# Energietoeslag

## Een onderzoek naar doelgroep en gebruik van de Energietoeslag in Rotterdam

Onderzoek en Business Intelligence

Gemeente Rotterdam

# Colofon

Gemeente Rotterdam, afdeling Onderzoek en Business Intelligence (OBI)

| | |
|---|---|
| **Onderzoekers:** | Anne Hoekstra, Frans Moors, Rob Stevense en Menthe Rijk |
| **Datum:** | 23 juni 2023 |
| **Projectnummer:** | 8280 |
| **Vragen:** | onderzoek@rotterdam.nl |
| **Meer informatie:** | onderzoek010.nl |

Gemeente Rotterdam

# Samenvatting en conclusies

In opdracht van de directie Maatschappelijke Ontwikkeling van de gemeente Rotterdam heeft OBI een onderzoek uitgevoerd naar het gebruik van de Energietoeslag. Door een bijdrage van stichting De Verre Bergen kon de doelgroep van de toeslag worden verbreed naar huishoudens met een inkomen tot 140% van het sociaal minimum. Dit biedt volgens de opdrachtgever een goede mogelijkheid om meer inzicht in te krijgen in de financiële situatie van deze groep Rotterdammers, haar behoeften en eventuele hulpvragen. Daarnaast is er behoefte aan inzicht in de gevolgen van de stijgende energietarieven voor de financiële situatie van de huishoudens, en welke invloed de Energietoeslag hierop heeft. In het kort moest het onderzoek antwoord geven op drie vragen:

- Wat zijn de kenmerken van de doelgroep van de Energietoeslag, en meer specifiek: wat zijn de kenmerken van de huishoudens met een inkomen tussen de 120 en 140% van het sociaal minimum?

- Wat is het gebruik van de Energietoeslag onder de doelgroep, en welke groepen maken meer of minder gebruik van de toeslag?

- Hoe wordt de Energietoeslag door de ontvangers ingezet, en wat is het effect op hun financiële situatie?

Om deze vragen te beantwoorden, zijn drie deelonderzoeken uitgevoerd:

- Een analyse van de doelgroep van de Energietoeslag aan de hand van microdata van het CBS;
- Een analyse van het gebruik van de toeslag door gegevens van ontvangers van de toeslag te vergelijken met de kenmerken van de doelgroep volgens de gegevens van het CBS;
- Een enquête onder de ontvangers van de Energietoeslag. Deze enquête is twee keer uitgevoerd: in eind augustus/eind oktober 2022 en eind maart/eind april 2023. Het herhalingsonderzoek werd uitgevoerd om de effecten van de diverse overheidsmaatregelen, gericht op het mitigeren van de negatieve gevolgen van stijgende energietarieven en inflatie op de financiële situatie van de ontvangers van de Energietoeslag te kunnen meten. Daarnaast werd een aantal vragen toegevoegd om de tevredenheid over de aanvraagprocedure te meten. De resultaten van de enquête zijn aangevuld en verdiept met de belangrijkste uitkomsten uit interviews met 15 respondenten.

In deze samenvatting worden de belangrijkste uitkomsten van de drie deelonderzoeken besproken. In de afsluitende paragraaf worden de belangrijkste conclusies geformuleerd.

### De doelgroep van de Energietoeslag

De doelgroep van de Energietoeslag (huishoudens met een inkomen tot 140% van het wettelijk sociaal minimum) bestaat volgens gegevens van het CBS uit 81.500 huishoudens (peildatum 1 januari 2021). Rond de helft hiervan heeft een inkomen tot 101% van het sociaal minimum. Rond een derde heeft een inkomen tussen 101 en 120%, nog eens rond een vijfde een inkomen tussen de 120 en 140% van het sociaal minimum. In het eerste hoofdstuk wordt de opbouw van deze drie inkomensklassen vergeleken over de kenmerken leeftijd, sekse, huishoudenssamenstelling, migratieachtergrond, woongebied- en buurt en opleidingsniveau. Daarnaast wordt een vergelijking gemaakt met de huishoudens met een inkomen vanaf 140% van het sociaal minimum. De belangrijkste bevindingen:

- De laagste inkomensklassen onderscheiden zich op de eerste plaats doordat de inkomensbron veel vaker uit een uitkering of pensioen bestaat. De laagste inkomensklasse bestaat voor het grootste deel uit huishoudens met een bijstandsuitkering (48%) of een pensioen (30%). In de twee inkomensklassen daarboven (101-140%) bevinden zich relatief gezien meer werkenden en gepensioneerden.

- De opbouw onderscheidt zich daarnaast sterk als het gaat om het opleidingsniveau: meer dan de helft van de Rotterdammers met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum heeft geen hogere opleiding dan MBO1. Van de groep tussen de 120 en 140% heeft rond de helft MBO2 of hoger afgemaakt. Het verschil tussen de drie laagste inkomensklassen en de klasse met een inkomen vanaf 140% WSM is groot: van deze laatste heeft 40% een HBO- of

wetenschappelijke opleiding afgemaakt, tegen 10% van de laagste inkomensklassen.

- De laagste inkomensklasse kent een relatief groot aandeel Rotterdammers met een migratieachtergrond. Dit hoge aandeel wordt vooral bepaald door de 'overig' niet-westerse migranten, waaronder vluchtelingen. De opbouw qua migratieachtergrond van de inkomensklasse 120-140% komt dicht bij de opbouw van alle Rotterdamse huishoudens.

- In de laagste inkomensklasse vinden we relatief veel alleenstaanden beneden de 65 jaar. In zijn algemeenheid vinden we in de drie laagste inkomensklassen relatief veel alleenstaanden en eenoudergezinnen, en relatief weinig paren.

- In de lagere inkomensklassen vinden we relatief gezien meer vrouwen. De leeftijdsopbouw van de vier inkomensgroepen loopt niet ver uiteen; wel zien we in de drie laagste inkomensklassen relatief gezien meer 75-plussers.

### Gebruik van de Energietoeslag

Medio mei 2023 was aan ruim 82.300 Rotterdammers de Energietoeslag uitgekeerd. Dit is een groter aantal dan de omvang van de doelgroep volgens cijfers van het CBS; om verschillende redenen is de omvang van de doelgroep op basis van de CBS-cijfers dan ook niet meer dan een benadering. 44% van de toeslagen werd ambtshalve verstrekt, in veruit de meeste gevallen aan bijstandsgerechtigden. Het gebruik van huishoudens met een inkomen tot 120% ligt mede door dit grote aandeel ambtshalve verstrekkingen hoger dan onder de huishoudens met een inkomen tussen 120 en 140% van het sociaal minimum. Dit beïnvloedt in meer opzichten het profiel van gebruik en niet-gebruik. Omdat 60% van de huishoudens met een inkomen boven de 120% (huishoudens die dus zelf een aanvraag moesten indienen) uit 65-plussers bestaat, maakten 65-plussers minder gebruik van de toeslag. Door hetzelfde effect maakten alleenstaanden minder gebruik dan andere huishoudenstypen: onder 65-plussers vinden we immers relatief veel alleenstaanden. Doordat we in de inkomensklasse tot 120% relatief meer Rotterdammers met een migratieachtergrond vinden, maakten deze ook meer gebruik van de toeslag.

### Enquête onder de ontvangers van de Energietoeslag

In de periode eind augustus/eind oktober 2022 werd een enquête gehouden onder ruim 2.500 ontvangers van de Energietoeslag. In die periode was alleen de eerste 800 euro van de toeslag verstrekt. De enquête werd herhaald in de periode eind maart/eind april 2023 onder ruim 1.600 ontvangers van de toeslag, om zo de effecten van de diverse overheidsmaatregelen op de financiële situatie van de onderzoeksgroep te kunnen meten.

De opbouw van de responsgroep in de tweede enquêtes wijkt enigszins af van die van de eerste: verhoudingsgewijs deden er meer werkenden en pensioengerechtigden mee, en minder bijstandsgerechtigden. Hierdoor is ook het aandeel huishoudens met een inkomen tussen 120 en 140% van het sociaal minimum groter dan in de eerste ronde van de enquêtes. De responsgroepen van beide enquêtes kennen in vergelijking met de onderzoekspopulatie een oververtegenwoordiging van 65-plussers en vrouwen. Om de responsgroepen van beide metingen vergelijkbaar te maken en de leeftijdsafwijking op te heffen zijn de resultaten gewogen op sekse, leeftijd en soort inkomen.

De respondenten werden in beide enquêtes onder meer bevraagd over de hoogte van de energierekening, de wijze van inzet van de Energietoeslag, eventuele financiële problematiek en de behoefte aan ondersteuning bij financiële zaken of op ander terrein. Daarnaast werden bekendheid met en gebruik van gemeentelijke inkomensondersteunende maatregelen gemeten. In de tweede enquête kwamen ook de ervaring van respondenten aan de orde met het prijsplafond en de daaraan voorafgaande compensatieregeling van twee keer 190 euro in de maanden november en december van 2022. Daarnaast werden enkele vragen toegevoegd om de tevredenheid over de aanvraagprocedure meten. In het navolgende staan de belangrijkste resultaten van beide metingen op een rij.

### De energierekening

Volgens de opgave van de respondenten bedraagt het termijnbedrag van de energierekening in de tweede meting gemiddeld 186 euro per maand. In de eerste meting bedroeg dit nog 165 euro. Meer respondenten dan in de eerste meting hebben dan ook te maken gehad met een verhoging van het termijnbedrag in een periode van drie maanden voor de enquête; meer respondenten hadden dus te maken met de doorwerking van de hogere tarieven in de energierekening. Gemiddeld steeg het termijnbedrag van de huishoudens die in de tweede meting meer gingen betalen met rond de 90 euro per maand, maar de variantie is groot. Huishoudens met een variabel contract betalen gemiddeld rond 40 euro meer aan energie dan huishoudens met een vast contract. Het aandeel huishoudens met een variabel contract steeg licht van 55 naar 57%. Hierbij moet

wel worden opgemerkt dat rond een kwart van de respondenten niet weet welke contractvorm zij hebben. Huishoudens met kinderen betalen, over de tweede meting bezien, gemiddeld de hoogste termijnbedragen. De tweeoudergezinnen hadden ook met de hoogste gemiddelde stijging van het termijnbedrag te maken.

Ook de interviews maken duidelijk dat er grote individuele verschillen zijn in de ontwikkeling van de energierekening. Voor sommigen was er sprake van een bescheiden stijging, voor anderen was er sprake van een verdubbeling of bijna verdrievoudiging van de rekening. In dit laatste geval kon dit betalingsproblemen en stress veroorzaken.

### Effecten van het prijsplafond

De context waarin de tweede meting werd verricht, verschilt van die waarin de eerste meting werd gedaan. De eerste meting werd voor het grootste deel gehouden in september en oktober 2022: de energietarieven en (bijgevolg) de inflatie bereikten toen bijna hun hoogtepunt. Vanaf november was er weer een daling van de tarieven te zien, en daarmee ook van de inflatie. Desalniettemin bleven met name de gasprijzen en de inflatie op een relatief hoog niveau. In 2023 werd een aantal aanvullende maatregelen genomen die de koopkrachteffecten van de energietarieven en inflatie moesten dempen:

- het prijsplafond, in de maanden november en december van 2022 voorafgegaan door een bijdrage van twee keer 190 euro door het Rijk, uitgekeerd of verrekend door de energieleverancier;

- een verhoging van het minimumloon (en daarmee de bijstandsnorm) per januari 2023 met 10%.

In de tweede meting is gepeild in welke mate het prijsplafond (en de compensatieregeling in de laatste maanden van 2022) volgens de respondenten effect heeft gehad op de energierekening, en op de mate waarin zij kunnen rondkomen.

- Het overgrote deel van de respondenten ontving in de laatste maanden van 2022 de compensatieregeling van tweemaal 190 euro. De meesten ontvingen de bedragen direct op de bankrekening; bij rond de 15% werd het bedrag door de energieleverancier verrekend met het termijnbedrag.

- Als het gaat om het prijsplafond, valt op dat rond een vijfde van de respondenten niet op de hoogte zegt te zijn van deze maatregel. Deze respondenten vinden we vooral terug in de laagste inkomensklasse; omdat Rotterdammers met een migratieachtergrond en lager opgeleiden in deze klasse zijn oververtegenwoordigd, is de veronderstelling dat dit meespeelt in het minder goed geïnformeerd zijn van deze groep.

- Daarnaast wordt duidelijk dat ruim 40% van de respondenten die wel op de hoogte zijn van de maatregel, niet weten of hun gas- en stroomverbruik onder de respectievelijke grenzen van het prijsplafond liggen. Ook uit de interviews bleek dat het prijsplafond als maatregel voor een deel van de respondenten onduidelijk is, en daarmee ook de uitwerking van de maatregel op hun persoonlijke situatie. Van de respondenten die hier wel zicht op hebben, hebben met name huishoudens met kinderen een verbruik dat gedeeltelijk boven de grenzen van het prijsplafond uitkomt; het verbruik van de alleenstaanden blijft bij het merendeel onder het prijsplafond.

- Huishoudens waarvan het verbruik onder de grens blijft, zeggen vaker door het prijsplafond beter rond te kunnen komen. Desalniettemin zegt maar een tiende van de respondenten die op de hoogte zijn van het prijsplafond dat de maatregel er voor heeft gezorgd dat ze beter kunnen rondkomen: huishoudens met kinderen en huishoudens in de laagste inkomensklasse geven relatief vaak aan dat rondkomen ook met het prijsplafond moeilijk blijft.

- Gevraagd naar een samenvattend oordeel over de betekenis van de verschillende overheidsmaatregelen voor de financiële situatie, zegt rond de helft van de respondenten dat het gemakkelijker is geworden om rond te komen, en zegt rond een derde dat de maatregelen voldoende zijn om de stijgende energieprijzen op te vangen. Huishoudens met kinderen vinden vaker dat rondkomen niet gemakkelijker is geworden, en dat de maatregelen onvoldoende zijn als compensatie voor de gestegen energieprijzen.

### Aanvraag van de Energietoeslag

- Iets meer dan de helft van de respondenten kreeg de toeslagen automatisch overgemaakt op de bankrekening. Uit de interviews blijkt dat voor sommige ontvangers de toeslag als een verrassing kwam, ook omdat de aankondigingsbrief van de gemeente volgens sommigen pas binnenkwam nadat het bedrag op de rekening was gestort. Enkele respondenten hebben eerst informatie

ingewonnen voordat ze van het bedrag gebruik durfden te maken.

- Respondenten die de toeslag automatisch kregen uitgekeerd, hoorden in de meeste gevallen voor het eerst van de toeslag via de brief van de gemeente. Voor de respondenten die de toeslag zelf aanvroegen zijn familie, vrienden of kennissen de belangrijkste informatiebron. Daarnaast zijn radio en tv, de website van de gemeente en krant of huis-aan-huisblad belangrijke informatiebronnen. Respondenten die de toeslag zelf hebben aangevraagd, zijn in de meeste gevallen tevreden over de aanvraagprocedure. Toch zegt rond een kwart de procedure 'moeilijk' te hebben gevonden. Van deze respondenten kreeg meer dan driekwart hulp om de aanvraag in te dienen. Het gaat hier vooral om ouderen, die in de meeste gevallen werden bijgestaan door familie of vrienden.

### Inzet van de Energietoeslag

- Ruim de helft van de respondenten gebruikte de Energietoeslag uitsluitend om de energierekening te betalen. Terwijl bij de laagste inkomensklasse dit aandeel in de tweede meting nog wat toenam, nam het bij de hoogste inkomensklasse juist enigszins af. Bij beide inkomensklassen zien we een afname van de groep respondenten die de toeslag helemaal niet gebruikte voor het betalen van de energierekening. Huishoudens die de toeslag niet alleen voor de energierekening gebruikten, gebruikten de toeslag in de meeste gevallen voor het betalen van de dagelijkse boodschappen. Overigens zegt rond twee derde van de respondenten de toeslag geheel of gedeeltelijk te hebben opzijgezet voor het geval de energierekening hoger mocht uitvallen. Dit percentage is in de tweede meting in beide inkomensklassen gedaald, maar in de hoogste inkomensklasse is deze daling sterker.

### Rondkomen en de rol van de Energietoeslag

- Het percentage respondenten dat (heel) gemakkelijk of redelijk kan rondkomen, is in de tweede meting substantieel gestegen. Het percentage huishoudens dat (heel) moeilijk of niet rondkomt, daalde van 66 naar 49%. Vooral respondenten in de laagste inkomensklasse zeggen vaker dan in de eerste meting rond te kunnen komen.

- Toch komt 52% van de respondenten in de laagste inkomensklasse ook in de tweede meting moeilijk of niet rond, tegen 38% van de respondenten met een inkomen tussen 120 en 140% van het sociaal minimum. Respondenten tussen de 27 en 55 jaar, en (daarmee) huishoudens met kinderen komen vaker moeilijk of niet rond. Van de eenoudergezinnen zegt 53% moeilijk of niet rond te komen, tegen 67% van de tweeoudergezinnen. Bij de tweeoudergezinnen is de daling van dit aandeel ook minder sterk dan onder de eenoudergezinnen.

- Het aandeel respondenten dat van oordeel is dat de Energietoeslag voldoende is om de hogere energieprijzen op te vangen, steeg van 21% in de eerste meting naar 53% in de tweede meting. Dit oordeel wordt sterk bepaald door de hoogte van de energierekening en de mate waarin een huishouden erin slaagt rond te komen. Bij de huishoudens met een inkomen tot 120% steeg de tevredenheid over de toeslag van 20% in de eerste meting naar 51% in de tweede meting. Bij de huishoudens met een inkomen tussen 120 en 140% steeg deze van 25% naar 61%,

- Rond 70% van de huishoudens die 'gemakkelijk' of 'redelijk' rondkomen, is van mening dat zij door de toeslag gemakkelijker kunnen rondkomen. Dit percentage is licht gestegen in vergelijking met de vorige meting. Bij de huishoudens die 'moeilijk' of 'niet' rondkomen bedraagt dit percentage rond 30%; ook hier is sprake van een lichte stijging in de tweede meting.

- Rond 80% van de respondenten die (heel) moeilijk of niet rondkomen, zegt het ook met de toeslag moeilijk te vinden om rond te komen. In vergelijking met de eerste meting daalde dit percentage in de tweede meting met zes procentpunt.

### Manieren van energie besparen

- Bijna alle respondenten zeggen op één of meer manieren op energieverbruik te bezuinigen. Meer dan 85% zet de verwarming lager, terwijl rond 50% (daarnaast) minder lang doucht en 's avonds het licht later aandoet. Het aandeel dat bezuinigt op stookkosten steeg in de tweede meting nog enigszins, terwijl de bezuiniging op ander terreinen (minder vaak en lang douchen, licht later aan, apparatuur niet op stand-by en minder vaak koken) enigszins daalde. Ook het aandeel respondenten dat zegt minder te koken als bezuiniging daalde, maar ligt toch nog rond de 35%.

### Betalingsproblematiek en aflossingen

- Het percentage huishoudens dat zegt (heel) vaak moeite te hebben om de rekeningen te betalen, daalde van 40% in de eerste meting naar 29% in de

tweede meting. Vooral bij de huishoudens met een inkomen tot 120% is de daling substantieel. Hierdoor is het verschil in het percentage huishoudens met betalingsproblemen tussen de twee inkomensklassen veel kleiner geworden. Toch vindt nog ruim 70% van de respondenten in de laagste inkomensklasse het 'regelmatig' of '(heel) vaak' moeilijk om de rekeningen te betalen, en 55% van de respondenten in de hoogste inkomensklasse. Huishoudens met betalingsproblemen hebben hetzelfde profiel als huishoudens die moeilijk rondkomen: respondenten tussen de 27 en 55 jaar, en (daarmee) huishoudens met kinderen hebben vaker moeite om de rekeningen te betalen.

- Rond de helft van de huishoudens betaalt maandelijks af aan een aflossing van een schuld of betalingsregeling. Van de respondenten met een inkomen tot 120% betaalt 50% maandelijks aan een aflossing, tegen 29% van de respondenten met een inkomen tussen 120 en 140% van het sociaal minimum. Deze percentages zijn in vergelijking met de vorige meting nauwelijks veranderd. We zien een sterk verband met leeftijd: hoe jonger de respondent, hoe hoger het percentage schuldaflossingen.

**(Behoefte aan) ondersteuning**

- 42% van de huishoudens krijgt ondersteuning bij haar geldzaken; dit percentage is identiek in beide metingen. Die ondersteuning komt veel vaker uit het informele circuit van familie en vrienden, dan van gemeente, welzijnsinstellingen of andere hulpverleningsinstanties.

- Huishoudens die moeilijk kunnen rondkomen of betalingsproblemen hebben, krijgen niet vaker ondersteuning dan huishoudens die gemakkelijker kunnen rondkomen. Terwijl de behoefte aan ondersteuning er wel lijkt te zijn: respondenten die betalingsproblemen hebben, geven duidelijk vaker aan behoefte aan ondersteuning te hebben.

- In de tweede meting zegt 18% van de respondenten in de laagste inkomensklasse (meer) hulp te willen krijgen bij geldzaken of op een ander terrein. Nog eens rond een kwart zegt dit 'misschien' te willen. Bij de hoogste inkomensklasse liggen deze percentages duidelijk lager op respectievelijk 8 en 4%. Daarmee daalde de ondersteuningsbehoefte in beide inkomensklassen ten opzichte van de eerste meting. De behoefte aan ondersteuning is groter bij huishoudens die betalingsproblemen hebben of moeilijk rond kunnen komen. Dat betekent dat respondenten in de leeftijd van 27 tot 45 jaar, en (daarmee) huishoudens met kinderen vaker aangeven (meer) ondersteuning nodig te hebben. Dit is ook het enige huishoudenstype waarbij de ondersteuningsbehoefte in de tweede meting een stijging laat zien.

- De deelnemers aan het onderzoek konden desgevraagd door een medewerker van de gemeente worden benaderd voor ondersteuning bij financiële problemen. In de eerste meting maakten bijna 300 respondenten van deze mogelijkheid gebruik, in de tweede meting nog eens rond 260 respondenten. Van deze respondenten werd 70% daadwerkelijk bereikt door een belteam van de gemeente. Van deze bereikte respondenten is 58% verwezen, in de meeste gevallen naar de Energieklusser, de Vraagwijzer of de bijzondere bijstand voor energiekosten. In de overige gevallen was er geen sprake van een concrete hulpvraag.

**Bekendheid en gebruik van inkomensondersteunende voorzieningen**

- De Rotterdampas, de kwijtscheldingsregeling afvalstoffenheffing en de premiebijdrage collectieve zorgverzekering zijn veruit de bekendste en meest gebruikte voorzieningen. Hoewel ook de bijzondere bijstand onder meer dan 60% van de respondenten bekend is, wordt deze relatief weinig gebruikt.

- Een analyse van bekendheid en gebruik onder de doelgroepen van de verschillende regelingen laat zien dat:

    - Gebruik en bekendheid van de kwijtscheldingsregeling afvalstoffenheffing, de premiebijdrage collectieve zorgverzekering en de Individuele Inkomenstoeslag onder bijstandsgerechtigden significant hoger is dan onder respondenten met een ander inkomen;

    - Gebruik en bekendheid van het Kind- en Jeugdtegoed onder huishoudens met kinderen veel groter is dan gebruik en bekendheid van de twee andere regelingen die gericht op de participatie van kinderen: Meedoen en het Jeugdfonds Sport & Cultuur.

- Het gebruik van de diverse regelingen groter is onder de respondenten met een inkomen tot 120%, maar dit vooral komt doordat de meeste regelingen een inkomensgrens beneden de 140% kennen. Hoewel ook de bekendheid van de regelingen onder de eerste groep groter is, is het verschil met de groep met een inkomen tussen 120 en 140% relatief klein. Opvallend is in beide groepen de relatieve onbekendheid van de IIT, terwijl dit een generieke regeling is.

## Conclusies

Dit onderzoek heeft inzicht willen bieden in de doelgroep van de Energietoeslag, het gebruik van de toeslag en de invloed van de toeslag op de financiële situatie van de ontvangers van de toeslag. De belangrijkste conclusies zijn:

### De Energietoeslag werd door een groot deel van de doelgroep gebruikt

We kunnen vaststellen dat de Energietoeslag een hoog gebruikspercentage kent. De energietoeslag is aan ruim 82.300 huishoudens uitgekeerd. Dit aantal ligt hoger dan het aantal huishoudens dat volgens het CBS op 1 januari 2021 tot de doelgroep van de Energietoeslag behoorde (81.500). De daadwerkelijke omvang van de doelgroep van de Energietoeslag lijkt daarmee groter dan op basis van CBS-cijfers kan worden vastgesteld.

### De maatregelen die werden ingevoerd om de hoge energiekosten te compenseren (de compensatieregeling van twee keer 190 euro, de verhoging van de bijstandsnorm en het prijsplafond) in combinatie met de Energietoeslag hebben meetbaar bijgedragen aan een verbetering van de financiële situatie van de huishoudens in de doelgroep

In de tweede meting van het onderzoek slagen meer huishoudens erin om rond te komen. Veel minder huishoudens geven aan moeite te hebben om de rekeningen te betalen. Meer huishoudens vinden ook dat de Energietoeslag voldoende is om de hogere energiekosten te bestrijden. Vooral huishoudens met een inkomen tot 120% tonen zich vaker positief over hun financiële situatie. Toch komt in de tweede meting nog rond de helft van de huishoudens met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum moeilijk of niet rond. In deze groep zijn huishoudens met kinderen oververtegenwoordigd.

### De ambtshalve verstrekkingen droegen bij aan een hoog gebruik onder de huishoudens met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum

Het aantal ambtshalve verstrekkingen van de Energietoeslag bedroeg 36.078. Dat is 44% van het totaal aantal verstrekte Energietoeslagen. Doordat alle ambtshalve toekenningen zich in de inkomensklasse tot 120% bevonden, maakten huishoudens tot 120% meer gebruik van de Energietoeslag dan huishoudens met een inkomen tussen 120 en 140%. Deze laatste groep moest immers de toeslag zelf aanvragen: dit levert een lager gebruik op. Dit betekent ook dat de kenmerken van de groep die minder vaak gebruik maakte van de regeling wordt bepaald door de kenmerken van de groep die geen ambtshalve verstrekking kreeg: relatief veel alleenstaande 65-plussers, Rotterdammers zonder migratieachtergrond, werkenden en zelfstandigen en huishoudens met een uitkering anders dan bijstand.

### Rond een kwart van de ontvangers die de toeslag zelf aanvroegen, vond de aanvraagprocedure 'moeilijk'

In de meeste gevallen worden deze ontvangers bij het aanvragen geholpen door familie of vrienden. Vooral ouderen krijgen hulp bij de aanvraag.

### De meeste ontvangers van de Energietoeslag gebruikten de toeslag geheel of gedeeltelijk om energierekening te betalen

Huishoudens die de toeslag ook voor andere kosten inzetten, besteedden deze vooral aan dagelijkse boodschappen.

### Bijna alle huishoudens bezuinigen op hun energieverbruik

De meeste huishoudens bezuinigen op de stookkosten.

### Rond 40% van de huishoudens krijgt ondersteuning bij haar geldzaken. Die ondersteuning komt veel vaker uit het informele circuit van familie of vrienden, dan van professionals

Huishoudens die moeilijk kunnen rondkomen of betalingsproblemen hebben, worden net zo vaak ondersteund als huishoudens waarbij geen sprake is van problematiek.

**Rond 20% van de huishoudens met een inkomen tot 120% zegt (meer) behoefte te hebben aan ondersteuning bij hun geldzaken. Dit percentage ligt bij de huishoudens met een inkomen tussen 120 en 140% veel lager**

Vooral huishoudens die moeilijk kunnen rondkomen of betalingsproblemen hebben, zeggen (meer) behoefte aan ondersteuning te hebben. In deze groep zijn huishoudens met kinderen oververtegenwoordigd. De huishoudens zeggen vooral behoefte te hebben aan:

- Meer financiële ondersteuning
- Meer informatie over de inkomensondersteunende maatregelen
- Ondersteuning bij financiële administratie
- Besparingsadviezen voor energieverbruik, maar ook bij de dagelijkse boodschappen
- Ondersteuning bij de vervanging van duurzame gebruiksgoederen, zoals koelkast of wasmachine
- Ondersteuning bij schulden of betalingsachterstanden.

**De communicatie over de Energietoeslag vanuit de gemeente was soms onduidelijk**

In de interviews gaven veel respondenten die de toeslag via automatische toekenning ontvingen aan hiervan niet (goed) op de hoogte te zijn geweest. Soms kwam de brief waarin de toeslag werd aangekondigd pas nadat de toeslag was overgemaakt. In interviews en enquête kwam naar voren dat vooral respondenten die de toeslag zelf moesten aanvragen voor het eerst via hun eigen sociaal netwerk van de Energietoeslag hoorden.

**Hoewel huishoudens met een inkomen tussen 120 en 140% van het sociaal minimum er financieel beter voorstaan dan huishoudens met een inkomen tot 120%, is er ook in deze groep sprake van financiële kwetsbaarheid**

Uit de doelgroepenanalyse en enquête komt naar voren dat de groep huishoudens met een inkomen tussen 120 en 140% van het sociaal minimum een ander profiel heeft dan de groep huishoudens met een inkomen tot 120%. Onder deze huishoudens bevinden zich meer werkenden en gepensioneerden, ze zijn gemiddeld wat hoger opgeleid, en hebben minder vaak een migratieachtergrond. Ze ervaren hun financiële situatie vaker positief: ze slagen er vaker in rond te komen, hebben minder vaak moeite om hun rekeningen te betalen en lossen ook minder vaak af op een schuld. Dit betekent ook dat onder deze groep huishoudens minder behoefte bestaat aan ondersteuning bij geldzaken. Hoewel de huishoudens met een inkomen tussen 120 en 140% van het sociaal minimum er in vergelijking met de huishoudens met een inkomen tot 120% er op al deze aspecten beter voorstaan, wil dit niet zeggen dat er geen sprake is van financiële kwetsbaarheid. Rond 40% van deze huishoudens slaagt er naar eigen zeggen (zeer) moeilijk of niet in rond te komen. Eenzelfde percentage zegt dat de energietoeslag onvoldoende is om de hogere energietarieven op te vangen. Rond 20% zegt (heel) vaak betalingsproblemen te hebben, en rond 30% betaalt maandelijks een schuldaflossing.

# Inhoud


Inleiding 11

Onderzoeksvraag 11

Onderzoeksaanpak 11

Opbouw van de rapportage 12

1. De doelgroep van de Energietoeslag 13

2. Gebruik van de Energietoeslag 17

3. Enquête: ontvangers van de toeslag 22

3.1 Kenmerken van de responsgroep 22

3.2 De energierekening 30

3.3 Overheidsmaatregelen om de stijgende energieprijzen te compenseren 34

3.4 Aanvraag van de Energietoeslag 39

3.5 Manieren van energie besparen 54

3.6 Financiële problematiek en (behoefte aan) ondersteuning 58

3.7 Bekendheid en gebruik van inkomensondersteunende voorzieningen 64

Bijlage A Responsanalyse 71

Bijlage B Telefonische benadering van respondenten met een hulpvraag 79

Bijlage C Berekening van het gemiddeld gas- en elektriciteitsverbruik in 2021 81

Bijlage D Berekening van de gemiddelde uitgaven aan energie 82

Bijlage E Ontwikkeling van de uitgaven aan energie oktober 2020-oktober 2022 83

# Inleiding

In verband met de stijgende energieprijzen heeft de Rijksoverheid een energietoeslag van 1.300 euro (in eerste instantie 800 euro, in juli 2022 verhoogd met 500 euro) beschikbaar gesteld voor huishoudens met een laag inkomen. De gemeente voerde de verstrekking van de toeslag uit in het kader van de bijzondere bijstand. De inkomensgrens voor het recht op de toeslag werd aanvankelijk gesteld op 120% van het wettelijk sociaal minimum (WSM), maar door een bijdrage van stichting De Verre Bergen kon deze grens in Rotterdam worden verruimd naar 140% WSM. Hierbij werden de volgende netto normbedragen -exclusief vakantietoeslag- gehanteerd:

| Doelgroep | Inkomensgrens |
|---|---|
| **Alleenstaande of alleenstaande ouder tussen 21 jaar en AOW-leeftijd** | € 1.455 of lager |
| **Alleenstaande met AOW** | € 1.615 of lager |
| **Gezin van 2 personen allebei tussen 21 jaar en AOW-leeftijd, met of zonder kinderen** | € 2.075 of lager |
| **Echtpaar, één of allebei met AOW** | € 2.185 of lager |

Rotterdammers waarvan de inkomenshoogte op de peildatum door gemeentelijke registratie of door registratie bij de SVB al bekend was, kregen de toeslag automatisch uitgekeerd. Dit waren Rotterdammers met een bijstandsuitkering of een AOW-uitkering en een aanvullende AIO. Daarnaast kreeg een groep thuiswonende kinderen vanaf 21 jaar van ouders in de bijstand de toeslag automatisch uitgekeerd.

Rotterdammers waarvan de inkomenshoogte niet vanuit registraties bekend was, konden vanaf 2 mei 2022 de energietoeslag aanvragen. De aanvraag kon worden ingediend op de website van de gemeente Rotterdam, via DIGID, of op papier.

## Onderzoeksvraag

Directie MO van de gemeente Rotterdam wil de uitvoering van de Energietoeslag benutten om meer kennis te genereren over de doelgroep van de toeslag. Hierbij is het uitgangspunt dat de doelgroep van het lokale armoedebeleid (huishoudens met een inkomen tot 110% WSM) bij de gemeente relatief goed in beeld is, maar dat de huishoudens met een inkomen daarboven een nog relatief onbekende groep vormen. De aanvraag en toekenning van de Energietoeslag biedt volgens de opdrachtgever een goede kans om meer inzicht in te krijgen in de problematiek van deze groep Rotterdammers, haar behoeften en eventuele hulpvragen. Daarnaast is er behoefte aan inzicht in de gevolgen van de stijgende energietarieven voor de financiële situatie van de huishoudens, en welke invloed de Energietoeslag hierop heeft.

## Onderzoeksaanpak

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden, werd een driedelig onderzoek uitgevoerd:

- Een analyse van de kenmerken van *de doelgroep* van de Energietoeslag: Rotterdammers met een inkomen tot 140% WSM, waarbij wordt gekeken naar de specifieke kenmerken van de huishoudens met een inkomen tot 100%, van 100 tot 120% en van 120 tot 140% van het sociaal minimum. Deze analyse wordt uitgevoerd aan de hand van microdata van CBS. Met behulp van het Integraal Inkomens- en Vermogensbestand (IIV) van CBS wordt de doelgroep van de toeslag beschreven, en wordt een vergelijking gemaakt tussen de verschillende inkomensklassen. De vergelijking is gemaakt aan de hand van leeftijd, sekse, huishoudenstype, migratieachtergrond, woongebied- en buurt en opleidingsniveau.

- Een analyse van de kenmerken van *de ontvangers* van de Energietoeslag. Door een vergelijking met de kenmerken van de doelgroep kan een beeld worden gegeven van gebruik en niet-gebruik van specifieke doelgroepen. Deze analyse kan worden uitgevoerd door een koppeling van de gegevens van de ontvangers uit de registratie van de gemeente met microdata van CBS. De kenmerken van de ontvangers zijn beschreven aan de hand van de registerdata van W&I. Aanvraag en toekenning wordt op individueel niveau vastgelegd in het uitkeringsbestand van W&I (Socrates) en wordt opgevoerd als een specifieke uitkering in het kader van de bijzondere bijstand. Gebruik en niet-gebruik zijn in kaart gebracht door de gegevens van de ontvangers te koppelen aan het Integraal Inkomens- en Vermogensbestand van CBS. Hieraan zitten wel enkele beperkingen; deze worden beschreven in de inleiding van hoofdstuk 1.

- Een enquête onder een steekproef van de huishoudens die de Energietoeslag kregen uitgekeerd. Deze enquête is twee keer uitgevoerd: in augustus/september 2022 en maart/april 2023. Dit om een beeld te kunnen krijgen in hoeverre de diverse overheidsmaatregelen (naast de Energietoeslag met name het prijsplafond) een meetbaar effect hebben op de financiële situatie van de Rotterdammers. In deze enquête zijn de volgende onderwerpen uitgevraagd:

    - kenmerken van het huishouden (voor zover deze niet worden geregistreerd door W&I);
    - de financiële situatie van het huishouden;
    - de energielasten;
    - betekenis en gebruik van de Energietoeslag;
    - financiële problematiek;
    - ondersteuningsbehoefte op het terrein van financiën of andere gebieden.

De resultaten van de enquête werden verdiept door middel van interviews met 15 respondenten die in de enquête kenbaar maakten deel te willen nemen aan een vervolgonderzoek. In de interviews is respondenten in brede zin gevraagd naar hun ervaringen met de energietoeslag. Er is ingegaan op de achtergrond en woonsituatie van de respondent, net als het inkomen, en of het lukt om hiermee (goed) rond te komen. Ook is besproken van welke gemeentelijke regelingen respondenten gebruikmaken en of zij hierbij tegen dingen aanlopen. Vervolgens is gevraagd naar hoe respondenten aankijken tegen hun energiecontract, en in hoeverre het hen lukt om de energierekening te betalen. Ook zijn de maatregelen besproken die de respondenten treffen om energie te besparen. Ten slotte zijn de aanvraag, het gebruik en de mening over de energietoeslag besproken. In bijlage A staat een verdere uitwerking van selectie, methode en analyse van de interviews.

## Opbouw van de rapportage

In het navolgende zullen de resultaten van de drie onderdelen van het onderzoek worden beschreven:

- In hoofdstuk 1 staat een beschrijving van de doelgroep van de Energietoeslag: huishoudens met een inkomen tot 140% van het sociaal minimum;

- In hoofdstuk 2 staat een analyse van het gebruik van de Energietoeslag aan de hand van een vergelijking tussen ontvangers en doelgroep;

- In hoofdstuk 3 komen de resultaten van de enquête onder de ontvangers van de Energietoeslag aan de orde.

# 1. De doelgroep van de Energietoeslag

De doelgroep van de Energietoeslag bestond aanvankelijk uit huishoudens met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum. Door de beschikbaarstelling van aanvullende gelden door stichting De Verre Bergen kon de doelgroep worden uitgebreid tot huishoudens met een inkomen tot 140% van het sociaal minimum. In dit hoofdstuk beschrijven we de doelgroep aan de hand van de volgende kenmerken:

- leeftijd
- sekse
- huishoudenssamenstelling
- migratieachtergrond
- woongebied- en buurt
- opleidingsniveau.

Voor de analyse werd de huishoudens in de doelgroep in vier inkomensklassen verdeeld:

- tot 101% van het sociaal minimum;
- 100-120% van het sociaal minimum;
- 120-140% van het sociaal minimum;

Daarnaast worden in de vergelijking ook de kenmerken van de huishoudens met een inkomen vanaf 140% van het sociaal minimum meegenomen.

### Kanttekening bij de cijfers over de omvang van de doelgroep

De gepresenteerde cijfers van de doelgroep op basis van gegevens van het CBS zijn niet meer dan een benadering van de daadwerkelijke omvang van de doelgroep. Op de eerste plaats ligt de peildatum enige tijd terug, op 1 januari 2021. Op de tweede plaats is de inkomensindeling van het CBS gebaseerd op het besteedbaar huishoudensinkomen volgens de definitie van het CBS, terwijl de door W&I gehanteerde inkomensgrenzen zijn gebaseerd op het netto-huishoudensinkomen. Op de derde plaats gaat het bij de CBS-cijfers om het aantal particuliere huishoudens met een heel jaar inkomen. Inwoners van tehuizen en inrichtingen en huishoudens met een onvolledig jaarinkomen blijven dus buiten beschouwing. Dat betekent dat de daadwerkelijke omvang van de doelgroep groter zal zijn dan op basis van de CBS-cijfers kan worden geschat. We gaan er wel vanuit dat de hieronder beschreven kenmerken op basis van percentuele verdelingen een goede indruk geven van het profiel van de huishoudens met een inkomen tot 140% van het sociaal minimum.

### Inkomensopbouw

In de onderstaande tabel staat de inkomensopbouw van alle huishoudens in Rotterdam. Volgens gegevens van het CBS bestaat de doelgroep van de Energietoeslag op 1 januari 2021 uit 81.500 huishoudens. Dat is 28% van alle huishoudens in Rotterdam. Rond de helft van deze groep heeft een inkomen tot 101% van het sociaal minimum. Van rond een derde bedraagt inkomen tussen de 101 en 120%, van nog eens rond een vijfde tussen de 120 en 140% van het sociaal minimum.

