

Vertrouwen en Sociale Zekerheid door mensen niet los te laten

Van weten wat werkt, naar doen wat werkt

Marieke laat zien waar het vastloopt

Marieke (38) werkt 28 uur per week en voedt haar twee kinderen alleen op. Door een administratieve fout wordt haar huurtoeslag maandenlang stopgezet en ontstaat een huurachterstand. Voor bijzondere regelingen verdient zij te veel; voor schuldhulp zijn haar schulden nog niet problematisch genoeg. De woningcorporatie vraagt om betaling, de gemeente verwijst naar de Belastingdienst en de verwerking duurt nog maanden. Iedereen ziet het probleem, maar niemand lost het op. De doorbraak ontstaat wanneer één regisseur overzicht brengt en de verbinding tussen partijen vasthoudt. Met een tijdelijke oplossing voor de huurachterstand wordt voorkomen dat Marieke haar woning verliest. Zodra haar toeslagen zijn hersteld, kan zij financieel weer zelfstandig verder.

Over de NSR

Stichting Nederlandse Schuldhulproute (NSR) is een van de grootste publiek-private samenwerkingen van Nederland rond financiële gezondheid. Inmiddels zijn 230 gemeenten, ruim 100 bedrijven en landelijke uitvoeringsorganisaties aangesloten. Via onze landelijke Sociale Kaart verbinden we mensen bovendien met 6.700 lokale interventies. Zie voor meer informatie: www.nederlandseschuldhulproute.nl

Geen enkele organisatie kan dit alleen. Juist wanneer publieke en private organisaties hun krachten bundelen, kunnen we mensen eerder bereiken, vasthouden en verder helpen naar passende schuldhulp. Zo nemen we samen verantwoordelijkheid voor een financieel gezond Nederland.

Over Geldfit

Met Geldfit bieden we één laagdrempelige plek voor vragen en zorgen over geld. In 2025 hadden wij meer dan 3 miljoen website bezoeken op Geldfit.nl en voerden we bijna 60.000 gesprekken via telefoon, chat en WhatsApp. Zie voor meer informatie: www.geldfit.nl

Soms zijn deze gesprekken schrijnend. Andere beginnen eerst eenvoudig.

Kern is dat iemand contact zoekt omdat één rekening betaling niet lukt.

In het gesprek blijkt dat regelingen niet zijn aangevraagd, er meer betalingsachterstanden zijn of dat achter de geldvraag veel meer speelt. De problemen stapelen en komen vaak niet alleen.

Wat wij dagelijks horen, zien en serieus nemen

Uit deze contactmomenten en telefoongesprekken gesprekken vallen een aantal zaken steeds opnieuw op. Dit zijn onze eigen ervaringen onze eigen waarnemingen. Het zal u niet verbazen dat de inzichten die wij opdoen overeenkomen met inzichten uit de onderzoeken rond bestaanszekerheid. De inzichten uit bijvoorbeeld de staatscommissie Sociaal Minimum. Met deze paper willen de urgentie en hulpvragen vanuit hen aan uw bestuursafdeling brengen.

Enkele zaken die wij graag uitlichten:

1. Mensen hebben ergens recht op, maar krijgen het niet altijd

Mensen moeten zelf weten welke regelingen bestaan, of zij ervoor in aanmerking komen en waar zij moeten aanvragen. Dit is ongelooflijk complex en het kan honderden euro's per maand schelen afhankelijk van waar je woont. En juist wanneer geldstress het overzicht vermindert, vragen we veel eigen regie. We vragen de meeste bureaucratische vaardigheden van mensen die veelal het minst vaardig zijn. Dat zorgt soms voor onnodig en hartverscheurend leed.

2. De armoedegrens vertelt niet het hele verhaal

De nieuwe larmoededefinitie is niet reëel en wordt op veel plekken normerend gebruikt. Maar iemand net boven een statistische grens kan financieel nog steeds zeer kwetsbaar zijn. Hoge noodzakelijke uitgaven, weinig buffer of één onverwachte rekening kunnen voldoende zijn om een huishouden uit balans te brengen. Een armoedegrens moet armoede meten. Het mag geen grens worden waarachter hulp stopt. Het gaat om wat besteedbaar is niet om wat er bruto binnenkomt. Ons advies hanteer het advies en normen die de commissie sociaal minimum hanteert. Niet de huidige armoedegrens.

