



**Universiteit
Leiden**
The Netherlands

Financial stress by design: examining barriers to social welfare take-up

Simonse, O.

Citation

Simonse, O. (2024, September 11). *Financial stress by design: examining barriers to social welfare take-up*. Retrieved from <https://hdl.handle.net/1887/4083181>

Version: Publisher's Version

License: [Licence agreement concerning inclusion of doctoral thesis in the Institutional Repository of the University of Leiden](#)

Downloaded from: <https://hdl.handle.net/1887/4083181>

Note: To cite this publication please use the final published version (if applicable).

Nederlandse samenvatting

Financiële stress door beleid

Een onderzoek naar de
oorzaken van niet-gebruik
van sociale zekerheid

INLEIDING

Financiële schaarste treedt op als mensen minder geld hebben dan ze nodig hebben¹⁻⁴. Financiële schaarste kan invloed hebben op iemands cognities, emoties en gedrag⁵⁻⁷. Deze psychologische gevolgen van financiële schaarste hangen niet alleen af van de financiële situatie op zichzelf, maar worden ook beïnvloed door de perceptie van de situatie. Financiële stress treedt op als mensen geldgebrek en een gebrek aan controle over hun financiële situatie ervaren, piekeren en zich zorgen maken over geldzaken en een kortetermijnfocus hebben⁸. Onderzoek laat een positief verband zien tussen financiële stress en mentale en fysieke gezondheidsproblemen⁹⁻¹¹.

Socialezekerheidsstelsels hebben als doel mensen financieel te ondersteunen die zichzelf (tijdelijk) niet kunnen onderhouden, de negatieve gevolgen van financiële schaarste te verzachten, financiële stress te voorkomen of te verminderen, armoede te verlichten en te voorkomen, de effecten van inkomensschokken te verminderen, bestaanszekerheid te bieden en toegang tot huisvesting, gezondheidszorg en onderwijs mogelijk te maken¹². Veel huishoudens maken echter geen gebruik van de socialezekerheidsvoorzieningen waarvoor ze in aanmerking komen. Hierdoor slaagt de sociale zekerheid er niet volledig in om financiële zekerheid te bieden aan huishoudens in kwetsbare situaties en financiële stress tegen te gaan. Niet-gebruik van sociale zekerheid kan het mentale welzijn van individuele huishoudens verminderen en armoede en financiële stress in stand houden¹³.

Dit proefschrift beoogt een bijdrage te leveren aan het onderzoek naar financiële stress en het niet-gebruik van sociale voorzieningen.

Het eerste deel van dit proefschrift richt zich op financiële stress. Ik onderzoek welke economische factoren samenhangen met veranderingen in financiële stress en hoe veranderingen in financiële stress gerelateerd zijn aan veranderingen in mentale gezondheid (hoofdstuk 2). Vervolgens onderzoek ik de relatie tussen financiële stress en vijf aspecten van de economische situatie van huishoudens: inkomen, spaargeld, schulden, inkomensvolatiliteit en het hebben van werk (hoofdstuk 3).

Het tweede deel van dit proefschrift richt zich op het niet-gebruik van sociale voorzieningen. Op basis van een systematisch review van de literatuur ontwikkelde ik een nieuw conceptueel kader voor niet-gebruik (hoofdstuk 4). Vervolgens

onderzocht ik hoe huishoudens met een laag inkomen sociale zekerheid ervaren (hoofdstuk 5) en analyseerde ik hoe tien psychologische factoren samenhangen met niet-gebruik van zorgtoeslag en kindgebonden budget (hoofdstuk 6). Tenslotte onderzocht ik of er een causaal verband is tussen terugvorderingen en niet-gebruik (hoofdstuk 7).

DEEL I: FINANCIËLE STRESS (HOOFDSTUKKEN 2 EN 3)

Financiële schaarste, het hebben van minder financiële middelen dan nodig⁵, komt niet alleen voor in ontwikkelingslanden. Ook in rijke landen leven veel huishoudens in armoede of met problematische schulden, twee ernstige uitingsvormen van financiële schaarste. In de OESO-landen variëren de percentages gezinnen die onder de armoedegrens leven van 5,6% in Tsjechië tot 20,3% in Costa Rica, met percentages tot 15,1% in de Verenigde Staten en 11,2% in het Verenigd Koninkrijk (OESO-gemiddelde 11,5%)¹⁴. In Nederland, waar de meeste onderzoeken uit dit proefschrift zijn uitgevoerd, leeft 8,3% van de mensen onder de armoedegrens. In de EU heeft 14,1 % van de huishoudens een te hoge schuldenlast en loopt 21 % het risico te veel schulden te hebben^{15, g}.

Financiële schaarste kan iemand belemmeren om in basisbehoeften te voorzien, zoals voedsel, onderdak en gezondheidszorg, het onderhouden van het gezin, het realiseren van sociale status en zekerheid, het nastreven van doelen en dromen, en het bereiken van persoonlijke voldoening en welzijn. Bovendien kan het hebben van onvoldoende financiële middelen leiden tot financiële stress, wat op zijn beurt een negatieve invloed kan hebben op de mentale en fysieke gezondheid. Om de subjectieve ervaring van financiële stress te meten, ontwikkelden Van Dijk et al.⁸ de *Psychological Inventory of Financial Scarcity* (PIFS), een zelfbeoordelingschaal voor iemands financiële situatie en de affectieve en cognitieve reacties hierop. De PIFS combineert de concepten psychologische stress en financiële schaarste. De schaal bestaat uit vier componenten: de perceptie te weinig geld te hebben, een gevoel van gebrek aan controle over geldzaken, zorgen en piekeren over geld en een focus op de korte termijn. De PIFS is gebaseerd op het idee dat mensen stress ervaren wanneer ze inschatten dat de eisen van een situatie de beschikbare financiële middelen overstijgen^{16,17}. De PIFS is gebaseerd op modellen van algemene stress, waarin stress wordt gezien als een psychologische reactie op een werkelijke of waargenomen dreiging¹⁸⁻²⁰. Deze dreiging, en de reactie erop, kunnen leiden tot mentale gezondheidsproblemen, zoals angst en depressie¹⁸.

Stress vernauwt het denk- en handelingsrepertoire van een individu tot specifieke acties om met de dreiging om te gaan¹⁹. Net als algemene stress kan financiële stress worden gezien als een adaptieve respons op schadelijke of bedreigende situaties. Focussen op de korte termijn is bijvoorbeeld redelijk en noodzakelijk wanneer men te weinig financiële middelen heeft om in basisbehoeften te voorzien (bijvoorbeeld voedsel of onderdak). Onderzoek



laat zien dat mensen zonder financiële middelen beter presteren op selectieve aandacht, waakzaamheid, het detecteren van dreigende gevaren en kansen, het volgen van omstandigheden die snel veranderen, het volharden bij het verkrijgen van een onmiddellijke beloning en het waarderen van geld^{20,21}.