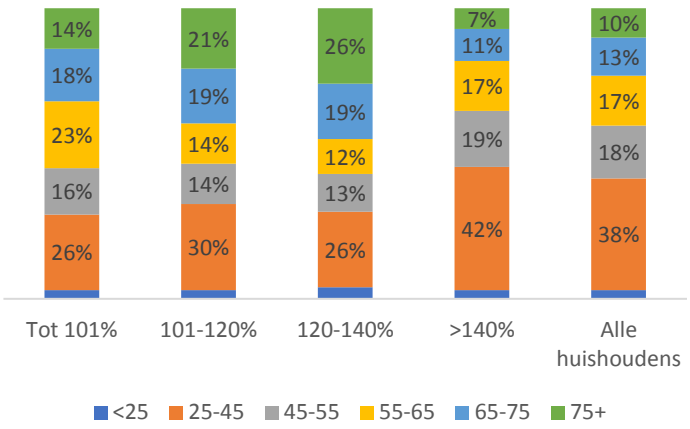
**Tabel 1.1 Inkomensopbouw van de Rotterdamse huishoudens**

| | Aantal huishoudens | Procent tot 140% WSM | Procent alle huishoudens |
|---|---|---|---|
| **Tot 101%** | 39.900 | 49% | 13% |
| **101-120%** | 24.000 | 29% | 8% |
| **120-140%** | 17.600 | 22% | 6% |
| **Subtotaal tot 140%** | 81.500 | 100% | 28% |
| | | | |
| **>140%** | 214.600 | | 72% |
| | | | |
| **Totaal** | 296.100 | | 100% |

Bron: CBS. Peildatum 1 januari 2021

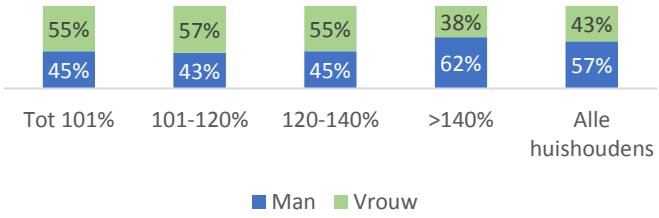
### Leeftijd

In de drie laagste inkomensklassen is het aandeel 65-plussers substantieel hoger dan in de hoogste inkomensklasse. In de hoogste inkomensklasse zijn de 25-65-jarigen oververtegenwoordigd. De groep 120-140% onderscheidt zich van de klassen daaronder door een grotere vertegenwoordiging 75-plussers en een kleinere vertegenwoordiging van 25-65-jarigen.



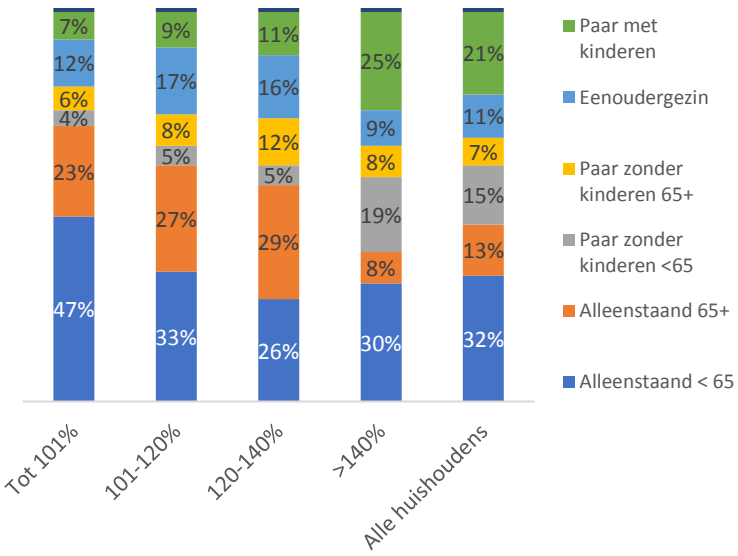

### Sekse

In de drie laagste inkomensklassen zijn vrouwen oververtegenwoordigd. De verdeling in de groep 120-140% wijkt nauwelijks af van de twee inkomensklassen daaronder.



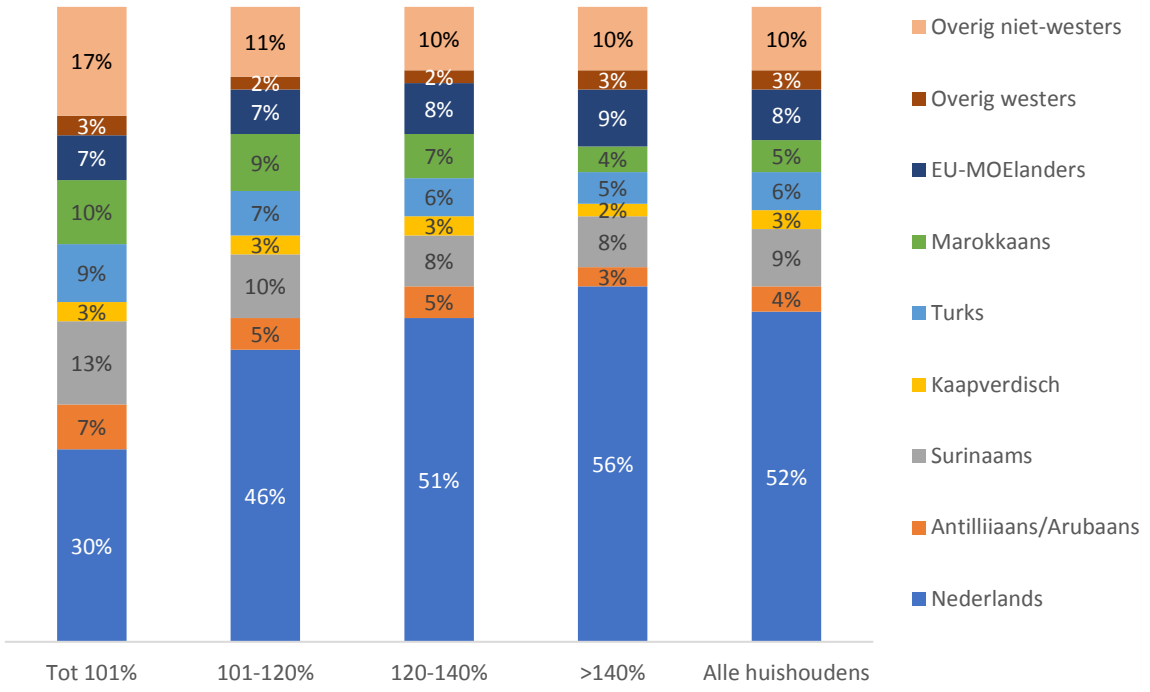

### Huishoudenssamenstelling

De laagste inkomensklasse kenmerkt zich door een groot aandeel alleenstaanden beneden de 65 jaar. De klasse 120-140% heeft een veel kleiner aandeel jongere alleenstaanden, maar juist een groter aandeel alleenstaande 65-plussers. Ook de paren van 65 jaar en ouder en paren met kinderen vinden we in deze groep vaker terug. Paren met kinderen vinden we in de lagere inkomensgroepen juist minder vaak terug.



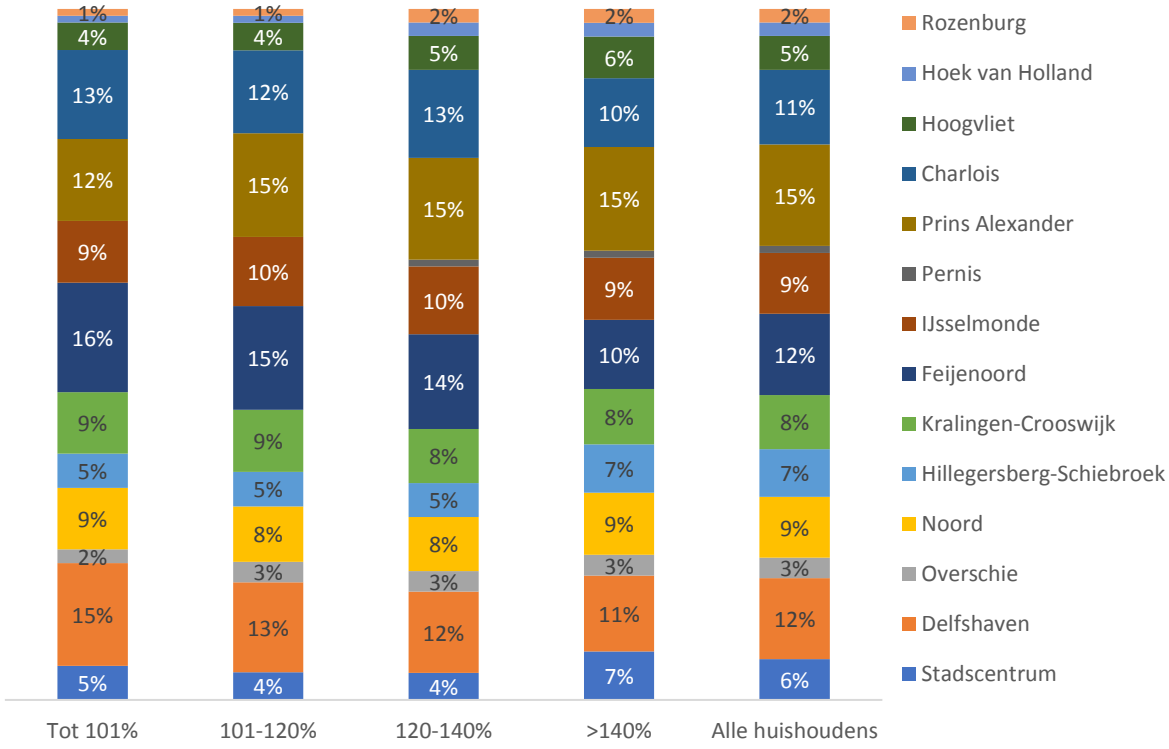

### Migratieachtergrond

De laagste inkomensklasse kenmerkt zich door een hoog aandeel Rotterdammers met een migratieachtergrond. Dit hoge aandeel wordt vooral bepaald door Rotterdammers van 'overig' niet-westerse herkomst. Hierin zijn ook veel vluchtelingen opgenomen. De verdeling in de klasse met een inkomen tussen de 120 en 140% komt veel dichter bij de verdeling over alle Rotterdamse huishoudens.



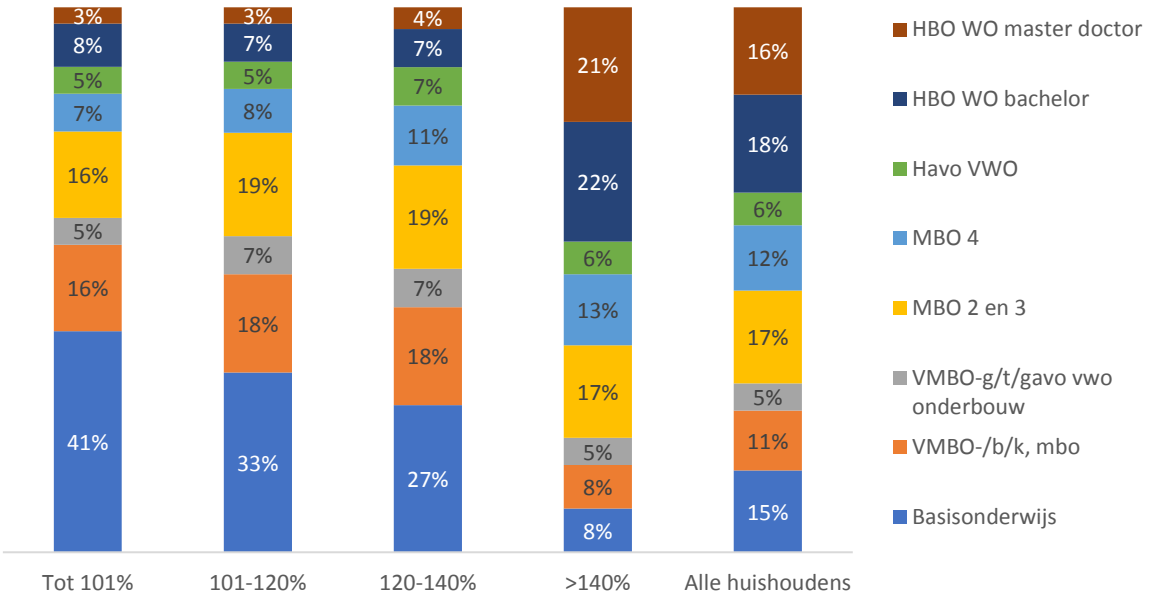

## Gebied

Huishoudens in de drie laagste inkomensklassen vinden we relatief veel in Delfshaven, Feijenoord en Charlois. In de klasse tussen de 120 en 140% liggen deze percentages wat lager, en vinden we relatief gezien meer inwoners in IJsselmonde en in Prins Alexander.



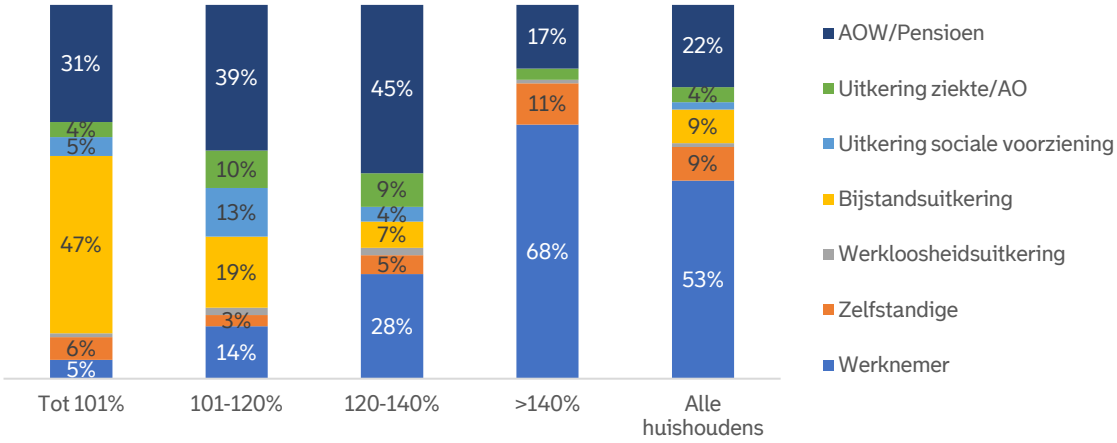
## Opleiding

De drie laagste inkomensklassen kenmerken zich door een relatief laag opleidingsniveau. Meer dan de helft van de Rotterdammers in de inkomensklassen tot 120% van het sociaal minimum heeft geen hogere opleiding dan MBO 1. De groep 120-140% is relatief gezien wat hoger opgeleid: rond de helft heeft MBO 2 of hoger afgemaakt. Het verschil tussen de laagste drie inkomensklassen en de hoogste inkomensklasse is groot: ruim 40% van de Rotterdammers met een inkomen vanaf 140% heeft een HBO- of wetenschappelijke opleiding, tegen rond de 10% van de laagste inkomensklassen.




## Bron van inkomen

Bijna de helft van de laagste inkomensklasse bestaat uit bijstandsgerechtigden. Daarnaast zien we in deze inkomensklasse nog eens 30% Rotterdammers met een AOW en/of pensioen. Het aandeel werkenden en zelfstandigen beperkt zich tot iets meer dan 10%. Het aandeel werkenden en ouderen neemt toe per inkomensklasse, terwijl het aandeel uitkeringsgerechtigden afneemt. Het verschil met de hogere inkomensklasse wordt bepaald door het veel grotere aandeel werkenden en relatief klein aantal pensioengerechtigden.



# 2. Gebruik van de Energietoeslag

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het gebruik van de Energietoeslag. Het aantal verstrekkingen wordt afgezet tegen de doelgroep van de toeslag. Daarnaast wordt de groep ontvangers van de toeslag vergeleken aan de hand van de kenmerken leeftijd, sekse, huishoudenssamenstelling, migratieachtergrond en opleidingsniveau.

## Aantal ontvangers van de Energietoeslag

Op 19 mei 2023 hadden 82.349 Rotterdammers de Energietoeslag ontvangen. In totaal werd 56% van de toeslagen op aanvraag verstrekt, en 44% ambtshalve. Deze laatste groep bestaat uiteraard uitsluitend uit huishoudens met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum. In de onderstaande tabel is onder meer te zien dat het bij rond een kwart van de toekenningen op aanvraag gaat om huishoudens met een inkomen tussen de 120 en 140%. In het totaal aantal toekenningen heeft 14% een inkomen in die klasse.

**Tabel 2.1** **Soort toekenning naar inkomensklasse in aantallen en procenten**

| | Op aanvraag toegekend | | Ambtshalve toegekend | | Totaal | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| tot 120% | 34.439 | 74% | 36.078 | 100% | 70.517 | 86% |
| 120-140% | 11.832 | 26% | 0 | 0% | 11.832 | 14% |
| **Totaal** | **46.271** | **100%** | **36.078** | **100%** | **82.349** | **100%** |
| Rijpercentage | 56% | | 44% | | 100% | |

Bron: W&I

## Ambtshalve toekenningen

Drie groepen waarvan bekend was dat zij op de peildatum een inkomen onder de toekenningsgrens van 140% WSM hadden, kregen de toeslag bij de eerste toekenning ambtshalve toegekend. In de meeste gevallen gaat het om bijstandsgerechtigden, maar ook 65-plussers met een AIO-aanvulling op een onvolledige AOW en thuiswonende meerderjarige kinderen van bijstandsgerechtigden kregen de toeslag ambtshalve uitgekeerd. In de onderstaande tabel staan de aantallen en percentages.

**Tabel 2.2** **Soort ambtshalve toekenningen**

| | Aantal | Procent |
|---|---|---|
| Bijstand | 29.848 | 83% |
| AOW/AIO | 5.348 | 15% |
| Bijstand thuiswonend kind | 882 | 2% |
| | | |
| **Totaal** | **36.078** | **100%** |

Bron: W&I

## Gebruikspercentage en gebruiksanalyse

In het vorige hoofdstuk kwam al naar voren dat volgens het CBS op 1 januari 2021 81.500 huishoudens in Rotterdam een inkomen hadden tot 140% van het sociaal minimum, terwijl het aantal ontvangers 82.349 bedraagt. Dat zou het gebruikspercentage op meer dan 100% brengen. In de inleiding van het vorige hoofdstuk werd al beschreven dat om verschillende redenen de CBS-cijfers niet meer dan een benadering opleveren van de daadwerkelijke omvang van de doelgroep. Er is daarom voor gekozen gebruik en niet-gebruik in beeld te brengen door een vergelijking van de percentuele verdeling van de verschillende kenmerken van de groep ontvangers van de Energieslag en de groep huishoudens met een inkomen tot 140% van het sociaal minimum volgens CBS. In het navolgende doen we dat voor de kenmerken inkomensklasse, leeftijd, sekse, huishoudenssamenstelling, migratieachtergrond en opleidingsniveau.

### Inkomensklasse: huishoudens met een inkomen tot 120% maken meer gebruik dan huishoudens met een inkomen tussen 120 en 140%

Huishoudens met een inkomen tussen 120 en 140% zijn onder de gebruikers van de Energietoeslag sterk ondervertegenwoordigd. Dit zal te maken hebben met de ambtshalve toekenningen in de inkomensklasse tot 120%: meer dan de helft van de toekenningen in deze klasse was ambtshalve.

**Tabel 2.3** **Vergelijking van het profiel van doelgroep en gebruikers Energietoeslag per inkomensklasse**

| | Huishoudens in de doelgroep (tot 140% WSM) | Huishoudens met een Energietoeslag | Verschil doelgroep/gebruikers in procentpunt |
|---|---|---|---|
| **Tot 120%** | 78% | 86% | +8 |
| **120-140%** | 22% | 14% | -8 |
| | | | |
| **Totaal** | 100% | 100% | 0 |
| **N=** | 81.500 | 82.349 | |

Bron: CBS/W&I

### Leeftijd: 65-plussers maken in mindere mate gebruik van de Energietoeslag

In de volgende tabel is te zien dat 65-plussers minder gebruik maken van de Energietoeslag dan de andere leeftijdsgroepen. Dit wordt mede veroorzaakt door het feit dat relatief veel 65-plussers in de hogere inkomensklasse zitten: bij bijna 60% van de huishoudens met een inkomen tussen 120 en 140% gaat het om 65-plussers. Hierdoor vinden we in deze groep veel minder ambtshalve toekenningen, wat het gebruik drukt.

**Tabel 2.4** **Vergelijking van het profiel van doelgroep en gebruikers Energietoeslag per leeftijdsklasse**

| | Huishoudens in de doelgroep (tot 140% WSM) | Huishoudens met een Energietoeslag | Verschil doelgroep/gebruikers in procentpunt |
|---|---|---|---|
| **<25** | 2% | 6% | +4 |
| **25-45** | 27% | 29% | +2 |
| **45-55** | 15% | 17% | +2 |
| **55-65** | 18% | 20% | +2 |
| **65-75** | 18% | 16% | -2 |
| **75+** | 21% | 12% | -9 |
| | | | |
| **Totaal** | 100% | 100% | 0 |
| **N=** | 81.500 | 82.349 | |

Bron: CBS/W&I

### Sekse: vrouwen maken iets meer gebruik van de Energietoeslag dan mannen

Hoewel het verschil klein is, zien we dat vrouwen iets meer gebruik maakten van de toeslag dan mannen.

**Tabel 2.5 Vergelijking van het profiel van doelgroep en gebruikers Energietoeslag op sekse**

| | Huishoudens in de doelgroep (tot 140% WSM) | Huishoudens met een Energietoeslag | Verschil doelgroep/gebruikers in procentpunt |
|---|---|---|---|
| **Man** | 45% | 44% | -1 |
| **Vrouw** | 55% | 56% | +1 |
| | | | |
| **Totaal** | 100% | 100% | 0 |
| **N=** | 81.500 | 82.349 | |

Bron: CBS/W&I

### Huishoudenssamenstelling: huishoudens met kinderen maken vaker gebruik van de Energietoeslag

Hier speelt de invloed van leeftijd ook een rol: onder de alleenstaanden en paren zonder kinderen vinden we relatief veel 65-plussers; hierboven zagen we dat het gebruik onder ouderen wat lager ligt.

Daarnaast is het aandeel ambtshalve toekenningen onder de huishoudens met kinderen ook hoger.

**Tabel 2.6 Vergelijking van het profiel van doelgroep en gebruikers Energietoeslag op huishoudenssamenstelling**

| | Huishoudens in de doelgroep (tot 140% WSM) | Huishoudens met een Energietoeslag | Verschil doelgroep/gebruikers in procentpunt |
|---|---|---|---|
| **Alleenstaand** | 64% | 54% | -10 |
| **Eenoudergezin** | 15% | 19% | +4 |
| **Paar zonder kinderen** | 12% | 13% | +1 |
| **Paar met kinderen** | 8% | 13% | +5 |
| **Overige/onbekend** | 1% | 2% | +1 |
| | | | |
| **Totaal** | 100% | 100% | 0 |
| **N=** | 81.500 | 82.349 | |

Bron: CBS/W&I

### Rotterdammers met een migratieachtergrond maken vaker gebruik van de Energietoeslag

Het gebruik onder Rotterdammers met een migratieachtergrond ligt hoger dan onder Rotterdammers zonder migratieachtergrond. Dit zal te maken hebben met het feit dat we in de bijstand een concentratie aantreffen van Rotterdammers met een migratieachtergrond. Door de ambtshalve toekenning is het gebruik onder bijstandsgerechtigden relatief hoog.

**Tabel 2.7** **Vergelijking van het profiel van doelgroep en gebruikers Energietoeslag op migratieachtergrond**

| | Huishoudens in de doelgroep (tot 140% WSM) | Huishoudens met een Energietoeslag | Verschil doelgroep/gebruikers in procentpunt |
|---|---|---|---|
| **Nederlands** | 40% | 34% | -6 |
| **Antilliaans/Arubaans** | 6% | 6% | 0 |
| **Surinaams** | 11% | 12% | +1 |
| **Kaapverdisch** | 3% | 3% | 0 |
| **Turks** | 8% | 9% | +1 |
| **Marokkaans** | 9% | 11% | +2 |
| **Overig westers** | 3% | 3% | 0 |
| **Overig niet-westers** | 7% | 6% | -1 |
| | | | |
| **Totaal** | 100% | 100% | 0 |
| **N=** | 81.500 | 82.349 | |

Bron: CBS/W&I

## Opleidingsniveau heeft nauwelijks invloed op het gebruik

De verdeling over opleidingsniveau van beide groepen komt dicht bij elkaar. Onder de ontvangers van de toeslag vinden we een lichte oververtegenwoordiging van Rotterdammers met uitsluitend basisonderwijs en met MBO 2 of -3.

**Tabel 2.8** **Vergelijking van het profiel van doelgroep en gebruikers Energietoeslag op hoogst behaald opleidingsniveau**

| | Huishoudens in de doelgroep (tot 140% WSM) | Huishoudens met een Energietoeslag | Verschil doelgroep/gebruikers in procentpunt |
|---|---|---|---|
| **Basisonderwijs** | 34% | 35% | +1 |
| **VMBO-/b/k, mbo** | 18% | 17% | -1 |
| **VMBO-g/t/havo vwo onderbouw** | 6% | 6% | 0 |
| **MBO 2 en 3** | 17% | 18% | +1 |
| **MBO 4** | 8% | 8% | 0 |
| **Havo VWO** | 6% | 6% | 0 |
| **HBO WO bachelor** | 7% | 7% | 0 |
| **HBO WO master doctor** | 3% | 3% | 0 |
| | | | |
| **Totaal** | 100% | 100% | 0 |
| **N=** | 81.500 | 82.349 | |

Bron: CBS/W&I

## Gebruik per wijk

Het gebruik in Delfshaven en Rotterdam-West, Hillesluis en Afrikaanderwijk ligt relatief laag, in Overschie, Hoogvliet, Lageland-Prinsenland-'s-Gravelland, Hillegersberg en Ommoord relatief hoog.

**Tabel 2.9 Vergelijking van het profiel van doelgroep en gebruikers Energietoeslag per wijk – gesorteerd naar de mate van afwijking van de huishoudens met een energietoeslag en de huishoudens in de doelgroep)**

| | Huishoudens in de doelgroep (tot 140% WSM) | Huishoudens met een Energietoe-slag | Verschil doel-groep/gebruikers in procentpunt |
|---|---|---|---|
| Bospolder-Spangen-Tussendijken | 5,7% | 5,1% | -0,6 |
| Middelland-Nieuwe Westen | 5,6% | 5,2% | -0,4 |
| Delfshaven-Schiemond | 2,3% | 2,0% | -0,3 |
| Hillesluis | 2,4% | 2,1% | -0,3 |
| Afrikaanderwijk | 2,0% | 1,8% | -0,2 |
| Agniesebuurt-Provenierswijk | 1,7% | 1,5% | -0,2 |
| Bloemhof | 3,2% | 3,0% | -0,2 |
| Dijkzigt-Oude Westen | 2,4% | 2,2% | -0,2 |
| Feijenoord | 2,1% | 1,9% | -0,2 |
| Beverwaard | 1,9% | 1,7% | -0,2 |
| Crooswijk | 4,4% | 4,2% | -0,2 |
| Oude Noorden | 3,7% | 3,5% | -0,2 |
| Cool-Scheepvaartkwartier-Stadsdriehoek | 2,4% | 2,3% | -0,1 |
| Kralingen | 4,4% | 4,3% | -0,1 |
| Tarwewijk | 2,3% | 2,2% | -0,1 |
| Entrepot-Noordereiland | 1,9% | 1,9% | 0 |
| Katendrecht-Wilhelminapier | 1,0% | 1,0% | 0 |
| Kralingseveer | 0,1% | 0,1% | 0 |
| Mathenesse | 1,4% | 1,4% | 0 |
| Pernis | 0,3% | 0,3% | 0 |
| Schiebroek | 2,8% | 2,8% | 0 |
| Rozenburg | 1,0% | 1,1% | 0,1 |
| Heijplaat | 0,2% | 0,3% | 0,1 |
| Nesselande | 0,4% | 0,5% | 0,1 |
| Bergpolder-Blijdorp-Liskwartier | 3,0% | 3,1% | 0,1 |
| Groot- en Oud-IJsselmonde | 5,2% | 5,3% | 0,1 |
| Hoek van Holland | 0,9% | 1,0% | 0,1 |
| Lombardijen | 2,6% | 2,7% | 0,1 |
| Oud Charlois-Wielewaal | 2,4% | 2,5% | 0,1 |
| Pendrecht-Zuidwijk | 5,5% | 5,6% | 0,1 |
| Vreewijk | 3,4% | 3,5% | 0,1 |
| Zevenkamp | 2,3% | 2,4% | 0,1 |
| Carnisse-Zuiderpark | 1,9% | 2,1% | 0,2 |
| Oosterflank | 2,0% | 2,3% | 0,3 |
| Overschie | 2,2% | 2,5% | 0,3 |
| Hoogvliet | 3,9% | 4,3% | 0,4 |
| Lageland-Prinsenland-'s-Graveland | 3,5% | 3,9% | 0,4 |
| Hillegersberg | 1,8% | 2,2% | 0,4 |
| Ommoord | 3,7% | 4,2% | 0,5 |
| | | | |
| ROTTERDAM | 100% | 100% | 0 |
| **N=** | 81.500 | 82.349 | |

# 3. Enquête: ontvangers van de toeslag

In de periode augustus/oktober 2022 en maart/april 2023 werd een enquête uitgevoerd onder de ontvangers van de Energietoeslag. In beide ronden werd aan rond 10.000 ontvangers van de Energietoeslag een uitnodiging gestuurd om deel te nemen aan de enquête. Deze kon online worden ingevuld, maar er werd ook de mogelijkheid geboden een schriftelijke vragenlijst in te vullen. De respondenten werden onder meer bevraagd over de hoogte van de energierekening, de wijze van inzet van de Energietoeslag, eventuele financiële problematiek en de behoefte aan ondersteuning bij financiële zaken of op ander terrein. De volledige vragenlijst is te vinden in de bijlage.

Aan de eerste ronde van de enquête namen 2.058 respondenten deel (responspercentage 21%). Aan de tweede ronde namen 1.616 respondenten deel (responspercentage 16%). In beide metingen zijn respondenten tot 55 jaar in de respons ondervertegenwoordigd. Daarnaast trad er door het moment van het trekken van beide steekproeven een verschil op in de opbouw van de responsgroepen van beide metingen; met name op de kenmerken bron van inkomen en sekse. Om die reden zijn de resultaten van de enquêtes gewogen op deze drie kenmerken. Hierdoor zijn de gegevens die gebruikt zijn voor de analyse representatief voor de totale populatie van ontvangers van de Energietoeslag, en is er geen significant verschil in de opbouw van de responsgroepen van de eerste en de tweede meting.

Een volledige responsanalyse is te vinden in bijlage A. In dit hoofdstuk beschrijven we uitkomsten van beide metingen. Deze uitkomsten worden aangevuld en verdiept met de resultaten van face-to-face interviews met 15 respondenten. De verantwoording van de selectie van de respondenten voor de interviews, de methodiek van interviewen en analyse is ook te vinden in bijlage A.

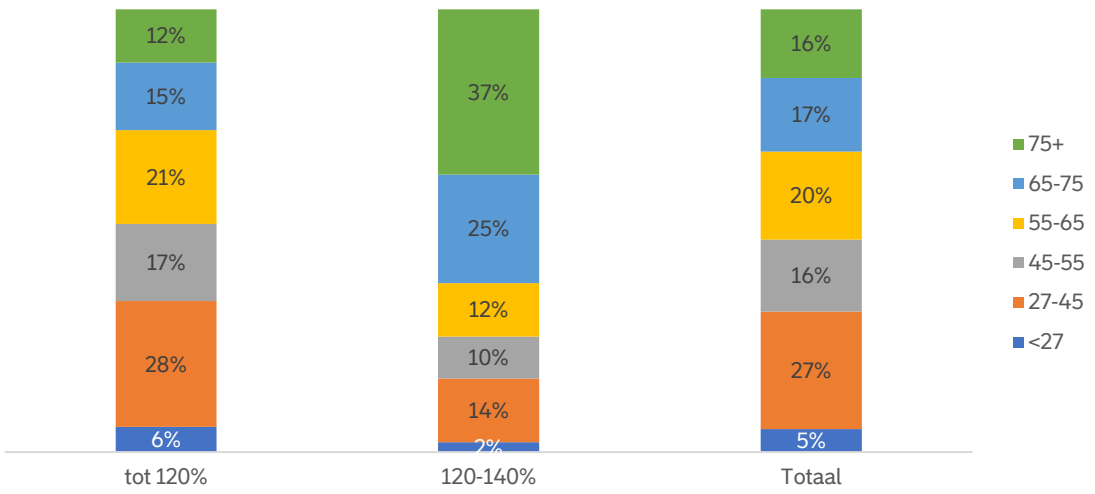
## 3.1 Kenmerken van de responsgroep

In deze paragraaf wordt de responsgroep beschreven aan de hand van een aantal kenmerken. Een volledig overzicht van deze kenmerken in beide metingen -na weging van de onderzoeksresultaten- staat in tabel I.5 in bijlage A. Omdat de responsgroepen na weging niet significant van elkaar afwijken, laten we hier de kenmerken over de totale responsgroep over beide metingen zien, onderverdeeld naar inkomensklasse (tot 120% en 120 tot 140% van het sociaal minimum). Deze indeling is gebaseerd op de registratie van de toekenningen. Na weging bedraagt de omvang van deze klassen respectievelijk 3.178 en 508 respondenten.

### Leeftijd

De leeftijdsverdeling van beide inkomensklassen verschilt sterk. Meer dan 60% van de huishoudens in de hoogste inkomensklasse is 65-plusser, tegen rond een kwart van de huishoudens in de klasse tot 120%.

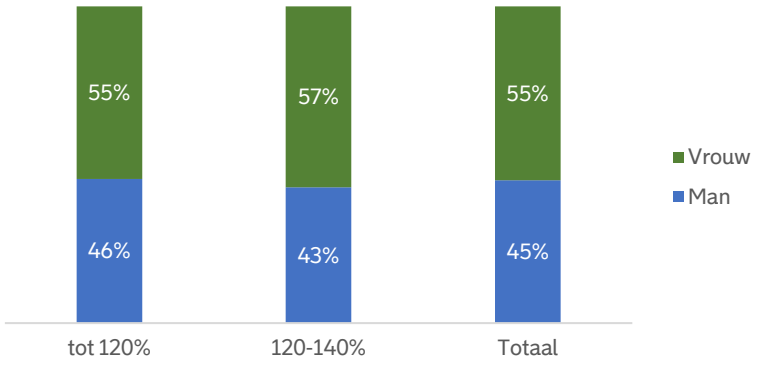
**Figuur 3.1** **Leeftijd naar inkomensklasse (%)**



## Sekse

In beide inkomensklassen zien we verhoudingsgewijs meer vrouwen dan mannen. In de hoogste inkomensklasse is dit verschil nog wat groter.

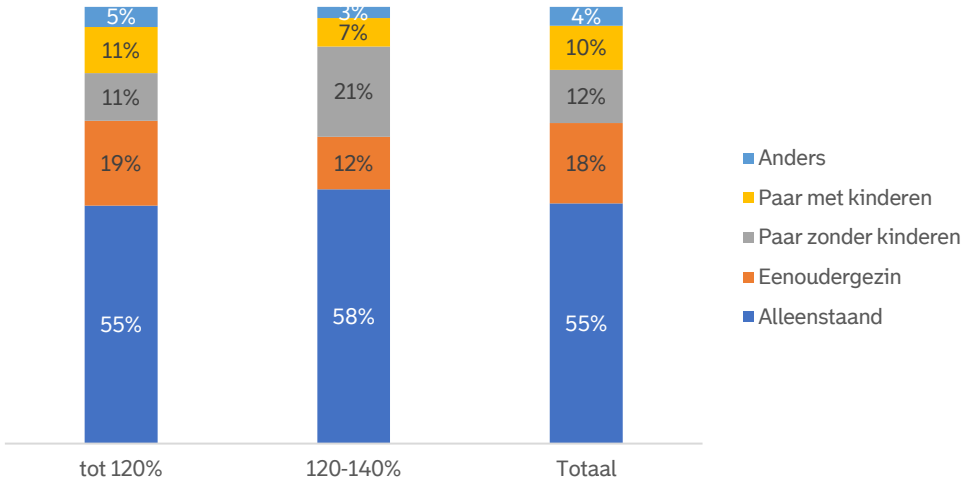
**Figuur 3.2** **Sekse naar inkomensklasse (%)**




## Samenstelling van de huishoudens

Meer dan de helft van de respondenten is alleenstaand. Nog eens rond de 20% is alleenstaand ouder. De overige huishoudens zijn paren met of zonder kinderen of een anders samengesteld huishouden. Bij deze laatste categorie gaat het vooral om inwonenden, woningdelers of kamerbewoners. In de hoogste inkomensklasse zien we verhoudingsgewijs meer alleenstaanden en paren zonder (thuiswonende) kinderen. Dit heeft te maken met het feit dat in deze inkomensklasse relatief veel gepensioneerden voorkomen. Zie hiervoor grafiek 4.4.

**Figuur 3.3** **Huishoudenssamenstelling naar inkomensklasse (%)**



## Omvang van de huishoudens

In de onderstaande tabel staat het gemiddeld aantal personen naar huishoudenssamenstelling voor de twee inkomensklassen. De gemiddelde omvang is bij de inkomensgroep tot 120% wat groter dan die bij de hoogste inkomensklasse. Het gemiddelde bij alleenstaanden in de laagste inkomensklasse is hoger dan 1, omdat sommige alleenstaanden meerdere personen opvoeren bij de vraag naar de huishoudensomvang. Hetzelfde geldt voor de paren zonder kinderen. Het zou kunnen zijn dat kamerbewoners de andere bewoners in het huis beschouwen als leden van het huishouden.

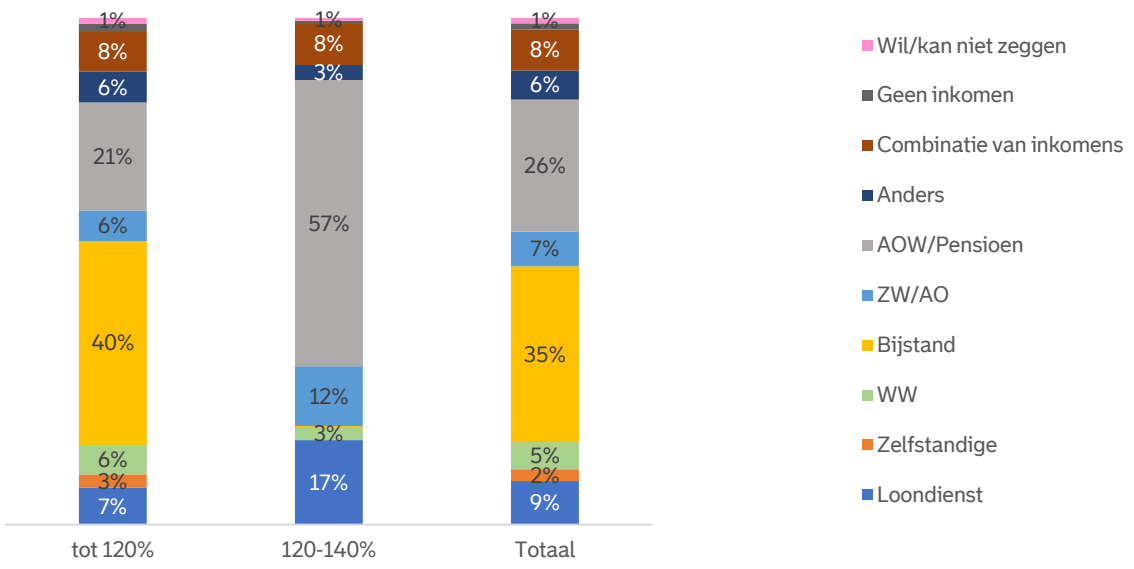
**Tabel 3.1** **Gemiddelde omvang van de huishoudens naar inkomensklasse**

| | tot 120% | 120-140% | Alle huishoudens | N= |
|---|---|---|---|---|
| Alleenstaand | 1,1 | 1,0 | 1,1 | 2.009 |
| Eenoudergezin | 2,7 | 2,5 | 2,7 | 676 |
| Paar zonder kinderen | 2,1 | 2,1 | 2,1 | 446 |
| Paar met kinderen | 4,3 | 3,9 | 4,3 | 370 |
| Anders | 2,7 | 2,3 | 2,6 | 158 |
| | | | | |
| Alle huishoudens | 1,9 | 1,6 | 1,1 | |
| N= | 3.154 | 505 | | 3.659 |

## Soort inkomen

De responsgroep bestaat voor ruim 60% uit bijstandsgerechtigden en gepensioneerden. Werkenden in loondienst en zelfstandigen maken rond 10% van de groep uit. De andere respondenten hebben een WW-, arbeidsongeschiktheids- of ziektewetuitkering, of hebben een combinatie van inkomens. Terwijl de lagere inkomensklasse voor het belangrijkste deel uit bijstandsgerechtigden bestaat, is de overgrote meerderheid in de hogere inkomensklasse gepensioneerd. Daarnaast vinden we in de hogere inkomensklasse een hoger percentage werkenden en arbeidsongeschikten.

