BREDE RAAD 010

ADVIES

Extra geld maakt gelukkig



Advies over het verbeteren van de bekendheid van inkomens ondersteunende voorzieningen van de gemeente Rotterdam

Colofon

Dit advies is opgesteld door het adviesteam Inkomensondersteunende voorzieningen

Oktober 2025

Contact
Brede Raad 010
info@brederaad-010.nl
m. 06 - 27 27 93 60

De Brede Raad 010 is het adviesorgaan van de gemeente Rotterdam voor beleid in het sociaal domein: de Jeugdwet, Wmo, Participatiewet, Armoedebeleid en Schulddienstverlening. Op basis van de ervaringen van Rotterdammers maakt de Brede Raad 010 adviezen voor het college van B&W. De ambitie van de Brede Raad 010 is het beleid van de gemeente Rotterdam beter te laten aansluiten op de praktijk. Dat doet hij door de stem van Rotterdammers te laten horen.

Extra geld maakt gelukkig

		Pagina
	Voorwoord	4
1.	Ervaringsverhaal Zach	5
2.	Adviezen op een rij	6
3.	Inleiding	8
4.	Ervaringen van Rotterdammers	9
	4.1 Wat Rotterdammers belemmert om een inkomensondersteunende voorziening aan te vragen	9
	4.2 Beelvorming over inkomensondersteunende voorzieningen	12
5.	Conclusie	13
	Bijlage: Inkomens ondersteunende voorzieningen Rotterdam	14

Voorwoord

Armoede is in Rotterdam helaas geen zeldzaam verschijnsel. Toch zien we dat veel Rotterdammers, die wel recht hebben op ondersteuning, daar geen gebruik van maken. Waarom? Soms weten mensen simpelweg niet dat er regelingen zijn. Soms haken ze af omdat de aanvraag voelt als een doolhof zonder plattegrond. En soms speelt schaamte of wantrouwen mee.
Dat is zonde, want regelingen zijn er niet voor de bureaulade, maar voor Rotterdammers die ze nodig hebben. En eerlijk gezegd: het zou toch mooi zijn als de gemeente niet alleen bekend staat om de skyline en de havens, maar ook om de manier waarop zij haar inwoners helpt rond te komen?
De Brede Raad 010 heeft Rotterdammers gevraagd naar hun ervaringen en die verhalen doorgegeven aan de gemeente. Niet als droge cijfers, maar als echte stemmen uit de stad. Wat je leest, is soms confronterend, soms pijnlijk en soms ronduit frustrerend. Maar het biedt ook richting: met kleine en slimme aanpassingen kan de gemeente veel meer mensen bereiken en ondersteunen. Want een stad waarin niemand onnodig kopje-onder gaat, daar worden we allemaal rijker van.

Koen van Dijk,
Directeur-voorzitter

1. Ervaringsverhaal Zach

Studietoeslag en WAJONG

"Ik vraag de studietoeslag niet aan; ik ga echt niets doen wat mijn inkomen van het UWV zou kunnen verpesten. Het probleem met de studietoeslag is dat het maar voor een heel klein groepje mensen aan te vragen is zonder problemen. Want als je een Wajong hebt, en de meeste studenten met een beperking die ik ken hebben die, dan krijg je de studietoeslag niet. Dan blijft alleen de groep studenten met een beperking onder de achttien over en dat is echt een heel kleine groep.

Onduidelijkheid en tegenstrijdige informatie

Daarnaast is het heel ingewikkeld om erachter te komen hoe en of je zo'n studietoeslag aan kunt vragen. De gemeente zegt wel dat je het aan kunt vragen, maar de meeste jongeren weten niet waar en hoe. 14010 weet het bijvoorbeeld niet. De ene keer hoor je dat het wel kan en de andere keer hoor je dat het niet kan. Dat maakt het heel lastig en zorgt er niet voor dat ik kan bouwen op de gemeente.

Teveel instanties

Wat ook meespeelt, is dat je als student met een beperking al met zoveel instanties te maken hebt. En de gemeente is dan maar één speler. Ik zie soms echt door de bomen het bos niet meer. Het zou helpen als je dan op je studie wordt gewezen op de mogelijkheden.

