfunctionaris op scholen en hoe deze inzet de komende tijd verder gestimuleerd kan worden.

¹³ <https://potjescheck.geldfit.nl/>.

De leden van de CDA-fractie lezen in de begeleidende brief van het kabinet welke stappen er gezet worden. Hoe worden de resultaten hiervan gemonitord? Worden de mensen die gebruik maken van inkomensondersteunende regelingen hierbij ook betrokken? Zo ja, op welke manier?

Ieder half jaar sturen we de Stand van de Uitvoering aan uw Kamer, waarin de belangrijkste resultaten op pilots en initiatieven worden opgenomen. De SVB betreft bijvoorbeeld in de evaluatie van de pilot AIO potentiële niet-gebruikers door hen te vragen naar de redenen van niet-gebruik. Wij werken aan een wet, waarmee uitvoeringsorganisaties de taak krijgen voor proactieve dienstverlening bij het aanvragen van regelingen. Dit betekent dat de taak van de uitvoering begint vóór de aanvraag van een regeling, dus met het aanbieden van hulp.¹⁴ Ook bij het vormgeven van het wetsvoorstel over proactieve dienstverlening zullen we actief de perspectieven van burgers ophalen en benutten. Het streven is dit wetsvoorstel eind 2023 gereed te hebben voor consultatie.

Het ClZ heeft ouders, die nog geen aanspraak maken op hun recht op DKIZ in februari 2023 een brief gestuurd. Momenteel bestaat er nog geen wettelijke grondslag voor het proactief benaderen van deze ouders. Voor deze handeling is eenmalig een uitzondering gemaakt. Wanneer kan de Kamer het wetsvoorstel tegemoet zien dat deze grondslag wel heeft en de DKIZ vereenvoudigt, zo vragen de leden van de CDA-fractie.

Wij werken aan het wetsvoorstel Vereenvoudigde verkrijging dubbele kinderbijslag (DKIZ), waarmee het juridisch mogelijk wordt om ouders die recht hebben op de DKIZ proactief te benaderen. Wij hebben het advies van de Raad van State ontvangen. Na verwerking daarvan hebben we u het voorstel gestuurd.¹⁵

Zijn er soortgelijke regelingen die door uitvoeringsinstanties op korte termijn onder de aandacht van niet-gebruikers gebracht kunnen worden? Zo ja, om welke regelingen gaat dit en op welke termijn kunnen personen die hier geen gebruik van maken hierover geïnformeerd worden?

Ja, dit gebeurt zowel bij de AIO als bij de Toeslagenwet. De SVB doet momenteel een pilot om ouderen die mogelijk recht hebben op de AIO proactief te benaderen. Over de resultaten hiervan wordt uw Kamer separaat geïnformeerd. Deze pilot vindt plaats op basis van een ministeriële regeling, die speciaal voor de pilot is opgesteld.

Wij werken op dit moment verder aan het creëren van een wettelijke grondslag voor UWV zodat zij mogelijk rechthebbenden van een toeslag op grond van de Toeslagenwet proactief kunnen benaderen. Vooruitlopend op de grondslag gedogen wij dat UWV mogelijk rechthebbenden informeert over de mogelijkheid om een aanvraag voor aanvullende toeslag in te dienen.

Wij zijn voornemens om een grondslag in wetgeving op te nemen die publieke dienstverleners in staat zal stellen om, onder voorwaarden, regelingen onder de aandacht van niet-gebruikers te brengen.¹⁶ Daarmee wordt de inbreuk op de persoonlijke levenssfeer die het gericht benaderen van potentiële niet-gebruikers oplevert, geëgitimeerd, en van een passende waarborgen voorzien.

De leden van de CDA-fractie zijn benieuwd naar de resultaten van het Virtueel Inkomensloket (VIL), een pilot van de gemeente Utrecht. Het VIL

¹⁴ Kamerstuk 26 448, nr. 692.

¹⁵ Kamerstuk 36 385.