**Figuur 3.4** **Bron van inkomen naar inkomensklasse (%)**

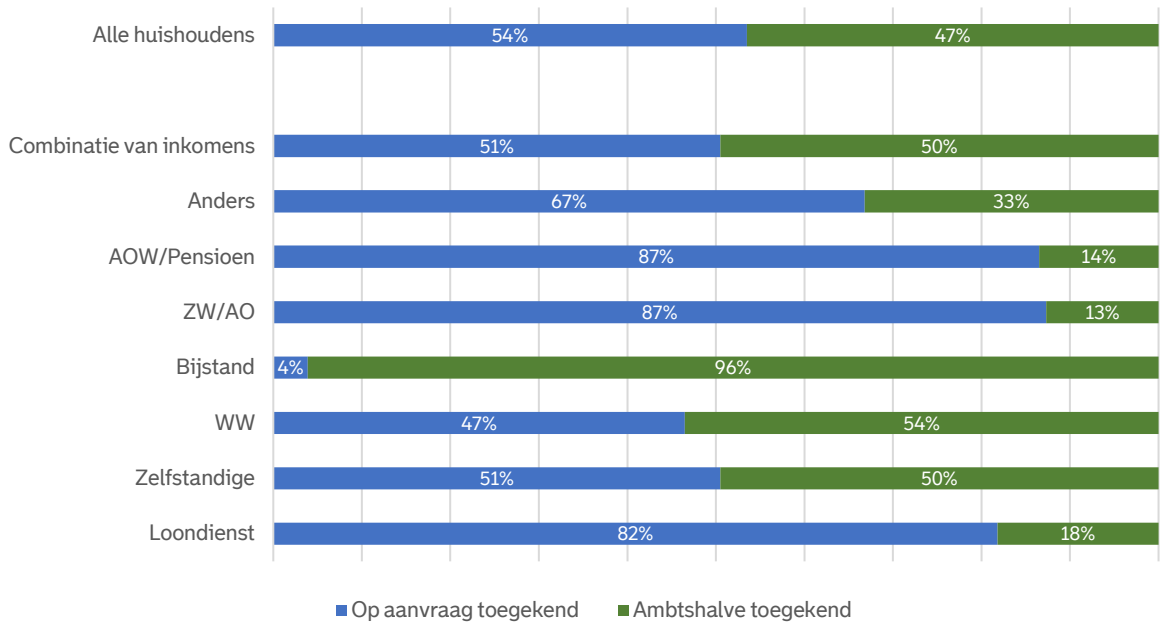


Uit de figuur wordt duidelijk dat 8% in beide inkomensklassen een combinatie van inkomens heeft. In de meeste gevallen gaat het hier om loon uit werk, aangevuld met een bijstandsuitkering. Daarnaast komt de combinatie van bijstand met een arbeidsongeschiktheidsuitkering, een AOW met een aanvullende AIO-uitkering en loon met een arbeidsongeschiktheidsuitkering relatief vaak voor.

In de onderstaande grafiek is de wijze van toekenning uitgewerkt naar het soort inkomen, gebaseerd op de eerste toekenningen; de tweede toekenning was immers in de meeste gevallen gebaseerd op de eerste.

Uiteraard gingen de ambtshalve toegekende toeslagen zonder uitzondering naar de huishoudens met een inkomen tot 120%. Iets meer dan de helft van de toeslagen aan deze groep werd op aanvraag toegekend. Uit de grafiek wordt duidelijk dat van de bijstandsgerechtigden 96% de toeslag ambtshalve kreeg toegekend. Van de gepensioneerden en arbeidsongeschikten vroeg ruim 85% de toeslag juist zelf aan. Ook onder werkenden in loondienst is het aantal niet ambtshalve toekenningen relatief groot. Opvallend is dat rond de helft van de zelfstandigen de toeslag ambtshalve kreeg toegekend.

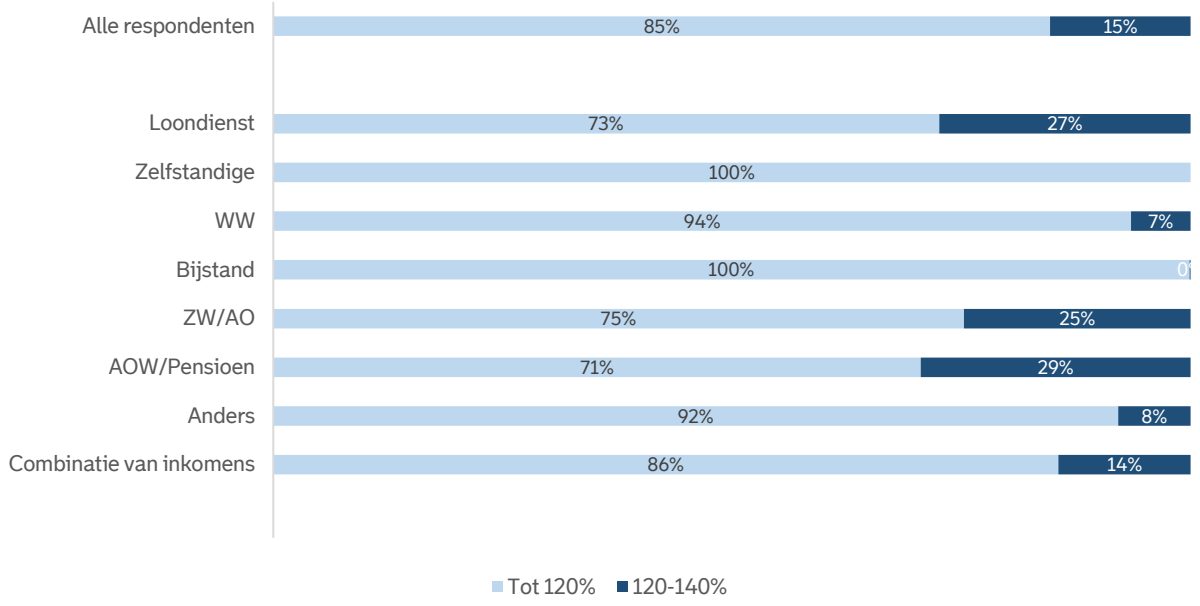
**Figuur 3.5 Wijze van toekenning naar soort inkomen (%)**




## Hoogte maandinkomen naar bron van inkomen

In de onderstaande figuur staat de bron van inkomen weergegeven over de twee inkomensklassen. In de bovenste staaf is te zien dat 15% van de respondenten een inkomen tussen de 120 en 140% van het sociaal minimum heeft. De meeste respondenten met een dergelijk inkomen treffen we aan bij de werkenden in loondienst, de gepensioneerden en de respondenten met een Ziektewet- of Arbeidsongeschiktheidsuitkering.

**Figuur 3.6** **Hoogte van het inkomen naar inkomensklasse (%)**




## Resultaten interviews: werk en inkomen

**Profiel respondenten**
Hoewel de respondenten variëren in leeftijd (24 tot 68 jaar), is een aanzienlijk deel van de respondenten ouder dan 60 jaar. Er is ook variatie te zien in de levensfase waarin respondenten zich bevinden. Sommige van hen studeren of zijn aan het begin van hun werkende leven, terwijl anderen al jaren werken of (bijna) met pensioen zijn. Ongeveer de helft van de respondenten woont alleen. Een aantal respondenten woont samen met een partner. Anderen wonen enkel met hun kind(eren) samen of met hun partner en kinderen.

**Werksituatie**
Veel respondenten die deelnamen aan een interview hadden op het moment van het interview geen baan en moesten rondkomen van een uitkering en/of van het inkomen van hun partner. Voor sommige respondenten geldt dat zij niet op zoek zijn naar een baan, vanwege de levensfase waarin ze zitten. Zo zijn een aantal respondenten met pensioen. Anderen zijn juist bezig met een opleiding en willen zich daarop focussen voordat ze aan hun (verdere) loopbaan gaan werken. Twee respondenten zijn ontheven van hun sollicitatieplicht vanwege hun fysieke gezondheid en de mantelzorg voor hun kind.

*"Nu, ik pauzeer met mijn werk. Ik heb een pauze genomen voor de les, door de Nederlandse taal beter te leren. Dus ik volg een cursus en zit ik nu op de bijstandsuitkering, tijdelijk. En daarna, na de cursus, ga ik nog een opleiding doen en dan terug naar werk."* – Respondent 5 [deze respondent is een aantal jaar geleden naar Nederland verhuisd en wil de taal graag beter leren]

Een deel van de respondenten geeft aan dat zij vanwege fysieke en/of mentale gezondheidsklachten (tijdelijk) niet (hebben) kunnen werken. Sommigen van hen zijn bezig met voorzichtig re-integreren op de arbeidsmarkt. Eén respondent geeft aan dat de gemeente helpt bij de re-integratie.

*"Zij [de gemeente] helpen me en ik heb twee maanden de tijd om er langzaam weer in te komen. Want ik kan natuurlijk niet van nul uur gelijk naar acht uur per dag. Dat gaat niet."* – Respondent 4

Andere respondenten geven aan dat zij wel willen werken, maar dat het lastig is voor hen om een baan te vinden, bijvoorbeeld vanwege hun leeftijd.

*"Op mijn leeftijd [61 jaar] is het moeilijk om aan een goede baan te komen (...)"* Interviewer: *"Zou u wel weer willen werken dan?"* Respondent: *"Ja dat wil ik. In de boekhouding lukt het niet meer voor mij. Maar een leuk bijbaantje parttime."* – Respondent 11

Ook voor partners van respondenten is het niet altijd gemakkelijk om een baan te vinden.

*"En ja, dat is eigenlijk, want hij [partner] heeft ook allemaal ideeën wat hij wil in z'n leven, dus hij, ja, hij vindt het maar niks om fabriekswerk te gaan doen, want dat heeft hij een tijdje gedaan. Maar nee, dat vond hij niet leuk. Maar ja, alle andere leuke banen moet je wel Nederlandse taal hebben."* – Respondent 7

Het merendeel van de respondenten was (zeer) gemotiveerd om een baan te vinden of om meer uren te werken.

*"Ja, want ik moet er gewoon weer onder de mensen. Ik houd namelijk van werken. (...) En dat heb ik mijn hele leven gedaan. En thuiszitten is niks voor mij."* – Respondent 4

Verder werkten een aantal respondenten parttime of als zelfstandig ondernemer.

**Bron van inkomen**
Respondenten die meededen aan een interview verschillen in hun bronnen van inkomen. Drie respondenten geven aan dat hun inkomen enkel bestaat uit hun salaris. Voor de overige respondenten geldt dat het inkomen opgebouwd is uit een salaris/pensioen en een uitkering of enkel uit één of meerdere uitkeringen zoals een (gezamenlijke) bijstandsuitkering of AOW. Veel respondenten ontvangen daarnaast huur-, zorg-, en/of kinderbijslag.

Een aantal respondenten krijgt hulp van instanties, zoals Veritas of de Kredietbank Rotterdam, om hun inkomen te beheren. Sommige respondenten staan onder bewind vanwege schulden; anderen hebben vanwege persoonlijke omstandigheden hulp bij hun budgetbeheer gevraagd. Respondenten die onder bewind staan ontvangen wekelijks een budget waarmee zij hun boodschappen en overige zaken (exclusief vaste lasten) moeten regelen. Het te besteden budget varieert per respondent van 50 tot 100 euro per week.

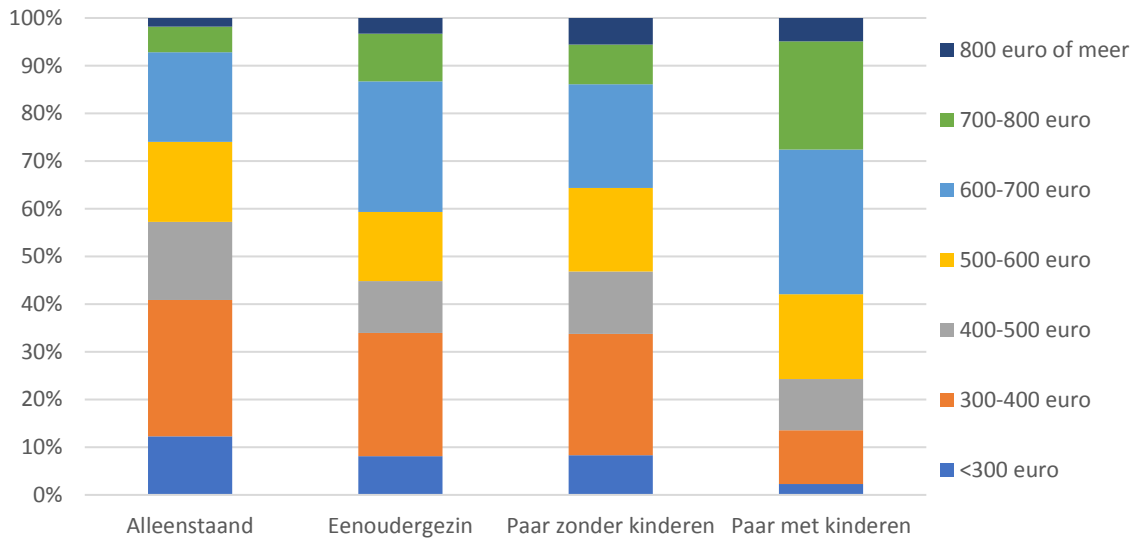
*"Mijn financiële dingen worden geregeld door [organisatie], omdat ik daar moeite mee heb dus. (...) elke maand betaal ik wel een bedrag daarvoor, maar dan regelen hun mijn rekeningen eigenlijk, vanwege dat ik er geen stress over hoef te maken en zo. Ik heb moeite met stress opbouwen."* – Respondent 1

Interviewer: *"En dat inkomen, dat gaat natuurlijk dus naar bewindvoering en u krijgt elke maand [een bedrag], of...?"* Respondent: *"Elke week... (...) 90 euro. (...) En we moeten natuurlijk, ja, ik moet het dan natuurlijk delen, dus mijn man (...) hij neemt dan 40 en ik heb dan 50."* – Respondent 7

## Soort woning en woonlast

Veruit de meeste huishoudens (93%) wonen in een huurwoning. We vroegen de respondenten naar de netto huur die ze maandelijks betalen, dus als de huurtoeslag op de huur in mindering is gebracht. In de onderstaande figuur staat de huur in klassen per gezinstype weergegeven.

**Figuur 3.7** **Netto huur naar huishoudenssamenstelling**




Alleenstaanden betalen de laagste huren: bijna 60% betaalt niet meer dan 500 euro per maand. De huishoudens met kinderen betalen de hoogste huren: van de eenoudergezinnen betaalt ruim 40% 600 euro of meer, terwijl dit bij de tweeoudergezinnen bijna 60% bedraagt. In de onderstaande tabel worden de verschillen wat duidelijker door de gemiddelden per gezinstype en inkomensklasse. De tweeoudergezinnen betalen verreweg de hoogste gemiddelde huur. De huishoudens met een inkomen tot 120% betalen met een gemiddelde van € 507 euro iets meer dan de huishoudens met een inkomen vanaf 120%, die een gemiddelde huur van € 492 per maand hebben.

**Tabel 3.3** **Gemiddelde netto huur per maand per huishoudenstype en inkomensklasse**

| | tot 120% | 120-140% | Totaal |
|---|---|---|---|
| **Alleenstaand** | € 476 | € 463 | € 474 |
| **Eenoudergezin** | € 522 | € 542 | € 524 |
| **Paar zonder kinderen** | € 536 | € 497 | € 528 |
| **Paar met kinderen** | € 592 | € 633 | € 595 |
| **Anders** | € 557 | € 541 | € 555 |
| | | | |
| **Alle huishoudens** | € 507 | € 492 | € 505 |
| N= | 2.981 | 443 | 3.424 |

*) van 12 huishoudens met een huurwoning bleef de huur onbekend

De huishoudens met een koopwoning hebben een gemiddelde netto hypotheeklast van 337 euro per maand. Dit relatief lage gemiddelde wordt veroorzaakt door de relatief lage gemiddelden bij huiseigenaren vanaf 55 jaar, die een groot gedeelte van hun hypotheek zullen hebben afgelost. Dit is te zien in de onderstaande tabel.

**Tabel 3.3 Gemiddelde netto hypotheeklast per maand per leeftijdsklasse en inkomensklasse**

| | tot 120% | 120-140% | Totaal |
|---|---|---|---|
| **<27** | € 780 | | € 780 |
| **27-45** | € 484 | € 647 | € 513 |
| **45-55** | € 438 | € 498 | € 446 |
| **55-65** | € 387 | € 371 | € 383 |
| **65-75** | € 250 | € 299 | € 263 |
| **75+** | € 130 | € 208 | € 162 |
| | | | |
| **Alle huishoudens** | € 339 | € 332 | € 337 |
| **N=** | 183 | 64 | 247 |

*) van 3 huishoudens met een koopwoning bleef de hypotheeklast onbekend

## Resultaten interviews: woning en buurt

**Soort woning**
Het merendeel van de respondenten die deelnamen aan een interview heeft een huurwoning. Sommigen huren particulier, anderen hebben een sociale huurwoning. Voor verschillende respondenten is de huur toegenomen in 2022. Meerdere respondenten geven aan dat ze de huur (te) hoog vinden:

"*Ik kom dan ongeveer op €800 per maand uit. Nou, dat vind ik heel veel voor zo'n klein huisje [27 vierkante meter].*" – Respondent 4

*"Nee, dat [de huur] is veranderd. Mijn huur is drie keer verhoogd dit jaar, ik weet niet hoe dat mogelijk is, dat moet ik ook gewoon met de juridisch loket gewoon echt gaan over hebben."* – Respondent 13

"[Over de hoogte van de huur] *Ja, soms denk ik van: ik wil het niet betalen, de huur. Maar dan moet het wel."* – Respondent 14

Eén respondent gaf aan een koophuis te hebben, maar hier spijt van te hebben vanwege de stijgende energiekosten:

"*Als ik had geweten wat er allemaal aan zat te komen op gebied van energie, had ik het nooit gekocht*" – Respondent 10

De meeste respondenten hebben een appartement of studio in een (ouderen)flat of portiekwoning. Eén respondent gaf aan een appartement in een rijtjeshuis te hebben. Verder hadden respondenten een benedenwoning of een twee-onder-een-kapwoning.

**Mening over de woning**
De meeste respondenten geven in de interviews aan dat zij tevreden zijn met hun woning. Hiervoor worden verschillende redenen genoemd, zoals weinig geluidsoverlast, de locatie van de woning, een fijne huurbaas/eigenaar, een gevoel van thuiszijn en leuk contact met de buren.

*"Dat contact met de buren is heel leuk hoor. (...) En het is ook wel zo dat we elkaar helpen. (...) We hebben wel goed contact met elkaar. We gaan niet bij elkaar op de koffie. Dat niet. (...) want..., we hebben beneden een grote zaal. En dan doen we af en toe feestjes. Of lunchen."* – Respondent 4

De respondenten die niet tevreden zijn met hun woning geven aan dat dit met name komt door gebreken aan de woning, zoals oude en kapotte meubels, lekkages en slechte isolatie. Deze problemen zijn vaak moeilijk op te lossen vanwege geldgebrek of vanwege de aard van het huurcontract (e.g. restricties in wat men met de woning mag doen). Ook worden problemen met de verhuurder ervaren als belemmerend voor het woonplezier.

"[Over slechte isolatie] *Ik hoor... Ik weet alle routines van de bovenste mensen [bovenburen]. Wat boven mij woont. Op welke tijd staat de stofzuiger? Op welke tijd staat de wasmachine? Op welke tijd gaan ze naar het werk? (...) [Wat vindt de respondent hiervan?] Een beetje vervelend, ja. Want ik wil niet interfereren met de mensen van boven."* – Respondent 5

"[Over slechte isolatie] *Dus dan, heb je dan elke keer van die condens op het raam, en dan krijg je ineens schimmel. We hebben dat in de badkamer ook en ja, en m'n kleine die is constant aan het hoesten..."* – Respondent 7

Voor één respondent brengt de woning zelfs gevoelens van schaamte teweeg:

"*En soms krijg ik bezoek en dan vind ik het erg dat mijn huis niet zo goed is. De stoelen zijn niet goed, dus ik heb weinig contact met andere mensen. Bijvoorbeeld als ik een vriendin uit Duitsland op bezoek krijg, dan krijg ik stress.*" Interviewer: "*Is het dan dat u zich een beetje schaamt voor uw huis?*". Respondent: *"Ja precies"* – Respondent 11

**Mening over de buurt**
Het merendeel van de respondenten die meededen aan een interview geeft aan dat zij tevreden zijn met de buurt. Rust in de buurt en de nabijheid van natuur worden vaak als reden genoemd. Het hebben van fijne/gezellige buren wordt ook als pluspunt benoemd. De respondenten die deels of helemaal niet tevreden zijn met hun buurt geven aan dat dit voornamelijk komt door criminaliteit in de buurt waardoor men zich niet of minder veilig voelt. Ook gebrek aan gezelligheid/faciliteiten en drukte/geluidsoverlast worden als minpunten van de buurt benoemd.

"*Oh, de dealers komen. (...) in de dag, in de speeltuin, waar de kinderen spelen. Ik vind het echt erg, ja, dat kan niet. (...) Daarom ben ik een beetje... Ik wil niet... mijn zoon ziet deze dingen. Poef, poef. Mama, pistool, piew, piew, piew. Ja, dat is jammer."* – Respondent 5

*"Elke keer is er wel politie hier in de flat en ze hadden, laatst hadden ze iemand opgepakt omdat hij drugs aan het dealen was, en met wapens en zo. Maar ja, ik heb wel een kleine die ook op de galerij speelt."* – Respondent 7

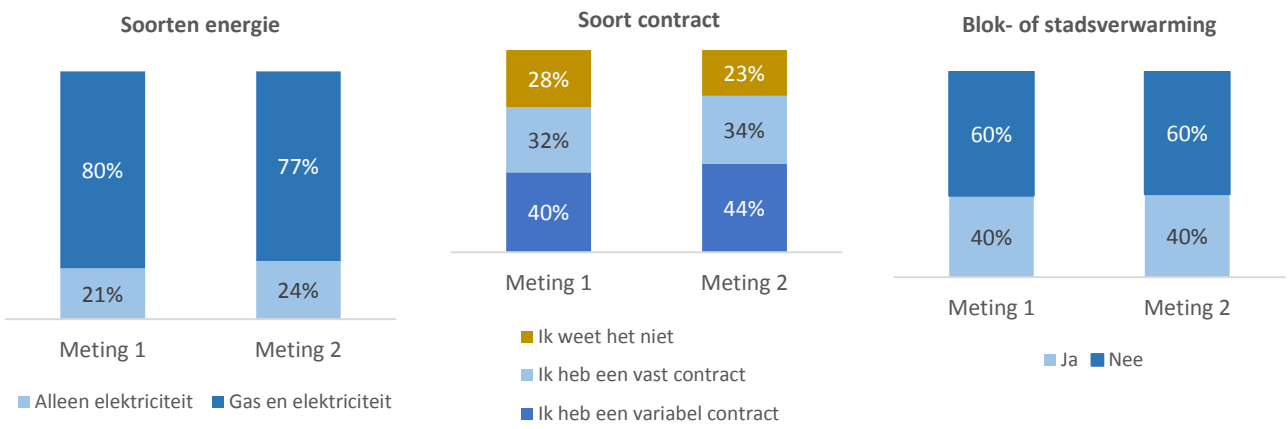
*"Als ik nu naar werk ga dan zitten ze [kinderen] te vragen: 'mama, mag ik naar buiten?'. Maar dat mogen ze niet van mij. (...) Ik vind het niet zo veilig en dan worden ze boos op mij van: 'ja, we mogen niks.' Maar ik vind het echt eng. (...) je ziet vermiste kinderen, je ziet kinderen die worden misbruikt, kinderen die elkaar steken."* – Respondent 14

Alle respondenten die hun buurt als onveilig beschouwen geven aan dat zij graag zouden willen verhuizen, maar dat dit niet mogelijk is vanwege hun financiële situatie. Sommige respondenten geven aan dat zij om andere redenen willen verhuizen, zoals het dichter bij familie wonen, het willen wonen in een specifieke buurt, of voor de eigen lichamelijke veiligheid/comfort.

## 3.2 De energierekening

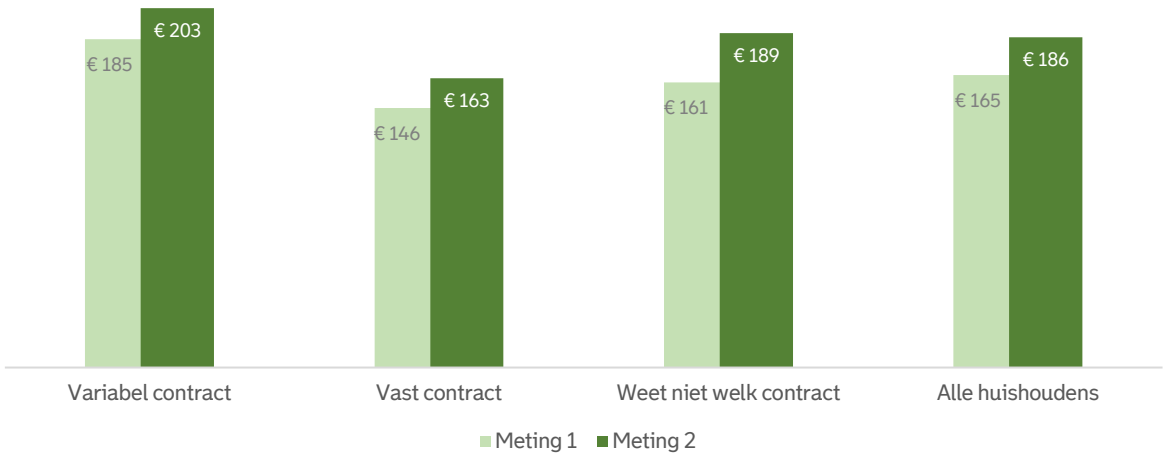
Om het energiegebruik in beeld te kunnen brengen, werd allereerst gevraagd naar soort energiegebruik en soort contract. We geven de beantwoording weer over beide metingen. In de onderstaande grafieken is te zien dat veruit de meeste respondenten gas en elektriciteit gebruiken; de overige huishoudens gebruiken alleen elektriciteit. Dit laatste percentage ligt in de tweede meting iets hoger. Als het gaat om het soort contract, heeft in de tweede meting 44% een variabel tarief en 34% een vast tarief. Bijna een kwart van de respondenten geeft aan niet te weten of zij een vast of variabel contract bij de energieleverancier heeft. Dit laatste percentage is wel gedaald in vergelijking met de eerste meting. Laten we deze respondenten buiten beschouwing, dan zien we dat het percentage huishoudens met een variabel contract licht steeg van 55% in de eerste meting naar 57% in de tweede meting. Tenslotte is 40% van de huishoudens aangesloten op blok- of stadsverwarming.

**Figuur 3.8** **Soort energiegebruik en soort contract**




Gemiddeld betalen de respondenten volgens eigen opgave 186 euro per maand aan energie. Daarmee ligt het gemiddelde hoger dan in de eerste meting, toen het 165 euro bedroeg. In de onderstaande grafiek staan de gemiddelde naar soort contract over twee metingen. De huishoudens met een vast contract betalen duidelijk minder per maand. De stijging van het termijnbedrag in de periode tussen beide metingen ligt bij beide contractvormen rond de 10%. Doordat de gemiddelde stijging hoger ligt bij de respondenten die niet weten welk contract ze hebben, komt de gemiddelde stijging over alle huishoudens uit op 13%.

**Figuur 3.9** **Gemiddeld termijnbedrag naar soort contract over twee metingen**



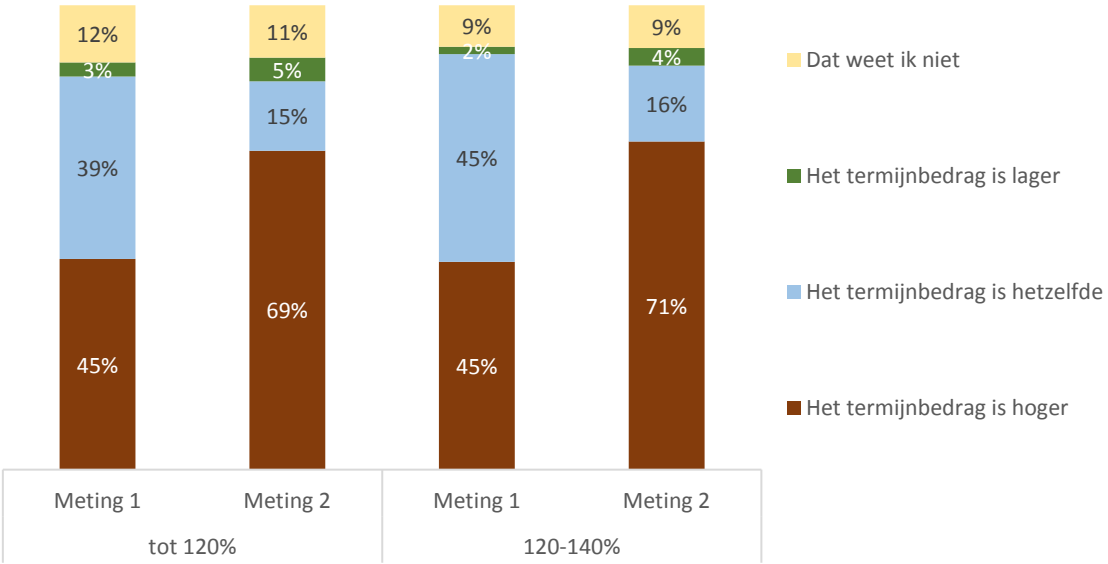

Een gemiddeld termijnbedrag van 186 euro is, als we dit vergelijken met de gemiddelde verbruiksgegevens in Rotterdam volgens het CBS, bescheiden. Op basis van het gemiddelde gebruik betaalde een Rotterdams huishouden met een huurhuis in oktober 2022 329 euro per maand. Dat betekent bijna een verviervoudiging van de kosten van energie in vergelijking met oktober 2020, toen het gemiddelde nog 90 euro bedroeg.[1] Het verschil met de uitkomst in ons onderzoek kan met verschillende factoren te maken hebben. Op de eerste plaats is het aandeel huishoudens met stadsverwarming in onze onderzoeksgroep relatief groot (40% bij een Rotterdamse gemiddelde van 20%). We zagen eerder dat huishoudens met stadsverwarming gemiddeld lagere

[1] Zie voor een berekening van het verbruik en de gemiddelde energierekening voor alle Rotterdamse huishoudens bijlage D

kosten hebben. Daarnaast heeft ruim een derde van de huishoudens nog een vast tarief; bij deze huishoudens werken de hogere tarieven nog niet door in de maandelijkse energierekening. Tenslotte zijn de gemiddelden van CBS gebaseerd op alle Rotterdamse huishoudens, terwijl de onderzoeksgroep bestaat uit huishoudens met een inkomen tot 140% van het sociaal minimum. We mogen ervan uitgaan dat deze groep gemiddeld kleiner woont, waardoor het verbruik in de regel lager zal zijn. CBS-cijfers laten zien dat woningen met een oppervlakte tot 75 m$^2$ een lager dan gemiddeld energieverbruik hebben. In de eerste meting zei 40% van de respondenten met een vast contract niet te weten wanneer het contract afloopt. In de tweede meting is dit percentage gedaald naar 26%. Van de respondenten die het wel weten, zegt 55% dat het contract nog in 2023 afloopt. Van de overige 45% loopt het contract in pas na 2023 af.

Desgevraagd zegt 69% van de respondenten in de drie maanden voorafgaand aan het onderzoek meer te zijn gaan betalen voor energie. 15% geeft aan dat het termijnbedrag niet is veranderd, terwijl 5% zegt minder te zijn gaan betalen (zie de figuur hieronder). Het betekent dat een veel groter aandeel dan in de eerste meting te maken heeft gehad met hogere energielasten: toen zei nog 45% meer te zijn gaan betalen, en zei 40% dat de energietermijn onveranderd was. De percentages zijn vergelijkbaar voor de beide inkomensklassen.

**Figuur 3.10** **Ontwikkeling van het termijnbedrag in de drie maanden voorafgaand aan het onderzoek**



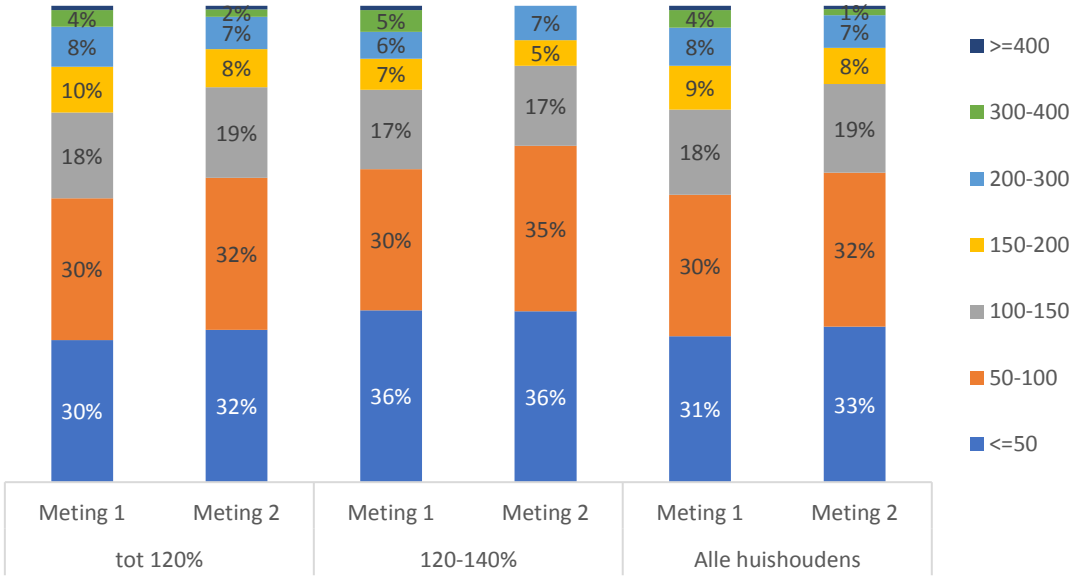

Gemiddeld ging het termijnbedrag van de huishoudens die meer gingen betalen met rond de 90 euro omhoog. De variantie is aanzienlijk, en loopt van 2 tot 700 euro per maand. In de onderstaande tabel staat een overzicht per inkomensklasse over beide metingen.

**Tabel 3.4** **Gemiddelde stijging van het termijnbedrag in de drie maanden voorafgaand aan het onderzoek, per inkomensklasse over twee metingen**

| | tot 120% | | | | 120-140% | | | | Alle huishoudens | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Gem. | Min | Max | N= | Gem. | Min | Max | N= | Gem. | Min | Max | N= |
| **M1** | € 99 | € 2 | € 504 | 738 | € 92 | € 6 | € 604 | 107 | € 98 | € 2 | € 604 | 845 |
| **M2** | € 88 | € 2 | € 700 | 943 | € 77 | € 2 | € 410 | 167 | € 87 | € 2 | € 700 | 1.110 |
| | | | | | | | | | | | | |
| **Tot.** | € 93 | € 2 | € 700 | 1.680 | € 83 | € 2 | € 604 | 275 | € 91 | € 2 | € 700 | 1.955 |

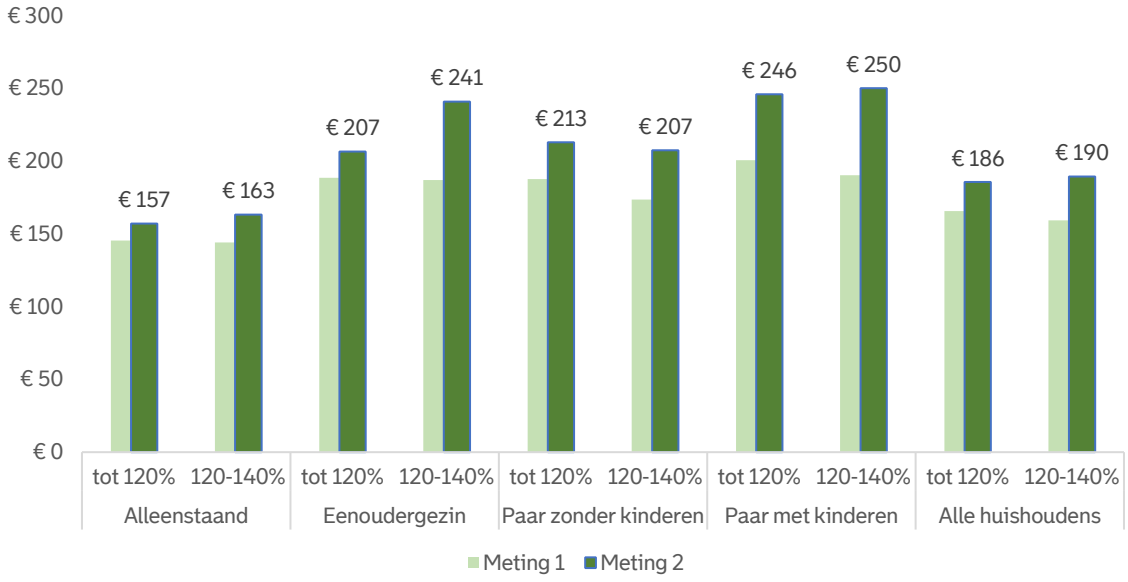
Om de variantie wat duidelijker in beeld te brengen, is de stijging van het termijnbedrag in de onderstaande grafiek ingedeeld in klassen. De grafiek maakt duidelijk dat in beide inkomensklassen rond een derde deel tot 50 euro meer is gaan betalen; nog eens een derde ging tot 100 euro meer betalen. Bij het overgrote deel ging het termijnbedrag met niet meer dan 150 euro omhoog.

**Figuur 3.11** **Stijging van het termijnbedrag in de drie maanden voorafgaand aan het onderzoek (geclassificeerd voor de huishoudens waarvan het termijnbedrag steeg)**




Huishoudens met kinderen betalen, bezien over de tweede meting, gemiddeld de hoogste termijnbedragen. De tweeoudergezinnen hebben ook met de hoogste gemiddelde stijging van het termijnbedrag te maken. Inkomensklasse heeft geen significante invloed op de hoogte van de energierekening. In de onderstaande grafiek staat een overzicht van de gemiddelden per huishoudenstype over twee metingen.

**Figuur 3.12** **Gemiddeld termijnbedrag per huishoudenstype over twee metingen**



**Resultaten uit de interviews: de energierekening**

**Het energiecontract**
In de interviews geven een paar respondenten aan erg bewust bezig te zijn met de keuze voor de energiemaatschappij: zij hebben gekozen voor de goedkoopste optie of vergelijken ieder jaar de prijzen met elkaar. Een deel van de respondenten (één derde) is echter al jaren trouw aan dezelfde energiemaatschappij. Respondenten vertellen bijvoorbeeld ooit een contract te hebben afgesloten bij een bepaalde energiemaatschappij, omdat dat *"het makkelijkste was,"* (respondent 1), of omdat *"mijn ouders (...) er ook bij [zaten] vroeger,"* (respondent 8). De meeste van hen willen of durven niet over te stappen naar een andere energieleverancier. Ze vinden overstappen *"te vaag en te onduidelijk,"* (respondent 9), hebben weinig vertrouwen in de aanbiedingen van andere energieleveranciers, of kiezen liever voor zekerheid:

*"Ik heb al sinds ik me herinner Eneco. Dus ik ben ook niet zo'n persoon die makkelijk overstapt. Ze komen heel vaak aan de deur van goedkoop dit, goedkoop dat, maar ik zeg meestal: ik heb geen interesse erin, want ik zit goed zo. En nu hoor je van heel veel mensen die waren overgestapt die juist nou meer moeten betalen, geloof ik."* – Respondent 1

Een enkele respondent heeft slechte ervaringen met het switchen van energieleverancier: de voordelen die werden voorgehouden bleken niet te kloppen. Een ander kwam erachter dat overstappen nog duurder zou zijn dan blijven bij de eigen energiemaatschappij.

**Vast of variabel**
De verdeling tussen respondenten die meededen aan een interview met een vast en een variabel contract is ongeveer gelijk. Van de mensen met een vast contract geven meerderen aan dat dit binnenkort wordt omgezet naar een variabel contract. Niet alle respondenten wisten (zeker) of zij een vast of variabel contract hebben met hun energiemaatschappij. Zo dachten sommigen een vast contract te hebben, terwijl dit variabel bleek te zijn. Een respondent van wie het contract onlangs was omgezet naar een variabel contract, vertelt dat dit kwam als een (vervelende) verrassing:

*"Ja, en het bleef om de vijf jaar naar vast. En ineens is dit jaar naar variabel. Heb ik ze gebeld waarom. Maar zeiden ze dat door de regels, dat het moest,"* (respondent 14).

