

Ervaren rechtvaardigheid en grip in het inkomensbeleid

Wilco van Dijk en Olaf Simonse

Kenniscentrum Psychologie en Economisch Gedrag, Universiteit Leiden

Inkomensbeleid is bepalend voor de bestaanszekerheid van burgers. Het gaat daarbij niet alleen om de doelmatigheid van het beleid of de hoogte van de ondersteuning, maar ook om de manier waarop mensen beleid en uitvoering ervaren. Twee factoren zijn daarbij cruciaal: rechtvaardigheid en grip.

Waarom ervaren rechtvaardigheid belangrijk is

Burgers kijken niet alleen naar de uitkomsten van beleid en uitvoering, maar ook naar hoe deze tot stand komen. Procedures moeten eerlijk, transparant en begrijpelijk zijn. Dit betekent: duidelijke uitleg van besluiten, consequente toepassing van regels, ruimte om zorgen te uiten vóórdát besluiten definitief zijn en fouten moeten snel en eenvoudig te herstellen zijn.

Daarnaast telt de manier waarop burgers worden benaderd. Respectvolle communicatie en aandacht voor hun persoonlijke situatie zorgen dat burgers zich serieus genomen voelen. Dit vergroot de acceptatie van beleid, ook als de uitkomst tegenvalt. Gebrek aan ervaren rechtvaardigheid leidt juist tot frustratie, wantrouwen en afhaken. Dat heeft gevolgen voor burgers én voor de overheid: regelingen worden minder benut, naleving neemt af en vertrouwen in overheid en instituties erodeert.

Waarom grip ertoe doet

Burgers hebben vaak te maken met complexe inkomensregelingen – zoals toeslagen, terugvorderingen, kwijtscheldingen en gemeentelijke minimaregelingen. Voor veel burgers is onduidelijk wanneer ze ergens wel of geen recht op hebben. De procedures kunnen ervaren worden als ingewikkeld, ondoorzichtig of zelfs willekeurig. Deze complexiteit zit niet alleen in de afzonderlijke regelingen, maar ook in de samenhang ertussen. Burgers maken vaak gebruik van meerdere voorzieningen tegelijk, elk met eigen voorwaarden, termijnen en procedures. Hierdoor ontstaat een wirwar van regels die nauwelijks te overzien is – zeker wanneer iemand daarnaast ook te maken heeft met andere zorgen, bijvoorbeeld op het gebied van gezondheid, financiën of mantelzorg. Bij beleid en uitvoering staat vaak het perspectief van de burger niet centraal, maar de logica van afzonderlijke regelingen.

Grip gaat niet alleen over praktische zaken, zoals je geldzaken kunnen regelen, maar ook over psychologische aspecten: het gevoel dat je invloed hebt op je situatie. Grip betekent begrijpen hoe het systeem werkt, invloed kunnen uitoefenen en de situatie kunnen duiden. Wie grip ervaart, is eerder bereid regels na te leven en actief deel te nemen. Als beleid daarentegen ondoorzichtig of willekeurig overkomt, ontstaan stress, machteloosheid en vermijdingsgedrag: burgers vragen geen voorzieningen aan, haken af bij bezwaarprocedures of verliezen vertrouwen in instanties.

Ook schaamte kan een rol spelen: burgers durven of willen niet altijd hulp vragen. Daarom is het van belang ondersteuning laagdrempelig én proactief aan te bieden. Wie vastloopt, moet gezien en benaderd worden, niet pas geholpen worden wanneer problemen zijn geëscaleerd.

Kortom: inkomensbeleid moet zó worden ingericht dat burgers beleid en uitvoering als rechtvaardig ervaren en daarbij grip voelen én daadwerkelijk hebben. Dat vraagt om beleid en uitvoering waarbij terdege rekening wordt gehouden met het burgerperspectief. Vraag alleen wat écht nodig is, benut beschikbare gegevens, en geef ruimte voor menselijk contact en maatwerk. Transparantie, voorspelbaarheid en inspraak zijn daarbij onmisbaar.

Hoe je ervaren rechtvaardigheid en grip concreet maakt

Rechtvaardigheid en grip moeten vanaf de start worden meegenomen in beleid en uitvoering.

Ervaren rechtvaardigheid:

- Geef duidelijkheid over besluiten, regels en criteria.
- Communiceer helder waarom iemand wel of geen recht heeft.
- Maak bezwaarprocedures eenvoudig en toegankelijk, ook voor mensen met beperkte digitale of juridische vaardigheden.
- Zorg dat burgers merken dat hun stem telt, via formele en informele kanalen.
- Investeer in respectvol contact: luisteren, empathie tonen en vertrouwen geven.
- Ga bij fouten uit van de goede intentie van burgers, niet van wantrouwen.

Grip:

- Communiceer voorspelbaar en eenduidig, voorkom verrassingen zoals onverwachte terugvorderingen.
- Bied maatwerkondersteuning, bijvoorbeeld via persoonlijk contact of hulp bij digitale procedures.
- Vermijd starre standaardprocedures en creëer ruimte voor maatwerk.
- Betrek burgers bij beleid, toets regelingen op begrijpelijkheid en uitvoerbaarheid.
- Benut bestaande informatie en vraag alleen om gegevens die écht nodig zijn.
- Benader burgers proactief, wacht niet tot zij zelf hulp vragen.
- Zet de burger centraal, niet de regeling.

Conclusie

Ervaren rechtvaardigheid en grip zijn essentiële voorwaarden voor effectief en legitiem inkomensbeleid. Burgers moeten begrijpen wat er gebeurt, invloed kunnen uitoefenen en zich serieus genomen voelen. Dat vraagt meer dan goede bedoelingen of communicatie. Het vereist een systeem dat eenvoud, samenhang en vertrouwen centraal stelt. Regelgeving moet aansluiten bij de leefwereld van burgers, niet alleen bij bureaucratische logica. Wie afhankelijk is van meerdere regelingen tegelijk, moet kunnen rekenen op overzicht, consistentie en ondersteuning. Dit betekent beleid ontwikkelen *met* burgers in plaats van *voor* hen. Door gedragswetenschappers, ervaringsdeskundigen en maatschappelijke organisaties vanaf het begin te betrekken, ontstaat beleid dat begrijpelijk, toegankelijk én uitvoerbaar is – en dat daadwerkelijk bijdraagt aan bestaanszekerheid én vertrouwen in de overheid.

Literatuur

- Van den Bos, K. (2023). *Elkaar eerlijk behandelen: Wantrouwen, polarisatie en complotdenken voor zijn* (1e druk). Boom Juridisch.
- Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2023). *Grip. Het maatschappelijk belang van persoonlijke controle*. WRR.
- Simonse, O. (2024). *Financial stress by design: examining barriers to social welfare take up* (academisch proefschrift, Universiteit Leiden).