Hoewel financiële stress kan worden beschouwd als een adaptieve reactie op financiële schaarste, gaat het vaak gepaard met negatieve sociaal-emotionele gevolgen. Zo hangt financiële stress positief samen met eenzaamheid en sociale uitsluiting en negatief met eigenwaarde en affect^{8,22,23}. Financiële stress kan ook het cognitief functioneren belemmeren⁶ en is negatief gecorreleerd met aandacht, zelfcontrole, planning, probleemoplossend vermogen en het nemen van initiatief^{8,23}. Financiële stress lokt ook gedrag uit dat de financiële situatie verder kan verergeren, zoals het vermijden van financiële informatie, het uitstellen van financiële beslissingen, impulsaankopen, gokken, te veel uitgeven, suboptimaal investeren, verminderde effectiviteit bij het zoeken naar werk en te veel lenen^{5,24-28}. Door financiële stress kunnen dus cognities, emoties en gedragingen optreden die financiële problemen verder verergeren. Er bestaat met andere woorden een risico op een *financiële-stressfuik*.

Bovendien hangt langdurige financiële stress negatief samen met welzijn en met chronische psychische problemen zoals angst en depressie^{9-11,29-31}. Onderzoek naar het verband tussen financiële stress en welzijn is vooralsnog echter voornamelijk cross-sectioneel. Hierdoor is er weinig inzicht in hoe veranderingen in financiële stress samenhangen met veranderingen in welzijn. Mijn eerste studie, beschreven in *hoofdstuk 2*, onderzocht daarom het verband tussen veranderingen in financiële stress en mentale gezondheid tijdens de eerste zes maanden van de COVID-19-pandemie in een longitudinale steekproef van Nederlandse huishoudens ($N = 1.114$). Deze studie onderzocht ook de relatie tussen verschillende economische factoren, namelijk spaargeld en schulden en (verandering in) inkomen enerzijds, en veranderingen in financiële stress anderzijds. In de studie is gebruik gemaakt van longitudinale data van het LISS-panel, onderdeel van Centerdata.

De studie liet zien dat tijdens de eerste zes maanden van de COVID-19-pandemie de gemiddelde mentale gezondheid stabiel was, maar dat tijdens deze periode de verandering in mentale gezondheid tussen individuen aanzienlijk varieerde. Financiële stress speelde hierbij een cruciale rol: een toename van financiële stress hing samen met een verslechterde mentale gezondheid, terwijl een afname van financiële stress correleerde met een verbeterde mentale gezondheid.

Inkomen bleek hierbij niet de belangrijkste verklarende factor voor veranderingen in financiële stress. Vooral het hebben van minder spaargeld en meer schulden voorafgaand aan de pandemie voorspelden een toename van financiële stress en daarmee een verslechterde mentale gezondheid.

Hoofdstuk 3 ging dieper in op de complexe relatie tussen de economische omstandigheden van huishoudens en financiële stress. Huishoudens met een laag inkomen hebben vaak financiële stress; ze worstelen vaak met rondkomen, wat leidt tot piekeren en verminderde controle^{32,33}. Het is echter te simplistisch om alleen op inkomen te focussen bij het voorspellen van financiële stress. . Onderzoek naar sociaaleconomische invloeden op mentale gezondheid heeft verschillende factoren aan het licht gebracht die mentaal welzijn en financiële stress voorspellen. Inkomen is hierin slechts één stukje van de puzzel. Andere economische factoren zoals spaargeld, schulden, inkomensvolatiliteit en het hebben van werk kunnen ook een rol spelen. Studies hebben aangetoond dat spaargeld^{34,35} en het hebben van werk^{36,37} positief samenhangen met mentaal welzijn, terwijl schulden³⁸⁻⁴⁰ en inkomensvolatiliteit^{41,42} in verband worden gebracht met verminderd mentaal welzijn.

De meeste onderzoeken hebben zich tot nu toe gericht op een of twee geïsoleerde aspecten van iemands economische situatie bij het verklaren of voorspellen van financiële stress. De studie uit hoofdstuk 3 neemt een breder perspectief. Ik onderzoek hoe vijf facetten van iemands economische situatie - namelijk inkomen, schulden, spaargeld, inkomensvolatiliteit en het hebben van werk - *in samenhang* financiële stress verklaarden. Dit cross-sectionele onderzoek bracht de relatieve bijdragen van de verschillende economische factoren aan het voorspellen van financiële stress in beeld.

Uit het onderzoek bleek dat inkomen en spaargeld de belangrijkste voorspellers waren van financiële stress. Beide hingen negatief samen met financiële stress. Het aantal schulden speelde een kleinere, maar belangrijke rol; het hebben van meer schulden ging gepaard met meer financiële stress. Het hebben van werk hing negatief samen met financiële stress, maar alleen voor huishoudens met een laag inkomen. De data lieten geen verband zien tussen de hoogte van schulden en inkomensvolatiliteit enerzijds en financiële stress anderzijds.

De bevindingen van de eerste studie wijzen op verschillende mogelijkheden voor verder onderzoek naar de relatie tussen financiële stress en zowel mentale als fysieke gezondheid. Zo zou het nuttig zijn om de relatie tussen mentale gezondheid



en financiële stress over langere perioden te onderzoeken, ook na de COVID-19-pandemie. Ik stel ook voor om de effecten van financiële stress op een breder spectrum van psychische symptomen en stoornissen te onderzoeken, zoals posttraumatische stress, slapeloosheid en eenzaamheid⁴³⁻⁴⁷. Er bestaat daarnaast uitgebreid onderzoek naar het verband tussen sociaaleconomische status en fysieke gezondheid, waaronder hart- en vaatziekten, artritis, diabetes, chronische aandoeningen van de luchtwegen en baarmoederhalskanker^{9,48}. Onderzoek naar de langere termijn effecten van financiële stress tijdens COVID-19 op fysieke aandoeningen op latere tijdstippen kan waardevolle inzichten bieden in het ingewikkelde verband tussen sociaaleconomische status, levensstijl en mentale en fysieke gezondheid.

Bij verder onderzoek naar de voorspellers van financiële stress stel ik voor om de reikwijdte te verbreden door meer, en andersoortige variabelen toe te voegen. Onze studie omvatte vijf economische variabelen – inkomen, spaargeld, schulden, inkomensvolatiliteit en het hebben van werk – en de demografische variabelen leeftijd, geslacht, opleidingsniveau en gezinsgrootte. Andere demografische en psychologische factoren, zoals financiële geletterdheid, zelfeffectiviteit, financiële attitudes en zelfredzaamheid, kunnen in toekomstig onderzoek meegenomen worden. Om de robuustheid van bevindingen te vergroten en causale verbanden vast te stellen, stel ik (quasi)experimenten en longitudinale studies voor naar het verband tussen sociaaleconomische variabelen, financiële stress en mentale gezondheid. Verder stel ik voor om de impact van verschillende soorten schulden op financiële stress en de temporele relatie tussen iemands economische situatie en toekomstige financiële stress te onderzoeken.

DEEL II: NIET-GEBRUIK VAN SOCIALE VOORZIENINGEN (HOOFDSTUKKEN 4 TOT EN MET 7)

Het tweede deel van deze dissertatie gaat in op de cruciale rol die sociale zekerheid speelt bij het verhogen van de financiële veerkracht en bij het voorkomen of verminderen van financiële stress. Sociale voorzieningen bieden financiële zekerheid aan degenen die zichzelf financieel niet kunnen onderhouden. Deze stabiliserende rol van sociale zekerheid is met name cruciaal in het licht van verhoogde macro-economische onzekerheden en volatiele arbeidsmarkten⁴⁹. Het succes van socialezekerheidsstelsels hangt af van hoe gemakkelijk mensen die hulp nodig hebben en er toegang toe hebben⁵⁰. Beleidsmakers worstelen wat dat betreft met een dilemma. Ze ontwerpen criteria om te zorgen dat sociale zekerheid wordt gericht op de huishoudens die ze het meest nodig hebben. Deze criteria kunnen echter hindernissen opwerpen die huishoudens kunnen belemmeren om een beroep te doen op socialezekerheidsvoorzieningen waarop ze recht hebben^{51,52}.