¹⁶ Kamerstuk 26 448, nr. 692.

heeft de ambitie om één digitaal loket te realiseren en inwoners met één druk op de knop inzicht te geven in regelingen waar de inwoner recht op heeft en dit vervolgens aan te vragen. Goed dat het kabinet dit via het programma Innovatie Gegevensuitwisseling in de Sociale Zekerheid (IGS) ondersteunt op technische en juridische aspecten. Is het kabinet voornemens om het VIL na afronding van de pilot breder uit te rollen over heel Nederland? Wat zou hiervoor nodig zijn en op welke termijn zou dit eventueel mogelijk zijn? Zijn er andere soortgelijke initiatieven/pilots in Nederland gaande?

Het VIL is één van de initiatieven die wij volgen. Er ook andere initiatieven, zoals Bereken Uw Recht en de Persoonlijke Regelingen Assistent. Al deze hulpmiddelen bieden inspiratie voor een landelijk digitaal loket dat we willen ontwikkelen. Hiermee kunnen mensen checken of ze recht hebt op inkomensondersteuning. Dat loket zou makkelijk in gebruik en gratis voor iedereen beschikbaar moeten zijn. Uw Kamer wordt hier in het kader van de voortgang op de Werkagenda SUWI eind 2023 verder over geïnformeerd.

Vragen en opmerkingen van de leden van de PvdA-fractie

De leden van de PvdA-fractie lezen dat de Minister met deze brief uitvoering geeft aan de gewijzigde motie van het lid Kathmann c.s., waarin de regering wordt verzocht om de oorzaken van niet-gebruik te achterhalen en de Kamer te informeren over de mogelijkheden om niet-gebruik terug te dringen.¹⁷ Deze leden zijn benieuwd hoe de Minister uitvoering zal geven aan de overige onderdelen van de motie, te weten het in kaart brengen van niet-gebruikers. Zij zijn in het verlengde hiervan benieuwd in hoeverre de Minister van plan is gevolg te geven aan de aanbeveling uit het rapport Niet-gebruik inkomensondersteunende regelingen SZW om onderzoek te doen naar regelingspecifieke achtergrondkenmerken van niet-gebruikers. Daarnaast zijn deze leden benieuwd hoe de Minister kijkt naar de constatering van de onderzoekers dat er sprake is van een kennislacune wat betreft de specifieke Nederlandse situatie en de Nederlandse inkomensondersteunende regelingen, en dat het aantal «evidence-based» studies beperkt is.

Het onderzoek maakt duidelijk hoe groot de groep niet-gebruikers per regeling is, voor zover de cijfers bekend waren. Er is ook onderzoek gedaan naar achtergrondkenmerken gerelateerd aan niet-gebruik. De onderzoekers doen aanbevelingen om het niet-gebruik tegen te gaan. Met deze studie hebben wij geprobeerd een zo volledig mogelijk beeld van de beschikbare kennis naar boven te halen. De resultaten onderbouwen lopende acties, zoals toegelicht in de brief bij de syntheses studie. Wij zijn niet voornemens om aanvullend onderzoek uit te voeren naar regelingspecifieke achtergrondkenmerken van niet-gebruikers. De focus gaat nu naar uitvoering van de acties.

Ten behoeve van het tegengaan van niet-gebruik omschrijven de onderzoekers van het rapport dat op uitvoerend niveau de rode draad is dat uitvoerders meer verantwoordelijkheid zouden moeten dragen voor niet-gebruik, waarbij de samenhang tussen regelingen van belang is. Als een regeling wordt aangevraagd, zou de aanvrager ook attent gemaakt kunnen worden op andere regelingen waarop de aanvrager mogelijk recht heeft. Hoe ziet de Minister deze bevinding? In hoeverre is zij het eens met de leden van de PvdA-fractie dat het wenselijk is dat mensen bij een aanvraag gewezen worden op andere regelingen? Op welke manier zou dit in de praktijk vorm kunnen krijgen?

¹⁷ Kamerstuk 36 200 XV, nr. 84.

Ja, dat vinden wij ook wenselijk. Het is overigens al mogelijk dat uitvoeringsinstanties de aanvrager van een inkomensondersteunende regelingen *in algemene zin* wijzen op het bestaan van andere regelingen of hierover algemene informatie verstrekken. Dit is op dit moment over het algemeen echter alleen toegestaan voor zover hier géén nieuwe of aanvullende verwerkingen van persoonsgegevens aan ten grondslag liggen. We werken daarom aan een wetsvoorstel om dit mogelijk te maken. Samen met de publieke dienstverleners kijken we hoe we in de praktijk hier vorm aan kunnen geven.

