Docnr7

From: EK-voorzitter <voorzitter@eerstekamer.nl>
Date: Monday, October 12, 2026, 10:21 AM
To: EK-postbus <postbus@eerstekamer.nl>
Subject: FW: Publicatie Sociaal en Cultureel Planbureau | Bestaansonzekerheid vanuit de beleving van mensen

---

Attachments:

SCP publicatie - Bestaansonzekerheid vanuit de beleving van mensen - oktober 2026.pdf

---

Van: SCP Persvoorlichting <pers@SCP.NL>
Verzonden: maandag 12 oktober 2026 09:32
Onderwerp: Publicatie Sociaal en Cultureel Planbureau | Bestaansonzekerheid vanuit de beleving van mensen

Geachte leden van de Eerste Kamer,

Vandaag verschijnt de publicatie **Bestaansonzekerheid vanuit de beleving van mensen** van het Sociaal en Cultureel Planbureau. Hiervoor liepen SCP-onderzoekers vijf maanden mee op plekken waar mensen met bestaansonzekerheid komen.

De uitkomsten laten zien dat bestaansonzekerheid om meer dan alleen materiele aspecten, zoals inkomen, draait. Ook sociale processen en maatschappelijke normen zoals uitsluiting, participatie, taal en vertrouwen, bepalen hoe mensen bestaansonzekerheid ervaren.

De belangrijkste inzichten:

- Mensen met problemen hebben vaak het gevoel dat de samenleving niet voor hen bedoeld is. Dat komt mede doordat hun problemen vaak aan henzelf worden toegeschreven door de samenleving. Dit leidt tot schaamte en isolatie.
- Het beeld bestaat dat mensen in bestaansonzekerheid weinig ondernemen om hun situatie te veranderen. Het onderzoek laat zien dat veel van hen juist mee willen doen in de samenleving, maar niet altijd de ruimte krijgen om dat op hun eigen manier te doen.
- Taal is een belangrijke sleutel tot bestaanszekerheid.
- Veel mensen zijn afhankelijk van instanties en zijn bang om fouten te maken. Dat geeft stress en kan tot escalatie van problematiek leiden. Er is behoefte aan vertrouwen in een (sociaal) vangnet. Positieve ervaringen en verhalen over ondersteuning dragen hieraan bij.

Een verbetering van de situatie van mensen in bestaansonzekerheid vraagt dan ook om interventies die aangrijpen op institutionele kaders en sociaal-culturele factoren, zoals bestaande stereotypen en sociale normen. Samen met beleidsmakers, ervaringsdeskundigen, wetenschappers en maatschappelijke initiatieven, werkte het SCP dit uit tot drie concrete denkrichtingen voor beleid:

1. **Meedoen op maat**
   Mensen faciliteren om in de samenleving mee te doen door hen te koppelen aan activiteiten in de buurt die aansluiten bij wat zij kunnen, willen en wat hen vooruithelpt.
2. **Buurtverbinders in wijken met bestaansonzekerheid**
   Een professional die structureel aanwezig is in de wijk verbindt mensen snel aan de juiste ondersteuning en draagt bij aan gemeenschapsvorming en -initiatief.
3. **Een ervaringsstage voor ambtenaren**
   Beleidsmedewerkers bij de rijksoverheid of gemeenten op het terrein van bestaanszekerheid doorlopen samen met een inwoner de procedure en processen.

Het SCP ziet, kortom, kansen voor beleid dat vertrekt vanuit de leefwereld van mensen en uitgaat van vertrouwen, om de situatie van mensen in bestaansonzekerheid te verbeteren.

Bijgevoegd sturen wij u de publicatie toe. Onze publicaties zijn ook te vinden op www.scp.nl.

Met vriendelijke groet,

Prof. dr. Karen van Oudenhoven
Directeur Sociaal en Cultureel Planbureau

Drs. Charlotte van Hees
Adjunct-directeur Sociaal en Cultureel Planbureau

.....

Bezuidenhoutseweg 30 | 2594 AV Den Haag
Postbus 16164 | 2500 BD Den Haag

Website: www.scp.nl
LinkedIn: SociaalenCultureelPlanbureau
Bluesky: @scponderzoek.bsky.social

Sociaal en Cultureel Planbureau

Bestaansonzekerheid vanuit de beleving van mensen

Een etnografisch en ontwerpend onderzoek naar immateriële aspecten en sociale processen van bestaansonzekerheid



Bestaansonzekerheid vanuit de beleving van mensen

Een etnografisch en ontwerpend onderzoek naar immateriële aspecten en sociale processen van bestaansonzekerheid

Vincent Walstra

Pauline van Romondt Vis

Thomas van der Molen

Wieke Blijleven

Anne Roeters

Sociaal en Cultureel Planbureau

Den Haag, oktober 2026

Het Sociaal en Cultureel Planbureau is een interdepartementaal, wetenschappelijk instituut, dat – gevraagd en ongevraagd – sociaal-wetenschappelijk onderzoek verricht. Het SCP rapporteert aan de regering, de Eerste en Tweede Kamer, de ministeries en maatschappelijke en overheidsorganisaties. Het SCP valt formeel onder de verantwoordelijkheid van de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Het SCP is opgericht bij Koninklijk Besluit op 30 maart 1973. Het Koninklijk Besluit is per 1 april 2012 vervangen door de 'Regeling van de minister-president, Minister van Algemene Zaken, houdende de vaststelling van de Aanwijzingen voor de Planbureaus'.

© Sociaal en Cultureel Planbureau, Den Haag 2026
Opmaak binnenwerk: Xerox, Den Haag
Eindredactie en productiebegeleiding: Future Communication, Utrecht
Omslagontwerp: Xerox, Den Haag
Foto omslag: Linelle Deunk | Beeld van het Kansfonds

Copyright
U mag citeren uit SCP-rapporten, mits u de bron vermeldt.
U mag SCP-bestanden op een server plaatsen mits:
1 het digitale bestand (rapport) intact blijft;
2 u de bron vermeldt;
3 u de meest actuele versie van het bestand beschikbaar stelt, bijvoorbeeld na verwerking van een erratum.

Contact
Sociaal en Cultureel Planbureau
Postbus 16164
2500 BD Den Haag
www.scp.nl
info@scp.nl

Via onze website kunt u zich kosteloos abonneren op een elektronische attendering bij het verschijnen van nieuwe uitgaven.

Inhoud

Voorwoord 6

Samenvatting 7
Inzichten in het kort 7

1 Introductie 9
1.1 Wat is bestaansonzekerheid? 11

DEEL 1 ETNOGRAFISCH ONDERZOEK NAAR BESTAANSONZEKERHEID 13

2 Etnografische onderzoeksmethode 14
2.1 Methoden 14
2.2 De positie van de onderzoeker 15
2.3 Onderzoeksveld 18

3 De ander zijn 21
3.1 Stigmatisering van de wijk 22
3.2 Buitengesloten door gedragsnormen 26
3.3 Schuldig 34
3.4 Conclusie: Mensen met een probleem worden al snel zelf als het probleem gezien 38

4 Mogen meedoen 39
4.1 Een kop koffie als open deur van de samenleving 40
4.2 Een plek in de samenleving 44
4.3 Conclusie: Gelijkwaardig mogen meedoen als basisbehoefte 50

5 De taal beheersen 52
5.1 Kwetsbaarheid als gevolg van taalbarrières 53
5.2 (Digitale) hulpmiddelen om taalbarrières te overbruggen 58
5.3 Wederzijdse accommodatie: hoe organisaties zichzelf begrijpbaar maken 60
5.4 Conclusie: Taalbarrières overbruggen draagt bij aan bestaanszekerheid 64

6 Weten dat je wordt opgevangen 66
6.1 Een ervaring van (on)zekerheid 67
6.2 Er niet alleen voor staan 71
6.3 Conclusie: De ervaren ondersteuning van het sociaal vangnet 77

7 Slotbeschouwing etnografisch onderzoek 78
7.1 Sociale processen van bestaans(on)zekerheid 78
7.2 Drie overkoepelende lessen 79
7.3 Van inzichten naar handvatten voor beleid 80

DEEL 2 ONTWERPSESSIES EN HANDVATTEN VOOR BELEID 82

8 Naar denkrichtingen voor beleid 83
8.1 Inleiding 83
8.2 Drie denkrichtingen voor bestaanszekerheidsbeleid 83
8.3 Leeswijzer 84

9 Het ontwerptraject 85
9.1 Een wetenschapsdialoog 85
9.2 De ontwerpsessies 85
9.3 Beperkingen van de ontwerpende aanpak 86

10 Drie denkrichtingen voor beleid 87
10.1 Meedoen op maat 87
10.2 Het versterken van buurtverbinders 90
10.3 Ervaringsstage in eigen systeem 94

11 Tot slot: Wat vraagt dit van de overheid? 97
11.1 Voortbouwen op wat er al is 97
11.2 Drempels binnen de overheid 97
11.3 Conclusie: Zeggenschap, contact en vertrouwen 99

Literatuur 100

Voorwoord

Hoewel ons land welvarend is, leeft een substantiële groep mensen in bestaansonzekerheid. Zij maken zich dagelijks zorgen over de kosten van de boodschappen of energierekening, uitjes voor hun kinderen en over een onzekere toekomst. Bestaanszekerheid is in Nederland verankerd in artikel 20 van de Grondwet. Dat betekent dat het een taak van de overheid is om beleid te voeren dat gericht is op de bestaanszekerheid van de bevolking en de spreiding van de welvaart. Om als overheid de juiste steun te kunnen bieden aan mensen in bestaansonzekerheid, is het belangrijk om een beeld te hebben van hun leefwereld.

Dit rapport duikt dieper in de leefwereld van mensen in bestaansonzekerheid, om zicht te krijgen op de knelpunten die zij ervaren in hun dagelijks leven en de kansen die zij zien voor verbetering van hun situatie. Beleid voor bestaanszekerheid zet vaak in op individuele factoren zoals inkomen, kennis en vaardigheden. Het eerste deel van dit rapport laat zien dat een verbetering van de situatie van mensen in bestaansonzekerheid ook vraagt om interventies die aangrijpen op institutionele kaders en sociaal-culturele factoren, zoals bestaande stereotypen en sociale normen. In het tweede deel van dit rapport werken we de gevonden aangrijpingspunten uit tot concrete handvatten voor beleid. Dat doen we samen met beleidsmakers, ervaringsdeskundigen, wetenschappers en vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties en initiatieven.

Onze dank gaat uit naar Anna Custers, lector Armoede Interventies aan de Hogeschool van Amsterdam, voor haar bereidheid om zitting te nemen in de leescommissie van het etnografische onderzoek. Daarnaast naar Marieke Stopel, strategisch adviseur participatie en innovatie bij het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, voor haar bijdrage aan de leescommissie van het slothoofdstuk van dit rapport.

Prof. dr. Karen van Oudenhoven (algemeen directeur)

Drs. Charlotte van Hees (adjunct directeur)

Samenvatting

Inzichten in het kort

De afgelopen jaren heeft bestaansonzekerheid veel aandacht gekregen. Daarbij groeit het bewustzijn dat bestaansonzekerheid niet alleen gaat over te weinig geld, maar ook over andere aspecten van het leven van mensen. Daardoor is onder andere meer aandacht gekomen voor hoe de hulpsystemen zijn ingericht en de aansluiting van die hulpsystemen bij de leefwereld van mensen die deze nodig hebben. Om die aansluiting te verbeteren, is er nood aan gedragsinzichten over en van mensen met bestaanszekerheidsproblematiek. Dit onderzoek draagt daaraan bij door meer inzicht te geven in de perspectieven en het gedrag van mensen waar het om gaat, alsmede de sociale processen waarbinnen deze tot stand komen. De vraag die we hebben onderzocht luidt:

> *Welke maatschappelijke en sociale processen dragen bij aan bestaans(on)zekerheid in het dagelijks leven van de mensen waar het om gaat? En hoe zou beleid dat zich hierop richt er concreet uit kunnen zien?*

Om deze vraag te beantwoorden, hebben we vijf maanden onderzoek gedaan naar mensen hun dagelijks leven. Ons onderzoek laat zien dat sociale processen zoals uitsluiting, participatie, taal en vertrouwen in belangrijke mate bepalen hoe mensen bestaansonzekerheid ervaren. Daarin speelt de relatie tussen de burger met bestaanszekerheidsproblematiek en de samenleving een belangrijke rol. In deel 1 van dit rapport richten we ons in vier hoofdstukken op deze relatie, iedere keer vanuit een van deze sociale processen.

Mensen met bestaanszekerheidsproblematiek komen vaak via hun problematiek in beeld, en worden al snel aan de hand hiervan gedefinieerd. Hierdoor komen zij in diverse dynamieken terecht die de problematiek verergert. Hoofdstuk 3, *De ander zijn*, laat zien hoe groepen mensen met bestaanszekerheidsproblematiek niet voldoen aan de normen voor gewenst en ongewenst gedrag. De stigmatisering van wijken, het buitensluiten van mensen met psychische problemen en het moreel veroordelen van mensen met schuldenproblematiek, draagt bij aan gevoelens van bestempeld worden als de problematische ander. Dat deze situaties mede het gevolg zijn van bepaalde maatschappelijke structuren, blijft vaak onderbelicht in beleid en het publieke debat, waardoor de problematiek al snel wordt toegeschreven aan foute keuzes van het individu. Daardoor worden mensen met een probleem vaak zelf gezien als het probleem, wat een cultuur van schaamte, onzekerheid en isolatie in de hand werkt.

Dit dominante gedachtegoed zorgt ervoor dat mensen met problematiek vaak worden weggezet als passief en afhankelijk. In hoofdstuk 4, *Mogen meedoen*, zien we echter dat veel mensen met bestaanszekerheidsproblematiek wel degelijk bezig zijn met meedoen aan de samenleving. Vanuit hun leefwereld betekent meedoen het gevoel hebben dat je ergens bij hoort, maar dan moet er wel een plek zijn waar je dit gevoel krijgt. In de praktijk komt de behoefte van mensen om mee te doen niet altijd overeen met het normatieve idee van de overheid over wat participatie in de samenleving wel en niet inhoudt. Institutionele structuren bepalen mede de mate waarin burgers worden gefaciliteerd in hun eigen behoefte om mee te doen en of burgers daarbij (een gebrek aan) eigenaarschap ervaren.

Een belangrijke sleutel tot zowel materiële als immateriële zekerheid is taal. De manieren waarop (de Nederlandse) taal door instituties en mensen ingezet wordt, bieden zowel mogelijkheden om barrières op te werpen als om overbruggingen te maken. Hoe ze dit doen staat centraal in hoofdstuk 5, *De taal beheersen*. Zijn er mogelijkheden om in een andere taal te communiceren? Welke (digitale) hulpmiddelen kunnen ingezet worden? Deze dragen bij aan de mogelijkheden om zelfredzaam te zijn, doordat mensen wel of juist geen netwerk op kunnen bouwen, en doordat ze wel of juist geen toegang tot hulp of werk krijgen. Wanneer taal een barrière blijft, beperkt dit de zelfredzaamheid en werkt het fouten in de hand.

De angst om fouten te maken, kan leiden tot stress die een cyclus van escalatie van problematiek in de hand kan werken. In hoofdstuk 6, *Weten dat je wordt opgevangen*, bespreken we hoe chronische stress ontstaat als gevolg van de angst om fouten te maken en een gebrek aan vertrouwen in instituties. Angst en vertrouwen worden beide beïnvloed door de verhalen en ervaringen die mensen hebben met de instituten waarvan zij afhankelijk zijn. Om zeker te zijn van hun bestaan over langere termijn, hebben mensen behoefte aan een gevoel dat er iets of iemand is die hen onvoorwaardelijk opvangt, indien nodig. Velen zijn afhankelijk van de overheid voor deze ondersteuning, maar ook andere instituten, zoals familie of welzijnsorganisaties, kunnen deze rol pakken. Zowel negatieve als positieve verhalen en ervaringen hebben impact op het vertrouwen van mensen in de samenleving, de toekomst en in zichzelf.

Tegenover kritische geluiden spreekt uit ons onderzoek ook waardering richting professionals en voorzieningen. Elke onderzoeksparticipant was, naar eigen vermogen, bezig om diens situatie te verbeteren, hoewel voor veel mensen gold dat hun bestaansonzekerheid ervoor zorgde dat stabilisatie als het hoogst haalbare werd gezien. Door voorbeelden van situaties die goed en minder goed gaan door elkaar te gebruiken, geven we een idee van wat wel en niet werkt. In de *slotbeschouwing* (hoofdstuk 7) van deel 1 van dit rapport, lichten we daarom naast de vier thema's nog drie overkoepelende lessen uit, die door de verschillende hoofdstukken heen lopen. We bespreken de bestaansonzekerheid van mensen aan de hand van de grenzen van grip, het belang van de leefomgeving en van zelfversterkende mechanismen.

In dit rapport benadrukken we dat wat mensen bestaans(on)zeker maakt, mede een gevolg is van de normen en waarden die dominant zijn in onze maatschappij, en die zodoende geïnstitutionaliseerd zijn. Deze maatschappelijke context komt mede tot stand door beleidskeuzes, en kan zo ook deels weer worden veranderd.

Om te onderzoeken wat de overheid kan doen om met de opgedane inzichten de bestaanszekerheid van mensen te vergroten, organiseerden we een wetenschapsdialoog en twee ontwerpsessies met beleidsmakers, ervaringsdeskundigen, wetenschappers en vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties en initiatieven. In deel 2 – *Ontwerpsessies en handvatten voor beleid* – beschrijven we dit ontwerptraject en de resultaten ervan (hoofdstuk 8 tot en met 11). In de ontwerpsessies kwamen we tot drie concrete denkrichtingen voor beleid: het programma meedoen op maat, het versterken van buurtverbindersaanpakken en een ervaringsstage voor ambtenaren.

Meedoen op maat en het *versterken van buurtverbindersaanpakken* zorgen voor structurele ondersteuning van gemeenschappen en ontmoetingsplekken, en geven zeggenschap aan inwoners over welke soorten van 'meedoen' ertoe doen. Ze voorzien in vaste laagdrempelige contacten in de wijk die direct kunnen ondersteunen als dat nodig is. De *ervaringsstage in eigen systeem* moet ervoor zorgen dat regelmatig contact tussen inwoners en ambtenaren in alle lagen van de overheid normaal wordt. Wat al deze denkrichtingen gemeen hebben, is dat ze uitgaan van een overheid die beleid maakt vanuit vertrouwen, met aandacht voor wat mensen willen, kunnen en nodig hebben.

1 Introductie

> Bart is een grote rustige man van in de vijftig, met rood-grijs haar en een moeilijke jeugd. Hij worstelde al enige tijd met alcoholproblematiek, maar als hij achtereenvolgens gaat scheiden, een burn-out krijgt en door COVID-19 geen inkomen en sociaal leven meer heeft, escaleert zijn situatie. Rekeningen betalen lukt hem niet meer. Nu, een paar jaar later, heeft hij die schulden met hulp kunnen aflossen, maar staat hij nog steeds vrijwillig onder bewindvoering. Hij is bovendien depressief geraakt en is nog steeds verslaafd. Afkicken is moeilijk. De alcohol en wiet verzachten zijn jeugdtrauma's. Ze zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden: zijn verslaving en zijn psychische problematiek. Maar de hulp voor beide problemen is vaak van elkaar gescheiden: om behandeld te worden voor zijn trauma's moet hij nuchter zijn, maar in de verslavingszorg is weer weinig kennis van depressies. En zo kan het dat hij al twaalf pogingen heeft gedaan om te stoppen.

De situatie van Bart is geen uitzondering. Hij zet stappen om van zijn verslaving af te komen en om zijn schulden af te lossen. Hij vindt hulp, maar de opeenstapeling van problematiek alsook de verkokering van de hulp, maken het hem moeilijk om (blijvend) uit de problemen te komen. Hij leeft in bestaansonzekere omstandigheden. En zoals zijn situatie laat zien, sluit de manier waarop hulp vanuit beleid ontwikkeld is, niet aan bij de complexiteit van zijn dagelijks leven en de problemen die hij ervaart. Er is sprake van een mismatch tussen de leefwereld van mensen en de systeemwereld.

In de politiek en de beleidswereld is de laatste jaren veel aandacht geweest voor zowel bestaans-onzekerheid als die mismatch tussen de leef- en systeemwereld. In de nasleep van het toeslagenschandaal en de energiecrisis van 2022, maar ook door de rapporten van de Commissie sociaal minimum (2023a, 2023b), is bestaansonzekerheid hoog op de agenda komen te staan. In 2025 leeft naar schatting 2,9% van de Nederlandse bevolking onder de armoedegrens (CPB 2025). Armoede en schulden krijgen logischerwijs aandacht, maar men kijkt ook steeds meer naar andere factoren die bijdragen aan bestaansonzekerheid. Bestaansonzekerheid gaat niet alleen over te weinig geld hebben, maar ook over immateriële zaken die het moeilijk maken om mee te kunnen doen in de maatschappij (Commissie sociaal minimum 2023a; Geppert et al. 2025; 'S Jongers 2024a). Bovendien gaat het ook over of je in staat bent om op zoek te gaan naar hulp, die hulp vervolgens kunt vinden en ook daadwerkelijk kunt krijgen. Dat lukt niet altijd.

De vraag is dan hoe het systeem ingericht moet worden, zodat het aansluit bij de leefwereld van mensen. Daarvoor is onder andere meer kennis nodig over de leefwereld en het gedrag van mensen: hoe gedragen zij zich en in welke context? Ook daar is de afgelopen jaren meer aandacht voor gekomen (BIN NL 2022; Tiemeijer 2025; WRR 2025). Hoewel gedragsinzichten nog beter ingebed kunnen worden in het beleidsproces (Blijleven et al. 2026), hebben ze daarin wel een belangrijkere rol gekregen. Zo moeten beleidsmakers bijvoorbeeld met het Beleidskompas[1] en de doenvermogentoets[2] werken wanneer ze nieuw beleid ontwikkelen. Deze beleidsinstrumenten vragen echter wel om kennis van en over de mensen waar het om gaat. Aan de ene kant betekent dat inzicht krijgen in de perspectieven van deze mensen: wat denken ze? Aan de andere kant betekent het inzicht krijgen in menselijk gedrag en de context waarin dat vertoond wordt: wat doen mensen en welke sociale processen maken dat mogelijk?

[1] Het Beleidskompas is de centrale werkwijze voor het maken of herzien van beleid bij de Rijksoverheid. Het Beleidskompas bestaat uit vijf stappen. Bij elke stap wordt aandacht besteed aan wie belanghebbenden zijn en op welke manier zij betrokken kunnen worden. Zie ook www.kcbr.nl/ontwikkelen-beleid-en-regelgeving/beleidskompas.

[2] De doenvermogenstoets is bedoeld om te analyseren of (voorgenomen) beleid op een doenlijke manier kan worden ingericht. Gaat het beleid bijvoorbeeld uit van een realistisch mensbeeld en sluit het aan bij het gedrag en de leefsituatie van de mensen voor wie het bedoeld is? Dit moet ervoor zorgen dat beleid begrijpelijk is voor mensen en dat het haalbaar is om ernaar te handelen. Zie ook www.kcbr.nl/ontwikkelen-beleid-en-regelgeving/doenvermogentoets.

De afgelopen jaren zijn diverse publicaties ingegaan op die perspectieven van burgers op bestaansonzekerheid. Zo schreef Tim 'S Jongers *Armoede uitgelegd aan mensen met geld* (2024b), publiceerde de Raad voor Volksgezondheid en Samenleving (RVS) *Gezichten van een onzeker bestaan* (RVS 2021), en het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) rapporten als *Gezien, gehoord en geholpen willen worden* (Plaisier et al. 2023). In deze publicaties wordt over de schouder van de burger meegekeken naar respectievelijk armoede, multiproblematiek en hulpverlening in het sociaal domein. Wat ze gemeen hebben, is dat ze aantonen dat praten mét mensen die te maken hebben met bestaanszekerheidsproblematiek, in plaats van praten óver mensen, leidt tot nieuwe inzichten voor beleidsmakers.

Dit onderzoek sluit aan bij deze beweging om inzichten te geven in de perspectieven en beleving van mensen zelf. Het sluit daarnaast aan bij eerder onderzoek van het SCP naar de relatie tussen burgers en overheid. In onderzoek naar mensbeelden bestudeerden we hoe de ideeën die de overheid en mensen hebben over wederzijdse verantwoordelijkheden en gedrag, een rol spelen in hoe ze elkaar benaderen (Blijleven et al. 2023, 2024; Kluizenaar en Muiderman 2024; Kluizenaar en Steenbekkers 2022). Daarmee droegen we bij aan kennis over de verschillende normen die mensen hanteren en hoe gedrag mede daardoor gestuurd wordt.

Dit onderzoek bouwt hierop voort door, in deel 1 van het rapport, sociale processen die bijdragen aan bestaans(on)zekerheid te analyseren vanuit een antropologische benadering. Die benadering biedt een waardevolle aanvulling, omdat het de perspectieven, ervaringen en het gedrag van mensen in een bredere context plaatst. We kijken niet alleen naar wat mensen zeggen, maar ook naar wat ze doen, beide in relatie tot hun fysieke en sociale leefomgeving. Dat biedt bredere inzichten, omdat het laat zien dat hun ervaringen en perspectieven niet een individuele aangelegenheid zijn als gevolg van individuele keuzes en gedrag, maar dat ze zijn ingebed in sociale processen. We leggen daarbij de nadruk op de meer immateriële dagelijkse realiteit van bestaansonzekerheid: stigmatisering, uitsluiting, onbegrip en onzekerheid binnen een maatschappelijke context. Op deze manier genereren we met deze etnografische studie meer inzichten in bestaans(on)zekerheid, waarmee beleidsmakers bestaanszekerheidsproblematiek effectiever kunnen aanpakken.

Deze inzichten vormden vervolgens het startpunt om mogelijke handelingsperspectieven voor beleid te verkennen, samen met onder andere beleidsmakers, ervaringsdeskundigen, wetenschappers en vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties en initiatieven. Dit ontwerptraject geeft inzicht in wat de overheid naast financiële en materiële ondersteuning zou kunnen doen om de bestaanszekerheid van mensen te vergroten. Dit bespreken we in deel 2 van dit rapport.

Het ontwerpen van handelingsperspectieven was niet eenvoudig, want het thema bestaansonzekerheid overvleugelt verschillende ministeries, overheidsinstanties en beleidsprogramma's. Daarnaast zijn de effecten van beleid dat zich richt op de immateriële kanten van bestaansonzekerheid niet eenvoudig te meten en slaan zij vaak neer op andere beleidsterreinen. Tegelijkertijd heerst onder beleidsmakers en -uitvoerders het besef dat integraliteit een van de centrale uitdagingen is omtrent het thema (VNG 2021). Doordat niet beleid, maar het perspectief van burgers op bestaansonzekerheid in dit onderzoek centraal staat, zijn de inzichten toepasbaar in verschillende beleidsdomeinen. Zo raken de inzichten aan beleid omtrent de Participatiewet, het Nationaal Programma Armoede en Schulden en het Nationaal Programma Leefbaarheid en Veiligheid. Ook beleidsonderwerpen zoals integraliteit in de zorg, taalvaardigheden, (niet-)bereik, dienstverlening en ambtelijk vakmanschap komen voorbij. De diversiteit aan beleidsdossiers die raken aan dit onderzoek laat zien dat bestaansonzekerheid in de praktijk ontstaat in een samenhang van veel verschillende aspecten.

1.1 Wat is bestaansonzekerheid?

Als iets het bestaanszekerheidsdebat kenmerkt, dan zijn het de vele verschillende invullingen van het begrip bestaansonzekerheid. Vaak gaat het bij bestaansonzekerheid al snel over financiële middelen en armoede. Maar zoals hiervoor al gezegd, komt men steeds vaker tot de conclusie dat het om meer dan alleen geld draait (Commissie sociaal minimum 2023a; Geppert et al. 2025; 'S Jongers 2024a). Geld is geen heilige graal waarmee je alle zorgen weg kunt nemen. Bovendien biedt een inkomen net boven de minimumgrens niet per se bestaanszekerheid. Er is dan ook groeiende aandacht voor een breder perspectief op bestaansonzekerheid.

Een leidende definitie in het huidige bestaanszekerheidsdebat is die van de Commissie sociaal minimum. De Commissie baseert zich op de richtlijnen van de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (UVRM) wanneer deze bestaanszekerheid definieert als 'een levensstandaard' die voortkomt uit gelijke kansen in het onderwijs, gezonde sociale relaties, zingeving, een positie op de arbeidsmarkt, een passende woning, goede gezondheid én financiële bestaanszekerheid (Commissie sociaal minimum 2023a: 31-33). De commissie richt zich echter omwille van haar taakstelling naar eigen zeggen enkel op het financiële aspect.

In hun benadering van bestaanszekerheid vanuit een bredewelvaartsperspectief bouwen het SCP, het Centraal Planbureau (CPB) en het Planbureau voor de Leefomgeving (PBL) (Geppert et al. 2025), voort op deze lijn van de Commissie sociaal minimum. Ze trekken net als andere beleidsadviseurs van bijvoorbeeld de RVS, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en Divosa, bestaanszekerheid breder dan enkel materiële levensbehoeften: 'Financiële bestaanszekerheid is belangrijk, maar niet voldoende voor een menswaardig bestaan' (Geppert et al. 2025: 4).

Naast deze aandacht voor een bredere kijk op bestaanszekerheid, is er ook meer besef dat de verschillende aspecten in verband met elkaar moeten worden gezien. Het SCP, CPB en PBL (Geppert et al. 2025: 28), alsook de RVS (2021), wijzen op het belang van het samenspel tussen diverse aspecten van het dagelijks leven in het ontstaan van bestaansonzekerheid. Om te zeggen dat bestaansonzekerheid begint of eindigt bij het één of het ander, lijkt dan ook te kort door de bocht. Voor deze gedachtegang is het boek *Armoede uitgelegd aan mensen met geld* van politicoloog en ervaringsdeskundige Tim 'S Jongers (2024b) impactvol geweest in het sociaal domein. Ook in dit boek gaat het over de *clusterfuck* die zorgt voor een onzeker dagelijks bestaan, in plaats van een enkel aspect uit te lichten. We noemen de publicatie van 'S Jongers specifiek, omdat tijdens ons veldwerk professionals geregeld zijn boek aanhaalden wanneer we met hen over bestaansonzekerheid spraken. Daarmee is het een belangrijke bron van kennis en (h)erkenning voor mensen die dagelijks met het thema bezig zijn.

In dit onderzoek behandelen we bestaansonzekerheid vanuit deze brede benadering met aandacht voor de samenhang tussen de diverse aspecten. In tegenstelling tot de hiervoor genoemde onderzoeken, zullen wij ons echter niet richten op het geven van een definitie aan bestaansonzekerheid. In plaats daarvan gebruiken we de brede benadering van bestaansonzekerheid als een *sensitizing concept* (Blumer 1954). Dit betekent dat het ons richting geeft om bepaalde plekken op te zoeken en met mensen in gesprek te gaan, zonder dat we gebonden zijn aan de aspecten die de planbureaus of de Commissie sociaal minimum onderscheiden. Het doel hiervan is om zo wel in contact te kunnen komen met de mensen waar het om gaat, om vervolgens vanuit hun beleving tot nieuwe inzichten te komen.

Hierin zijn immateriële aspecten niet los te zien van materiële aspecten van bestaansonzekerheid. In dit onderzoek zijn aspecten als armoede, woningonzekerheid of voedselonzekerheid dan ook niet afwezig, maar onderdeel van de dagelijkse realiteit van de locaties waar we het onderzoek uitvoerden. Echter, we hopen aandacht te genereren voor een meer complete kijk op bestaansonzekerheid door het immateriële centraal te stellen. Dat doen we door meer nadruk te leggen op de ervaring van bestaans-onzekerheid als gevolg van maatschappelijke en sociale processen, en minder op een materiële staat van zijn op een bepaald moment. Wat we in dit onderzoek dus niet doen, is bestaansonzekerheid bespreken aan de hand van indicatoren als inkomen, huisvesting, voeding of werk. De thema's die we wel bespreken, zijn het gevolg van luisteren naar de behoeften van mensen met structurele zorgen,

dagelijkse stress, onzekerheid over de toekomst of het niet mee mogen doen in de samenleving. Zo geven we invulling aan die brede benadering. Dit rapport geeft daarmee antwoord op de volgende onderzoeksvragen:

> *Welke maatschappelijke en sociale processen dragen bij aan bestaans(on)zekerheid in het dagelijks leven van de mensen waar het om gaat? En hoe zou beleid dat zich hierop richt er concreet uit kunnen zien?*

Uit ons onderzoek blijkt dat sociale processen met betrekking tot uitsluiting, participatie, taal en vertrouwen een belangrijke invloed hebben op de bestaans(on)zekerheid van mensen. In hoofdstuk 3 tot en met 6 bespreken we deze vier thema's één voor één. Om recht te doen aan de complexiteit van de problematiek en de samenhang met verschillende andere aspecten, laten we niet alleen zien wat minder goed gaat, maar juist ook wat wel goed gaat. In hoofdstuk 7 lichten we de belangrijkste lessen uit de vier hoofdstukken uit, en de overkoepelende lessen die door de hoofdstukken heen lopen. Daarmee beantwoorden we de eerste onderzoeksvraag: Welke maatschappelijke en sociale processen dragen bij aan bestaans(on)zekerheid in het dagelijks leven van de mensen waar het om gaat? Vervolgens doen we in deel 2 van dit rapport verslag van een ontwerptraject waarin we de inzichten uit het etnografische onderzoek als startpunt nemen om handelingsperspectieven voor beleid te formuleren. We hebben de inzichten uit deel 1, die hun wortels vooral in de culturele antropologie hebben, eerst verbreed met inzichten uit andere disciplines. Vervolgens hebben we drie denkrichtingen voor beleid ontwikkeld met een diverse groep, bestaand uit beleidsmakers, ervaringsdeskundigen, wetenschappers en vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties en initiatieven. Daarmee geven we antwoord op de tweede onderzoeksvraag: Hoe zou beleid dat zich hierop richt er concreet uit kunnen zien?

DEEL 1 ETNOGRAFISCH ONDERZOEK NAAR BESTAANSONZEKERHEID

Vincent Walstra, Pauline van Romondt Vis, Thomas van der Molen

2 Etnografische onderzoeksmethode

Om onderzoek te doen naar bestaansonzekerheid vanuit de perspectieven van mensen zelf was het van belang dit onderzoek zonder te veel vooraf bepaalde kaders uit te voeren. Hiervoor is de etnografische methode uitermate geschikt omwille van haar exploratieve en flexibele manier van onderzoek doen naar een complexe realiteit (Van Willigen 2002). Met drie onderzoekers deden we gedurende vijf maanden onderzoek in verschillende wijken in een middelgrote stedelijke context in Nederland. Daar hebben we meegelopen en meegedaan op verschillende plekken die gericht zijn op mensen die te maken hebben met bestaanszekerheidsproblematiek. Zodoende hebben we inzichten op kunnen doen in bestaansonzekerheid vanuit de perspectieven van de mensen zelf, of zoals dat in etnografie wordt genoemd, vanuit '*emic*'-perspectieven (*insider*-perspectieven) (Fetterman 2020: 2).