**Maandbedrag**
Meerdere respondenten geven in de interviews aan dat het maandbedrag voor de energierekening (fors) gestegen was in de periode voorafgaand aan de interviews. Het nieuwe maandbedrag dat respondenten betalen aan de energierekening varieert van ongeveer 70 euro per maand tot 560 per maand. De meeste respondenten betalen tussen de 100 een 260 euro per maand. Voor sommigen kwam er een klein bedrag bij, voor anderen was het een verdubbeling of bijna een verdrievoudiging van de kosten. Een respondent vertelt dat deze stijging veel zorgen en stress opleverde. Het ingeschatte maandbedrag lag veel hoger dan wat de respondent kon betalen:

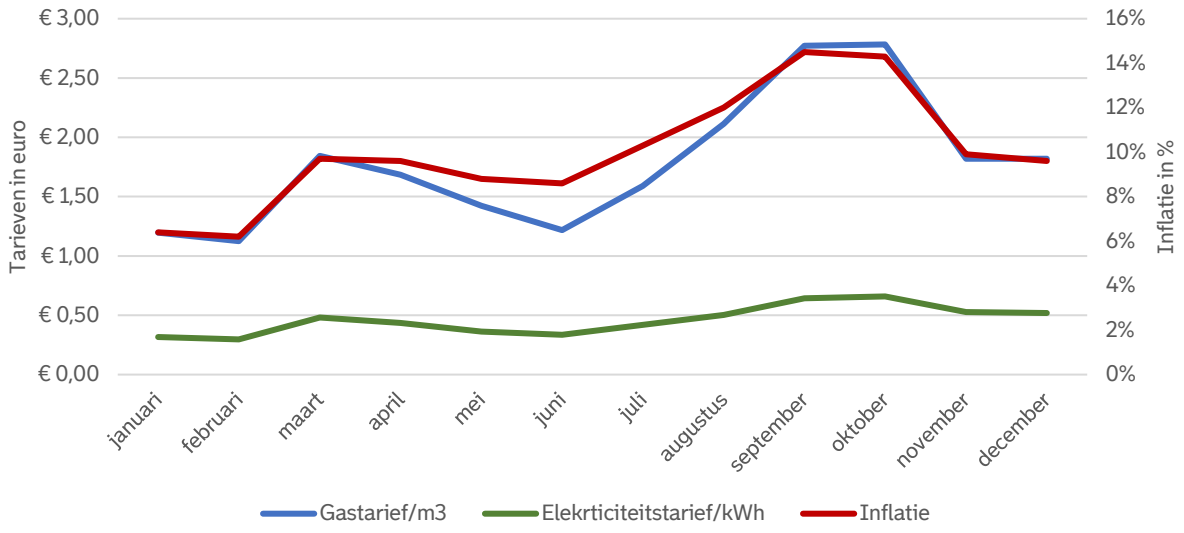
*"Ik ging al best snel in een maand omhoog qua termijnbedrag. Ik zei: ik verbruik dit nu niet eens, ik mag nu wel wat meer verbruiken, maar ik kom echt niet aan het bedrag. Maar het bedrag moest wel worden betaald. Dat was wel met de handen in het haar."* – Respondent 2

Inmiddels is de respondent verhuisd naar een woning zonder gas, waardoor de maandelijkse kosten nu veel lager liggen.

## 3.3 Overheidsmaatregelen om de stijgende energieprijzen te compenseren

De context waarin de tweede meting is verricht, verschilt nogal van die waarin de eerste meting werd gedaan. De eerste meting werd voor het grootste deel gehouden in september en oktober 2022: de energietarieven en (bijgevolg) de inflatie bereikten toen bijna hun hoogtepunt, zoals is te zien in de onderstaande grafiek. Vanaf november was er weer een daling van de tarieven te zien, en daarmee ook van de inflatie. Desalniettemin bleven met name de gasprijzen en de inflatie op een relatief hoog niveau.

**Figuur 3.13** **Energietarieven en inflatie in 2022, per maand**




Bron: CBS, bewerking OBI

In 2023 werd een aantal aanvullende maatregelen genomen die de koopkrachteffecten van de energietarieven en inflatie moesten dempen. Op de eerste plaats werd een prijsplafond ingevoerd, in de maanden november en december van 2022 voorafgegaan door een bijdrage van twee keer 190 euro door het Rijk, uitgekeerd of verrekend door de energieleverancier. Daarnaast werd het minimumloon (en daarmee de bijstandsnorm) per januari 2023 met 10% verhoogd. In de tweede meting is gepeild in welke mate het prijsplafond (en de compensatieregeling in de laatste maanden van 2022) volgens de respondenten effect heeft gehad op de energierekening, en op de mate waarin zij kunnen rondkomen.

## Compensatie van twee keer 190 euro

Het overgrote deel van de respondenten (90%) zegt de twee keer 190 euro in de laatste maanden van 2022 te hebben ontvangen. Daarvan ontving het merendeel de bedragen op de bankrekening, terwijl bij rond 15% het bedrag door de energieleverancier werd verrekend met de energierekening. 4% van de respondenten zegt de bedragen niet te hebben ontvangen. In deze groep zijn jongeren oververtegenwoordigd: een deel van hen zal vanwege inwoning of het delen van een huis niet in aanmerking gekomen zijn voor de compensatie. Daarnaast is niet uit te sluiten dat bij sommigen het bedrag is verrekend met de energierekening, maar dat zij hiervan niet op de hoogte zijn.

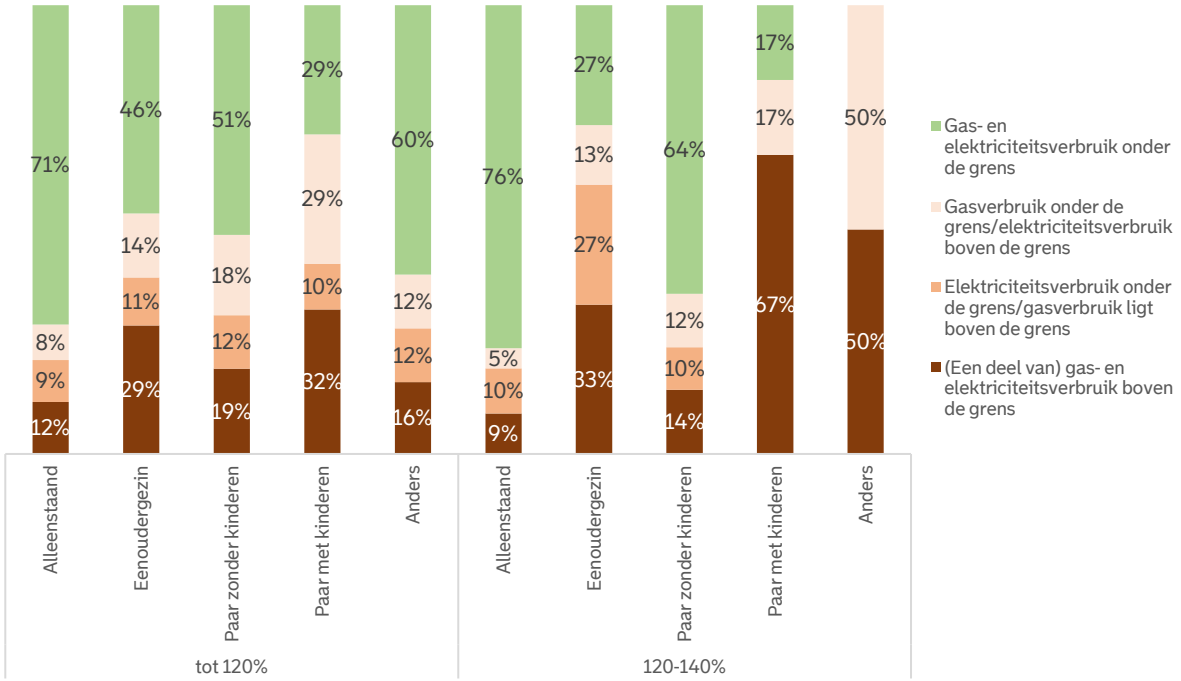
## Het prijsplafond

Desgevraagd zegt 81% van de respondenten op de hoogte te zijn van het prijsplafond; dat betekent dat rond een vijfde naar eigen zeggen niet bekend is met de maatregel. Met name respondenten tussen de 27 en 55 jaar oud zijn minder goed op de hoogte, alsmede respondenten met een inkomen tot 120%. Van deze groep zegt 80% op de hoogte te zijn, tegen 92% van de respondenten met een inkomen tussen de 120 en 140% van het sociaal minimum. Naar de achterliggende oorzaken moeten we gissen, maar het feit dat we in de groep tot 120% een grotere vertegenwoordiging vinden van Rotterdammers met een migratieachtergrond en laag opgeleiden (zie hoofdstuk 1), kan bijdragen aan het minder goed geïnformeerd zijn van deze groep.

Van de respondenten die op de hoogte zijn van het prijsplafond zegt 43% niet te weten of hun energieverbruik boven of beneden het prijsplafond ligt; in de vraagstelling werd uitgelegd dat voor het gasverbruik de grens van het plafond ligt op 1200 $m^3$ per jaar, voor elektriciteit op 2900 kWh per jaar. Een niet onaanzienlijk deel van de respondenten lijkt dus niet op de hoogte te zijn van het jaarlijks energieverbruik. Hier zien we geen significant verschil tussen de inkomensklassen, maar wel tussen de seksen: vrouwen blijken minder vaak op de hoogte te zijn van het verbruik in relatie tot het prijsplafond dan mannen.

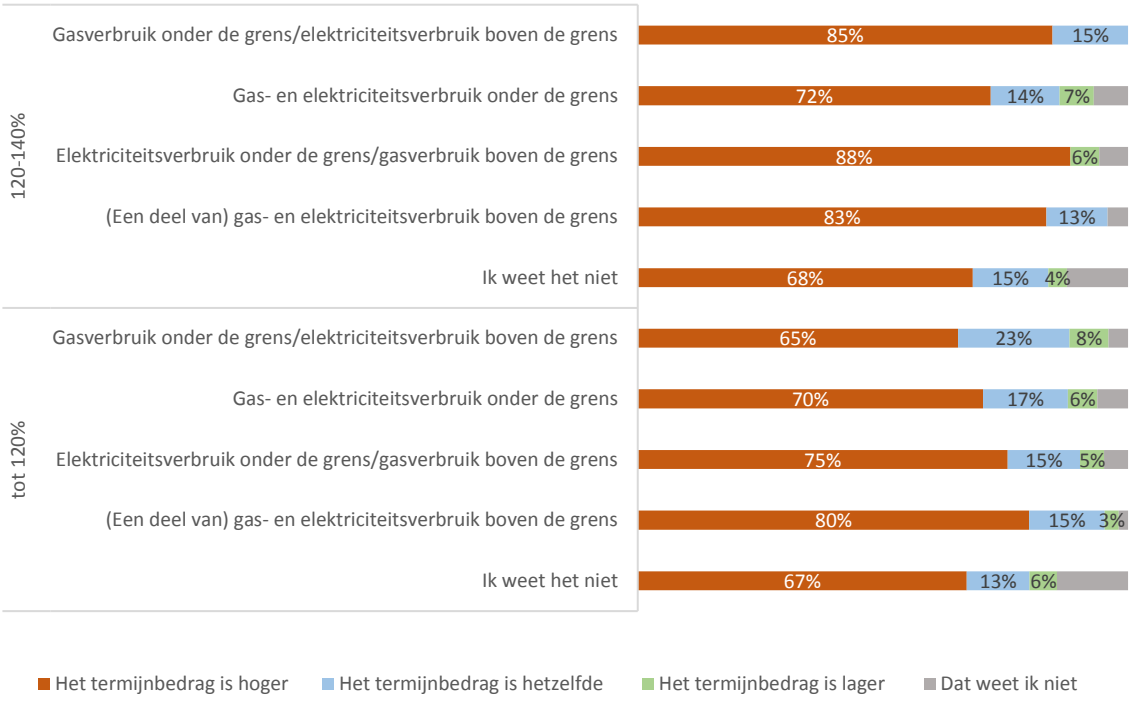
Van de respondenten die hiervan wel op de hoogte zijn, ziet het verbruik ten opzichte van het prijsplafond er als volgt uit, rekening houdend met het huishoudenstype.

**Figuur 3.14** **Energieverbruik in relatie tot het prijsplafond, naar huishoudenstype**



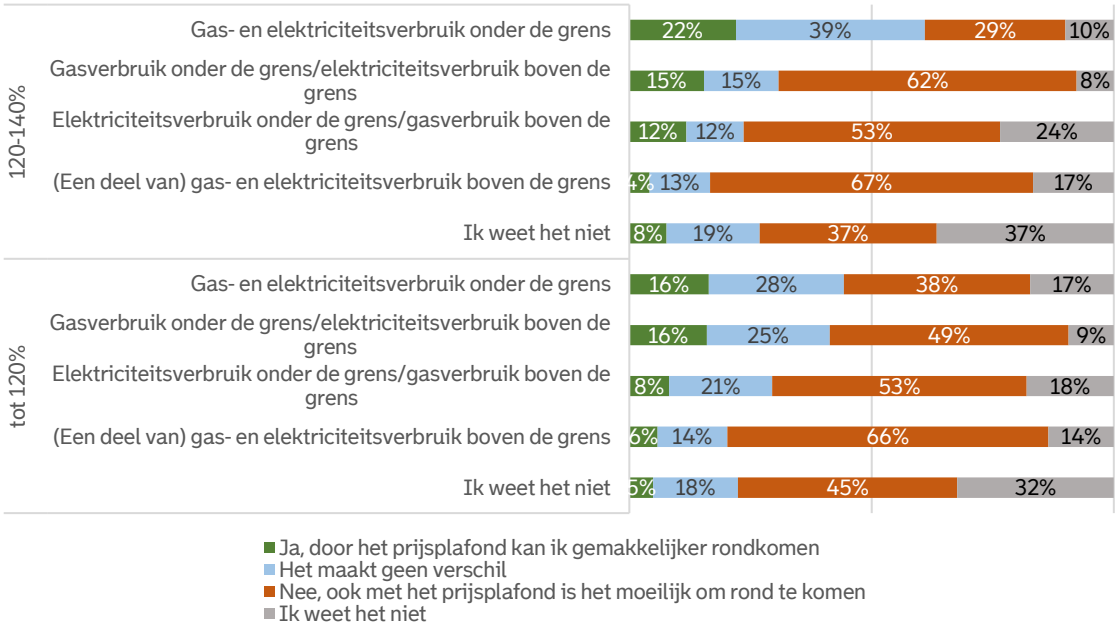

Huishoudens met kinderen geven vaker aan dat hun verbruik (voor een deel) boven de grens van het prijsplafond ligt. Dit effect zien we nog sterker in de hoogste inkomensklasse. Van de alleenstaanden zegt meer dan 70% in beide inkomensklassen met haar gas- en elektriciteitsverbruik onder het prijsplafond te blijven. We zien ook dat het verbruik in relatie tot het prijsplafond de ontwikkeling van het termijnbedrag beïnvloedt. Huishoudens waarvan het verbruik naar eigen zeggen (gedeeltelijk) boven het prijsplafond zit, hebben vaker te maken gehad met een stijging van het termijnbedrag. Dat is goed te zien in de onderstaande figuur. Huishoudens waarvan het gas- en stroomverbruik voor een deel boven de grens zit, hadden twee keer zo vaak met een verhoging van het termijnbedrag te maken, dan huishoudens die met hun gas- en stroomverbruik onder de grenzen van het plafond blijven.

**Figuur 3.15** **Ontwikkeling van het termijnbedrag in relatie tot het verbruik en het prijsplafond, naar inkomensklasse**



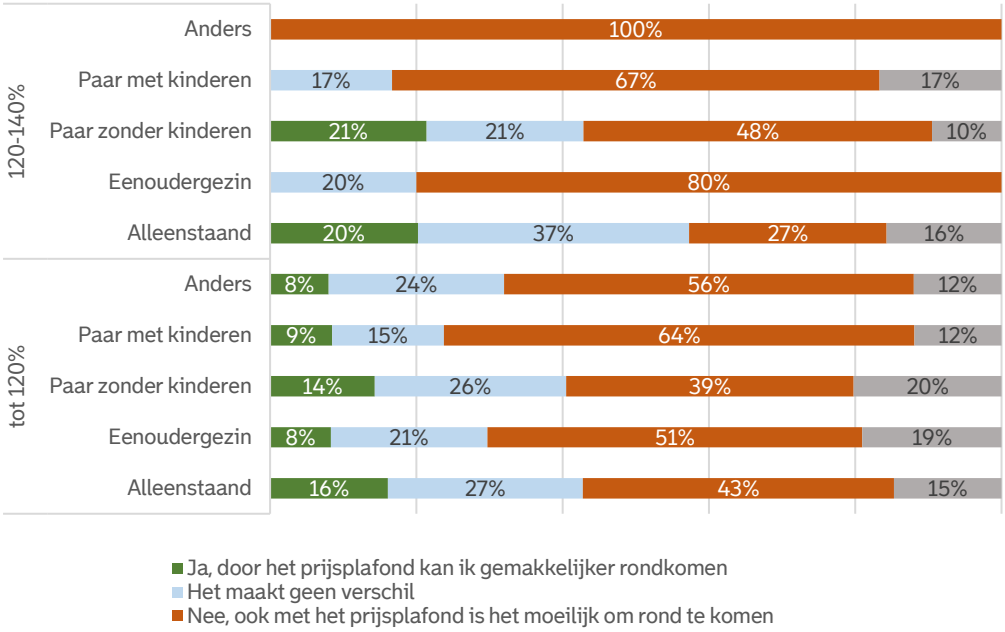

Dit zien we ook terug in de beantwoording van de vraag in hoeverre de invoering van het prijsplafond ervoor heeft gezorgd dat het huishouden beter kan rondkomen. Huishoudens waarvan het gas- en/of stroomverbruik onder de grens van het plafond blijven, zeggen vaker gemakkelijker rond te kunnen komen door de invoering van het plafond, dan huishoudens waarvan het verbruik (voor een deel) boven de grens uitkomt. Respondenten met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum voelen het effect van het prijsplafond nog wat sterker dan de respondenten in de hogere inkomensklasse. In de onderstaande grafiek staat hiervan een overzicht.

**Figuur 3.16** **Ervaring van rondkomen in relatie tot het energieverbruik in relatie tot het prijsplafond**



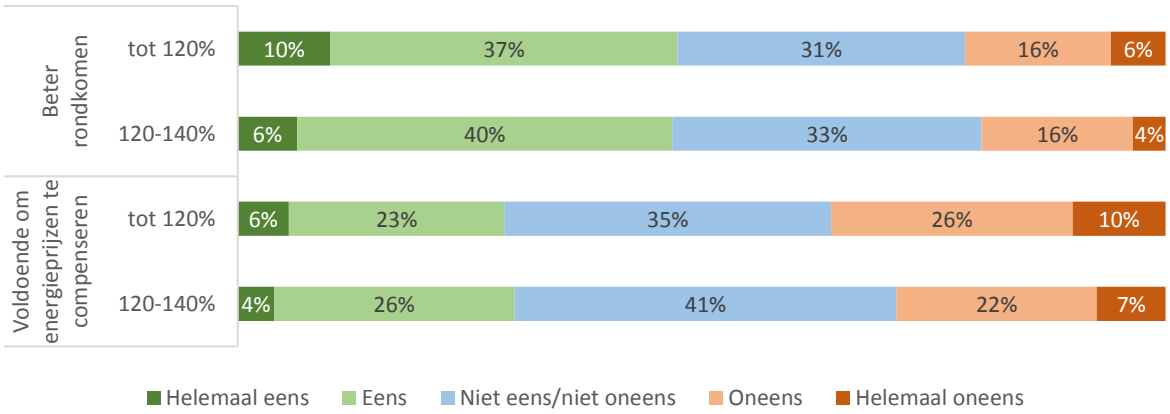
Toch wordt ook duidelijk uit de grafiek dat volgens een meerderheid van de respondenten het prijsplafond er niet voor heeft gezorgd dat ze beter van het inkomen kunnen rondkomen. Over alle huishoudens die op de hoogte zijn van het prijsplafond bezien, zegt 10% beter te kunnen rondkomen door het prijsplafond; ruim twee derde zegt dat het ook met het plafond moeilijk rondkomen is of dat het geen verschil maakt. Ook hier zien we dat huishoudens met kinderen en huishoudens met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum vaker aangeven ook met het plafond moeilijk rond te kunnen komen.

**Figuur 3.17** **Ervaring van rondkomen door het prijsplafond, naar huishoudenstype**




Tenslotte vroegen we de respondenten aan de hand van twee stellingen in hoeverre ze van oordeel zijn dat de verschillende overheidsmaatregelen (Energietoeslag, twee keer 190 euro en het prijsplafond) voldoende zijn om de stijgende energieprijzen te compenseren en ervoor zorgen dat het huishouden beter kan rondkomen. In de onderstaande grafiek staat de beantwoording van deze stellingen weergegeven.

**Figuur 3.18** **Beantwoording van de stellingen *"Door de verschillende maatregelen van de overheid (energietoeslag, twee keer 190 euro en het prijsplafond) is het gemakkelijker geworden om rond te komen"* en *"De verschillende maatregelen van de overheid (energietoeslag, twee keer 190 euro en het prijsplafond) zijn voldoende om de stijgende energieprijzen op te vangen"*, naar inkomensklasse**



Rond de helft van de respondenten vindt dat door de overheidsmaatregelen het gemakkelijker is geworden om rond te komen. Tegelijkertijd vindt rond 30% dat de maatregelen voldoende zijn om de stijgende energieprijzen op te vangen. We zien hier weinig verschil tussen de twee inkomensklassen. Vergeleken over de verschillende kenmerken van de respondenten, valt op dat huishoudens met kinderen significant vaker vinden dat het door de maatregelen niet gemakkelijker is geworden om rond te komen, en ook dat ze onvoldoende zijn om de stijgende energieprijzen op te vangen. Alleenstaande ouders (en daarmee vaak vrouwen) oordelen aan de hand van beide stellingen nog wat negatiever dan de tweeoudergezinnen.

**Resultaten van de interviews: energieplafond en korting**

Tijdens de interviews vertelden de meeste respondenten dat zij hadden gehoord van het energieplafond en van de korting op de energierekening in november en december (van twee keer 90 euro). Voor een enkeling was het duidelijk wat dit precies inhoudt, maar niet voor iedereen: *"Ik begrijp echt niks van dat energiegedoe,"* (respondent 7). Deze respondenten wisten niet wat de regelingen voor hun eigen situatie concreet zouden betekenen, of wisten niet of ze hiervoor zelf nog iets moesten doen. Zo dacht een respondent dat het energieplafond alleen voor bedrijven was:

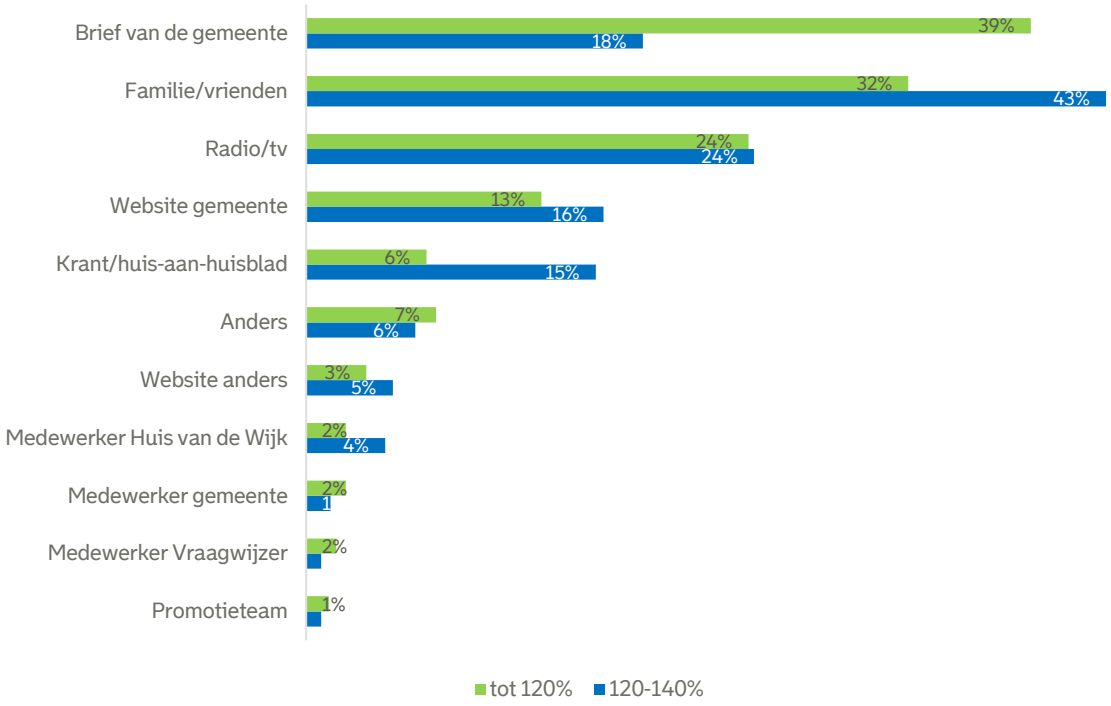
*"Ik heb meer alleen maar van het nieuws gevolgd over al die winkels die er problemen mee hadden. Net zoals slagers en de snackbars, dat die allemaal kapotgaan dus. Voor de rest heb ik eigenlijk niet zo veel voor onszelf nagedacht daarover. Ik wist ook niet dat het voor ons ook was een energieplafond."* – Respondent 1

Een andere respondent had onjuiste aannames over de regelingen: de respondent dacht dat het energieplafond voor haar persoonlijke situatie niets zou betekenen, omdat haar verbruik sowieso laag is. Soms werden beide regelingen soms door elkaar gehaald.

## 3.4 Aanvraag van de Energietoeslag

De onderzochte huishoudens kregen in de eerste drie kwartalen van 2022 de eerste Energietoeslag van 800 euro uitgekeerd. In het vierde kwartaal werd aan de meeste huishoudens ook de aanvullende 500 euro toegekend. Anders dan in de eerste meting hebben de respondenten in de tweede meting dus het volle bedrag van 1300 euro ontvangen. Eerder stelden we op basis van registratiegegevens vast dat aan rond de helft van de ontvangers de toeslag automatisch werd uitgekeerd. Dit spoort met gegevens uit de enquete: 52% van de respondenten geeft aan dat ze de toeslag automatisch op de bankrekening kregen bijgeschreven. Aan de respondenten die de toeslag zelf aanvroegen, stelden we enkele vragen over het aanvraagproces. Deze vragen hebben we alleen in de tweede meting gesteld. We vroegen eerst aan alle respondenten op welke manier ze voor het eerst van de Energietoeslag hadden gehoord. De respondenten konden meerdere antwoorden geven op deze vraag; in de onderstaande grafiek is de beantwoording weergegeven. De brief van de gemeente en de informele kring van familie, vrienden of kennissen blijken de belangrijkste informatiebronnen. Van de andere gemeentelijke bronnen, zoals de website van de gemeente, medewerkers van gemeente of Vraagwijzer, de gemeentelijke website of het promotieteam had alleen de website een substantieel bereik. Ook radio en tv bereikten een substantieel deel van de respondenten. In de categorie 'anders' worden relatief vaak de bewindvoerder of social media als informatiebron genoemd. Voor de respondenten in de laagste inkomensklasse was de brief van de gemeente de belangrijkste informatiebron; voor de hoogste inkomensklasse waren familie en vrienden belangrijker. Dit heeft te maken met het feit dat respondenten die de toeslag automatisch kregen toegekend, hiervan via een brief van de gemeente op de hoogte werden gesteld. Respondenten die de toeslag zelf moesten aanvragen kregen deze brief uiteraard niet, en waren aangewezen op andere informatebronnen. Familie en vrienden zijn hiervan verre de belangrijkste, maar ook radio, tv, de website van de gemeente en krant en huis-aan-huisblad spelen een belangrijke rol in de informatie van deze doelgroep.

**Figuur 3.19** **"Hoe hoorde u voor het eerst van de Energietoeslag?", naar inkomensklasse**



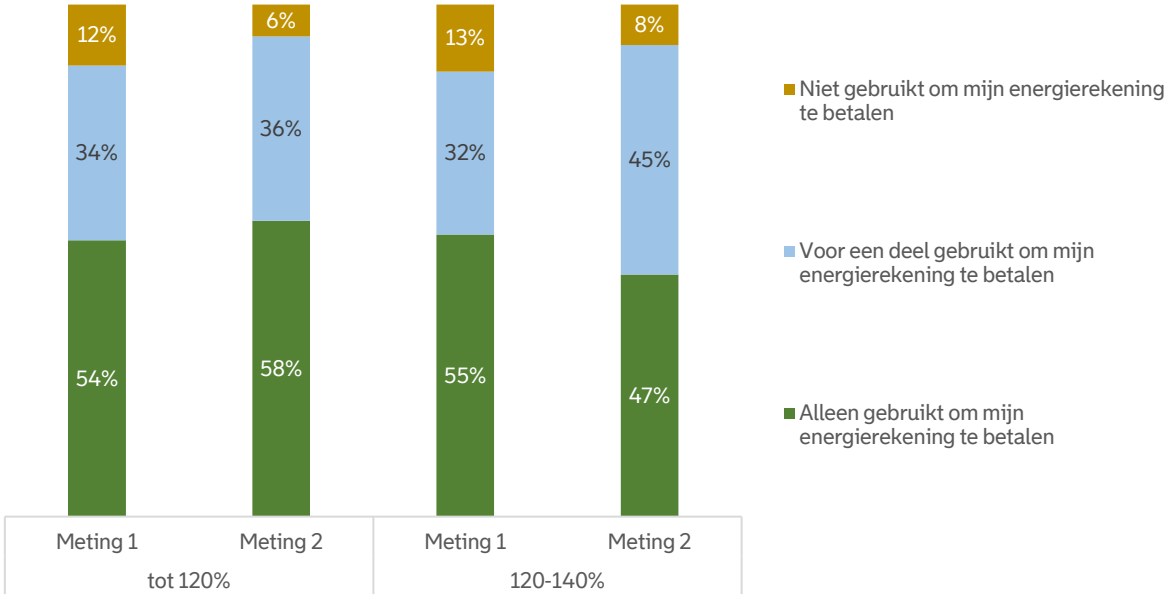

Van de respondenten die de toeslag zelf aanvroegen, zegt 43% hulp te hebben gehad bij de aanvraag. We zien hier geen verschil tussen de beide inkomensklassen. Wel speelt leeftijd een belangrijke rol: het percentage respondenten dat werd geholpen, stijgt met iedere leeftijdsklasse. Van de jongeren kreeg 15% hulp, tegen 70% van de 75-plussers. Ook hier is de informele kring van familie, vrienden of kennissen de belangrijkste hulpbron: 63% van de respondenten die werden geholpen, kreeg die hulp van hen. Veel minder vaak worden instanties als Huis van de Wijk (12%) of een medewerker van de gemeente (8%) genoemd. Als andere instanties die hulp bieden, worden de bewindvoerder, een welzijnsinstelling of Vluchtelingenwerk genoemd.

Van de respondenten die de toeslag zelf hebben aangevraagd, zegt rond een kwart de aanvraag 'moeilijk' te hebben gevonden. Een ander kwart vond de aanvraag juist gemakkelijk, terwijl de resterende helft het niet uitgesproken gemakkelijk of moeilijk vond. Geen enkel kenmerk van de respondenten, ook leeftijd niet, speelt een significante rol in dit oordeel. Van de respondenten die de aanvraag 'moeilijk' vonden, werd meer dan driekwart geholpen bij het indienen van de aanvraag, tegen rond een kwart van de respondenten die de aanvraag niet moeilijk vonden.

### Gebruik van de Energietoeslag

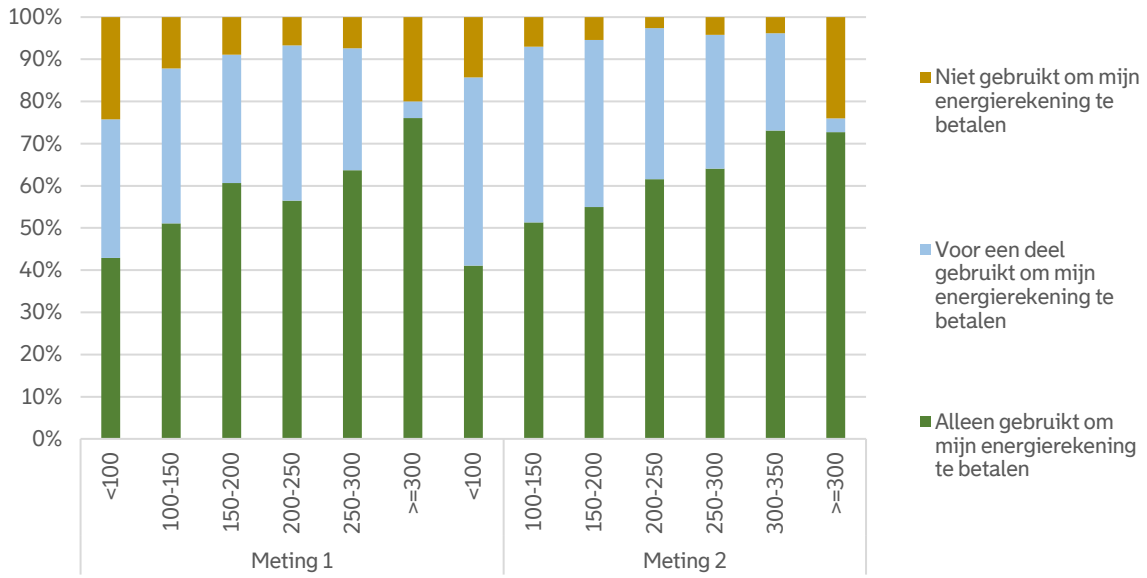
We vroegen de respondenten op welke manier de Energietoeslag werd ingezet. Ruim de helft van de respondenten heeft de toeslag uitsluitend gebruikt om de energierekening te betalen. Terwijl bij de laagste inkomensklasse dit aandeel in de tweede meting nog wat toenam, nam het bij de hoogste inkomensklasse juist enigszins af. Bij beide inkomensklassen zien we een afname van de groep respondenten die de toeslag helemaal niet gebruikt voor de energierekening. In de onderstaande grafiek staat een overzicht van de cijfers.

**Figuur 3.20** **Gebruik van de Energietoeslag, naar inkomensklasse over twee metingen**




In beide metingen is er een significante relatie tussen de inzet van de Energietoeslag en de hoogte van het termijnbedrag. Hoe hoger de maandelijkse rekening, hoe vaker de respondenten de toeslag uitsluitend gebruiken om de energierekening te betalen. Rond driekwart van de respondenten die 300 euro of meer per maand betalen, zet de toeslag uitsluitend in voor de energiekosten. Respondenten die minder betalen, zetten de toeslag vaker ook in voor andere doeleinden.

**Figuur 3.21** **Inzet van de Energietoeslag naar hoogte van het termijnbedrag, over twee metingen**

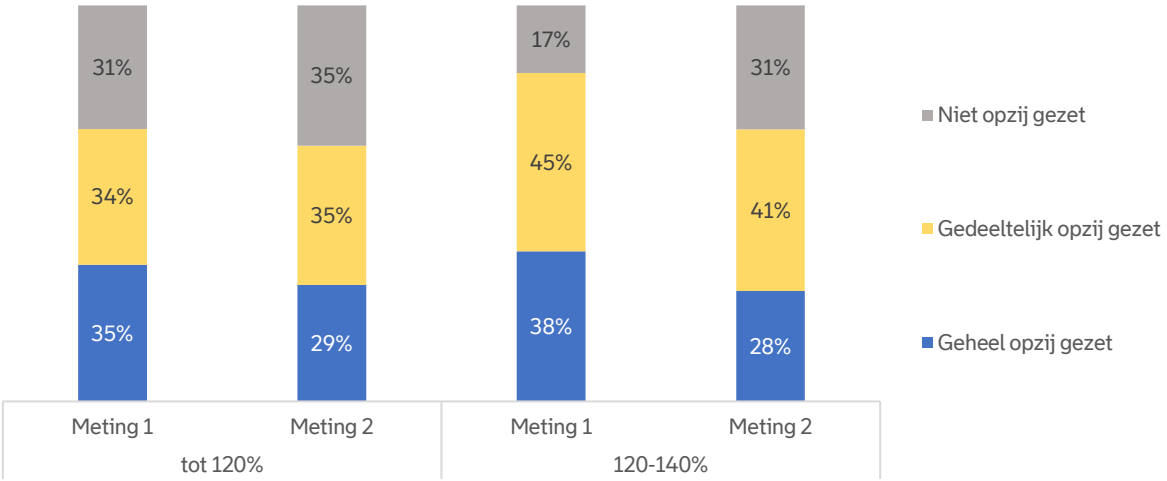


De respondenten die de toeslag ook voor andere zaken inzetten, zegt in meerderheid deze (ook) voor de dagelijkse boodschappen of voor 'andere uitgaven' te gebruiken. Onder deze andere uitgaven vallen uiteenlopende uitgaven, die zijn onder te verdelen in:

- Huishoudelijke kosten
- Energiegerelateerde kosten
- Gezondheidskosten
- Betalingsregelingen en schulden
- Sparen en buffer.

In de laatste rubriek vinden we ook respondenten die een deel van de toeslag opzijzetten om te sparen voor een volgende energierekening of de jaarafrekening. Desgevraagd zei in de eerste meting 35 tot 38% van de respondenten de toeslag geheel te hebben opzijgezet. Dit percentage ligt in de tweede meting wat lager. Het aandeel respondenten dat de toeslag helemaal niet opzij heeft gezet is met name in de hoogste inkomensklasse substantieel gestegen.

**Figuur 3.22** **"Heeft u de Energietoeslag geheel of gedeeltelijk opzij gezet om hiermee de komende tijd de energierekening te betalen?", naar inkomensklasse over twee metingen**




## Resultaten interviews: de Energietoeslag

**Aanvraag van de Energietoeslag**
Een deel van de respondenten die meededen aan de interviews heeft de energietoeslag via automatische toekenning ontvangen, anderen moesten de energietoeslag zelf aanvragen. Respondenten die de toeslag via automatische toekenning ontvingen, waren hier van tevoren vaak niet van op de hoogte. Meerdere respondenten wisten van tevoren niet dat zij de energietoeslag kregen, soms ook niet bij de tweede uitkering. Ook dacht een respondent de toeslag zelf te moeten aanvragen. De brief van de gemeente over de toeslag arriveerde soms pas een paar dagen nadat het bedrag was gestort. De toeslag kwam voor deze respondenten als een (fijne) verassing:

*"Ik kreeg hem automatisch. We wisten nog geeneens wat het was, want we kregen ineens een bedrag op onze rekening gestort."* Interviewer: *"Dat is een mooie verrassing dan."* Respondent: *"Ja, dat we dachten: waar is dat van? We hebben erover geïnformeerd en toen wisten we waar het van was pas. Dus we hadden er nog geeneens op gelet dat we het zouden krijgen. We kregen het gewoon ineens."* – Respondent 1

*"Ik kreeg op een dag... stond er ineens €500 op. Ik zeg tegen mijn man; volgens mij hebben ze een foutje gemaakt. Ik zeg; hoe kan dat nou? Hij ook. Ja, er stond energietoeslag. Dus ik gelijk googelen. En er stond van; u krijgt... want die brief van de gemeente komt altijd twee dagen later. Want je hebt het al op je rekening staan en daarna komt de brief die het uitlegt. En nou ja, toen begreep ik het."* – Respondent 4

Dit plotselinge bedrag op de rekening riep bij sommige respondenten een terughoudende reactie op. Zij wisten bijvoorbeeld niet zeker of ze het geld konden/mochten uitgeven. Een respondent vertelt over het moment dat de energietoeslag voor het eerst op de bankrekening te zien was:

*"Ik hoorde het [over de energietoeslag], maar ik nam het niet serieus (...) Toen zag ik dat in mijn account, ik legde het opzij omdat ik dacht: 'Oh, wat is dat?'. Omdat ik extra geld krijg, wat ik niet weet. Dan raak ik in paniek [lachend]. Toen heb ik mijn contactpersoon gebeld en hij vertelde het me, en na drie dagen, denk ik, toen kreeg ik er nog een brief over."* – Respondent 3

Als respondenten wel op de hoogte waren van de energietoeslag of informatie hierover hadden ontvangen, kwam dit vaak via het sociale netwerk van respondenten (familie, vrienden of kennissen), soms via de media (het nieuws op televisie of (online) media), en soms via de gemeente (de website/telefoonnummer en brieven van de gemeente), of via de Kredietbank.

*"En toen van die €500 dat zei een buurvrouw tegen me. Ze zegt: we hebben nog recht op nog een keer €500."* – Respondent 4

Meerdere respondenten geven aan niet te hebben getwijfeld of zij de toeslag zouden aanvragen: *"Ik wist het meteen. Ik dacht, zeg maar, ik heb echt wel [een] financiële hulplijn nodig nu,"* (respondent 13). Soms was er wel twijfel of de respondent in aanmerking kwam voor de toeslag.

*"Nou, ik was wel een beetje aan het twijfelen: heb ik daar wel recht op? Omdat mijn inkomen destijds ook best wel, ja, echt een rollercoaster was. Soms ging ik best wel veel werken en dan kwamen er nog bonussen bij, dus ik maakte mij [daar] ook wel een beetje druk om... Maar soms verdien ik ook helemaal niks bijvoorbeeld, of niet helemaal niks, maar super weinig. (...) Dus ik was wel even aan het twijfelen."* – Respondent 15

De aanvraag van de energietoeslag verliep volgens respondenten soepel; zij vonden de aanvraagprocedures gemakkelijk en liepen hierbij niet tegen moeilijkheden aan. Een respondent denkt wel dat andere mensen - van een wat oudere leeftijd - moeite zullen hebben gehad met de digitale aanvraag: *"Ik ken heel veel mensen die hebben nog nooit een computer gezien. Of die weten niet wat een laptop is,"* (respondent 9).