Bekendheid en bereik

Ik wist van de studietoeslag door een artikel van Ieder(in). Maar niet veel studenten weten van de mogelijkheid. Wat denk ik het beste zou werken, is die paar studenten die er recht op hebben, ook actief te benaderen. Maar dan nog: vervolgens moet het ook wel duidelijk zijn bij de gemeente wat wel en niet kan.

Ervaringen met gemeentelijke zorg

Ik heb niet het idee dat de gemeente mij echt kan helpen qua inkomen. Dat komt ook door ervaringen die ik heb op andere gebieden. Gisteren nog had ik een keuring van mijn traplift. Ik krijg de afspraak door via een brief, dan moet ik maar thuis zijn. Voor de afspraak was er zorg voor mij – vanuit de gemeente. Maar door de personeelstekorten liep die zorg uit. Met als consequentie dat ik niet klaar was voor die afspraak voor de keuring van de tillift. Vervolgens worden de kosten op MIJ verhaald. En dan zou ik diezelfde gemeente moeten vertrouwen met het aanvragen van een studietoeslag?

Risico's

Een ander voorbeeld waar ik onlangs tegenaan liep, is de stagevergoeding voor de verplichte stage die ik moet lopen voor mijn studie. Nou ben ik al alert hierop en heb ik anoniem met het UWV gebeld. Stel dat ik nietsvermoedend die stagevergoeding had aangenomen, dan was ik gekort op de uren die ik zou 'werken' op mijn Wajong. Maar die stagevergoeding is veel minder dan wat ik nu krijg. Bovendien zou het feit dat ik stage loop gezien worden als 'werken' waardoor ik gedeeltelijk weer goedgekeurd zou kunnen worden. Als ik dan weer moet stoppen met werken vanwege mijn gezondheid, kom ik in de bijstand.

Ik vraag dus zo min mogelijk aan. Want ik wil onder geen beding mijn recht op de Wajong verliezen. En als de gemeente zelf al tegenstrijdige informatie geeft, durf ik echt niet te vertrouwen op hulp bij inkomen."

2. Adviezen op een rij

Adviezen om het aanvragen te bevorderen

Advies 1: Om onwetendheid over het bestaan van de inkomensondersteunende voorzieningen bij jongeren tegen te gaan, adviseert de Brede Raad 010 de gemeente:

a) Jongeren breed te informeren over de mogelijkheid om hulp te vragen/kunnen krijgen van de gemeente. Dit gaat breder dan alleen de studietoeslag. Dit kan de gemeente doen door aan te sluiten op de belevingswereld van jongeren door bijvoorbeeld een dag te organiseren, gekoppeld aan plezier, zoals in een introductieweek van een studie. Op zo'n dag kan de gemeente een standje innemen waardoor jongeren op een luchtige manier zien dat de gemeente bij financiën kan ondersteunen waar dat nodig is.
b) Decanen, schoolmaatschappelijk werk én zorgmedewerkers op scholen – zowel middelbaar als hoger – actief te informeren over de mogelijkheid – en onmogelijkheden – van de studietoeslag. De ervaring van jongeren met een beperking laat zien dat zij dit een prettige manier vinden van geïnformeerd te worden. Daarbij komt, dat decanen, schoolmaatschappelijk werk én zorgmedewerkers doorgaans in beeld hebben wanneer een jongere met een beperking studeert en hier dus ook actief op kan wijzen.

Advies 2: Om onwetendheid over het bestaan van inkomensondersteunende voorzieningen bij senioren tegen te gaan, adviseert de Brede Raad 010 de gemeente:

a) Door te gaan met de bijeenkomsten bij (in)formele partijen in de stad om Rotterdammers op het bestaan van de inkomensondersteunende voorzieningen te wijzen. Deze worden als zeer positief ervaren. Van belang is daarbij dat er altijd direct de mogelijkheid is om ter plekke een aanvraag in te dienen of een afspraak te maken om een aanvraag in te dienen.
b) De bijeenkomsten bij (in)formele partijen uit te breiden, onder andere naar zorglocaties en dagbestedingslocaties.
c) Te stimuleren dat mensen, wanneer zij een aanvraag hebben gedaan voor een inkomensondersteunende voorziening, dit benoemen in hun omgeving.
d) Sleutelfiguren, vooral van informele partijen in de stad, in te zetten om de mogelijkheid van de inkomensondersteunende voorzieningen breder kenbaar te maken. Sleutelfiguren kunnen worden ingezet om te zorgen voor veilige, betrouwbare informatie. Het belang van het inzetten van sleutelfiguren van informele partijen werd ook benadrukt in het advies 'Code Rood'[1] van de Brede Raad 010 uit 2023.
e) Brieven over inkomensondersteunende voorzieningen in begrijpelijke taal te versturen en duidelijk te vermelden mensen terecht kunnen voor hulp. Het is belangrijk is dat de taal helder en toegankelijk is, liefst met visuele ondersteuning. Dit geldt eveneens voor de website van de gemeente Rotterdam. Zie hiervoor ook het advies over laaggeletterdheid[2] uit 2025 van de Brede Raad 010;
f) Op plekken in de stad waar Rotterdammers het lastigst te bereiken zijn en het minst gebruik maken van de inkomensondersteunende voorzieningen, actief aanwezig te zijn bij supermarkten en hier folders/flyers uitdelen, zoals ook op verschillende markten is gedaan. Daarnaast kan de gemeente Rotterdam flyers ophangen in seniorenflats met een direct telefoonnummer/plek waar je heen kunt.

[1] Brede Raad 010 (2023) *Code Rood.*
[2] Brede Raad 010 (2025) *Help laaggeletterden met schulden de schaamte voorbij.*

Advies 3: De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam:

a) In elk huis van de wijk een gemeentelijk ambtenaar te laten plaatsnemen, die mensen met een vraag over inkomen kan helpen.
b) Een 'one-stop-shop' te creëren op meerdere locaties in de stad.

Advies 4: De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam:

a) De brieven/folders over inkomensondersteunende voorzieningen in meerdere talen dan alleen het Nederlands aan te bieden;
b) De digitale processen gebruiksvriendelijk(er) te maken;
c) Helder te communiceren over de fiscale belastbaarheid van de uitkeringen; ofwel duidelijk te maken dat het om netto uitkeringen gaat waarover geen belasting wordt geheven.

Adviezen om de beelvorming te verbeteren

Advies 5: De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam de mogelijkheid te onderzoeken om de Rotterdampas gratis beschikbaar te stellen voor alle mensen met een inkomen tot 130% van het minimumloon.

Advies 6: De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam om aan te geven hoelang het aanvraag proces van een inkomensondersteunende voorziening daadwerkelijk duurt op de website, eventueel met tussentijdse update via sms/mail of via de mijn-omgeving van de gemeente.

Advies 7: De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam om de vooraf beschikbare gegevens vast in te vullen bij een aanvraag van een inkomensondersteunende voorziening. Dit scheelt veel invulwerk voor Rotterdammers. Wees hierbij transparant over hoe gegevens verkregen zijn. Bijvoorbeeld met een icoontje/pop up: wat doen we met uw gegevens?

Advies 8: De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam succesverhalen te delen over mensen die een positieve ervaring hebben gehad met het aanvragen van een voorziening. Bijvoorbeeld van een jongere die wél een studietoeslag heeft aangevraagd en daardoor effectiever zijn studie kon doen. Of een senior die het AOW tegoed had aangevraagd en daardoor iets met zijn kleinkind kon ondernemen. Dit kan de gemeente doen door succesverhalen te delen op de website én door posters in de stad.

3. Inleiding

Al sinds haar oprichting haalt de Brede Raad 010 verhalen in de stad op over wat Rotterdammers die in armoede leven nodig hebben.
Hoewel de gemeente Rotterdam diverse inkomensondersteunende maatregelen heeft, blijkt dat er sprake is van ondergebruik. Vooral de studietoeslag voor jongeren met een beperking en het AOW tegoed voor ouderen worden (relatief) weinig aangevraagd ten opzichte van andere inkomensondersteunende regelingen.