We hebben de eerder besproken brede invulling van bestaansonzekerheid gebruikt als richtinggevend om ons te verdiepen in de beleving van mensen van hun dagelijks leven. Deze brede invulling van bestaansonzekerheid hebben we vorm gegeven aan de hand van een antropologisch onderzoeksontwerp. We hebben sociale processen onderzocht door te kijken naar hoe sociale structuren en materiële cultuur betekenis krijgen in de context van een bepaalde tijd en plek. Hoewel we ons uiteindelijk op de immateriële aspecten daarvan richten, komen die tot stand in relatie tot de andere elementen. Die komen dan ook terug in hoe we het onderzoek hebben uitgevoerd. In de brede benadering van het thema richten we ons daarom op vier dimensies: immateriële aspecten van bestaansonzekerheid, materiële aspecten van bestaansonzekerheid, intergenerationaliteit van bestaansonzekerheid, en de rol van de sociale en fysieke leefomgeving. Op basis van deze vier dimensies en de daaraan gekoppelde wetenschappelijke literatuur, hebben we in het onderzoeksontwerp ruim twintig veldwerkvragen opgesteld (zie bijlage A in bijlage deel I, te vinden via www.scp.nl bij deze publicatie), van waaruit we onze data, in de vorm van veldwerkobservaties en interviews, hebben gestructureerd. Hoewel deze dimensies dus een belangrijke methodologische rol hebben gespeeld tijdens het onderzoek, bespreken we ze verder niet expliciet in dit rapport, waarin de bevindingen als gevolg van deze methode centraal zijn komen te staan.

2.1 Methoden

In de zomer van 2024 hebben twee onderzoekers twee maanden oriënterend veldwerk gedaan. Op basis daarvan hebben we een aantal locaties uitgekozen voor verdiepend veldwerk. De voornaamste dataverzameling vond vervolgens plaats tussen oktober 2024 en januari 2025, in welke periode drie onderzoekers twee à drie dagen in de week participerende observatie deden en interviews hielden, ieder op hun eigen locatie(s). In het vervolg van deze paragraaf gaan we in op de methoden en analyse die zijn gebruikt.

2.1.1 *Participerende observatie*

Simpel gezegd kun je participerende observatie uitleggen als meelopen en meedoen met de doelgroep van het onderzoek. Tijdens het veldwerk namen wij afwisselend een participerende en observerende rol aan (Musante en DeWalt 2011). In de participerende rol maakten we contact met anderen, voerden we informele gesprekken en ervaarden we zelf wat er gebeurt door deel te nemen aan de activiteiten op die specifieke plek. De observerende rol had tot doel waar te nemen wat er gebeurt en daarover veldnotities te maken. Deze veldnotities werkten we direct na het veldwerk uit aan de hand van een specifiek format (zie bijlage B in bijlage deel I) en met aandacht voor de vier dimensies en veldwerkvragen die we hiervoor noemden. Zo hebben we betrouwbare, consistente en vergelijkbare data verzameld met aandacht voor een brede benadering van bestaansonzekerheid. In deze veldnotities beschreven we onder andere hoe een specifieke plek eruitziet, wie de aanwezigen zijn, wat hun verschijning is, hoe ze zich gedragen en wat er gebeurt tijdens onze aanwezigheid. In deze notities reflecteerden we ook op hoe deze observaties mogelijk onze vragen beantwoorden en op de invloed van onszelf als onderzoekers in het veld (zie § 2.2).

2.1.2 *Interviews*

Naast de informele gesprekken die we tijdens de participerende observatie voerden, hebben we met een aantal participanten ook diepte-interviews gehouden. Dit deden we aan de hand van een topiclijst die was afgestemd op de veldwerkvragen en afhankelijk was van de persoon die we spraken. Wanneer de geïnterviewde daar comfortabel mee was, namen we het interview op en transcribeerden we het vervolgens. In andere gevallen zijn de interviews vastgelegd aan de hand van uitgewerkte veldnotities.

2.1.3 *Analyse*

De veldwerkperiode heeft geresulteerd in 62 momenten van participerende observatie, die we hebben uitgewerkt in veldnotities van gemiddeld vier pagina's. Daarnaast hebben we 31 uitgewerkte diepte-interviews van gemiddeld ruim een uur. Hiervan zijn er 23 opgenomen en getranscribeerd, en 8 uitgewerkt aan de hand van notities. Hoewel in etnografisch onderzoek de kwantiteit van de data niet relevant is voor de significantie (Musante en DeWalt 2011: 2), delen we deze aantallen om een beeld te geven van de schaal van het onderzoek.

Deze veldnotities en interviews hebben we geanalyseerd in Atlas.ti middels een thematische analyse (Braun en Clarke 2006: 87; Burnard 1991: 462). We zijn begonnen met open coderen, wat betekent dat we niet werkten met vooraf afgesproken codes, maar dat we de data hebben gelabeld met één of meerdere codes op basis van de inhoud van dat stuk tekst. Geheel open is dit vanzelfsprekend niet, aangezien we op basis van de onderzoeksvragen en inmiddels opgedane inzichten in het veld al een bepaald denkkader hebben ontwikkeld. Tijdens de tweede stap hebben we deze 1033 codes gecategoriseerd in 37 codegroepen. Vervolgens keken we naar hoe deze verschillende codes of groepen codes zich tot elkaar verhouden. De vooraf opgestelde veldwerkvragen gaven hierbij richting aan de manier waarop we groeperingen en relaties aanbrachten. Door het uitschrijven van de inhoud van diverse codegroepen, het uitvoeren van *co-occurrence analyses* in Atlas.ti, en het bestuderen van sleutelmomenten in het veld (O'Reilly 2012: 200), hebben we een beeld gevormd van de belangrijkste thema's in de data.

2.2 De positie van de onderzoeker

Onderdeel van de etnografische onderzoeksmethode is om aandacht te besteden aan de positie van de onderzoeker in relatie tot het veld waar deze onderzoek in doet (Musante en DeWalt 2011: 95). Waarom zijn bepaalde keuzes gemaakt? Met welke (onbewuste) aannames gaat de onderzoeker het veld in? Welk beeld hebben participanten van de onderzoeker? Waar krijg je als onderzoeker wel toegang toe en waar niet, en waarom? Wat is de relatie tussen de onderzoekers en de participanten?[3]

In de onderzoeksopzet hebben we daarom een aantal stappen gezet om met deze positionaliteit om te gaan. Zo hebben we twee maanden oriënterend veldwerk gedaan, waarin we zo veel mogelijk op basis van kennis vanuit het veld de onderzoekslocaties en centrale thema's hebben bepaald. Daarnaast hebben we gedurende het proces ervaringsdeskundigen gevraagd om te reflecteren op onze keuzes en aanpak. Dit deden we voorafgaand aan de eerste veldwerkfase, tussen de twee veldwerkfases en voor publicatie van het rapport. Ook hebben we tijdens het veldwerk in onze veldnotities structureel aandacht besteed aan onze positionaliteit en wanneer er zich opvallende situaties voordeden, hebben we deze met elkaar besproken. Enkele van onze overwegingen met betrekking tot onze positionaliteit zullen we hierna verder toelichten.

[3] In antropologische en methodologische literatuur is er al langer een discussie gaande over hoe deze positionaliteit het onderzoek mede vormgeeft en tegelijkertijd gevolgen heeft voor de participanten (bv. Savin-Baden en Major 2010). Meer recentelijk zien we dat bewoners van veel onderzochte wijken zich zelf zijn gaan organiseren om tot een gelijkwaardigere positie in het onderzoek te komen (Van Dam 2025; Hofman en Oelkers 2025; Westerhof et al. 2025).

2.2.1 *Identiteit van de onderzoeker*

Een belangrijke factor van positionaliteit was de manier waarop we het veld binnenkwamen. Contact met het veld verliep in eerste instantie veelal via lokale professionals uit het sociaal domein. Ten eerste omdat zij het makkelijkst op voorhand te bereiken waren en ten tweede omdat we dezelfde taal spreken vanwege ons werk in het sociaal domein. Ten derde, omdat we tijdens onze eerste veldwerkactiviteiten automatisch aan professionals gekoppeld werden. Dit gebeurde vanuit de aanname van de mensen die wij spraken dat wij contact wilden met deze professionals, in plaats van met bijvoorbeeld bewoners. De drie onderzoekers, elk wit, opgegroeid in Nederland, wo-opgeleid en werkzaam bij een overheidsinstelling, hadden kenmerken die vaak overeenkwamen met professionals en ambtenaren in het sociaal domein. In sommige gevallen zette dit de toon in het eerste en soms ook in het verdere contact in het veld. Het zorgde ervoor dat we soms ongewild in een rol van coördinator of hulpverlener terechtkwamen, of dat er een onuitgesproken afstand was tussen de participant en de onderzoeker. Tegelijkertijd was de verhouding per situatie verschillend en veranderde deze na verloop van tijd als gevolg van interacties.

Deze positie als wo-opgeleide professional werkzaam voor de overheid zorgde soms voor terughoudendheid bij (potentiële) participanten. Bijvoorbeeld wanneer een participant ons aan enkele van zijn kennissen voorstelde als 'de gemeente', waarna het gesprek stilviel en deze kennissen snel afdropen. Dergelijke afwijzingen kwamen echter maar sporadisch voor. Vaak zorgde onze positie juist voor vertrouwen en openheid, omdat participanten dankbaar waren dat er iemand van de rijksoverheid naar hun verhaal kwam luisteren of naar hun initiatief kwam kijken. Professionals vertelden ons dat mensen in beleidsposities vaak 'handelingsverlegenheid' tonen in contact met mensen waar hun beleid betrekking op heeft. Diverse participanten uitten dan ook hun waardering, zoals 'dat je hier tenminste bent', en hielpen door via hun netwerk het vertrouwen te krijgen van medebewoners. Wat hielp om de afstand tussen participanten en de onderzoeker te overbruggen, was het voor langere tijd meedoen en meelopen op een vaste plek. Participanten gaven aan al vaker geconfronteerd te zijn door professionals, onderzoekers of media die iets bij hen of mensen uit hun omgeving kwamen ophalen. Dat ging echter bijna altijd om één enkel gesprek of bezoek. Het feit dat wij drie maanden lang meerdere keren per week terugkwamen en vaak ook meehielpen in een gelijkwaardige rol als vrijwilliger of bezoeker, leidde tot positieve verbazing en creëerde een basis van vertrouwen dat we een genuanceerd beeld probeerden te krijgen. Ook de alledaagsheid waarin we meededen, door bijvoorbeeld mee af te wassen in de spoelkeuken, onkruid te wieden in de wijk, koffie te schenken of samen kerststukjes te maken, droeg bij aan het gedeeltelijk slechten van de initiële afstand. Aanvankelijk werd onze positie dus soms gedefinieerd aan de hand van onze functie als overheidsmedewerker. En dat is niet altijd een positief beeld. Dit veranderde echter door langere tijd in een min of meer gelijkwaardige rol mee te lopen.

Een andere belangrijke positie van ons als onderzoekers ten opzichte van het veld, was die van onze rol als vertegenwoordiger van de overheid. Deze positie kwam met twee overwegingen. Ten eerste was het belangrijk om te zorgen dat onze toenadering geen stereotype beeld bevestigde. Door mensen direct te benaderen als (potentiële) onderzoeksparticipant om beter te begrijpen hoe bestaansonzekerheid wordt beleefd, was er het gevaar dat zij het gevoel kregen dat zij door overheidsvertegenwoordigers werden gedefinieerd aan de hand van één of enkele, soms negatieve of confronterende, kenmerken. Dit was niet geheel te voorkomen, zo laten we ook zien in de opening van hoofdstuk 3 wanneer we terugkijken op de reactie van mensen op dat wij onderzoek kwamen doen in de wijk die beleidsmakers alsook inwoners bestempelen als kwetsbaar.[4] De ongemakkelijke waarheid was dat wij onderzoek kwamen uitvoeren mede vanwege de problemen die mensen ervaren. Dat dit voor gevoeligheid zorgde, bleek bijvoorbeeld uit het feit dat de voedselbank die wij benaderden ons verzoek om langs te komen afwees. Volgens de medewerker van deze voedselbank was het niet gewenst om mensen bloot te stellen aan onderzoek uit vrees voor hun gevoel van veiligheid en anonimiteit.

[4] In ons onderzoek bestuderen we de maatschappelijke en sociale processen die bijdragen aan bestaansonzekerheid. Daarom gebruiken we hier bewust deze schrijfwijze, omdat het idee van de wijk die als kwetsbaar bestempeld wordt een rol speelt in hoe bestaansonzekerheid tot stand komt. Die benaming is onderdeel van de beeldvorming over deze wijk.

Om zo goed mogelijk om te gaan met dergelijke gevoeligheden, hebben we vooraf met een ervaringsdeskundige onze plannen, voor de manier waarop we het veld in wilden gaan, mee wilden doen en wilden interviewen, doorgesproken op mogelijke risico's, *do's* en *don'ts*. Door onszelf vooraf bewust te maken van de mogelijk stigmatiserende werking van ons onderzoek, de invloed van machtsverhoudingen, en het belang van de participanten, hebben we geprobeerd deze negatieve effecten te minimaliseren. Daarnaast hebben we mensen niet enkel gevraagd naar de problemen die zij ervaren, maar ook naar hun behoeften en bezigheden in het dagelijks leven, om hen de ruimte te geven zichzelf te profileren zoals zij zichzelf en hun situatie zien. Dit hebben we ook meegenomen in het rapport, waarin we zowel de afhankelijkheid als de onafhankelijkheid van mensen hebben willen weergeven. Confronterende situaties waarin participanten zich onjuist bejegend voelden zijn hierdoor, voor zover ons bekend, uitgebleven.

Ten tweede zagen met name sommige lokale initiatiefnemers, maar ook enkele inwoners, onze positie als vertegenwoordiger van de overheid initieel als een mogelijke ingang tot subsidies of voorzieningen. Vanaf het begin hebben we daarom duidelijk gemaakt wat ons doel was met het onderzoek, aangegeven dat alles geanonimiseerd zou worden en uitgelegd dat de waarschijnlijkheid dat zij direct effect gaan voelen van ons onderzoek minimaal is.

2.2.2 *Wisselwerking met de data*

Positionele obstakels en ongemakken tijdens het veldwerk zijn ook waardevolle ervaringen die het onderzoek dienen (Musante en DeWalt 2011: 36; O'Reilly 2012: 96). In verschillende situaties was de verhouding tussen de onderzoeker en de participant inzichtelijk voor het begrijpen van de beleving van de participant. Een voorbeeld hiervan is het gemak waarmee wij een netwerk opbouwden onder lokale professionals in het sociaal domein. Dit stak soms schril af tegen de inspraak waar bewoners behoefte aan leken te hebben, maar waarin zij soms niet serieus werden genomen of waarbij zij niet de juiste mensen wisten te bereiken. Dit komt in paragraaf 4.2.4 terug als we het hebben over instantiekapitaal. In hoofdstuk 5 zien we een ander voorbeeld, wanneer we laten zien hoe het niet dezelfde taal spreken zorgt voor een stroeve relatie tussen de onderzoeker en de participanten (zie § 5.2.1). De beleving van deze stroefheid dient hierbij als observatie voor de moeite die het sommige mensen kost om te navigeren in het sociaal domein en te komen tot de hulpverlening waar zij van afhankelijk zijn.

Daarnaast heeft onze positie als onderzoeker invloed op de interpretatie van de data die we hebben verzameld in het veld. Om de opgedane inzichten te verklaren, vallen we in dit rapport terug op bestaande theorieën en concepten. De etnografische methode wordt met name toegepast in de antropologie, waardoor we ook grotendeels op de kennisbasis uit deze discipline zijn teruggevallen voor het ontwerpen van het onderzoek en het analyseren van onze data. Veel van onze observaties worden dan ook onderbouwd vanuit de antropologie en de kwalitatieve sociologie, omdat in deze disciplines vergelijkbare onderzoeken zijn gedaan naar soortgelijke sociale processen. Dit neemt niet weg dat vanuit andere wetenschappelijke disciplines de diverse situaties beschreven in dit onderzoek mogelijk op een aanvullende manier kunnen worden geïnterpreteerd. Om te kijken of onze interpretatie aansloot bij bestaande inzichten, hebben we gedurende het schrijfproces onze bevindingen uitgewisseld met diverse professionals uit het sociaal domein en met beleidsmakers van verschillende ministeries, mensen met ervaringskennis en een interdisciplinaire groep van wetenschappers. Deze diverse gesprekken hebben gaandeweg geleid tot kleine bijsturingen in onze analyse, maar over het algemeen werd onze interpretatie met herkenning ontvangen.

2.3 Onderzoeksveld

Dit onderzoek is gebaseerd op kwalitatieve dataverzameling op verschillende locaties. In deze paragraaf bespreken we de keuzes die we hebben gemaakt voor de locaties van het veldwerk, en wat de impact hiervan is geweest op het onderzoek. Vanwege anonimiteitsoverwegingen zullen we de exacte locaties niet benoemen. Alle namen, plekken en organisaties die in deze paragraaf of verder in het rapport worden genoemd zijn dan ook pseudoniemen.

2.3.1 *Doelgroep en locatieselectie*

Om tot onderzoeksparticipanten te komen, hebben we gewerkt aan de hand van *Time-Space Sampling* (TSS) (Bernard 2018: 152; Semaan 2010). We bezochten bepaalde plekken op specifieke momenten die wij relevant achtten voor het thema bestaansonzekerheid. Hierbij gebruikten we de in paragraaf 1.1 genoemde brede definitie van bestaansonzekerheid als een *sensitizing concept* (Blumer 1954; O'Reilly 2012: 31-32). Dit houdt in dat de verschillende aspecten van bestaansonzekerheid dienden als richtinggevende (*sensitizing*) thema's in het beoordelen of een plek relevant was voor ons onderzoek of niet. Op die manier zijn we in drie stappen van TSS tot onze doelgroep gekomen.

De eerste stap in de TSS-methode was om een gebied te kiezen waar we onderzoek zouden doen. Hiervoor hebben we gekeken naar plekken met een relatief hoog armoedecijfer. Hoewel we armoede en bestaansonzekerheid in dit onderzoek niet als één en hetzelfde beschouwen, is armoede wel een belangrijk meetbaar signaal van aanwezige bestaanszekerheidsproblematiek. Andere afwegingen waren de ligging en het formaat van de gemeente, waarbij we hebben gekozen voor een middelgrote stedelijke context. De keuze viel op een stedelijke omgeving, omdat daar relatief veel mensen met problematiek bij elkaar wonen. Ook denken we dat deze schaal goed valt te spiegelen met grotere en kleinere stedelijke omgevingen. In deze stedelijke context hebben we ons vervolgens gericht op gebieden die binnen een beleidscontext als 'kwetsbaar' worden gezien. Deze keuze is deels pragmatisch, omdat we zo verwachtten makkelijker met onze doelgroep in contact te komen zonder bestaansonzekerheid van tevoren al te veel te definiëren aan de hand van materiële indicatoren. Een andere reden voor deze keuze was dat deze gebieden veel aandacht krijgen vanuit beleid. Hierdoor zijn de inzichten makkelijker te spiegelen aan andere gebieden, wat de relevantie en impact van het onderzoek vergroot. Het nadeel van onze keuze is dat bestaanszekerheidsproblematiek die specifiek speelt in niet-stedelijke context, minder zal worden gerepresenteerd. Toch denken we dat veel van de inzichten uit dit onderzoek kunnen helpen om verschillende situaties verspreid over het land beter te begrijpen. Hoewel er altijd contextspecifieke situaties zijn, zijn veel van de sociale processen die wij beschrijven het gevolg van maatschappelijke dynamieken die in meer of mindere mate in het hele land herkenbaar zullen zijn.

Een tweede stap in het TSS was het selecteren van de initiatieven waar we voor langere tijd mee konden lopen. Hiervoor oriënteerden we ons tijdens de eerste veldwerkfase van twee maanden op de lokale context door verschillende gebieden te leren kennen. Zo kwamen we bij buurthuizen met activiteiten gericht op mensen met een kleine portemonnee of tegen eenzaamheid, bij inloopspreekuren voor mensen met bepaalde problematiek, gratis activiteiten, inloop- of koffiemomenten of bij activiteiten opgezet vanuit een welzijnsinitiatief. In deze fase bezochten we ruim twintig locaties en hadden we om en nabij vijftien formele gesprekken en vele informele gesprekken met lokale experts. Op de plekken die we bezochten, bouwden we een netwerk op met lokale experts, zoals bewoners, sleutelfiguren in de buurt, sociaal werkers, sociaal raadslieden en beleidsambtenaren. Via hen kwamen wij weer bij andere mensen en plekken terecht, waardoor we naast TSS ook de sneeuwbalmethode gebruikten om te komen tot onze doelgroep (zie Bernard 2018: 150; O'Reilly 2012: 44).

Na deze oriënterende veldwerkfase hebben we in een reflectieperiode van twee maanden onze interviews en veldnotities gecodeerd, om de eerste relevante thema's te onderscheiden. Vervolgens hebben we gekeken naar hoe we deze thema's zoveel mogelijk konden meenemen in het kiezen van de locaties voor de tweede veldwerkfase, om een zo breed mogelijke doelgroep te representeren. Hierbij hadden we aandacht voor een spreiding over: 1) terugkerende thema's rondom niet-bereik, psychische problematiek, stigmatisering, zingeving, werk en armoede; 2) plekken die zich richtten op hulpvoorziening of tijdsbesteding; 3) leeftijdsgroepen, gender en eventuele migratieachtergrond.

Tegelijkertijd werd onze keuze voor specifieke locaties ook ingegeven door de reacties vanuit deze locaties. Zo liet iemand van een initiatief weten te verwachten dat onze aanwezigheid door de bezoekers als een drempel zou worden ervaren en daarom niet te willen meewerken aan het onderzoek. Soms werd er na het eerste contact simpelweg niet meer gereageerd op e-mails. Andere initiatieven reageerden juist enthousiast op onze interesse. Zo kwamen we uit bij vier locaties die we in paragraaf 2.3.2 zullen uitlichten.

De derde en laatste stap in het TSS was het selecteren van de mensen om te spreken en interviews mee te houden. Deze stap vond plaats tijdens de tweede veldwerkfase op de vier locaties. Ook hier bouwden we een netwerk op en gebruikten we de sneeuwbalmethode om tot de juiste mensen te komen. Of iemand wel of niet te maken heeft met bestaanszekerheidsproblematiek is in de dagelijkse praktijk niet zomaar te onderscheiden. Daarom vielen we wederom terug op richtinggevende aspecten uit de bredere invulling van bestaansonzekerheid zoals we die in de inleiding besproken hebben, door hier attent op te zijn wanneer we mensen in het veld ontmoetten. Gesprekken kwamen daarom tot stand doordat we mensen en hun situatie leerden kennen en hen benaderden, door de inzichten van lokale sleutelfiguren die ons aan bepaalde mensen koppelden, en door initiatief van mensen zelf die hun verhaal wilden delen.

De keuzes die we hebben gemaakt zorgen ervoor dat bepaalde aspecten van bestaansonzekerheid meer naar voren komen in onderzoek, en andere aspecten mogelijk niet of minder. De situaties uit dit onderzoek zullen ook niet één op één generaliseerbaar zijn, maar de nuances van deze specifieke situaties dragen wel bij aan het algemeen begrip van de beleving van mensen van bestaans(on)zekerheid. Daarom verwachten wij dat de inzichten uit de specifieke veldwerklocaties relevant zijn voor het begrijpen van bestaanszekerheidsproblematiek in het hele land en in diverse situaties.

2.3.2 Onderzoekslocaties

Toestemming

Om toegang te krijgen tot de onderzoekslocaties, hebben we allereerst toestemming gevraagd aan de eindverantwoordelijken van deze plekken. Vaak waren dit ofwel bewoners zelf ofwel professionals uit het sociaal domein. Ook hebben we onszelf in het veld continu geïntroduceerd als onderzoeker van het SCP en waar dat gepast was een informatieformulier over het onderzoek overhandigd. Mensen die wij interviewden, hebben we aan de hand van een informatiebrief met toelichting uitgebreid op de hoogte gesteld van het onderzoek. Ook hebben wij hen bij interviews expliciet om toestemming gevraagd om de interviewdata te gebruiken voor de doeleinden van dit rapport. Daarbij hebben we benadrukt dat zij zich, tot aan het moment van publicatie, te allen tijde kunnen terugtrekken, maar dat dat na publicatie niet meer mogelijk zou zijn. Om die reden hebben we voorafgaand aan de publicatie de participanten waarvan data wordt gepresenteerd nog de kans gegeven om te reageren op de manier waarop zij in het rapport worden gerepresenteerd of om hun deelname in te trekken. Op enkele kleine wijzigingen na, hebben er geen grote veranderingen of terugtrekkingen plaatsgevonden.

In deze paragraaf geven we een korte introductie van de vier locaties waar wij onze data hebben verzameld. In de volgende hoofdstukken werken we noodzakelijke details per locatie verder uit.

Locatie: De Open Deur

De Open Deur is een kerkelijke stichting gevestigd in het voormalig parochiehuis van een kerk. De locatie is open voor eenieder die binnen wil lopen, maar heeft haar netwerk met name onder mensen met (voormalige) problematiek in de geestelijke gezondheidszorg (ggz) of dakloosheid. De stichting richt zich naar eigen zeggen op een doelgroep die bijvoorbeeld bij het buurthuis om de hoek niet meer welkom is. De Open Deur wordt gerund door een coördinator, een activiteitenbegeleider, een buurtpastor en een groep vrijwilligers. Veel bezoekers zijn in de loop van de tijd zelf ook vrijwilliger geworden. De Open Deur organiseert verschillende activiteiten zoals koffiemomenten, een koor, schilderen en bijbellezingen. Ook is er een wekelijkse brooduitgifte, een weggeefkast, wordt er kleding verkocht tegen een symbolische prijs en loopt er een maatjesproject.

Locatie: Lindenoord

Lindenoord is een voormalige arbeiderswijk. De wijk staat bekend om haar grote hoeveelheid sociale huurwoningen en als een plek waar enkele families al generaties lang wonen. De bevolking is relatief wit, al komt er steeds meer diversiteit qua migratieachtergrond. De afgelopen decennia zijn steeds meer winkels in de wijk gesloten en daarmee zijn er voorzieningen verdwenen. Veel bewoners zien Lindenoord als een prettige plek om te wonen. Mensen kijken naar elkaar om en kennen elkaar. Tegelijkertijd is er een scheiding tussen 'echte' Lindenoorders en nieuwere bewoners, en ervaren nieuwe bewoners soms spanningen rondom deze scheiding. Ook zijn enkele straten wat meer berucht, omdat er regelmatig akkefietjes zijn. Er zijn veel mensen die kampen met problematiek, waardoor er op sommige plekken overlast is. Bij beleidsmakers staat Lindenoord bekend als een moeilijke wijk om in contact te komen met de bewoners. Mensen zijn wantrouwig naar de gemeente en andere instanties, wat wordt bevestigd door veel van de bewoners zelf.

Locatie: Niet Meer

Niet Meer is een organisatie gericht op jongeren met (beginnende) schulden. De organisatie werkt vanuit eigen ervaringsdeskundigheid; medewerkers zijn voormalig jongeren uit de wijk. Ook de buddy's van Niet Meer zijn meestal jongeren uit de wijken waar de organisatie actief is. Niet Meer ziet hulpverlening als iets wat de jongeren uit de doelgroep 24/7 moeten kunnen bereiken. Veel contact vindt plaats via WhatsApp, zodat er snel kan worden gereageerd. Ook spreken de hulpverleners jongeren actief aan, door hen in de wijk op te zoeken op plekken waar zij rondhangen of via hun sociale netwerk in de wijk. Een andere belangrijke manier om jongeren met schulden actief te bereiken, is door in de rechtbank aanwezig te zijn bij dagvaardingen van de kantonrechter. Hier kregen wij als onderzoekers naast de verhalen van de jongeren, ook verhalen van andere mensen met schuldenproblematiek mee.

Locatie: Wijk Vooruit

Wijk Vooruit is een buurtinitiatief dat zo'n tien jaar geleden werd opgezet door onder andere Sjoukje. Wijk Vooruit organiseert allerlei activiteiten met als doel om mensen die (weer) aan het werk willen daarbij te faciliteren: er is een naaiatelier, catering en een fietsenmaker. Ook verricht de organisatie veel activiteiten voor de wijk, zoals onderhoud van het straatbeeld en klussen voor mensen die het niet breed hebben. Daarnaast faciliteert Wijk Vooruit, onder leiding van Sjoukje, nieuwe activiteiten die zijn ontstaan op initiatief van de deelnemers. Zo hebben deelnemers broodmanden gevlochten en zijn er plannen om een deelnemer die kapper is te laten knippen bij Wijk Vooruit. Het buurtinitiatief werkt veel samen met de dienst Werk en Inkomen van de gemeente en VluchtelingenWerk Nederland. De deelnemers die actief zijn bij Wijk Vooruit zijn divers. Er zijn witte Nederlanders, alsook mensen met een migratieachtergrond: veelal komen ze uit Syrië en Eritrea, maar eveneens uit Afghanistan, China, Vietnam en Turkije. Om deze reden biedt Wijk Vooruit ook taalles aan.

Ons onderzoek vond plaats bij de hiervoor besproken vier locaties. In de komende vier hoofdstukken zullen we inzichten vanuit deze plekken door elkaar heen gebruiken om onze inzichten te presenteren.

3 De ander zijn

Dat doet ook wat met mensen, dat zij voelen van: oh, maar wij tellen niet mee, wij staan aan de rand.
(Wilma, buurtpastor)

Het citaat hiervoor is van buurtpastor Wilma, die tijdens ons onderzoek met pensioen gaat na ruim tien jaar in deze rol in de wijk te hebben gewerkt. Net als Wilma constateerden wij dat veel mensen die we spraken het gevoel hebben dat zij eerder als een last worden gezien dan als een meerwaarde voor de maatschappij. Eerder een *outsider* dan een *insider*. Deze constatering uitte zich tijdens het veldwerk in het contrast tussen de eigen ervaring van mensen van hun dagelijks leven, en het beeld dat op hen werd geprojecteerd omwille van één of enkele eigenschappen. Soms kwam dit contrast expliciet ter sprake, bijvoorbeeld wanneer mensen zich in een interview verzetten tegen het beeld dat bewoners van sociale huurwoningen probleemgevallen zijn. Op andere momenten kwam het meer impliciet aan het licht, wanneer participanten zichzelf zonder dat hiernaar werd gevraagd verantwoordden voor hun gedrag of het gedrag van mensen waarin zij zichzelf herkenden. Hieruit bleek dat zij gebukt gingen onder onuitgesproken aannames als gevolg van stereotype beelden.

In dit hoofdstuk laten we zien hoe verschillende vormen van negatieve maatschappelijke beeldvorming bijdragen aan bestaansonzekerheid. We lichten drie soorten situaties uit waarbij het gewicht van de maatschappelijke beeldvorming op mensen woog: wonen in een als kwetsbaar bestempelde wijk, het hebben van psychische problemen en het hebben van schulden. Doel hiervan is om inzicht te geven in hoe beelden van buitenaf bij de mensen in kwestie terechtkomen, wat die teweegbrengen en laten zien dat de werkelijkheid genuanceerder is dan deze beeldvorming suggereert. De rode draad door deze voorbeelden heen is dat groepen mensen buiten de norm worden geplaatst. Dit gebeurt doordat op maatschappelijk niveau de oorzaak van hun problematiek wordt toegeschreven aan hun eigen gedrag. Hierdoor dragen mensen naast hun bestaande problemen een extra last van morele veroordeling op hun schouders. Deze ervaren veroordeling van hun situatie als hun eigen schuld, voedt hun bestaans-onzekerheid door middel van een proces van *othering*.

Othering is een concept dat in de sociale wetenschappen wordt uitgelegd als een proces waarin men zichzelf en de eigen groep definieert aan de hand van 'de ander'. Socioloog Hall (2013) legt uit hoe *othering* tot stand komt. Allereerst is er een universeel sociologisch fenomeen dat mensen betekenis geven aan zichzelf en hun omgeving op basis van onderlinge verschillen. Om de wereld om zich heen te kunnen begrijpen, vervolgt Hall, delen we deze graag in duidelijke groepen in. We creëren daarmee symbolische afscheidingen op basis van classificeerbare eigenschappen. Echter, uit deze indelingen kunnen simplificaties ontstaan wanneer mensen gereduceerd worden tot enkele eigenschappen op basis waarvan een verschil is geobserveerd. Met het reduceren van mensen tot deze geobserveerde verschillen op het gebied van specifieke eigenschappen gaat de nuance van de complexiteit van mensen verloren (Hall 2013: 224-226).

Deze gesimplificeerde representaties worden problematisch doordat er machtsverhoudingen in het spel zijn, bijvoorbeeld tussen burgers met meer of minder sociale en financiële hulpbronnen. Verschillen vormen zo de basis voor een morele hiërarchie die wordt versterkt door bestaande machtsverhoudingen. De categorieën zijn dan niet enkel meer gesimplificeerde observaties van verschillen, maar worden de basis waarop onderscheid wordt gemaakt tussen 'het normale en het acceptabele tegenover het abnormale en het onacceptabele' (Hall 2013: 247). Er ontstaat een '*insider*' en een '*outsider*', 'Wij en Zij', zij die er wel horen en zij die dat niet doen. Oftewel, er ontstaat een ongewenste ander (Hall 2013: 248). Op die manier wordt er een symbolische grens gecreëerd tussen deze mensen en de rest van de samenleving.

De verschillende voorbeelden in dit hoofdstuk laten zien hoe deze beeldvorming een zelfversterkend effect heeft en hoe het gevoel 'de ander' te zijn een fundamentele ervaring van onzekerheid voedt. We concluderen dat we ons als samenleving bewust moeten zijn van de gevolgen van dergelijke beeldvorming voor de mensen die het betreft.

3.1 Stigmatisering van de wijk

In de recente geschiedenis is met de benoeming van de 'vogelaarwijken' in 2007 in beleid, en als gevolg daarvan in de media en het maatschappelijk debat, toegenomen aandacht voor de wijk als oorzaak en oplossing van diverse problematiek. Van vogelaarwijk tot achterstandswijk, probleemwijk, prachtwijk, krachtwijk en kwetsbare wijk: verschillende benamingen hebben de ronde gedaan. Hoewel de samenstelling van deze lijst wijken over tijd enigszins veranderde, is deze grotendeels hetzelfde gebleven.