Hoewel de hoogte van niet-gebruik niet systematisch wordt gemeten, is het wereldwijd een serieus probleem. Hernanz et al. verzamelden beschikbare gegevens in OESO-landen tussen 1974 en 2001⁵³. Ze vonden dat niet-gebruik varieerde tussen 20% en 60% voor inkomensafhankelijke regelingen. Bij huursubsidie schommelde het niet-gebruik rond de 20%. Werkloosheidsuitkeringen hadden een niet-gebruik van 20% tot 40%. Ook recente cijfers laten een hoog niet-gebruik zien. Uit een onderzoek uit 2022 in het Verenigd Koninkrijk bleek bijvoorbeeld dat ongeveer 30% van de rechthebbenden geen aanspraak maakte op een pensioentoeslag, terwijl ongeveer 20% geen aanspraak maakte op huurtoeslag voor gepensioneerden⁵⁴. Uit een studie in zes Europese landen bleek dat het niet-gebruik van bijstandsuitkeringen varieerde tussen 38% en 90%⁵⁵. In Nederland is het niet-gebruik rond de 7% voor huurtoeslag, 15% voor kindgebonden budget, 35% voor algemene bijstand en 30% voor de aanvullende inkomensvoorziening ouderen (AIO)⁵⁶.

Inzicht in de determinanten van niet-gebruik kan helpen bij het optimaliseren van sociale voorzieningen om de financiële zekerheid van huishoudens te verhogen, waardoor financiële stress wordt voorkomen of verminderd. Een beter begrip van niet-gebruik kan helpen om sociale zekerheid in de toekomst beter vorm te geven.

De literatuur over niet-gebruik kent een lange geschiedenis⁵⁷⁻⁵⁹ en omvat theoretische en empirische bijdragen uit de economie, psychologie, sociologie en bestuurskunde⁶⁰. In het afgelopen decennium hebben gedragsinzichten

nieuwe factoren aan het licht gebracht die niet-gebruik kunnen verklaren, zoals administratieve rompslomp, slechte ervaringen met sociale voorzieningen en de angst voor terugvorderingen^{61,62}.

Er bestaan echter nog steeds enkele belangrijke lacunes in het onderzoek naar niet-gebruik. Ten eerste is de grote hoeveelheid literatuur die in de afgelopen tien jaar is toegevoegd, niet systematisch beschreven. Het zeer invloedrijke model dat Van Oorschot in de jaren negentig ontwikkelde⁵² geldt nog steeds als leidraad voor veel van de studies over niet-gebruik. Zowel onderzoek als beleid zouden zijn gebaat bij een geactualiseerd model voor niet-gebruik.

Hoofdstuk 4 beschrijft daarom een systematische literatuurstudie naar de determinanten van niet-gebruik. Op basis van de PRISMA-extensie voor scoping reviews⁶³ heb ik de literatuur over niet-gebruik tussen 2012 en 2023 geanalyseerd. Op basis van de uitkomsten van onze analyses heb ik een nieuw theoretisch kader ontwikkeld dat richting kan geven aan toekomstig onderzoek, beleid en praktijk. Dit theoretisch kader voor niet-gebruik omvat vier niveaus, die voortkomen uit de literatuur: (1) de samenleving, (2) beleid en uitvoering, (3) de sociale omgeving en (4) het huishouden.

Er zijn theoretische argumenten waarom factoren op het niveau van de samenleving, zoals welvaartsniveau en juridische context, niet-gebruik zouden kunnen beïnvloeden. Ik vond hiervoor echter weinig empirisch bewijs, mede omdat er nog weinig onderzoek beschikbaar is. Een belangrijke factor op het niveau van beleid en uitvoering is de complexiteit van regels en procedures. Informatieverstrekking over het recht op sociale zekerheid vermindert niet-gebruik, terwijl andere gedragsinterventies een beperkt effect laten zien. Sociale netwerken zijn van invloed op niet-gebruik. Als voorgestelde mechanismen werden onder meer informatieverbreiding^{64,65}, steun^{64,66} en sociale normen^{67,68} genoemd, maar het bewijs is gemengd en meestal indirect. Op het niveau van het huishouden is er sterk bewijs dat administratieve rompslomp^{61,69,70}, algemene vaardigheden^{24,70,71}, specifieke demografische variabelen (bijvoorbeeld migratieachtergrond^{72,73}) en kennis over regelingen⁷⁴⁻⁷⁶ een rol spelen bij niet-gebruik. Stigma wordt veel genoemd als mogelijke oorzaak voor niet-gebruik, maar het bewijs is niet eenduidig⁷⁶⁻⁷⁸.

Een tweede lacune in de literatuur over het niet-gebruik van sociale voorzieningen die ik opmerkte is dat deze voornamelijk bestaat uit theoretisch en kwantitatief onderzoek. Er blijken maar weinig kwalitatieve studies te zijn gedaan naar

hoe huishoudens in financieel kwetsbare situaties sociale zekerheid ervaren. Kwalitatieve studies zijn cruciaal om goed zicht te krijgen op de ervaringen en context van huishoudens in kwetsbare situaties in relatie tot sociale zekerheid. Inzicht in deze ervaringen en context kan helpen bij het ontwikkelen van socialezekerheidsstelsels die beter aansluiten bij de behoeften van deze huishoudens.

Hoofdstuk 5 onderzocht daarom hoe huishoudens de sociale zekerheid in Nederland ervaren. We interviewden op straat op de Haagse Markt en in het centrum van Eindhoven mensen die moeite hadden met rondkomen. In semigestructureerde interviews vroegen we 31 mensen naar hun ervaringen met geld en sociale voorzieningen.

Financiële stress kwam veel voor bij de deelnemers aan de interviews. Angst voor terugvorderingen van toeslagen en wantrouwen in overheidsinstellingen waren de belangrijkste belemmeringen voor het gebruik van sociale voorzieningen. Deze angst en dit wantrouwen waren veelal gebaseerd op eigen negatieve ervaringen met de overheid. Het Toeslagenschandaal speelde een beperkte rol. Schaamte en stigmatisering speelden een rol bij het aanvragen van lokale regelingen, maar niet bij toeslagen. Formele en informele ondersteuning stimuleerden het gebruik van regelingen, maar een belangrijk deel van de geïnterviewden had geen toegang tot dergelijke ondersteuning.

Een derde lacune in het onderzoek naar niet-gebruik is dat het empirisch onderzoek versnipperd is. In de afgelopen tien tot vijftien jaar hebben studies uit verschillende vakgebieden gedragsinzichten toegepast in het onderzoek naar niet-gebruik. Deze omvatten echter doorgaans slechts een select aantal potentiële factoren die niet-gebruik kunnen verklaren, die niet waren geïntegreerd in een theoretisch model.