**Gebruik van de energietoeslag**

Uit de interviews blijkt dat respondenten de energietoeslag op verschillende manieren hebben gebruikt. Sommigen hebben er de (verhoogde) energierekening van betaald of hielden het bedrag achter de hand om er in de maanden daarna de energierekening mee te betalen, anderen hebben de gehele toeslag of een deel opzij gezet (zelf of via de bewindvoerder of Kredietbank), en weer anderen hebben het geld aan andere uitgaven besteed (of combinaties hiervan).

Deze andere uitgaven waren bijvoorbeeld achterstallige rekeningen bij de energieleverancier die met de toeslag konden worden betaald, of overige rekeningen die anders een probleem hadden gevormd. Ook was een respondent er meteen over uit dat de toeslag naar de vaste lasten zou gaan: *"Ja, ik denk: als het binnenkomt dan betaal ik al die lasten,"* (respondent 14). Sommige respondenten geven aan het geld te hebben besteed aan wat grotere uitgaven: dit waren bijvoorbeeld huishoudelijke apparaten of spullen die aan vervanging toe waren, zoals een kapotte wasmachine of een nieuwe bril. Ook besteedden sommige respondenten de toeslag aan dagelijkse boodschappen (of 'lekker eten voor de kerst'), die de laatste tijd ook een stuk duurder zijn geworden volgens een respondent. Deze respondent vertelt het bedrag wel opzij te hebben willen zetten, maar dat dit niet gelukt is omdat het geld al snel op ging aan de benodigde dagelijkse boodschappen: *"dat [geld van de energietoeslag] is al snel als sneeuw voor de zon verdwenen,"* (respondent 4).

*"Nou, normaal gesproken als ik dan meer... Toen ik meer geld had per maand dan dacht ik van; nou, dat zet ik even opzij op de spaarrekening. (...) Maar met die energietoeslag heb ik eigenlijk... Ja, het is zo snel gegaan dat je dan dacht van; nou, zal ik het opzij zetten? En dan gingen we weer wat boodschappen doen, gingen we dit doen en dat doen."* Interviewer: *"Ja, verdween het bedrag gewoon langzaam?"* Respondent: *"Ja."* – Respondent 4

Enkele respondenten zijn kritisch over hoe sommige anderen het geld van de toeslag hebben gebruikt. Zij benadrukken dat het geld voor de energie bedoeld is. Zo hoorde een respondent dat sommigen van het geld een televisie hebben gekocht, en vertelt hierover:

*"Nou, dat vind ik absurd."* Interviewer: *"Waarom vindt u dat absurd?"* Respondent: *"Nou, daar is het toch niet voor bestemd? (...) Maar ja, er zijn ook mensen die de kachel niet aanzetten, die de verwarming niet aanzetten, want ze willen dat geld eind van het jaar willen ze in de zak hebben. (...) Dus ieder huisje heeft zijn eigen ding, zijn eigen... (...) Ik zou het absurd vinden om een televisie van €1300 te gaan kopen voor dat geld. Want dat geld heb je nodig voor je boodschappen. (...) Als je het goed wil besteden dan kan je dat besteden in wat je meer betaalt elke maand aan je energiekosten. En de boodschappen. En voor mij is dit goed, maar ja, als je mensen hebt die niet eten, of heel weinig eten, die niet koken, en dan kunnen ze dat, dan besteden ze dat ergens anders."* – Respondent 4

Een respondent vindt dat per persoon bekeken zou moeten worden of, en welk deel van de toeslag, echt noodzakelijk is:

*"Als mensen nu een extreem hoge energierekening hebben, haal dan die € 800 er af, dan valt het mee die energieprijzen. En heeft iemand geen hoge energierekening, dan krijgt hij die € 800 niet. Dat heeft hij niet nodig ook. (... ...) Je kan iedereen wel € 800 geven, maar hebben ze dat dan wel nodig?"* – Respondent 8

**Mening over de energietoeslag**

Respondenten zijn tijdens de interviews erg positief en nauwelijks kritisch over de energietoeslag in het algemeen, en benadrukken vooral blij en 'dankbaar' te zijn dat zij de toeslag hebben gekregen: *"want voor mij is het wel een soort redding geweest,"* (respondent 4).

*"Nou, laat ik vooropstellen, ik vond het een hele royale compensatie die je kreeg. Dat meen ik echt (...). Hè, ik bedoel... Ik denk dat er heel veel mensen... Je hebt altijd klagende mensen, maar ik denk dat er heel veel mensen mee geholpen worden. Ik vond in beide gevallen een hele royale regeling. (...) Ik hoop dat ze het volgend jaar weer doen, (...) het zal heel erg welkom zijn."* – Respondent 10

*"Ja. Ik ben zo blij. Echt. Ik heb geen klachten."* – Respondent 5

Sommige respondenten hopen bovendien dat de energietoeslag niet eenmalig was: *"De stad zou dit één keer per jaar moeten doen,"* (respondent 3); *"Zoals ik al zei, zeg maar, ik vind, zeg maar, ik kwam gewoon wel rond, maar het is niet dat ik volgend jaar ook weer rond kan komen zonder...,"* (respondent 13).

Veel respondenten geven aan dat de energietoeslag hen heeft geholpen om rond te kunnen komen en de stijgende energierekening te kunnen blijven betalen. Sommigen geven aan dat zij dit pas kunnen beoordelen nadat de jaarlijkse eindafrekening is geweest.

*"Ja, het heeft me zeker geholpen, ja. Ik ben er echt blij mee. (...) Ja, ja. Daardoor heb ik geen achterstand meer."* – Respondent 14

*"Toen ik het grote bedrag kreeg, heb ik hem [energierekening] niet kunnen betalen. Het ging niet van mijn rekening af. (...) Want het geld dat ik over had, dat was mijn leefgeld. Dat was het bedrag wat werd ingenomen door de energie en gas. Dat was wel lastiger, maar die toeslag heeft ervoor gezorgd dat ik een beetje ruimte had. (...) die heb ik op een spaarrekening gezet, zodat ik het echt daarvoor kon gebruiken."* – Respondent 2

*"Anders, als ik de toeslag niet had gehad, dan had het van mijn spaargeld afgegaan. En dan had ik dat appeltje voor de dorst voor als mijn wasmachine kapotgaat, had ik niet meer gehad."* – Respondent 9

Een respondent vertelt dat de toeslag heeft geholpen om niet (verder) in de schulden te komen. Dit voorkomt grotere problemen in de toekomst:

*"Ja, het is zal ik maar zeggen het bestrijden voor... Nou, ik weet niet of ik nu de goede term, terminologie... Dat je voorkomt dat je schuld krijgt. (...) Daarom vind ik het heel goed dat ze dat van tevoren gegeven hebben."* Interviewer: *"Ja, precies. Want als u eenmaal schulden heeft dan zijn uw problemen groter zeg maar?"* Respondent: *"Ja, tuurlijk. Want als jij bij wijze van spreken, net als een bekeuring, als jij die bekeuring niet betaalt dan krijg je... dan is die bekeuring €100. Betaal je hem niet? (...) Dan wordt die €150, €190. Begrijp je wat ik bedoel? (...) Dit heeft voorkomen dat wij dus in schulden gingen, dat het steeds meer werd."* – Respondent 4

Een deel van de respondenten is tevreden over de hoogte van de energietoeslag. Zij vinden het bedrag genoeg, en zelfs 'veel', 'hoog' en 'royaal'. Ook vertelt een respondent dat de toeslag als een 'verassing' kwam en dat elk bedrag dan welkom is. Meerdere respondenten geven aan blij te zijn met elk bedrag dat ze zouden krijgen. Zo zegt een respondent:

*"Alle centjes voor mij is gewoon goed. Ik ben echt blij. Ook als 1 euro...[zou krijgen]. (...) Ik moet zeg maar niet verwachten om zo veel te krijgen, want ik moet blij zijn met een beetje. (...) Ook al was het 50 of zo."* – Respondent 14

Een ander geeft aan geen hoger bedrag te verwachten, omdat er veel mensen zijn over wie het beschikbare geld verdeeld moet worden: *"Ik weet dat het bedrag niet groter kan, want iedereen moet iets krijgen,"* (respondent 12, vertaald vanuit het Engels). En weer een ander vertelt: *"We hebben meer geld nodig en we hopen dat we meer geld krijgen. Maar ik verwacht niet dat de gemeente alles voor mij betaalt,"* (respondent 11). Sommige respondenten geven aan nog niet goed te kunnen beoordelen of de toeslag hoog genoeg is, omdat dit nog afhangt van de jaarlijkse eindafrekening, waarvan zij de hoogte nog niet weten.

Een ander deel geeft echter aan dat de energietoeslag niet toereikend is, ondanks dat de energietoeslag hen zeker heeft geholpen. Een respondent vat het mooi samen: *"Aan de ene kant denk ik: het is zeg maar in verhouding met de stijgende prijzen te weinig. En aan de andere kant denk ik van: je krijgt het maar hè?"* (respondent 9). Het bedrag is volgens hen niet hoog genoeg op de langere termijn. Ook denken zij dat het niet hoog genoeg is voor anderen mensen die in een net andere situatie zitten dan zijzelf.

*"Als ik het nu bekijk voor mijn situatie, dan heb ik maar voor twee, drie maanden een hoge rekening moeten betalen. Maar als ik in dit huis was gebleven, dan had ik het niet gered. (...) Dan was het na twee keer betalen op geweest. (...) dat heeft me het meest gered, dat ik ben verhuisd naar een woning zonder gas. Maar als ik daar was gebleven, vooral met de wintermaanden, tot misschien februari, dan had ik dat niet gered. Dan had ik ook helemaal geen leefgeld gehad."* – Respondent 2

*"En dan denk ik van, ik heb nou sinds kort dan mijn pensioen bij mijn AOW, maar voor mensen die alleen AOW hebben is het zeker niet toereikend."* – Respondent 9

Een respondent denkt dat het bedrag ontoereikend is, omdat de prijzen in alle levensdomeinen enorm gestegen zijn. Zo zijn ook de dagelijks boodschappen duurder:

"*Dus eigenlijk vind ik het te weinig. (...) Voor de energieprijzen. Maar ook, je hebt niet alleen dat. Je hebt ook je dagelijkse boodschappen. (...) Ik kan niet meer doen wat ik een jaar geleden kon doen, deed. (...) Alles is zo duur geworden. Alles is omhooggegaan."* – Respondent 4

Gevraagd naar welk bedrag wel genoeg zou zijn, geeft een respondent de suggestie om een maandelijks bedrag van minimaal 150 euro naar mensen over te maken, om zo elke maand tegemoet te komen aan de hoge kosten. Deze respondent vindt het daarnaast goed dat de toeslag inkomensafhankelijk is, in tegenstelling tot de korting in november en december die iedereen krijgt:

*"Dan denk ik: de inkomens die het wel kunnen betalen moeten het gewoon betalen, niet ouwehoeren. (... ...) Als ik voldoende inkomen had, dan zou ik tegen de gemeente Rotterdam zeggen: hartstikke lief dit aanbod, maar ik heb het niet nodig. Gebruik het voor iemand die het wel nodig heeft."* – Respondent 9.

Eén respondent zou graag willen dat de gemeente een 'soort energiebureau' krijgt - makkelijk toegankelijk - waar mensen terecht kunnen met vragen over de stijgende energieprijzen:

*"Een totaal overkoepelende organisatie die je bij de hand neemt en die zegt, dit is het, dit gaat het kosten. Dan heb ik ook nog een duurzame energielening voor u en die kunt u aanvragen, dan krijgt u dit, hoeft u geen rente, maar wel aflossing te betalen. Dat je bij de hand genomen wordt: en ik begrijp best dat het voor jonge mensen een stuk makkelijker is, want die zijn heel makkelijk op internet en dat soort dingen allemaal, maar als je ouder wordt..."* – Respondent 10

**Communicatie over de toeslag kon beter**
Een aandachtspunt dat duidelijk naar voren komt in de interviews is dat de communicatie over de energietoeslag vanuit de gemeente beter had gekund. Zoals benoemd waren veel respondenten die de toeslag via automatische toekenning ontvingen hier van tevoren vaak niet van op de hoogte. Ook wist een deel van de respondenten van tevoren niet dat zij de energietoeslag kregen. Als respondenten wel op de hoogte waren of informatie hadden ontvangen, kwam dit vaak via het sociale netwerk van respondenten (familie, vrienden of kennissen), en soms via de (online) media (het nieuws op televisie). Slechts in enkele gevallen ontvingen zij informatie over de toeslag via de gemeente zelf (de website/telefoonnummer of brieven van de gemeente). Respondenten zeggen hierover:

*"Nou, ik vond wel dat er meer reclame voor gedaan moest worden. (...) Ik heb geen één keer gewoon reclame gezien."* – Respondent 13

*"Ja nou, ik vind eigenlijk niet dat heel veel mensen ervan wisten. Ik heb het zelf tegen mijn zus gezegd en tegen mijn moeder en nog zo'n vrouw die ik ken. (...) En ik wist het eigenlijk niet als het niet voor mijn begeleider was. Maar ja, niet iedereen heeft een begeleider tegenwoordig."* – Respondent 15

Sommige respondenten geven aan dat zij wel goed op de hoogte waren, en tevreden zijn over de informatievoorziening: *"Qua informatie vond ik het best duidelijk. Over, ook met posters, nieuws, was het best duidelijk hoe of wat mensen konden verwachten,"* (respondent 2). Eén respondent wijt het gebrek aan informatie vooral aan zichzelf:

*"Ja, maar dat is ook een beetje mijn eigen schuld, want ik lees niet echt veel in de krant en ik kijk ook niet heel veel tv. (...) Ik hoor het meestal van mijn moeder of zo, maar die zie ik ook niet elke dag. Het is ook een beetje mijn eigen schuld. Ik had meer kunnen weten erover als ik meer tv zou kijken, denk ik wel ja."* – Respondent 1

Een respondent raadt een duidelijke(re) informatievoorziening op papier aan, omdat vooral sommige ouderen moeite zullen hebben met de digitale aanvraag. Ook sommige andere respondenten vertellen dat zij de informatie het liefst via de post zouden ontvangen. Eén respondent geeft de voorkeur aan de mail.

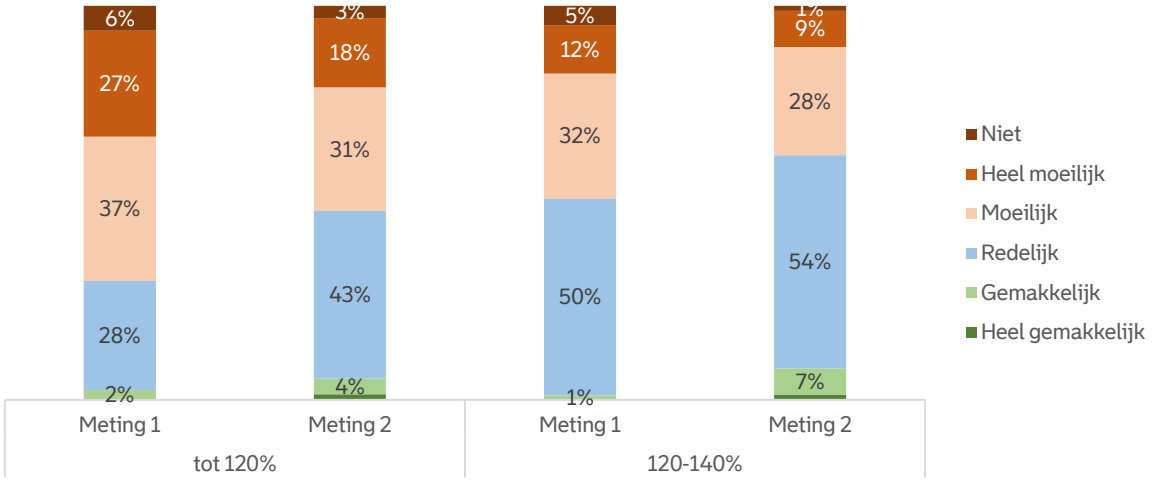
*"Ja, want wat ik belangrijk toch blijf vinden, is dat bijna alles tegenwoordig digitaal gaat. En het kost wel een hoop papier en het is ook milieuvervuilend en het kost ook energie. Maar ik vind als de mensen gewoon daar een briefje over krijgen, de mensen waar het om gaat, dat ze gewoon zwart op wit kunnen lezen wat de bedoeling is. En welke weg ze moeten bewandelen om aan die toeslag te komen."* – Respondent 9

Respondenten benoemen nog enkele kleine aandachtspunten. Zo vertelt een respondent dat de informatie over wanneer het tweede bedrag zou worden overgemaakt, op de website van de gemeente onduidelijk was. *"Op de site staat dat deze regelmatig zou worden bijgewerkt, maar dat gebeurde niet,"* (respondent 6). Ook liet de uitbetaling volgens een respondent wat lang op zich wachten; een ander geeft juist aan dat de toeslag netjes op tijd kwam.

## Rondkomen en de rol van de Energietoeslag

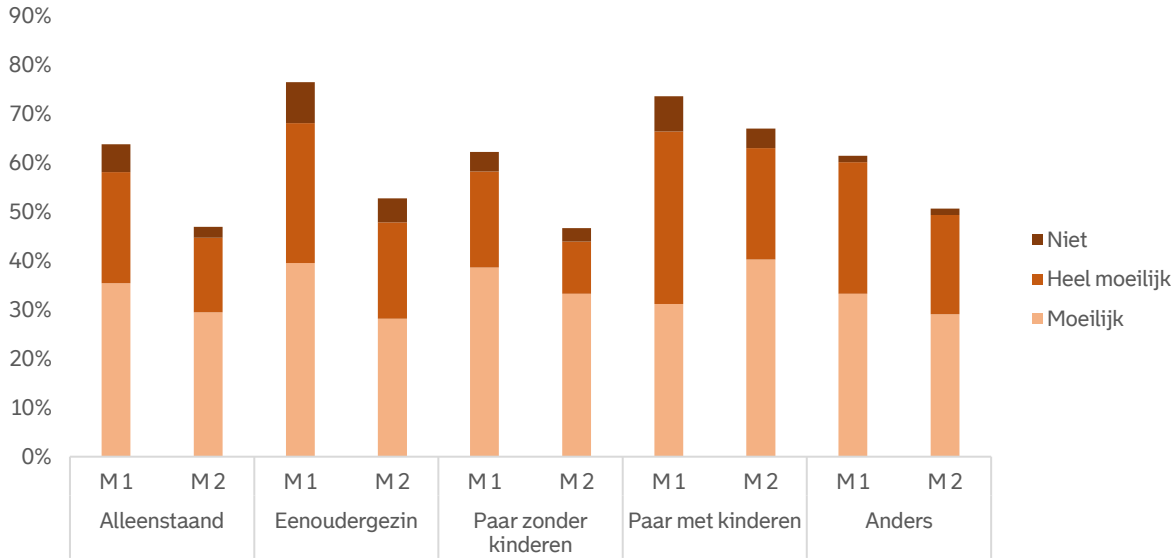
Om een beeld te krijgen van de rol die de Energietoeslag speelt in het rondkomen van het huishouden, stelden we de vraag in hoeverre de respondent er over het algemeen in slaagt rond te komen van het huishoudensinkomen. Uit de onderstaande figuur blijkt dat het percentage respondenten dat (heel) gemakkelijk of redelijk kan rondkomen, in de tweede meting substantieel is gestegen. Dit is in beide inkomensklassen het geval, maar het effect is in de laagste inkomensklasse het sterkst. In die klasse steeg het aandeel huishoudens dat (heel) gemakkelijk of redelijk kan rondkomen met 18 procentpunt, terwijl deze stijging in de hoogste inkomensklasse 11% bedraagt. Het percentage huishoudens dat heel moeilijk of niet kan rondkomen daalde in de laagste inkomensklasse met 12 procentpunt, in de hoogste klasse met 9 procentpunt. In de onderstaande grafiek staat hiervan een overzicht.

**Figuur 3.23** **"In hoeverre lukt het u over het algemeen om rond te komen?", naar inkomensklasse over twee metingen**



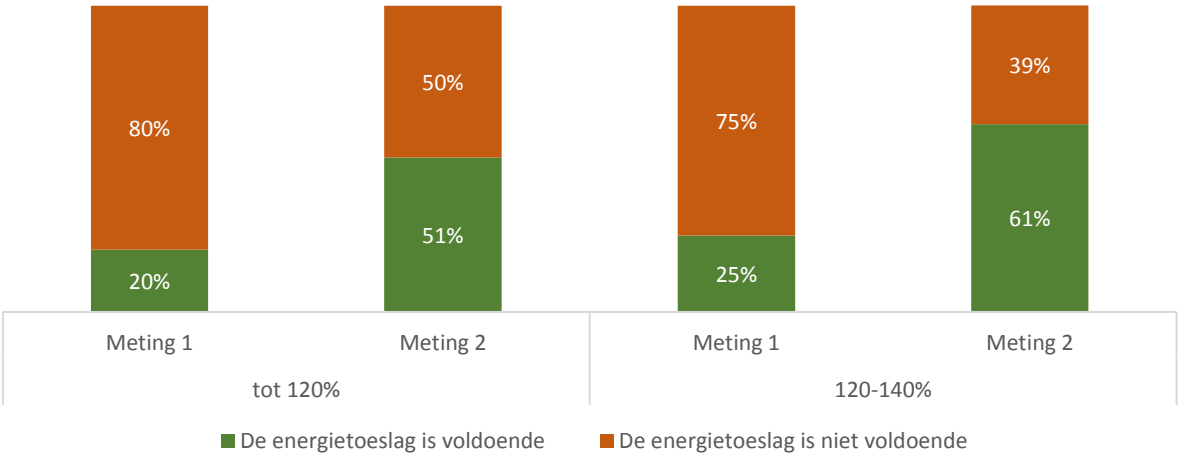

Ondanks deze positieve ontwikkeling hebben respondenten met een inkomen tot 120% het nog steeds moeilijker met rondkomen dan de respondenten met een inkomen daarboven. Van de huishoudens met een inkomen tussen 100 en 120% van het sociaal minimum zegt 52% moeillijk of niet rond te komen, tegen 38% van de groep met een hoger inkomen. Een regressieanalyse wijst uit dat naast de hoogte van het inkomen, leeftijd en de hoogte van het termijnbedrag de belangrijkste factoren zijn die de beoordeling van het rondkomen bepalen. Als het gaat om de leeftijd, zien we dat respondenten tussen de 27 en 55 jaar veel vaker zeggen (heel) moeilijk of niet rond te kunnen komen dan respondenten boven die leeftijd. Omdat leeftijd sterk correleert met het huishoudenstype, zien we tegelijkertijd dat huishoudens met kinderen er minder goed in slagen rond te komen dan kinderloze huishoudens. Financiële problemen zien we dus vaker terug in de leeftijdsfase dat er opgroeiende kinderen in huis zijn. Ook bij de huishoudens met kinderen is de ontwikkeling tussen de twee metingen positief, maar het aandeel dat moeilijk of niet rondkomt blijft relatief hoog. Dat is te zien in de onderstaande grafiek.

**Figuur 3.24** **"In hoeverre lukt het u over het algemeen om rond te komen?", naar huishoudenstype over twee metingen (alleen de antwoordcategorieën "(heel) moeilijk en niet")**



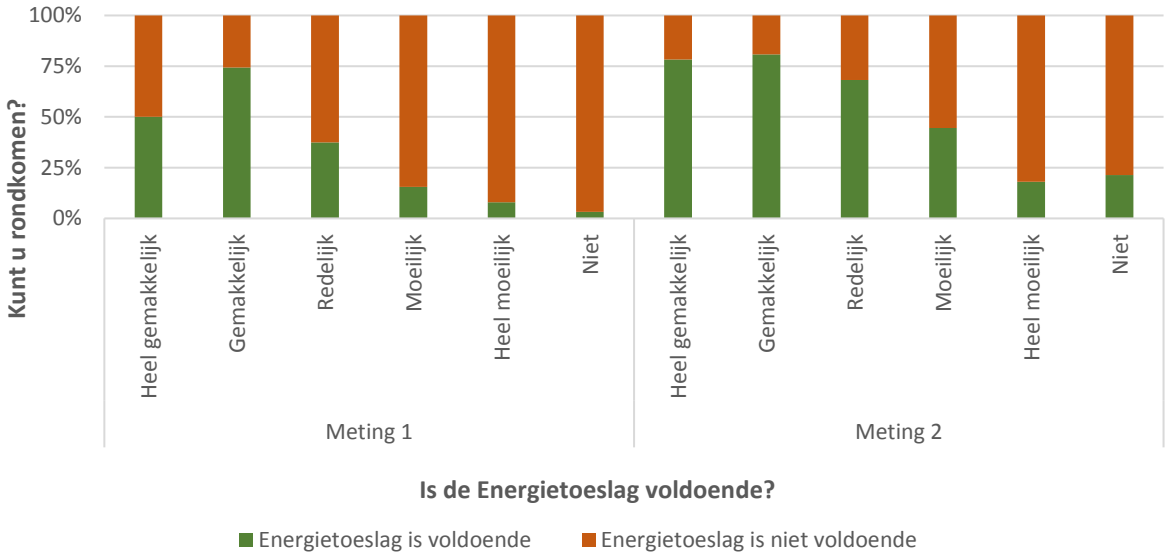
We vroegen vervolgens aan de respondenten of ze de Energietoeslag voldoende vonden om de hogere energieprijzen op te vangen. Het aandeel respondenten dat de toeslag voldoende vindt, is in de tweede meting substantieel groter dan in de eerste meting, zoals is te zien in de onderstaande grafiek. Een verklaring hiervoor kan zijn dat in de periode van de eerste meting alleen de eerste 800 euro was uitgekeerd, en in de periode van de tweede meting ook de aanvullende 500 euro. In de grafiek is ook te zien dat de ontwikkeling in beide inkomensklassen vergelijkbaar is. Respondenten in de hogere inkomensklasse vinden in beide metingen vaker dat de toeslag voldoende is.

**Figuur 3.25** **"Vindt u de energietoeslag voldoende om de hogere energieprijzen op te vangen?", naar inkomensklasse over twee metingen (alleen de antwoordcategorieën "(heel) moeilijk en niet")**




In beide metingen zijn de beoordeling van het rondkomen en de hoogte van het termijnbedrag van de energierekening de belangrijkste voorspellers voor de beantwoording van de vraag of de respondent de Energietoeslag voldoende vindt of niet. In de onderstaande figuur is te zien dat hoe slechter de beoordeling van het rondkomen is, hoe negatiever de beoordeling van de hoogte van de Energietoeslag. Het relatief grote aandeel ontevredenen onder de groep die heel gemakkelijk rondkomt in de laagste inkomensklasse, wordt veroorzaakt door het kleine absolute aantal van deze groep.

**Figuur 3.26** **"Is de Energietoeslag voldoende om de hogere energieprijzen op te vangen?" naar de eigen beoordeling van rondkomen met het inkomen**

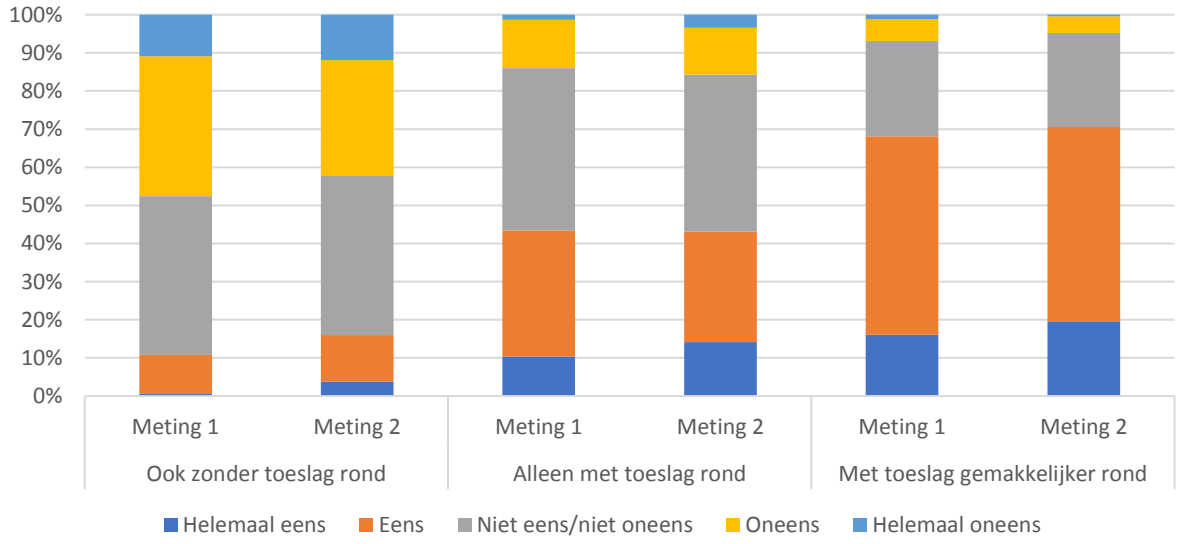


Door de respondenten een aantal stellingen voor te leggen, is gepeild wat volgens de respondenten de invloed van de Energietoeslag is op het rondkomen. Allereerst legden we drie stellingen voor aan de respondenten die zeggen (heel) gemakkelijk of redelijk rond te kunnen komen:

- "Ook zonder de Energietoeslag lukt het mij om rond te komen"
- "Alleen met de Energietoeslag lukt het mij om rond te komen"
- "Met de Energietoeslag is het gemakkelijker geworden om rond te komen".

De beantwoording van de stellingen in beide metingen staat weergegeven in de onderstaande grafiek.

**Figuur 3.27 Invloed van de Energietoeslag op het rondkomen, op basis van drie stellingen ***




*) Bij respondenten die zeggen (heel) gemakkelijk of redelijk te kunnen rondkomen.

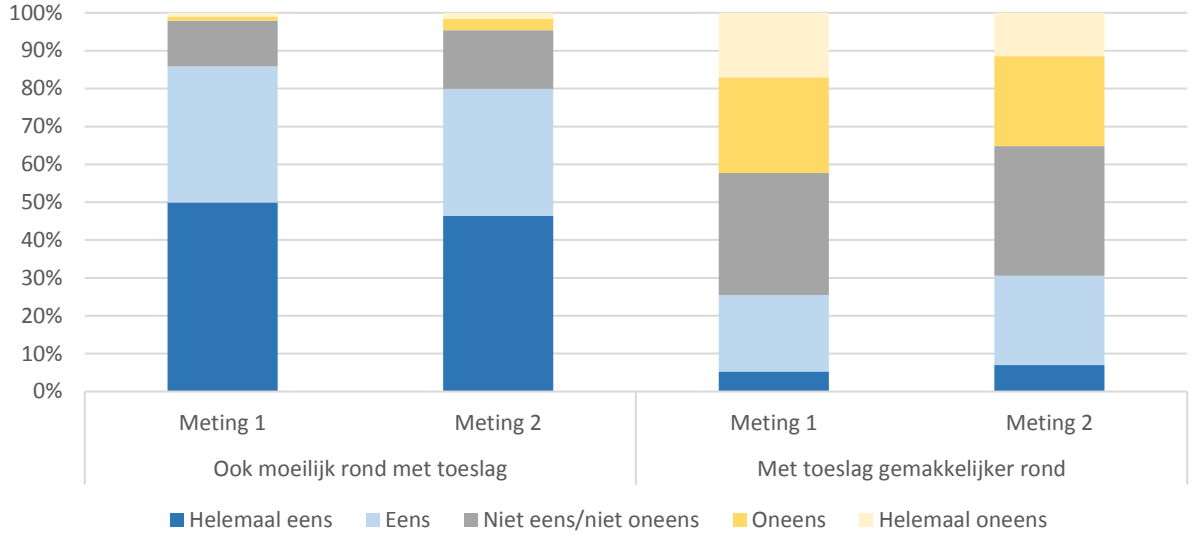
Het aandeel respondenten dat zegt ook zonder toeslag rond te kunnen komen, is enigszins gestegen. Dit correspondeert met de ontwikkeling in de tweede stelling: iets minder respondenten zijn het (helemaal) eens met de stelling dat ze alleen met de toeslag rond kunnen komen. Ook het aandeel respondenten dat zegt met de toeslag gemakkelijker rond te kunnen komen, is enigszins gestegen. In beide metingen zien we dat hoe hoger de energierekening is, hoe minder respondenten zeggen ook zonder de toeslag rond te kunnen komen.

Vervolgens legden we twee stellingen voor aan de respondenten die (zeer) moeilijk of niet kunnen rondkomen van het inkomen:

- "Ook met de Energietoeslag vind ik het moeilijk om rond te komen"
- "Met de Energietoeslag is het gemakkelijker geworden om rond te komen".

In de onderstaande grafiek staat de beantwoording van de stellingen over twee metingen. We zien dat het percentage respondenten dat het ook met de toeslag niet lukt rond te komen, enigszins daalde. Tegelijkertijd steeg het percentage dat met de toeslag gemakkelijker rondkomt. Ook hier zijn de verschillen echter klein. Nog steeds zegt rond 80% van de respondenten die moeilijk of niet rondkomen, dat het ook met de toeslag moeilijk is. En nog steeds zegt een minderheid van 31% met de toeslag gemakkelijker rond te kunnen komen. Ook hier zien we de invloed van de hoogte van het termijnbedrag: hoe hoger de energierekening, hoe vaker de respondenten het ook met de toeslag moeilijk vinden om rond te komen.

**Figuur 3.28** **Invloed van de Energietoeslag op het rondkomen, op basis van twee stellingen ***




*) Bij respondenten die zeggen (heel) moeilijk of niet te kunnen rondkomen

## Resultaten interviews: rondkomen

**Moeite met rondkomen**

De meeste respondenten geven aan in de interviews dat hun huidige inkomen nét voldoende is om van rond te komen, maar er zijn ook verschillende respondenten die hun huidige inkomen als onvoldoende beschouwen. Slechts een enkeling van de respondenten geeft aan prima rond te kunnen komen van het huidige inkomen en geen extra geld nodig te hebben.

Respondenten die hun inkomen als nét voldoende of onvoldoende beschouwen, benoemen de stijgende prijzen van boodschappen en zorg- en energiekosten als voornaamste reden voor het bemoeilijkte rondkomen.

*"We krijgen steeds minder boodschappen voor hetzelfde geld."* – Respondent 1

*"Interviewer: "Zou u zeggen dat het u in het algemeen lukt om rond te komen? Met uw huidige inkomen?" Respondent: "Ja, dat denk ik wel. Maar omdat de energieprijzen, boodschappen - alles is duurder geworden - heb ik er wel meer moeite mee."* – Respondent 9

*"[Op vraag of respondent goed kan rondkomen] Nee, m'n huur is bijna 7 [700] en nu gas en licht ook bijna 7 (...) en de kinderen hebben heel vaak trek om te eten na schooltijd. Ja, boodschappen zijn duur geworden, het is zo op."* – Respondent 14

Ook maken onvoorziene kosten het soms lastig om goed rond te komen. Een onverwachtse rekening of een apparaat dat kapotgaat en plots vervangen moet worden (e.g. wasmachine, telefoon) kunnen het rondkomen bemoeilijken.

*"Ja, soms dan red ik het gewoon niet met het maandbedrag. Ja, omdat er onvoorziene dingen zijn [bijvoorbeeld kapotte auto]. (...) Tot nog toe heb ik dat opgelost zeg maar door mijn spaargeld op te souperen. En ja, daar komt op een gegeven moment natuurlijk ook een einde aan, dan heb ik dat spaargeld niet meer."* – Respondent 9

Voor één respondent is de druk uit de sociale kring om mensen uit het herkomstland financieel te moeten bijstaan de grootste structurele kostenpost:

*"Weet je, als je uit een arm land komt, en je leeft hier... (...) mensen uit dat arme land, zij denken dat je een erg geweldig leven leeft (...), dus ze verwachten wat financiële hulp van jou. (...) En dan wordt het moeilijker voor je om je eigen rekeningen te betalen"* – Respondent 12 [vertaald vanuit het Engels]

**Houding tegenover financiële situatie**
Uit de interviews blijkt dat meerdere respondenten van mening zijn dat zij niet mogen klagen over hun eigen financiële situatie ondanks dat ze het niet breed hebben.

*"Ik wil niet klagen [over de bijstandsuitkering] want dat zou eigenlijk niet eerlijk zijn. (...) Want ja, het is toch wel dat je kan leven, je kan eten, je kan je huur betalen."* – Respondent 4

*"Maar dat geld is nu inmiddels op, dus als je zegt ervaar je het als voldoende, nee, want wij hebben in principe... Ik heb voor mijn pensioen heb ik al pensioengeld op moeten maken, begrijp je? (...) En wij zitten nog in een bevoorrechte positie, omdat we dat [spaarpotje] toevallig hadden, maar als je enkel van een bijstand leeft en je woont ook nog in een huurhuis, is het onmogelijk. Dat is echt onmogelijk."* – Respondent 10

**Gevolgen voor het dagelijks leven**
Tijdens de interviews blijkt dat respondenten die moeite hebben met rondkomen hier veel van merken in hun dagelijks leven. Zo geven veel respondenten aan dat zij continu afwegingen maken over welke uitgaven ze moeten prioriteren.

*"Nou, ik ga altijd meestal zitten, ik ga echt zitten nadenken: 'heb ik dit nou echt nodig of heb ik het niet nodig? Heb ik het nou echt, echt, echt nodig?' Als ik echt op uitkom dat ik het echt, echt nodig heb, dan ga ik het echt halen maar dan"* – Respondent 7

*"Bijvoorbeeld mijn fornuis is nu kapot. Dan moet ik kiezen om een wasmachine of een fornuis te kopen en toen heb ik een wasmachine gekocht."* – Respondent 11

*"Dus vaak, zeg maar, denk ik gewoon dan ga ik een beetje hosselen met geld, dus gewoon (...) in de zin van, als ik gewoon telefoonrekening moet betalen en een andere, zeg maar, dus een andere rekening van een schuld moet betalen, dan ga ik voor de schuld. Dus dan betaal ik helemaal niet gewoon mijn telefoonrekening en dan (...) betaal ik volgende maand, zeg maar, dan wel twee maanden...voor de telefoon."* – Respondent 13

Verschillende respondenten geven aan dat zij zuinig leven en dat ze zichzelf niet of nauwelijks toestaan om leuke activiteiten te doen zoals reizen (e.g. dagtripjes, vakantie) of sporten bij een sportclub, zelfs wanneer deze activiteiten bevorderend zijn voor hun mentale gezondheid.

*"Nou ja, vaak missen we wel vlees bij het eten, normaal is dat heel lekker. We kunnen niet altijd vlees halen, dat is best wel duur. Dus dat missen we meestal en we hebben ook niet altijd lekkere dingen voor de kinderen, net als chips, dat is niet elke keer dat we dat kunnen halen."* – Respondent 1

*"Nou, ik wil gewoon eerlijk zijn. Als je goed met geld om kan gaan kom je er haast mee rond. Maar je moet wel gewoon zeggen van 'nee, dit doe ik niet'. [...] Net als mijn tante als ze zegt van 'zullen we daar en daar naartoe gaan?' Dan zeg ik 'lieverd, ik zou het wel willen maar ik kan niet zomaar €30 of €20 van het budget afhalen, dat gaat gewoon niet'. [...] Dus ik moet altijd nee zeggen."* – Respondent 4

*"Eigenlijk voorheen, wat mij echt heel erg hielp tijdens als ik dus een beetje stress had of zo, dat was het sporten. [...] En nu, ja, nu wil ik dat wel weer doen maar ja, ik weet niet, ik doe dat nog niet en ik kan dat sowieso niet. Ja, dat wil ik ook helemaal niet vanuit m'n eigen kosten zo betalen."* – Respondent 15

Respondenten moeten soms geld lenen van familieleden.

*"[Op vraag of het lukt om elke maand de rekeningen te betalen:] Niet echt, maar ik kan soms bij familie krijgen."* – Respondent 14

*"Ik heb soms van mijn dochter kleine bedragen gekregen. En dat heb ik geprobeerd terug te geven. Een tijdje heb ik weinig geld gehad en ik moest wat kopen of er was een verjaardag, of ik moest iets doen, toen kreeg ik geld van mijn dochter."* – Respondent 11

**Stress**
De meeste respondenten vertellen in de interviews stress te ervaren vanwege hun financiële situatie. Sommige respondenten ervaren zelfs een verminderde gezondheid vanwege de financiële stress.

*"Dat dat [stress om financiële situatie] me lichamelijk ook erg heeft beïnvloed. Voornamelijk hier, naar mijn hoofd toe. Continu vast. Ik zat heel vaak vast. Ik kon mijn hoofd niet bewegen. Of het voelde alsof ik continu bakstenen op mijn schouders had zitten. En ook enorme migraines. (...) Ik kwam uiteindelijk bijna in een depressie, omdat ik elke keer... Ik hou van plannen en geordend alles doen, maar dat lukte me niet meer."* – Respondent 2

Een aantal respondenten geeft aan dat zij voorheen stress hadden om hun financiële situatie, maar dat ze dit momenteel niet meer ervaren omdat zij een andere houding tegenover hun financiële situatie aangenomen hebben.