Voor ons onderzoek kozen we ook voor de wijk die als kwetsbaar bestempeld wordt als één van de selectiecriteria van de casestudies (zie § 2.3.1). Wat direct opviel toen we het veld in kwamen, was dat onze keuze voor deze wijken ook voor de bewoners als vanzelfsprekend overkwam. Zij waren zich bewust van de groep waar zij volgens de buitenwacht toe behoorden als inwoners van hun wijk. Wijken zoals Lindenoord staan landelijk op de radar en inwoners kregen dus mee wat voor beeld er over hen heerste. Socioloog Wacquant en collega's (2014) beschrijven dit proces als 'territoriaal stigmatiseren', mede doordat de namen van deze wijken 'circuleren in het discours van journalistiek, politiek en wetenschap, alsook in alledaagse gesprekken als synoniemen voor sociale hel' (vertaling door auteur, Wacquant et al. 2014: 1273). Mensen die wonen in deze wijken zijn hier niet ongevoelig voor, en dragen deze beeldvorming met zich mee.

In tegenstelling tot de beeldvorming van buitenaf, benadrukten de mensen die wij spraken vaak juist de mooie kanten van de wijk. Ook bleek uit gesprekken dat ze, ondanks de problematiek waarmee ze te maken hadden, liever bezig waren met hun krachten dan hun kwetsbaarheden, en deze graag met ons deelden. Ons onderzoek was voor hen dan ook een kans om hun onvrede over de beeldvorming te uiten en een ander beeld te laten zien. Met andere woorden, het beeld waarmee wij hun wijk hadden geselecteerd zorgde ook voor enige wrijving. Hoewel er goede bedoelingen zitten achter de focus op bepaalde gebieden, kwamen we tot inzicht dat deze focus ook negatieve gevolgen heeft. Voor inwoners uit de wijk zorgde het negatieve label voor een gevoel te worden weggezet als probleem.

3.1.1 *Als 'afvoerputje' gezien worden*

Willem en ik ontmoeten elkaar in Buurthuis de Keile, op loopafstand van zijn huis. Nadat vrijwilliger en bekende van Willem, Ans, ons een kop koffie heeft ingeschonken, verplaatsen we naar een van de privékamers voor een interview. We hebben elkaar één keer eerder ontmoet, toen ik aanschoof bij het gesprek tussen Willem en zijn begeleider van Lindenoord Aan Het Werk. Ik vraag Willem om wat over zichzelf te vertellen. Willem vertelt over zijn voorliefde voor België, zijn redactiewerk voor de wijkkrant, zijn passie voor Kuifje en zijn jeugdtrauma. Hij is vooral vol trots over zijn maatschappelijke betrokkenheid. Ik weet dat hij ooit sociologie studeerde en hij vertelt dat hij rond de jaren 2000 actief was als politiek-satirisch schrijver. Hij maakt duidelijk dat hij de politiek nog altijd op de voet volgt en hij vertelt over zijn activiteiten als schrijver en de in zijn ogen kwalijke ontwikkelingen in het politieke debat, dat volgens hem polariseert.

Het gesprek over zijn journalistieke verleden herinnert hem aan een artikel dat vandaag in de lokale krant verscheen. Het gaat om een interview met enkele bewoners van zijn wijk. Zij stellen het zat te zijn dat hun wijk het 'afvoerputje' van de stad is en vinden dat er minder sociale huurwoningen in de wijk moeten komen. Het overschot aan sociale huurwoningen leidt er volgens hen toe dat er te veel mensen met complexe problematiek terechtkomen. Niet geheel onbelangrijk om te vermelden is dat de geïnterviewde bewoners zelf tot de weinige woningeigenaren in de wijk behoren. Zij pleiten in hun verhaal dan ook voor meer koopwoningen in de wijk. De trotse Willem die praat over zijn politieke satire heeft plaatsgemaakt voor een gekwetste Willem. Hij trekt het zich aan. Hij woont zelf al zijn hele leven in de sociale huur en het artikel schiet hem in het verkeerde keelgat: 'Ik heb problemen gehad, maar ze nooit veroorzaakt', zegt hij, alsof hij zichzelf moet verdedigen dat hij als bewoner van een sociale huurwoning niet meteen het afvoerputje van de stad is.

Het 'afvoerputje' is een symbool dat in Nederland wordt gebruikt om omgevingen aan te duiden waar veel problematiek plaatsvindt.[5] Het is een plek waar je niet terecht wilt komen, waar mensen voor moeten worden behoed en beschermd. Dat klinkt als een nobel streven, om mensen te behoeden voor een bepaalde situatie. Willems gekwetste houding laat echter een andere kant van het verhaal zien: wat doet het eigenlijk met je om te lezen dat je als onderdeel van dat symbolische afvoerputje wordt neergezet?

> Een andere bewoner van de wijk, Rosa, brengt het artikel over het afvoerputje ook ter sprake. Ze vindt dat het een verkeerd beeld schetst en geeft een alternatieve kijk op de situatie. Ze woont al haar hele leven in de stad en heeft in verschillende wijken gewoond. Zo zag ze dat andere wijken in de stad werden opgeknapt waarna de woonprijzen stegen. Mensen die daar niet meer konden wonen vanwege de toegenomen kosten, zochten een nieuwe plek. Omdat Lindenoord nog relatief betaalbaar is, gingen veel van hen hier naartoe. En dit proces is nog steeds gaande. Naast dat deze mensen dus gedwongen verhuizen naar een meer betaalbare wijk, worden zij ook nog afgeschilderd als afval, zo redeneert Rosa. Onterecht, vindt ze:
>
> *Waar moeten die mensen naartoe gaan dan? Dan komt alles, in eigen woorden van de gemeente, maar naar het afvoerputje van de stad toe. En dat is kennelijk hier. En ik vind daar wel wat van, dat er zo over wordt gesproken en zo met mensen wordt omgegaan. Wat maakt het nou in godsnaam uit wat je situatie is?*

Hoewel de uitspraak over het afvoerputje in dit artikel niet van de gemeente komt, dicht Rosa het wel aan haar toe. In haar beleving is het idee van het afvoerputje niet enkel te reduceren tot dit ene artikel, maar vertegenwoordigt het een breder beeld van hoe er naar de inwoners van Lindenoord wordt gekeken. We vragen haar of ze denkt dat dit thema leeft in de wijk, en ze zegt van wel:

> *De mensen die hier de boel een beetje levend houden en wel met elkaar kletsen, die hebben ook zoiets van: hoezo afvoerputje? Prachtige wijken.*

Regelmatig wanneer we met mensen praten over de wijk, verwijzen ze naar de negatieve berichtgeving. Of er worden meer indirect opmerkingen over gemaakt, bijvoorbeeld wanneer tijdens een bewonersoverleg wordt gesproken over overlast in de wijk en het gebrek aan optreden van de handhavers: 'Straks moet je er weer bovenop, staan we weer in de krant.' De beeldvorming weegt op de bewoners van de wijk.

Wat in het gesprek met Rosa, maar ook met de andere wijkbewoners die we spreken, telkens terugkomt, is het contrast tussen het beeld van buitenaf en van binnenuit. Hoewel de inwoners van Lindenoord die we spreken de problemen in hun wijk niet ontkennen, ze hebben zelf namelijk ook klachten over bepaalde mensen of ontwikkelingen in de wijk, vinden zij het onterecht dat dit het enige beeld is dat naar buiten komt. Zo benadrukt Rosa, die al in diverse wijken in haar stad heeft gewoond, dat ze nog nooit zoveel contact heeft gehad met wijkbewoners als hier. Ook andere bewoners benadrukken de onderlinge behulpzaamheid. Ze ervaren die als prettig.

Deze dynamiek beschrijven Wacquant en collega's (2014: 1274) als onderdeel van territoriaal stigmatiseren, waarbij 'incidenten van afwijkend of gewelddadig gedrag in deze gebieden routinematig sensationeel worden uitvergroot' (vertaling door auteur). Hoewel er dus verschillende verhalen over deze wijken te vertellen zijn, gaat de aandacht met name uit naar incidenten die het bestaande stereotype bevestigen en daarmee versterken.

Naast dat een ongenuanceerd beeld over de wijk emotioneel op de bewoners weegt, heeft de beeldvorming ook materiële gevolgen. Zo is er Nina, die veertien jaar geleden in Lindenoord kwam wonen. Haar gezin heeft zich uitgebreid en daarom zoekt ze een nieuwe woning. Haar huidige woning dreigt te klein te worden wanneer haar kinderen gaan puberen en elk een eigen kamer willen. Negen jaar geleden is Nina begonnen met zoeken naar een nieuwe woning, in Lindenoord welteverstaan. Het gezin is namelijk gek op de wijk, met name vanwege de sociale contacten.

---

[5] Zie bijvoorbeeld de foto van een afvoerputje bij het verhaal van Lidia over 'klootjesvolk' in de SCP-publicatie *Door Onze Ogen. Fotoverhalen van ouderen in twee stadswijken* (Van Campen et al. 2025a).

Eén van de problemen waar Nina tegenaan loopt, is dat niemand in haar straat wil wonen. Deze is berucht, en dus haken veel mensen af wanneer ze zoekt naar een mogelijke woningruil:

> *Dus ik geef altijd aan: nee, we wonen aan deze kant van de Bokstraat. Het is heel... Maar niemand wil hierheen.*
>
> Deels begrijpt ze dat, er is namelijk vaak onrust bij enkele huizen verderop in de straat. De politie is er regelmatig te vinden en er is een inval geweest vanwege een wietkwekerij. Tegelijkertijd zorgt het er ook voor dat ze vastzit op de plek waar ze nu woont. Na negen jaar zoeken zit het haar dwars en ze praat er enigszins gelaten over. Aan het eind grapt ze als een boer met kiespijn:
>
> *Dus als je over drie jaar hier weer een keer langskomt en we wonen hier nog steeds, staat er een bed in de woonkamer.*

Boven op het huidige landelijke woningtekort, beperkt de negatieve beeldvorming Nina in haar mobiliteit op de woningmarkt. Mede als gevolg van deze beeldvorming lukt het haar niet om een geschikte woning te regelen voor zichzelf en haar gezin. Met enige gelatenheid kijkt ze alvast vooruit naar de komende jaren, waarin ze met haar man mogelijk in de woonkamer zal moeten gaan slapen. Ze raakt er moedeloos van en hoewel ze blijft proberen, zorgt haar situatie voor een onzekere toekomst.

3.1.2 Kloof in belevingswereld

De negatieve beeldvorming over de wijk zorgt voor een belevingskloof tussen de bewoners die zich gestigmatiseerd voelen en de buitenwereld. Wanneer we met Nienke, een van de geïnterviewde woningeigenaren uit het artikel over het afvoerputje, terugkomen op haar interview met de krant, vertelt zij dat ze ook reacties van gekwetste mensen uit de wijk kreeg. Het woord afvoerputje was bij enkele inwoners niet goed gevallen tot haar verbazing en frustratie, want zo had ze het naar eigen zeggen niet bedoeld. Het is volgens haar een term die vaker door bewoners van de wijk zelf wordt gebruikt, waarmee zij hun onvrede uiten over de gevolgen, of afwezigheid, van stedelijk beleid in de wijk.

> Nienke woont zelf sinds 2012 in de wijk en stelt dat het lastig was om toegang te krijgen tot de gemeenschap. Net als andere nieuwe bewoners die we spreken, zegt ze dat er een sterk wij-zij-gevoel heerst tussen de oorspronkelijke en nieuwe bewoners van de wijk. De segregatie is volgens Nienke op verschillende manieren voelbaar. Bijvoorbeeld bij de twee scholen aan de rand van de wijk, in dezelfde straat en op nog geen 1200 meter afstand van elkaar. Op de ene school, De Bezige Bij, zitten met name Lindenoorders met een lange geschiedenis in de wijk, soms over meerdere generaties. Op de andere school zie je 'de mensen met bakfietsen'. Zo duidt Nienke het verschil aan de hand van de elektrische bakfiets die de afgelopen jaren zijn opmars heeft gemaakt bij gezinnen met een midden- en hoog inkomen. Zelf heeft ze haar kinderen ook niet naar De Bezige Bij gestuurd: 'Het voelde hard, straats', zegt ze over haar overwegingen toen ze net in de wijk was komen wonen. Inmiddels heeft ze spijt. Ze werkt nu op De Bezige Bij en kijkt anders aan tegen de school en de kinderen. Haar werk heeft haar beeld van de wijk veranderd en ze bekijkt de situatie nu meer vanuit de kant van de gestigmatiseerde Lindenoorder. Er wordt van buitenaf negatief gepraat over Lindenoord, legt ze uit. 'Er is dedain.'

Dat mensen dedain van buitenaf voelen, een minachtende kijk op de wijk, wordt bevestigd tijdens de gehele veldwerkperiode. In verschillende gesprekken verwijzen bewoners zelf naar de stereotyperingen over hun wijk, en daarmee naar hunzelf: 'asociaal', 'werkloos', 'afhankelijk', 'profiteurs', 'volks', 'simpel'. Zo vertelt Tina, een vrouw van middelbare leeftijd, dat als zij zegt dat ze in Lindenoord woont, mensen vaak reageerden met: 'Dat had ik niet achter jou gezocht.' Gevolgd door opmerkingen zoals: 'Oh ja, hoogblond haar, Nederlandse muziek.' Terwijl, zo stelt Tina: 'Ik houd helemaal niet van Nederlandse muziek.' Zonder dat we ernaar hoeven te vragen, reageert ze al op de impliciete andere vooroordelen die nu in de lucht hangen: 'Ze denken dat in Lindenoord alleen maar aso's wonen, maar niet iedereen zit hier met bier voor de deur, veel mensen werken hard.'

In Tina's bewoording valt al te lezen wat het resultaat is van het ervaren stigma. De 'ze' waar Tina het over heeft, blijft ongedefinieerd, maar impliciet is duidelijk dat 'ze' mensen zijn die niet in Lindenoord

wonen, maar erover praten. De stigmatiserende lading die deze woorden met zich meebrengen, zorgen voor een tegenreactie. Zo zijn er bewoners die het heft in eigen handen nemen om tegen het stigma op te boksen, zoals Nina en Eveline. 'Ik wil gezien worden', zegt Eveline wanneer we haar ontmoeten in het jongerencentrum. Ze zet zich in voor de wijk door van alles en nog wat te organiseren. Met name voor kinderen. 'Mensen zien aso's, werklozen', vervolgt Eveline, waarna jongerenwerker Iris haar aanvult: 'Ze vergeten de kracht in de wijk.'

Maar deze houding van het tegendeel willen bewijzen, is niet voor iedereen weggelegd. Volgens Nienke, die veel in contact is met ouders via haar functie op school, zorgt de negatieve beeldvorming bij veel bewoners voor een afweermechanisme. Mensen beschermen zichzelf en hun kinderen tegen de beeldvorming van buitenaf. 'Dan wijzen mensen jou af voordat jij hun kan afwijzen', zo stelt Nienke.

Negatieve beeldvorming werkt zo op twee manieren zelfversterkend. Enerzijds zorgt de beeldvorming ervoor dat mensen van buiten de gestigmatiseerde groep op afstand blijven, zoals Nienke die haar kinderen in eerste instantie niet naar De Bezige Bij stuurde of mensen die niet willen verhuizen naar Lindenoord. Anderzijds geven mensen die tot de gestigmatiseerde groep behoren zichzelf uit zelfbescherming ook niet graag bloot voor de op hen neerkijkende buitenwereld.[6] Er ontstaat zo een kloof tussen hen en de buitenwereld, die zich voor hun gevoel van hen distantieert.

3.1.3 Verantwoordelijkheid voor leefbaarheid

De ervaren afstand tussen de wijk en de buitenwereld bleek bij veel inwoners een gevoel van onrecht op te roepen. Een belangrijk aspect van de beeldvorming rondom als kwetsbaar bestempelde wijken is dat de problemen in een wijk als problemen van de wijk worden gezien. De oplossing wordt dan vaak gezocht in het opknappen van de buurt en het aantrekken van meer welvarende bewoners. Dat is een proces dat gentrificatie wordt genoemd en in veel stedelijke omgevingen voor ongelijkheid en uitsluiting zorgt.[7] Volgens Rosa zijn de inwoners zelf echter niet het probleem:

> *Ik weet niet zo goed hoe je dat netjes moet zeggen, maar ik heb het idee dat de gemeente ook zoiets heeft van: we moeten iets met die wijk, want het verloedert. Het verslonst. Dan moet je vooral zorgen dat alle praktische winkeltjes weggaan en dat je een buslijn inkort. Dat vind ik heel tegenstrijdig. Hoe wil je dan die zogenaamde verloedering voorkomen?*

Rosa stelt ter discussie wie verantwoordelijk is voor het beeld dat de ronde doet. Waar vaak, bewust of onbewust, met de vinger wordt gewezen naar inwoners als het probleem, stelt Rosa dat het eerder het onderhoud van voorzieningen in de wijk is waar het aan schort. Zij staat hierin niet alleen. Al jaren klagen bewoners dat de voorzieningen uit de wijk verdwijnen en dat dit ze het gevoel geeft in de steek te worden gelaten. Het leidde recent zelfs tot een protest van bewoners bij de gemeente tegen het mogelijk verdwijnen van de lokale supermarkt. De sluiting van deze basisvoorzieningen is volgens de inwoners een teken van achteruitgang van hun wijk.

Hoewel de supermarkt verdwijnt als gevolg van marktwerking, blijkt uit onder andere het protest dat veel bewoners de overheid als verantwoordelijke zien voor de achteruitgang. Zo ook Tina. Ze werkt in de thuiszorg, terwijl haar man buschauffeur is op de enige lijn die nog door de wijk komt. Wanneer we bij haar binnenkomen, staat op de tv in de woonkamer een livestream op van een debat uit de Tweede Kamer:

> 'Het is allemaal maar niks', stelt ze verzuchtend wanneer ze ziet dat ik de tv opmerk, en zet hem uit. Tina stelt dat de overheid de problemen zelf creëert door niet voor goede voorzieningen te zorgen. Vroeger waren er allerlei winkels rond het marktplein, maar tegenwoordig staat een groeiend aantal panden leeg. Maar ze stoort zich ook aan andere aspecten van het wijkonderhoud, zoals de boomspiegels: 'Doe dat nou toch eens goed.' In plaats van de negatieve

[6] Eerder SCP-onderzoek constateerde dat stigmatisering van als kwetsbaar bestempelde wijken bij sommige jongeren leidt tot motivatie om het tegendeel te bewijzen en bij anderen juist leidt tot destructief gedrag (Kullberg et al. 2021).

[7] Naar het fenomeen van gentrificatie in Nederland is veel onderzoek gedaan (zie bv. Hochstenbach et al. 2015; Smets en Van Weesep 1995; Uitermark et al. 2007; VanHoose et al. 2021).

> beeldvorming rondom haar wijk, wil ze een andere houding zien van de overheid. Ze heeft behoefte aan positieve impulsen, stelt ze. Met een gevoel van 'wij zijn het waard om opgeknapt te worden', benadrukt ze haar sentiment over de afwezigheid van de overheid in haar wijk.

Voor bewoners als Tina raken negatieve geluiden over de wijk een gevoelige snaar. Het is de overheid die volgens hen de problemen veroorzaakt door niet goed voor de wijk te zorgen, niet de bewoners zelf. De ervaren achteruitgang in de wijk in combinatie met de negatieve beeldvorming, droeg voor bewoners daarom bij aan een gevoel van in de steek gelaten te worden. Het gevoel geen gelijkwaardig onderdeel uit te maken van de maatschappij voedde het wantrouwen en de onvrede in instituten die deze vertegenwoordigden, zoals de overheid. Mensen hadden het idee dat de samenleving er niet voor hen was, zoals Tina verwoordde in haar onvrede over de voorzieningen en het onderhoud van de leefomgeving. En als er werd gewerkt aan de wijk, was de angst dat dit gericht was op het aantrekken van nieuwe, meer welvarende bewoners.

Vanuit de perspectieven van bewoners van de als kwetsbaar bestempelde wijken waar wij onderzoek deden, hadden de verhalen over hun wijk een gebrek aan nuance. Volgens hen had de buitenwereld een vertekend beeld en leidde dit tot een onterecht negatief imago van henzelf en hun omgeving. In combinatie met materiële gevolgen, zoals beperkte mobiliteit op de woningmarkt, gebrekkig onderhoud of het verdwijnen van voorzieningen, voedde deze stereotypering bij de bewoners van Lindenoord een fundamentele ervaring van onzekerheid over gelijkwaardig onderdeel zijn van de samenleving.

3.2 Buitengesloten door gedragsnormen

In veel gesprekken die we hadden kwam de psychische toestand van onze participanten ter sprake. Dat had deels te maken met de keuze voor De Open Deur als onderzoekslocatie, waar veel mensen met ggz-problematiek hun toevlucht zoeken. Maar ook in gesprekken met mensen uit Lindenoord of bij Wijk Vooruit bleek regelmatig dat psychische problematiek een rol speelde of had gespeeld. Veel mensen hadden te maken met een persoonlijkheidsstoornis, verslaving of trauma, waardoor zij moeite hadden om mee te komen in het dagelijks leven. Dit kwam vaak door een wisselwerking tussen niet kunnen voldoen aan bepaalde gedragsnormen en het worstelen met, soms uit deze worsteling ontstane, psychische problematiek. Omdat hun gedrag niet voldeed aan de norm, bleek het voor hen moeilijk om de juiste hulp of plek te vinden in de maatschappij.

3.2.1 *Een plek waar je jezelf mag zijn*

De Open Deur is gevestigd in het parochiehuis van een kerk, midden in een woonwijk. Voor de kerk is een pleintje, waar bezoekers van De Open Deur buiten kunnen zitten. Bij binnenkomst in de hal zie je direct een weggeefkast met spullen. De geur van koffie vult de gang waar je meestal al iemand tegenkomt die je hartelijk ontvangt. In de keuken is altijd beweging. Er wordt koffiegezet, soep gemaakt of afgewassen. De parochiezaal is bedoeld om bij elkaar te komen. Omdat iedereen mag zitten waar diegene wil, een kop koffie of thee mag pakken en er mag kletsen of juist alleen zijn, ontstaat een huiskamersfeer. Deze sfeer wordt versterkt door de verschillende versieringen aan de muur, zoals de creaties die bezoekers maakten bij een recente kunstworkshop. Naast kunst zijn er veel andere activiteiten, zoals een koor, gezamenlijke maaltijden en een wandelgroep. Ook is er een kledingpunt en een voedseluitgifte, waar mensen voor weinig of geen geld in deze basisbehoeften worden voorzien. De Open Deur is vier dagen per week geopend en voor veel mensen verworden tot een belangrijk toevluchtsoord.

De Open Deur richt zich op een niche groep die bijna nergens anders naartoe kan. Veel bezoekers hebben een laag inkomen of zijn dakloos. Ook komen er veel mensen met (een verleden van) psychische of verslavingsproblematiek. Hoewel zij dankbaar zijn voor het feit dat er een plek is waar zij mogen zijn, leidt die diverse problematiek soms ook tot botsingen:

> Bij terugkomst bij De Open Deur zie ik Meike op de traplift naar boven zitten. Aan haar gezicht is duidelijk af te lezen dat ze zich bepaald niet op haar gemak voelt. 'Godverdomme!' roept ze en ze voegt er gepijnigd aan toe dat ze erg last heeft van angsten. Theo loopt onderaan de trap

door de gang. Hij draagt een overall en oogt totaal anders dan anders. Zijn gedrag is niet rustig, maar extreem druk en vervelend. Theo imiteert Meike en maakt haar belachelijk. Dit maakt haar duidelijk nog angstiger en ze lijkt gefrustreerd te zijn dat de traplift zo langzaam naar boven gaat. Ze probeert namelijk te vluchten voor het gedrag van Theo.

Ik loop de keuken in en zeg tegen Paula dat ik mijn handen uit de mouwen wil steken. Ze zegt dat ik haar kan helpen met het snijden van de groente en ik begin met de uien. Al gauw komt Theo schreeuwend de keuken in lopen. Hij maakt op luide toon, in een poging grappig te zijn, allerlei ongepaste opmerkingen. Zo zegt hij dat Barta met haar 'dikke kont' opzij moet gaan. 'Een beetje respect!', zegt Anja tegen hem. Dan gaat hij me helpen met uien snijden. Ondertussen gaat hij door met zijn drukte en geschreeuw.

Een moment later komt Anja ons helpen met uien snijden. Theo gaat al gauw weer en de rust keert terug. Niet lang daarna hebben Anja en Paula het over wat er net allemaal is gebeurd. Paula vertelt me dat Theo Meike 'op de kast heeft gejaagd.' Ik roep in herinnering dat Paula me een paar weken geleden ook vertelde over een man met ADHD. 'Ja, dat was hij', reageert ze. Anja voegt er echter aan toe dat Theo volgens haar geen ADHD heeft, maar manisch is. Hij voelt zich vreselijk wanneer hij zo druk is, vertelt ze.

Meike, zo blijkt later, is vaak te vinden bij De Open Deur. Vanwege een geluid in haar woning is ze niet graag thuis en ze vindt bij De Open Deur een toevluchtsoord. Vanwege een traumatisch verleden is ze angstig rondom mannen, waardoor het voor haar extra fijn is dat De Open Deur wordt gerund door vrouwen. Meestal bevindt ze zich op de tweede verdieping, waar het rustiger is en waar een met name door vrouwen georganiseerde kledinguitgifte is. Echter, De Open Deur is ook open voor mannen, en de situatie met Theo is extra confronterend voor haar.

De situatie tussen Meike en Theo komt later ter sprake in een gesprek met de coördinator van De Open Deur, Susanne. Susanne erkent dat het geen prettig moment was voor Meike, maar benadrukt ook dat dit bij de openheid van De Open Deur hoort. De organisatie wil een plek zijn voor iedereen en mensen niet afwijzen vanwege hun gedrag. De bezoekers, zoals Meike en Theo, gaan hierin mee, volgens Susanne:

> *Ja, ook bij hen ontstaat er dan een begrip van... Want zij kennen mekaar ook anders. Zij weten ook van: ja, nee, Theo kan ook anders zijn. En Theo is meer dan wat ie nu is, of wat ie nu doet. En datzelfde geldt voor Meike. Ze zijn allemaal meer dan wat ze op één moment zijn. En in de brede samenleving, als je een verward persoon op straat hoort roepen, dan denk je: die is gek, wat een gedoe. Waarom staat ie nou zo te roepen? En hier gebeurt hetzelfde, maar we kennen mekaar.*

Er wordt een beroep gedaan op het begrip van elkaar, in plaats van de ander te veroordelen op enkele eigenschappen of handelingen. Susanne wijst op de steeds vaker opduikende verwijzing naar mensen als 'verward'. Ze vertelt dat wanneer dat zogenoemde verwarde gedrag in een bredere context wordt gezien, er vaak een veel genuanceerder verhaal achter schuilgaat.

In een interview met Theo wordt inderdaad duidelijk dat zijn uitbarstingen niet zomaar zijn ontstaan. Hij vertelt over wat hij heeft meegemaakt. Zo is hij op zijn zeventiende zijn ouders verloren bij een verkeersongeval en heeft zijn zus niet veel later zelfmoord gepleegd. Hij is in een gewelddadige roofoverval terechtgekomen en heeft iemand neergestoken zien worden. Theo weet een hoop traumatische ervaringen op te sommen en reflecteert vervolgens op zijn manische gedrag:

> *Op een gegeven moment kan het ook wel een beetje te veel worden. (...) Het gaat continu door en nog steeds, nog steeds. Je maakt van alles mee. (...) En dan snappen mensen vaak niet dat ik zo druk ben, maar dan ben ik weer behoorlijk in de trauma.*

Theo weet dat mensen zich aan hem storen op het moment dat hij in zijn manie zit. Op die momenten probeert hij zichzelf af te sluiten:

Ik probeer dan meestal om een beetje te gaan werken of zo en dan veeg ik de halve Beekstraat af, van de Dichtersweg naar de Aldi. Dat is honderden meters. Als die eikels dan vallen doe ik elke dag de stoep aan weerskanten vegen. Met blad precies zo. Probeer ik toch maar... Dat geeft je dan wel een beetje afleiding. Je kunt dingen niet wegwerken, maar dan verzet je wel je zin.

Theo is zelfbewust en heeft zijn manieren om zichzelf bezig te houden wanneer hij in een manische episode zit. Ergens mee bezig kunnen zijn, helpt hem dan om afleiding te vinden.

Deze behoefte om met iets bezig te zijn, afleiding te zoeken, wordt benadrukt door veel mensen die we spreken. Gerda, een andere bezoeker van De Open Deur, vertelt bijvoorbeeld over een soortgelijke behoefte aan tijdsbesteding. Na een moeilijke jeugd raakt zij op haar vijftiende depressief. Niet lang daarna gaat ze in therapie en is ze voor lange tijd in behandeling. Ze benadrukt dat ze veel gebruikmaakte van dagbestedingsvoorzieningen. Ze werkte op een zorgboerderij, als vrijwilliger in een tuin en kwam enkele jaren geleden uiteindelijk bij een organisatie terecht die De Wacht heet:

Dat was een plek waar je elke dag terechtkon, hoe goed of hoe slecht je je ook voelde. Ik was er meestal een halve dag zo ongeveer. (...) Dat het belangrijk is voor je structuur, dat je gesprekken voert, dat je onder de mensen komt, niet alleen thuis zit. Het was echt dagbesteding.

Ook Theo kwam bij De Wacht en deelt de herinnering van Gerda:

Je kon er van alles doen. Je kon muziek maken. Je kreeg een computercursus, fitness, je ging zwemmen daar in [een naburig dorp]. Je had daar elke dag wat te doen, weet je. (...) Ze gingen om de zoveel tijd met excursie, met de bus naartoe. Dus dat was allemaal best wel gezellig.

Voor Theo en Gerda was de dagbesteding van De Wacht een plek waar zij mochten zijn wie ze waren. Om verschillende redenen werden zij in het dagelijks leven geconfronteerd met de ervaring dat hun gedrag niet welkom was op de plekken waar zij kwamen. Bij De Wacht was hun gedrag wel welkom, en werd er een plek geboden waar zij zichzelf konden zijn en mee konden doen in de samenleving.

Uit de verhalen van Theo, Gerda en andere mensen die we spreken, blijkt dat het hen op veel plekken niet lukte om zich te conformeren aan het verwachte gedrag. Deze afwijzing vanuit de sociale leefomgeving is typerend voor mensen waarvan de psychische problematiek zich uit in persoonlijkheidsstoornissen, zo blijkt uit officiële uitleg ervan. 'Een persoonlijkheidsstoornis is een duurzaam patroon van innerlijke ervaringen en gedragingen dat duidelijk afwijkt van de normen en verwachtingen binnen de cultuur van de betrokkenen' (APA 2022: 734). Wat opvalt is dat een persoonlijkheidsstoornis een sterke relationele kant heeft. Het gaat om afwijkend gedrag relatief aan de verwachtingen van de omgeving. Hoewel psychische problematiek op zichzelf al ontwrichtend is, wordt deze versterkt door de afwijzing van de omgeving die niet weet hoe zij hiermee om moet gaan. Hierdoor krijgen mensen met persoonlijkheidsstoornissen vaak met uitsluiting te maken.

Bij Theo en Gerda bood De Wacht een uitweg, een plek waar ze mochten komen ondanks hun vaak niet geaccepteerde gedrag. Zowel Theo als Gerda ziet vanaf de jaren 2000 de dagbestedingen echter langzamerhand verdwijnen. Ook De Wacht sloot in 2013 noodgedwongen de deuren. Met grote gevolgen voor de bezoekers, aldus Gerda:

Nou ja, zo dat één bij één wordt wegbezuinigd. Dan moet je het zeg maar een beetje gaan uitzoeken zelf. Dan krijg je dat mensen gaan vereenzamen, hun flat in de fik gaan steken, dat je wordt opgenomen als je geluk hebt. Er moet iets heel ergs gebeuren, wil je nog opgenomen worden. En dan lees je over de 'verwarde personen', maar dat zijn eigenlijk de psychiatrische patiënten.

Na het verdwijnen van De Wacht, besloot Theo een aantal activiteiten op eigen initiatief voort te zetten voor degenen die hieraan meededen bij de organisatie. Een voorbeeld hiervan is een zanggroep die tot op de dag van vandaag bestaat als het wekelijks koor van De Open Deur. Theo en Gerda namen verschillende andere bezoekers van De Wacht met hen mee naar dat koor. De Open Deur begon in

2007 met een buurtpastor die actief de wijk in ging om een netwerk op te bouwen onder mensen die behoefte hadden aan hulp of een plek om te komen. De organisatie wordt mede gefinancierd vanuit de kerkgemeenschap en kan daardoor vooralsnog haar hoofd boven water houden. Voor Theo en Gerda biedt zo'n plek een uitkomst, maar deze creëert wel onzekerheid. Voor structuur in hun dagelijks leven zijn zij afhankelijk van organisaties als De Wacht en De Open Deur, maar in de afgelopen decennia hebben steeds meer plekken zoals deze hun deuren gesloten. Hierdoor is een bepaalde groep mensen steeds minder zeker van een plek waar zij zichzelf kunnen zijn.

Naast het feit dat de plekken waar zij terechtkunnen regelmatig verdwijnen, laten Theo en Gerda in hun zelfreflectie merken niet ongevoelig te zijn voor de heersende beelden in de maatschappij over 'verwarde mensen' en 'druk gedrag'. Hoewel zij hun leven momenteel op orde hebben, sympathiseren zij met mensen die zich niet staande weten te houden. Zij hebben om hen heen gezien wat de gevolgen zijn bij mensen die niet enkel de dagbesteding, maar ook hun structuur kwijtraken, aldus Gerda:

> *Dat was gewoon een grote afbraak voor heel veel mensen. En er zijn ook mensen indirect aan doodgegaan. En dan met name doordat er geen opvang meer was en dat het voor heel veel mensen bergafwaarts is gegaan, psychisch én lichamelijk.*

Zo wordt voor mensen als Theo en Gerda van twee kanten de druk opgevoerd. Aan de ene kant moeten zij toekijken hoe er een negatieve beeldvorming ontstaat over mensen met een psychische aandoening die worden gereduceerd tot 'verwarde mensen', in plaats van gezien als mensen met psychische problemen. Tegelijkertijd zien zij hoe de voorzieningen waar ze hun dagelijkse structuur uit halen, waar ze afleiding vinden van hun psychische problematiek en kunnen meedoen in de samenleving, steeds meer verdwijnen. Voor mensen als Theo en Gerda ontstaat er zo een beeld dat er voor hen geen plek is in de maatschappij.