Om deze lacune te vullen combineerde ik in *Hoofdstuk 6* theoretische en empirische bevindingen ten aanzien van niet-gebruik uit de economie, bestuurskunde en psychologie in één kwantitatief model, gebaseerd op het COM-B-model, dat in gedragsonderzoek veel wordt gebruikt⁷⁹. De studie onderzocht hoe verschillende psychologische factoren het niet-gebruik van zorgtoeslag en kindgebonden budget verklaarden. Daardoor kon ik uitspraken doen over de relatieve bijdrage van deze verschillende factoren aan niet-gebruik. Voor het onderzoek vulden 905 deelnemers aan het LISS-panel die recht hadden op zorgtoeslag of kindgebonden budget een vragenlijst in. Het gepercipieerde recht bleek de belangrijkste

verklarende factor voor niet-gebruik. Een andere belangrijke factor was de ervaren noodzaak voor het gebruik van de toeslagen. Uit explorerende analyses bleek dat executieve functies, zelfredzaamheid, angst voor terugvorderingen, financiële stress en stigma mogelijk een kleine, indirecte rol spelen bij niet-gebruik. De resultaten lieten geen verbanden zien tussen kennis over de toeslagen, sociale steun en administratieve lasten enerzijds en niet-gebruik anderzijds.

Een vierde lacune in het onderzoek naar niet-gebruik is dat er nog weinig onderzoek is gedaan naar de mogelijke effecten van terugvorderingen op niet-gebruik. Terugvorderingen zijn de laatste jaren bijzonder relevant geworden. Door veranderende werkgever-werknemerverhoudingen en andere macro-economische trends hebben steeds meer burgers een variabel inkomen. Beleidsmakers hebben geprobeerd beleid te ontwikkelen dat zorgt voor een betere en snellere afstemming op de dynamische financiële situatie van huishoudens. Millar en Whiteford⁸⁰ merken op dat deze verhoogde responsiviteit het risico met zich meebrengt dat uitkeringen uit de pas gaan lopen met omstandigheden. Dit kan ertoe leiden dat te hoge bedragen worden uitbetaald, hetgeen terugvorderingen tot gevolg kan hebben⁸⁰. In de context van toeslagen in Nederland zijn terugvorderingen extra relevant vanwege de voorschotsystematiek. In 2016 werd ongeveer € 1,0 miljard teruggevorderd (ofwel 8% van de uitgaven). Op een totaal van 8 miljoen toekenningen waren er 2,3 miljoen terugvorderingen⁸¹. Er is weinig bekend over de invloed van terugvorderingen van sociale voorzieningen op niet-gebruik.

Hoofdstuk 7 beschrijft twee experimentele studies die hier meer zicht op poogden te verkrijgen. Met behulp van een experimenteel paradigma onderzocht ik of terugvorderingen niet-gebruik verhoogde. Deelnemers uit het Verenigd Koninkrijk (totaal $N = 472$) voerden een taak uit waarin de financiën van een huishouden werden gesimuleerd: deelnemers deden werk, ontvingen salaris en een inkomenstoeslag en moesten uitgaven doen. Een deel van de deelnemers werd hierbij geconfronteerd met een terugvordering, een ander deel niet. De resultaten van beide experimenten lieten zien dat terugvorderingen leidden tot niet-gebruik van de inkomenstoeslag, en dat dit niet verklaard kon worden door een vergelijkbare plotselinge aanslag op het inkomen. Ik vond bovendien aanwijzingen dat het hebben van een schuld het effect van een terugvordering op niet-gebruik versterkte.

IMPLICATIES VOOR SOCIAAL BELEID

Actuele uitdagingen voor sociale zekerheid

Een stelsel van sociale zekerheid kan inkomenszekerheid bieden aan kwetsbare huishoudens en kan zo bijdragen aan het voorkomen van financiële stress en het verminderen van armoede. De effectiviteit van sociale zekerheid bij het verminderen van armoede en financiële stress hangt af van de toegankelijkheid ervan voor degenen die het nodig hebben⁵⁰. Veel huishoudens maken geen gebruik van de voorzieningen waarvoor ze in aanmerking komen. Het gebruik van sociale voorzieningen staat onder druk als gevolg van twee trends: (1) een toenemende nadruk op activering in plaats van inkomensondersteuning en (2) toenemende digitalisering.

Wereldwijd is de prioriteit in sociaal beleid verschoven van inkomensondersteuning naar activering van de beroepsbevolking en economische efficiëntie⁸²⁻⁸⁵. Deze verschuiving heeft geleid tot strengere criteria om in aanmerking te komen voor sociale zekerheid^{84,86-91}, met veel aandacht voor de arbeidseis^{85,92,93}. Deze nadruk op activeringsbeleid en economische efficiëntie sluit aan bij de bredere trend van bezuinigingen op de verzorgingsstaat sinds de jaren tachtig⁸³. Uit de literatuur blijkt dat er tot het begin van de tachtiger jaren van de vorige eeuw een stijging was van het aantal uitkeringen aan de beroepsbevolking in West-Europa, gevolgd door consolidatie^{53,94}. Sindsdien hebben bezuinigingen de boventoon gevoerd, wat heeft geleid tot strengere toelatingsregels⁸⁴. Deze strengere regels verhoogden weliswaar de economische efficiëntie en de activering van de beroepsbevolking, maar leidden onbedoeld tot meer niet-gebruik⁸⁶. Strengere criteria gaan veelal gepaard met complexere regels en procedures. Zoals we eerder zagen is er een sterke samenhang tussen complexiteit van regels en procedures enerzijds en niet-gebruik anderzijds. Mogelijke verklaringen zijn dat huishoudens afzien van het aanvragen van voorzieningen vanwege de administratieve rompslomp die het oplevert, omdat ze de vaardigheden missen die nodig zijn om voorzieningen aan te vragen of vanwege de angst voor terugvorderingen die gepaard kunnen gaan met strenge criteria.

Ten tweede transformeert digitalisering de verzorgingsstaat. Automatisering zorgt voor stroomlijning van processen^{95,96} en vergroot de behoefte aan internettoegang en digitale vaardigheden⁹⁷. De verschuiving van verantwoordelijkheden van de overheid naar individuen door middel van *self service* kan huishoudens die al belast zijn met verschillende taken overbelasten, wat kan leiden tot niet-gebruik⁹⁸⁻¹⁰⁰. Ook zijn geautomatiseerde systemen vaak rigide en houden ze geen rekening

met situaties zoals die zich in het echte leven kunnen voordoen⁹⁷. Onderzoekers hebben betoogd dat digitalisering van de sociale zekerheid bestaande patronen van ongelijkheid kan versterken, omdat digitale uitsluiting samenhangt met sociaaleconomische status. Zij geven aan dat digitalisering van de sociale zekerheid nieuwe ongelijkheden tussen sociale groepen kan veroorzaken omdat een substantieel deel van de bevolking vanwege beperkte digitale vaardigheden moeite heeft om mee te komen in het digitale tijdperk^{96,99,101}.

Deze twee trends kunnen leiden tot een toename van niet-gebruik, waardoor twee doelstellingen van de sociale zekerheid in gevaar komen: het verminderen van armoede en het verminderen van financiële stress. Dit kan met name gevolgen hebben voor groepen in kwetsbare situaties, zoals laagopgeleiden, werklozen en migranten^{92,93}.