*"Ik heb zoiets van, voorheen ging ik altijd stressen (...) en ik kreeg gewoon hartkloppingen en allemaal. En op een gegeven moment had ik zoiets van, ook al stress je, je kan toch niks verhelpen daarmee, dus dan heb ik eigenlijk een beetje, oké, laat het ding gewoon z'n eigen beloop nemen."* – Respondent 7

*"[Op vraag hoe de financiële stress verminderd is] Nou goed, acceptatie daarin van, goh, ik zal nooit meer rijk worden, maar dat hoeft ook niet."* – Respondent 10

Ook waren er een aantal respondenten die zowel in het verleden als nu geen stress ervaren om hun financiële situatie. Het Nederlandse stelsel van sociale zekerheid wordt benoemd als een factor die stress vermindert:

*"Bedankt voor de Nederlandse goede economische rekeningen. Ja. Mensen kunnen geen stress hebben. Iedereen is verzekerd hier. Ik zeg jou... Ik kom uit het buitenland, uit [land in Europa]. Ik weet wat het is om zonder inkomen te wonen. (...) Het sociale systeem hier is echt goed. (...) Je moet niet klagen."* – Respondent 5

Interviewer: *"Er is geen aanleiding voor [financiële stress]?"* Respondent: *"Nee. Als je minder gaat verdienen, krijg je huurtoeslag of zorgtoeslag."* – Respondent 8

Eén respondent geeft aan zichzelf simpelweg niet toe te staan om gestrest te zijn.

*"Ik sta mezelf niet toe om gestrest te worden. Want dat is mijn levensspreuk: Ik leef voor de dag"* – Respondent 12 [vertaald vanuit het Engels]

**Zorgen over de toekomst**
De meeste respondenten geven in de interviews aan dat zij wel eens nadenken over hoe hun financiële situatie in de toekomst gaat zijn. Sommige respondenten maken zich geen zorgen of proberen optimistisch te denken.

*"Maar ik denk positief. Dit is één tijdelijke periode."* – Respondent 5

Andere respondenten geven aan dat zij (erg) bezorgd zijn om hun toekomstige financiële situatie.

*"(...) ik maak mij wel zorgen, omdat juist de kosten waar je geen invloed op hebt, of weinig invloed op hebt, zoals energie en zorg, dat die schrikbarend toe blijven nemen."* – Respondent 10

Sommige respondenten willen zelfs liever niet over hun toekomst nadenken.

*"Ja, daar [de toekomst] maak ik me zeker zorgen over. Want dan denk ik 'nu is dit allemaal aan de hand, maar wat gaat de toekomst brengen?'. Daar maak ik me echt zorgen over ja."* – Respondent 9

*"Ja, daar [de toekomst] wil ik niet over nadenken. (...) Want ik wil ook zo min mogelijk stress hebben want dat is niet goed voor mijn ziekte"* – Respondent 4

Een aantal respondenten geeft aan dat zij afwisselend pessimistisch en optimistisch naar hun toekomst kijken.

*"Dus over de toekomst, het kan links- of rechtsom gaan."* – Respondent 2

*"Nou, ik wil, zeg maar, ik heb vertrouwen dat het goed komt. Wat mij, zeg maar, angstig maakt, is dat ik steeds achter ga lopen, als ik, zeg maar, niet genoeg verdien. Dus daar maak ik mij best wel angstig, want ik wil niet achterlopen."* – Respondent 13

Voor sommige respondenten wordt het vertrouwen in hun toekomstige financiële situatie positief of negatief beïnvloed door de handelingen van de overheid. De een heeft vertrouwen in steun vanuit de gemeente, terwijl de ander juist onzekerheid ervaart door het overheidsbeleid:

*"De overheid heeft nooit een beleid waar je dertig jaar op kan bouwen, want over tien jaar is het weer anders, over drie jaar is het weer anders, over vier jaar is het weer anders, over vijf jaar is het weer anders, dus waar moet je je aan vasthouden? Dat geeft wel weer onzekerheid."* – Respondent 10

**Betalen energierekening**
Uit de interviews blijkt dat meerdere respondenten moeite hebben gehad met het betalen van de energierekening in de periode dat de gasprijzen hoog waren. Zij moesten de extra lasten betalen van geld dat eigenlijk bedoeld is voor dagelijkse benodigdheden, zij liepen een tijdelijke betalingsachterstand op, of moesten het maandbedrag in termijnen betalen. Een enkeling kreeg af en toe financiële hulp van familie bij de energierekening, en heeft met de energiemaatschappij afgesproken dat het maandbedrag iets omlaag kon (maar moet nu dus ook erg zuinig omgaan met energie).

Voor andere respondenten vormt het betalen van de energierekening geen probleem. Bij een paar van hen komt dit doordat de betaling automatisch verloopt, bijvoorbeeld via de schuldhulpverlening.

**Zorgen over de toekomst: energierekening**
Bij een groot deel van de respondenten die deelnamen aan een interview levert de energierekening stress op[2]: *"Ja, voor de energie hebben we altijd stress,"* (respondent 11). Vooral geruchten/nieuws over de alsmaar stijgende energieprijzen, en de onzekerheid over hoe het in de toekomst zal gaan met de energieprijzen (en regelingen zoals het prijsplafond weer wegvallen) zorgen voor stress:

*"Ja, ik voelde wel een beetje stress, want ik dacht van: ik zie soms mensen dingen plaatsen [op social media], van hun maandelijkse bedrag is 800 euro en zo". – Respondent 15*

*"Maar meer zorgen in die zin van: nu is het deze verhoging, wat is het over twee maanden? Wat is er over drie maanden? Wat is er over een half jaar?"* – Respondent 9

*"En ik heb dan weer zoiets van maar stel je eens voor dat de energie inderdaad zo hoog gaat worden, dan kunnen we eigenlijk niks meer extra doen. (...) Dan zit je weer in de soort van gevangenis, een beetje dat gevoel, hè"* – Respondent 7

Bij een enkele respondent leiden zorgen over de energierekening ook tot spanningen in het gezin:

*"Ja, ik ben bang dat het [de energierekening] te hoog wordt, dus dan soms schreeuw ik tegen de kinderen van: 'je zit te lang onder de douche, kom nu eruit.' Hebben we ruzie thuis. (...) Ja, vroeger hoefde dat niet, maar nu is het echt wel opletten."* – Respondent 14

Een enkele respondent maakt zich niet zozeer zorgen specifiek over de energierekening, maar over de stijgende prijzen en inflatie in het algemeen. De dagelijkse boodschappen worden bijvoorbeeld steeds duurder.

Bij sommige respondenten levert de energierekening minder of geen stress op. Zij houden hun verbruik goed in de gaten, of verwachten onder het prijsplafond te zullen blijven: *"Je moet rekenen. Je moet kijken wat je gebruikt,"* (respondent 5). Bij een paar respondenten zorgen de verhoogde energieprijzen eerder voor boosheid en wantrouwen richting de energiemaatschappij: *"Ik heb het idee dat wij allemaal van alle kanten belazerd worden,"* (respondent 9).

*"Nee, ik maak me geen zorgen maar ik word er wel boos van. (...) Ja, gewoon boos van; nou meneer Eneco, je hebt het weer lekker voor elkaar. (...) net als wat ik al uitlegde; het is gewoon een vies spelletje van de hele wereld."* – Respondent 4

2 Merk op dat de interviews zijn gehouden in het laatste kwartaal van 2022, een periode waarin de gasprijzen relatief hoog waren en veel mensen letten op de energiekosten, ook in verband met de koudere herfst-/wintermaanden. De ervaring en houding van respondenten zouden inmiddels dus veranderd kunnen zijn, bijvoorbeeld door het prijsplafond.

**Jaarlijkse eindafrekening**
Meerdere respondenten geven in de interviews aan dat zij zich zorgen maken om de jaarlijkse eindafrekening van de energie: *"Ik houd m'n hart wel vast,"* (respondent 14). Waar je eerst geld terugkreeg bij de eindafrekening, is dit nu juist een kostenpost geworden, aldus een respondent. Een respondent vertelt:

*"Ik ben echt wel bang: als ik al in 2021 gewoon 500 extra moest gaan betalen, terwijl de kosten toen normaal waren, wat moet ik dit jaar [dan] betalen? Ik ben daar wel bang voor."* – Respondent 13

Ook een andere respondent vertelt dat geruchten over een eventuele hoge jaarafrekening zorgen voor stress, en 'hoopt' dat dit goedkomt:

*"Toen mijn dochter hier bij [ons] was, hebben we natuurlijk extra wassen gedraaid en ze douchte elke dag. Daar gaat toch ook gas en elektriciteit. En de verwarming. Ze had het altijd koud. Komt uit Turkije natuurlijk. Dus dan: 'oh, het is koud hier. Kachel aan.' Maar nu gaat die [de Toon-app] weer duimpjes geven, dus dan hoop ik dat het goedkomt.'* – Respondent 1

Een respondent maakt zich zorgen dat het huidige termijnbedrag te laag is, maar redt het financieel gezien ook niet om dit te verhogen en op die manier bijbetalen bij de eindafrekening te voorkomen. Een ander geeft aan een hogere eindafrekening niet te kunnen betalen. Sommige respondenten maken zich minder of geen zorgen, bijvoorbeeld door de buffer die de energietoeslag nu vormt.

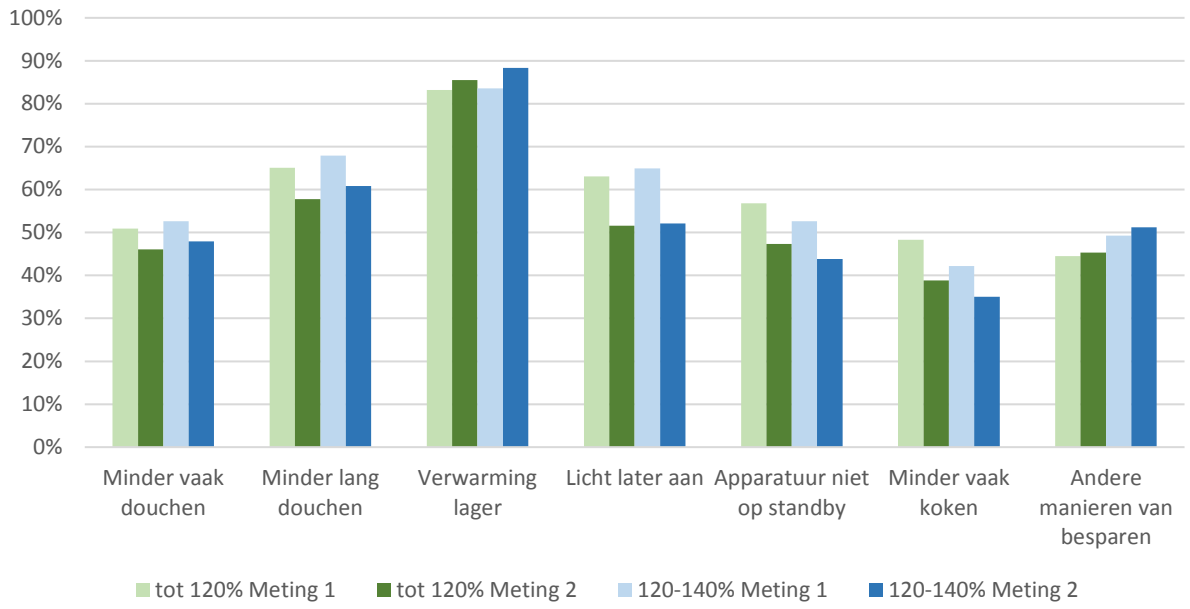
Meerdere respondenten zijn bewust bezig met de jaarafrekening. Sommigen hebben een deel van de energietoeslag hiervoor opzijgezet. Anderen verhogen zelf het maandbedrag, om aan het einde van het jaar niet bij te hoeven betalen: *"Je kan beter € 1 terugkrijgen dan € 100 betalen,"* (respondent 8).

## 3.5 Manieren van energie besparen

We vroegen de respondenten net als in de vorige meting of ze zelf initiatieven ondernemen om energie te besparen. Bijna alle respondenten (97%) zeggen in beide metingen op één of andere manier op energieverbruik te bezuinigen. In de onderstaande grafiek staat het bezuinigingsgedrag in beide metingen.

Het aandeel respondenten dat de verwarming lager zet is onverminderd hoog, en nog wat gestegen. In de andere categorieën wordt in de tweede meting wat minder bezuinigd. Opvallend is dat 48% van de respondenten aangeeft minder vaak te koken. Behalve bij het lager zetten van de verwarming is het aandeel bezuinigingen in de hogere inkomensklasse over het algemeen wat lager.

**Figuur 3.29** **Manieren van het bezuinigen op energieverbruik, per inkomensklasse over twee metingen**




Bij de andere manieren van besparen worden tal van bezuinigingsstrategieën genoemd. Het vaakst worden genoemd:

- was draaien in de nacht of in het weekend
- het gebruiken van ledverlichting of spaarlampen
- het aanleggen van radiatorfolie en tochtstrippen
- vroeger naar bed gaan
- kaarsen gebruiken in plaats van lampen
- dikkere kleding aan of met een deken op de bank dan de verwarming aan
- radiatorfolie en ander isolerend materiaal aanbrengen
- laders uit het stopcontact
- koken voor meer dagen
- gordijnen overdag dicht
- minder warm water gebruiken.

**Resultaten interviews: verbruik en bezuinigingen**

**Slechte isolatie**
Uit de interviews blijkt dat bij een deel van de respondenten het huis goed geïsoleerd is, onder andere met behulp van dubbelglas en tochtstrippen. Veel respondenten geven echter aan dat hun huis niet goed geïsoleerd is (of was).

*"Voordat de energie eigenlijk al omhoogging, was ik al hele tijd aan het klagen, want ik stookte me helemaal kapot in de winter, omdat het maar enkele beglazing is en dan komt gewoon die kou binnen."* – Respondent 7

Respondenten hebben (of hadden) last van tocht, ramen met enkel glas (met condens op de ramen en schimmel als gevolg), deuren die niet goed afsluiten, koude slaapkamers, koude tegels of wonen in een huis met energielabel E. In huis kan het hierdoor oncomfortabel en koud zijn:

*"Ja, echt koud. Moeten ze te allen tijde slippers aantrekken. Want ik ben altijd ziek (...) altijd. Of mijn neus is dicht of zoals ze zeggen, ik heb het koud, de kinderen ook. Omdat we hier meestal zijn."* – Respondent 3

*"Dat merk ik als ik bijvoorbeeld in de bank zit. Ik heb wel dubbel glas. Maar als de wind erop staat, voel ik het binnen net zo hard waaien als buiten bij wijze van spreken. (...) Ik houd er wel eens een kaarsje bij om te kijken hoe erg het nou is. En dan zie je echt dat dat vlammetje wel flink heen en weer gaat."* – Respondent 9

Ook gebrek aan geld speelt een rol. Zo had een respondent een tijdje geen geld voor gordijnen, waardoor er veel meer kou naar binnenkwam door de ramen:

*"Nou, ik heb nu pas gordijnen. Dus nu pas denk ik ga ik kunnen weten: is m'n huis wel echt goed geïsoleerd of niet? Want ik heb grote ramen. (...) vorige winter was het best wel heel koud. Vooral de woonkamer. En ja, ik had geen gordijnen dus ik hoop dat ik nu met gordijnen wel..."* – Respondent 15

Ten slotte kunnen factoren als schimmel in huis meespelen. Een respondent vertelt dat in een voormalige woning de ramen vaak open moesten staan in verband met schimmel. Hierdoor kon de verwarming niet aan, omdat de kosten dan te hoog zouden oplopen:

*"In mijn oude woning moest ik met alle ramen open slapen, omdat ik schimmel had in de woning. Het had dan geen zin om de kachel aan te zetten, want ik voelde dan niks. Dus hoe koud het buiten was, dat was hoe ik het binnen in huis had. Ik moest thermokleren aan in bed onder mijn pyjama met extra dekens, want het was echt koud. Mijn handen en voeten werden gewoon blauw. Dat was echt verschrikkelijk. (...) Het heeft ook echt wat gedaan met mijn gezondheid."* – Respondent 2

De gezondheidseffecten van de slechte isolatie in huis worden ook benoemd door een andere respondent:

*"Dus dan [met enkel glas], heb je dan elke keer van die condens op het raam, en dan krijg je ineens schimmel. We hebben dat in de badkamer ook en ja, en m'n kleine die is constant aan het hoesten, en ja, en dat zijn we nu een beetje aan het uitzoeken van heeft het nou echt te maken met de leefomgeving?"* – Respondent 7

Bij sommigen is de situatie inmiddels beter, bijvoorbeeld doordat de verhuurder heeft gezorgd voor verbeterde isolatie, of door een verhuizing. *"Toen we hier pas woonden was het een nachtmerrie. Was het echt tocht overal. Maar nu is het goed,"* (respondent 1). Ook doen sommigen zelf aanpassingen in huis om de isolatie te verbeteren, bijvoorbeeld door piepschuim of tape bij de ramen te plaatsen tegen de tocht.

Een paar respondenten benoemen de meerwaarde van het investeren in isolatiemaatregelen of duurzamere/op de langer termijn goedkopere energiebronnen. Zo vertelt een respondent over isolatiemaatregelen via de verhuurder: *"Ja, we hebben toen wel huurverhoging gehad, maar ja dat haal je er weer uit in de energie,"* (respondent 1). Een ander zegt:

*"Misschien mensen kopen de goedkoopste koelkast, €200 de goedkoopste. Maar een energielevel F. (...) Maar ik nooit deze gedaan. Altijd betere, meer betalen, maar A+."* – Respondent 5

Er zijn respondenten die graag zouden investeren in zaken die op de lange termijn voor energiebesparing kunnen zorgen, maar zij worden hierbij vaak tegengehouden door financiële overwegingen of obstakels. Ze zijn bijvoorbeeld bang de tijdelijk hogere rekeningen niet te kunnen betalen, of kunnen geen lening krijgen.

*"Ze hebben hier van die zonnepanelen geplaats overal, maar daar hebben wij niet* [aan] *meegedaan, want dan moesten we per maand extra betalen. Ik zeg: 'wij kunnen dat niet betalen elke maand.' Zeggen ze: 'ja, maar dat ga je misschien wel eruit halen.' Ja, maar als het niet zo is, dan komen we juist in de problemen. Dus wij hebben daarom nee gezegd."* – Respondent 1

*"Vloerisolatie hebben we nodig en wat had ik nu nog meer gevraagd... Oh ja, we willen naar elektrisch koken en ik wil... Eigenlijk wil ik ook zonnepanelen hebben natuurlijk, maar kijk ik wil dat in een keer doen en kijk het nadeel nu is, omdat je zo weinig inkomen hebt, kan je ook geen geld lenen. Hè, zo simpel is het. (...) Alleen het nadeel is, nu wil je het eigenlijk doen, maar nu gaat het niet. Dan zou het mij veel meer opleveren..."* – Respondent 10

**Inzicht in verbruik**

Het grootste deel van de respondenten die deelnamen aan de interviews geeft aan gebruik te maken (of te hebben gemaakt) van tools die inzicht geven in het energieverbruik, zoals een app van de energiemaatschappij. Sommigen doen dit pas sinds de prijzen zijn gaan stijgen: *"Ik wil geen verrassing,"* (respondent 3), anderen deden dit daarvoor ook al:

*"Ja, van Oxxio kon ik alles zien aan wat ik verbruikte aan gas en licht, wat ik misschien kon besparen en het verschil van kubieke meter met andere huishoudens. (...)"* Interviewer: "*Deed je dat altijd al of pas sinds de prijzen zo omhoog zijn gegaan?"* Respondent: "*Nee, dat deed ik altijd al. Ik ben als student op mijzelf gaan wonen."* – Respondent 2

*"Er staat altijd; u bent lekker stabiel. Goed bezig. Ja, dat weet ik. Maar waarom wil je dan meer geld van me?"* – Respondent 4

Respondenten geven aan dat het bekijken van het energieverbruik helpt om bewuster met energie om te gaan en stress tegengaat. Zij kunnen het verbruik aanpassen indien nodig.

*"We hebben Toon dan en die zegt: nou een duimpje."* – Respondent 1

Sommige respondenten vinden het echter te ingewikkeld. Zo geeft een respondent aan wel inzicht te willen in het verbruik, maar niet te weten hoe dit moet. Een ander vertelt *"dat je afgestudeerd moet zijn om de app te begrijpen,"* (respondent 6). Sommige respondenten willen wel inzicht in het verbruik, maar geven bijvoorbeeld aan dat de app niet goed werkt, of dat de woningcorporatie geen duidelijk inzicht verschaft. Sommige respondenten die weinig tot geen inzicht in het verbruik hebben proberen het energieverbruik wel alsnog te minimaliseren.

**Besparingen**
Uit de interviews blijkt dat de meeste respondenten erg bewust omgaan met energie en proberen hier thuis ook zoveel mogelijk op te besparen. Sommige respondenten probeerden altijd al zuinig met energie om te gaan, anderen doen dit sinds de energieprijzen begonnen te stijgen.

*"Ja, ik douche minder vaak ja, en mijn vrouw doucht minder lang in ieder geval. Ik ging minder. Normaal douchte ik vier keer per week of zo. En nou misschien maar twee bijvoorbeeld. Tenzij ik veel gezweet heb, dan ga ik wel douchen. Maar ik zeg al: ik doe bijna niet zoveel en ik zit meestal alleen maar. Dus dan ga ik wel onder mijn armen wassen elke ochtend en avond, maar ik ga niet echt helemaal in de douche."* – Respondent 1

*"Maar mijn vriend blijft best vaak bij mij slapen en die doucht heel vaak. Ik moet vaak zeggen: niet langer dan vijf minuten, anders gaat mijn rekening omhoog. Daar let ik dan wel weer op."* – Respondent 2

Gezamenlijk noemen respondenten veel maatregelen die zij treffen om te besparen op energie:

De verwarming minder vaak en/of korter aanzetten
Niet het hele huis verwarmen
De verwarming uitzetten als er warmte van de oven vandaan komt
De verwarming helemaal uitzetten
Een pellet kachel of elektrische kachel gebruiken
Warme kleding dragen in huis
Extra dekens aanschaffen
Minder vaak en/of korter douchen
Douchen met een besparende douchekop
Regendouche inruilen voor en normale douchekop
Spaarlampen gebruiken
Minder lampen aanzetten
Erop letten dat het licht uit is als er niemand in de ruimte is
Minder vaak koken (en voor meerdere dagen tegelijk)
Vaker koken met (recent aangeschafte) elektrische apparaten (zoals airfryer, rijstkoker of magnetron)
De gaskraan in de keuken helemaal dichtdraaien
Afwisselend met gas of elektrisch koken afhankelijk van de actuele energieprijzen
Zelf koken in plaats van een maaltijd buiten de deur (afhalen), of juist andersom
Koken of wassen op uren dat de kosten voor energie lager zijn
Erop letten dat de wasmachine helemaal vol is voordat deze aan gaat
Een wasrek gebruiken in plaats van een droger
Apparaten uitzetten in plaats van op stand-by
Energiezuinige huishoudelijke apparaten gebruiken
Een extra vriezer uitzetten
Investeren in isolerende gordijnen

*"Ik heb dan altijd zoiets van; waarom moet je dat [de verwarming] omhoog doen, waarom moet je dat aan gaan zetten? Ik zeg: 'doe gewoon lekker een dikke trui om, doe maar een vestje om je heen'. En dan zegt hij [partner]: 'ja, maar de voeten zijn koud'. Ik zeg: doet hij maar lekker z'n pantoffels aan."* -Respondent 7

Een respondent geeft aan al zo zuinig te leven, dat ze niet weet waar ze verder nog op kan bezuinigen. Een respondent vertelt ook in de buurt te merken dat bewoners energie proberen te besparen:

*"Ik zie op de andere kant van de straat. Hé, er zijn mensen daar in de huizen, niemand heeft licht aan. Ik was zo verrast. Oké, wij zijn oké. Maar kleine lampjes om zeven uur 's avonds niet meer... geen licht aan. Ik heb het raam, open raam gemaakt. Hé, er zijn kinderen. (...) geen licht maar wel mensen. Iedereen in zijn huis maar niemand licht aan hebben."* – Respondent 5

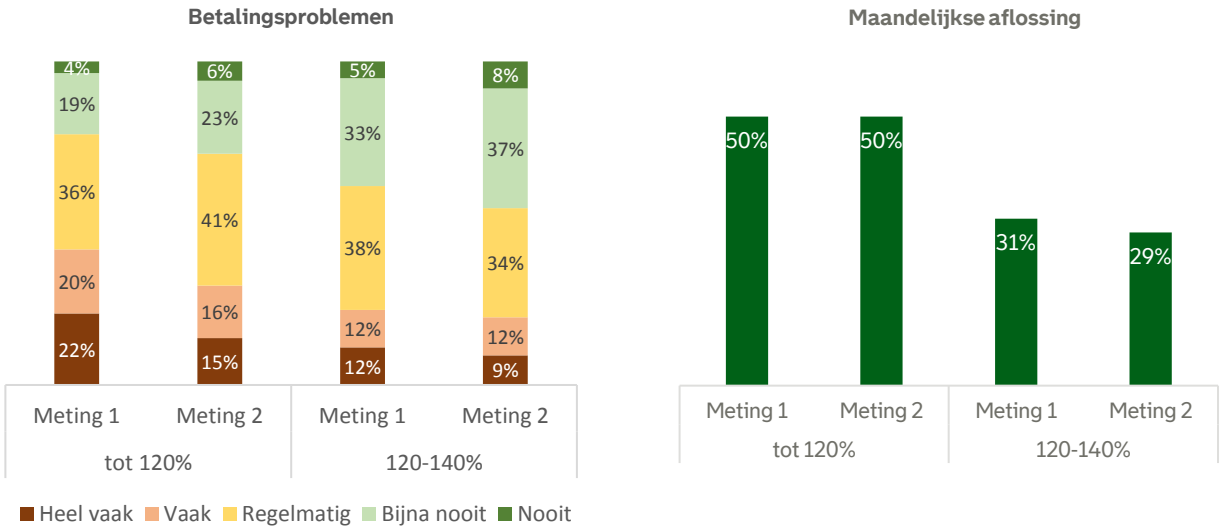
## 3.6 Financiële problematiek en (behoefte aan) ondersteuning

Het onderzoek wordt ook gebruikt om in beeld te brengen of er sprake is van financiële problematiek, en zo ja, of de respondenten hierbij ondersteuning krijgen of graag ondersteuning zouden willen. Allereerst is de financiële problematiek in beeld gebracht aan de hand van twee vragen:

- Vindt u het wel eens moeilijk om uw rekeningen te betalen?
- Lost u maandelijks af op een schuld of betalingsregeling?

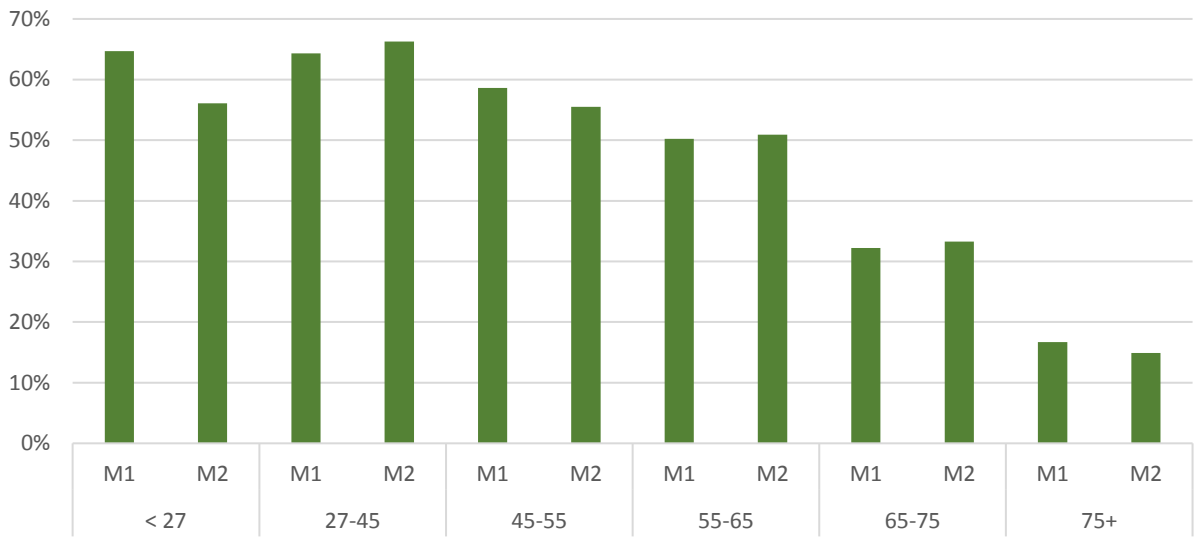
In de onderstaande figuren staat de beantwoording over de twee metingen weergegeven. Het aandeel respondenten dat (bijna) nooit betalingsproblemen heeft, steeg enigszins. Toch zegt ook in de tweede meting rond 60% van de respondenten in de laagste inkomensklasse (heel) vaak of regelmatig betalingsproblemen te hebben. In de hoogste inkomensklasse bedraagt dit aandeel 55%. Het percentage huishoudens met een aflossing is in vergelijking met de vorige meting nauwelijks veranderd. Van de respondenten met een inkomen tot 120% heeft de helft een maandelijkse aflossing, tegen rond 30% van de respondenten met een inkomen tussen 120 en 140%.

**Figuur 3.30a/3.30b Betalingsproblemen en aflossingen**



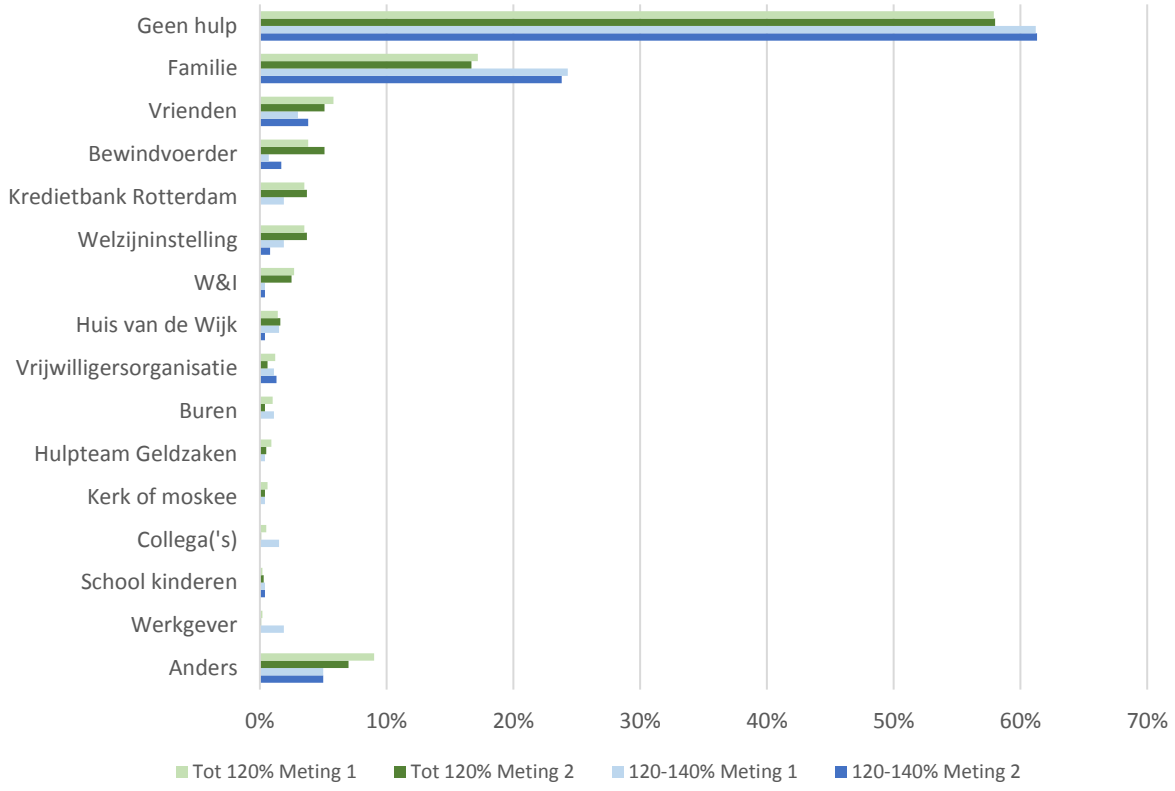
Het vóórkomen van betalingsproblemen laat logischerwijs een sterk verband zien met rondkomen: huishoudens met betalingsproblemen komen veel minder vaak rond. De huishoudens met betalingsproblemen hebben daarom dezelfde signatuur als de huishoudens die moeilijk rondkomen: respondenten tussen de 27 en 55 jaar en (daarmee) huishoudens met kinderen hebben vaker moeite om hun rekeningen te betalen. Leeftijd is, net als in de vorige meting, de sterkst voorspellende factor voor het vóórkomen van een aflossing. Dat is duidelijk te zien in de onderstaande grafiek.

**Figuur 3.31** **Het vóórkomen van aflossingen op schulden en/of betalingsregelingen naar leeftijdsklasse over twee metingen**



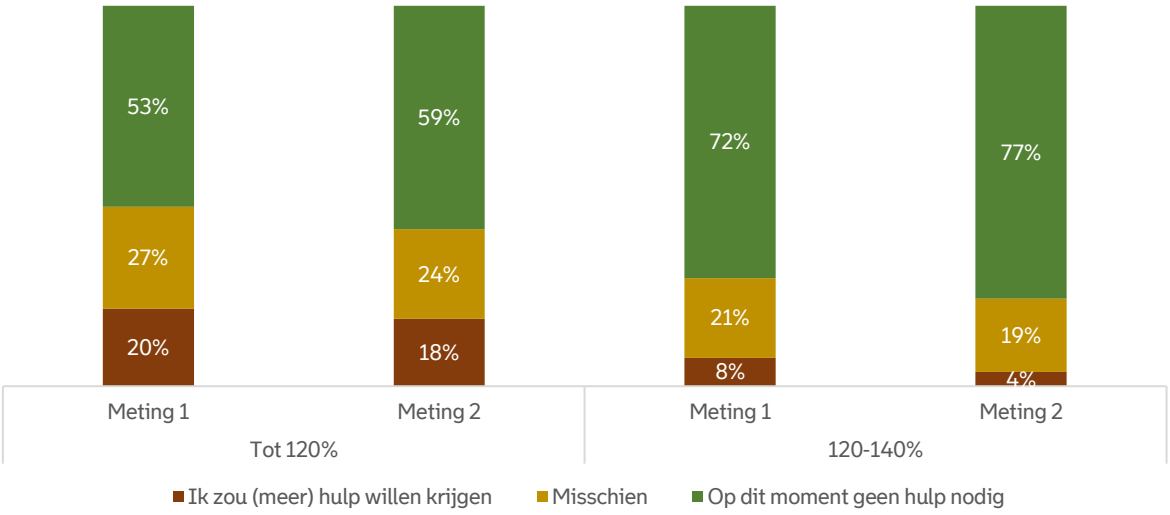

Desgevraagd zegt 42% van de respondenten in één of meer vormen ondersteuning te krijgen bij hun geldzaken. Dit percentage is identiek in beide metingen. Ook toont in beide metingen geen enkele achtergrondvariabele een significant verband met de vraag of een huishouden ondersteuning ontvangt of niet. Respondenten de moeilijk kunnen rondkomen of betalingsproblemen hebben, krijgen dus niet vaker ondersteuning dan respondenten bij wie dit niet het geval is. Ook soort en hoogte van het inkomen speelt geen rol. Opvallend is wel dat veruit de meeste ondersteuning van familie of vrienden komt, en pas daarna van een bewindvoerder of instanties als de Kredietbank Rotterdam of een welzijnsorganisatie. Respondenten in de hoogste inkomensklasse zeggen vaker geen hulp te ontvangen, maar zeggen ook vaker hulp te krijgen van familie of vrienden. In de volgende grafiek staat het percentage respondenten dat hulp ontvangt per inkomensklasse, en bij wie of welke instantie. In de categorie 'anders' worden verschillende instanties en organisaties genoemd die hulp bieden, zoals het Wijkteam, woonbegeleiders, Wmo-begeleiders, de Voedselbank en Vluchtelingenwerk. Daarnaast geven veel respondenten hier aan dat ze zelf hun financiële zaken regelen en proberen financiële problemen te voorkomen.

**Figuur 3.32** **Hulp bij geldzaken per inkomensklasse over twee metingen**



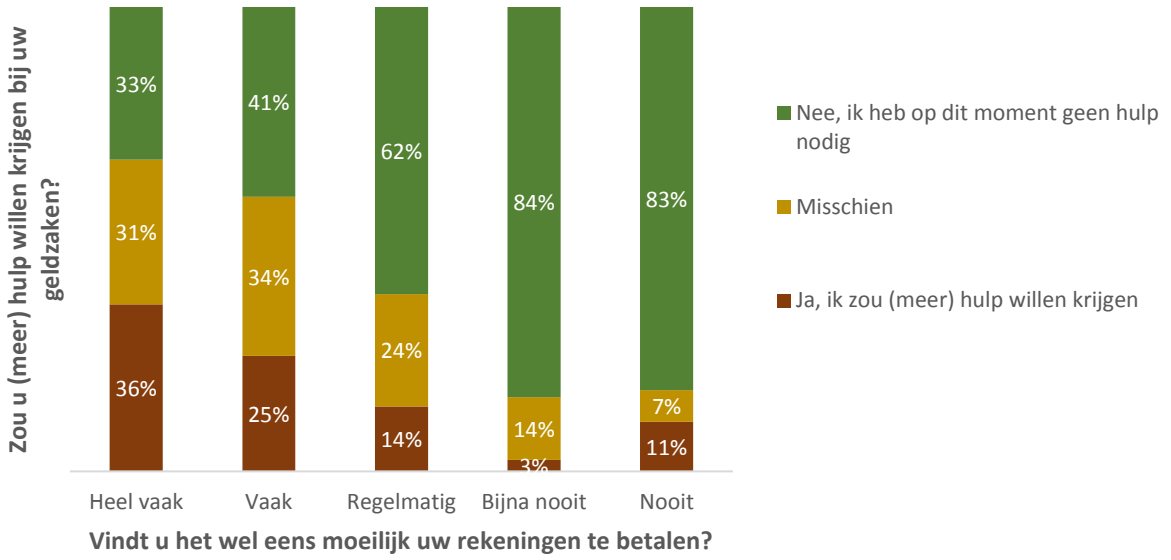

We vroegen aan alle respondenten of ze (meer) ondersteuning zouden willen ontvangen bij financiële zaken of op een ander gebied. In de onderstaande figuur is te zien dat het percentage respondenten dat (meer) hulp zou willen hebben in de periode tussen beide metingen is gedaald. In de tweede meting zegt rond een vijfde van de respondenten in de laagste inkomensklasse behoefte te hebben aan (meer) hulp, tegen 4% van de respondenten in de hoogste inkomensklasse. Respectievelijk een kwart en een vijfde van beide inkomensklassen zeggen 'misschien' ondersteuning nodig te hebben. We zien hier geen verschil tussen de respondenten die op dit moment wel of geen ondersteuning ontvangen.

**Figuur 3.33** **Behoefte aan hulp bij geldzaken of op een ander gebied per inkomensklasse over twee metingen**



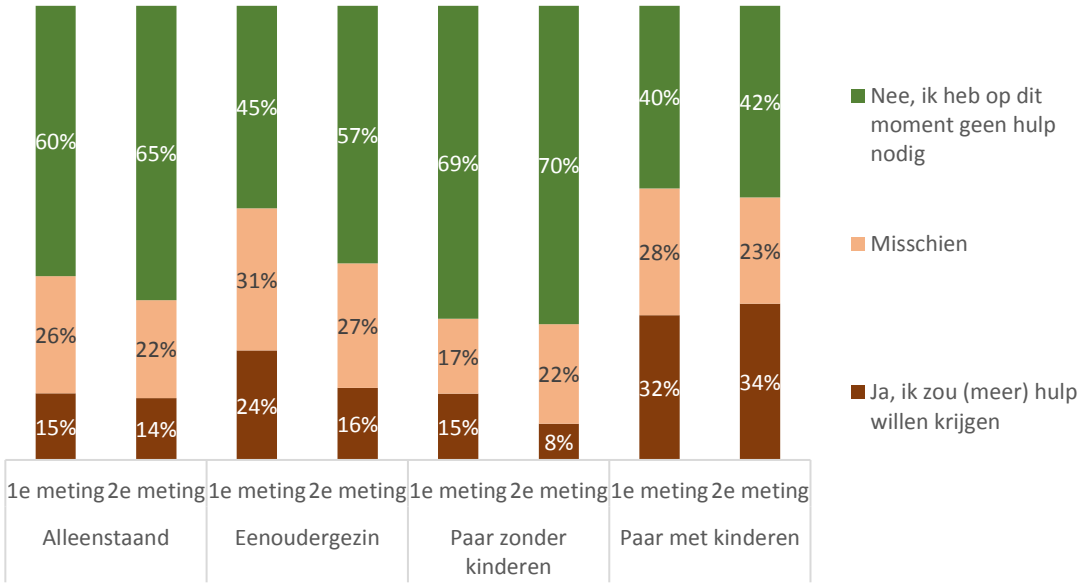
De ondersteuningsbehoefte is groter als er sprake is van betalingsproblemen of als de respondent moeilijk zegt rond te komen. Dat is duidelijk te zien in de volgende figuur. In de twee linker staven is te zien dat van de respondenten die 'vaak' of 'heel vaak' moeite hebben hun rekeningen te betalen, een relatief groot aandeel 'misschien' of zeker (meer) hulp zou willen krijgen.