Veel mensen die we tijdens het veldwerk spraken, hadden jeugdtrauma's uit de thuissituatie, anderen hadden te maken gehad met misbruik. Sommigen, zoals Theo, hadden traumatische ongelukken meegemaakt en weer een ander trauma kwam voort uit een militair verleden. Qua persoonlijkheidsstoornissen bespraken we eerder al Theo's manische episodes, maar ook ADHD en angststoornissen kwamen ter sprake. Niet met iedereen zijn we dieper ingegaan op deze psychische problematiek en daarnaast kunnen we niet alle verhalen die we hebben opgehaald hier uitlichten. Dat deze verhalen niet op zichzelf staan, werd ook duidelijk uit de gesprekken met buurtpastor Wilma, die al enkele decennia in diverse wijken met mensen in gesprek gaat, en met de coördinator van De Open Deur, Susanne.

Hoewel we hier de verhalen van Theo en Gerda uit hebben gelicht, was de psychische problematiek die naar voren kwam tijdens het veldwerk vrij divers. Een rode draad was echter dat de negatieve beeldvorming over persoonlijkheidsstoornissen en trauma's bijdroeg aan een structurele ontwrichting als gevolg van maatschappelijk onbegrip en het verdwijnen van voorzieningen, zoals ook bij Theo en Gerda.

3.2.3 Vooroordelen over verslaving

Iets wat nauw samenhangt met psychische problematiek en vaak ter sprake kwam tijdens ons onderzoek, is verslaving. Net als psychische problematiek was het dan ook een terugkerend thema bij De Open Deur. Maar ook bij de andere locaties, zoals Wijk Vooruit of meer algemeen in Lindenoord, waar verslaving niet direct onze focus had, kwam het thema ter sprake. Veel mensen praatten over hun verslavingsverleden of over mensen die zij kenden die verslaafd waren. Maar we spraken ook mensen zelf die met een verslaving te maken hadden.

Hoewel dit onderzoek ontoereikend is om het gehele beeld rondom verslaving uit een te zetten, willen we het onderwerp, omdat we het veelvuldig tegenkwamen in het veld, toch een plek geven in dit rapport. Verslaving werd in de wetenschap en samenleving lange tijd gezien als een opzichzelfstaand probleem van het individu. Tegenwoordig wordt er echter steeds meer aandacht besteed aan verslaving als onderdeel van een kluwen van problematiek (Blaauw et al. 2018).[8] Desondanks wordt de multi-

[8] Zie ook: akwaggz.nl/webinarserie-verslaving-en-psychische-problematiek.

problematiek die vaak schuilgaat achter verslaving buiten de wetenschap nog weinig erkend of geïmplementeerd, waardoor mensen met een verslaving vaak enkel worden gedefinieerd of geholpen op basis van hun overmatig middelengebruik.

In het veld hoorden we vooroordelen over mensen met een verslaving. Zo bestond er een sterk beeld van de 'bierdrinkende bankzitter' bij zowel de professionals als de participanten die we spraken. Deze bankzitter stond symbool voor de ultieme profiteur van de maatschappij. De ultieme passieve burger. Een andere manier waarop verslaving terugkwam, was door naar mensen die overlast veroorzaken te verwijzen als 'junkies'.

Naast deze stereotyperende beelden kwam verslaving vaak op twee andere manieren ter sprake. Enerzijds was het voor mensen die hier niet mee geassocieerd wilden worden iets waar zij zich tegen probeerden af te zetten. Een voorbeeld hiervan zagen we eerder toen Tina erop wees dat, in haar woorden, 'niet iedereen in de wijk met bier voor de deur hangt'. Een ander perspectief kregen we van mensen die zelf met verslaving kampten, of er in hun directe omgeving mee te maken hadden. Bij hen zagen we eerder hoe verslaving samenhangt met complexe multiproblematiek.

Onze inzichten uit observaties, interviews en gesprekken met experts, sluiten aan bij het recente inzicht uit de wetenschap: dat verslaving veel meer is dan overmatig middelengebruik. Om dit duidelijk te maken, willen we aan de hand van het verhaal van Bart laten zien hoe verslaving groeit in een complexiteit van multiproblematiek.

> Samen met energiecoach Tom stap ik binnen bij Bart, een man van rond de twee meter met rood-grijs haar. Zijn ogen hangen wat lomig en hij kijkt ons vriendelijk aan. Rustig geeft hij ons een voor een de hand, terwijl we achter hem aan naar binnen lopen. Er hangt een dringende lucht van shag. Niet verwonderlijk, gezien Bart aan het roken is en er een grote asbak vol met uitgedrukte shag op tafel staat. Het gesprek verloopt soepel. Eigenlijk blijkt Bart al op de hoogte van alle energiemaatregelen die hij kan nemen. Hij heeft een doek voor het raam waarmee hij tijdens de zomer warmte buiten kan houden, doucht kort, verwarmt in de winter enkel de ruimtes die hij gebruikt en stelt de verwarming bij wanneer hij de deur uitgaat. Dan gebeurt er iets opvallends. Bart loopt naar de keuken en komt terug met een glas gele drank. Ik twijfel even, is dit bier? De drank schuimt ook en lijkt erop, maar in deze situatie is dat onverwacht. Het is half drie 's middags, Tom en ik hebben allebei een glas water gehad en we zijn op bezoek bij Bart om zijn energieverbruik door te nemen. We hebben het er verder niet over en zetten het gesprek over het energieverbruik voort.

Aan het eind van het bezoek met de energiecoach vroeg ik Bart of hij wilde afspreken voor een interview voor mijn onderzoek, en daar stond hij voor open. Enkele weken later ga ik hiervoor bij hem langs.

> We raken in gesprek over Barts levenssituatie. Bart is 54 en zit, momenteel uit vrije wil, onder bewindvoering. Hij leeft van een weekbudget van 100 euro. Al snel benoemt hij ook de olifant in de kamer: zijn verslaving. Terwijl we aan zijn tafel zitten in de woonkamer, rookt Bart de ene na de andere shag. Ik zie een wietpijpje naast de asbak liggen en er staat een glas bier voor zijn neus. Zijn verslaving brengt ons in gesprek over zijn levensloop.
>
> Hoewel hij al langer met middelengebruik worstelde, werd dit problematisch vanaf 2017. Er gebeurde in die tijd een hoop in zijn leven. Hij kwam in een echtscheiding terecht en als vlucht dook hij in zijn werk in het techniekonderwijs, met een burn-out als gevolg. Tijdens zijn re-integratieproces ging hij als zzp'er in de muziek- en geluidsindustrie aan het werk, totdat de COVID-19-pandemie zijn werk platlegde. Zijn sociale netwerk, voornamelijk rondom zijn stamkroeg, zag hij plots niet meer: 'Dat was psychisch ook helemaal, dat was helemaal een dooddoener.'
>
> Wanneer hij binnen enkele weken tijd dan ook brieven krijgt dat hij huursubsidie en zijn eigen risico van het jaar ervoor moet terugbetalen, raakt hij in paniek en zet hij de betalingen stop. Ook de schulden beginnen zich dan op te bouwen. Uiteindelijk komt hij onder bewindvoering te staan.

Op het moment van ons gesprek is hij van de schulden af, maar nog niet van zijn problemen. Hij heeft een inkomen waar hij moeilijk van rondkomt, en zijn gezondheid is slecht vanwege zijn verslavingsproblematiek.

Bart maakt zich zorgen over zijn toekomst. In zijn familie en omgeving heeft hij gezien wat de gevolgen kunnen zijn van zijn middelengebruik: 'Daar heb ik het zelfs met mijn kinderen al een keer over gehad. Want de kans is heel groot dat ik ga dementeren en volgens mij word ik dan niet leuk.' Zijn kinderen zijn 17 en 19, en wonen deels bij hem, deels bij zijn ex, met wie hij goed contact heeft.

Omdat zijn middelengebruik zo centraal lijkt te staan in zijn problematiek, besluit ik er verder naar te vragen:

Bart: *Eigenlijk worstel ik de laatste jaren ermee, maar ik probeer te stoppen. Maar dat heb ik sinds 2017 elf of twaalf keer gedaan. Ik ben de tel kwijt.*

Interviewer: *Je bent gestopt?*

Bart: *Gestopt, radicaal gestopt. Maar ik word daar niet echt gelukkig van.*

Stoppen met middelengebruik gaat gepaard met psychische problematiek. Of beter gezegd, de psychische problematiek die Bart in eerste instantie tot middelengebruik bracht, komt naar boven en wordt versterkt door zijn lichamelijke afhankelijkheid van de middelen:

Ik heb ook dingen in mijn jeugd meegemaakt, daar zit ook de basis in dat ik altijd weer aan het blowen en zuipen ben. Dat is gewoon vluchtgedrag, hè. Maar goed, dat doe ik al zo lang, dat ik me afvraag of het wel goed is om er echt weer helemaal mee stoppen.

Ik vraag Bart of hij daar geen hulp bij kan vinden, en hij verzucht:

Ja, heb je nog even? Nou, even heel kort door de bocht, want ik heb in die hele mallemolen gezeten. (...) Wat de zorg betreft. Ik ben... Ik omschrijf mezelf als een depressieve alcoholist. Nou, voor die depressie dan ga je naar de, hier de [instelling], de ggz. Maar die willen je pas behandelen als je nuchter bent. Om nuchter te komen, ga je naar (...), de verslavingszorg. Daar heb ik ook al... Alles daar al gehad. Maar die hebben geen verstand van depressies. Bij psychologen hebben ze geen verstand van verslavingen. Dus je moet eerst helemaal gestopt zijn.

De ervaringen van Bart passen in een breder patroon van mensen die in de knel komen tussen de verslavingszorg en psychiatrische zorg. Uit onderzoek is bekend dat verslaving en trauma vaak samengaan, maar de behandeling van beide problemen is in veel gevallen van elkaar gescheiden, en dat is niet toevallig. Recent onderzoek laat zien dat verslaving in de afgelopen decennia met name werd behandeld als een neurobiologisch probleem, het zogenoemde 'hersenziektemodel'. Deze benadering van verslaving voedt volgens experts echter gevoelens van 'schaamte, angst voor stigmatisering, en onbekendheid met en afstand tot de verslavingszorg' (Blaauw et al. 2018: 776). Hoewel op gebied van wetenschappelijke kennis dit paradigma langzamerhand wordt ingehaald, is het zorgsysteem nog niet mee met de meer integrale kijk op verslavings- en psychologische problematiek (zie link in voetnoot 6, webinar van 29 februari). Het gevolg is dat iemand als Bart nog altijd in een systeem zit waarin hij wordt behandeld, of in zijn geval eigenlijk niet wordt behandeld, aan de hand van een verouderd beeld waarbij de verslaving wordt geïsoleerd, in plaats van bekeken binnen een bredere maatschappelijke context. Hierdoor bestaat vaak nog het beeld van verslaving als een probleem van middelengebruik van een individu, in plaats van dat het wordt gezien in een bredere context van multiproblematiek.

Wat duidelijk wordt uit het verhaal van Bart, en andere voorbeelden van verslavingsproblematiek die we in het veld tegenkomen, is dat verslaving zelden op zichzelf staat. Waar het beeld van de bierdrinkende bankzitter de nadruk legt op het thuis bier drinken in plaats van werken, zien we dat er meer schuilgaat achter dit gesimplificeerde stereotype. Bij Bart is zijn verslaving niet los te zien van zijn jeugdtrauma's,

en is zijn verslaving geëscaleerd door een opeenvolging van een scheiding, die leidde tot een burn-out, met als gevolg werkloosheid, en vervolgens tot sociale isolatie door de COVID-19-pandemie. De huidige staat van Bart en zijn verslavingsproblematiek is daarmee niet te wijten aan één oorzaak, maar aan de verwevenheid van meerdere ongelukkige omstandigheden.

De verhalen die we hoorden tijdens ons onderzoek laten zien dat verslavingsproblematiek complex is. Psychische problemen, onvoorziene omstandigheden, persoonlijke keuzes en maatschappelijke normen lopen door elkaar heen. Bestaanszekerheidsproblematiek zoals schulden, negatieve levensgebeurtenissen, trauma en verslavingsgevoeligheid, zijn met elkaar verweven en versterken elkaar. De bestaande stereotyperingen die de passiviteit van mensen met een verslaving benadrukken en de afwezigheid van institutionele hulp die vertrekt vanuit de verwevenheid, helpen in deze situaties niet mee.

3.2.3 Uitsluiting als antwoord op onbegrepen gedrag

De ervaringen van Theo, Gerda en Bart, die elk aangeven dat de hulp voor hen tekortschiet of achteruitgaat, staan niet op zichzelf. Als we hun ervaringen plaatsen in een bredere ontwikkeling in de maatschappij, zien we dat er steeds vaker meldingen worden gedaan over overlast van verwarde personen.[9] In plaats van erkenning voor de psychische problematiek rondom trauma's, persoonlijkheidsstoornissen of verslavingen, worden mensen die verward zijn vaak afgeschilderd in een context van overlast. Zo ondervinden we ook in de praktijk bij een bewonersoverleg:

> Tijdens een bewonersoverleg in de wijk zijn ook wijkagenten aangeschoven. Zij geven een update vanuit hun werk, maar er is ook ruimte om vragen te stellen. Een wijkbewoner gebruikt dit moment om aandacht te vragen voor de overlast in zijn straat. Er is een vrouwelijke bewoner die volgens hem vaak dronken buiten rondhangt. Ze loopt te schelden en zoekt ruzie, volgens de bewoner, en hij vraagt enigszins gefrustreerd of de politie iets aan haar kan doen. Er ontstaat een gesprek waarin meerdere mensen, waaronder de politie, te kennen geven dat ze deze situatie op de radar hebben. De wijkagenten stellen echter dat ze er niks mee kunnen, zolang er geen meldingen zijn. De vertegenwoordiger van de woningcorporatie geeft hetzelfde antwoord wanneer hem wordt gevraagd of de corporatie iets tegen de vrouw kan beginnen. 'Zonder cijfers kunnen we niks', stelt een van de wijkagenten, waarop de vertegenwoordiger van het Team Leefomgeving zegt dat er anoniem meldingen kunnen worden gedaan via een app. Mokkend over de hoeveelheid bureaucratisch werk die dit van ze zal vragen, accepteert de handvol aanwezige bewoners dat dit dan de weg is die ze op zullen moeten gaan.

In de situatie hiervoor valt op dat er geen meer adequate manier is om om te gaan met iemand die overlast veroorzaakt dan de politie of woningcorporatie erbij te betrekken. Deze hebben op hun beurt geen beter antwoord dan de burgers aanzetten om meer klachten in te dienen.

Hoewel onduidelijk is hoe dit af zal lopen, is uithuiszetting een van de mogelijke paden van escalatie wanneer mensen, ongeacht hun psychische problematiek, overlast veroorzaken.[10] Omdat daklooshеid regelmatig het gevolg blijkt te zijn wanneer het mensen niet lukt hun problematiek onder controle te krijgen, spreken we met een lokale beleidsmedewerker op dit thema, Marijke.

> Tijdens een interview met Marijke gaat het over haar inzichten in hoe mensen in de daklooshеid terechtkomen. Een patroon dat zij in haar werk ziet als oorzaak hiervoor, is dat bepaalde mensen tussen alle regels in vallen en niet worden geholpen. Daardoor escaleert hun situatie totdat ze op straat eindigen. Ze geeft een voorbeeld.

[9] Zie www.politie.nl/nieuws/2025/januari/16/00-jaarcijfers-politie-stijging-overlast-personen-met-verward-gedrag-houdt-aan.html.

[10] Zie www.hetccv-woonoverlast.nl/kwetsbare-overlastgevers/de-rol-van-verhuurders-woningcorporaties/instrument-huisuitzetting-ontruiming.

> In oktober vorig jaar, terwijl het slecht weer was, was er een jonge vrouw van 21 jaar zonder haar schoenen bij de daklozenopvang weggelopen. Marijke had de veiligheidsdiensten gewaarschuwd en gezegd dat als ze gevonden zou worden, ze dan geholpen moest worden. Een aantal dagen later werd de vrouw gevonden in een wijk ergens buiten de stad, op haar blote voeten, zichzelf onder geplast en staand voor een supermarkt. De diensten hadden haar aangesproken, maar ze had nog geweten waar haar schoenen waren en dus was ze 'helder genoeg' verklaard.

De Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) pakt zo'n situatie niet op, legt Marijke uit, de Wlz (Wet langdurige zorg) ook niet. De verplichte ggz en Wzd (Wet zorg en dwang) vinden het ook niet hun casus. De verslavingszorg zegt specifiek voor verslaving te zijn en stuurt soms mensen naar de psychiatrische zorg om eerst aan hun psychische aandoeningen te werken. De psychiatrische zorg doet hetzelfde andersom met verslaafde mensen met psychische problemen. 'Zo zie je al hoeveel wetten er wel niet bij betrokken zijn', zegt Marijke, 'en toch worden mensen soms door niemand geholpen. Er wordt naar elkaar gewezen en te weinig samengewerkt'.

Vaak komen de problemen van mensen aan het licht wanneer zij voor overlast zorgen in de leefomgeving, zoals in de situatie uit het bewonersoverleg. Op zo'n moment is de leefsituatie van iemand al langere tijd niet goed. Echter, in plaats van de nadruk te leggen op de hulpbehoefte, ontstaat vaak de typering 'overlast' of 'verward persoon', een categorisering die is ontstaan zodat de politie of woningcorporatie uiteindelijk kan ingrijpen (Koekkoek 2024: 10). Er is voor deze mensen blijkbaar geen antwoord geweest op hun problematiek en door het gebrek aan hulp ontstaan situaties waarin de maatschappij hun gedrag niet begrijpt en enkel nog de overlast ziet, met uitsluiting tot gevolg.

Deze observatie vindt grond in het rapport *Klem in het systeem* (Toezicht Sociaal Domein 2025), dat tot stand kwam als gevolg van een samenwerking tussen het Toezicht Sociaal Domein, de Inspectie Justitie en Veiligheid en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. In het rapport kaarten deze organisaties het thema aan van problematiek van mensen met verward of onbegrepen gedrag. Het onderzoek wijst op zowel de institutionele mankementen om mensen op te vangen die tussen regels en categorisering invallen, als op de invloed van maatschappelijke en institutionele normen en stigmatisering op het veroorzaken of verergeren van psychische problematiek. Het rapport bespreekt ook de handelingsverlegenheid van instanties rond onbegrepen gedrag. Verschillende inspecties van de overheid concluderen gezamenlijk dat er een gebrek is aan een instrumentarium dat mensen kan behandelen die zorgmijdend zijn of overlast veroorzaken, voordat er een strafrechtelijk of gedwongen traject aan de orde is (Toezicht Sociaal Domein 2025: 8).

3.2.4 Een maatschappelijk of individueel probleem?

Door het verdwijnen van voorzieningen, het ontstaan van negatieve beeldvorming rondom 'verwarde personen' en een gebrek aan integraliteit in de zorg, raken mensen met verslavingsproblematiek, persoonlijkheidsstoornissen en trauma's verder in de knel. Een rode draad hierin is dat de problematiek van de persoon in kwestie niet wordt erkend, maar dat de nadruk komt te liggen op de impact van hun gedrag op de sociale omgeving. In plaats van dat er een passende reactie komt vanuit de maatschappij, wordt van hen verwacht dat zij voldoen aan bepaalde gedragsnormen of aan de normen van diverse hulporganisaties. Dergelijke normen zijn het resultaat van zowel geïnstitutionaliseerde als gecultiveerde ideeën van wat gewenst en ongewenst gedrag is en hoe we daar als samenleving mee omgaan, concludeert ook het Toezicht Sociaal Domein (2025: 10). Organisaties die een tussenrol spelen, zoals de dagbesteding, hebben moeite om overeind te blijven of zijn wegbezuinigd. Het gebrek aan erkenning van de problematiek van mensen en van adequate ondersteuning voedt de bestaansonzekerheid van de mensen die het betreft. Dat kan vervolgens weer bijdragen aan een verergering van hun problematiek en een negatief effect hebben op de leefomgeving. Zeker op plekken waar mensen dicht op elkaar wonen, heeft dit mogelijk een zelfversterkend mechanisme tot gevolg.

3.3 Schuldig

3.3.1 *Schulden als een dubbele veroordeling*

Elke week zijn er in elke provincie in Nederland rolzittingen van de kantonrechter. Daarbij krijgen mensen die zijn gedagvaard de kans om hun verhaal te doen, alvorens het vonnis wordt geveld. Gedurende een periode van enkele weken, bezochten wij deze rolzittingen. In eerste instantie omdat we meegingen met de mensen van Niet Meer, die daar wekelijks zitten om jongeren direct op te vangen na hun dagvaarding. Al snel bleek echter dat aanwezigheid bij deze rolzittingen tot waardevolle inzichten leidde in de schuldenproblematiek in het algemeen, en besloten we dit onderdeel op te nemen in ons onderzoek.

De rolzitting is voor mensen die zijn gedagvaard, omdat zij door een persoon, organisatie of bedrijf zijn aangeklaagd, bijvoorbeeld vanwege achterstallige betalingen. In de zitting mag de gedagvaardigde de eigen kant van het verhaal doen tegenover de rechter.

> De volgende die binnenkomt, is een man van rond de zestig, genaamd Henk. Hij heeft 2200 euro huurachterstand bij de woonstichting, leest de kantonrechter op. Zoals dat bij iedereen gaat, krijgt Henk de kans van de rechter om in verweer te gaan. Henk pakt het woord: hij vertelt dat er onlangs bij zijn vrouw borstkanker is geconstateerd en dat ze niet lekker in haar vel zit. Daardoor is er drie à vier weken te laat betaald. Volgens Henk heeft hij de deurwaarder geprobeerd te bellen, maar kon hij niemand bereiken. Ineens had hij de deurwaarder op de stoep en daarna tegen kerst ineens een dagvaarding.

De casus van Henk is typerend voor veel van de zittingen die we bijwonen. Henk heeft zijn vaste lasten niet betaald, en als verklaring noemt hij een onverwachte levensgebeurtenis die voor ontwrichting zorgde. Er was geen ruimte om met betalingen bezig te zijn, omdat zijn aandacht uitging naar de constatering van borstkanker bij zijn vrouw. Dergelijke verklaringen kwamen vaak voor. Ernstige ziekten, scheidingen, of overlijdens werden regelmatig aangehaald als dusdanig ontwrichtende situaties dat mensen niet in staat waren hun financiën te onderhouden. Na zijn verklaring voor de schulden, gaat Henk in op het feit dat hij nu bij de rechtbank zit.

> Henk praat hard en fel en kijkt regelmatig achterom naar mij en de schuldhulpverleners, vanuit een soort zelfvertrouwen om te laten zien dat de situatie ridicuul is en of wij dat ook zien. 'Iedereen zal wel eens een keer wat hebben toch?', beroept hij zich op een gevoel van menselijkheid. 'Als er een keer een kink in de kabel is, hoef je niet meteen een deurwaarder te sturen.' De rechter legt uit dat er een huisuitzetting en ontbinding van de huurovereenkomst is geëist. Henk reageert daarop: 'Wij moeten die stress niet aan de kop hebben.'

Henk reflecteert op de situatie die is ontstaan. Ondanks dat er juridisch geen fout is begaan door hem te dagvaarden, is hij verbolgen over het feit dat er geen ruimte is voor een 'kink in de kabel', een moeilijkheid in het leven. Hij beroept zich op een gevoel van menselijkheid en laat duidelijk weten dat wanneer je te maken krijgt met problemen als een ziekte, deze schuldenproblematiek voor ongewenste extra stress zorgt. Daarnaast maakt hij zich druk om een onderliggende aanname die hij voelt, namelijk dat hij zelf schuldig is aan deze situatie.

> De borstkanker is inmiddels onder controle, vertelt Henk, maar hij laat blijken dat het een incident was en dat er even geen aandacht was voor andere zaken. Henk is boos over de situatie. Hij zegt dat hij inmiddels al heeft betaald en maakt duidelijk dat hij geen geldproblemen heeft. Het inkomen van hem en zijn partner is ruim voldoende om zijn rekeningen te betalen, en hij heeft 30.000 euro op de bank staan, zegt hij ter bewijsvoering van zijn onschuld. Over de deurwaarder is hij echter niet te spreken: 'Díe moeten ze eens een tijdje opsluiten. Wij zijn gewoon hardwerkende mensen.' De rechter toont begrip, maar Henk gaat, duidelijk geëmotioneerd, verder: 'Ik laat me niet bij verstek veroordelen', zegt hij, 'daarom ben ik hier'.

De materiële gevolgen van gedaagd worden, waren voor Henk tot daaraan toe. De proceskosten en het bezoek aan de rechtbank vindt hij 'zonde van tijd, geld en energie'. Wat hem echter zo niet nog meer dwars zit, is de veroordeling op zich. Vanuit zijn verweer blijkt dat hij het idee heeft zichzelf en zijn vrouw te moeten verdedigen als 'hardwerkende mensen'. Er blijkt aan zijn aanklacht een impliciet morele veroordeling te hangen die op Henk weegt.

Hoewel niemand iets heeft gezegd over zijn werkethos, voelt hij zich hier wel op aangesproken. Henk voelt dat er boven zijn vonnis een veronderstelling hangt dat hij niet hard zou werken en daarom in de schulden terecht is gekomen. Hoewel niemand dit expliciet zegt, verraadt zijn verdediging dat dit is hoe hij denkt dat mensen naar hem kijken. Er is sprake van een cultureel impliciet verband tussen gedragsnormen en iemands financiële huishouding: iemand die schulden heeft, zal ook wel iets verkeerd hebben gedaan.

3.3.2 *Met geld omgaan*

Naast het idee dat iemand niet hard genoeg zou werken, is een tweede impliciete veroordeling die vaak boven schuldenproblematiek hangt dat mensen niet met geld kunnen omgaan. Ook dit blijkt uit de persoonlijke verhalen die mensen vertellen tijdens hun verweer.

> Er verschijnt een persoon in de deuropening van de rechtszaal bij de kantonrechter. Hij heeft stekelig haar, is in de veertig en draagt een zwarte pufferjas met grote sneakers eronder. De kantonrechter legt uit dat hij hier zit vanwege zijn huurachterstand, en vraagt of de man hiertegen in verweer wil komen. Ja, hij wil het uitleggen. Hij zegt dat hij onlangs bij Duinrell stond met zijn twee kinderen, maar de verkeerde kaartjes had gekocht. 'Dan sta je daar', zegt hij met trillende stem. En na een korte pauze vertelt hij dat hij zijn huur heeft teruggevorderd om toch nog kaartjes te kunnen kopen. De rechter wacht even en vult dan voor hem in dat dit één voorbeeld is, wat niet verklaart dat hij meerdere maanden achterstand heeft. De man bevestigt dat en wil meer uitleg geven. Hij vertelt dat hij een slecht jaar heeft gehad, met een scheiding, beide ouders overleden. De rechter vraagt hoeveel schulden hij heeft en hij zegt dat hij dat niet weet. 'Ik ben niet zo van het brieven openen', zegt hij wat ongemakkelijk.

Als reactie op de aanklacht, geeft de man uitleg over zijn levenssituatie. Er komen bij hem allerlei dingen samen. Van het overlijden van zijn ouders tot zijn scheiding, en dan een fout in de aankoop van zijn kaartjes voor Duinrell. De man gaat niet in tegen de schuldeis, maar legt uit dat hij door problemen in zijn levenssituatie bepaalde keuzes heeft gemaakt.[11] Hij beroept zich op een gevoel van menselijkheid, maar zoals bij veel mensen die dit bij de kantonrechter proberen, blijkt dit geen uitweg te bieden.

> De rechter begint haar zin met 'als u uw kinderen wilt blijven zien', en vervolgt dan met dat hij zijn huur moet betalen, omdat hij een huis moet hebben. Na de zin over zijn kinderen zien, lacht de man meteen nerveus, duidelijk geëmotioneerd met zijn trillende en wat paniekerige lach. Hij zegt dat hij dat zeker wil. De rechter vraagt wanneer de schulden zijn begonnen en hij zegt twee jaar geleden, dat is ook wanneer de problemen met zijn ex begonnen. De rechter vraagt naar zijn inkomen, en de man zegt dat hij een inkomen heeft van ongeveer 2300 euro netto. De rechter stelt dat hij van dat bedrag zijn kosten wel zou moeten kunnen betalen, en de man geeft dit toe. De rechter geeft aan dat er in januari een nieuwe zitting is en dat het goed zou zijn als hij daarvoor al wat heeft afgelost. De man zegt dat hij een bonus krijgt van zijn werk en dat hij daarmee meteen gaat aflossen. Dat is al een goed signaal, volgens de rechter. Ook gaat hij schuldhulp kunnen krijgen in januari.

Als je je rekeningen niet betaalt, kun je ver in de problemen raken, zo blijkt uit deze en de andere situaties bij de kantonrechter. Vanwege onbetaalde rekeningen dreigt deze man zijn woning en zijn kinderen te verliezen. Hoewel hij kan rekenen op empathie van de rechter, stelt deze dat hij met 2300 euro zijn rekeningen moet kunnen betalen. De rechter velt niet alleen een juridisch oordeel, maar geeft ook een

[11] In het rapport *Weten is nog geen doen*, gaat de WRR (2017) in op de psychologische kant van hoe leven onder hoge stress als gevolg van financiële tekorten de keuzes van mensen negatief kan beïnvloeden.

moreel oordeel op basis van minima die zijn bepaald in de samenleving. Het verdict: als de inkomsten boven een bepaald punt liggen, dan moet je rond kunnen komen. Lukt dat niet, dan is dat jouw eigen verantwoordelijkheid.

De situatie van de dagvaarding hiervoor is symbolisch voor hoe veel gesprekken bij de kantonrechter eraan toegingen. De meeste mensen die werden gedagvaard, kwamen niet in verzet tegen de schulden op zich, of tegen het feit dat ze die moesten afbetalen. Toch kwamen zij hun verhaal doen, waarbij ze zich vaak probeerden te beroepen op de menselijkheid van de rechter. Wat hun verhalen gemeen hadden, was dat ze aandacht vroegen voor het feit dat hun schulden niet het gevolg waren van financieel wangedrag, maar van overmacht als gevolg van multiproblematiek in hun dagelijks leven. Mensen suggereerden niet dat hun schulden niet klopten, maar vroegen begrip voor de complexiteit van hun situaties.

3.3.3 Een warme tegenpool

De roep om menselijkheid bij de dagvaardingen werd door de rechters gevoeld. In de rechtbank viel het op dat de rechter vaak empathisch reageert op de gedaagde, meevoelend met de gelaagdheid van diens problematiek. Zo blijkt bijvoorbeeld uit de volgende situatie:

> Een man met schulden bij de woningcorporatie vertelt de rechter dat hij een paar jaar geleden ziek werd en daarna psychische problemen kreeg, ptss. Vervolgens kreeg hij ook nog een probleem aan zijn schouder. Maar ondanks alles heeft hij een baan gezocht, vertelt hij met een treurige stem. 'Ik voel me niet fit, maar door al die problemen moet ik wel werken, ik heb geen keuze.' De rechter zegt dat hij wel is aangemeld bij de vroegsignalering en als het goed is een brief heeft gehad met een hulpaanbod nadat de schulden opliepen. De man zegt dat hij nooit een brief heeft ontvangen. 'Zou u dat willen, hulp?', vraagt de rechter. 'Jaha, alle hulp is welkom', antwoordt de man, zacht maar zeker. 'Als je leeft in onzekerheid, dan heb je geen rust in je hoofd.' De rechter reageert: 'Misschien goed om de huisarts te bellen.' Waarop de man dit bevestigt.

Na de zittingen liet de rechter aan ons en de schuldhulpverleners in het publiek blijken dat zij meevoelde met de mensen die voorkwamen. Rechters hebben echter lange tijd weinig handvatten gehad om meer dan een empathische suggestie te doen, zoals hiervoor beschreven. In gesprek met kantonrechter Inge de Buis bespreken we deze empathische houding. Volgens De Buis is het een lastige situatie, want de schuldeiser heeft ook recht op het geld. 'De rechter is geen hulpverlener', zo stelt De Buis. Toch knaagt het systeem ook bij veel rechters, zo wordt duidelijk in ons interview met haar:

> *Dus de kantonrechters op de rechtbanken signaleerden dat ze mensen met schulden vaker in een jaar zien terugkomen. (...) En dan merk je op een gegeven moment als kantonrechter dat dat niet heel effectief is. Want wat heeft het voor zin om iemand daar vier of vijf keer per jaar zo'n vonnis te verstrekken? Hij zit in de problemen. Dus ja, je kan je nog tien keer herhalen. En dat, zeg maar, dat nutteloze van de tweede, de derde, de vierde uitspraak, plus de extreme proceskosten die erbij komen, maakten dat lokaal werd gezocht naar: hoe kunnen we daar wat perspectief in bieden? Want die mensen hebben een schuldenprobleem, die horen eigenlijk niet bij ons.*

Hoewel schuldenaren dus terecht een dagvaarding krijgen, ze konden namelijk hun rekeningen niet betalen, stelt De Buis dat deze mensen eigenlijk niet in het rechtssysteem thuis horen. In plaats van voor de rechter te moeten verschijnen, suggereert ze daarom dat deze mensen geholpen moeten worden.

Deze suggestie van De Buis *framet* de schuldhebber als slachtoffer in plaats van als dader. Op het eerste oog lijkt dat tegenstrijdig: de schuldhebber heeft toch iets fout gedaan door niet te betalen? Maar De Buis en haar collega's laten zien oog te hebben voor de bredere context van wat schuilgaat achter het niet betalen van rekeningen. Onderzoek van cultureel antropoloog David Graeber onderbouwt de genuanceerde houding van De Buis en haar collega's. Volgens Graeber (2011: 5) heeft de manier waarop schulden in onze samenleving worden *geframed* zonder de complexe context van de situatie daarin mee te nemen, gezorgd voor een sterke symboliek. 'Deze geeft direct het idee dat het het slachtoffer is dat iets verkeerd heeft gedaan' (vertaling door auteur). Gezien deze onpersoonlijke weergave van de situatie,

is het dan ook niet verwonderlijk dat de mensen die bij de kantonrechter komen allemaal verweer geven vanuit hun menselijke verhaal. Het is een roep om nuance, om de complexiteit terug te brengen in een situatie die is versimpeld tot een achterstallige betaling. De schuld is niet ontstaan in een geïsoleerde situatie van iemand die simpelweg weigert een rekening te betalen. De schuldigen voelen dat als de rechter dit zou weten, deze wellicht een andere afweging zou maken. De schulden staan namelijk niet op zichzelf, maar zijn het gevolg van iemands multiproblematiek en context, die tot uiting komt in het uiteindelijk niet kunnen betalen van rekeningen.