In haar brief omschrijft de Minister de pilots «gerichte mailing DKIZ», «AIO» en «Virtueel Inkomensloket» (Utrecht). De leden van de PvdA-fractie zijn voorstander van een faciliterende overheid die burgers actief helpt en benadert voor de aanvraag van regelingen waar zij recht op hebben, om zo niet-gebruik terug te dringen en bestaanszekerheid te vergroten. Wanneer verwacht de Minister dat de evaluatie van deze pilots afgerond is en met de Kamer wordt gedeeld?

Wat betreft de gerichte mailing DKIZ zijn op een bijzondere uitzondering na, alle brieven verstuurd. Dat waren er ruim 2.400. Het CIZ schat dat er inmiddels 350 aanvragen zijn ingediend naar aanleiding van de mailing. Nadat het wetstraject vereenvoudigde verkrijging dubbele kinderbijslag (DKIZ) in werking is getreden, zal de mailing geëvalueerd worden. Dan kan de bestandvergelijking worden uitgevoerd om in kaart te brengen hoeveel ouders daadwerkelijk een aanvraag hebben ingediend naar aanleiding van de mailing.

Voor wat betreft de AIO is in de Kamerbrief bij de synthesestudie naar niet-gebruik aangegeven dat inmiddels gegevens zijn uitgewisseld van circa 20.000 personen. Hierbij zijn ongeveer 1.000 huishoudens naar voren gekomen, die mogelijk recht hebben op deze regeling, maar er nu geen gebruik van maken. Op het eerste gezicht lijkt een aantal van 1.000 weinig, maar om de potentiële gebruikers in kaart te brengen, moeten gegevens van relatief veel huishoudens gedeeld worden. Dit was vooraf verwacht en vormde mede aanleiding om de pilot uit te voeren. Deze huishoudens zijn benaderd, waarna de SVB onderzoekt of zij daadwerkelijk aanspraak maken op de regeling. De resultaten worden voor het zomerreces verwacht en separaat aan de Kamer gestuurd. De bevindingen zijn mogelijk ook relevant voor het aanpakken van niet-gebruik bij andere regelingen.

De pilot VIL is een pilot van de gemeente Utrecht. Het is aan de gemeente om deze pilot te evalueren en de uitkomsten te publiceren. VIL biedt inspiratie voor een landelijk digitaal loket dat we willen ontwikkelen. Hiermee kunnen mensen checken of ze recht hebt op inkomensondersteuning. Uw Kamer wordt hier in het kader van de voortgang op de Werkagenda SUWI eind 2023 verder over geïnformeerd.

In het kader van specifiek de pilot «gerichte mailing DKIZ» zijn ouders proactief benaderd, ondanks dat hiervoor nog geen wettelijke grondslag bestaat. Voor deze handeling is eenmalig een uitzondering gemaakt en de AP beschouwt dit als een rechtmatige verwerking. In hoeverre biedt dit mogelijkheden tot het nader experimenteren met het proactief benaderen van burgers in het kader van regelingen waar zij recht op hebben? In hoeverre ziet de Minister mogelijkheden om de nu ontbrekende wettelijke grondslag te realiseren?

Bij proactief benaderen dient altijd een onderzoek te worden gedaan naar de specifieke omstandigheden van de verwerking, zoals welke grondslagen voor gegevensverwerking er bestaan, in hoeverre de doelgroep bekend is, welke gegevens uitgewisseld moeten worden, welke partijen daarbij betrokken zijn en wat de impact op de privacy daarbij is. In

algemene zin biedt deze mailing daarom geen extra ruimte voor experimenteren. Wij zijn verheugd met de reactie van de AP, omdat het inzicht geeft in de overwegingen van de toezichthouder bij dergelijke problematiek.