De inkomensondersteunende voorzieningen[3] van de gemeente zijn:

- Bijzondere Bijstand
- Jeugdtegoed/AOW tegoed
- Studietoeslag
- Ondersteunende Energieklusser
- Individuele inkomenstoeslag

De gemeente Rotterdam wil het gebruik van de regelingen omhoog krijgen, met als doel minder mensen met financiële zorgen. Daarom vroeg de gemeente Rotterdam de Brede Raad 010 om advies hoe zij de mensen die zij nu niet bereiken, kan bereiken en wat mensen tegenhoudt om deze regelingen aan te vragen. De gemeente wil graag weten wat ervoor zorgt dat zij zich niet melden en wat zij anders kunnen doen, zodat mensen wél gebruik maken van deze regelingen en daarmee minder mensen in armoede leven. Vraag is of dit ligt aan gebrek aan kennis, de wijze waarop de regelingen bekend worden gemaakt, aan het taalgebruik, of iets anders. Binnenkort gaat de gemeente de wijken in, met als doel het bereik te vergroten. Dat gebeurt stapsgewijs. De gemeente hoort heel graag van de Brede Raad 010, waar zij op moeten/kunnen letten.

Vraagstelling die wij hebben gehanteerd is:
Wat belemmert Rotterdammers in armoede om gebruik te maken van de inkomensondersteunende voorzieningen van de gemeente?

- *Welke beelden hebben Rotterdammers op inkomensondersteunende hulp vanuit de gemeente?*
- *Wat hebben zij nodig om hier wél gebruik van te maken?*
- *Hoe kan de gemeente haar dienstverlening op de resultaten aanpassen?*

Om antwoord te krijgen op deze vragen, heeft de Brede Raad 010 ruim veertig mensen geïnterviewd, variërend van Rotterdammers die zelf in armoede leven en de voorzieningen niet hebben aangevraagd tot professionals die in hun dagelijkse werk te maken hebben met mensen voor wie deze regelingen gelden. De totaliteit van deze ervaringen geven een beeld van wat Rotterdammers belemmert om de inkomensondersteunende voorzieningen aan te vragen.

[3] Zie voor toelichting de bijlage

4. Ervaringen van Rotterdammers

4.1 Wat Rotterdammers belemmert om een inkomensondersteunende voorziening aan te vragen

Rotterdammers hebben verschillende redenen benoemd om geen inkomensondersteunende voorziening aan te vragen. Allereerst is er **onwetendheid**. Sommige Rotterdammers die wij spraken, die wel recht hadden op een inkomensondersteunende voorziening, hadden geen idee dat zij dit konden aanvragen: *"Heb je een lijst voor ons? Wij weten van niks."* Als zij dit wel hadden geweten, zouden zij wel een aanvraag hebben gedaan. Dit gold specifiek voor jongeren: *"Ik wist niet eens dat die regelingen er waren."* Wij vroegen hen, hoe zij hierover het best geïnformeerd konden worden. Jongeren vertellen dat zij het liefst op school actief geïnformeerd willen worden. Door een voorlichting, een presentatie of een workshop.

Senioren hebben vooral behoefte aan mondelinge uitleg op diverse plekken in Rotterdam. Dat de gemeente nu de wijken in gaat om mensen te vertellen over de inkomensondersteunende voorzieningen is dan ook positief en gewenst. Zeker wanneer mensen ter plekke, met hulp, een ondersteuning kunnen aanvragen.

Dat onwetendheid een rol speelt in het niet-gebruik van voorzieningen, constateerden recent ook Stimulansz[4] en Warm Rotterdam[5].

Wanneer mensen wél wisten van de inkomensondersteunende voorzieningen, hadden zij daarover geregeld gehoord in het Huis van de Wijk. De voorlichting over wat er mogelijk is vonden zij toereikend en het feit dat zij altijd terecht kunnen voor vragen hielp.

Advies 1: Om onwetendheid over het bestaan van de inkomensondersteunende voorzieningen bij jongeren tegen te gaan, adviseert de Brede Raad 010 de gemeente:

a) Jongeren breed te informeren over de mogelijkheid om hulp te vragen/kunnen krijgen van de gemeente. Dit gaat breder dan alleen de studietoeslag. Dit kan de gemeente doen door aan te sluiten op de belevingswereld van jongeren door bijvoorbeeld een dag te organiseren, gekoppeld aan plezier, zoals in een introductieweek van een studie. Op zo'n dag kan de gemeente een standje innemen waardoor jongeren op een luchtige manier zien dat de gemeente bij financiën kan ondersteunen waar dat nodig is.
b) Decanen, schoolmaatschappelijk werk én zorgmedewerkers op scholen – zowel middelbaar als hoger – actief te informeren over de mogelijkheid – en onmogelijkheden – van de studietoeslag. De ervaring van jongeren met een beperking laat zien dat zij dit een prettige manier vinden van geïnformeerd te worden. Daarbij komt, dat decanen, schoolmaatschappelijk werk én zorgmedewerkers doorgaans in beeld hebben wanneer een jongere met een beperking studeert en hier dus ook actief op kan wijzen.