3. De toegang tot hulp is versnipperd

Een inwoner met een vraag over sociale zekerheid kan te maken krijgen met inkomen, toeslagen, uitkering, belastingen, schulden of andere sociale, juridische en fiscale vragen. Voor het stelsel zijn dat verschillende domeinen. Voor de inwoner is het vaak één groot probleem. Hulp is daarbij vaak aanbodgestuurd. Niet de vraag van de inwoner staat centraal. Dit zorgt voor stapeling van regelingen zorg, onnodige kosten en minder impact. Wees responsief en proactief. En vraag wat er nodig is.

4. Doorverwijzen is nog geen helpen

Iedere organisatie kan haar eigen taak goed uitvoeren en toch kan iemand tussen organisaties terechtkomen. Een telefoonnummer of website doorgeven betekent nog niet dat passende hulp daadwerkelijk tot stand komt. Gids mensen naar de juiste hulp en maak een afspraak om nog eens te bellen met elkaar of de hulp toereikend en naar wens was.

5. Het mensbeeld achter het systeem doet ertoe

Veel regels gaan uit van controle en van mensen die zelf alles kunnen overzien, aanvragen en op tijd regelen. Juist als iemand onder stress staat, lukt dat niet altijd. Ga uit van vertrouwen en maak onderscheid tussen een fout, onvermogen en fraude. Een vergissing mag iemand niet verder in de problemen brengen. Daarbij is de achtergrond, opleidingsniveau en de situatie waarin iemand zich in bevindt zeer relevant. Wat voor de een vanzelfsprekend is, kan voor de ander een grote opgave zijn.

6. Het stelsel bepaalt mede of mensen het redden

Van mensen mogen we verantwoordelijkheid verwachten. Maar wat wij dagelijks zien, is dat mensen die verantwoordelijkheid alleen kunnen dragen als het stelsel hen daartoe in staat stelt.

En zijn wij niet allen samen verantwoordelijk voor het stelsel?

Artikel 20 van de Grondwet maakt bestaanszekerheid tot een zorg van de overheid. De Commissie Sociaal Minimum heeft veel van de knelpunten al helder beschreven. Technologie, gegevensdeling en publiek-private samenwerking bieden inmiddels nieuwe mogelijkheden om daar iets aan te doen. Maar durven we recht op bestaanszekerheid te interpreteren als een garantie op bestaanszekerheid? En richten we de dienstverlening onze publieke diensten hierop in?

Drie innovaties

Voor deze rondetafel willen wij niet alleen benoemen wat knelt.

Wij zien drie mogelijke concrete innovaties om de bovenstaande knelpunten aan te pakken en de sociale zekerheid toegankelijker en impactvoller in te vullen.

1. Eén herkenbare nationale ingang voor sociale zekerheid

Waar kan iemand terecht met een vraag over sociale zekerheid? Eén vraag kan tegelijk gaan over inkomen, toeslagen, uitkering, belastingen, schulden of rechtszekerheid. Vraagstukken komen nooit alleen. Maar vaak is een tekort aan geld wel de start van andere problemen. Voor het stelsel zijn dat verschillende domeinen; voor de inwoner is het één situatie. Wij pleiten daarom voor één herkenbare nationale ingang, telefonisch én digitaal: eerst luisteren naar de mens en zijn vraag, daarna bepalen welke organisatie nodig is. Die werkwijze bestaat deels al. Geldfit legt nu al verbindingen met onder andere Dienst Toeslagen, de Belastingdienst, gemeenten en andere publieke, private en maatschappelijke partners. De innovatie is deze verbindingen verder uit te bouwen, te verbinden en op te schalen.