De wettelijke grondslag waaraan wordt gerefereerd, wordt met het wetsvoorstel voor DKIZ geregeld. Zoals eerder aangegeven sturen wij u dit wetsvoorstel zo spoedig als mogelijk toe.

Vragen en opmerkingen van de leden van de GroenLinks-fractie

In de gewijzigde motie van het lid Kathmann c.s. wordt verzocht om «een plan van aanpak naar de Kamer te sturen om de oorzaken van niet-gebruik te achterhalen, de groepen niet-gebruikers in kaart te brengen en te informeren over de mogelijkheden om niet-gebruik terug te dringen».¹⁸ Uit deze synthesestudie blijkt onder andere dat er ook nog vrij veel niet bekend is. Van veel specifieke regelingen zijn geen cijfers bekend en sommige cijfers zijn van lang geleden. Ook geven de onderzoekers aan dat er beperkte informatie is over «oorzaken en interventies gespecificeerd naar afzonderlijke regelingen en doelgroepen». Zeker wat betreft de bijstand en Toeslagenwet lijkt het de leden van de GroenLinks-fractie van belang om meer informatie daarover te hebben, omdat zonder die regelingen mensen per definitie in armoede leven. Deze leden vragen daarom of de Minister van plan is om nog vervolgonderzoek hiernaar te doen, en zo nee, waarom niet? Zij vragen voorts of het kabinet bij het beantwoorden van deze vraag in kan gaan op paragraaf 8.2 van het onderzoek.

Uit de synthesestudie is inderdaad gebleken dat voor een aantal regelingen (nog) geen cijfers bekend zijn. Dit geldt onder meer voor de Toeslagenwet. De Nederlandse Arbeidsinspectie onderzoekt momenteel het niet-gebruik in de Toeslagenwet. In de zomer publiceert de Nederlandse Arbeidsinspectie het rapport.

Daarnaast geeft de synthesestudie als aanbeveling om onderzoek te doen naar de effectiviteit van interventies. Op dit moment wordt de pilot AIO uitgevoerd om te onderzoeken in hoeverre de gerichte benadering van de doelgroep effectief uitpakt. De resultaten worden voor het zomerreces verwacht en separaat aan de Kamer gestuurd. Daarnaast hebben we de inspectie gevraagd de eerdere data-analyse naar niet-gebruik van de algemene bijstand te herhalen, zodat een recentere schatting gegeven kan worden over de omvang en ontwikkeling van het niet-gebruik van de algemene bijstand. We streven ernaar de data-analyse eind dit jaar gereed te hebben.

Voorts vragen de leden van de GroenLinks-fractie of er nieuwe maatregelen zijn genomen naar aanleiding van dit onderzoek. Zo ja, welke? Zo nee, waarom niet?

Naar aanleiding van de synthesestudie zijn geen extra maatregelen genomen. Dit onderzoek levert een inhoudelijke bijdrage aan de in december 2022 aan uw Kamer aangekondigde modernisering van de Wet SUWI, en met name de tweede actielijn binnen de modernisering¹⁹ en aan de Aanpak Geldzorgen, armoede en schulden.

¹⁸ Kamerstuk 36 200 XV, nr. 84.

¹⁹ Kamerstuk 26 448, nr. 692.

Vindt de Minister het hoge niet-gebruik van met name de aanvullende inkomensvoorziening ouderen (AIO), algemene bijstand en bijzondere bijstand geen reden om extra maatregelen te nemen?

Op dit moment focussen we op het uitvoeren van de acties die zijn genoemd in de Kamerbrief waarmee de syntheses studie aan de Kamer hebben gezonden. Daar zitten diverse maatregelen in om niet-gebruik terug te dringen, zoals de pilot AIO en het mogelijk maken van meer proactieve dienstverlening.

Ook vragen deze leden zich af of er op dit moment streefcijfers zijn voor niet-gebruik. Zo nee, vragen zij of het goed zou zijn om die te formuleren. Wat vindt de Minister een acceptabele mate van niet-gebruik?