Advies 2: Om onwetendheid over het bestaan van inkomensondersteunende voorzieningen bij senioren tegen te gaan, adviseert de Brede Raad 010 de gemeente:

a) Door te gaan met de bijeenkomsten bij (in)formele partijen in de stad om Rotterdammers op het bestaan van de inkomensondersteunende voorzieningen te wijzen. Deze worden als zeer positief ervaren. Van belang is daarbij dat er altijd direct de mogelijkheid is om ter plekke een aanvraag in te dienen of een afspraak te maken om een aanvraag in te dienen.

[4] Stimulansz (2024) *Financiële bestaanszekerheid en de Participatiewet.*
[5] Warm Rotterdam (2023) *RTC. De stad als netwerk: bewoners informeren via informele organisaties.*

b) De bijeenkomsten bij (in)formele partijen uit te breiden, onder andere naar zorglocaties en dagbestedingslocaties.
c) Te stimuleren dat mensen, wanneer zij een aanvraag hebben gedaan voor een inkomensondersteunende voorziening, dit benoemen in hun omgeving.
d) Sleutelfiguren, vooral van informele partijen in de stad, in te zetten om de mogelijkheid van de inkomensondersteunende voorzieningen breder kenbaar te maken. Sleutelfiguren kunnen worden ingezet om te zorgen voor veiige, betrouwbare informatie. Het belang van het inzetten van sleutelfiguren van informele partijen werd ook benadrukt in het advies 'Code Rood'[6] van de Brede Raad 010 uit 2023.
e) Brieven over inkomensondersteunende voorzieningen in begrijpelijke taal te versturen en duidelijk te vermelden mensen terecht kunnen voor hulp. Het is belangrijk is dat de taal helder en toegankelijk is, liefst met visuele ondersteuning. Dit geldt eveneens voor de website van de gemeente Rotterdam. Zie hiervoor ook het advies over laaggeletterdheid[7] uit 2025 van de Brede Raad 010;
f) Op plekken in de stad waar Rotterdammers het lastigst te bereiken zijn en het minst gebruik maken van de inkomensondersteunende voorzieningen, actief aanwezig te zijn bij supermarkten en hier folders/flyers uitdelen, zoals ook op verschillende markten is gedaan. Daarnaast kan de gemeente Rotterdam flyers ophangen in seniorenflats met een direct telefoonnummer/plek waar je heen kunt.

Stimulansz noemt als optie in haar whitepaper om in de werkinstructie voor medewerkers bij een aanvraag ook te kijken of er mogelijk recht is op andere regelingen. En voor de groep die nog niet bekend is bij de gemeente maar mogelijk wel bij andere organisaties (zoals de sociaal raadslieden) deze organisaties actief te benaderen zodat de regelingen daar bekend zijn. Dit sluit ook aan bij de eerdere adviezen die de Brede Raad 010 en Warm Rotterdam gaven om sleutelfiguren en informele netwerken in te zetten om het bereik te vergroten.

Wanneer mensen wél wisten dat de inkomensondersteunende voorzieningen bestonden, gaven Rotterdammers aan dat er **praktische bezwaren** waren om deze niet aan te vragen. Het systeem van aanvragen werd als zeer ingewikkeld ervaren, tijdrovend en het systeem werkt niet altijd soepel. 'Laat maar' dachten zij vervolgens; de weg kwijt in de zoektocht naar de aanvraag van een voorziening. Wij hopen dat dit knelpunt verholpen is met de nieuwe aanvraagmodule 'Geldwijzer'. NIBUD en Stimulanz hebben de applicatie BerekenUwRecht waarmee mensen kunnen zien op welke tegemoetkomingen ze recht hebben en waar ze die kunnen aanvragen. Van belang is dat deze op elkaar aansluiten, zodat mensen eenduidige informatie krijgen.