**Figuur 3.34 Behoefte aan hulp bij geldzaken of op een ander gebied naar ervaring van betalingsproblemen**




Het betekent dat het profiel van huishoudens die vaker betalingsproblemen hebben -een inkomen tot 120%, leeftijdsklasse van 27 tot 55, huishoudens met kinderen- dichtbij het profiel komt van huishoudens die vaker zeggen (meer) hulp te willen hebben. In de onderstaande grafiek is te zien dat bij alle huishoudenstypen de behoefte aan hulp in de tweede meting kleiner is, behalve bij de tweeoudergezinnen.

**Figuur 3.35 Behoefte aan hulp bij geldzaken of op een ander gebied naar huishoudenssamenstelling (1e en 2e meting)**



De respondenten die aangeven (meer) hulp te willen, geven desgevraagd ook aan waarmee ze geholpen willen worden. De belangrijkste onderwerpen die daarbij worden genoemd komen overeen met de eerste meting:

- Meer financiële ondersteuning
- Meer informatie over de inkomensondersteunende maatregelen
- Ondersteuning bij financiële administratie
- Besparingsadviezen voor energieverbruik, maar ook bij de dagelijkse boodschappen
- Ondersteuning bij de vervanging van duurzame gebruiksgoederen, zoals koelkast of wasmachine
- Ondersteuning bij schulden of betalingsachterstanden.

**Resultaten interviews: financiële ruimte en schulden**

**Wat is nodig om comfortabel rond te komen?**
Tijdens de interviews geven zowel respondenten die hun inkomen als nét voldoende beschouwen, als degenen die hun inkomen als onvoldoende beschouwen, aan dat zij meer geld nodig hebben om comfortabel rond te kunnen komen. Hoewel de precieze definitie van comfortabel rondkomen per respondent verschilt, zijn er een aantal aspecten die vaak benoemd worden zoals:

1) minder stress om geldzaken;
2) onvoorzien kosten kunnen dekken;
3) meer financiële ruimte om af en toe zichzelf en/of de familie te trakteren op wat extra's en
4) niet continu uitgaven te hoeven prioriteren.

Voor sommige respondenten zouden een paar tientjes extra per maand voldoen om hun rondkomen comfortabel te maken, maar voor respondenten die structureel per maand geld tekortkomen liggen deze bedragen hoger (200-400 euro).

*"Als we 25 euro per week extra zouden hebben voor de boodschappen, dan zou dat wel een heel stuk mooier zijn."* – Respondent 1

*"[Op vraag hoeveel geld de respondent tekortkomt:] Per maand, soms kom ik echt wel 300, 400 te kort. (...) soms betaal ik zeg maar de huur ietsje later en dan de andere maand weer andere dingen later."* – Respondent 14

Eén respondent verwacht ook nog na zijn pensioen te moeten werken om comfortabel rond te komen:

*"Dus ik denk dat mijn pensioendatum, mijn echte pensioendatum, pas ergens in de 70 wordt. [...] om het daardoor weer wat comfortabeler te hebben. [...] maar ik denk dat je sowieso als 65-plusser, of 66-plusser het iets comfortabeler wil hebben, dan moet je gewoon blijven werken."* – Respondent 10

**Sparen**
Meerdere respondenten geven tijdens de interviews aan dat zij graag willen sparen, met name om een noodpotje te hebben voor onverwachte uitgaven.

*"Ik probeer altijd €100 apart te zetten. Dat is voor de zwarte dagen. Altijd €100 euro moet je apart proberen. En daarna van de rest te leven."* – Respondent 5

*"Nou ja, voorheen wordt inderdaad, vorig jaar was mijn koelkast inderdaad kapot, en (...) ik dacht inderdaad: je moet een potje hebben dat je tenminste, laat maar zeggen, wat spaart voor iets"* – Respondent 7

Hoewel sparen belangrijk wordt gevonden, is dit voor veel respondenten niet haalbaar doordat zij na aftrek van de vaste lasten weinig tot geen geld overhouden. De stijgende kosten van de vaste lasten (energierekening, zorgrekening) en boodschappen worden als voornaamste belemmering voor het sparen benoemd.

*"Hoe kan ik met deze uitkering ook sparen voor deze spullen? (...) dat [sparen] lukt niet en in deze tijd wordt alles duurder."* – Respondent 11

"[Op vraag of respondent geld overhoudt om te sparen] *Nee, ik probeer het altijd wel. Want voor de rest... we zijn geen mensen die veel geld uitgeven voor andere dingen of zo, want dat gaat gewoon niet."* – Respondent 4

Voor sommige respondenten die onder bewind staan is het niet in handen hebben van hun eigen budgetbeheer ook een factor die geld sparen lastig maakt, omdat er maar weinig geld opzij kan worden gezet:

*"Het [budgetbeheer] maakt het ook heel lastig om zo snel te sparen, want ik krijg maar 200 euro [per maand] zeg maar (...). Dan kan ik ook niet verder sparen of iets, of sneller sparen. En ik moet dan geen dingen willen, nodig hebben of zo, weet je wel."* – Respondent 15

Eén respondent geeft aan per maand ongeveer €400,- tot €500,- over te houden om te sparen, maar hier de noodzaak niet van in te zien en dit daarom niet te doen.

*"[Op vraag of respondent spaart] Nee. Waarom moet ik sparen? (...) Ik leef nu. De kinderen hebben het goed."* – Respondent 8

**Schulden**
Een groot deel van de respondenten geeft tijdens de interviews aan schulden te hebben (gehad). Dit kunnen schulden zijn met betrekking tot de huurkosten, de zorgkosten of -verzekering, het terug moeten betalen van (kinderopvang-/huur-/zorg-) toeslagen, maar ook betalingsachterstanden bij de energiemaatschappij. Een paar respondenten hebben een studieschuld. Soms zijn schulden inmiddels afgelost. Een respondent geeft aan dit zo te willen houden: "Ik ben boekhouder, dus ik wil alles in orde hebben, ook met een laag inkomen," (respondent 11). Bij anderen loopt er nog een betalingsregeling. De rest van de respondenten heeft geen schulden.

Bij sommige respondenten ontstond de schuld doorpersoonlijke omstandigheden die niet altijd door de respondent beïnvloed konden worden. Zo vertelt een respondent dat een schuld ontstond doordat de uitbetaling van de ziektewet te laat binnenkwam, waardoor de huur niet betaald kon worden. Deze respondent vertelt dat het hebben van een schuld tot veel stress leidde:

*"Want ik heb daar stress van als ik weet dat ik... Net als toen met die huur wat ik niet kon betalen. Nou, vreselijk. Ik vond dat vreselijk. (...) Ik kon er niet van slapen. (...) Want op een gegeven moment zat ik zo'n beetje elke dag te huilen. Van onmacht."* – Respondent 4

**Hulp bij schulden**
Een deel van de respondenten geeft in de interviews aan hulp te ontvangen bij hun schulden. Zij krijgen dit in de vorm van bewindvoering of via budgetbeheer van de Kredietbak Rotterdam. Bij sommige respondenten gaat dit gepaard met gevoelens van schaamte of onzekerheid.

*"Maar ik had zoiets van, nou, niet dat het trots is eigenlijk, een beetje meer schaamte, want ik bedoel van (...) het is gewoon werk dat ik heb gedaan [bewindvoering]. (...) Dus ik hoor het eigenlijk gewoon beter te weten."* – Respondent 7

*"Ik had wel in het begin echt heel erg moeite met bijvoorbeeld bellen en het geld vragen als ik echt nodig had. Dus dan zat ik echt serieus twee dagen gewoon zonder eten (...). Omdat ik destijds [dacht], ze zullen denken van: oké, ze heeft al schulden, ze wil nu geld, ze wil gewoon extra geld. (...) Eigenlijk gewoon een beetje bang of zo, een beetje onzeker was ik dan gewoon."* – Respondent 15

De meesten hebben echter geen hulp bij hun schulden. Een paar respondenten geven aan hier ook geen behoefte aan te hebben. Sommigen hebben bijvoorbeeld wel een betalingsregeling, of zaten in de schuldsanering, maar krijgen hier verder geen hulp bij: *"Nee, ik betaal alles zelf. (...) Ja, nee, niemand. Wie zou dat moeten [doen]?"* (respondent 4). Naar voren komt dat respondenten het belangrijk vinden hun schulden af te kunnen lossen:

*"Ja, ik heb zoiets: schuld is schuld en dat moet prioriteit hebben denk ik altijd."* – Respondent 9

**Overige hulp bij financiën**
Los van hulp bij schulden, ontvangen (of ontvingen) meerdere respondenten hulp bij hun financiële zaken, zo blijkt uit de interviews. Zoals eerder benoemd krijgt een aantal respondenten hulp van instanties, zoals Veritas of de Kredietbank Rotterdam, om hun inkomen te beheren.

Respondenten krijgen daarnaast ook hulp in de vorm van overige regelingen vanuit de gemeente, budgetbeheer, bijdrages van familie, vrienden of partner (in de vorm van spullen, geld, of hulp bij administratieve zaken), of advies vanuit het wijkteam. Sommigen hebben in het verleden weleens financiële hulp gekregen van familie, maar ontvangen dit momenteel niet meer.

Meerdere respondenten geven aan geen (extra) hulp te willen of hoeven ontvangen. Zo zou een respondent zich bezwaard voelen bij financiële hulp van familie. Een ander vertelt:

*"Ik vind de mensen die ik heb nu wel genoeg, anders moet ik te veel rekening houden met wie ik wat heb verteld. Het wordt te veel voor mij. Dus ik vind dat wel voldoende."* – Respondent 2

Andere respondenten benadrukken dat zij graag zelfstandig en onafhankelijk willen zijn qua financiën en dus geen hulp (van buiten de familie) willen ontvangen.

*"Nou, weet je wat ik vind? Ik vind zo lang als je dingen zelf op kan lossen en je creatieve dingen kan bedenken, zonder ergens bij een instantie aan te kloppen, dan moet je dat altijd doen."* – Respondent 9

Sommige respondenten geven aan wel meer financiële hulp te willen ontvangen, bijvoorbeeld van de gemeente. Ook het verhogen van toeslagen en uitkeringen wordt genoemd. Een respondent geeft echter aan hulp vanuit de gemeente lastig te vinden door alle regels en beperkingen die er gelden en doordat de respondent ook niet altijd op de hoogte is van de regelingen die er zijn. Een ander zou willen dat de gemeente de huurprijzen beter reguleert en hoopt op een hogere energietoeslag.

**Overige hulp algemeen**
Naast deze financiële hulp, vertellen sommige respondenten tijdens de interviews nu hulp te krijgen vanuit de Voedselbank, of advies te ontvangen van het wijkteam. Aan de respondenten is ook gevraagd of zij meer hulp bij overige zaken zouden willen ontvangen en welke vorm daarbij de voorkeur heeft. Genoemd wordt het helpen zoeken naar een woning door de gemeente, (een aantal) gratis OV-kaartjes voor mensen met een bijstandsuitkering en het krijgen van een Energiebox (de dozen waren steeds op bij de distributiepunten) en meer (financiële) hulp en voorlichting voor ouders met een kind met een beperking.

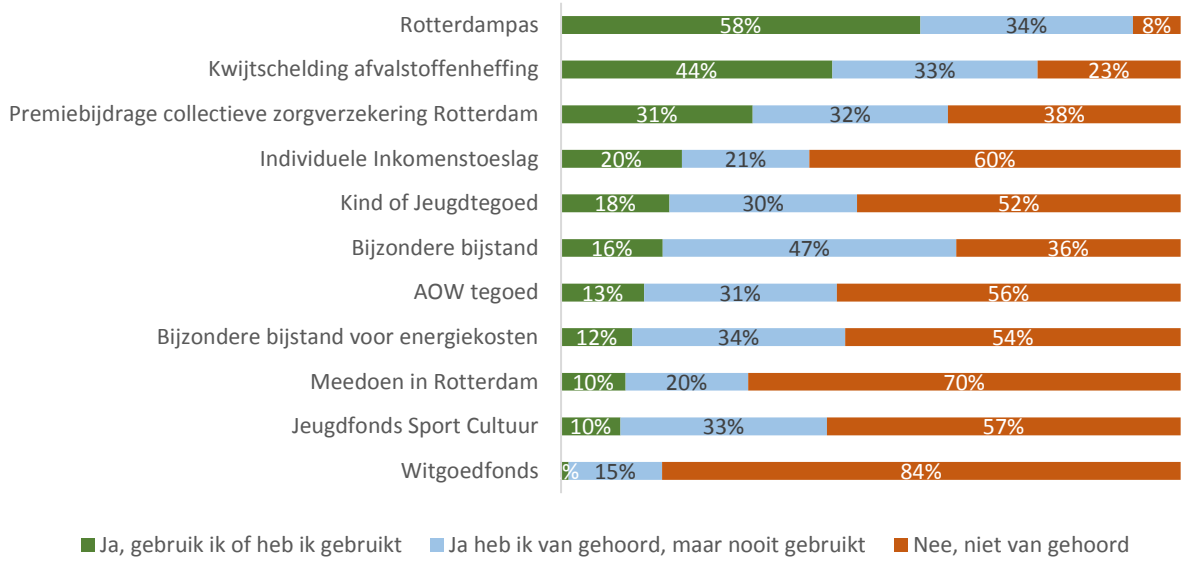
Een respondent vindt dat de gemeente meer bekendheid moet geven aan de regelingen die er al zijn. Het lijkt er inderdaad op dat sommigen deze regelingen mislopen. Zo geeft een respondent aan graag een sport te willen doen: de respondent zou willen dat de gemeente hier een 'potje' voor had.

Ongeveer de helft geeft aan geen behoefte te hebben aan meer hulp. Eén respondent vertelt hierbij: "Nee, *maar dat is puur persoonlijk. Omdat ik iemand ben die gewoon graag zijn eigen boontjes dopt,"* (respondent 9). Een ander is tevreden over de al beschikbare hulp: *"Nee, ik ben wel tevreden met de gemeente Rotterdam. Is echt heel veel hulp,"* (respondent 14).

## 3.7 Bekendheid en gebruik van inkomensondersteunende voorzieningen

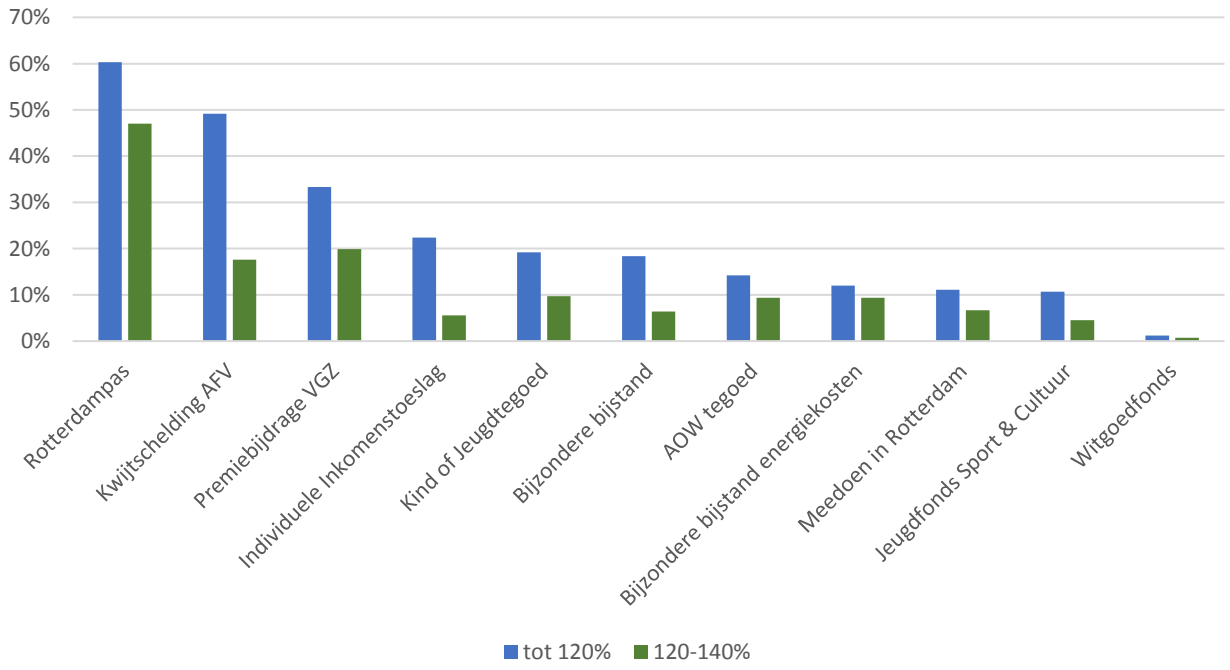
Als het gaat om de ondersteuningsbehoefte, is het ook belangrijk om te weten in hoeverre bestaande inkomensondersteunende voorzieningen bekend zijn en worden gebruikt. In de onderstaande grafiek staat bekendheid en gebruik voor een elftal lokale voorzieningen uitgezet. Omdat er geen significante verschillen zijn tussen de resultaten van de eerste en tweede meting, presenteren we hier alleen de cijfers van de tweede meting. De Rotterdampas, de kwijtscheldingsregeling afvalstoffenheffing en de premiebijdrage ziektekostenverzekering zijn veruit de meest gebruikte en bekende voorzieningen. Dat is niet vreemd, omdat dit ook de voorzieningen met de breedste doelgroepen zijn. Hoewel ook de bijzondere bijstand een brede doelgroep kent, en ook een relatief brede bekendheid geniet, blijft het gebruik achter bij de andere voorzieningen.

**Figuur 3.36** **Bekendheid en gebruik van lokale inkomensondersteunende voorzieningen**



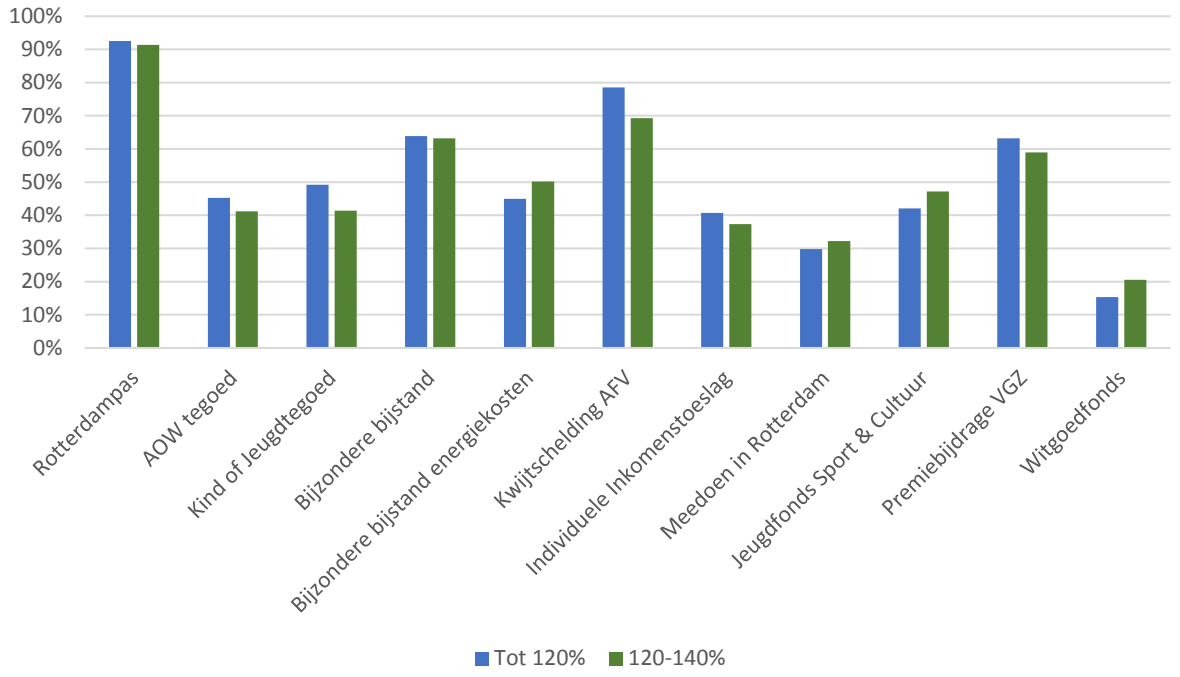

In de onderstaande figuur zien we het gebruik van de regelingen in de twee inkomensklassen. Uiteraard wordt het gebruik beïnvloed door recht. Voor de kwijtscheldingsregeling geldt een inkomensgrens van 100% van het sociaal minimum. Voor het Kind- en AOW-tegoed ligt deze op 110%, voor het Jeugdtegoed en de beide Jeugdfondsen op 130%, voor de IIT en de premiebijdrage is de inkomensgrens 130% van het wettelijk minimumloon. Voor de Rotterdampas geldt een gereduceerd tarief voor huishoudens met een inkomen tot 120%, maar de pas is te koop voor alle inkomens. Daarmee is alleen de Rotterdampas beschikbaar voor alle ontvangers van de energietoeslag. Een gedeelte van de ontvangers met een inkomen tussen de 120 en 140% kan aanspraak maken op de premiebijdrage VGZ, de IIT, het Jeugdtegoed, Meedoen en de Jeugdfondsen. De huishoudens met een inkomen tot 120% kunnen aanspraak maken op alle regelingen, maar alleen voor het gedeelte tot 100% van de kwijtscheldingsregeling. Door deze verdeling van het recht maken huishoudens met een inkomen tot 120% van alle regelingen vaker gebruik. Dat is te zien in de onderstaande tabel.

**Figuur 3.37** **Gebruik van lokale inkomensondersteunende voorzieningen naar inkomenshoogte**



De Rotterdampas is veruit de bekendste regeling. Ook de kwijtscheldingregeling, de bijzondere bijstand en de premiebijdrage VGZ genieten relatief veel bekendheid. Voor een generieke maatregel is de IIT relatief weinig bekend: minder dan de helft van de respondenten kent de toeslag. De andere regelingen zijn gericht op specifieke doelgroepen. Daar wordt hieronder op ingegaan.

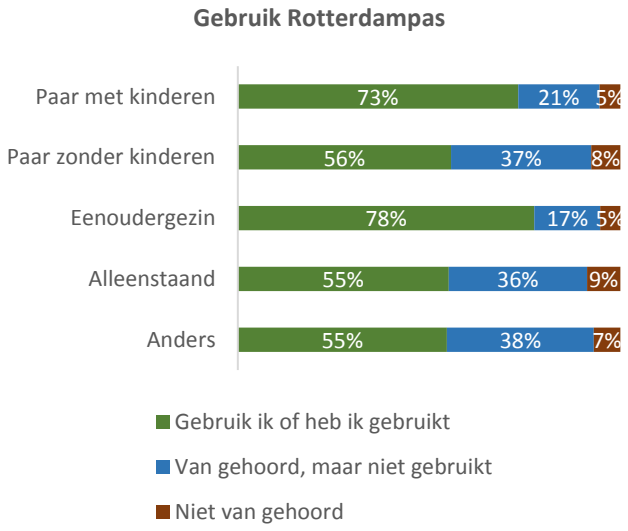
**Figuur 3.38** **Bekendheid van lokale inkomensondersteunende voorzieningen naar inkomenshoogte**




In het onderstaande gaan we in op bekendheid en gebruik van de regelingen door de specifieke doelgroepen.

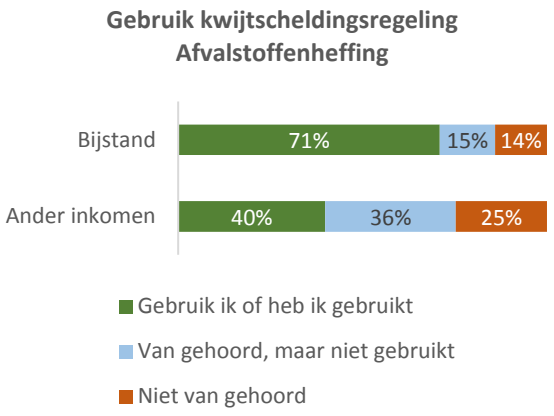
## Rotterdampas

De Rotterdampas is beschikbaar voor alle Rotterdammers. Rotterdammers met een inkomen tot 120% van het sociaal minimum kunnen de pas tegen een gereduceerde prijs kopen. Gebruik en bekendheid zijn vergelijkbaar over alle soorten inkomens en inkomenshoogten. Wel hebben huishoudens met kinderen en 65-plussers vaker een Rotterdampas dan andere huishoudens. Dit zal te maken hebben met het feit dat AOW- en Jeugdtegoed beschikbaar worden gesteld via de pas.



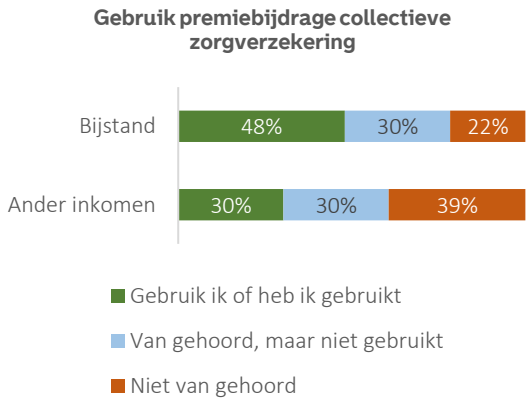
### Kwijtschelding afvalstoffenheffing

Rotterdammers met een inkomen tot 100% van het sociaal minimum hebben recht op een gedeeltelijke kwijtschelding van afvalstoffenheffing. Bij rechthebbenden wordt het bedrag voor 76,5% kwijtgescholden. Vooral door de automatische kwijtschelding is het gebruik en bekendheid onder bijstandsgerechtigden veel hoger dan onder de andere inkomens.



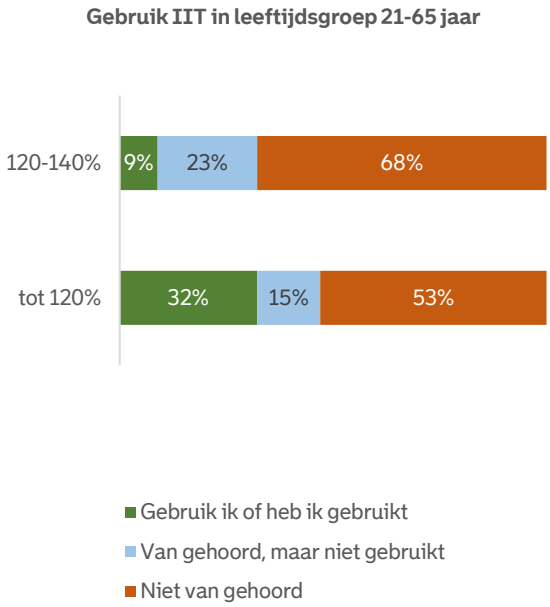

### Premiebijdrage collectieve zorgverzekering

Rotterdammers met een inkomen tot 130% van het wettelijk minimumloon krijgen een premiebijdrage van 10 euro per maand als ze deelnemen aan de collectieve zorgverzekering (het Rotterdampakket) van zorgverzekeraar VGZ. Gebruik en bekendheid laten geen significante verschillen zien over inkomenshoogte. Wel zien we ook hier dat bijstandsgerechtigden vaker gebruik maken van de regeling dan de andere inkomens.




### De Individuele Inkomenstoeslag (IIT)

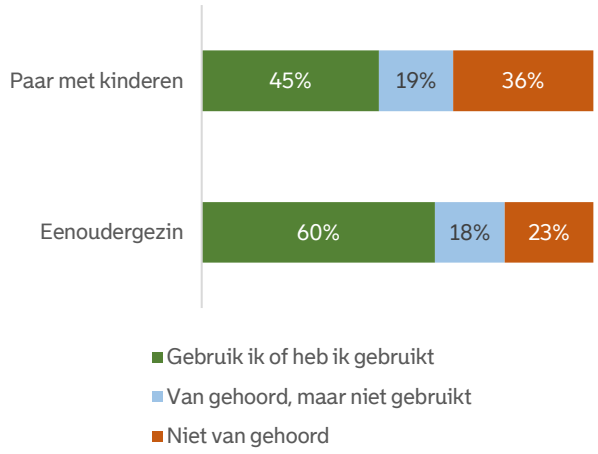
De individuele inkomenstoeslag is beschikbaar voor Rotterdammers tussen de 21 en 65 jaar die minimaal een jaar op een laag inkomen (tot 130% van het sociaal minimum) zijn aangewezen en geen perspectief hebben op inkomensverbetering. Het gaat om een bedrag van 120 euro op jaarbasis. We kunnen met onze gegevens niet al deze voorwaarden toepassen op de onderzoeksgroep, maar kunnen wel bekendheid en gebruik bekijken op basis van het leeftijdscriterium en het inkomenscriterium. Hoewel bekendheid en gebruik dan wat hoger liggen dan in de hele onderzoeksgroep, is de toeslag bij een meerderheid van de 21 tot 65-jarigen onbekend. Het gebruik ligt bij de huishoudens met een inkomen tot 120% hoger dan bij de huishoudens met een inkomen tussen de 120 en 140% van het sociaal minimum. Hoewel de toeslag ook is gericht op niet-uitkeringsgerechtigden, ligt het gebruik bij bijstandsgerechtigden duidelijk hoger dan onder niet-bijstandsgerechtigden: 45% van de bijstandsgerechtigden maakt(e) gebruik van de toeslag, tegen 19% van de respondenten met een ander inkomen.



### Kind- en Jeugdtegoed

Het Kindtegoed is beschikbaar voor kinderen in de leeftijd van 4 tot 12 jaar in huishoudens met een inkomen tot 110% van het sociaal minimum. Het Jeugdtegoed is beschikbaar voor kinderen in de leeftijd van 12 tot 18 jaar in huishoudens met een inkomen tot 130% van het sociaal minimum. Onder huishoudens met kinderen in onze onderzoeksgroep geniet de regeling een relatief grote bekendheid. Ruim driekwart van de eenoudergezinnen en rond 65% van de tweeoudergezinnen heeft van het tegoed gehoord. Het gebruik ligt met 60% onder eenoudergezinnen hoger dan onder tweeoudergezinnen. Vooral bij eenoudergezinnen ligt het gebruik onder bijstandsgerechtigden hoger dan onder niet-bijstandsgerechtigden: 67% van de eenoudergezinnen met een bijstandsuitkering maakt gebruik van het tegoed.

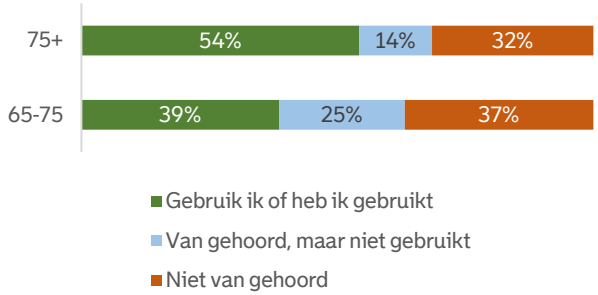
**Gebruik Kind- en Jeugdtegoed van huishoudens met kinderen**




### AOW-tegoed

Het AOW-tegoed is beschikbaar voor AOW-gerechtigden met een inkomen tot 110% van het sociaal minimum. 46% van de respondenten met een AOW in de laagste inkomensklasse maken gebruik van het tegoed. 75-plussers maken vaker gebruik van het tegoed dan respondenten tussen de 65 en 75 jaar. Van deze laatste groep zegt een kwart het tegoed wel te kennen, maar niet te gebruiken. Rond een derde van de 65-plussers met een inkomen tot 120% zegt niet van het tegoed te hebben gehoord.

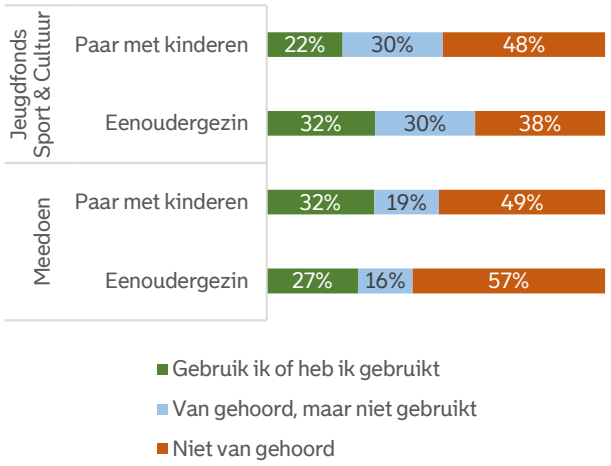
**Gebruik AOW-tegoed**




### Meedoen en Jeugdfonds Sport & Cultuur

Meedoen en het Jeugdfonds Sport & Cultuur ondersteunen kinderen van 4 tot 18 jaar van ouders met een inkomen tot 130% van het sociaal minimum. Van Meedoen maakt 27% van de eenoudergezinnen en 32% van de tweeoudergezinnen in onze onderzoeksgroep gebruik. De regeling is bij de helft tot 60% van de ouders onbekend. Van het Jeugdfonds maken juist meer eenoudergezinnen gebruik. Het Jeugdfonds is ook bekender bij de huishoudens met kinderen dan Meedoen in Rotterdam.

**Gebruik van Meedoen en Jeugdfonds Sport & Cultuur**



## Resultaten interviews: gebruik van inkomensondersteunende voorzieningen

**Welke regelingen gebruiken respondenten?**
Respondenten geven in de interviews aan dat zij gebruikmaken van verschillende gemeentelijke regelingen. Een groot deel heeft de Rotterdampas. Ook kwijtscheldingen (van de afvalstoffenheffing) worden door meerdere respondenten gebruikt. Een paar respondenten gebruiken het Kind- en jeugdtegoed en de premiebijdrage VGZ. Ten slotte maakt een enkele respondent gebruik van de Bijzondere Bijstand of het AOW tegoed[3].

**Informatievoorziening over regelingen**
Sommige respondenten die deelnamen aan een interview hebben het idee dat ze goed weten welke regelingen er allemaal zijn in Rotterdam. Anderen geven echter aan dat zij niet alle regelingen kennen.

*"Er zijn potjes zat, maar je moet gewoon de weg weten."* Interviewer: *"En dat weet u wel?"* Respondent: *"Nee."* – Respondent 8

*"Want kijk, ik kwam uit een ander land en wij hebben geen dingen voor dit soort..."* Interviewer: *"Nee, dus dan u wist helemaal niet dat dat er was, dat het bestond?"* Respondent: *"Nooit gedacht dat er zoveel goede dingen zijn voor de kinderen."* – Respondent 5

Zo was een respondent niet bekend met de bijzondere bijstand, en niet met Meedoen in Rotterdam en het Jeugdfonds Sport & Cultuur, terwijl de respondent hier wel gebruik van zou willen maken:

*"Ik schrijf het op, stichting Meedoen. Dat is wel leuk, want mijn zoon wil eigenlijk graag sporten. Hij wil basketbal doen of fitness."* – Respondent 1

Respondenten die wel op de hoogte waren van de gemeentelijke regelingen hadden hier op verschillende manieren over gehoord. De meesten hoorden over de regelingen via familie, vrienden kennissen, of de buren. Sommigen hoorden erover via advertenties in de stad of via de gemeente. Een enkele respondent had hier in het eigen werk ervaring mee gehad of was er bekend mee door in het verleden al eens familieleden te hebben geholpen met de aanvraag van bepaalde regelingen. Het lijkt er dus op dat respondenten informatie over de regelingen nauwelijks via de gemeente ontvangen, maar vooral via hun sociale netwerk.

Respondenten hebben verschillende suggesties voor een verbetering van de informatievoorziening. Zo geeft een respondent aan dat het fijn zou zijn als er meer reclame werd gemaakt voor de regelingen, bijvoorbeeld via facebook. Een respondent constateert dat er vroeger nog folders over de regelingen thuis werden bezorgd, terwijl mensen de informatie nu zelf online moeten opzoeken. Een ander geeft aan informatie over regelingen het liefst via de post te ontvangen of via social media: *"Ik heb geen tv thuis, dus ik mis dat ook,"* (respondent 13).

**Positieve ervaringen met regelingen**
Respondenten zijn tijdens de interviews positief over de aanvraag van de Rotterdampas, die soepel verliep: *"Het was simpel. Je moest je salaris opgeven en klaar is Kees,"* (respondent 8).

Een respondent vertelt dat de aanvraag van allerlei regelingen soepel verloopt. Deze respondent heeft een bijstandsuitkering: hierdoor gaat veel automatisch en stelt de gemeente de respondent ook vaak op de hoogte van regelingen.

**Aandachtspunten**
Tijdens de interviews komen er ook verschillende aandachtspunten naar voren wat betreft de gemeentelijke regelingen. Sommige respondenten hebben moeite met de aanvraag van bepaalde regelingen. Zo geeft een respondent aan de aanvraag lastig te vinden, en hierbij daarom hulp te hebben gekregen. Een ander geeft aan niet goed te weten hoe ze een aanvraag moet doen bij Meedoen in Rotterdam en het Jeugdfonds Sport & Cultuur. Een andere respondent, die de Rotterdampas tegen het gereduceerde tarief wilde bestellen, vertelt dat de aanvraag hiervan niet soepel verliep. Het lukte namelijk niet om dit online te regelen:

*"Het was niet zo duidelijk op de site dat je persoonlijk naar de gemeente moest gaan om het aan te vragen als je een bijstandsuitkering [hebt]... Want ik zat maar van; ik wil die van die reductie. Dus dat ging niet op de site. (...) Nee, je moet echt daar naartoe."* – Respondent 4

---

3 Merk hierbij op dat niet alle regelingen altijd aan bod kwamen in de interviews, en het gebruik van de regelingen in werkelijkheid dus groter kan zijn (bekijk voor het werkelijke gebruik van de regelingen dus (ook) de kwantitatieve resultaten).

De respondent vertelt verder een keer per ongeluk twee keer dezelfde toeslag te hebben aangevraagd, en zich hiervoor te schamen:

*"Ja, ze [contactpersoon uitkering van de gemeente] had mij ook opgestuurd van eenmalig €120. Ik was helemaal vergeten dat ik die al gehad had. Dus heb ik hem weer opnieuw aangevraagd. 'Oh,' ik denk: 'oh'. En ik schaamde me gewoon. Ik denk: 'oh nee'."* – Respondent 4

Ook zijn sommige respondenten wel eens tegen andere moeilijkheden aangelopen. Zo vertelt een respondent geld mis te zijn gelopen:

*"Bij mij ging het eerst van het kastje naar de muur (...). Terwijl een persoon zei dat ik recht had op aanvulling vanuit de rechtsbijstand en de ander zei van niet. Ik heb elke keer foute informatie gekregen, waardoor ik een aantal maanden geld heb misgelopen. (...) Dat kreeg ik ook niet terug."* – Respondent 2

Bij een paar respondenten werd de aanvraag voor een kwijtschelding (bijvoorbeeld voor de afvalstoffenheffing) geweigerd: de respondenten vonden dit onterecht of begrepen niet waardoor dit kwam. Een andere respondent vertelt dat het wat betreft de kwijtschelding afvalstoffenheffing 'tricky' is waar de grens ligt voor wie hier recht op heeft. Aan het begin van het jaar was het inkomen van deze respondent te hoog, waardoor de respondent hier geen recht op had. Inmiddels is het inkomen echter lager, maar ontvangt de respondent de kwijtschelding dus niet: *"Die lijn, zeg maar, is heel zwart wit,"* (respondent 13).

Een paar respondenten liepen tegen moeilijkheden aan bij de aanvraag van de bijzondere bijstand en hebben deze uiteindelijk ook niet ontvangen. Zo vertelt een respondent dat de aanvraag om een bank en gordijnen te kunnen kopen, werd afgekeurd. De respondent weet echter niet waarom dit werd afgewezen en geeft aan de spullen echt nodig te hebben:

*"Ik heb ook een keer gezegd dat ze kunnen langskomen bij mijn huis en zien. Sommige mensen liegen om geld te krijgen. Dat heb ik ook telefonisch gezegd, jullie kunnen naar mijn huis komen en het zien. Ik ben al twintig jaar in hetzelfde huis, ik ben gescheiden. De bank is kapot het gordijn is kapot, alle dingen zijn oud. Dan kunnen jullie nee zeggen."* – Respondent 11

Bij een ander verliep de aanvraag moeizaam: de respondent was bang was dat de aanvraag te lang zou duren en dat het bedrag terug betaald zou moeten worden, net als bij een lening. In het verleden had deze respondent ook al moeizame ervaringen gehad met de bijzondere bijstand: het duurde erg lang voordat het geld gestort zou worden, terwijl het geld snel nodig was voor de geboorte van een kindje.