Op dit moment zijn er geen algemene streefcijfers of marges waarbinnen een bepaalde mate van niet-gebruik van inkomensondersteunende regelingen als acceptabel zou kunnen worden gezien. Schattingen geven enigszins een beeld van het aantal niet-gebruikers, maar geven geen inzicht in de redenen waarom ze er geen gebruik van maken. Onze ambitie is dat wanneer rechthebbenden een inkomensondersteunende regeling niet gebruiken, dit gebaseerd is op een welbewuste beslissing, genomen aan de hand van correcte informatie. Dat laat zich niet vangen in een cijfer.

De leden van de GroenLinks-fractie lezen in de brief dat er ingezet wordt op meer proactieve dienstverlening. Deze leden steunen dit uiteraard, maar meer proactieve dienstverlening kost vaak ook meer tijd. Zij vragen of hiervoor ruimte is in de uitvoering.

Wij zijn ons ervan bewust dat we hiermee meer en andersoortige acties vanuit de uitvoering vragen. Samen met de dienstverleners zullen we bekijken welke impact het wetsvoorstel over proactieve dienstverlening heeft op hun werkzaamheden. Dit gebeurt eerst tijdens inhoudelijke afstemming over het wetsvoorstel, later ook via een uitvoeringstoets.

De leden van de GroenLinks-fractie lezen in de studie ook dat vereenvoudiging kan bijdragen aan het terugdringen van niet-gebruik. Vereenvoudiging betekent ook minder voorwaarden en minder gerichtheid. Deze leden vragen of het kabinet daartoe bereid is.

Vereenvoudiging vraagt om het maken van keuzes. Het kan inderdaad zo zijn dat bij een eenvoudig stelsel de ondersteuning aan mensen minder gericht is. In het eindrapport van het Interdepartementaal Beleidsonderzoek (IBO) Vereenvoudiging sociale zekerheid, dat wij onlangs aan uw Kamer hebben gestuurd, staat dit dilemma samen met andere dilemma's ook beschreven. Het kabinet gaat dergelijke dilemma's en gevolgen van mogelijke keuzes zorgvuldig afwegen, samen met uw Kamer.

In de studie worden vier interventies op het niveau van regelgeving genoemd. De leden van de GroenLinks-fractie vragen de Minister om op alle vier de interventies afzonderlijk te reageren; wat loopt er al op deze punten en waar ziet de Minister nog mogelijkheden om dit te verbeteren? Voorts vragen deze leden hoe het komt dat interventies niet in de praktijk worden toegepast. Zij vragen ook hoe dit verbeterd kan worden.

1. Automatische toekenning
 - Bij automatische toekenning is geen aanvraag nodig en wordt het bedrag automatisch op de rekening gestort. De uitvoering van de AOW en Kinderbijslag liggen dicht bij automatische toekenning. Deze regelingen hebben een heel laag niet-gebruik.