Toekomstige hervormingen van de sociale zekerheid

Sociale zekerheid speelt een belangrijke stabiliserende rol voor individuen en samenlevingen. De uitgebreide steunpakketten die regeringen hebben ingevoerd tijdens COVID-19 hebben dit bevestigd.

De structurele transformaties als gevolg van de digitalisering en de veranderende aard van werk hebben ingrijpende gevolgen voor de socialezekerheidsstelsels^{50,102,103}. Met minder stabiele loopbaanpatronen en de opkomst van nieuwe vormen van werk kunnen traditionele modellen van sociale zekerheid die gekoppeld zijn aan een stabiele, langdurige baan minder effectief worden. In de platformeconomie, gekenmerkt door flexibele banen met veel freelancers op project- of taakbasis, ontbreken vaak sociale voorzieningen, zoals ziektekostenverzekering, pensioenregelingen en werkloosheidsuitkeringen, die vaak worden geassocieerd met traditioneel voltijds werk.

Er is een groeiende behoefte om het socialezekerheidsbeleid aan te passen aan het veranderende arbeidslandschap. Beleidsmakers zoeken innovatieve oplossingen om ervoor te zorgen dat personen die niet-traditioneel werk verrichten, toegang hebben tot adequate sociale vangnetten.

De veranderende aard van werk maakt het noodzakelijk om socialezekerheidsstelsels grondig te evalueren en aan te passen om ervoor te zorgen dat ze individuen effectief ondersteunen in een omgeving die wordt gekenmerkt door digitalisering, flexibele werkregelingen en dynamische loopbaanpatronen.

Om te garanderen dat sociale zekerheid haar stabiliserende rol kan vervullen, zouden overheden er goed aan doen prioriteit te geven aan het waarborgen van de financiële zekerheid van huishoudens in kwetsbare omstandigheden. De trends die hierboven zijn genoemd, wijzen in tegengestelde richting: bezuinigingen en digitalisering krijgen prioriteit op de beleidsagenda, wat het risico op het niet-gebruik van regelingen vergroot. Het stellen van prioriteiten is uiteindelijk een politieke beslissing, maar beleidsmakers moeten zich bewust zijn van mogelijke (onbedoelde) gevolgen. Dergelijke beleidskeuzes kunnen namelijk de financiële veerkracht van burgers in kwetsbare situaties ondermijnen, met negatieve effecten op hun mentale en fysieke welzijn. Dit kan leiden tot aanzienlijke maatschappelijke kosten.

Onze studies bieden inzichten die kunnen helpen bij het ontwerpen van effectievere socialezekerheidsstelsels. Ik belicht een paar belangrijke inzichten en plaats die in de Nederlandse context.

Complexiteit verminderen. Het streven om regelingen alleen te laten gelden voor mensen die ze het meest nodig hebben leidt tot complexe regels en aanvraagprocedures. Complexiteit van regelgeving vormt een aanzienlijke cognitieve belasting voor mensen^{62,104,105}. Tegelijkertijd kan financiële stress cognitieve capaciteiten verminderen. Om die reden hebben juist mensen in een financieel kwetsbare situatie het meeste last van deze complexiteit. Dus paradoxaal genoeg leiden regels die tot doel hebben om voorzieningen terecht te laten komen bij degenen die ze het meest nodig hebben juist bij deze groep eerder tot niet-gebruik. Het verminderen van complexiteit zou dan ook prioriteit moeten krijgen. Het verminderen van complexiteit kan op veel verschillende manieren, zoals het vereenvoudigen van informatiebrieven, het stroomlijnen van het aanvraagproces, het combineren van de aanvraagprocedures voor verschillende programma's en het verminderen van rapportagevereisten^{61,72,76,106-112}.

Terugvorderingen terugdringen. De specifieke Nederlandse voorschotsystematiek leidt tot miljoenen terugvorderingen per jaar. Ons onderzoek liet zien dat terugvorderingen niet-gebruik tot gevolg kunnen hebben. Daarnaast lijken terugvorderingen het wantrouwen in de overheid te vergroten. Beleidsmakers zouden dan ook prioriteit moeten geven aan het voorkómen van terugvorderingen. Dit kan bijvoorbeeld door ervoor te zorgen dat wijzigingen eenvoudig zijn door te geven aan de Dienst Toeslagen en dat veel voorkomende wijzigingen, zoals inkomenswijzigingen of wijzigingen in de gezinssamenstelling, automatisch worden doorgegeven. Een andere manier om terugvorderingen terug te dringen is het afschaffen van de voorschotsystematiek door het recht op toeslagen te baseren op het inkomen van afgelopen jaar.

Integrale ondersteuning. Mijn onderzoek liet zien dat gepercipieerd recht een cruciale bepalende factor is voor het niet-gebruik van sociale voorzieningen. Het persoonlijk informeren van huishoudens die in aanmerking komen voor voorzieningen is een kansrijke manier om niet-gebruik tegen te gaan. Daarbij is het essentieel om persoonlijke hulp te bieden aan hen die het om wat voor reden dan ook niet lukt om de voorzieningen zelf aan te vragen. Vertrouwen in overheidsinstellingen is een cruciale factor die van invloed is op sociale zekerheid^{61,113,114}. Daarom is het essentieel om sociaal beleid te maken waarin de burger centraal staat. Met name voor huishoudens in kwetsbare situaties is een genuanceerd begrip van hun unieke uitdagingen onmisbaar bij het ontwerpen van interventies op maat.

CONCLUSIE

Sociale voorzieningen hebben tot doel om huishoudens in financieel kwetsbare omstandigheden te ondersteunen. Bij het ontwerp van socialezekerheidsvoorzieningen wordt echter te weinig rekening gehouden met de omstandigheden van de huishoudens voor wie ze bij uitstek bedoeld zijn. Dit zorgt ervoor dat een deel van deze huishoudens geen gebruik maakt van deze voorzieningen. Deze huishoudens blijven daardoor financiële stress ervaren, en dit heeft negatieve consequenties voor hun welzijn en gezondheid.

Socialezekerheidsvoorzieningen moeten zich aanpassen aan wereldwijde trends als digitalisering en flexibilisering van arbeid. Beleidsmakers zouden daarbij prioriteit moeten geven aan het terugdringen van niet-gebruik, vooral onder huishoudens in financieel kwetsbare omstandigheden. Het vereenvoudigen van regels, het voorkomen van terugvorderingen en het bieden van integrale en persoonlijke hulp zijn essentiële ingrediënten van een aanpak om niet-gebruik, en daarmee financiële stress, terug te dringen en het vertrouwen van burgers in de overheid te vergroten.

Als huishoudens in kwetsbare omstandigheden meer gebruik maken van sociale voorzieningen, helpt dit hen niet alleen om in hun basisbehoeften te voorzien en voor hun gezin te zorgen, maar kan het hen ook in staat stellen te sparen voor onvoorziene omstandigheden en zich beter te wapenen tegen schulden als gevolg van financiële schokken.

Als sociale voorzieningen huishoudens beter bereiken, geeft hen dit meer controle over hun financiële omstandigheden, wat leidt tot positieve cognitieve, emotionele en gedragsresultaten. Dit kan huishoudens helpen om de *financiële-stressfuij* te doorbreken, wat een positieve invloed heeft op hun mentale en fysieke gezondheid. Dit draagt bij aan een veerkrachtigere en inclusievere samenleving.