Rotterdammers ervaren **minimale ondersteuning** van de VraagWijzer en 14010 bij het doen van een aanvraag. Doordat zij het proces ingewikkeld vinden, haken zij af. *"Mijn moeder heeft het wel een paar keer geprobeerd. Alleen was het echt super onduidelijk. We kwamen er niet uit en uiteindelijk bleek dat ik sowieso niets aan kon vragen omdat ik geen Nederlandse identiteit heb. Maar dat stond nergens, dus we wisten dat niet. We hebben het uiteindelijk maar gewoon opgegeven."* Uit het verhaal van Zach bleek ook dat onduidelijkheid bij frontdeskmedewerkers ervoor zorgt dat mensen niet durven bouwen op de informatie. Deze ervaring kwam bij verschillende mensen terug: *"Ik werd bij de VraagWijzer eerst doorverwezen naar een folderkast. Bij een tweede bezoek kreeg ik het advies 14010 te bellen. Ik kom dan echt niet meer terug."*

[6] Brede Raad 010 (2023) *Code Rood.*
[7] Brede Raad 010 (2025) *Help laaggeletterden met schulden de schaamte voorbij.*

Ook vertelden Rotterdammers dat zij geen aanvraag deden doordat zij geen steunend netwerk hadden die hierbij kon helpen.
Het is belangrijk dat senioren ondersteuning krijgen, omdat zij door het AOW tegoed eerder gebruik kunnen maken van regelingen en zo, naast het financiële voordeel, eenzaamheid kan worden tegengegaan. *"Aangezien veel ouderen geen gebruik maken van internet en dat ook niet van plan zijn (geen DigiD!) moet er per buurt een laagdrempelig informatiepunt komen waar dingen eenvoudig voor hen geregeld kunnen worden",* aldus een dame die buurtgenoten ondersteunt.

Wanneer senioren wél een aanvraag doen, blijkt dat vaak de kinderen ervoor zorgen dat een inkomensondersteunende voorziening wordt aangevraagd.

De Brede Raad 010 beseft dat we leven in een tijd van schaarste, maar er moet wel gezocht worden naar mogelijkheden om het contact persoonlijker te maken.



Advies 3: De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam:

a) In elk huis van de wijk een gemeentelijk ambtenaar te laten plaatsnemen, die mensen met een vraag over inkomen kan helpen.
b) Een 'one-stop-shop' te creëren op meerdere locaties in de stad.

Een aantal mensen vertelde dat zij het **digitale proces** van aanvragen ingewikkeld vonden. Dit gold voor zowel jongeren als ouderen. Ook waren sommige mensen niet in het bezit van een computer. Hoewel de bibliotheek, en andere plekken, hier voorzieningen in bieden, weerhield dit deze mensen er toch van om aan te vragen. Ook wanneer mensen de **Nederlandse taal** niet goed machtig waren, weerhield dat hen ervan om een aanvraag te doen. Het wordt als een groot gemis ervaren dat het aanvraagproces alleen in het Nederlands gedaan kan worden. Zeker bij mensen die digitaal niet vaardig (genoeg) zijn of laaggeletterd zijn, speelt schaamte een grote rol bij het niet aanvragen van een voorziening.

Het belang van begrijpelijke taal speelt op meer vlakken. Rotterdammers vertellen dat zij graag op de hoogte willen worden gebracht van mogelijkheden via een brief, maar tegelijkertijd vertellen zij dat zij de brieven van de gemeente vaak niet begrijpen, wat voor onrust en stress zorgt.



Advies 4: De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam:

a) De brieven/folders over inkomensondersteunende voorzieningen in meerdere talen dan alleen het Nederlands aan te bieden;
b) De digitale processen gebruiksvriendelijk(er) te maken;
c) Helder te communiceren over de fiscale belastbaarheid van de uitkeringen; ofwel duidelijk te maken dat het om netto uitkeringen gaat waarover geen belasting wordt geheven.

Ook spraken wij Rotterdammers die weliswaar recht hadden op een inkomensondersteunende voorziening, maar dit niet aanvroegen omdat hun inkomen voor hen **toereikend** was. Dit gold specifiek voor ouderen die van hun (minimale) inkomen rond konden komen.