*"Maar volgens mij was [het] als je bijzondere bijstand aanvraagt, dat je meestal die gauw terug moet gaan betalen, omdat het eigenlijk een soort van lening is. Dus dat was voor mij altijd weer zoiets. En hun [bewindvoering] zeggen tegen mij: 'nee, dat is niet zo'. En toen had ik zoiets van 'ja, nou, oké'. Ik zeg: 'nou, dat hoef ik niet'."* – Respondent 7

Een respondent met een IOAW-uitkering heeft het idee dat de gemeente geen goede informatie heeft gegeven over deze uitkering:

*"Ik heb met de gemeente gesprekken gehad en ik was daar zelfs bang voor, achteraf gezien, dat de gemeente zelf nog geen eens precies op de hoogte was van wat die [IOAW-uitkering] inhield en waar je je wel en waar je je niet aan mocht houden (...). En zelfstandig ondernemerschap hebben ze dan wat minder kaas gegeten, als voor gewone particulieren, dus ik weet niet of ik daar 100 procent juist in geïnformeerd ben door de gemeente."* – Respondent 10

Een gebrek aan geld kan ten slotte een belemmering vormen bij het gebruik van de Rotterdampas. Een respondent geeft aan geen gebruik meer te maken van de Rotterdampas: dit komt onder andere komt doordat de respondent de reiskosten niet kan betalen om bij de locaties te komen waar de Rotterdampas kan worden gebruikt:

*"Bijvoorbeeld een restaurant, sommige restaurants zijn heel ver weg, ik moet zoveel betalen om daar te komen voor een kop koffie of voor een koekje, dat was niets voor mij. Alleen heb ik een keer de bioscoop gebruikt. Vroeger was ook een deel van de reiskosten vergoed en nu niet meer. Dus vroeger gebruikte ik het ook voor de vergoeding van de reizen."* – Respondent 11

# Bijlage A Responsanalyse

**Steekproeven**

Voor het onderzoek werd tweemaal een enquête uitgevoerd onder ontvangers van de Energietoeslag in Rotterdam. Voor de eerste enquête werd in de laatste week van augustus 2022 een uitnodiging gestuurd aan een steekproef van 9.904 ontvangers van de Energietoeslag. Voor de tweede ronde werd in de laatste week van maart 2023 een uitnodiging gestuurd aan een steekproef van 10.000 ontvangers. Beide steekproeven werden a-select getrokken. Doordat de groep ontvangers in de periode tussen de twee metingen wat wijze van toekenning betreft van samenstelling veranderde, veranderde daarmee ook de opbouw van de tweede steekproef. In de periode van de eerste meting was de meerderheid van de toeslagen nog ambtshalve uitgekeerd. In de periode van de tweede meting waren inmiddels de toekenningen op aanvraag in de meerderheid. Dat is te zien in de onderstaande tabel.

**Tabel I.1 Soort toekenning in beide steekproeven en totale onderzoekspopulatie**

| | Steekproef 1 | Steekproef 2 | Populatie |
|---|---|---|---|
| **Ambtshalve toekenning** | 62% | 42% | 44% |
| **Toekenning op aanvraag** | 38% | 59% | 56% |
| | 100% | 100% | 100% |
| **N=** | 9.904 | 10.000 | 82.349 |

In de onderstaande tabel is te zien dat dit een effect heeft op de inkomensopbouw van de steekproeven. In de tweede meting zien we een grotere vertegenwoordiging van de ontvangers met een inkomen tussen de 120 en 140%. De verdeling van de tweede steekproef is representatief voor de gehele onderzoekspopulatie, terwijl we in de eerste meting een oververtegenwoordiging zien van de ontvangers in de laagste inkomensklasse.

**Tabel I.2 Verdeling over inkomensklassen in beide steekproeven en totale onderzoekspopulatie**

| | Steekproef 1 | Steekproef 2 | Populatie |
|---|---|---|---|
| **tot 120%** | 92% | 86% | 86% |
| **120-140%** | 8% | 14% | 14% |
| | 100% | 100% | 100% |
| **N=** | 9.904 | 10.000 | 82.349 |

Er is voor sekse en leeftijd gecontroleerd of dit verschil in opbouw tussen beide steekproeven gevolgen heeft voor de verdeling in leeftijd en sekse. Dit is nauwelijks het geval. De vergelijkingen zijn te zien in de onderstaande tabellen.

**Tabel I.3 Verdeling over leeftijdsklassen in beide steekproeven en totale onderzoekspopulatie**

| | Steekproef 1 | Steekproef 2 | Populatie |
|---|---|---|---|
| **<27** | 4% | 5% | 5% |
| **27-45** | 25% | 27% | 26% |
| **45-55** | 17% | 17% | 16% |
| **55-65** | 24% | 20% | 21% |
| **65-75** | 17% | 17% | 17% |
| **75+** | 13% | 15% | 15% |
| | 100% | 100% | 100% |
| **N=** | 9.904 | 10.000 | 82.349 |

**Tabel I.4 Verdeling over seksen in beide steekproeven en totale onderzoekspopulatie**

| | Steekproef 1 | Steekproef 2 | Populatie |
|---|---|---|---|
| **Man** | 43% | 45% | 44% |
| **Vrouw** | 57% | 55% | 56% |
| | 100% | 100% | 100% |
| | | | |
| **N=** | 9.904 | 10.000 | 82.349 |

Het verschil in opbouw tussen de steekproeven heeft uiteraard gevolgen voor de opbouw van de respectievelijke responsgroepen. Verrassend genoeg is door een relatief hogere respons van ontvangers in de hoogste inkomensklasse de verdeling in de eerste meting representatief voor de gehele populatie. Door datzelfde effect is de hoogste inkomensklasse in de tweede meting oververtegenwoordigd. In de onderstaande tabel staat hiervan een overzicht.

**Tabel I.4 Verdeling van de inkomensklassen in de responsgroep over twee metingen en de totale onderzoekspopulatie**

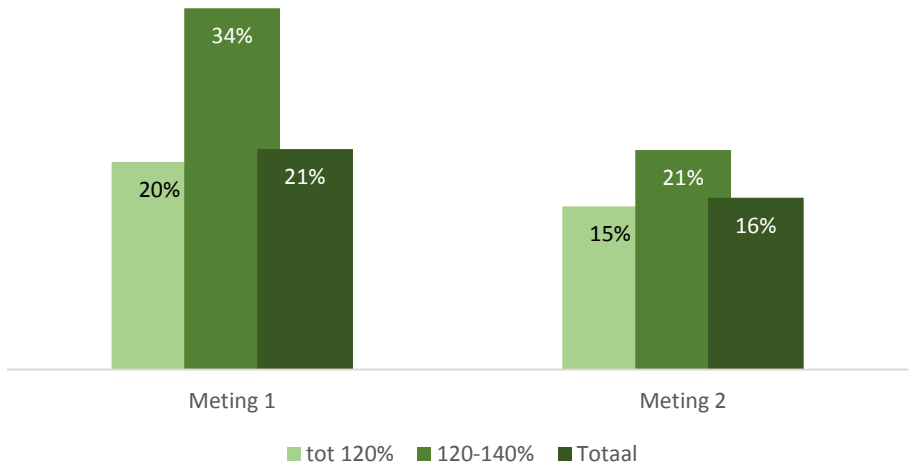
| | Meting 1 | Meting 2 | Populatie |
|---|---|---|---|
| **tot 120%** | 86% | 83% | 86% |
| **120-140%** | 14% | 18% | 14% |
| | 100% | 100% | 100% |
| **N=** | 2.058 | 1.616 | 82.349 |

In het navolgende gaan we verder in de op de respons op de enquêtes.

**Respons**

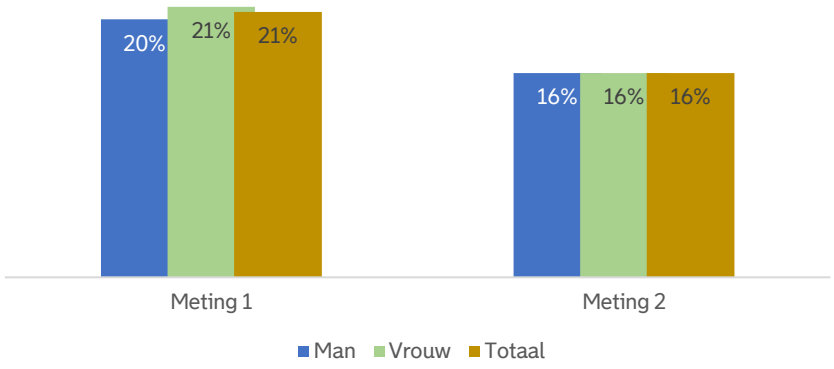
De enquêtes konden online worden ingevuld, terwijl op aanvraag ook een schriftelijke vragenlijst kon worden toegestuurd. Hiervan maakten in de eerste ronde 50 respondenten gebruik, in de tweede ronde (pm) respondenten. Van de eerste enquête werden 2.058 compleet ingevulde lijsten terugontvangen: een respons van 21%. De tweede enquête leverde 1.616 compleet ingevulde lijsten op: een respons van 16%. Dit heeft mede te maken met de kortere responstijd in de tweede ronde. In het voorgaande merkten we al op dat de ontvangers in de hoogste inkomensklasse beter respondeerden dan de ontvangers met een inkomen tot 120%. In de onderstaande grafiek is te zien dat in de eerste meting de respons onder de hoogste inkomensklasse veertien procentpunten hoger lag dan onder de laagste inkomensklasse. Ook in de tweede meting was de respons groter, maar is het verschil minder groot.

**Figuur I.1 Respons op de enquête naar inkomensklasse over twee metingen**



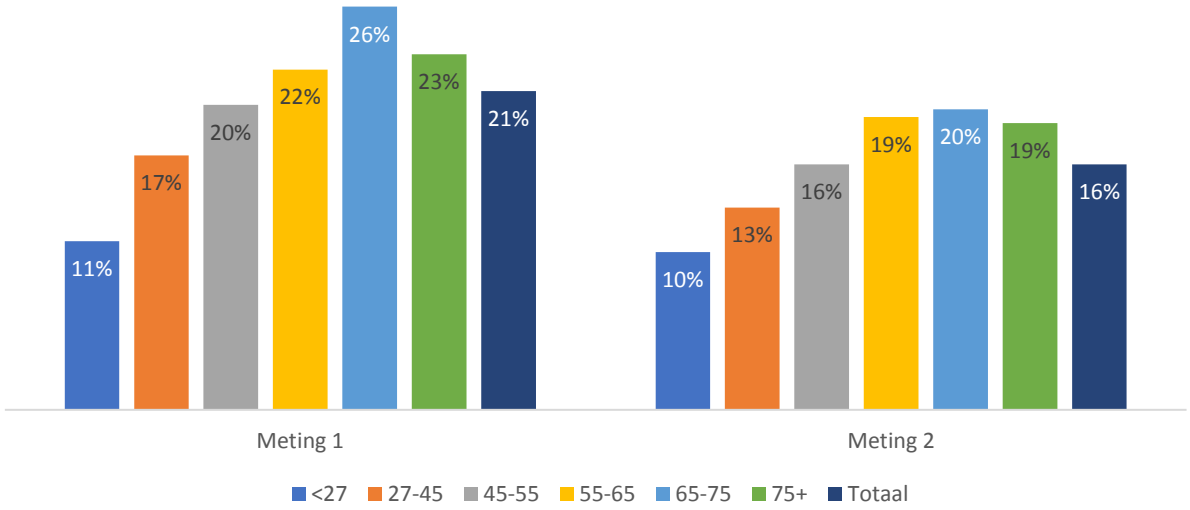
Bekijken we de respons over enkele persoonskenmerken, dan zien we dat in de eerste meting de vrouwen iets beter respondeerden dan de mannen. Het verschil is echter klein, en is geheel afwezig in de tweede meting.

**Figuur I.2 Respons op de enquête naar sekse over twee metingen**



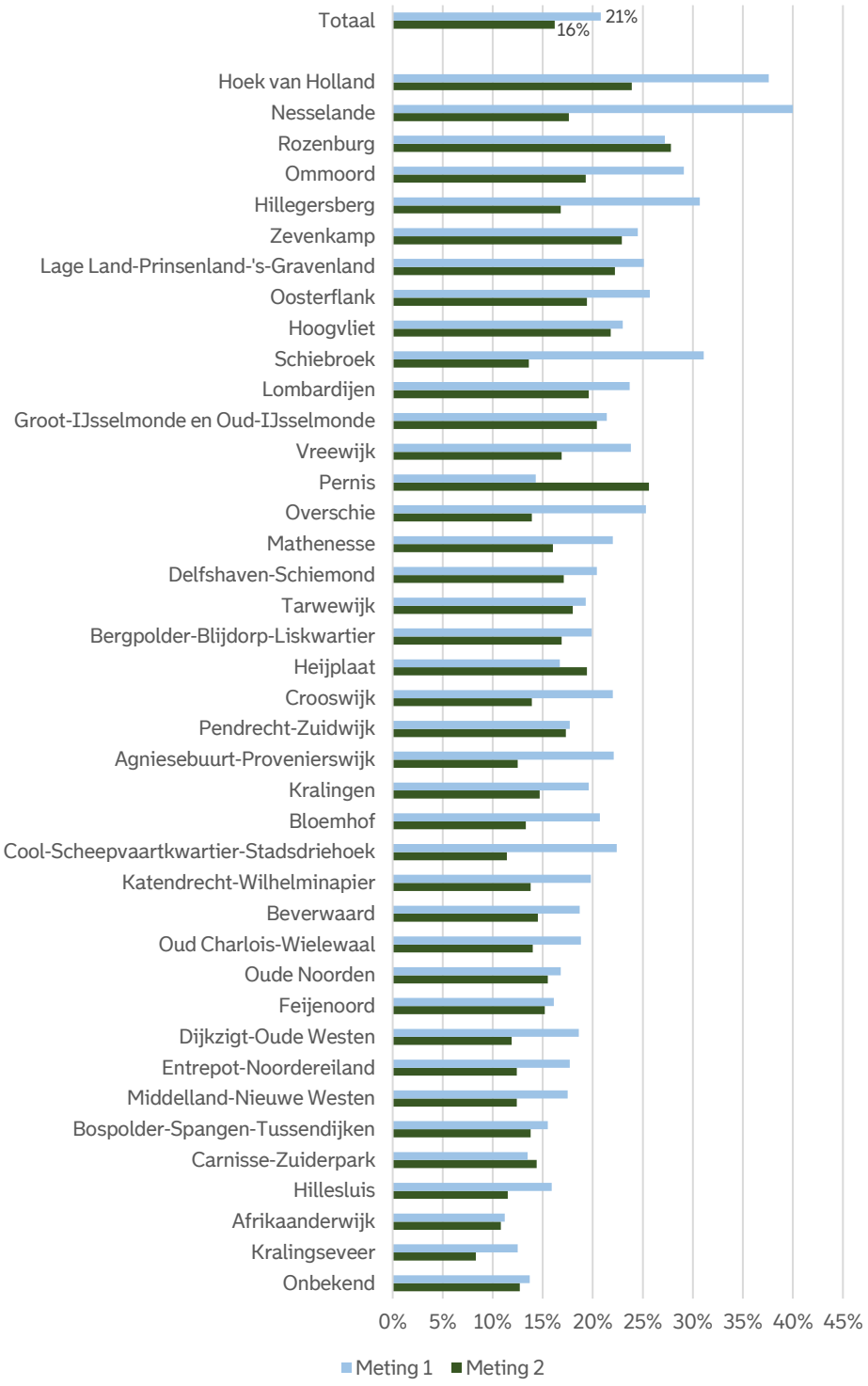

Kijken we naar de leeftijd van de respondenten, dan zien we dat in beide metingen de respons van de 55-plussers bovengemiddeld is. De respons van de 45- tot 65-jarigen ligt rond het gemiddelde, terwijl de respons onder 27- tot 45-jarigen duidelijk lager ligt. De respons onder jongeren ligt met een netto respons van 11 en 10% in de eerste en tweede metng ver onder het gemiddelde.

**Figuur I.3 Respons op de enquête naar leeftijd over twee metingen**




De respons per wijk wordt sterk beïnvloed door leeftijd. Gebieden met gemiddeld oudere bevolking responderen beter. Vooral wijken in Rotterdam-West en -Zuid blijven achter in de respons.

**Figuur I.4** **Respons op de enquête per wijk over twee metingen**




De respons leidt tot een ondervertegenwoordiging van respondenten tot 55 jaar. Dit is te zien in de onderstaande tabel, waarin de opbouw van de responsgroep wordt vergeleken met die van de steekproef over de kenmerken sekse, leeftijd en inkomensklasse.

Ontvangers tot 45 jaar zijn ondervertegenwoordigd, terwijl de groep tussen de 55 en 75 jaar is oververtegenwoordigd. De afwijking van de steekproef op sekse en inkomensklasse zijn minimaal.

**Tabel I.4 Opbouw van steekproef en responsgroep in de eerste en tweede meting naar sekse, leeftijd en inkomensklasse**

| | Meting 1 | | Meting 2 | | Totaal | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Steekproef | Respons | Steekpoef | Respons | Steekproef | Respons |
| **Man** | 43% | 42% | 45% | 46% | 44% | 44% |
| **Vrouw** | 57% | 58% | 55% | 54% | 56% | 57% |
| | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | | | | | | |
| **<27** | 4% | 2% | 5% | 3% | 5% | 3% |
| **27-45** | 25% | 20% | 27% | 21% | 26% | 21% |
| **45-55** | 17% | 16% | 17% | 16% | 16% | 16% |
| **55-65** | 24% | 25% | 20% | 22% | 21% | 24% |
| **65-75** | 17% | 22% | 17% | 20% | 17% | 21% |
| **75+** | 13% | 14% | 15% | 18% | 15% | 16% |
| **Totaal** | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | | | | | | |
| **tot 120%** | 92% | 86% | 86% | 83% | 86% | 85% |
| **120-140%** | 8% | 14% | 14% | 18% | 14% | 15% |
| **Totaal** | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | | | | | | |
| **N=** | 9.904 | 2.580 | 10.000 | 1.616 | 19.904 | 3.674 |

**Weging van de onderzoeksresultaten**

Vanwege de relatief sterke afwijking van de leeftijdsopbouw van de responsgroep, zijn de resultaten gewogen op leeftijdsklasse. Hierdoor vormt de responsgroep een representatieve afspiegeling van de verdeling in de steekproef. Om een betrouwbare vergelijking te kunnen maken tussen de onderzoeksresultaten van de eerste en de tweede meting, moeten beide responsgroepen niet teveel van elkaar verschillen. Om dit te controleren, zijn beide groepen met elkaar vergeleken over de kenmerken sekse, leeftijd, huishoudenstype, inkomensklasse en inkomensbron. In onderstaande tabel is te zien dat beide responsgroepen op alle kenmerken wel enigszins van elkaar afwijken. In de responsgroep van de tweede meting vinden we in vergelijking met die van de eerste meting meer mannen, meer 75-plussers, meer paren zonder kinderen en meer respondenten in de hogere inkomensklasse. Tenslotte zien we dat werkenden en pensioengerechtigden beter in de tweede meting zijn vertegenwoordigd dan bijstandsgerechtigden. De verschillen in sekse, inkomensklasse en soort inkomen zijn statistisch significant.

**Tabel I.5 Opbouw van steekproef en responsgroep in de eerste en tweede meting naar sekse, leeftijd en inkomensklasse**

| | | Meting 1 | Meting 2 |
|---|---|---|---|
| **Sekse** | Man | 42% | 46% |
| | Vrouw | 58% | 54% |
| | Totaal | 100% | 100% |
| | | | |
| **Leeftijd** | <27 | 2% | 3% |
| | 27-45 | 20% | 21% |
| | 45-55 | 16% | 16% |
| | 55-65 | 25% | 22% |
| | 65-75 | 22% | 20% |
| | 75+ | 14% | 18% |
| | Totaal | 100% | 100% |
| | | | |
| Vervolg tabel op de volgende pagina | | | |

| Vervolg tabel van de vorige pagina | | Meting 1 | Meting 2 |
|---|---|---|---|
| **Huishoudenstype** | Alleenstaand | 59% | 55% |
| | Eenoudergezin | 17% | 16% |
| | Paar zonder kinderen | 11% | 16% |
| | Paar met kinderen | 10% | 9% |
| | Anders | 4% | 5% |
| | Totaal | 100% | 100% |
| | | | |
| **Inkomensklasse** | tot 120% | 86% | 83% |
| | 120-140% | 14% | 18% |
| | Totaal | 100% | 100% |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| **Bron van inkomen** | Loondienst | 7% | 13% |
| | Zelfstandige | 2% | 4% |
| | WW | 5% | 4% |
| | Bijstand | 35% | 24% |
| | ZW/AO | 7% | 7% |
| | AOW/Pensioen | 29% | 32% |
| | Anders | 6% | 5% |
| | Geen inkomen | 1% | 2% |
| | Wil/kan niet zeggen | 1% | 1% |
| | Combinatie van inkomens | 8% | 9% |
| | Totaal | 100% | 100% |
| | | | |
| **N=** | | 2.580 | 1.616 |

Om de afwijking tussen beide responsgroepen te mitigeren, is besloten de onderzoeksresultaten naast leeftijd ook te wegen op bron van inkomen en sekse. De hieruit resulterende verdeling ziet er dan uit zoals in de tabel op de volgende pagina. Er wordt na weging op geen enkel kenmerk nog een significant verschil gemeten tussen beide responsgroepen.

**Tabel I.5** **Opbouw van responsgroep in de eerste en tweede meting naar sekse, leeftijd, huishoudenstype, inkomensklasse en bron van inkomen na weging van de onderzoeksresultaten op leeftijd, sekse en bron van inkomen**

| | | Meting 1 | Meting 2 | Populatie |
|---|---|---|---|---|
| **Sekse** | Man | 45% | 45% | 44% |
| | Vrouw | 55% | 55% | 56% |
| | Totaal | 100% | 100% | 100% |
| | | | | |
| **Leeftijd** | <27 | 4% | 7% | 5% |
| | 27-45 | 27% | 26% | 26% |
| | 45-55 | 17% | 16% | 16% |
| | 55-65 | 20% | 19% | 21% |
| | 65-75 | 18% | 15% | 17% |
| | 75+ | 15% | 17% | 15% |
| | Totaal | 100% | 100% | 100% |
| | | | | |
| **Huishoudenstype** | Alleenstaand | 56% | 54% | *) |
| | Eenoudergezin | 18% | 19% | |
| | Paar zonder kinderen | 11% | 14% | |
| | Paar met kinderen | 11% | 9% | |
| | Anders | 4% | 5% | |
| | Totaal | 100% | 100% | |
| | | | | |
| **inkomensklasse** | tot 120% | 87% | 86% | 86% |
| | 120-140% | 13% | 15% | 14% |
| | Totaal | 100% | 100% | 100% |
| | | | | |
| **Bron van inkomen** | Loondienst | 8% | 9% | *) |
| | Zelfstandige | 2% | 2% | |
| | WW | 6% | 5% | |
| | Bijstand | 35% | 34% | |
| | ZW/AO | 7% | 7% | |
| | AOW/Pensioen | 26% | 27% | |
| | Anders | 6% | 6% | |
| | Geen inkomen | 1% | 1% | |
| | Wil/kan niet zeggen | 1% | 1% | |
| | Combinatie van inkomens | 8% | 8% | |
| | Totaal | 100% | 100% | |
| | | | | |
| | | 2.035 | 1.651 | 82.349 |

*) Dit kenmerk is onbekend in het registratiebestand van de hele populatie

**Selectie respondenten interviews**

933 deelnemers aan de eerste meting (45%) maakten in de vragenlijst desgevraagd kenbaar mee te willen doen aan een verdiepend interview over de Energietoeslag. Van deze respondenten is (na weging op leeftijd) een random selectie gemaakt om te benaderen voor een interview. Deze respondenten zijn door de onderzoekers opgebeld met de vraag of zij nog steeds mee zouden willen doen aan een verdiepend interview, waarvoor zij als bedankje een cadeaubon van 50 euro zouden ontvangen. Er zijn in totaal 78 respondenten gebeld: 17 respondenten hiervan hebben deelgenomen aan een interview, 61 respondenten zijn niet bereikt, weigerden deel te nemen, of hebben om andere redenen niet deelgenomen aan een interview. Uiteindelijk bleken 15 interviews bruikbaar voor de analyse. Deelname was geheel vrijwillig, en respondenten konden gedurende het interview ook nog aangeven hun deelname te willen beëindigen.

**Interviews: de onderzoeksmethode**

In het laatste kwartaal van 2022 is met 15 respondenten een interview gehouden aan de hand van een semigestructureerde vragenlijst. De interviews duurden gemiddeld rond de drie kwartier. Er werd onder andere gevraagd naar het inkomen, het energiecontract en de ervaringen met de energietoeslag. De meeste interviews zijn gehouden op een locatie van de gemeente, enkelen zijn afgenomen bij de respondent thuis. Respondenten gaven toestemming voor het interview, voor een geluidsopname hiervan, en voor het vooraf inzien van de al ingevulde vragenlijst door de onderzoeker via een informed consent-formulier. Ook werd hierop vermeld dat antwoorden anoniem zouden worden verwerkt. Na afloop van het interview ontvingen respondenten een cadeaubon met een waarde van 50 euro, meestal direct, en een aantal keer achteraf via de post.

**Analyse van de interviews**

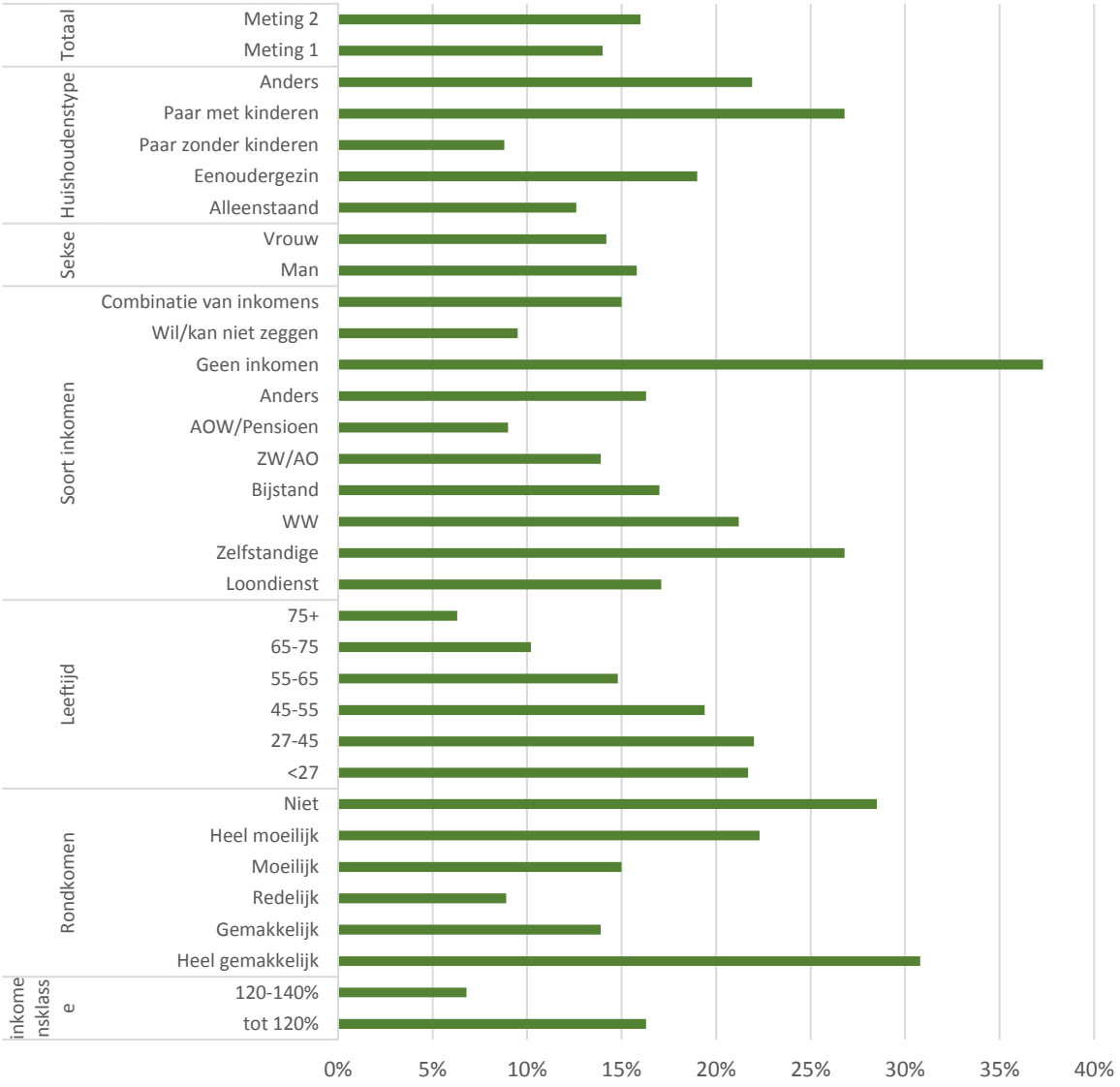
De interviews zijn anoniem opgeslagen met behulp van respondentnummers. De geluidsopnames van de interviews zijn getranscribeerd door een extern transcriptiebureau. De uitgeschreven interviews zijn vervolgens gecodeerd en geanalyseerd met behulp van het programma Atlas.ti 9. Het coderen is gedaan op basis van de thema's in de topiclijst/vragenlijst.

## Bijlage B

## Resultaat van de telefonische benadering van respondenten met een hulpvraag

De respondenten kregen de mogelijkheid in de vragenlijst aan te geven of ze door een medewerker van de gemeente gebeld wilden worden voor ondersteuning bij een hulpvraag. In de eerste meting maakten 293 respondenten van deze mogelijkheid gebruik (=14% van het totaal aantal respondenten), in de tweede meting 264 respondenten (=16%). In de onderstaande grafiek is het percentage respondenten dat wilde worden gebeld vergeleken over een aantal kenmerken. Daaruit blijkt dat vooral respondenten zonder inkomen, respondenten die niet of moeilijk rondkomen en huishoudens met kinderen relatief vaak wilden worden benaderd. Het hoge percentage respondenten dat heel gemakkelijk rondkomt en wil worden gebeld, wordt veroorzaakt door het kleine absolute aantal van deze groep. Huishoudens met een inkomen tot 120% wilden vaker worden benaderd dan huishoudens met een inkomen tussen 120 en 140%. Respondenten in de leeftijd tot 55 jaar wilden vaker worden benaderd dan respondenten boven die leeftijd. Opvallend is tenslotte het hoge percentage zelfstandigen dat wil worden benaderd.

**Figuur II.1** **Percentage respondenten dat wilde worden benaderd voor ondersteuning bij een hulpvraag naar enkele kenmerken**



Deze respondenten zijn door een belteam van de gemeente Rotterdam benaderd. 30% werd na een maximum van drie pogingen niet bereikt; dit percentage was in beide metingen even hoog. Dat betekent dat over twee metingen uiteindelijk 389 respondenten werden bereikt. We meten bij het bereik geen significante verschillen over de verschillende kenmerken. In de onderstaande tabel staat een overzicht van de cijfers.

**Tabel II.1** **Benaderde en bereikte respondenten die in de vragenlijst aangaven te willen worden benaderd voor ondersteuning bij een hulpvraag**

| | Meting 1 | | Meting 2 | | Totaal | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Bereikt** | 204 | 70% | 185 | 70% | 389 | 70% |
| **Niet bereikt** | 89 | 30% | 79 | 30% | 168 | 30% |
| **Totaal benaderd** | 293 | 100% | 264 | 100% | 557 | 100% |
| **Procent respondenten** | 14% | | 16% | | 15% | |
| **N=** | 2.058 | | 1.616 | | 3.674 | |

Uit de gesprekken met de bereikte cliënten bleek dat er vaak geen sprake was van een concrete hulpvraag. Vaak wilde de respondent alleen een luisterend oor, en soms had deze de vraag in de vragenlijst niet goed begrepen; taalproblemen speelden hier vaak een rol. Bij 42% van de bereikte klanten kwam het dan ook niet tot een verwijzing; de overig 58% werd doorverwezen naar een instantie. Dit percentage lig in de tweede meting duidelijk hoger dan in de eerste meting, omdat het toen mogelijk werd om te verwijzen naar de bijzondere bijstand voor energiekosten. Over twee metingen bezien werd het meest verwezen naar de Energieklusser, de Vraagwijzer en naar de bijzondere bijstand. 4% van de bereikte respondenten werd doorverwezen naar het ETF. In de onderstaande tabel staat een overzicht van de verwijzingen die door het belteam werden gedaan.

**Tabel II.2** **Verwijzingen van de respondenten die telefonisch werden bereikt***

| | Meting 1 | | Meting 2 | | Totaal | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Aantal verwijzingen | Procent * | Aantal verwijzingen | Procent* | Aantal verwijzingen | Procent* |
| **Energieklusser** | 31 | 15% | 61 | 33% | 92 | 24% |
| **Vraagwijzer** | 51 | 25% | 48 | 26% | 99 | 26% |
| **Welzijnspartner** | 25 | 12% | 9 | 5% | 34 | 9% |
| **ETF** | 5 | 2% | 9 | 5% | 14 | 4% |
| **Waterzijdig inregelen** | | | 6 | 3% | 6 | 2% |
| **Bijzondere bijstand** | | | 50 | 27% | 50 | 13% |
| | | | | | | |
| **Klanten met verwijzing** | 97 | 48% | 127 | 69% | 224 | 58% |
| **Klanten zonder verwijzing** | 107 | 52% | 58 | 31% | 165 | 42% |
| **Totaal aantal bereikte respondenten** | 204 | 100% | 185 | 100% | 389 | 100% |

*) De percentages zijn berekend over alle bereikte respondenten. Eén respondent kan meerdere verwijzingen hebben; de percentages tellen daardoor niet op tot het totale percentage respondenten met een of meer verwijzingen.

## **Bijlage C** Berekening van het gemiddeld gas- en elektriciteitsverbruik in 2021

| GAS: | Transporttarief | Vast tarief | Variabel tarief | ODE | Energiebelasting | | Totaal | Verbruik 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | *Euro/jaar* | *Euro/jaar* | *Euro/m3* | *Euro/m3* | *Euro/m3* | | | *m3* |
| Totaal woningen | € 172 | € 66 | € 2.446 | € 79 | € 352 | | € 3.115 | 880 |
| | | | | | | | | |
| Appartement | € 172 | € 66 | € 2.141 | € 69 | € 308 | | € 2.756 | 770 |
| Tussenwoning | € 172 | € 66 | € 2.919 | € 95 | € 420 | | € 3.671 | 1.050 |
| Hoekwoning | € 172 | € 66 | € 3.558 | € 115 | € 512 | | € 4.423 | 1.280 |
| 2-onder-1-kapwoning | € 172 | € 66 | € 4.754 | € 154 | € 684 | | € 5.830 | 1.710 |
| Vrijstaande woning | € 172 | € 66 | € 6.477 | € 210 | € 932 | | € 7.857 | 2.330 |
| | | | | | | | | |
| Eigen woning | € 172 | € 66 | € 2.808 | € 91 | € 404 | | € 3.541 | 1.010 |
| Huurwoning | € 172 | € 66 | € 2.252 | € 73 | € 324 | | € 2.887 | 810 |
| | | | | | | | | |
| **ELEKTRICITEIT:** | **Transporttarief** | **Vast tarief** | **Variabel tarief** | **ODE** | **Energiebelasting** | **Vermindering energiebelasting** | | **Verbruik 2021** |
| | *Euro/jaar* | *Euro/jaar* | *Euro/kWh* | *Euro/kWh* | *Euro/kWh* | *Euro/jaar* | | *kWh* |
| Totaal woningen | € 241 | € 65 | € 1.558 | € 71 | € 94 | -€ 743 | € 1.286 | 2.360 |
| | | | | | | | | |
| Appartement | € 241 | € 65 | € 1.366 | € 62 | € 83 | -€ 743 | € 1.074 | 2.070 |
| Tussenwoning | € 241 | € 65 | € 2.000 | € 91 | € 121 | -€ 743 | € 1.775 | 3.030 |
| Hoekwoning | € 241 | € 65 | € 2.105 | € 96 | € 128 | -€ 743 | € 1.892 | 3.190 |
| 2-onder-1-kapwoning | € 241 | € 65 | € 2.633 | € 120 | € 160 | -€ 743 | € 2.476 | 3.990 |
| Vrijstaande woning | € 241 | € 65 | € 3.234 | € 147 | € 196 | -€ 743 | € 3.140 | 4.900 |
| | | | | | | | | |
| Eigen woning | € 241 | € 65 | € 1.927 | € 88 | € 117 | -€ 743 | € 1.695 | 2.920 |
| Huurwoning | € 241 | € 65 | € 1.360 | € 62 | € 82 | -€ 743 | € 1.067 | 2.060 |

## Bijlage D Berekening van de gemiddelde uitgaven aan energie op basis van verbruik

In de onderstaande tabel staan de gemiddelde verbruikscijfers gas en elektriciteit over verschillende woningtypen in Nederland en Rotterdam in 2021. Het gemiddelde energieverbruik ligt in Rotterdam lager dan in Nederland. Wel zien we bij de uitwerking van de verschillende woontypen dat het stroomverbruik van de huishoudens in Rotterdam gemiddeld hoger ligt dan in heel Nederland. Tenslotte is ook in de tabel weergegeven dat 20% van de woningen in Rotterdam is aangesloten op stadsverwarming, terwijl dit percentage over het hele land 6% bedraagt.

**Tabel V.1 Energieverbruik particuliere woningen in Nederland en Rotterdam (2021)**

| | Nederland | | Rotterdam | |
|---|---|---|---|---|
| | Gas | Elektriciteit | Gas | Elektriciteit |
| | m3 | kWh | m3 | kWh |
| **Totaal woningen** | 1.280 | 2.810 | 880 | 2.360 |
| | | | | |
| **Appartement** | 850 | 2.040 | 770 | 2.070 |
| **Tussenwoning** | 1.200 | 2.870 | 1.050 | 3.030 |
| **Hoekwoning** | 1.420 | 3.000 | 1.280 | 3.190 |
| **2-onder-1-kapwoning** | 1.670 | 3.370 | 1.710 | 3.990 |
| **Vrijstaande woning** | 2.220 | 4.200 | 2.330 | 4.900 |
| | | | | |
| **Eigen woning** | 1.490 | 3.300 | 1.010 | 2.920 |
| **Huurwoning** | 990 | 2.140 | 810 | 2.060 |
| **Stadsverwarming (%)** | 6,4 | | 19,8 | |

Bron: CBS

Leggen we de huidige energietarieven op de verbruikscijfers over 2021, dan ontstaat het volgende beeld. Gemiddeld betaalt een Rotterdams huishouden dan 367 euro aan energie. Bij huurwoningen ligt dit gemiddelde op 329 euro.

**Tabel V.2 Gemiddelde maandelijkse kosten van energie in Rotterdam (oktober 2022)**

| | Gas | Stroom | Totaal per jaar | Totaal per maand |
|---|---|---|---|---|
| **Totaal woningen** | € 3.115 | € 1.286 | € 4.401 | € 367 |
| | | | | |
| **Appartement** | € 2.756 | € 1.074 | € 3.830 | € 319 |
| **Tussenwoning** | € 3.671 | € 1.775 | € 5.446 | € 454 |
| **Hoekwoning** | € 4.423 | € 1.892 | € 6.315 | € 526 |
| **2-onder-1-kapwoning** | € 5.830 | € 2.476 | € 8.305 | € 692 |
| **Vrijstaande woning** | € 7.857 | € 3.140 | € 10.997 | € 916 |
| | | | | |
| **Eigen woning** | € 3.541 | € 1.695 | € 5.235 | € 436 |
| **Huurwoning** | € 2.887 | € 1.067 | € 3.953 | € 329 |

*) Bedragen zijn berekend op basis van het gemiddelde verbruik per woningtype in Rotterdam in 2021, en de in oktober 2022 geldende variabele tarieven. Bron: CBS Statline

## Bijlage E Ontwikkeling van de uitgaven aan energie oktober 2020-oktober 2022

In de onderstaande tabel staat de ontwikkeling van de maandelijkse energiekosten als we uitgaan van het huidige verbruik en de tarieven in oktober 2020 en 2021. In oktober 2020 bedroegen de gemiddelde kosten dan nog exact 100 euro. In oktober 2021 was dit al gestegen naar 131 euro, terwijl in 2022 het gemiddelde dus 367 euro bedroeg. Het betekent dat de gemiddelde kosten van energie voor alle woningtypen in twee jaar tijd bijna zijn verviervoudigd. Voor de gemiddelde energierekening betekent het verschil tussen een tarief vastgesteld in oktober 2021 en een tarief vastgesteld in 2022 een verschil van ruim 230 euro per maand.

**Tabel VI.1 Kosten van energie op basis van de tarieven in oktober 2020, 2021 en 2022, uitgaand van het verbruik in oktober 2022**

| | Oktober 2020 | Oktober 2021 | Oktober 2022 |
|---|---|---|---|
| **Totaal woningen** | € 100 | € 131 | € 367 |
| | | | |
| **Appartement** | € 87 | € 114 | € 319 |
| **Tussenwoning** | € 123 | € 161 | € 454 |
| **Hoekwoning** | € 140 | € 185 | € 526 |
| **2-onder-1-kapwoning** | € 181 | € 242 | € 692 |
| **Vrijstaande woning** | € 237 | € 317 | € 916 |
| | | | |
| **Eigen woning** | € 118 | € 155 | € 436 |
| **Huurwoning** | € 90 | € 118 | € 329 |

Bron: CBS. Bewerking OBI

Gemeente Rotterdam