REFERENTIES

1. Diener, E. & Suh, E. M. *Culture and Subjective Well-Being*. (MIT Press, 2003).
2. Dunn, E. W., Gilbert, D. T. & Wilson, T. D. If money doesn't make you happy, then you probably aren't spending it right. *Journal of Consumer Psychology* **21**, 115–125 (2011).
3. Ingham, G. Further reflections on the ontology of money: responses to Lapavistas and Dodd. *Economy and Society* **35**, 259–278 (2006).
4. Smith, A. *An Inquiry into the Nature and Causes of the Wealth of Nations*. (Harriman House Limited, 1776).
5. Mullainathan, S. & Shafir, E. *Scarcity: Why Having Too Little Means so Much*. (Times Books, Macmillan and Henry Holt, New York, NY, 2013).
6. Mani, A., Mullainathan, S., Shafir, E. & Zhao, J. Poverty impedes cognitive function. *Science* **341**, 976–980 (2013).
7. Bertrand, M., Mullainathan, S. & Shafir, E. A behavioral economics view of poverty. *American Economic Review* (2004) doi:10.1257/0002828041302019.
8. Van Dijk, W. W., Van der Werf, M. M. B. & Van Dillen, L. F. The Psychological Inventory of Financial Scarcity (PIFS): a psychometric evaluation. *Journal of Behavioral and Experimental Economics* **101**, 101939 (2022).
9. Adler, N. E. & Snibbe, A. C. The role of psychosocial processes in explaining the gradient between socioeconomic status and health. *Current Directions in Psychological Science* **12**, 119–123 (2003).
10. Hamilton, R. W., Mittal, C., Shah, A., Thompson, D. V. & Griskevicius, V. How financial constraints influence consumer behavior: an integrative framework. *Journal of Consumer Psychology* **29**, 285–305 (2019).
11. Haushofer, J. & Fehr, E. On the psychology of poverty. *Science* **344**, 862–867 (2014).
12. Dubois, H. & Ludwinek, A. *Access to Social Benefits: Reducing Non-Take-Up*. (Publications Office of the European Commission, Luxembourg, 2015).
13. Vrooman, J. C. & Asselberghs, K. T. M. *De Gemiste Bescherming; Niet-Gebruik van Sociale Zekerheid Door Bestaansonzekere Huishoudens [Missed Protection: Non-Take-up of Social Security by Financially Insecure Households]*. (Ministry of Social Affairs and Employment, The Hague, 1994).
14. OECD. Poverty rate (indicator). doi: 10.1787/0fe1315d-en (2023).
15. Dubois, H. F. W. & Fóti, K. *Addressing Household Over-Indebtedness*. (Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2020).
16. Blascovich, J. Challenge and threat. in *Handbook of Approach and Avoidance Motivation* (ed. Elliot, A. J.) 449–464 (Psychology Press, 2008).
17. Tomaka, J., Blascovich, J., Kelsey, R. M. & Leitten, C. L. Subjective, physiological, and behavioral effects of threat and challenge appraisal. *Journal of Personality and Social Psychology* **65**, 248–260 (1993).
18. Folkman, S. & Lazarus, R. S. *Stress, Appraisal, and Coping*. (Springer Publishing Company, New York, 1984).
19. Fredrickson, B. L. Cultivating positive emotions to optimize health and well-being. *Prevention & treatment* **3**, 1a (2000).
20. Frankenhuis, W. E. & Nettle, D. The strengths of people in poverty. *Current Directions in Psychological Science* **29**, 16–21 (2020).

21. Shah, A. K., Shafir, E. & Mullainathan, S. Scarcity frames value. *Psychological Science* **26**, 402–412 (2015).
22. Doolaard, F. T., Lelieveld, G.-J., Noordewier, M. K., van Beest, I. & van Dijk, E. Get out or stay out: How the social exclusion process affects actors, but not targets. *Journal of Experimental Social Psychology* **88**, 103946 (2020).
23. De Lissnyder, E. *et al.* Cognitive control moderates the association between stress and rumination. *Journal of Behavior Therapy and Experimental Psychiatry* **43**, 519–525 (2012).
24. Cook, L. A. & Sadeghein, R. Effects of perceived scarcity on financial decision making. *Journal of Public Policy and Marketing* **37**, 68–87 (2018).
25. Dalton, P. S., Nhung, N. & Rüschenpöhler, J. Worries of the poor: the impact of financial burden on the risk attitudes of micro-entrepreneurs. *Journal of Economic Psychology* **79**, 102198 (2020).
26. Gerards, R. & Welters, R. Job search in the presence of a stressor: Does financial hardship change the effectiveness of job search? *Journal of Economic Psychology* **90**, 102508 (2022).
27. Shah, A. K., Mullainathan, S. & Shafir, E. Some consequences of having too little. *Science* **338**, 682–685 (2012).
28. Hilbert, L. P., Noordewier, M. K. & Van Dijk, W. W. The prospective associations between financial scarcity and financial avoidance. *Journal of Economic Psychology* **88**, 102459 (2022).
29. Netemeyer, R. G., Warmath, D., Fernandes, D. & Lynch, J. G., Jr. How am I doing? Perceived financial well-being, its potential antecedents, and its relation to overall well-being. *Journal of Consumer Research* **45**, 68–89 (2017).
30. Santiago, C. D., Wadsworth, M. E. & Stump, J. Socioeconomic status, neighborhood disadvantage, and poverty-related stress: prospective effects on psychological syndromes among diverse low-income families. *Journal of Economic Psychology* **32**, 218–230 (2011).
31. Simonse, O., Van Dijk, W. W., Van Dillen, L. F. & Van Dijk, E. The role of financial stress in mental health changes during COVID-19. *npj Mental Health Research* **1**, 15 (2022).
32. Johar, G., Meng, R. & Wilcox, K. Thinking about financial deprivation: rumination and decision making among the poor. *ACR North American Advances* **43**, 208–211 (2015).
33. Sheehy-Skeffington, J. *Decision-Making up against the Wall: A Framework for Understanding the Behavioral Dimension of Low Socio-Economic Status*. (Oxford University Press, 2018). doi:10.1093/oso/9780190492908.003.0005.
34. Rothwell, D. W. & Han, C.-K. Exploring the relationship between assets and family stress among low-income families. *Family Relations* **59**, 396–407 (2010).
35. Ruberton, P. M., Gladstone, J. & Lyubomirsky, S. How your bank balance buys happiness: the importance of 'cash on hand' to life satisfaction. *Emotion* **16**, 575–580 (2016).
36. Burchell, B. A temporal comparison of the effects of unemployment and job insecurity on wellbeing. *Sociological Research Online* **16**, 66–78 (2011).
37. Wilson, S. H. & Walker, G. M. Unemployment and health: a review. *Public Health* **107**, 153–162 (1993).
38. Bridges, S. & Disney, R. Debt and depression. *Journal of Health Economics* **29**, 388–403 (2010).