- In de Kamerbrief bij de syntheses studie hebben wij u geïnformeerd over de gerichte mailing DKIZ. Momenteel zijn wij bezig met het realiseren van een wettelijke grondslag voor de gegevensuitwisseling middels het wetsvoorstel «vereenvoudiging DKIZ». Eén van de doelen van dit wetsvoorstel is het verminderen van de complexiteit van de regeling voor ouders van kinderen met een indicatie op grond van de Wet langdurige zorg en de aanpak van niet gebruik. De regeling wordt vereenvoudigd door mogelijk te maken dat het CIZ de SVB uit eigen beweging een signaal stuurt, als een nieuwe Wlz-indicatie is vastgesteld, waarna de SVB de DKIZ ambtshalve, dus zonder aanvraag van ouders, kan toekennen. Daarnaast wordt mogelijk gemaakt dat het CIZ de ouders van kinderen met een Wlz-indicatie gericht informeert over het recht op DKIZ.
 - Naarmate voor een regeling meer voorwaarden gelden, wordt automatische toekenning moeilijker. Dit kan worden ondervangen met gegevensuitwisseling voor zover dat vanuit privacy te rechtvaardigen is en voor zover de overheid beschikt over juiste, actuele en volledige gegevens. De gegevensuitwisseling maakt het mogelijk een inschatting te maken van het recht op inkomensondersteuning. Dat is het idee achter bijvoorbeeld het Virtueel Inkomensloket van de gemeente Utrecht. We willen een landelijke variant ontwikkelen die het voor iedereen mogelijk maakt eenvoudig het recht op inkomensondersteuning te controleren. Gegevensuitwisseling maakt het ook mogelijk mensen gericht te benaderen om hen te wijzen op de mogelijkheid een aanvraag in te dienen. Daar wordt bij de AIO een pilot mee uitgevoerd. Een andere variant is de één-loket-functie, waarbij belanghebbenden voor meerdere regelingen terecht kunnen. De SVB als loket voor zowel AOW als AIO is daar een voorbeeld van. Het spoor Digitalisering van het programma Werk aan uitvoering zoekt door naar versnelde mogelijkheden voor gegevensdeling om de dienstverlening te verbeteren.
2. **Aanpassing van financiële voorwaarden**
In de syntheses studie wordt als mogelijke interventie genoemd dat de financiële voorwaarden aangepast kunnen worden. Hierbij kan gedacht worden aan een financiële beloning bij het doen van een aanvraag, een verhoging van de bedragen door ineens uit te keren of geldbedragen juist vaker uit te keren. Het programma Smpel Switchen in de Participatieketen zet onder meer hierop in om de overgangen voor mensen tussen uitkering en werk te versoepelen.²⁰
3. **Samenvoegen verschillende regelingen**
Het samenvoegen van verschillende regelingen is een mogelijkheid die vaak wordt onderzocht en niet alleen vanuit het perspectief op niet-gebruik. Op dit moment wordt bijvoorbeeld gekeken naar de vraag of meerdere kindregelingen samengevoegd zouden kunnen worden. In het verleden is dat ook gedaan voor toeslagen, maar bleek de samenvoeging van verschillende toeslagen tot één huishouden-toeslag zo ingewikkeld te worden, dat in 2014 besloten is die toen niet door te voeren. Een complexiteit die in de syntheses studie naar voren wordt gebracht is daarbij dat uit onderzoek in Duitsland is gebleken dat samenvoeging van regelingen tot grotere regelingen juist ook kan leiden tot een hoger niet-gebruik. Voor de Nederlandse situatie is dergelijk onderzoek niet bekend. Het laat wel zien dat goed onderzocht moet worden of samenvoegen zinvol is. Dat doen we nu bijvoorbeeld voor de arbeidsongeschiktheidsregelingen.

²⁰ Kamerstuk 34 352, nr. 265.

4. Versimpelen voorwaarden

In de synthesestudie benoemde aspecten, zoals het harmoniseren van criteria en begrippen, krijgen in breder perspectief de aandacht. In het traject Participatiewet in Balans worden verschillende voorstellen gedaan om financiële voorwaarden te vereenvoudigen. In de synthesestudie wordt ook aangegeven dat de inkomenstoets en, in het verlengde daarvan, de vermogenstoets een rol spelen. Zonder een toets kan niet-gebruik gemakkelijk teruggedrongen worden, aldus het onderzoek. We zoeken naar de balans tussen enerzijds eenvoud en anderzijds gerichtheid. Die toets is nodig om de inkomensondersteuning bij die mensen te krijgen voor wie het bedoeld is en daarom onderdeel van het programma Vereenvoudiging Inkomensondersteuning voor mensen (VIM) dat het kabinet in reactie op het IBO vereenvoudiging sociale zekerheid start.²¹

Tot slot vragen de leden van de GroenLinks-fractie of bekend is hoe groot de groep is die bewust geen gebruik maakt van regelingen omdat zij het niet nodig achten om van de hulp van de overheid gebruik te maken.

In het onderzoek is niet nader onderzocht hoe groot de groep «bewuste» niet-gebruikers is. Zoals in de synthesestudie aangegeven, is niet bekend in hoeverre bepaalde oorzaken kenmerkend zijn voor specifieke regelingen. Onderzoek hiernaar wordt bemoeilijkt door het feit dat niet-gebruikers per definitie niet bekend zijn en daarom niet bevraagd kunnen worden naar hun beweegredenen om geen gebruik te maken van een specifieke regeling.