Daarnaast is het gebrek aan oog voor de menselijke context in het schuldensysteem het gevolg van een zekere systemische pragmatiek. In zijn boek *Debt: The first 5000 years*, legt Graeber (2011) uit hoe schulden in de vorm van geldbedragen zijn ontstaan om afspraken, en bijbehorende morele verplichtingen, te kunnen boekhouden. Door morele verplichtingen te simplificeren tot kwantificeerbare cijfers 'hoeft iemand de menselijke effecten niet te berekenen; iemand hoeft enkel de initiële geldsom, de balans, de boetes en het rentepercentage te berekenen' (vertaling door auteur, Graeber 2011: 13). Schulden hebben daarmee de functie om complexe sociale situaties te versimpelen tot een rekensom. De oorzaken en gevolgen van de situatie hebben in deze som geen plek, waarmee het schuldensysteem in staat is tot 'het legitimeren van dingen die anders buitensporig of immoreel zouden lijken' (vertaling door auteur, Graeber 2011: 14), zoals het uit huis zetten van iemand of het wegnemen van iemands kinderen.

De reactie van De Buis laat zien dat ook in de rechtspraak deze ontmenselijking van het schuldensysteem is opgemerkt. Wanneer mensen verweer geven, krijgen rechters zicht op de context en het verhaal achter de rekensom. Hoewel volgens het rechtssysteem zij nog altijd het geld verschuldigd zijn, observeren rechters wel een structureel probleem. Als reactie hierop zijn ze in de rechtbank enkele jaren geleden begonnen met experimenten met een schuldenfunctionaris in de rechtszaal. Zo kan de rechter de gedaagde direct doorverwijzen naar een schuldhulpverlener. Hiermee wordt de balans gezocht tussen de dagvaarding enerzijds, en de onderliggende problematiek van de schuldhebber anderzijds. Het is het perspectief dat De Buis hoopt te bieden. Het experiment slaagde en inmiddels zijn in alle rechtbanken in Nederland schuldenfunctionarissen werkzaam.

Ook in de rechtbank waar wij onderzoek deden, was zo'n schuldenfunctionaris aanwezig. Na de hiervoor besproken situatie, waarin de man bevestigend antwoordde op de vraag van de rechter of hij hulp wilde, werd hij opgevangen door Jettie, schuldenfunctionaris bij de betreffende rechtbank. In gesprek met Jettie vragen we naar haar rol in een dergelijk gesprek.

> Jettie legt uit dat wat zij doet 'de drempel' weghalen is, zodat mensen zelf niet het eerste contact hoeven te leggen. Wanneer we vragen wat ze doet zodra ze met mensen buiten loopt, vertelt ze dat ze hen ervan op de hoogte brengt dat gemeenten verplicht zijn om mensen te helpen als die dat willen, en dat dat gratis en vrijblijvend is. Dat laatste helpt om mensen te overtuigen. Jettie moedigt mensen ook aan met 'investeer nou in dat ene uur voor een gesprek en beslis daarna of je ermee wilt doorgaan'. Meerdere keren heeft ze het over 'warme overdracht'.[12]
> 'Ik zit hier ook als mens', zegt ze wanneer ik vraag of ze ook andere adviezen geeft, buiten de doorverwijzingen naar schuldhulp. Ze neemt het voorbeeld van de man die er net was, waarvan de rechter zei dat hij misschien ook eens naar een huisarts moest gaan. Daar is ze bij hem nog even op teruggekomen om hem aan te moedigen dat echt te doen. Wanneer ik vraag hoe mensen op haar reageren, zegt ze dat ze het fijn vinden dat er iemand is die hun 'problemen herkent' en 'van mens tot mens' praat.
>
> Nadat mensen uit de rechtzaal komen, is het aan Jettie om te zorgen dat zij zich meer gezien voelen. In de rechtzaal worden zij veroordeeld aan de hand van juridische regels. Jettie biedt een warme tegenpool, iemand die begrip toont en de mens en diens problemen meer als een geheel ziet.

[12] Zie ook het initiatief rondom de 'Warme overdracht' van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK): www.nvvk.nl/warm-doorverwijzen.

Deze paragraaf over schulden is bedoeld om te laten zien dat met schulden ook een last van een morele veroordeling komt. Vooroordelen over mensen met schulden suggereren dat de oorzaak ligt bij hun passieve houding of hun slechte financiële gedrag, in plaats van bij (chronische) ziekte, ontwrichtende levensgebeurtenissen, psychische problematiek of iets anders. Dat ze in de rechtbank met een experiment kwamen om schuldhulpverlening aan de dagvaarding te koppelen, laat zien dat de professionals die dagelijks mensen met schulden spreken, dit probleem erkennen. Mensen met schulden hebben weliswaar een financiële schuld af te lossen, maar bij professionals rijst steeds vaker de vraag of zij hiervoor moeten worden gestraft, of moeten worden geholpen.

3.4 Conclusie: Mensen met een probleem worden al snel zelf als het probleem gezien

In dit hoofdstuk hebben we drie verschillende situaties beschreven over de gevolgen die de maatschappelijke beeldvorming heeft op mensen met bestaanszekerheidsproblematiek. Op basis van gesprekken en ervaringen in het veld, constateerden we ten eerste dat mensen in als kwetsbaar bestempelde wijken last ondervonden van stigmatisering. Ten tweede zagen we dat mensen met psychische problematiek, wisselend van trauma, persoonlijkheidsstoornis tot verslaving, zich buitengesloten voelden van sociale plekken en adequate hulpverlening. Tot slot observeerden we in de rechtbank dat met schulden een vooroordeel komt van individueel wangedrag, terwijl voor veel mensen een complexe multiproblematiek aan de basis ligt van hun achterstallige betalingen. Mensen worden zo verengd tot hun probleem, waardoor er een gebrek aan begrip is voor hun situatie en aanknopingspunten voor oplossingen onbenut blijven.

De situaties die we in dit hoofdstuk beschreven zien, ontstaan over het algemeen niet vanuit slechte intenties. Mensen definiëren wat zij als individu en samenleving wél willen zijn mede aan de hand van wat zij níet willen zijn. Hoewel aannames en stereotypen over gedrag in alle vormen en lagen in de maatschappij bestaan, komen sommige met zwaarwegende gevolgen. Wanneer gesimplificeerde beelden over andere mensen zich uiten in onderlinge machtsverhoudingen, ontstaat er een proces van uitsluiting dat *othering* wordt genoemd (Hall 2013: 224). Bij mensen die met bepaalde problematiek te maken hebben en daardoor meer dan gemiddeld afhankelijk zijn van hulp vanuit de maatschappij, ontstaat het gevoel dat zij minderwaardig zijn. Des te meer omdat een terugkerend patroon in deze stereotyperingen is dat mensen met problemen vaak zelf als het probleem worden weggezet. Wanneer de gevolgen hiervan merkbaar zijn in het contact met instituties zoals de rechtspraak, zorgvoorzieningen, politie en woningcorporaties, of in de media of in het beleid, bijvoorbeeld via mensbeelden (Blijleven et al. 2023), groeit het gevoel dat de samenleving niet voor hen bedoeld is. Bij deze mensen ontstaat zowel op individueel als op groepsniveau de vraag in hoeverre zij als evenwaardig onderdeel van de samenleving worden gezien en behandeld. Het raakt voor hen aan een gevoel van bestaansrecht en voedt daarmee hun bestaansonzekerheid.

Met dit hoofdstuk lieten we zien dat hoewel het gedrag van het individu een rol speelt, de situatie van mensen tot stand komt door een samenspel van beschikbare voorzieningen, hulpmiddelen, beeldvorming, leefomgeving en de uitsluitende gevolgen van *othering*. Dit alles creëert een zelfversterkend mechanisme waarin mensen die zich buitengesloten voelen, ook met meer problematiek te maken krijgen. In het volgende hoofdstuk gaan we verder in op de mate waarin mensen gelijkwaardig toegang krijgen tot de maatschappij, door te kijken naar in hoeverre ze mogen meedoen in de samenleving.

4 Mogen meedoen

In het vorige hoofdstuk zagen we hoe bestaansonzekerheid wordt gevoed door het gevoel dat de maatschappij niet voor jou bedoeld is, het gevoel 'de ander' te zijn. We zagen ook hoe dit mede wordt veroorzaakt door beeldvorming in de samenleving die de oorzaak van problematiek toeschrijft aan het gedrag van het individu. In dit hoofdstuk bouwen we voort op deze inzichten met een onderwerp dat in beleid vaak gekoppeld wordt aan bestaanszekerheid: participatie en meedoen.

Een hardnekkig beeld van mensen met diverse bestaanszekerheidsproblematiek is dat zij passief en afhankelijk zouden zijn. Uit een evaluatie van het SCP van de Participatiewet bleek bijvoorbeeld dat aan deze wet een normatief en achterhaald idee ten grondslag ligt, dat werkloosheid niet ziet als iets dat iemand overkomt, maar mede het gevolg is van te passief werk zoeken (Van Echtelt et al. 2019: 43). Door deze normatieve lading aan de basis van de Participatiewet, hebben veelgebruikte termen als participatie en meedoen ook een normatieve betekenis gekregen. Een reeks aan SCP-onderzoeken naar impliciete waardeoordelen over 'zinvolle' participatie (Hoogenraad en Van Kampen 2025a, 2025b; Van Kampen et al. 2026; Vliek et al. 2023), laten zien dat het in het discours rondom participatie vaak niet gaat om meedoen in het algemeen, maar over 'meedoen met de overheid' (Vliek et al. 2023: 45). Dat meedoen met de overheid heeft volgens deze onderzoeken geleid tot een utilitaristisch economisch beleid (Van Campen et al. 2025b: 13; Hoogenraad en Van Kampen 2025b: 90). Met andere woorden, economische overwegingen om mensen aan het werk te krijgen, voeren vanuit de overheid de boventoon wanneer het gaat over participatie. Het resultaat is beleid dat gericht is op mensen deel laten nemen aan de samenleving volgens de normen van de overheid, in plaats van hen vanzelfsprekend te zien als deelnemers en te faciliteren in hun behoeften.

Hierdoor gaat het debat over mensen met bestaanszekerheidsproblematiek vaak met name over of zij wel *willen* of *kunnen* meedoen, en minder over in welke mate zij *mogen* meedoen. Wat de SCP-reeks over zinvolle participatie laat zien, is dat concepten als 'participatie' en 'meedoen' niet enkel beleidstermen zijn, maar ook een betekenis hebben voor mensen zelf. De vraag is, volgens Hoogenraad en Van Kampen (2025b: 90), welk perspectief je als uitgangspunt neemt wanneer je het hebt over meedoen en participatie in de samenleving: dat van mensen of dat van beleid? Gaat meedoen erom dat iedereen een plek vindt in de samenleving, of dat mensen participeren conform de verwachtingen uit de Participatiewet? Geef je definitie aan 'meedoen' vanuit de leefwereld of de systeemwereld? In dit hoofdstuk doen we het eerste. We beschrijven wat meedoen betekent vanuit het perspectief van de mensen die wij spraken. Vanuit hun activiteiten, hun behoeften en waar zij tegenaanlopen. Hierbij deden wij twee terugkerende observaties: mensen hadden de behoefte om ergens bij te horen en om een plek buiten de deur te hebben waar zij terechtkonden.

Mensen kwamen vaak op de plekken waar wij onderzoek deden uit een behoefte om zich ergens thuis te voelen, in contact te komen met anderen en iets voor iemand te kunnen betekenen. De twee paragrafen in dit hoofdstuk beschrijven de alledaagse behoefte aan erbij horen (*belonging*) en verbinding hebben met een plek (*place attachment*) als basisvoorwaarden voor gelijkwaardig mee mogen doen, en daarmee voor bestaanszekerheid. In de voorbeelden in dit hoofdstuk zien we hoe mensen in alledaagse situaties initiatief tonen om elkaar en zichzelf te voorzien in deze basisbehoeften. We tonen ook hoe dit soms schuurt met de bestaande regels en de institutionele structuren. De inzichten over meedoen in dit hoofdstuk vallen dan ook niet los te zien van het proces van *othering*, dat we bespraken in het vorige hoofdstuk. Waar het vorige hoofdstuk echter ging over de gevolgen van vooroordelen van buitenaf, besteden we hier aandacht aan hoe mensen invulling geven aan hun eigen behoeften. Vanuit perspectieven van mensen zelf is het dan ook de vraag in hoeverre deze behoeften, en daarmee de beleving om mee te *mogen* doen, worden gefaciliteerd. In hoeverre is de overheid bereid en in staat om mee te doen met de burger, in plaats van andersom?

Op basis van onze analyses concluderen we dat mogen meedoen een basisvoorwaarde is voor bestaanszekerheid. Vanuit burgerperspectieven begint meedoen echter niet bij zo snel mogelijk werk vinden, maar bij ergens bij horen en een plek hebben waar je terechtkunt. Om dit te beschrijven, zoomen we in de paragrafen 4.1 tot en met 4.1.4 in op hoe *mogen* meedoen ervaren wordt in een alledaagse setting.

4.1 Een kop koffie als open deur van de samenleving

Er zijn weinig dingen zo wijdverspreid in Nederland als de kop koffie. In de ochtend, tijdens werk, bij een begrafenis of op visite: koffie is er altijd. In deze paragraaf bespreken we hoe die alledaagse koffie symbool staat voor iets heel belangrijks. Hoe die bijdraagt aan een gevoel van dat je onderdeel bent van iets, dat je gezien wordt en ergens welkom bent. Hoe normaal dat misschien ook klinkt, zulke gevoelens zijn niet voor iedereen vanzelfsprekend. Uit ons onderzoek bleek namelijk dat een kop koffie niet zomaar een drankje is. Die dagelijkse kop koffie legt de basis voor een fundamenteel onderdeel van bestaanszekerheid: de erkenning dat je mee mag doen.

4.1.1 *Thuisgevoel*

> *Kom binnen. Koffie. Troost.*

De tekst hiervoor staat geschreven op het bord aan de straat, voor de ingang van De Open Deur. Deze combinatie van woorden moet de lading te dekken van wat je kunt verwachten als je De Open Deur bezoekt. 'Kom binnen' is een welkomstgebaar. 'Troost' wijst op de steun en het luisterend oor die je bij De Open Deur mag verwachten. Het woord trekt een bepaalde doelgroep die hier behoefte aan heeft, een groep die het in het dagelijks leven niet per se gemakkelijk heeft. En er staat 'Koffie'. Dat is er namelijk, gratis koffie.

Het is een klein gebaar, koffie. De meeste mensen denken er nauwelijks bij na, omdat het zo vanzelfsprekend is dat je ergens koffie krijgt aangeboden. In de praktijk drinken sommige mensen overigens liever thee, chocolademelk of een glaasje water. De betekenis van 'Koffie', zoals hier aangeboden, zit hem dan ook niet per se in de drank zelf. Maar waarin dan wel?

Bij De Open Deur, net als bij veel plekken die we tijdens ons onderzoek bezochten, is koffie een belangrijk herkenningspunt geworden:

> Even na elf uur 's ochtends kom ik aan bij een tweede locatie van De Open Deur. Het gebouw ziet er, in tegenstelling tot het Parochiehuis dat ik gewend ben, nieuw en modern uit. De voorgevel op de begane grond bestaat uit grote glaspuien afgewisseld met smalle kolommen van grijs beton, die aan zuilen doen denken. Daarboven bevinden zich vier verdiepingen met buitenmuren gemaakt van rode bakstenen. De gezelligheid spat er niet vanaf, maar vanaf de weg zie ik een aantal mensen lachend aan een grote tafel zitten. Ik loop door de hal en zie aan het eind van de gang rechts een welkomstbord staan van De Open Deur. Ik kom binnen in een grote ruimte met tafels en stoelen en word ontvangen door de vrolijk kletsende stemmen van de bezoekers. Vier tafels zijn tegen elkaar aan gezet en daar zitten ongeveer tien mensen van 60-plus koffie te drinken.

Hoewel de uitstraling van de plekken verschilt – soms is het een verouderd buurthuis, een oude kerk, een nieuw buurtcentrum of een voormalig winkelpand in een winkelstraat – hebben veel sociale plekken in de wijk een vergelijkbare setting. Vanaf de straat kijk je naar binnen en zie je een groep mensen aan een tafel zitten met kopjes koffie of thee voor zich. Het zorgt ervoor dat je enigszins weet wat je kunt verwachten als je binnenstapt, en hoe je je moet gedragen. Je weet: als ik naar binnenstap, gaat iemand mij koffie aanbieden, ik kan gaan zitten en wennen aan de plek. Het beeld van koffiedrinkende mensen staat daarmee symbool voor een plek waarvan het doel is om openheid uit te stralen. De herkenbaarheid van de setting en de bijbehorende rituelen helpt om een drempel weg te nemen.

Tijdens gesprekken blijkt vaak dat koffie inderdaad een centrale rol speelt. Neem bijvoorbeeld een interview met twee vrijwilligers die reflecteren op de betekenis van De Open Deur voor de bezoekers:

> Rita: *Wat zou jij zeggen dat de betekenis is voor de mensen die er komen?*
> Janna: *Bij De Open Deur?*
> Interviewer: *Ja?*
> Janna: *Ik denk een plek waar ze gewoon mogen zijn, en waar ze gewoon een kop koffie kunnen pakken.*
> Rita: *Belinda [een bezoeker] zei het laatst mooi: ik voel me hier thuis. Hier kom ik thuis.*

Een kop koffie kunnen pakken staat voor 'gewoon mogen zijn' en een thuisgevoel hebben. Op plekken zoals De Open Deur staat koffie 'gewoon' klaar. Het is genormaliseerd, je mag het verwachten. Voor mensen die vaak worden buitengesloten, zoals we in het vorige hoofdstuk zagen, is dit een eerste stap naar mee mogen doen in de samenleving.

Dat koffiedrinken centraal is komen staan op plekken zoals De Open Deur, blijkt ook wanneer we meer leren over de achtergrond van de tweede locatie:

> Een vrouw van halverwege de dertig komt naar me toe en stelt zich voor als Celine. Zij is de coördinator van De Open Deur en ik heb een afspraak met haar. Celine wijst naar een glazen afscheiding aan de andere kant van de ruimte. Ze legt uit dat de ruimte vroeger een kerkelijk centrum was en dat zich achter dit glas de kapel bevindt. Ze vertelt dat deze plek voorheen geen Open Deur was, maar een kapel. De plek had in de eerste plaats een religieuze betekenis. Maar dat is inmiddels veranderd: 'Ineens wordt het koffiedrinken de activiteit.'

Celine is dochter van een predikant, heeft sociaal-pedagogische hulpverlening en theologie gestudeerd en in de psychiatrie gewerkt. Toen de kapel werd omgevormd tot een tweede locatie van De Open Deur, werd zij hiervan de coördinator. Met deze verandering werd koffiedrinken de centrale activiteit in deze ruimte. Van toen af aan kwamen mensen voor een kop koffie en niet direct voor een religieuze verbinding. De betekenis van De Open Deur zit meer in het bieden van een plek waar mensen uit de wijk zich thuis kunnen voelen en samen kunnen zijn.

4.1.2 In contact komen

Koffie, zo blijkt uit onze observaties, is een manier voor mensen om met elkaar in contact te komen. Het drinken van koffie of thee is een setting die mensen herkennen, waardoor het een uitnodigend effect heeft. Dirk, een man van in de vijftig die we ontmoeten via het Activerend Werk-team, weet het in een interview treffend te verwoorden. Hij bezoekt veel activiteiten in de wijk en wanneer hij in de wijkkrant laat zien wat er allemaal wordt georganiseerd, zoals bingo en klaverjassen, vat hij het als volgt samen: 'Het is ook allemaal hetzelfde, we drinken koffie en we praten wat.' Daaruit blijkt dat de activiteit er niet zo toe doet. Je weet wat je kunt verwachten: een kop koffie en een gesprek.

Ook Celine merkt dit op tijdens haar werk als coördinator. Ze beschrijft de waarde van het koffiemoment als een mogelijkheid om aandacht te geven aan mensen:

> *Je bent eventjes mee aan het gaan, je loopt even mee op. En ik denk dat dat belangrijk is. En dat even mee oplopen kan ook tijdens één kopje koffie zijn. [Dat] het echt is van: ik wil jouw verhaal horen.*

Eén van de aspecten van hoe die koffie mensen laat verbinden, is dat het drinken ervan tijd creëert. Er ontstaat ruimte voor een gesprek. Daarmee schept het een moment waarin je aandacht hebt voor elkaar.

Waar voor veel mensen een gesprek met een onbekende of zelfs een bekende niet vanzelfsprekend is, is koffiedrinken een excuus om bij elkaar in de buurt te komen en in contact te raken. Zo ervaren we dit zelf ook bij Wijk Vooruit, in dit geval met een kop thee.

> Bryan vraagt hoe het was en of ik een kopje thee wil. We kletsen over de verhuizing en over wanneer we voor het laatst trots zijn geweest. Dat was de vraag op het Pickwicklabeltje. We stellen die vragen vaker aan elkaar. Deze keer hebben we het over het nichtje van Bryan dat haar zwemdiploma heeft gehaald. En Mona vertelt later over haar schoolwerk en dat haar docent haar positieve feedback had gegeven.

Koffie, of thee, staat voor een uitnodigend gebaar en vormt een brug tot een gesprek. Tijdens de vele koffiemomenten waaraan we deelnemen, zien we hoe koffie of thee, zoals in het voorbeeld hiervoor, de basis kan vormen voor interacties met mensen die je nog niet of niet zo goed kent. Zowel De Open Deur als Wijk Vooruit, alsook veel andere plekken met een buurthuisfunctie, hebben dit doel van kennismaking voor ogen. Wat koffie- en theedrinken extra waardevol maken, is dat het breed gedeelde gewoonten zijn, waarmee ze taalbarrières en verschillen in herkomst kunnen helpen overbruggen.

We zagen de koffie dan ook altijd geschonken worden in een omgeving waar mensen elkaar tegenkwamen. Bij De Open Deur was er een grote ronde tafel naast de koffiekannen, terwijl bij Wijk Vooruit de koffie en thee te vinden waren in de keuken, de woonkamer en in de achterkamers; vier verschillende sociale ruimtes. Ook in de buurthuizen werd koffie vaak geschonken in een soort huiskamersetting en wanneer mensen bij elkaar kwamen voor een activiteit werd altijd eerst samen koffiegedronken.

4.1.3 Iets voor iemand betekenen

Uit onze observaties kwam naast het bieden van een herkenbare setting en het maken van contact, nog een derde betekenis van koffie naar voren. Deze waarde zat in de relatie tussen de persoon die de koffie aanbood en de persoon die deze ontving. Zo waren er veel situaties waarin een persoon iemand anders hielp. Neem het volgende voorbeeld:

> Samen met Ghulam sta ik in de voortuin van Gerda te werken. Het is de bedoeling om de heggen en bomen in haar voortuin te snoeien, omdat andere bewoners in de straat vinden dat de tuin van Gerda niet voldoende verzorgd is. Vanwege haar psychische omstandigheden heeft ze niet de ruimte in haar hoofd om haar tuin zelf te onderhouden, maar iemand inhuren kan ze ook niet. Volgens Gerda is het een 'nette buurt', maar wonen er ook veel 'arme mensen' waarvan wordt verlangd dat zij de normen van een mooie voortuin aanhouden. Haar begeleidster heeft daarom contact gezocht met De Open Deur om te vragen of zij kunnen helpen met deze klus. Ghulam, een Syrische-Nederlander van rond de dertig, was meteen enthousiast. Hij helpt graag anderen, zo gaf hij aan.

Gerda voelt de druk om haar tuin te onderhouden, maar het is voor haar een te grote last. Via het maatjesproject van De Open Deur kwam ze in contact met Ghulam, die juist op zoek was naar een klus om zijn handen uit de mouwen te kunnen steken. Tijdens het werk ontstaat ook interactie:

> Het is zwaar werk, omdat er veel wortels in de grond zitten. We snoeien de bomen en struiken, en halen het onkruid weg dat de stoep op is gegroeid. Gerda biedt ons koffie aan, maar Ghulam staat erop geen pauze te nemen tot het werk gedaan is. Wanneer we even later klaar zijn, mag het alsnog. We vegen het pad nog één keer schoon en gooien het laatste groen in de container. Daarna gaan we bij Gerda zitten, die koffie en gevulde speculaas heeft klaargezet. Ze vertelt een verhaal over twee soorten aardbeien in de tuin en Ghulam legt haar, in het Arabisch en via de *Google Translate*-app, uit dat ze met azijn onkruid tegen kan gaan. Gerda haalt daarop een Arabisch boekje uit haar kast tevoorschijn dat ze aan Ghulam wil laten zien. We kletsen nog wat verder en even later vertrekken we met een volle kruiwagen terug naar De Open Deur.

Naast dat koffiedrinken wederom tot sociale interacties leidt, zien we ook een andere betekenis. Voor Gerda, die afhankelijk is van de hulp van De Open Deur en Ghulam, is koffie met iets lekkers erbij een vorm van iets terug kunnen doen, van dankbaarheid tonen. Daarmee erkent ze de waarde die Ghulams hulp voor haar heeft en kan ze iets teruggeven als vorm van wederkerigheid.

De Open Deur, Wijk Vooruit en de andere bewonersinitiatieven worden regelmatig gevraagd om te helpen met tuinonderhoud, omdat mensen dit zelf niet altijd kunnen. Andere klussen die ze verzorgen zijn bijvoorbeeld ander onderhoud in en rond het huis of een verhuizing. De deelnemers helpen hun buurtbewoners graag en hoewel zij daar formeel niks voor terugvragen, is bijna altijd wel sprake van een vorm van wederkerigheid door middel van koffie en soms iets lekkers.

Deze uitwisseling werkt echter ook andersom, waarbij koffie uitdelen juist de manier is om mensen te helpen. Tonie kent een bewogen verleden en toen hij ongeveer vijftien jaar geleden in deze stad terechtkwam, was hij dakloos. Hij komt regelmatig bij De Komst, een huiskamer voor daklozen. 'Gewoon als cliënt zal ik maar zeggen. Koffiedrinken en dat soort dingen.' Hier ontmoet hij buurtpastor Wilma en zij stimuleert hem om vrijwilliger te worden bij De Komst. Hij kookt graag en werkt op een gegeven moment zes dagen in de week als vrijwilliger bij de organisatie. Tonie licht zijn beweegredenen toe:

> *De jongens lopen buiten, ze hebben goed eten nodig. In het begin kregen ze alleen maar pasta op de maandag. Bij mij kregen ze alles. Ik heb hachee voor ze gemaakt, ik heb alles voor ze gemaakt. (...) Dan was ik ook vrijwilliger, koffie en thee schenken voor de jongens. En als er dan over was van de vorige dag, eten, dat werd dan de volgende dag opgewarmd, en dat werd dan... Als de jongens trek hadden, dan kregen ze dat.*

Voor Tonie is het schenken van koffie en thee, maar ook het bieden van eten en drinken in het algemeen, een vorm van zorgdragen voor mensen waar hij zich verwant mee voelt. Hij kent hun situatie, de zwaarte van de hele dag op straat zijn en weet dat het bieden van koffie, thee en eten voor hen een steun is.

Op verschillende manieren komen koffie en thee, maar ook iets lekkers of een maaltijd, terug als hulpmiddelen om iets voor iemand te kunnen betekenen. Uit vrijwillige beweging willen veel mensen die we spreken anderen helpen. Een kop koffie geldt dan als een teken van waardering en leidt tot een gevoel van voldoening.

4.1.4 Behoefte om erbij te horen

In deze paragraaf hebben we laten zien hoe een klein gebaar als een kop koffie symbool staat voor iets groters. Het gaat om een behoefte aan herkenning, met anderen in contact komen en gewaardeerd worden of iemand anders waarderen. Hierna zullen we duiden hoe deze alledaagse handelingen mensen het gevoel geven dat ze mogen meedoen in de samenleving.

De behoefte aan meedoen in een alledaagse setting is het best uit te leggen aan de hand van het concept *belonging*, erbij horen. Sociaal wetenschapper Yuval-Davis (2006: 197) schrijft: 'Erbij horen gaat over emotionele verbinding, een 'thuisgevoel' en (...) een gevoel van 'veiligheid' (vertaling door auteur). Wat interessant is aan de literatuur over *belonging*, is dat dit zowel vanuit een biologische, psychologische als sociologische invalshoek wordt gezien als 'een fundamentele menselijke behoefte' (vertaling door auteur, Allen et al. 2021: 88). Vanuit de sociologische invalshoek wordt hierbij de waarde van 'alledaagse' interacties benadrukt die 'onbewust' plaatsvinden (vertaling door auteur, May 2011: 370). Dat betekent niet dat ze geen betekenis hebben, want hoewel deze handelingen onbewust zijn, is het wel van belang dat het gaat om 'handelen in een sociaal betekenisvolle manier die wordt erkend door anderen' (vertaling door auteur, May 2011: 372). Het gevoel ergens bij te horen zit hem dus juist in de betekenisvolle interactie in een alledaagse setting.

Uit recent participatief onderzoek van het SCP en de Universiteit Leiden in samenwerking met ouderen in bestaansonzekere omstandigheden, bleek het gevoel erbij te horen aan de basis te staan van hun gevoel van participatie: 'Dat gevoel bestaat onder meer uit het je deel voelen van een groep en erkenning en respect ontvangen van anderen in de buurt en instituties.' (Van Campen et al. 2025b: 13). Onder andere dit gevoel van erbij horen bleek een basis te leggen voor een groeiend zelfvertrouwen, sociaal vertrouwen en vertrouwen in instituties (Van Campen et al. 2025b: 15). Dit zijn elk cruciale aspecten om mee te doen in de samenleving. Onze observaties op de plekken waar wij kwamen, sluiten aan bij deze bevindingen. Mogelijk gemaakt door de alledaagsheid van een symbolische kop koffie, vervulden mensen daar een basisbehoefte om geaccepteerd te worden en ertoe te doen. Bestaanszekerheid ontstaat niet enkel door het voorkomen en oplossen van problemen, maar ook door het ervaren van mogelijkheden om de eigen behoeften te vervullen.

De intrinsieke basisbehoefte om deel te nemen aan de samenleving, mee te doen, is dan ook een sociaal bestaansminimum van mensen, om zeker te zijn dat zij een betekenisvol en sociaal leven kunnen leiden.

Door koffie als startpunt te nemen van dit hoofdstuk over meedoen, brengen we de aandacht naar de behoefte van mensen in plaats van naar de problemen die ze ervaren. Daarnaast gaat het hier over een herkenbaar fenomeen. Plekken als De Open Deur of Wijk Vooruit vind je in verschillende vormen in het hele land. Mensen komen er bij elkaar en een kop koffie is daarbij vaak het startpunt van verbinding. Deze plekken staan centraal in de volgende paragraaf.

4.2 Een plek in de samenleving

Waar het kopje koffie symbool staat voor een basisbehoefte aan een betekenisvol en sociaal leven, gaat een basisbehoefte aan meedoen om meer dan alleen erbij horen. Een andere terugkerende factor waardoor mensen meer bestaanszekerheid ervaren, is door een plek buiten de deur te hebben waar zij terechtkunnen. Veel mensen die wij ontmoetten, hadden de behoefte om bezig te zijn, iets te ondernemen of iets voor anderen te betekenen. Of om gewoon ergens te kunnen zijn en juist even niks te doen. Een plek hebben buiten de deur, waar je jezelf kunt ontwikkelen, kunt worden geholpen of iemand anders kunt helpen, waar je betekenis vindt of afleiding, draagt bij aan bestaanszekerheid. Voor de mensen die wij spraken tijdens het veldwerk was het echter niet altijd vanzelfsprekend dat zij een plek hadden waar dit mogelijk was.

4.2.1 *Samen een plek creëren*

Op veel plekken waar wij onderzoek deden, zagen we dat de deelnemers telkens terugkwamen. Initiatieven van burgers, het maatschappelijk middenveld of de overheid bieden mensen een plek waar zij terechtkunnen en geven daarmee antwoord aan een behoefte van deze terugkerende deelnemers. Eén zo'n plek was Wijk Vooruit. Wijk Vooruit is opgezet door Sjoukje in 2016 met als doel om mensen die dat willen mee te laten doen in de samenleving, maar daarbij ondersteuning kunnen gebruiken. Naar eigen zeggen gaat Wijk Vooruit ervan uit dat iedereen dat wil, en 'dan is het fijn om naar een plek te kunnen gaan waar je terechtkan.'

> Wijk Vooruit ligt te midden van een woonwijk. De organisatie bevindt zich in een vrijstaand bakstenen huis met twee verdiepingen, omringd door appartementen, een parkeerplaats en woonhuizen. Er is een grote oprit die leidt naar de achtertuin en dient als toegang tot het terrein. De achtertuin is een klein parkje met bankjes langs een grindpad en met groen in de vorm van meerdere perkjes voor moestuinactiviteiten. Er staat een pingpongtafel en een schuur met een simpele buitenbar. Dichter bij het huis staat een werkschuur in een oude zeecontainer, een werkplaats voor een fietsenmaker en staan enkele kleine studio's voor bewoning. Wanneer je om het huis heen loopt, onder een pergola door, kom je op een terras waar kippen vrij rondlopen en fruitbomen, zoals een vijgen-, pruimen- en perenboom, staan. Het witte grind en de patronen op de betegelde buitenkeuken naast het terras zorgen voor een mediterraan gevoel. De plek is open voor wijkbewoners en andere bezoekers om als park te gebruiken, en eens in de zoveel tijd organiseert Wijk Vooruit er buurtevenementen. De buitenruimte van Wijk Vooruit verraadt daarmee al veel over de activiteiten die er plaatsvinden. Mensen kunnen hier tuinieren, fietsen maken, klussen, recreëren, evenementen organiseren of rondhangen.
>
> Wijk Vooruit wordt grotendeels onderhouden en georganiseerd door de deelnemers en werknemers van de stichting. Achter de schermen is er veel afhankelijk van Sjoukje, die een groot deel van de organisatie op zich neemt: het onderhouden van externe contacten, het contracteren en de jaarverantwoording. De dagelijkse bezigheden worden verder met name gecoördineerd door sociaal hulpverlener Nasreen, betaalde kracht Efrem, en wijkconciërges Hamid, Nisar en Ibrahim. Die laatste drie verzetten ook veel fysiek werk, wat zij samen doen met de grote groep deelnemers van Wijk Vooruit. Deze deelnemers en Wijk Vooruit vinden elkaar over het algemeen via hun netwerk en de zichtbaarheid van de organisatie in de wijk, via de gemeente, onder andere hun dienst Werk en Inkomen, VluchtelingenWerk Nederland of het Centraal Orgaan opvang

asielzoekers (COA). Door de jaren heen hebben Wijk Vooruit en de deelnemers samen deze plek opgebouwd en onderhouden.

Een van de wijkconciërges is Hamid, een Koerdische man van 55 jaar uit Syrië, die nu zes jaar in Nederland woont. Via de gemeente kwam hij bij Wijk Vooruit terecht, waar hij van deelnemer uitgroeide tot betaalde kracht. Tijdens ons veldwerk vertelt hij hoe hij door de jaren heen heeft meegeholpen met deze plek opbouwen. Hij laat foto's zien en vertelt dat hij de muren heeft gestukt, het laminaat heeft gelegd en de trap heeft gebouwd en gestoffeerd.