Tot slot speelden emotionele factoren een rol. Bij senioren die wij spraken die wél recht hadden op een inkomensondersteunende voorziening maar die niet aanvroegen en er wel van wisten speelde trots ook een rol. Senioren vertelden dat zij niet afhankelijk willen zijn van de gemeente. Zij ervaarden dat zij altijd hun eigen broek op hadden kunnen houden, dus nu lukte hen dat ook wel.

Andere senioren vertelden dat zij zich schaamden voor hun financiële situatie, waardoor zij niet bij de gemeente durfden aan te kloppen.

De **Rotterdampas** wordt in veel gesprekken genoemd. Belemmering voor ouderen is dat de kosten voor de Rotterdampas gestegen zijn doordat de seniorenkorting eraf is: *"Juist de mensen die het tegoed kunnen gebruiken, haken hierdoor af".* Wat ook meespeelt, is dat het AOW-tegoed alleen wordt verstrekt via de Rotterdampas. Maar niet alle Rotterdammers – die wel recht hebben op het AOW-tegoed – hebben een Rotterdampas.

Ook vertellen ouderen dat zij zich gediscrimineerd voelen door het feit dat het AOW tegoed veel lager is dan het jeugdtegoed.



Advies 5: De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam de mogelijkheid te onderzoeken om de Rotterdampas gratis beschikbaar te stellen voor alle mensen met een inkomen tot 130% van het minimumloon.

4.2 Beeldvorming van Rotterdammers over de inkomensondersteunende voorzieningen

Andere redenen om de inkomensondersteuning niet aan te vragen zitten in de beeldvorming en gedachtes die mensen hebben over ondersteuning vanuit de gemeente. Ook is bepalend hoe er in de omgeving over de voorzieningen wordt gesproken.

Naast de praktische bezwaren vertellen Rotterdammers bijvoorbeeld dat zij de aanvraag voor een inkomensondersteunende voorziening niet doen omdat zij geen trek hebben in de **lange aanvraagprocedure**. Zij horen van anderen dat deze aanvraagprocedure lang duurt. Dit is bepalend voor het beeld dat zij hebben van de gemeente. *"Het duurt zo lang daar bij de gemeente. Als ik echt hulp nodig heb kan ik daar niet op wachten."* Heldere communicatie hierover, kan helpend zijn.



Advies 6: De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam om aan te geven hoelang het aanvraag proces van een inkomensondersteunende voorziening daadwerkelijk duurt op de website, eventueel met tussentijdse update via sms/mail of via de mijn-omgeving van de gemeente.



Advies 7: De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam om de vooraf beschikbare gegevens vast in te vullen bij een aanvraag van een inkomensondersteunende voorziening. Dit scheelt veel invulwerk voor Rotterdammers. Wees hierbij transparant over hoe gegevens verkregen zijn. Bijvoorbeeld met een icoontje/pop up: wat doen we met uw gegevens?

Ook ervaren Rotterdammers **angst** en **wantrouwen** wanneer het gaat om voorzieningen vanuit de gemeente. Veelal ingegeven door de toeslagenaffaire vinden jongeren én ouderen het te beangstigend om een toeslag of tegoed te krijgen waarvan zij bang zijn die terug te moeten betalen. Ook heerst het beeld 'je wordt toch niet geholpen'.



Advies 8: De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam succesverhalen te delen over mensen die een positieve ervaring hebben gehad met het aanvragen van een voorziening. Bijvoorbeeld van een jongere die wél een studietoeslag heeft aangevraagd en

daardoor effectiever zijn studie kon doen. Of een senior die het AOW tegoed had aangevraagd en daardoor iets met zijn kleinkind kon ondernemen. Dit kan de gemeente doen door succesverhalen te delen op de website én door posters in de stad.

Moedeloosheid wordt ook ervaren. De beeldvorming is: 'je krijgt het toch niet, dus waarom zou je de moeite nog doen?' Deze geldt met name voor de Bijzondere Bijstand.