De nationale ingang hoeft het probleem niet zelf op te lossen. Maar de inwoner moet worden vastgehouden totdat passende hulp daadwerkelijk tot stand is gekomen. Organisaties nemen samen verantwoordelijkheid voor de route van de inwoner.

Niet doorverwijzen, maar vasthouden.

De inwoner hoeft het stelsel niet te kennen. Het stelsel moet de inwoner kennen.

2. Zie schulden eerder en voorkom dat mensen verder wegzakken

Bij schulden komt hulp vaak pas op gang als de problemen al groot zijn. Wij willen eerder kunnen handelen.

Daarvoor is één compleet en actueel schuldenoverzicht nodig. Zoals mensen hun pensioen in één overzicht kunnen zien, moeten zij ook eenvoudig kunnen zien welke schulden er zijn, bij wie en hoeveel. Schuldeisers leveren daarvoor hun informatie aan.

Maar het overzicht is niet het doel. Het is het startpunt voor hulp. Het geeft rust, maakt duidelijk waar het probleem zit en zorgt ervoor dat sneller kan worden ingegrepen. En dan beschermen we eerst wat iemand nodig heeft om te kunnen blijven leven: wonen, energie, water, zorg en voldoende leefgeld.

Eerst de basis beschermen. Dan de schulden oplossen.

3. Breng toeslagen en regelingen naar mensen toe

Met Geldfit helpen we mensen actief te ontdekken welke toeslagen en regelingen zij kunnen benutten. Samen met SZW doen we dat bijvoorbeeld met de campagne 'Laat geen geld liggen'. Met een camper gaan we letterlijk naar mensen toe. Dat werkt en is belangrijk. Maar het roept ook een fundamentele vraag op: waarom moet de inwoner zelf op zoek naar toeslagen en regelingen als overheid en uitvoeringsorganisaties vaak al informatie hebben waarmee iemand geholpen kan worden?

Technologie en gegevens maken het steeds beter mogelijk om niet-gebruik terug te dringen. Gebruik die mogelijkheden verantwoord. Wijs mensen actief op beschikbare toeslagen en regelingen, maak aanvragen zo eenvoudig mogelijk en ken ondersteuning waar dat juridisch en praktisch mogelijk is automatisch of proactief toe.

Niet alleen: 'U kunt hier misschien recht op hebben.'

Maar vaker: 'U komt hiervoor in aanmerking. Wij helpen u het te krijgen.'

Laat mensen niet zoeken naar toeslagen en regelingen. Breng ze naar mensen toe.

Wat vragen wij aan u?

Onze vraag aan de politiek: gebruik de kennis die er al is en geef ruimte om deze drie innovaties in de praktijk te verbinden en op schaal te brengen.

1. Maak één herkenbare nationale toegang tot sociale zekerheid mogelijk

Bouw voort op de verbindingen die Geldfit al legt met Dienst Toeslagen, de Belastingdienst, gemeenten en andere partners. Organiseer één menselijke, domeinoverstijgende ingang en maak vasthouden het uitgangspunt: de verantwoordelijkheid eindigt pas wanneer passende hulp daadwerkelijk tot stand is gekomen.

2. Maak eerder ingrijpen bij schulden mogelijk

Zorg voor één compleet en actueel schuldenoverzicht waaraan schuldeisers hun informatie bijdragen. Gebruik dat overzicht om problemen eerder te zien, sneller hulp te bieden en verdere schulden te voorkomen.

Bescherm daarbij eerst de basis: wonen, energie, water, zorg en voldoende leefgeld.

3. Breng toeslagen en regelingen naar mensen toe

Benut gegevensdeling en technologie zorgvuldig, verminder niet-gebruik, vereenvoudig aanvragen en ken toeslagen en regelingen waar mogelijk proactief toe.

Van weten wat werkt, naar doen wat werkt.

Zwolle, 16 september 2026

Bronnen/context: Commissie Sociaal Minimum, Een zeker bestaan I en II (2023) • NSR/Geldfit, eigen praktijk en gesprekken 2025 • CBS/SCP/Nibud, methode voor het meten van armoede • artikel 20 Grondwet.