Hamid is niet de enige die een directe invloed heeft gehad op de vormgeving van Wijk Vooruit. Andere deelnemers droegen bij door bijvoorbeeld zelfgemaakte schilderijen op te hangen, in de aanloop naar kerst samen een kerstster te maken, of door de ruimte te decoreren met zelfgemaakte Eritrese broodmanden. De vormgeving ontstond zo gaandeweg mede aan de hand van het initiatief van de deelnemers. Wijk Vooruit is daarmee een plek geworden die de deelnemers representeert, een plek in de wijk die zij samen continu creëren.

4.2.2 *Informele dynamiek en ondersteuning*

Waar de buitenruimte van Wijk Vooruit een parkfunctie combineert met activiteiten voor deelnemers, is de binnenruimte meer privé. Hoewel de deur altijd openstaat voor eenieder om binnen te lopen, is het geen buurthuis en komen er in de praktijk met name deelnemers van Wijk Vooruit. De binnenruimte van Wijk Vooruit fungeert zo als een soort woonkamer voor de terugkerende bezoekers.

Via de zijdeur kom je binnen in een klein halletje met enkele kleine kamers. Iets verder loop ik de grote ruimte binnen, waar een tafel staat met vier houten banken eromheen, waar vaak samen wordt gegeten. Zo ook deze ochtend. Het is druk aan de ontbijttafel. Alle zitplaatsen zijn bezet. Amara, Nasreen en Efrem kletsen wat met elkaar in het Arabisch, terwijl ik uit de keuken radio 538 hoor komen. Ik ruik köfte, die al klaar wordt gemaakt voor de lunch. Het is november en het is koud buiten, waardoor de damp uit de keuken op het raam slaat. In de tweede ruimte, waar banken en stoelen staan, zie ik Salma zitten. Ze zegt me vrolijk gedag en lijkt blij me te zien. Ik loop naar de keuken om thee te halen, en wanneer ik terugkom zijn veel mensen al aan de slag gegaan en is er plek aan de ontbijttafel, waar een kaartje wordt geschreven om Sjoukje te feliciteren met haar pasgeboren kleinkind.

De binnenruimte van Wijk Vooruit is, met name rond eetmomenten, een dynamische plek. De deelnemers kunnen hier eten, koken, samen zijn of juist ook even alleen zijn. Het ruikt er vaak naar eten dat wordt bereid voor het volgende eetmoment en er wordt vaak gekletst. Hoewel het een sociale plek is, komt het ook regelmatig voor dat iemand een tijdje alleen op diens telefoon zit of een kop thee drinkt. De inrichting en dynamiek bij Wijk Vooruit biedt mensen daarmee de informaliteit en socialiteit van een woonkamersetting.

Maar deze gezamenlijke ruimte heeft niet enkel een woonkamerfunctie. Veel mensen die bij Wijk Vooruit komen, hebben zo nu en dan ondersteuning nodig. Zoals mensen die de Nederlandse taal nog niet goed machtig zijn, psychische ondersteuning nodig hebben, advies willen bij het regelen van bijvoorbeeld toeslagen, of zoeken naar iemand die hen kan helpen met een initiatief. De woonkamer van Wijk Vooruit is een plek waar zij met hun vragen terechtkunnen. Er lopen enkele professionals rond, zoals sociaal hulpverlener Nasreen, taaldocenten en sociaal werkers. De combinatie van hun aanwezigheid en de informele sfeer faciliteert een laagdrempelige setting van hulpverlening:

Wanneer ik met Hamid aan tafel zit te praten, komt Salma erbij zitten en eet een boterham. Nasreen ziet dit als een handig moment om Efrem te vragen of hij Salma in Tigrinya, een taal uit Eritrea, kan vertellen dat de energiecoach bij haar langs wil komen. Wanneer Efrem het vertaald heeft, knikt Salma instemmend.

Regelmatig komen mensen binnen met brieven die zij niet begrijpen of worden ze geholpen met contacten omtrent het regelen van hulpverlening en voorzieningen. De binnenruimte van Wijk Vooruit heeft dan ook veel verschillende functies. Het is een sociale plek, een plek om je terug te trekken in een veilige omgeving en een plek waar mensen elkaar helpen. Wijk Vooruit medieert zo tussen het formele en het informele. Hoewel de plek een informele sfeer heeft, biedt het ook een koppeling met formele zaken, zoals brieven, coaching en taalles.

Het bieden van een 'plek waar mensen terechtkunnen', zoals Wijk Vooruit het zelf verwoordt, dient dus als een middel om mensen te faciliteren om mee te doen in de samenleving. De Open Deur is een vergelijkbare plek, terwijl jongerencentrum De Reiger, dat in paragraaf 6.2 aan bod komt, deze rol specifiek voor jongeren vervult.

De inspraak in de vormgeving bij het creëren van een plek, en de informaliteit van de woonkamersetting, sociale interacties en ondersteuning, dragen bij aan wat in zowel de psychologie, sociologie als antropologie *place attachment* wordt genoemd (Altman en Low 1992; Lewicka 2011). In de basis gaat het daarbij over een gevoel van verbondenheid van mensen met plekken. Uit hun bundel van psychologische en socio-culturele onderzoeken die zich richten op de functie van deze verbinding, concluderen Altman en Low (1992) het volgende:

> *'Place attachment' zorgt voor een gevoel van alledaagse en continue zekerheid en prikkeling, met plekken en objecten die voorspelbare voorzieningen bieden, mogelijkheden om te ontspannen van formele rollen, kansen om creatief te zijn en grip te hebben op aspecten van iemands leven. Op een ander niveau kan 'place attachment' mensen op een openlijke en zichtbare manier koppelen aan vrienden, partners, kinderen en familie. (vertaling door auteur, Altman en Low 1992: 10)*

Een gevoel van verbondenheid met een plek medieert dus sociale en psychologische processen die bijdragen aan een ervaring van zekerheid, rust, creativiteit en grip. Tegelijkertijd faciliteert het sociale interacties en verbinding.

4.2.3 Frictie door gebrek aan eigenaarschap

Dat inspraak in de vormgeving en een informele setting een belangrijke rol spelen in een gevoel van verbinding met een plek, wordt duidelijk door de reflectie van diverse buurtbewoners op de nieuwe wijkcentra die de afgelopen jaren zijn geopend. Deze wijkcentra zijn opgericht met het doel van het samenbrengen van sociale dienstverlening en vrijetijdsbesteding, om mensen zo beter te kunnen bereiken. Op deze nieuwe locaties worden recreëerruimtes gecombineerd met kantoorruimtes voor sociaal werkers. Bij veel wijkbewoners is er echter kritiek op deze plekken. Ze zijn gecreëerd door de gemeente en ze hebben geen verbinding met de wijk, zo stelt bijvoorbeeld wijkbewoner Bart:

> *Mijn god, [het nieuwe wijkcentrum] is hopeloos. (...) Zij hebben daar in dat gebouw een bepaalde routine. En toen wij daar binnenkwamen, van nou: 'We gaan het wijkfestival doen en dan wel buiten, podiumpje, bandje.' Maar die mensen die daar werken, vrijwilligerswerk doen, aanwezig zijn, die zijn zo stijf. Die kunnen niet tegen iets anders, als het net iets anders gaat of zo: 'Maar zo doen we dat normaal niet. Dat kan nu niet.'*

De kritiek op de nieuwe wijkcentra wordt mede ingegeven door een gebrek aan inspraak in het ontstaan en organiseren ervan. Hierdoor is er geen verbinding met de locatie. Buurtpastor Wilma kreeg de kritiek ook mee:

> Wilma: *Op een gegeven moment heb ik het meegemaakt, dat hele proces, al die [nieuwe wijkcentra] die ontstonden, met scholen, en weet ik wat. Prachtige gebouwen, waar opeens [een groep actieve vrouwen uit de wijk] buitenstonden. En waar ze de eerste paar jaar nog wel goedkopere activiteiten konden organiseren, maar op een gegeven moment werd het te duur. Moesten ze gaan huren. Daar is wel weer een mouw aan gepast, want dat zagen ze op een gegeven moment ook, van: 'Hé, we schieten op de een of andere manier ons doel voorbij.' Maar dat: dus een stukje betrokkenheid bij de wijk. ( ) Dat schuurt, dat schuurt. En als je wil dat mensen meedoen, en verantwoordelijkheid nemen, dan moeten ze ook de kans krijgen om dat te doen. En ik denk dat daar toen niet goed over nagedacht is. Zowel niet over 'Nou inderdaad... Want er kwamen, hoe zeg je dat,*

beroepskrachten, en die waren weer veel meer in de lead. En er moest een coördinator komen voor dat geheel. Want dan moet er goed gepland worden: wie, wanneer en waar. ( ) Dus dit effect. Ik denk, geen kwade wil, maar... Er is daar wel, bewoners hebben dat wel zo ervaren, van: oh, er is ons iets afgenomen.

Hoewel er in de nieuwe wijkcentra wel degelijk activiteiten voor en door burgers worden georganiseerd, heerst er een meer formele sfeer waar veel bewoners moeite mee hebben. Maar het is niet enkel de sfeer die ze dwars zit, ook het daadwerkelijke eigenaarschap over de plek is bij mensen weggenomen en meer gebonden aan de regels van de professionals die de leiding hebben.

In haar publicatie *Van overleven naar bloeien*, constateert de RVS (2024) dat bestaanszekerheid wordt bevorderd door eigenaarschap van burgers in de fysieke leefomgeving. De raad stelt voor dat overheidsinstanties hierin idealiter een 'actief terughoudende rol pakken', om zo een 'gelijkwaardige relatie tussen gemeenten, welzijnspartijen en andere formele en informele spelers' te creëren (RVS 2024: 64). Deze rol creëert daarmee wat de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) beschrijft als 'grip' op de directe leefomgeving (WRR 2023). Echter, vaak ervaren burgers dat die leefomgeving wordt gedomineerd door organisaties waar mensen niet tegen op kunnen boksen. 'Vooral burgers die niet goed zijn toegerust voor effectieve deelname in participatieve trajecten, zouden wel eens aan het kortste eind kunnen trekken', stelt de WRR (2023: 90-91).

Eigenaarschap over de fysieke leefomgeving blijkt een terugkerend thema te zijn dat tot onvrede leidt. Een veelzeggend moment vindt bijvoorbeeld plaats tijdens onze aanwezigheid bij een bewonersoverleg in Lindenoord. Buurtbewoner Rik heeft de situatie rond de visvijver in de wijk op de agenda laten zetten.

De voorzitter schakelt door naar het volgende punt van de agenda en geeft Rik het woord. We zitten in het nieuwe wijkcentrum in een grote ruimte met hoog plafond. Aan een ruim opgezet vierkant van tafels zitten zo'n 30 mensen. Op een stuk of 5 bewoners na, zijn de aanwezigen professionals die werken in de wijk. Rik, een wijkbewoner van in de veertig, is te midden van de vele professionals qua verschijning een uitzondering, met zijn Nike-pet en felgekleurd t-shirt met tijgerkop erop. Rik begint te vertellen dat de beheerder van de visvijver onlangs is gestopt en dat hij het 'een soort van' heeft overgenomen. Hij wil weten wat hij ermee moet, want de vijver is leeggevist. Zijn vraag is concreet: kan de gemeente helpen die te vullen? De zojuist geïntroduceerde nieuwe wijkmanager, Jip, zegt dat hij er iets over heeft gehoord, maar dat hij geen details weet. Zijn zojuist uitgetreden voorganger, Patricia, neemt het over en stelt direct dat het geen visvijver is, maar een regenwateropvang. 'Een betonnen bak waarin gevist wordt', vat ze het samen.

Het gesprek gaat door, omdat Rik zich verzet tegen deze uitleg. Volgens hem worden er rond de visvijver jeugdwedstrijden georganiseerd die nu niet door kunnen gaan, omdat de vijver leeg is. Patricia is niet onder de indruk en stelt dat de kans klein is dat de gemeente de visvijver zal faciliteren, maar dat Jip en Rik eens kunnen praten. Het lijkt alsof hiermee het onderwerp voorbij is, maar medewijkbewoner Eveline mengt zich in het gesprek en komt voor Rik op. Ze stelt dat het misschien formeel geen visvijver is, maar dat het water wel zo wordt gebruikt. Als kind viste zij daar ook al, stelt de inmiddels bijna 30-jarige Eveline. Patricia moet dat erkennen en zegt dat vissen er inderdaad altijd is gedoogd. Rik voelt zich gesterkt en voegt toe: 'Ik was zes, toen viste ik er al', en volgens hem was het water voor die tijd ook al in gebruik als visvijver. Patricia antwoordt daarop dat het formeel geen viswater is, en legt uit dat er ooit iemand is geweest die 's nachts uit een nabijgelegen park vissen heeft gehaald om die vervolgens hier los te laten. Iedereen moet even lachen bij de gedachte, maar daarna is het gesprek weer serieus. Rik zegt dat het een stukje Lindenoord is en iedereen, inclusief nu ook Patricia, erkent dat. De voorzitter vat het samen: 'Het is niet zo bedoeld, maar wordt wel zo gebruikt, en nu?' Daarna wordt een afspraak gemaakt tussen Jip, Rik en Christa van Team Leefomgeving om hierover door te praten.

De situatie hiervoor laat de frictie zien tussen de manier waarop de overheid en de bewoners betekenis hebben gegeven aan het waterbassin in de wijk. Door het te gebruiken als een visvijver wordt een behoefte van de inwoners vervuld. Vissen is een populaire sport in de wijk en de vijver zorgt voor een laagdrempelige manier om daarmee bezig te zijn. Maar voor de overheid ontstaan zo problemen, omdat het bassin formeel niet hiervoor bedoeld is. Wanneer de voorzitter stelt dat het bassin niet zo is bedoeld, maar wel zo wordt gebruikt, vat hij het dan ook treffend samen.

Wanneer we later met Rik terugkijken op de situatie, blijkt dat het hem hoog zit. Gefrustreerd vertelt hij dat er vaker initiatieven zijn uit de wijk, maar dat hij het gevoel heeft dat als je het Patricia vraagt, er nooit iets mogelijk is. Deze frictie toont de machtsverhouding tussen de overheid, gerepresenteerd door Patricia, en de burger, gerepresenteerd door Rik.

Deze frictie en machtsverhoudingen zijn een voorbeeld van de risico's van wat antropoloog Anouk de Koning de 'intieme overheid' noemt. De overheid heeft de wens om te faciliteren in plaats van te verzorgen, aldus De Koning (2025), en zet in op zelfredzaamheid en *governing through community* (Vollebergh et al. 2021), beleid via gemeenschappen. Dit doet zij volgens De Koning (2025) onder meer door zichzelf naast de burger te willen positioneren, mede via de vele professionals in de wijk, zoals brugfunctionarissen, jongerenwerkers, opbouwwerkers of leefomgevingsteams. Door benaderbaar te zijn, zoals in het bewonersoverleg, moeten deze professionals in de wijk een brug slaan tussen de burger en de overheid. Tegelijkertijd komt dit met verwachtingen. Wie verantwoordelijkheid krijgt, verwacht eigenaarschap. Met het sturen op meer verantwoordelijkheid bij de burger, verwacht deze dus ook meer eigenaarschap over bijvoorbeeld de leefomgeving.

Maar de verwachting die de overheid heeft van een participerende samenleving stuit op wat, onder andere door het SCP, wensdenken wordt genoemd. 'Ideeën over hoe burgers zouden moeten zijn, vermengen zich vaak met ideeën over hoe burgers daadwerkelijk zijn en handelen' (Peters et al. 2024: 4). De behoefte van de burger conformeert niet per definitie aan de wil en structuur van de overheid, concluderen ook Hardus en collega's, die stellen dat 'de gevraagde participatie vanuit maatschappelijke en beleidsopgaven op gespannen voet [staat] met de wensen en vermogens van mensen' (Hardus et al. 2025: 21). Hoewel er de wens is om een groter beroep te doen op initiatieven uit de burgersamenleving, worstelt de overheid met het uit handen geven van het initiatief voor deze meer horizontale verzorgingsstaat. Het doembeeld van een mislukte samenwerking tussen overheid en burgers is volgens De Koning (2025) de *gluttonous state*, de gulzige overheid. Deze overheid profiteert van de vele onbetaalde vrijwilligers en burgerinitiatieven, maar is niet bereid om concessies te doen naar de behoeften van de burger.

4.2.4 Institutionele barrières

De wijk waarin de visvijver ligt, is een wijk waar veel mensen wonen met bestaanszekerheids-problematiek. Rik woont er al lang, heeft er veel contacten en treed vaak op als sleutelfiguur tussen wijkbewoners en formele instanties. Hij weet dat veel van zijn medebewoners wantrouwend zijn richting instanties, maar probeert hen toch te overtuigen om bijvoorbeeld een energiecoach langs te laten komen, met ambtenaren in gesprek te gaan of de wijkcentra te bezoeken. Wanneer Rik zich hard maakt voor de visvijver, doet hij dat dan ook vanuit de wetenschap dat voor veel buurtbewoners een alternatief niet binnen hun vermogen ligt. Hij is echter afhankelijk van de gemeente om hem hierin te faciliteren. Zijn frustratie krijgt meer context wanneer we het verhaal van Rik beter leren kennen.

> In een interview vertelt Rik dat hij zijn eigen initiatief heeft opgezet, de Stichting Voor De Wijk. Hiermee doet hij klussen bij mensen die dat niet zelf kunnen vanwege ziekte, ouderdom of andere redenen. Via zijn netwerk in de wijk, hij woont er zelf al 27 jaar, krijgt hij vanuit verschillende kanten signalen binnen als iets er niet goed bij staat. Dan gaat hij langs de deur om te vragen of hij kan helpen. Volgens Rik zijn de tuinen die hij verzorgt behoorlijk overwoekerd, en hij houdt zijn hand op hoogte van zijn zij om aan te geven hoe hoog de begroeiing dan staat. Buiten zijn werk bij mensen in de tuin, ziet hij zijn rol ook als een kans om medebewoners bewust te maken van andere hulpprogramma's, zoals de energiecoach. In de wijk is veel schuwheid richting de overheid. Volgens Rik laten mensen 'de instanties' niet zomaar binnen. Daarom hoopt hij als medebuurtbewoner het wantrouwen in de overheid wat weg te nemen en mensen aan de hulp van de gemeente te koppelen.

Rik doet het werk voor zijn stichting vrijwillig. Hij is enkele jaren geleden afgekeurd voor betaald werk vanwege reuma. De pijn is er soms wel en soms niet, waardoor hij niet op vaste tijden kan werken voor een werkgever. Als vrijwilliger met zijn eigen initiatief kan hij flexibel werken op de momenten dat hij geen last heeft van zijn reuma. De gemeente, en met name Christa van Team Leefomgeving, hielp hem bij het opstarten van zijn initiatief, en inmiddels is hij er al enkele jaren mee bezig.

> Wanneer we praten over de visvijver, leggen we Rik voor dat 200 meter verderop een andere visvijver is. Waarom gaan ze daar niet vissen? Dat mag niet, vertelt Rik. Die vijver is namelijk van een privévereniging. En dus wil Rik nieuwe vissen in het waterbassin. Volgens Rik heeft hij 20 minuten nodig bij een vijver in een naburig park om er een hoop karpers uit te halen. Hij laat de grootte van de karpers zien met zijn vingers, ongeveer tien centimeter, en dan kunnen ze in het voorjaar alweer vissen. Maar die vijver is van de gemeente en dus heeft hij toestemming nodig.

Tijdens de interacties met Rik komen we erachter dat hij vaker tegen de grenzen van regelgeving aan loopt. Zo vroegen medebewoners hem eens om de bosjes rond de verenigingsvijver te snoeien, zodat de kinderen beter bij de vijver konden. Nu waren ouders bang dat ze er per ongeluk in zouden vallen. De bosjes vielen echter onder groenbeheer, dus ze snoeien was in principe strafbaar, legt Rik uit. Dit geldt ook voor de boomspiegels. Buurtbewoners vonden dat deze niet goed werden onderhouden en vroegen Rik ernaar, maar hij moest ze om dezelfde reden teleurstellen. Ook de buitenkanten van de poorten bij de achtertuinen mag Rik niet verzorgen, deze vallen namelijk onder het gezag van de woningcorporaties. Voor zijn gevoel wordt Rik, en de wijk, zo vaak beperkt door regels van bovenaf.

Rik is niet de enige die tegen dergelijke barrières aanloopt. Zo is er ook buurtbewoner Tina. Zij heeft een voedselkast voor haar deur gezet, waar passerende mensen eten kunnen doneren of ophalen. Ze constateerde dat er mensen zijn met een te hoog inkomen voor de voedselbank, maar die wel een voedseltekort hebben, en dus besloot ze zelf iets te doen. Vanuit het Armoedefonds wilde ze haar zelfgemaakte kast aanvullen met bepaalde spullen zoals maandverband, maar sinds kort mag dit niet meer zonder een ANBI-status,[13] waarvoor je 875 euro moet betalen. Ze wordt er moedeloos van: 'Geld is macht', stelt ze, en dat geld heeft ze niet.

Een andere voorbeeld is dat van Nina, die samen met Eveline activiteiten voor kinderen wil organiseren in de wijk. Het viel de vrouwen op dat er vaak kinderen hele dagen buiten rondhangen in de wijk en geen plek hebben om naartoe te gaan. Ze kennen de kinderen en hun moeilijke thuissituaties, en willen daarom activiteiten voor ze organiseren. Dit bleek wat voeten in de aarde te hebben, omdat een stichting die activiteiten voorziet in de hele stad hun initiatief zag als mogelijke concurrentie. Uiteindelijk konden de activiteiten van Nina en Eveline doorgaan, maar de houding van de andere stichting zit Nina hoog. 'Als jullie niet willen dat wij het doen, dan moeten jullie het maar gaan doen. Want er is niks. Dus dan, ga zelf dan maar wat meer doen.'

Vanuit bewoners zijn diverse initiatieven opgezet die beantwoorden aan een behoefte vanuit de wijk. Bewoners constateren een probleem of een mogelijkheid en spelen hierop in. Bovendien antwoorden ze zo op de roep vanuit de overheid naar samenredzaamheid en een participerende samenleving. Echter, in plaats van dat hun initiatieven worden omarmd en gefaciliteerd, hebben deze mensen het gevoel tegen de grenzen aan te lopen van wat de regels en institutionele structuren toelaten, wat leidt tot moedeloosheid en frustratie. Hoewel zij willen en kunnen meedoen, roepen de reacties van de overheid de vraag op of zij mogen meedoen. Enerzijds wordt er initiatief van hen verwacht, maar anderzijds wordt hun initiatief niet gefaciliteerd, omdat het niet voldoet aan de institutionele voorwaarden.

Wat meespeelt is dat het in een wijk als Lindenoord, waar veel mensen wonen met weinig hulpmiddelen, het door wantrouwen naar instanties of multiproblematiek voor mensen extra lastig kan zijn om institutionele barrières te overkomen. Dit komt bijvoorbeeld door wat Amagir en Kremer (2024) 'instantiekapitaal' noemen. Amagir en Kremer (2024: 35) stellen dat toegang krijgen tot voorzieningen

[13] Dit is een belastingstatus, genaamd het Algemeen nut beogende instellingen (ANBI). Zie: www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/bijzondere_regelingen/goede_doelen/algemeen_nut_beogende_instellingen/belastingregels_algemeen_nut_beogende_instellingen.

dusdanig complex is, dat zonder over 'de juiste kennis en vaardigheden te beschikken, en bovendien de 'juiste' houding te tonen', overheidsinstanties en daarmee hulpbronnen moeilijker toegankelijk zijn. Ook kunnen verschillen in instantiekapitaal ervoor zorgen dat er scheefgroei ontstaat in een wijk, waar bewoners met meer instantiekapitaal meer voor het zeggen krijgen.

Dat er risico bestaat op scheefgroei, blijkt ook uit eerder onderzoek van het SCP naar participatie in het maken van afwegingen in de fysieke leefomgeving. Hierin wordt gewaarschuwd voor het zogenoemde 'matteüseffect' bij het betrekken van burgers (Van den Broek et al. 2016: 90). Hierbij zou de ongelijke verdeling van hulpmiddelen over de bevolking, 'zoals inhoudelijke kennis, kennis van procedures, netwerken, zelfvertrouwen' (Van den Broek et al. 2016: 87), verdere scheefgroei in de toegang tot de leefomgeving veroorzaken. Van den Broek en collega's waarschuwen dan ook dat 'de mogelijkheden om zich in de participatieve samenleving te mengen niet gelijk verdeeld [zijn]. Beter opgeleiden met een beter netwerk staan daarin op voorsprong' (Van den Broek et al. 2016: 91).

4.3 Conclusie: Gelijkwaardig mogen meedoen als basisbehoefte

In de introductie van dit hoofdstuk verwezen we naar onderzoeken die aantonen dat aan beleid rondom participatie en meedoen vaak een normatief idee ten grondslag ligt. Hoewel daarin vragen worden gesteld of mensen *willen* of *kunnen* meedoen, is onze observatie bij mensen met bestaanszekerheidsproblematiek dat veel van hen juist behoefte hebben om mee te *mogen* doen. Extra schrijnend is dat, zoals we ook in hoofdstuk 3 zagen, er vaak over deze groepen een negatief stereotype beeld heerst, dat zij te weinig zouden ondernemen om hun situatie te veranderen en geholpen moeten worden door initiatieven van buitenaf of bovenop.

In dit hoofdstuk lieten we zien dat meedoen bijdraagt aan de bestaanszekerheid door een basisbehoefte aan een betekenisvol en sociaal leven te vervullen. We hebben 'meedoen' een invulling gegeven vanuit de leefwereld van de mensen in ons onderzoek, wat betekent dat we keken naar hoe mensen invulling gaven aan hun behoefte om mee te doen in de samenleving. Meedoen, zo observeerden we, ging in eerste instantie over ergens bij horen, een gevoel van *belonging*. Mensen participeren in de samenleving door zich ergens thuis te voelen, het hebben en onderhouden van sociale contacten, en iets voor anderen of de samenleving te betekenen. Deze behoefte, zo lieten we zien, gaat hand in hand met het hebben van een plek in de samenleving. Hierbij gaat het om een fysieke plek, buiten de eigen deur, met een sociale betekenis. Een gevoel van *place attachment* legt de basis voor het gevoel dat je een plek en betekenis hebt in de samenleving. Erbij horen en een plek hebben zijn zo twee basisvoorwaarden voor mee mogen doen.

Deze leefwereldbenadering geeft een andere definitie aan meedoen dan de systeemwereldbenadering. De leefwereldbenadering zet de behoeften en activiteiten van mensen centraal, terwijl in de systeemwereldbenadering economische doelen zoals het vinden van werk vaak leidend zijn. Wanneer beleid uitgaat van het tweede, kan dat bijdragen aan bestaansonzekerheid, omdat mensen ervaren dat zij niet mogen meedoen. Wanneer de samenleving mensen geen ruimte geeft om erbij te horen of een plek te hebben, leidt dat tot onvrede. Bij mensen die al te maken hebben met een negatief stigma, groeit zo een gevoel van minderwaardigheid en ongelijkheid die ze aantast in hun bestaanszekerheid. Als zij mee willen en kunnen doen, maar niet mee mogen doen, is de boodschap dan dat de samenleving niet voor hen bedoeld is?

Overigens staan de twee benaderingen van meedoen niet per definitie haaks op elkaar. In sommige gevallen sluiten mensen hun behoeften aan bij de wensen vanuit het beleid. Veel intrinsieke behoeften van mensen zorgen voor persoonlijke ontwikkeling, het bouwen van een netwerk, het toewerken naar betaald werk of, zoals we in het volgende hoofdstuk meer zien, het leren van de Nederlandse taal. Tegelijkertijd zagen we tijdens ons veldwerk ook dat er frictie ontstond rondom sommige activiteiten. Burgerinitiatieven die beantwoorden aan behoeften vanuit de wijk stuiten bijvoorbeeld op wet- en regelgeving. De vraag die hier boven hangt, is in welke mate mensen mogen meedoen op een gelijkwaardige manier, of dat zij, bewust of onbewust, enkel worden gefaciliteerd wanneer zij zich schikken in een rol als informele uitvoerders van de participatieagenda van de overheid.

De diverse voorbeelden uit dit hoofdstuk lieten zowel zien wat goed werkt als wat een tegenstrijdig effect heeft op participatie. In het volgende hoofdstuk, over het spreken van de taal, bouwen we voort op deze kennis van erbij willen horen en een plek hebben, alsook op de frictie tussen behoeften vanuit burgers en normatieve institutionele structuren.

5 De taal beheersen

In het vorige hoofdstuk keken we vanuit het perspectief van mensen met bestaanszekerheidsproblematiek naar participatie en meedoen. We concludeerden dat mogen meedoen deze groep bestaanszekerheid geeft, maar dat beleid vaak gericht is op het kunnen en willen meedoen van burgers. Bij taal zien we iets soortgelijks gebeuren, al is de dynamiek net anders. Voor zowel beleid als mensen is taal een manier om mee te doen in de samenleving. Mensen kunnen dat echter niet altijd op het niveau dat de overheid en de samenleving van hen vraagt, waardoor taal ook juist een hindernis kan vormen en bestaansonzekerheid in de hand kan werken.

Voor beleid is taal een middel waarmee mensen (beter) mee kunnen en moeten doen. De beheersing van de Nederlandse taal is een belangrijke manier om bestaansonzekerheid tegen te gaan, omdat dat zou bijdragen aan de zelfredzaamheid van burgers (TK 2021/2022). Via programma's en wetten stimuleert en verplicht de overheid dat burgers aan hun taalbeheersing werken. Het beleid is met name gericht op het kunnen en moeten meedoen van mensen vanwege de inzet op het verbeteren van hun Nederlandse taalvaardigheden, zodat zij taalbarrières kunnen en soms moeten overbruggen. Taal is dan een manier waardoor mensen verplicht worden om mee te doen, maar waardoor ze dat niet altijd kunnen of mogen.

Mensen zelf daarentegen kunnen door taal soms ook uitsluiting ervaren, ondanks dat ze een taal wel willen spreken. Dat geldt zowel voor mensen met Nederlands als moedertaal als voor mensen met een migratieachtergrond die de Nederlandse taal op latere leeftijd leren. Beide groepen kunnen moeite hebben met de taal. In de dagelijkse praktijk van de mensen in ons onderzoeksveld, zien we dat in bepaalde situaties taalbarrières voor hen worden opgeworpen. Die zijn voor sommigen moeilijk individueel te overbruggen. We laten in dit hoofdstuk zien hoe die taalbarrières kunnen leiden tot (ervaringen van) kwetsbaarheid, wanneer het niet lukt om zelf, dan wel met de steun van anderen, hulp in te schakelen. Dat maakt het vervolgens ook lastiger om zelfredzaam te zijn. Aan de andere kant tonen we dat mensen vindingrijk zijn en naast de Nederlandse taal allerlei andere manieren gebruiken om te communiceren. Met lichaamstaal, gedeeld cultureel kapitaal en digitale hulpmiddelen gaan ze bijvoorbeeld contacten met anderen aan en doen ze vrijwilligerswerk. Zo bouwen ze aan een netwerk en is taal een aanjager voor hun ervaren zelfredzaamheid.

De rol van organisaties is van groot belang in het mogelijk maken van die zelfredzaamheid. Wanneer deze op toegankelijke wijze communiceren of andere vormen van communicatie toestaan, dragen ze bij aan vormen van wat Berry (1997: 10-11) 'wederzijdse accommodatie' noemt. Dit is een relationeel begrip dat duidt op de aanpassingen die diverse betrokken partijen doen om de ander tegemoet te komen. Met betrekking tot taal betekent het dat verschillende partijen stappen zetten om zowel de ander te begrijpen als zichzelf begrijpbaar te maken. Organisaties kunnen daarin verantwoordelijkheid nemen door hun dienstverlening zo vorm te geven dat het verschil in taalbeheersing minder of zelfs geen obstakel is voor mensen om er daadwerkelijk gebruik van te maken. Zo zijn er initiatieven om de taal van de overheid en organisaties begrijpelijker te maken.[14] Bovendien hebben mensen in bepaalde situaties wettelijk recht op begrijpelijke taal, zoals in de rechtbank met de inzet van een tolk (Algemene wet bestuursrecht; Wetboek van Strafvordering). Tegelijkertijd blijkt uit onderzoek dat het taalgebruik van overheden en organisaties voor een aanzienlijk deel van de Nederlandse bevolking lastig is (Corsius et al. 2023; Kabalt et al. 2023; MARE 2024). Wanneer mensen afhankelijk zijn van deze diensten in hun dagelijks leven, draagt de ontoegankelijkheid ervan bij aan (ervaringen van) bestaansonzekerheid. Het bemoeilijkt de mogelijkheden van mensen om zelfredzaam te zijn.

[14] Stichting ABC helpt organisaties bijvoorbeeld met het toegankelijker maken van de taal op hun websites, in hun informatiemateriaal, brieven, enzovoort. Daarnaast is er de *Generieke richtlijn: Omgaan met taalbarrières in de zorg en het sociaal domein* (www.pharos.nl/kennisbank/richtlijn-omgaan-met-taalbarrieres-in-zorg-en-sociaal-domein/), die is ontwikkeld door vertegenwoordigers van beroeps- en patiëntenorganisaties, een vertegenwoordiger van Pharos Expertisecentrum Gezondheidsverschillen en een projectgroep onder leiding van Patiëntenfederatie Nederland.

In dit hoofdstuk bespreken we vanuit drie verschillende perspectieven hoe (Nederlandse) taalvaardigheid en het overbruggen van verschillen daartussen een rol speelt in bestaanszekerheid. In de eerste paragraaf kijken we voornamelijk naar het individu en de negatieve immateriële en materiële gevolgen die hun taalvaardigheid kan hebben, maar ook naar de rol die organisaties daarin kunnen spelen. In de tweede paragraaf bespreken we hoe mensen hun manieren van communiceren uitbreiden door naast gesproken taal ook andere communicatievormen toe te passen. Tot slot richten we de aandacht op hoe Wijk Vooruit taalbarrières probeert te overbruggen. We concluderen dat wanneer de verschillende partijen stappen zetten om de ander te begrijpen, alsook zichzelf begrijpbaar te maken, dat kan bijdragen aan gevoelens van bestaanszekerheid, maar dat dat nog niet altijd gebeurt.