39. Drentea, P. & Lavrakas, P. J. Over the limit: the association among health, race and debt. *Social Science & Medicine* **50**, 517–529 (2000).
40. Sweet, E., Nandi, A., Adam, E. K. & McDade, T. W. The high price of debt: household financial debt and its impact on mental and physical health. *Social Science & Medicine* **91**, 94–100 (2013).
41. Gennetian, L. A. & Shafir, E. The persistence of poverty in the context of financial instability: a behavioral perspective. *Journal of Policy Analysis and Management* **34**, 904–936 (2015).
42. Hannagan, A. & Morduch, J. Income gains and month-to-month income volatility: household evidence from the us financial diaries. *SSRN Journal* (2015) doi:10/ggscn8.
43. Talevi, D. et al. Mental health outcomes of the CoViD-19 pandemic. *Rivista di Psichiatria* **55**, 137–144 (2020).
44. Tsai, J., Elbogen, E. B., Huang, M., North, C. S. & Pietrzak, R. H. Psychological distress and alcohol use disorder during the COVID-19 era among middle- and low-income U.S. adults. *Journal of Affective Disorders* **288**, 41–49 (2021).
45. Rogers, J. P. et al. Psychiatric and neuropsychiatric presentations associated with severe coronavirus infections: a systematic review and meta-analysis with comparison to the COVID-19 pandemic. *The Lancet Psychiatry* **7**, 611–627 (2020).
46. Groarke, J. M. et al. Loneliness in the UK during the COVID-19 pandemic: cross-sectional results from the COVID-19 Psychological Wellbeing Study. *PLOS ONE* **15**, e0239698 (2020).
47. De Pue, S. et al. The impact of the COVID-19 pandemic on wellbeing and cognitive functioning of older adults. *Scientific Reports* **11**, 1–11 (2021).
48. Cundiff, J. M., Wicherts, J. M. & Muscatell, K. A. The pathway from social status to physical health: taking a closer look at stress as a mediator. *Current Directions in Psychological Science*. (2020) doi:https://doi.org/10.1177/0963721420901596.
49. Hye, R., Immervoll, H., Fernandez, R. & Lee, J. How reliable are social safety nets? *OECD Social, Employment and Migration Working Papers* (2020) doi:10.1787/65a269a3-en.
50. Immervoll, H., Fernandez, R., Hye, R., Lee, J. & Pacifico, D. De-facto gaps in social protection for standard and non-standard workers. *OECD Social, Employment and Migration Working Papers* (2022) doi:10.1787/48e282e7-en.
51. Grosh, M., Leite, P., Wai-Poi, M. & Tesliuc, E. *Revisiting Targeting in Social Assistance: A New Look at Old Dilemmas*. (World Bank Publications, 2022).
52. Van Oorschot, W. J. H. *Take It or Leave It. A Study of Non-Takeup of Social Security Benefits*. (Tilburg University Press, Tilburg, 1994).
53. Hernanz, V., Malherbet, F. & Pellizzari, M. *Take-up of Welfare Benefits in OECD Countries: A Review of the Evidence*. https://www.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/take-up-of-welfare-benefits-in-oecd-countries_525815265414 (2004) doi:10.1787/525815265414.
54. Department for Work & Pensions. Income-related benefits: estimates of take-up: financial year 2019 to 2020. *gov.uk* <https://www.gov.uk/government/statistics/income-related-benefits-estimates-of-take-up-financial-year-2019-to-2020/income-related-benefits-estimates-of-take-up-financial-year-2019-to-2020> (2022).
55. Portela, M. Non-take-up of minimum social benefits: quantification in Europe. A salient phenomenon still not making public policy headlines. *DREES Reports* (2022).

56. Slagman, A., Lauritsen, D., Visser, A. & Blom, M. *Synthesestudie Niet-Gebruik Inkomensondersteunende Regelingen SZW [Synthesis Study Non-Take-up Income Support Measures Ministry of Social Affairs and Employment]*. (2023).
57. Handler, J. F. & Hollingsworth, E. J. Stigma, privacy, and other attitudes of welfare recipients. *Stanford Law Review* **22**, 1–19 (1969).
58. Moffitt, R. An economic model of welfare stigma. *The American Economic Review* **73**, 1023–1035 (1983).
59. Odum, H. W. Newer ideals of public welfare. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science* **105**, 1–6 (1923).
60. Craig, P. Costs and benefits: a review of research on take-up of income-related benefits. *Journal of Social Policy* **20**, 537–565 (1991).
61. Heinrich, C. J., Camacho, S., Henderson, S. C., Hernández, M. & Joshi, E. Consequences of administrative burden for social safety nets that support the healthy development of children. *Journal of Policy Analysis and Management* 1–45 (2021) doi:10.1002/pam.22324.
62. Herd, P., DeLeire, T., Harvey, H. & Moynihan, D. P. Shifting administrative burden to the state: the case of medicaid take-up. *Public Administration Review* **73**, S69–S81 (2013).
63. Tricco, A. C. et al. PRISMA extension for scoping reviews (PRISMA-ScR): checklist and explanation. *Annals of Internal Medicine* **169**, 467–473 (2018).
64. Ratzmann, N. & Heindlmaier, A. Welfare mediators as game changers? Deconstructing power asymmetries between EU migrants and welfare administrators. *Social Inclusion* **10**, 205–216 (2022).
65. Figlio, D. N., Hamersma, S. & Roth, J. Information shocks and the take-up of social programs. *Journal of Policy Analysis and Management* **34**, 781–804 (2015).
66. Janssens, J. & Van Mechelen, N. To take or not to take? An overview of the factors contributing to the non-take-up of public provisions. *European Journal of Social Security* **24**, 95–116 (2022).
67. Furtado, D. & Theodoropoulos, N. SSI for disabled immigrants: Why do ethnic networks matter? *American Economic Review* **103**, 462–466 (2013).
68. Furtado, D. & Theodoropoulos, N. Immigrant networks and the take-up of disability programs: Evidence from the United States. *Economic Inquiry* **54**, 247–267 (2016).
69. Vinck, J., Lebeer, J. & Lancker, W. V. Non-take up of the supplemental child benefit for children with a disability in Belgium: A mixed-method approach. *Social Policy & Administration* **53**, 357–384 (2019).
70. Greenfields, M. & Dagilyte, E. ‘I would never have come if we’d know it might be like this’: On the (un)intended consequences of welfare governance of eu Roma migrants in Britain. *East European Journal of Society and Politics* **4**, 81–105 (2018).
71. Kim, J. SSI Participation Among the Elderly: A Hazard Model Approach. *Journal of Poverty* **17**, 217–233 (2013).
72. Arbogast, I., Chorniy, A. & Currie, J. Administrative burdens and child medicaid enrollments. Working Paper at <https://doi.org/10.3386/w30580> (2022).
73. Tempelman, C. & Houkes-Hommes, A. What stops Dutch households from taking up much needed benefits? *Review of income and wealth* **62**, 685–705 (2016).
74. Flores, G. et al. A cross-sectional study of parental awareness of and reasons for lack of health insurance among minority children, and the impact on health, access to care, and unmet needs. *International Journal for Equity in Health* **15**, (2016).