In het rapport van de Nederlandse Arbeidsinspectie naar niet-gebruik van de algemene bijstand²² lijkt de conclusie te zijn dat hoe hoger het inkomen is, hoe vaker rechthebbenden bewust af zullen zien van het aanvragen van bijstand. De baten (aanvulling inkomen tot bijstandsnorm) wegen dan onvoldoende op tegen de kosten (administratielasten, verplichtingen etc.). Deze kosten-batenafweging zal voor deze groep eerder tot het afzien van de aanvraag leiden. Hoewel wij het belangrijk vinden om burgers te geven waar zij recht op hebben, kunnen wij niet anders accepteren dat er altijd mensen zullen zijn die weloverwogen de keuze maken om geen gebruik te maken van een regeling. Daarentegen willen wij de drempels verlagen, zo mogelijk wegnemen, die mensen wellicht tegenhouden om een regeling aan te vragen.

Er loopt nu een pilot bij SVB om ouderen die recht hebben op de AIO, een aanvullende inkomensvoorziening bovenop hun AOW, proactief te benaderen. De resultaten hiervan worden voor de zomer verwacht. Er zijn 1.000 huishoudens benaderd. Uit deze pilot kan nadere informatie komen over redenen van bewust niet-gebruik.

Vragen en opmerkingen van de leden van de SGP-fractie

De leden van de SGP-fractie lezen dat er meer proactief gewezen gaat worden op regelingen waar mensen recht op hebben. Daarbij achten deze leden het van belang dat mensen er in de uitwerking niet op achteruitgaan in een andere regeling, zodat het onderaan de streep wel tot een positief inkomenseffect leidt. Hoe wordt bij de proactieve dienstverlening ook rekening gehouden met het op elkaar inwerken van de verschillende regelingen? En hoe wordt voorkomen dat door de proactieve aanpak negatieve inkomensgevolgen het resultaat zijn? En welke concrete

²¹ Kamerstukken 29 362 en 26 448 nr. 328.

²² Niet-gebruik van de algemene bijstand | Rapport | Nederlandse Arbeidsinspectie (nlarbeidsinspectie.nl).

ambities heeft dit kabinet om de wet- en regelgeving te versimpelen, zodat voorkomen wordt dat mensen onverwacht worden geconfronteerd met negatieve inkomensgevolgen?

Wij delen de mening van de SGP-fractie dat mensen er in de uitwerking niet op achteruit zouden moeten gaan. We nemen dit aandachtspunt mee in onze gesprekken met de dienstverleners over de wijze waarop zij meer proactieve dienstverlening vorm willen en kunnen geven. Tevens hebben wij onlangs een kabinetsreactie aan de Kamer op het IBO vereenvoudiging sociale zekerheid gestuurd, waarin breder gekeken wordt naar vereenvoudiging van de sociale zekerheid. In deze kabinetsreactie is het programma Vereenvoudiging Inkomensondersteuning voor mensen (VIM) aangekondigd. Het programma VIM gaat met beleid, uitvoering en het maatschappelijk veld de bekende knelpunten aanpakken, waaronder samenloop tussen de verschillende regelingen binnen de inkomensondersteuning.

De leden van de SGP-fractie vragen aandacht voor de toegankelijkheid van de interventies op het niveau van de uitvoering. In hoeverre zijn deze voldoende toegankelijk? Denk aan mensen met een (licht) verstandelijke beperking of hun ouders. In hoeverre zijn zij wegwijs in de regels, wetten en loketten die er zijn? En in hoeverre zijn zij voldoende op de hoogte van en voldoende bekwaam om gebruik te maken van diensten van bijvoorbeeld sociaal raadslieden?

Wij vinden het belangrijk dat mensen overheidscommunicatie begrijpen en gebruik maken van de regelingen waar zij recht op hebben. Onafhankelijk cliëntondersteuners kunnen mensen met een (licht) verstandelijke beperking helpen bij het begrijpen van het soms ingewikkelde systeem van wet- en regelgeving. Cliëntondersteuners helpen mensen bij het maken van keuzes bij de toegang tot het sociaal domein en de zorg en het bevorderen van de zelfregie daarbij. Om gemeenten te ondersteunen bij het lokaal versterken van de functie onafhankelijke cliëntondersteuning voert Movisie samen met de VNG het Koplopertraject cliëntondersteuning uit. Onderdeel van de benodigde versterking van cliëntondersteuning is het vergroten van de bekendheid van deze functie, met name onder professionals die de behoefte aan deze functie kunnen signaleren en er gericht naar kunnen doorverwijzen.