Een ander beeld wat Rotterdammers ons vertelden over de gemeente is **slechte communicatie**. Van anderen hadden zij gehoord dat de gemeente oordelend is wanneer je het financieel niet breed hebt of schulden hebt, zelf niet goed weet wat wel en niet mogelijk is of tegenstrijdige informatie geeft. *"De toon van de gemeente ervaar ik als controlerend of dreigend. Brieven van de gemeente gaan vaak over verplichtingen, maar zelden over ondersteuning waar je recht op hebt. Die toon schrikt af."*

Eerder benoemden wij in het advies Code Rood het belang van sleutelfiguren om wantrouwen tegen te gaan. Ook Warm Rotterdam benoemt dit in haar rapport.[8] Sleutelfiguren in de wijk hebben vaak meer vertrouwen van Rotterdammers dan de (onbekende) gemeente. Zet hen in om vertrouwen weer op te bouwen.

Wat ook meespeelt in de beeldvorming, is dat mensen het idee van een gemeente hebben die alles van je wil weten, terwijl onduidelijk is wat er met die informatie gebeurt: *"Mensen hebben het idee dat álles over het gezin bekend is. Dat vinden ze een eng idee."*

5. Conclusie

Het beeld is duidelijk: veel Rotterdammers die recht hebben op inkomensondersteuning maken daar geen gebruik van. Niet alleen omdat zij geen hulp nodig hebben of willen, maar omdat de weg ernaartoe te ingewikkeld, te onduidelijk of te beladen is. Onwetendheid, schaamte, wantrouwen en ingewikkelde procedures maken dat mensen afhaken, soms nog voordat ze überhaupt beginnen.

De gemeente kan hier het verschil maken door het eenvoudiger, begrijpelijker en menselijker te maken. Denk aan duidelijke brieven, directe hulp bij aanvragen, het inzetten van vertrouwde sleutelfiguren en meer persoonlijk contact in de wijk. Kleine aanpassingen kunnen grote gevolgen hebben: minder stress, meer vertrouwen en uiteindelijk meer Rotterdammers die de ondersteuning krijgen waar ze recht op hebben.

De uitdaging is dus niet alleen regelingen aanbieden, maar vooral zorgen dat ze daadwerkelijk bij de mensen terechtkomen. Want pas dán wordt beleid meer dan papier en voelt de Rotterdammer dat de gemeente er echt voor hem of haar is.

[8] Warm Rotterdam (2023) *RTC. De stad als netwerk: bewoners informeren via informele organisaties.*

Bijlage: Inkomens ondersteunende voorzieningen Rotterdam

Als je in Rotterdam woont en weinig verdient, kun je hulp krijgen van de gemeente. Er zijn verschillende regelingen waar je gebruik van kunt maken:

1. **Bijzondere Bijstand**

De **bijzondere bijstand** is een bijdrage bij onverwachte kosten, zoals een verhuizing, rechtsbijstand of medische kosten. Aanvragen doet u bij de gemeente.

2. **Jeugdtegoed/AOW-tegoed**

- Het Jeugdtegoed is extra geld voor kinderen van ouders met een laag inkomen. Het geld wordt als tegoed gestort op de Rotterdampas. Met het tegoed kunnen spullen voor bijvoorbeeld sport en school gekocht worden. Het Jeugdtegoed is € 275 per kind per jaar voor elk kind van 4 tot en met 11 jaar en € 850 per kind per jaar voor elk kind van 12 tot en met 17 jaar.
- AOW tegoed is voor ouderen die AOW ontvangen of AOW met een klein pensioen. Het AOW-tegoed is € 450 per jaar en kan men besteden aan verschillende producten; bijvoorbeeld aan kleding, schoenen of thuiszorgartikelen. Dit moeten mensen zelf aanvragen.

3. **Studietoeslag**

Studietoeslag is voor studenten met studiefinanciering van het DUO die niet werken om extra geld te verdienen vanwege een beperking of langdurige ziekte. Ze moeten dit zelf aanvragen

4. **Ondersteunende energieklusser**

De Energieklusser komt bij mensen thuis en doet gratis kleine klusjes die energie besparen. Zoals ledlampen plaatsen, of tochtstrips en radiatorfolie aanbrengen. Mensen moeten dit zelf aanvragen.

5. **Individuele Inkomenstoeslag**

Is voor Rotterdammers die al langer een laag inkomen hebben. Mogelijk hebben zij recht op €200 tot €450 individuele inkomenstoeslag per jaar. Dit moet men zelf aanvragen.