75. Ratzmann, N. 'No german, no service': EU migrants' unequal access to welfare entitlements in germany. *Social Inclusion* **10**, 227–238 (2022).
76. Bhargava, S. & Manoli, D. Psychological frictions and the incomplete take-up of social benefits: evidence from an IRS field experiment. *American Economic Review* **105**, 3489–3529 (2015).
77. Boost, D., Raeymaeckers, P., Hermans, K. & Elloukmani, S. Overcoming non-take-up of rights: A realist evaluation of Integrated Rights-Practices. *Journal of Social Work* **21**, 831–852 (2021).
78. Daigneault, P.-M. & Mace, C. Program awareness, administrative burden, and non-take-up of Quebec's supplement to the work premium. *International Journal of Public Administration* **43**, 527–539 (2020).
79. Michie, S., van Stralen, M. M. & West, R. The behaviour change wheel: A new method for characterising and designing behaviour change interventions. *Implementation Science* **6**, 42 (2011).
80. Millar, J. & Whiteford, P. Timing it right or timing it wrong: how should income-tested benefits deal with changes in circumstances? *Journal of Poverty and Social Justice* **28**, 3–20 (2020).
81. Ministry of Finance. Rapport deelonderzoek 1 IBO toeslagen - Kamerstuk - Rijksoverheid. nl. <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2019/11/21/rapport-deelonderzoek-1-ibo-toeslagen> (2019).
82. Greer, I. Welfare reform, precarity and the re-commodification of labour. *Work, employment and society* **30**, 162–173 (2016).
83. Otto, A. & van Oorschot, W. Welfare reform by stealth? Cash benefit reciprocity data and its additional value to the understanding of welfare state change in Europe. *Journal of European Social Policy* **29**, 307–324 (2019).
84. Taylor-Gooby, P. The divisive welfare state. *Social Policy & Administration* **50**, 712–733 (2016).
85. Wright, S., Fletcher, D. R. & McNeill, J. Punitive benefit sanctions, welfare conditionality, and the social abuse of unemployed people in Britain: Transforming claimants into offenders? *Social Policy & Administration* **54**, 278–294 (2020).
86. Chang, Y.-L., Romich, J. & Ybarra, M. Major means-tested and income support programs for the working class, 2009–2019. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science* **695**, 242–259 (2021).
87. Immervoll, H. & Knotz, C. How demanding are activation requirements for jobseekers. *OECD Social, Employment and Migration Working Papers* (2018) doi:10/ggm6jr.
88. Jørgensen, M. B. & Thomsen, T. L. Deservingness in the Danish context: welfare chauvinism in times of crisis. *Critical Social Policy* **36**, 330–351 (2016).
89. Kootstra, A. Us versus them: Examining the perceived deservingness of minority groups in the British welfare state using a survey experiment. in *The Social Legitimacy of Targeted Welfare* 263–280 (Edward Elgar Publishing, 2017).
90. Oorschot, W. van, Roosma, F., Meuleman, B. & Reeskens, T. *The Social Legitimacy of Targeted Welfare: Attitudes to Welfare Deservingness*. (Edward Elgar Publishing, 2017).
91. Reeskens, T. & van der Meer, T. The inevitable deservingness gap: A study into the insurmountable immigrant penalty in perceived welfare deservingness. *Journal of European Social Policy* **29**, 166–181 (2019).

92. Cook, K. E. Social support in single parents' transition from welfare to work: analysis of qualitative findings. *International Journal of Social Welfare* **21**, 338–350 (2012).
93. Reeves, A. & Loopstra, R. 'Set up to fail'? How welfare conditionality undermines citizenship for vulnerable groups. *Social Policy and Society* **16**, 327–338 (2017).
94. De Deken, J. & Clasen, J. Tracking caseloads: the changing composition of working-age benefit receipt in Europe. *Regulating the risk of unemployment: National adaptations to post-industrial labour markets in Europe* 297–317 (2011).
95. Collington, R. Disrupting the welfare state? Digitalisation and the retrenchment of public sector capacity. *New Political Economy* **27**, 312–328 (2022).
96. Ranchordás, S. The digitization of government and digital exclusion: Setting the scene. in *The Rule of Law in Cyberspace* (eds. Blanco de Morais, C., Ferreira Mendes, G. & Vesting, T.) 125–148 (Springer International Publishing, Cham, 2022). doi:10.1007/978-3-031-07377-9_7.
97. Alston, P. *Digital Welfare States and Human Rights. Report of the Special Rapporteur on Extreme Poverty and Human Rights.* (2019).
98. Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid. *Weten Is Nog Geen Doen. Een Realistisch Perspectief Op Redzaamheid.* (2017).
99. Schou, J. & Pors, A. S. Digital by default? A qualitative study of exclusion in digitalised welfare. *Social Policy & Administration* **53**, 464–477 (2019).
100. Schou, J. & Hjelholt, M. Digitalizing the welfare state: Citizenship discourses in Danish digitalization strategies from 2002 to 2015. *Critical Policy Studies* **13**, 3–22 (2019).
101. Park, S. & Humphry, J. Exclusion by design: intersections of social, digital and data exclusion. *Information, Communication & Society* **22**, 934–953 (2019).
102. European Commission. *Access to Social Protection for Workers and the Self-Employed.* <https://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=23594&langId=en> (2020).
103. OECD. *OECD Employment Outlook 2019: The Future of Work.* <https://www.oecd-ilibrary.org/sites/9ee00155-en/index.html?itemId=/content/publication/9ee00155-en> (2019).
104. Christensen, J., Aarøe, L., Baekgaard, M., Herd, P. & Moynihan, D. P. Human capital and administrative burdens: The role of cognitive resources in citizen-state interactions. *Public Administration Review* **80**, 127–136 (2020).
105. Moynihan, D. P., Herd, P. & Ribgy, E. Policymaking by other means: Do states use administrative barriers to limit access to medicaid? *Administration & Society* **48**, 497–524 (2016).
106. Auray, S. & Fuller, D. L. Eligibility, experience rating, and unemployment insurance take-up. *Quantitative Economics* **11**, 1059–1107 (2020).
107. Blavin, F., Kenney, G. M. & Huntress, M. The effects of Express Lane Eligibility on Medicaid and CHIP enrollment among children. *Health Services Research* **49**, 1268–1289 (2014).
108. Cha, P. & Escarce, J. J. The Affordable Care Act Medicaid expansion: a difference-in-differences study of spillover participation in SNAP. *PLOS ONE* **17**, (2022).
109. Fox, A. M., Stazyk, E. C. & Feng, W. Administrative easing: rule reduction and Medicaid enrollment. *Public Administration Review* **80**, 104–117 (2020).
110. Fuchs, M., Gasior, K., Premrov, T., Hollan, K. & Scoppetta, A. Falling through the social safety net? Analysing non-take-up of minimum income benefit and monetary social assistance in Austria. *Social Policy & Administration* **54**, 827–843 (2020).

111. Matikka, T. & Paukkeri, T. Does sending letters increase the take-up of social benefits? Evidence from a new benefit program. *Empirical Economics* **63**, 3253–3287 (2022).
112. Cook, W. K., John, I., Chung, C., Tseng, W. & Lee, J. P. Medicaid Expansion and Healthcare Access: Lessons from Asian American and Pacific Islander Experiences in California. *Journal of Immigrant and Minority Health* **19**, 995–999 (2017).
113. Schweyher, M., Odden, G. & Burrell, K. Abuse or underuse? Polish migrants' narratives of (not) claiming social benefits in the UK in times of Brexit. *Central and Eastern European Migration Review* **8**, 101–122 (2019).
114. Dagilyte, E. & Greenfields, M. United Kingdom welfare benefit reforms in 2013-2014: Roma between the pillory, the precipice and the slippery slope. *The Journal of Social Welfare & Family Law* **37**, 476 (2015).