De Werkagenda Waardengedreven Digitaliseren vanuit het Ministerie BZK en het programma Werk aan Uitvoering werken aan een overheidsbrede loketfunctie. Met de realisatie 1 plek (digitaal) waar mensen in samenhang informatie over alle publieke producten en diensten vinden, geven we vorm aan de online loketfunctie van de overheid. Ook werken we aan de doorontwikkeling van de Informatiepunten Digitale Overheid voor persoonlijk contact en ondersteuning bij de digitale dienstverlening. Daarnaast zijn in de gemeenten Amsterdam, Utrecht en Enschede, in samenwerking met 7 uitvoeringsorganisaties, praktijkinitiatieven gestart met loketten waar mensen fysiek en via andere kanalen terecht kunnen met hun hulpvraag.

De leden van de SGP-fractie vragen specifiek aandacht voor het niet-gebruik onder mensen met een beperking. In hoeverre is daar zicht op? Hoeveel mensen van deze doelgroep maken wel of geen gebruik van specifieke regelingen? Is er daarnaast inzicht in het niet-gebruik van regelingen bij gemeenten? Gedacht kan worden aan de studietoeslag voor studenten met een beperking. Bekend is dat daar veel geld op de plank blijft liggen, maar de studietoeslag komt in dit onderzoek niet voor.

Nederland heeft in 2016 het VN-Verdrag inzake rechten van personen met een handicap ondertekend. Dit verdrag ziet er onder meer op toe dat

mensen met een (licht) verstandelijke beperking op een toegankelijke manier gebruik kunnen maken van dienstverlening vanuit de overheid. Op landelijk niveau is geen (cijfermatig) inzicht in het niet-gebruik van gemeentelijke of specifieke regelingen onder mensen met een beperking. Wat betreft de studietoelage laten CBS-cijfers over de periode 2018–2021 zien dat het gebruik van deze regeling jaar op jaar toeneemt. Cijfers over 2022 volgen dit najaar. Met de hervorming van de studietoelage in april 2022 is een aantal belemmeringen weggenomen, waardoor het gebruik naar verwachting verder toeneemt. Daarnaast blijft de Minister voor Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen werken aan betere voorlichting aan studenten vanuit gemeenten en de Rijksoverheid. Onze algemene indruk is dat gemeente zich hard inspant om het gebruik van regelingen, waaronder de studietoelage, te vergroten.

De leden van de SGP-fractie wijzen ook op het feit dat steeds meer mensen de overheid en overheidsregelingen wantrouwen. Hoe wordt dit meegenomen bij beleid ten aanzien van niet-gebruik inkomensondersteunende regelingen SZW? Hoe worden mensen die hun vertrouwen zijn kwijt geraakt in de overheid teruggeleid naar het juiste loket? In hoeverre is het instrumentarium daarvoor voldoende divers? In hoeverre is ook overwogen een onafhankelijke partij een rol hierin te geven, zodat mensen vanuit een vertrouwde omgeving geïnformeerd en geadviseerd kunnen worden? Een mooi voorbeeld hiervan is het informatiepunt Wajong.

Het onderzoek heeft opnieuw laten zien dat wantrouwen in de overheid ertoe kan leiden dat mensen terughoudend zijn in het aanvragen van een regeling. Wij vinden het belangrijk om mensen toch naar het juiste loket te leiden, waar zij passende dienstverlening kunnen krijgen. Diverse hulpvormen zijn ook geschikt voor mensen met een laag vertrouwen in de overheid: sociaal raadslieden, vrijwilligers (zoals Schuldhulpmaatje, Humanitas, Leger des Heils en lokale vrijwilligersorganisaties) en de Informatiepunten Digitale Overheid in bibliotheken. Ook zijn er online tools, zoals Potjes-check op de website van Geldfit en Bereken Uw Recht, beschikbaar via het Nibud.