5.1 Kwetsbaarheid als gevolg van taalbarrières

In de aanpak van bestaansonzekerheid probeert de overheid de basisvaardigheden van mensen, taal-, reken- en digitale vaardigheden, te verbeteren met het programma Tel mee met Taal.[15] De precieze aantallen zijn lastig te bepalen, maar volgens Buisman et al. (2024) zijn er in Nederland bijna 3 miljoen mensen tussen de 16 en 75 jaar met lage basisvaardigheden.[16] Het actieprogramma Tel mee met Taal is opgezet vanuit de ministeries van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW), Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW), en liep van 2015 tot 2025 (TK 2014/2015).[17] De gedachte erachter is dat een goede beheersing van de Nederlandse taal een steeds belangrijkere rol speelt in het dagelijks leven, zoals bij het gebruik van overheidswebsites, internetbankieren, het lezen van veiligheidsinstructies of de bijsluiter van medicijnen (TK 2014/2015). Kortom, alle burgers hebben een bepaalde Nederlandse taalvaardigheid nodig om mee te kunnen doen. De overheid stimuleert mensen daarom om aan hun taalbeheersing te werken, door met Tel mee met Taal de mogelijkheden te creëren voor het aanleren van betere taalvaardigheden (TK 2014/2015).

Met het verbeteren van de basisvaardigheden willen beleidsmakers daarnaast bijdragen aan meer grip op de eigen financiën en het duurzamer inzetbaar zijn op de arbeidsmarkt. Uit onderzoek blijkt namelijk dat mensen met lage basisvaardigheden vaker een (te) laag inkomen hebben (Christoffels et al. 2016), en dat zij oververtegenwoordigd zijn in de groep met schulden (Dominguez Alvarez et al. 2018). Betere basisvaardigheden zouden dus een deel van de oplossing voor beide problemen kunnen zijn (TK 2021/2022). Naast het programma Tel mee met Taal, verplicht bepaald beleid, zoals de Participatiewet en het inburgeringstraject,[18] mensen om aan hun taalbeheersing te werken.[19] De nadruk ligt bij deze maatregelen op het vinden en/of houden van werk en het kunnen regelen van de eigen zaken, maar de aanpak Tel mee met Taal erkent ook dat 'laaggeletterdheid het aangaan van sociale contacten [belemmert] en zo [bijdraagt] aan sociale isolatie' (TK 2014/2015: 4). Hoewel taal door beleidsmakers dus met name wordt ingezet om materiële aspecten van het leven te verbeteren, is er ook oog voor de bijdrage aan immateriële aspecten. In ons veldwerk komen die beide aspecten duidelijk terug.

Naast de inzet op basisvaardigheden om materiële en immateriële aspecten van het leven te verbeteren, biedt ook de context waarbinnen die basisvaardigheden tot stand komen mogelijkheden om beide aspecten te verbeteren. De manier waarop deze basisvaardigheden ingezet worden, gaat uit van een specifieke standaard die voorschrijft wat ze precies inhouden en wat de bijbehorende normen zijn van wat goede of in ieder geval voldoende basisvaardigheden zijn. Street (2003: 78) laat echter zien

[15] In de aanpak Tel mee met Taal werd in eerste instantie over taalvaardigheden gesproken. Later is de overheid overgestapt naar de term basisvaardigheden in het kader van een bredere benadering, zie *Verkenning basisvaardigheden voor volwassenen vanaf 2025* (OCW 2024).

[16] Deze cijfers zijn uit 2023. De doelpopulatie van het onderzoek zijn alle volwassenen op dat moment in Nederland, ongeacht het staatsburgerschap, de nationaliteit of de taal.

[17] Dit programma heeft ondertussen een vervolg gekregen dat voortbouwt op de stappen die in Tel mee met Taal zijn gezet (TK 2024/2025).

[18] Artikel 18b van de Participatiewet en artikel 7-9 van de Wet inburgering 2021.

[19] Niet alle nieuwkomers in Nederland zijn verplicht om in te burgeren, waaronder ook het leren van de Nederlandse taal valt. Onder andere expats, uitwisselingsstudenten en mensen afkomstig uit de Europese Unie (EU) zijn niet verplicht om in te burgeren (zie www.rijksoverheid.nl/vraag-en-antwoord/immigratie-naar-nederland/moet-ik-als-nieuwkomer-inburgeren).

dat basisvaardigheden en bijbehorende normen tot stand komen binnen een sociale en culturele context. Welke vaardigheden mensen nodig hebben om mee te kunnen komen in de maatschappij, is afhankelijk van hoe die maatschappij is ingericht. Zoals: hoe ziet de arbeidsmarkt eruit en hoe sluit het onderwijssysteem daarop aan? Wat voldoende basisvaardigheden zijn, is altijd ingebed in een specifieke context. Dat geldt dus ook voor de basisvaardigheden en de bijbehorende normen die voor de participanten in ons veld relevant zijn. Of mensen wel of niet mee kunnen doen in onze samenleving, is afhankelijk van die normen. Net zoals dat deze normen bepalen wat relevante en geschikte maatregelen zijn om eraan te voldoen. Normen kunnen kwetsbare situaties creëren wanneer ze als barrières worden ingezet. Daar staat tegenover dat er ook ruimte gegeven kan worden om creatief met die normen om te gaan. De voorbeelden in deze en alle volgende paragrafen laten zien hoe verschillende partijen dat doen.

5.1.1 *Immateriële gevolgen: sociaal ongemak en sociale isolatie*

Bij Wijk Vooruit ontmoeten we verschillende mensen met een migratieachtergrond: deelnemers, vrijwilligers en werknemers. Hun Nederlandse taalvaardigheid varieert, ongeacht hoelang ze al in Nederland wonen. Dat vormt soms een barrière om met elkaar in contact te komen wanneer er geen andere gemeenschappelijke taal is. Die barrière bestaat voor een deel uit niet de woordenschat hebben om jezelf in die taal verstaanbaar te kunnen maken. Voor een ander deel bestaat de barrière uit het sociaal ongemak dat voortkomt uit de lage Nederlandse taalvaardigheid en dat er geen andere gemeenschappelijke taal voorhanden is, zoals het Engels, Arabisch of Tigrinya. In de eerste dagen dat we bij Wijk Vooruit zijn, proberen we met verschillende deelnemers gesprekken aan te gaan door vragen te stellen. Hoewel we vriendelijk antwoord krijgen, stellen niet alle deelnemers een wedervraag. Bovendien zal lang niet iedereen zelf een gesprek met ons beginnen. Het feit dat we elkaar nog niet kennen speelt duidelijk een rol, maar deze deelnemers lijken zich ook ongemakkelijk te voelen om Nederlands te spreken. Ze verontschuldigen zich vaak voor dat ze volgens henzelf nog niet goed Nederlands spreken. Ze zeggen dat ze het moeilijk vinden, wenden hun blik af en 'buigen' hun hoofd naar beneden. Het gevoel dat mensen taalvaardigheid ontberen kan schaamte en gevoelens van uitsluiting oproepen, zo blijkt ook uit onderzoek van Nawyn et al. (2012).

Naast het Nederlands kan ook het ontberen van andere talen leiden tot sociale isolatie. Lan, een Aziatische vrouw die een aantal keer per week bij Wijk Vooruit komt, vertelt bijvoorbeeld over een ander buurthuis waar ze heen ging om contacten op te doen. Ze spreekt een beetje Nederlands, maar de vrouwen die ze daar ontmoette, spraken voornamelijk Turks met elkaar, waardoor Lan niet mee kon doen. Ze voelde zich buitengesloten en gaat daarom niet meer naar dat buurthuis. Taal is een belangrijk middel om contact te maken met anderen. Wanneer je niet dezelfde talen beheerst, vormt dat een hindernis die moeilijk te overbruggen is zonder hulpmiddelen, wat kan leiden tot sociale isolatie.

Waar het sociale ongemak dat hiervoor werd besproken direct aan verschillende taalvaardigheden lag, kan taal ook indirecter voor lastige situaties zorgen. Hilal en ik hebben al een tijdje met elkaar in de tuin gewerkt. Hij maakt veel contact via non-verbale communicatie: hij gebruikt zijn handen expressief om dingen duidelijk te maken of te vragen, hij zwaait naar me en steekt zijn duim omhoog. Het is gezellig. Later proberen we een gesprek met elkaar aan te gaan, waarbij Hilal de vertaalapp op zijn smartphone gebruikt.

> Hij houdt de telefoon bij mijn mond en ik stel hem een vraag die hij beantwoordt. Vervolgens verwacht ik dat hij een vraag terug zal stellen, maar dat doet hij niet. Hij houdt wederom de telefoon bij mijn mond. Het overrompelt me. Dit is niet hoe ik gewend ben dat een gesprek gaat en ik weet daarom niet meteen een vervolgvraag. Ik wil hem echter niet teleurstellen, want hij is enthousiast om met me te praten. Het is even stil. Ik probeer snel iets te bedenken en zeg maar: 'Heb je goed gewerkt vandaag?' Ondertussen lopen we naar het huis voor de lunch. Wanneer hij 'ja' geantwoord heeft, zijn we bij de keuken en zeg ik dat ik mijn handen ga wassen.

In deze interactie vormt de taal niet zozeer de hindernis, maar de andere ideeën die we hebben over hoe het gesprek hoort te verlopen. Die zijn niet goed of fout, maar de mismatch zorgt er wel voor dat ons gesprek hapert. Doordat ik andere verwachtingen heb van het gesprek, blokkeer ik even. Daarbij speelt de taalbarrière ons wel parten, omdat we niet even snel het misverstand kunnen bespreken en

zijn vertaalapp daar niet vlot genoeg voor werkt. Bovendien ontbeer ik door de overrompeling de ideeën om het gesprek op een andere manier voort te zetten. Het resulteert erin dat ik het gesprek afbreek door iets anders te gaan doen, terwijl ik simpelweg had kunnen vragen: wil jij mij iets vragen? Het laat zien dat ook wanneer mensen elkaar welwillend zijn, verschillende taalvaardigheden tot sociaal ongemak kunnen leiden, waardoor communicatie makkelijk stokt.

5.1.2 *Materiële gevolgen: geen werk of hulp krijgen*

Naast sociaal ongemak en sociale isolatie kan het niet goed genoeg beheersen van basisvaardigheden een obstakel vormen bij meer materiële zaken, zoals het vinden van werk of het verkrijgen van hulp. Omar is een man van in de vijftig die we ontmoeten bij Wijk Vooruit. Hij komt uit Afghanistan en is nu zo'n twee jaar in Nederland. Hij volgt al wel taallessen, maar spreekt nog niet heel goed Nederlands. Het gesprek gaat langzaam. Omar vertelt ons dat hij in Afghanistan chauffeur was en dat hij dat nu ook graag weer wil zijn. Echter, zijn Afghaanse rijbewijs is hier niet geldig. Hij kan het niet omwisselen en zal opnieuw zijn rijbewijs moeten halen.[20] Het theoretisch examen alsook de geschreven aanduidingen onderweg, zoals plaatsnamen, straatnamen en lichtborden met aanwijzigingen, vormen een obstakel. Hij moet daarvoor de Nederlandse taal beter beheersen. Zo lang dat niet het geval is, kan hij geen chauffeur zijn of andere beroepen uitoefenen waarvoor zijn Nederlandse taalvaardigheid beter moet zijn dan het nu is. Het niet goed beheersen van de taal heeft in zijn geval duidelijke consequenties voor zijn opties op de arbeidsmarkt.

Tot nu toe gaat het over mensen wiens moedertaal niet het Nederlands is en de obstakels waar zij tegenaan lopen. Er zijn echter ook mensen wiens moedertaal wel Nederlands is, maar die ook tegen zulke obstakels oplopen in het dagelijks leven.

> Bram ontmoeten we bij de taallessen van de gemeente. Zijn taalbeheersing van het Nederlands was vroeger goed, maar door niet-aangeboren hersenletsel heeft hij er tegenwoordig moeite mee. Daarom volgt hij nu taallessen. Hij is daarnaast trotse vrijwilliger voor een stichting die organisaties zoals de Belastingdienst helpt om de communicatie toegankelijker te maken. Hij kijkt daarvoor mee naar de taal die deze organisaties gebruiken in hun formulieren en online communicatie. Tegelijkertijd maakt het Bram ook boos dat het werk van de stichting nodig is. Hij geeft een voorbeeld. In een van de formulieren van de Belastingdienst staat de vraag: 'Bent u gedetineerd?' Bram zegt: 'Waarom staat daar niet gewoon: "Zit u in de gevangenis?"' Die eerste formulering vindt hij onnodig moeilijk en creëert volgens hem een nodeloze taalbarrière.

Ontoegankelijk taalgebruik maakt het voor mensen met lagere Nederlandse basisvaardigheden ingewikkelder om zelf bijvoorbeeld hun financiën bij te houden. Zij zullen waarschijnlijk hulp moeten inschakelen. Ook uit onderzoek van Corsius et al. (2023) blijkt dat overheidscommunicatie onduidelijk kan zijn, waardoor mensen soms niet weten welke vervolgstappen ze moeten zetten. Het voorbeeld hiervoor laat zien dat er wel degelijk organisaties zijn die werken aan een betere toegankelijkheid van hun diensten, maar dat die verbetering van de toegankelijkheid tegelijkertijd wel nodig is. Bram is namelijk niet de enige die moeite met de taal van instanties heeft. Ingrid, brugfunctionaris op een basisschool, vindt het soms ook lastig om te begrijpen wat er precies van haar gevraagd wordt bij de aanvraag van een urgentieverklaring.

> Ingrid vertelt hoe ze een moeder die niet zo goed Nederlands spreekt, helpt met de aanvraag van een urgentieverklaring voor een woning. Ingrid dacht dat ze de aanvraag wel even zou doen, omdat ze, zoals ze zelf zegt, hbo-geschoold is en het allemaal wel snapt. Maar daar heeft ze zich echt op verkeken. Het is bizar, zegt ze, hoe complex en ontzettend veel werk het is. Zelfs voor haar is het moeilijk om zo'n aanvraag te doen.

[20] Zie www.rdw.nl/het-rijbewijs/buitenlands-rijbewijs/buitenlands-rijbewijs-omwisselen?.

Zoals we in paragraaf 4.2.4 ook al bespraken, is het begrijpen van dit soort ingewikkelde overheidscommunicatie een vorm van wat Amagir en Kremer (2024) instantiekapitaal noemen:

> *[D]at je je weg kunt vinden naar de regelingen die voor jou relevant zijn. En dan in staat bent om je door de papieren of digitale wirwar heen te werken en te begrijpen welke eisen aan elke afzonderlijke regeling worden gesteld. Bovendien moet je de ongeschreven regels kennen om te krijgen waar je recht op hebt. (Kremer 2024: 37)*

De taal van organisaties kan dus een hindernis vormen. Helemaal voor mensen wiens taalvaardigheid in het Nederlands beperkt is. Dat maakt het voor hen ingewikkeld om zelf iets aan hun situatie te doen, om zelfredzaam te zijn. Ook 'samenredzaam' zijn, waarbij mensen hun sociale netwerk om hulp vragen wanneer dat nodig is, is in het geval van Ingrid en de vrouw die ze helpt geen overduidelijke oplossing. Ingrid moet namelijk zelf bijna hulp inschakelen. De overbrugging van deze taalbarrière ligt hier bij de aanvragers van de urgentieverklaring, terwijl de taal in de aanvraag wellicht ook makkelijker geformuleerd zou kunnen worden. Er is geen sprake van een wederzijdse overbrugging van de taalbarrière.

Susanne vertelt ons een vergelijkbaar verhaal, over een man van Marokkaanse komaf die het niet lukt om hulp te krijgen van de thuiszorg. Hij belt met de thuiszorg, maar omdat hij niet goed begrepen wordt, krijgt hij niet de hulp die hij nodig heeft. Volgens Susanne is dat niet alleen een gevolg van zijn taalbeheersing. Ze wijst erop dat de bereidwilligheid om de ander te verstaan hier ook een rol speelt. Het overbruggen van een taalbarrière kan een gedeelde verantwoordelijkheid zijn, maar volgens Susanne lijkt daar geen tijd voor te zijn. Dat maakt dat die verantwoordelijkheid nu uitsluitend bij de man ligt, terwijl als de telefonist iets meer tijd krijgt om in gesprek te gaan of de mogelijkheid heeft om een tolk in te schakelen, er van beide kanten een stap kan worden gezet.

> *Dat is dan een mismatch. Ze begrijpen elkaar niet. En wat ik dan zelf altijd vervelend vind, dat ik dan met mijn Hollandse blonde haren en mijn Nederlandse stem bel en dan is het binnen een week geregeld. En dat vind ik heel pijnlijk. Want ik heb ook heel vaak belletjes gedaan en [dat] mensen zelf ook eerst hebben gebeld, maar dan [te horen krijgen]: ik begrijp u echt niet. Mensen [aan de andere kant van de telefoon] doen ook echt niet hun best om te horen wat iemand zegt. En [ja,] mensen praten met een accent en soms is het Nederlands niet altijd even goed. Maar als je je [even] inspant, dan kan je er best wel wat van maken. Die bereidheid of de snelheid waarin dingen doorlopen moeten worden, die zijn niet ingericht op mensen die moeilijker te verstaan zijn of zich moeilijker kunnen uiten (...). Dan denk ik van: nu heb ik gebeld en is het geregeld. En jij bent er al drie weken mee bezig en daar heb je stress van en gedoe en gezeik.*

Hoewel dit voorbeeld specifiek over de thuiszorg gaat, is het volgens Susanne exemplarisch. Ook bij energie- en nutsbedrijven zijn ze niet altijd even bereidwillig om mensen te helpen die minder goed uit hun woorden komen. Susanne is nu al zo'n vijftien jaar werkzaam bij De Open Deur en dit probleem is volgens haar een rode draad in interacties tussen mensen en hulpinstanties. Ze zegt dat het systeem niet is ingericht voor de mensen voor wie het bedoeld is. Hierdoor krijgen mensen (net) niet de hulp krijgen die ze nodig hebben. Het niet goed spreken van de Nederlandse taal vormt een obstakel bij het verkrijgen van hulp en dat maakt mensen afhankelijk van anderen in hun buurt die wel de taalvaardigheden hebben om even te bellen. Wanneer organisaties hun systemen meer inrichten voor hun doelgroepen en zo stappen zetten om taalbarrières te overbruggen, stellen ze mensen in staat hun eigen zaken te regelen, zelfredzaam te zijn. Het is waarschijnlijk dat mensen dan ook eerder hulp krijgen.

Deze voorbeelden laten zien hoe normen ten aanzien van taalvaardigheid en taalgebruik mensen in het dagelijks leven kunnen uitsluiten. Situaties waarin de taalvaardigheden van mensen te veel van elkaar verschillen om met de ander te communiceren, maken mensen kwetsbaar, zeker als ze geen hulp hebben om op terug te kunnen vallen. Soms kan die kwetsbaarheid verholpen worden als mensen hun taalvaardigheid verbeteren, zoals in het geval van Omar. Als het hem lukt om zijn Nederlands te verbeteren, kan hij zijn rijbewijs gaan halen en wederom chauffeur worden. Kwetsbaarheid kan ook verholpen worden wanneer iemand zoals Susanne kan helpen door te bellen met de thuiszorg of een nutsbedrijf. Maar uit haar voorbeeld, alsook dat van Bram en Ingrid, blijkt dat de overheid en andere organisaties ook hun taalgebruik toegankelijker kunnen maken, zodat dat mensen niet onnodig uitsluit en kwetsbaar maakt.

Tolken kunnen een uitkomst bieden, maar ze zijn niet altijd beschikbaar. Dat maakt de afhankelijkheid van hen pijnlijk duidelijk. In de rechtbank zijn we aanwezig bij de rolzitting van een man die een achterstallige zorgbetaling van 8500 euro heeft. Hij spreekt niet goed Nederlands en hoewel de rechter zijn best doet om duidelijk verstaanbaar te spreken, wordt het duidelijk dat de gedaagde het niet helemaal kan volgen.

> De rechter vraagt hoe het met hem is. Al snel daarachteraan vraagt hij aan de man of hij goed Nederlands spreekt of dat hij het gesprek in het Engels wil doen. De man vraagt of het in het Frans kan, maar die taal spreekt de rechter niet, dus gaat het gesprek door in het Nederlands. De rechter probeert duidelijk en rustig te praten. Ze bespreken de betalingsregelingen van de man en zijn incassobetalingen. Het gesprek loopt erg stroef: de man lijkt weinig te begrijpen van wat de rechter zegt, maar geeft dit niet aan. Hij zegt gewoon de dingen die hij wel begrijpt en lijkt verbaasd over de situatie. (...) De man zegt meermaals: '8000 euro veel, heb ik niet.' De rechter legt vervolgens uitgebreid uit dat de man naar het juridisch loket zou moeten gaan voor hulp en wat er bij een volgende zitting gebeurt. Hij sluit af met: 'Begrijpt u dat?', waarop de man zegt: '8000 euro, zo veel.' Hij lijkt het niet begrepen te hebben. Jettie, de aanwezige schuldhulpverlener, loopt vervolgens met hem mee.

Wanneer we deze situatie later met Jettie bespreken, vertelt zij dat er wel zoiets als een 'tolkentelefoon' bestaat. Daar is deze keer dus geen gebruik van gemaakt, het is niet duidelijk waarom niet. Ondanks dat Jettie zegt dat de gedaagde haar wel leek te begrijpen en dat ze denkt dat hij wel naar het juridisch loket zal gaan, had de situatie tijdens de zitting zelf anders kunnen verlopen. Mensen hebben namelijk recht op begrijpelijke taal, zodat ze hun zaak en uiteindelijke vonnis kunnen begrijpen (Algemene wet bestuursrecht; Wetboek van Strafvordering). Een rechter kan daartoe een tolk inschakelen en de zitting eventueel schorsen wanneer deze niet direct beschikbaar is. In de rechtbank moeten verschijnen is al stressvol op zich. Vervolgens niet (helemaal) begrijpen waarom je daar bent of wat er van je verwacht wordt, maakt het nog erger. Bovendien is het in dit geval onduidelijk of de man de informatie uiteindelijk heeft begrepen en of hij zelf de juiste informatie heeft kunnen geven.

In deze subparagraaf hebben we gekeken naar hoe het niet hebben van dezelfde taalvaardigheid een drempel kan zijn in dagelijkse interacties en kan leiden tot sociaal ongemak en sociale isolatie. Communicatie kan ingewikkeld zijn, wanneer twee mensen niet dezelfde taal spreken. Gesprekken gaan dan langzaam en zullen zorgen voor misverstanden. Dergelijke ervaringen kunnen een belemmering zijn bij het aangaan van (sociale) contacten, het formuleren van een hulpvraag of bij uitzoeken wie je kan helpen. Het bespreken van een persoonlijke situatie of van problemen is dan manier lastig. Helemaal wanneer er (nog) geen sprake is van een vertrouwensband, omdat praten in een vreemde taal met iemand die je nauwelijks kent, ongemakkelijk kan zijn. Daarnaast is een gebrekkige taalvaardigheid een belemmering bij het vinden van werk en hulp.

De meeste voorbeelden in dit hoofdstuk gaan over communicatie tussen mensen met een andere moedertaal. Maar ook tussen mensen met dezelfde moedertaal kan het zijn dat je niet dezelfde taal spreekt. Dat blijkt bijvoorbeeld uit het instantiekapitaal. De immateriële en materiële gevolgen van verschillen in taalvaardigheid kunnen bijdragen aan (ervaringen van) bestaansonzekerheid. Ook voor organisaties spelen verschillende taalvaardigheden een rol bij het contact met mensen. Nu is er vaak sprake van een barrière in het contact. De verantwoordelijkheid van het overbruggen van de taalbarrière ligt in de voorbeelden hiervoor met name bij de mensen die een hulpvraag hebben. Zij worden verwacht de taal te spreken. Terwijl organisaties hun processen ook meer in kunnen inrichten op het overbruggen van die taalbarrière, bijvoorbeeld door medewerkers meer tijd te geven of door mensen aan te nemen die kunnen fungeren als tolk. Nu zien we dat organisaties soms wel en soms niet hun best doen om taalbarrières daadwerkelijk te overbruggen, maar dat de benodigde stappen in ieder geval niet (voldoende) gezet worden. Dat maakt mensen afhankelijk van anderen en kan zodoende leiden tot bestaansonzekerheid.

Tegelijkertijd kunnen we deze voorbeelden ook anders bekijken, waarbij we meer oog hebben voor de manieren waarop mensen andere vaardigheden of hulpmiddelen inzetten. En ook door te kijken naar

hoe de omstandigheden waarin taal gebruikt wordt een rol spelen in hoe redzaam mensen, eventueel samen met anderen, kunnen zijn. In de volgende paragraaf gaan we daar dieper op in.

5.2 (Digitale) hulpmiddelen om taalbarrières te overbruggen

Een deel van de voorbeelden in de vorige paragraaf biedt ook de mogelijkheid tot andere perspectieven. Die richten zich minder op de (ervaringen van) kwetsbaarheid en afhankelijkheid van mensen, en meer op hun handelingsvermogen. Mensen willen graag meedoen, maar afhankelijk van de omstandigheden zijn er meer of minder mogelijkheden om dat ook daadwerkelijk te doen. In de vorige paragraaf benadrukten we de barrières die taalnormen opwerpen. Hier laten we zien hoe mensen manieren vinden om inventief met die normen om te gaan. Mensen hebben een groot handelingsvermogen en kunnen dat op allerlei verschillende manieren uiten, zoals door het gebruik van lichaamstaal, gedeeld cultureel kapitaal en digitale hulpmiddelen. Zo weten ze op verschillende manieren contact te maken. Contact kunnen maken is een belangrijk onderdeel in het voor elkaar krijgen van dingen en bijgevolg van meer zelf- of samenredzaam zijn. De redzaamheid van mensen behelst dus meer dan alleen beheersing van taal. Hun basisvaardigheden voldoen dan misschien niet aan de normen van de maatschappij, maar dat maakt hen nog niet lijdzaam, zeker niet wanneer er ruimte is om andere vormen van communicatie te gebruiken. Deze paragraaf richt zich specifiek daarop, door in te gaan op hoe mensen (digitale) hulpmiddelen inzetten om te communiceren.

5.2.1 *Andere vormen van communicatie: apps, beeldtaal en non-verbale communicatie*

Het gesprek met Hilal in de vorige paragraaf voerden we mede met een vertaalapp op zijn telefoon.[21] Dat was niet zaligmakend, want de app werkte niet vlot genoeg om het misverstand tussen ons te verhelpen. En eerder bleek ook al dat wanneer Hilal geen bereik had, de app niet werkte. Apps geven bovendien niet altijd een goede vertaling. Dat maakt dat vertaalapps in bepaalde contexten niet erg geschikt zijn. Zoals Ingrid opmerkt: '[D]an heb je natuurlijk al die apps allemaal en die gebruiken we dan ook wel, maar als je een telefoontje moet plegen is het toch wel een ander verhaal.'

Toch zorgt de vertaalapp ervoor dat de deelnemers meer mogelijkheden hebben om mee te doen. De Nederlandse taal vormt in eerste instantie een obstakel, maar omdat Hilal graag mee wil doen, en hij enthousiast is om met mij te communiceren, zoekt hij naar oplossingen om het gebrek aan een gedeelde gesproken taal te omzeilen. Voor Hilal wordt de app een verlengstuk van zijn stem, die hij in deze specifieke situatie maar beperkt kan gebruiken. De app helpt Hilal en mij om de verschillen in taalvaardigheid tussen ons een beetje te overbruggen. Ook Lan gebruikt de vertaalapp om mee te doen. Ze gebruikt *Google Lens* om het Algemeen Dagblad (AD) te lezen, de krant die dagelijks bij Wijk Vooruit bezorgd wordt, en zij weet zo de taalbarrière te overbruggen.

> Lan richt haar camera op de krant en kan zo in haar eigen taal het AD lezen. Als een soort vergrootglas beweegt ze haar telefoon over de krant heen. Op haar scherm verschijnen de woorden in haar eigen taal. Ze leest artikelen over Trump en over een bever in Limburg. Dat zijn weer aanleidingen voor haar om een praatje met mij te beginnen. We hebben het over Trump en Biden en dat ze blij is dat Trump gewonnen heeft. Hij is een sterke man en kan in haar ogen verandering brengen, in tegenstelling tot Biden. Het artikel over Limburg doet haar denken aan een uitje dat ze daarheen gemaakt heeft met de stadspas.

Lans beheersing van het Nederlands is niet genoeg om de artikelen in de krant volledig te begrijpen en zij gebruikt daarom de vertaalapp. Uit onderzoek van Smit et al. (2025) blijkt dat mensen allerlei tactieken hanteren om ondanks hun lage basisvaardigheden toch mee te kunnen doen met allerlei

[21] Op basis van onze bevindingen voert het te ver om dieper in te gaan op de rol die artificiële intelligentie (AI) zou kunnen spelen in het vergroten dan wel verkleinen van taalbarrières. Zoals de voorbeelden in dit hoofdstuk laten zien, kan AI deze barrière verkleinen. Tegelijkertijd vraagt AI ook om een bepaalde geletterdheid. Zie ook het proefschrift van Alex Smit (2026) waarin hij digitale in- en exclusie in het dagelijks leven van mensen met lage basisvaardigheden onderzoekt.

dagelijkse activiteiten. Lans gebruik van de app is zo'n tactiek. Aan de ene kant is deze methode instrumenteel: ze begrijpt dankzij de app de informatie in de krant. Aan de andere kant biedt de app Lan de gelegenheid om deel te nemen aan een aantal (sociale) activiteiten. Het lezen van de krant is namelijk ook een alledaagse bezigheid. Het is een herkenbaar beeld: aan de keukentafel met een kop koffie erbij de krant lezen, waar zij nu aan mee kan doen. Want Lan is niet de enige bij Wijk Vooruit die het AD leest, met of zonder *Google Lens*. Dat maakt haar onderdeel van deze groep mensen. Bovendien weet ze nu wat er speelt in de wereld. Natuurlijk kan ze daarvoor ook online nieuws in haar eigen taal lezen, ze heeft tenslotte een smartphone. Maar deze Nederlandse krant, die fysiek in Wijk Vooruit ligt en die door meerdere mensen gelezen wordt, biedt een gemeenschappelijk kader waarmee ze vervolgens sociale interacties met anderen in Wijk Vooruit aan kan gaan. Het nieuws in de krant biedt daarvoor een aanknopingspunt.

Waar Lan haar telefoon en specifieker de app voor het vertalen gebruikt, zet Salma die van haar in op een manier waarbij gesproken of geschreven taal bijna niet nodig is om contact te maken, om iets te delen. Salma toont ons bijvoorbeeld regelmatig foto's van haar koffieritueel of laat filmpjes zien die ze grappig vindt. Dit is een vorm van non-verbale communicatie waarbij ze de Nederlandse taal niet nodig heeft. We maken contact via het culturele kapitaal dat we delen. Salma's smartphone biedt haar de mogelijkheid om dit te doen, maar het is ook een keuze die zij maakt. Waar het kijken van filmpjes op een telefoon ook een manier kan zijn om je af te sluiten, gebruikt Salma ze juist om contact te maken. Dat doet ze op twee manieren. Ten eerste deelt Salma op het moment dat we samen zitten iets met ons, waardoor we samen iets beleven. In dat moment delen we een ervaring. We maken contact en bouwen, een heel klein beetje, aan een relatie. Ten tweede gaat de gedeelde ervaring over het herkennen van zo'n filmpje en over wat erin te zien is: dat het getoonde grappig is. Het is een ervaring die we van eerder kennen. Dat is belangrijk, omdat we daarmee tevens de ervaring zoals in de eerste betekenis, het samen iets beleven met Salma, kunnen delen.

Zowel Lan als Salma gebruikt haar telefoon op een manier die ook wel de 'rituele functie' van media en bredere communicatie genoemd wordt (Carey 1989). De nadruk ligt daarbij niet zozeer op het overbrengen van informatie, de zogenoemde transmissiefunctie, maar op hoe mensen gemeenschappen vormen met behulp van media en communicatie en de verhalen die daarmee verteld worden. Het nieuws in de krant en de grappige filmpjes bieden stof om over te praten. Hoe kijk jij hier tegenaan? Delen we dezelfde ideeën, normen en waarden? Het delen van die ervaringen, gevoelens en ideeën zijn manieren voor mensen om mee te doen, connecties met anderen aan te gaan en zo gemeenschappen te vormen (Van Zoonen 2004). Tegelijkertijd kan het delen van die ervaringen, gevoelens en ideeën ook negatief uitpakken: wanneer je niet dezelfde dingen grappig vindt of heel anders denkt over Trump, kan er uitsluiting ontstaan.

Hun smartphone zorgde ervoor dat Lan en Salma nieuwe mogelijkheden hadden om met ons te communiceren, om mee te doen aan dagelijkse activiteiten en zo sociale isolatie tegen te gaan. De telefoon biedt de vrouwen meer opties om hun handelingsvermogen te uiten. Hoewel hun vaardigheden in de Nederlandse taal beperkt zijn, zijn ze inventief in hoe ze communiceren en contact maken. Dat maakt hen niet direct zelfredzaam, maar biedt ze wel meer opties om een netwerk op te bouwen dat ze om hulp kunnen vragen wanneer dat nodig is. Dat kan bijdragen aan een gevoel van zelfredzaamheid.

De deelnemers bij Wijk Vooruit hebben bovendien niet altijd digitale hulpmiddelen nodig. Bij de activiteiten van Wijk Vooruit zijn ook veel voorbeelden te vinden waarin de deelnemers op andere manieren met elkaar communiceren dan met gesproken taal. Voor het repareren van fietsen, het werken in de tuin of het naaien van kleding is hun kennis van het Nederlands genoeg om met anderen te communiceren. Ze kennen niet alle woorden om alle technische details uit te leggen, maar door hun ervaring met en kennis van de activiteiten is communicatie wel mogelijk. Door naast elkaar te werken, dingen voor te doen, gereedschap op te pakken en te wijzen, kunnen deelnemers met elkaar communiceren. Met hun beheersing van het Nederlands en andere talen, lichaamstaal en hun kennis van de wereld, begrijpen ze elkaar. Het niveau van hun Nederlandse taalvaardigheid is bij het werk dat ze voor Wijk Vooruit verrichten niet doorslaggevend. Ze kunnen gewoon aan de slag.

De voorbeelden die hiervoor besproken zijn, de krant lezen, contact maken en samen werken, sluiten aan bij het idee van de zelfredzaamheidsroute in het inburgeringstraject.[22] De zelfredzaamheidsroute is een van de drie taalleerroutes van de Nederlandse overheid voor mensen die moeten inburgeren.[23] De andere twee leerroutes zijn gericht op het leren van Nederlands op minimaal B1-niveau. Voor de mensen voor wie dit niveau niet haalbaar is, is er de zelfredzaamheidsroute waarin ze de taal op A1-niveau leren. Op dat niveau kunnen mensen de basis: ze begrijpen simpele zinnen die vaak voorkomen, ze kunnen zichzelf voorstellen en wat over henzelf vertellen, zoals waar ze wonen of wat ze leuk vinden om te doen. Het beleid houdt met deze route rekening met de verschillende mogelijkheden die mensen hebben. Dat laat zien dat er ruimte is voor andere normen. Hoewel de mogelijkheden om in het Nederlands te communiceren dan wel beperkt zijn, laten de hiervoor genoemde voorbeelden zien hoe inventief deelnemers zijn in hoe ze communiceren en contact maken. En dat andere niveaus van taalbeheersing niet altijd een beperking hoeven te zijn zolang daar ruimte voor is.

De voorbeelden in deze subparagraaf, maar ook het voorbeeld eerder van Hilal, maken duidelijk dat naast taalbeheersing, communicatie ook gaat over lichaamstaal en gedeeld cultureel kapitaal waarnaar verwezen kan worden. Wanneer mensen de ruimte krijgen om hun handelingsvermogen te gebruiken, kunnen ze meedoen in activiteiten en contact met elkaar maken zonder dat ze het Nederlands (op een bepaald niveau) hoeven te beheersen. Die bredere inzet van communicatie is een belangrijk onderdeel van het voor elkaar krijgen van dingen. De manier waarop taal bijdraagt aan zelfredzaamheid behelst dus meer dan alleen Nederlandse taalvaardigheid.

Het handelingsvermogen dat we bijvoorbeeld zien in de keuze van Lan en Salma om hun telefoon te gebruiken als opstap naar contact met anderen, is tegelijkertijd ingegeven door het feit dat dit herkenbare manieren zijn, die ze kennen van anderen bij Wijk Vooruit. Het is die omgeving die bepaalde manieren van handelen stimuleert. Hoe dat gebeurt, is hierbij van belang. Uit onderzoek (Dagevos et al. 2026; Damen et al. 2026) blijkt namelijk dat het lastig kan zijn om tegelijkertijd te participeren en de taal te leren. In de volgende paragraaf gaan we dieper in op hoe organisaties mede de mogelijkheden creëren om mee te doen met taal.

5.3 Wederzijdse accommodatie: hoe organisaties zichzelf begrijpbaar maken

Hoewel we eerder ook aandacht besteedden aan het taalgebruik van organisaties in de communicatie met burgers met bestaanszekerheidsproblematiek, lag de nadruk in de twee voorgaande paragrafen vooral op wat de burger kan, wil en moet doen om beter mee te kunnen doen met de taal. We hebben gezien dat er omstandigheden zijn waarin het voor mensen moeilijker is om dat te doen. Dat betekent dat er ook omstandigheden zijn waarin het makkelijker is. En dat die omstandigheden ook een gevolg van keuzes kunnen zijn.

In deze paragraaf verleggen we onze focus naar de rol die organisaties hierin spelen en hoe zij kunnen bijdragen aan vormen van 'wederzijdse accommodatie' (Berry 1997). Dat houdt in dat mensen, groepen en organisaties aanpassingen doen om zoveel mogelijk tot een gelijkwaardige positie in formele en informele relaties te komen. Berry gaat ervan uit dat de maatschappelijk startposities van mensen, groepen en organisaties ongelijk zijn. Sommige partijen nemen een meer dominante positie in en andere partijen een minder dominante positie. De aanpassingen die groepen moeten doen om tot een gelijkwaardige positie te komen, zijn afhankelijk van die startpositie. Zo moet de niet-dominante groep de basisvoorwaarden van de maatschappij waarin ze leven aannemen en de dominante groep moet (nationale) instituties, zoals educatie, zorg en de arbeidsmarkt, aanpassen, zodat deze beter aansluiten

[22] Zie ook: www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/inburgeren-in-nederland/nieuwe-wet-inburgering.

[23] Uitzonderingen zijn mensen met een EU-paspoort of met een Liechtensteinse, Noorse, IJslandse of Zwitserse nationaliteit. Of wanneer iemand jonger is dan 18 jaar, boven de pensioengerechtigde leeftijd is, acht jaar of langer in Nederland woonde toen diegene leerplichtig was, Nederlandse diploma's, certificaten of bewijsstukken van een bepaalde opleiding in de Nederlandse taal heeft, of tijdelijk naar Nederland komt voor studie of werk (bv. als expat). Zie ook: www.rijksoverheid.nl/vraag-en-antwoord/immigratie-naar-nederland/moet-ik-als-nieuwkomer-inburgeren.

bij de behoeften van de niet-dominante groepen. Bovendien ziet Berry wederzijdse accommodatie in situaties waarin de aanwezigen een positieve houding ten opzichte van elkaar hebben en waarin vooroordelen en discriminatie afwezig zijn (Berry 1997: 24). Wederzijdse (culturele) verschillen worden geaccepteerd om tot elkaar te komen (Sorgen 2015: 242). Tegelijkertijd worden de diverse groepen wel verwacht aanpassingen te doen (Berry 1997: 10-11), waardoor meedoen mogelijk wordt. Dit is niet altijd vanzelfsprekend, maar in deze paragraaf laten we zien hoe dat er in de praktijk uit kan zien door te kijken naar de aanpassingen die dominante groepen maken.

5.3.1 *Vertrouwen en open sfeer als contextuele randvoorwaarden van wederzijdse accommodatie*

Zoals we in de eerste paragraaf bespraken, kan het lastig zijn om met anderen in contact te komen als je de taal nog niet goed beheerst. Dat kan gevoelens van ongemak en schaamte oproepen. De deelnemers van Wijk Vooruit worden mede daarom niet gedwongen om Nederlands te spreken, ook al heeft Sjoukje ons verteld dat het eigenlijk wel de bedoeling is. Er is juist ruimte om in de eigen taal met mededeelnemers te praten. Er is niet één taal die de boventoon voert, omdat er niet een dominante groep is. Bovendien wordt er tussen verschillende groepen in het Nederlands gesproken, of met een tolk erbij. Als we er rondlopen, horen we deelnemers in ieder geval Nederlands, Arabisch, Tigrinya, Turks, Farsi en Frans spreken. Hoewel die diversiteit aan gesproken talen er ook voor zorgt dat bepaalde groepen minder met elkaar communiceren, creëert deze in Wijk Vooruit vooral een open en tolerante sfeer. De diversiteit geeft de deelnemers ruimte om in andere talen te communiceren. De mate van taalvaardigheid leidt daardoor minder snel tot uitsluiting. Pedagogisch onderzoek laat bovendien zien dat wanneer mensen ook hun moedertaal in de leeromgeving mogen gebruiken, dat bijdraagt aan een prettige ervaring en aan betere leerprestaties (Agirdag 2020). Wijk Vooruit is geen formele onderwijsinstelling, maar het is wel een plek waar deelnemers taallessen volgen en stappen zetten om (weer) mee te doen.

> Die sfeer in combinatie met tijd leidt ertoe dat het vertrouwen kan groeien. Het lijkt erop dat daardoor het ongemak dat deelnemers in het begin voelden om met mij te praten, na verloop van tijd verdwijnt. Een aantal deelnemers begint met mij te communiceren met lichaamstaal. Saba biedt me bijvoorbeeld een kopje thee aan door de doos met theezakjes te openen en aan me te tonen. Mahamed slaat zachtjes met zijn handen op mijn schouders als teken: kom op, we gaan aan de slag. We hebben elkaar drie maanden lang twee keer per week gezien, we hebben samen in de tuin gewerkt, lunch klaargemaakt en vuil geraapt. We zijn met elkaar vertrouwd geraakt.

We hebben al vaker benoemd dat het van belang is dat mensen elkaar kennen en dat ze elkaar vertrouwen. Het is een sfeer die ze bij Wijk Vooruit actief willen neerzetten. Sjoukje wil dat deelnemers zich er prettig voelen, zoals in het vorige hoofdstuk ook al werd besproken, dat de deelnemers een gevoel van verbondenheid met de plek hebben (Altman en Low 1992; Lewicka 2011). Wijk Vooruit probeert dat gevoel van *place attachment* op verschillende manieren te bewerkstelligen. In het vorige hoofdstuk bespraken we al dat Wijk Vooruit mede opgeknapt en ingericht is door de deelnemers. Daarnaast zijn er verschillende plekken in het gebouw waar deelnemers samen kunnen zitten tijdens het ontbijt, de lunch en even tussendoor wanneer ze pauze houden. Verder zijn er veel verschillende werkzaamheden die ze kunnen doen. Daarvoor kijken Sjoukje en Nasreen naar wat deelnemers kunnen: zijn ze handig in naaien, breien of haken? Kunnen ze haren knippen? Of hebben ze verstand van muren pleisteren? Kunnen ze de dagelijkse activiteiten van Wijk Vooruit coördineren? Vervolgens proberen ze vanuit daar activiteiten te ontplooien. Dit alles heeft geen directe relatie met taal. Handig zijn in pleisteren of het coördineren van de taken van de andere deelnemers beïnvloedt niet de taalvaardigheid van mensen. Maar het zorgt wel voor een gevoel van verbondenheid, van *place attachment* met een plek waar hun werkzaamheden worden gewaardeerd en die sociale interacties en connecties tussen mensen mogelijk maakt (Altman en Low 1992: 10). Place *attachment* draagt vervolgens weer bij aan een gevoel van stabiliteit. Die verbondenheid en stabiliteit, alsook de fijne plekken waar de deelnemers gebruik van kunnen maken, zorgen voor een sociale setting die sociale relaties tussen mensen bevordert. Zo'n sociale setting maakt communiceren met elkaar gemakkelijker.

Het gevoel van *place attachment* komt ook terug op de momenten dat het wel om taal draait. Wijk Vooruit verzorgt doordeweeks elke ochtend taallessen voor de deelnemers. Geertje, een van de vrijwilligers die lesgeeft, weet een veilige en fijne omgeving te creëren waarin veel gelachen wordt. Ze heeft me verteld dat ze vaak met Sjoukje heeft gesproken over hoe ze de taallessen willen invullen. Ook die invulling draagt bij aan *place attachment*. Voor Geertje en Sjoukje is het niet zozeer van belang om de precieze voortgang van de deelnemers te monitoren. Het gaat er vooral om dat de deelnemers samen zijn, dat ze in een veilige en fijne omgeving bij elkaar komen en bezig zijn met taal. Geertje probeert dat op verschillende manieren te doen: het aanmoedigen van deelnemers, waardering uitspreken voor hun bijdragen en ze medeverantwoordelijk maken voor het verloop van de les.

> Geertje wil niet dat dat de deelnemers passief naar haar zitten te luisteren, dus laat ze hen mede de les verzorgen. Het noteren van de aanwezigheid van mensen doet Geertje bijvoorbeeld niet zelf, dat laat ze de deelnemers doen. Een van hen krijgt dan de lijst met namen. Vandaag is dat Omar. De groep doet een rondje met: 'Hallo meneer/mevrouw XYZ. Hoe gaat het met u?' En degene die wordt aangesproken, antwoordt: 'Met mij gaat het goed. Hoe gaat het met u?'. Daarna noteren de deelnemers de aanwezigheid. De keer dat wij er zijn, maken ze hierbij continu kleine grapjes. Omar heeft de hiervoor genoemde interactie met meneer Mahamed, maar zegt daarna alsnog: 'Meneer Mahamed: afwezig'.

Het is weliswaar een flauw grapje, maar dit voorbeeld toont de gemoedelijkheid van de les. In combinatie met de verantwoordelijkheid die Geertje de deelnemers geeft, draagt de sfeer bij aan het leren kennen van elkaar en het leren van de Nederlandse taal. Dat werkt door in andere situaties waarin deelnemers zich veilig genoeg voelen om in gesprek te gaan met anderen, ook al is er een verschil in de taalvaardigheid.

> Omar zit bij me aan de keukentafel. Hij is een aardige man die vaak naar me glimlacht. Ik vraag hem of hij koffie of thee wil, maar hij bedankt vriendelijk. Omar grijpt het moment aan om verder met me te kletsen, ook al spreekt hij niet heel goed Nederlands. We kletsen een beetje over zijn dagelijks leven: dat hij op dinsdag taalles heeft en in de fietsenmakerij werkt. En op vrijdag helpt hij mee in de keuken. Hij vertelt dat hij uit Afghanistan komt, in de vijftig is en vier kinderen heeft: een zoon van 23, dochter van 22, zoon van 19 en een zoon van 18. In Afghanistan was hij niet zo met school bezig was, maar met werk.
>
> Uitgeschreven op papier is dit een gesprekje van nog geen paar minuten, maar in het echt waren het er zeker vijftien. Het zoeken naar woorden waar hij niet op kan komen, maar ook mijn pogingen een zin, dan wel vraag, simpeler te formuleren, bijvoorbeeld als hij een antwoord geeft dat niet past bij de vraag die ik stel, vertragen ons gesprek. Met lichaamstaal, zoals de hiervoor genoemde glimlach of de schouders ophalend met een zijwaartse knik van het hoofd, communiceren we: 'Ach, het is ook niet zo belangrijk.' Om vervolgens het gesprek op een andere manier voort te zetten.

We blijven het proberen. We hebben geduld, ondanks dat het ons tijd en moeite kost om onszelf verstaanbaar te maken. We proberen beiden het gesprek gaande te houden door zinnen anders te formuleren, op een manier die de ander misschien wel begrijpt. We putten uit ons sociaal kapitaal en denken na over hoe de ander ons toch kan verstaan. Dit is een vorm van wederzijdse accommodatie (Berry 1997): het is een situatie waarin de aanwezigen een positieve houding ten opzichte van elkaar hebben en hun best doen om elkaar te begrijpen, om nader tot elkaar te komen.

5.3.2 *Inrichten van processen om wederzijds te accommoderen*

Die wederzijdse positieve houding die Berry (1997) noemt, is er niet zomaar. Die komt voort uit de sfeer die Wijk Vooruit creëert. Bovendien bedt de organisatie wederzijdse accommodatie structureel in. Op het vlak van taal betekent dit dus dat de dominante groep, in dit geval mensen met een hoge Nederlandse taalvaardigheid, rekening houdt of wil houden met mensen met een lagere Nederlandse taalvaardigheid. In dit soort situaties worden er bepaalde omstandigheden gecreëerd waarin het mogelijk wordt voor de deelnemers om mee te doen. Zo wordt niet zozeer datgene dat ze nog niet kunnen benadrukt,

maar juist datgene dat ze wel kunnen. Er worden aan beide kanten stappen gezet om de taalbarrière te overbruggen. Zoals eerder besproken, mogen deelnemers bij Wijk Vooruit in hun eigen taal spreken, ook al is het eigenlijk de bedoeling dat ze Nederlands praten. Tijdens ons veldwerk horen we vaak hoe deelnemers onderling in andere talen met elkaar praten. En er wordt bij informele en formele gesprekken getolkt. Maar ook op andere vlakken worden aanpassingen gedaan, zoals bij het soort eten dat de organisatie tijdens de lunch serveert en door rekening te houden met religieuze feestdagen. Zodoende sluit Wijk Vooruit beter aan bij de behoeften van hun deelnemers.

Bij het bespreken van de activiteiten van de dag, horen we dat de hulpverleners en deelnemers vaak in het Arabisch of Tigrinya met elkaar spreken. Nasreen en Efrem overleggen meestal eerst met Sjoukje in het Nederlands of bekijken de binnengekomen Nederlandse mails, om vervolgens de activiteiten voor die dag met de wijkconciërges en deelnemers door te nemen. Dat laatste gebeurt in verschillende talen, zodat het helder is voor de deelnemers wat ze moeten doen. Eerder bespraken we dat het kwetsbaar kan zijn als iemand afhankelijk is van een tolk, maar deze tolk niet ingezet wordt. Bij Wijk Vooruit daarentegen, lopen verschillende hulpverleners en stagiaires rond die meertalig zijn en als tolk kunnen fungeren. Als de ene persoon er niet is, dan is er wel iemand anders die kan vertalen. En als diegene er vandaag niet is, dan is die persoon er morgen wel. Er is een kleine gemeenschap van mensen die elkaar kunnen helpen, waarbij dit minder van een specifiek moment afhangt, omdat zowel de mensen van Wijk Vooruit als de deelnemers er regelmatig zijn. Deelnemers weten dat ze terechtkunnen, wat ze rust en vertrouwen geeft.

Plekken als Wijk Vooruit worden in beleidstermen ook wel vindplaatsen genoemd (TK 2023/2024: 14). Dat zijn locaties waar mensen sowieso komen, bijvoorbeeld om hun participatie voor de dienst Werk en Inkomen te vervullen, maar waar ze vervolgens ook geholpen kunnen worden met andere zaken. Deelnemers van Wijk Vooruit nemen bijvoorbeeld regelmatig brieven van de overheid of andere instanties mee. Het Nederlands in die brieven is vaak te ingewikkeld voor ze en, zoals eerder gezegd, laat onderzoek zien dat mensen moeite hebben met het begrijpen van overheidsteksten (Corsius et al. 2023; Kabalt et al. 2023; MARE 2024). Toch hoeft het niet begrijpen van zulk soort brieven niet per se een groot probleem te zijn wanneer organisaties inspelen op deze behoeften van hun deelnemers. Wijk Vooruit heeft het zo georganiseerd dat deelnemers de brieven 's middags na drie uur met de hulpverleners kunnen bespreken, omdat die in de ochtend druk zijn met het coördineren van alle taken. In de middag is het rustiger en hebben de hulpverleners meer tijd om de brieven goed te lezen. De brieven zijn vaak belangrijk en vragen soms om actie: het aanleveren van gegevens of het maken van een afspraak via de telefoon of het internet. Dat kunnen de deelnemers dan samen met de hulpverleners doen.

> Zo komt Salma in de periode dat we meelopen in het buurthuis verschillende keren langs met brieven van de gemeente. Een ervan gaat over de energiecoach. Omdat ze een bijstandsuitkering heeft, kreeg ze in de voorgaande jaren energietoeslag van de gemeente, maar die houdt nu op. De brief informeert haar dat ze wel recht heeft op een afspraak met een energiecoach. Efrem leest de brief en legt uit wat erin staat. Ze vindt zo'n afspraak wel een goed idee en wanneer we de volgende week weer bij Wijk Vooruit zijn, hebben de hulpverleners geregeld dat een energiecoach die ook Tigrinya spreekt, Salma gaat bellen voor een afspraak. Zo kan ze niet alleen zelf de afspraak maken, maar hoeft er ook niet iemand bij aanwezig te zijn om te vertalen.

Dit is een goed voorbeeld van samenredzaamheid. Salma heeft zelf niet de vaardigheden om de brief helemaal te begrijpen, waardoor ze bepaalde zaken niet zelf kan regelen, maar ze heeft wel mensen om zich heen verzameld op wie ze terug kan vallen om haar te helpen. Bovendien heeft Wijk Vooruit de dagen zo georganiseerd dat er tijd is voor de deelnemers om de brieven mee te nemen en te bespreken.

Wijk Vooruit is natuurlijk niet de enige plek waar mensen met dit soort brieven terechtkunnen. Ook bibliotheken hebben een Informatiepunt Digitale Overheid, waar mensen met vergelijkbare vragen naartoe kunnen, en gemeenten bieden hun informatie vaak in een aantal andere talen aan. Maar de nabijheid van Wijk Vooruit, weten dat daar mensen zijn die kunnen vertalen en de familiariteit met en het vertrouwen in de mensen daar, maakt dat Wijk Vooruit voor deze groep mensen een logische plek is om met dit soort zaken aan te kloppen. Veldboer et al. (2022: 8) benoemen dat deze locaties het mogelijk

maken om 'nabij te werken', zoals dat in sociaal werk wordt genoemd, waarbij '[v]ia nabijheid gebouwd [wordt] aan vertrouwen met cliënten, met wijken, met groepen in de samenleving' (zie ook § 6.2).

Niet alleen de deelnemers, maar ook andere organisaties maken gebruik van Wijk Vooruit als vindplaats. Zoals gezegd is het een plek waar mensen sowieso komen en dan geholpen kunnen worden met andere zaken. Dat werkt echter ook andersom: gemeentelijke instanties komen bij deze vindplaats langs om hun doelgroep te ontmoeten en met ze in gesprek te gaan. Wijk Vooruit verzorgt dan een aantal zaken: ze informeren en vragen mensen uit de doelgroep om te komen, regelen een ruimte en zorgen voor iemand die kan vertalen. Zoals het voorbeeld hierna laat zien, is deze combinatie van een netwerk en beschikken over tolken cruciaal om ook daadwerkelijk de connectie te maken.

> Het is een drukke dag vandaag. Sjoukje, Nasreen en Efrem hebben aaneensluitend gesprekken met Activerend Werk. Ook Werk en Inkomen is vandaag aanwezig: twee van hun medewerkers gaan in gesprek met de Eritrese deelnemers. Ze willen praten over hoe deze deelnemers hun dienstverlening ervaren. De medewerkers zitten in de achterste woonkamer aan de ronde tafel, samen met Salma. Ze maken een praatje met haar, vragen bijvoorbeeld of ze dichtbij woont, maar ze spreken geen Tigrinya. Het gesprek gaat langzaam. Efrem zit nog in een ander gesprek, waardoor er niemand is om te tolken. In de tussentijd komen er andere Eritrese deelnemers binnen, waarmee de medewerkers van Werk en Inkomen een gesprekje aangaan, maar ook die gesprekken gaan langzaam. Dan komt Efrem en kan het gesprek echt beginnen, de deur gaat dicht.

Op de hiervoor beschreven manier zet Werk en Inkomen stappen om tegemoet te komen aan de doelgroep (Berry 1997). Bij Wijk Vooruit, een plek waar deze mensen zich bevinden, zich op hun gemak voelen en waar vertaald kan worden, gaat Werk en Inkomen met ze in gesprek. De organisatie biedt het team een plek om (een deel van) de doelgroep te bereiken. In plaats van dat Werk en Inkomen hoopt dat deze mensen naar de locatie van de dienst komen, past de dienst zich aan om zo aan te sluiten bij de doelgroep. Gezamenlijk breiden ze hiermee hun samenredzaamheid uit.

In deze paragraaf hebben we onze aandacht verlegd van de mensen naar de organisaties waarmee zij te maken hebben. Hoe zorgen organisaties ervoor dat mensen mee kunnen en mogen doen met taal? Daarbij is wederzijdse accommodatie een belangrijke leidraad, waarbij organisaties aanpassingen doen om aan te sluiten bij de behoeften van hun doelgroep (Berry 1997). Aan de ene kant zien we hoe Wijk Vooruit in de manier van werken, de activiteiten en de omgangsvormen bijdraagt aan een sfeer waarin ruimte is voor erkenning en vertrouwen, die mensen de ruimte geeft om op hun eigen manier mee te doen. Aan de andere kant zet de organisatie concrete stappen om de taaloverbrugging te maken, met meertalige werknemers en stagiaires en door de deuren te openen voor andere instanties om met de doelgroep in contact te komen.

5.4 Conclusie: Taalbarrières overbruggen draagt bij aan bestaanszekerheid

In dit hoofdstuk hebben we gekeken naar hoe taal en communicatie kunnen bijdragen aan hoe mensen bestaans(on)zekerheid ervaren. In de drie paragrafen bespraken we die rol iedere keer vanuit een iets ander perspectief en toonden we zo hoe context van belang is in de manieren waarop taalbeheersing ervaren wordt in de dagelijkse praktijk. Zoals Street (2003) aangeeft, staan de taalnormen waaraan mensen moeten voldoen niet vast. Het hangt af van de manier waarop de samenleving is georganiseerd, welke taalnormen er gehanteerd worden en door wie. Dat heeft gevolgen voor welke vaardigheden mensen nodig hebben om daaraan te voldoen en eventuele barrières te overbruggen. Hoe de verschillende actoren omgaan met die normen, kan leiden tot (ervaringen van) bestaansonzekerheid.

In de eerste paragraaf zagen we dat het niet beheersen van de Nederlandse taal zowel immateriële als materiële barrières op kan werpen. Het kan lastig zijn om te communiceren met anderen, wat sociaal contact of hulp vragen moeilijker maakt. Ook bepaalde werkzaamheden behoren niet tot de mogelijkheden. Taal is dan een institutionele barrière die voor mensen lastig te overkomen kan zijn, met als mogelijk gevolg dat hun omstandigheden kwetsbaar zijn.

In deze situaties zijn het organisaties en de overheid die bepalen dat er in het Nederlands gecommuniceerd wordt. Dat gebeurt vaak met taalgebruik dat te moeilijk is voor zowel mensen met een migratieachtergrond als mensen wiens moedertaal Nederlands is. De verantwoordelijkheid om de taalbarrière te overbruggen, ligt bij de mensen zelf. Zij moeten stappen ondernemen door de taal te leren of door hulp in te schakelen van anderen in hun omgeving. De organisaties waarmee ze te maken hebben, zetten geen of (te) weinig stappen om in een andere taal of op een andere manier te communiceren. Daardoor is het lastiger voor mensen om goed mee te kunnen doen of om zelfredzaam te zijn.

Tegelijkertijd zagen we in de tweede paragraaf dat mensen allerlei manieren weten te vinden om die taalbarrières te slechten. En in de derde paragraaf bespraken we dat organisaties ook een actieve rol kunnen spelen in het overbruggen van barrières door hun manier van werken aan te passen aan de doelgroep.

De manier waarop taal wel of niet een barrière vormt, hangt dus af van de context en de daarin heersende normen (Street 2003). In dit hoofdstuk hebben we laten zien wanneer die normen een rol spelen, hoe verschillende partijen er vervolgens mee omgaan en hoe dat kan bijdragen aan bestaansonzekerheid. Het werd duidelijk dat situaties waarin het mogelijk is om minder strikte normen ten aanzien van taal te hanteren, bijdragen aan de (ervaren) bestaanszekerheid. Andersom zagen we dat wanneer mensen of organisaties juist hogere taalnormen (moesten) hanteren, dat tot meer bestaansonzekerheid leidde.

In dit geheel speelt beleid ook een rol. Beleid zet in op het verbeteren van taal door aan de ene kant mensen te stimuleren om taalonderwijs te volgen, en hen aan de andere kant te verplichten om de taal te leren via de taaleis in de Participatiewet en de Wet inburgering. Hoewel taalbeheersing bijdraagt aan de (ervaren) bestaanszekerheid, betreft dit ook een lastige beleidsopgave. Er zijn ongeveer drie miljoen mensen met beperkte basisvaardigheden (Buisman et al. 2024). Een deel daarvan is moeilijk te bereiken (OCW 2024: 20), en zal mogelijk geen taallessen gaan volgen. Daarnaast leidt taalonderwijs niet altijd tot een goede taalbeheersing. Uit onderzoek weten we dat de taalbeheersing van mensen met een migratieachtergrond na inburgering vaak nog steeds laag is (Damen et al. 2026). Het kan dus lonen om naast taalonderwijs ook in te zetten op minder strikte taalnormen, wanneer dat mogelijk is. Daar kan ook het stimuleren van wederzijdse accommodatie bij organisaties onder vallen. Zoals de voorbeelden in dit hoofdstuk lieten zien, hebben mensen bij minder strikte normen meer mogelijkheden om mee te doen en zelf- dan wel samenredzaam te zijn. Met als gevolg dat mensen meer bestaanszekerheid ervaren.

6 Weten dat je wordt opgevangen

Voor veel van de mensen die wij spraken, stond het dagelijks leven in het teken van zoeken naar stabiliteit en het voorkomen of oplossen van problemen. Om de stress die hieruit voortkomt te verminderen, hadden zij behoefte aan ondersteuning. Tijdens ons veldwerk zagen we dat ondersteuning veel verschillende gezichten kan hebben. We zagen dat voor de een de een ondersteuning zit in de jongerenwerker die je wekelijks spreekt om te helpen je schulden af te lossen. Voor iemand anders nam ondersteuning de vorm aan van de energiecoach, die jouw verhaal aanhoort en je doorstuurt naar de financieel consulent. Ondersteuning was er ook via de buurtpastor, die hulp regelt om je oven te repareren. Of in de vorm van een vriendin die voorstelt dat je bij haar in het appartementencomplex komt wonen, zodat ze extra kan helpen bij jouw chronische ziekte. Voor weer een ander was ondersteuning de collega-vrijwilliger die opmerkt dat je niet bent komen opdagen deze ochtend, of een vriend die op eten trakteert omdat hij weet dat jij nu even krap bij kas zit. Naast deze informele vormen van ondersteuning, spraken we met mensen over de WIA- of bijstandsuitkering die zij kregen, de energiecoach die een nieuwe koelkast regelde, het pensioen dat zij ontvingen of het Activerend Werkteam waar zij onderdeel van waren. Deze vormen van ondersteuning droegen bij aan een ervaring van bestaanszekerheid. Dat deden ze op korte termijn, door direct de situatie te verbeteren, maar ook op lange termijn, doordat mensen wisten dat zij opgevangen zouden worden.

Ook de Commissie sociaal minimum benoemt deze behoefte aan ondersteuning als fundamenteel voor bestaanszekerheid. De commissie schrijft, in lijn met de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (UVRM), dat bestaanszekerheid een levensstandaard is, die ontstaat 'in de wetenschap dat er voorzieningen zijn in geval van werkloosheid, schulden, ziekte, invaliditeit, overlijden van de echtgenoot, ouderdom of een ander gemis aan bestaansmiddelen' (Commissie sociaal minimum 2023a: 33). Op het eerste oog ligt de nadruk in deze definitie wellicht op de verschillende voorzieningen die worden opgesomd. Hoewel die voorzieningen van onbetwistbaar belang zijn wanneer iemand acute hulp nodig heeft, zagen wij in ons onderzoek dat het gedeelte 'in de wetenschap dat', cruciaal bleek op de lange termijn. Hierbij ligt de nadruk op een ervaring van zekerheid, dat je *weet* dat je zult worden opgevangen, indien dat nodig is. Deze wetenschap zorgt ervoor dat mensen minder stress hebben en in hun toekomst kunnen geloven. Hoewel de Commissie zelf niet verder op dit langetermijnaspect van bestaanszekerheid ingaat, doen wij dat in dit hoofdstuk wel.

De ervaring van zekerheid staat ook centraal in het WRR-rapport *Grip* (2023). De WRR beschrijft het begrip 'zekerheid' ook wel als het voorkomen van een dergelijke mate van onzekerheid die in het dagelijks leven contraproductief wordt. Oftewel, een gebrek aan zekerheid leidt tot een verstoord functioneren als gevolg van angst (WRR 2023: 20). Hierdoor kan een negatieve cyclus ontstaan die situaties verergert. Een ervaring van zekerheid heeft daarmee een preventieve functie. Of die zekerheid voortkomt uit ondersteuning van de overheid of van mensen uit de omgeving, maakt in veel gevallen niet per se uit.

In dit hoofdstuk bespreken we de relatie tussen ondersteuning en een ervaring van zekerheid. In het eerste deel laten we zien hoe negatieve verhalen en ervaringen met instituties leiden tot angst en chronische stress. Tegelijkertijd zijn er veel manieren, via zowel formele instanties als informele netwerken, waarop deze stress kan worden weggenomen. In het tweede deel zoomen we in op een voorbeeld van een jongerenschuldhulpverlener en een jongere met schulden, om te laten zien welke aspecten er in de hulpverlening aan bijdragen dat iemands situatie kan verbeteren. We zien in het voorbeeld hoe ondersteuning kan helpen bij bestaanszekerheid op de lange termijn. In de conclusie sluiten we af met een reflectie op de waarde van die ervaren ondersteuning voor het sociaal vangnet.

6.1 Een ervaring van (on)zekerheid

In 2017 legde het toeslagenschandaal grootschalige misstanden en institutioneel racisme bloot bij overheidsorganisaties die verantwoordelijk waren voor de sociale zekerheid. Jarenlang bleken mensen die afhankelijk waren van hulp van de staat onterecht te zijn veroordeeld en behandeld als fraudeur. Als gevolg hiervan hebben groepen mensen torenhoge schulden gekregen, hun baan of woning verloren, zijn ze psychisch gekwetst geraakt en zijn kinderen uit huis geplaatst.

Sinds deze verhalen hun weg naar buiten hebben gevonden, krijgt de vaak 'schandalig' genoemde behandeling van deze mensen door diverse instanties uitgebreid aandacht.[24] In navolging van het toeslagenschandaal, komen meerdere persoonlijke verhalen naar buiten van mensen met soortgelijke situaties. Bijvoorbeeld van een vrouw die 7000 euro moest terugbetalen, omdat haar moeder boodschappen voor haar kocht terwijl zij in de bijstand zat (Joop, 2020). Verhalen zoals deze worden, mede vanwege de aandacht voor het toeslagenschandaal, breed uitgemeten in de media, die de hardheid van het systeem bekritiseren (Van den Boomen 2020; Van Erven Dorens 2020; Kuipers en Rotman 2022).

Voor het deel van de Nederlandse bevolking dat niet dagelijks afhankelijk is van deze instanties, leidden deze verhalen tot verwondering. Hoe kon dit gebeuren? In Nederland? Voor het deel van de bevolking dat voor het dagelijks bestaan wel van deze instanties afhankelijk is, waren deze verhalen vaak eerder een bevestiging van wat zij zelf al hadden gehoord of ervaren. Ook voor meerdere mensen die wij spraken, gold dit. Voor sommigen van hen was het toeslagenschandaal een bevestiging van het feit dat zij als hulpbehoevende afhankelijk en daarmee kwetsbaar zijn. Van het ene op het andere moment kan ondersteuning namelijk omslaan in schuld. Het was daarmee ook een bevestiging van dat zodra je op de radar staat, de gevolgen groot kunnen zijn. En het was een bevestiging van hun angst dat zij zelf ook in deze situatie terecht zouden kunnen komen.

In deze paragraaf bespreken we de impact van institutionele angst en wantrouwen op de bestaansonzekerheid van mensen. We bespreken hoe een gevoel van geen fouten mogen maken, het wel of niet hebben van iemand waaraan je je kunt optrekken en chronische stress, bestaansonzekerheid creëren nog voordat iemand niet meer financieel rond kan komen. Hierbij bespreken we relatie tussen burgers en de overheid in het ervaren van onzekerheid, maar ook hoe burgers onderling onzekerheid bij elkaar weg kunnen nemen.

6.1.1 Angst om fouten te maken

> De volgende persoon die binnenkomt in de rechtszaal is een vrouw van in de veertig. Wanneer ze is gaan zitten, legt de kantonrechter haar voor dat ze een achterstand heeft bij de woningcorporatie. De vrouw praat snel, zit hoog in haar adem en leunt gespannen op haar ellebogen voorover, alsof ze zo snel mogelijk weer weg wil. Nadat de schulden zijn besproken en de vrouw zegt dat ze ze kan gaan afbetalen, vraagt de rechter of ze schuldhulp wil. De vrouw reageert, zoals ze de hele tijd doet, resoluut. 'Nee', zegt ze, en ze begint allerlei redenen op te noemen waarom het allemaal snel goed komt. 'Ik heb altijd gewerkt', legt ze onder andere uit. Maar ze had gedoe met haar ex, waardoor ze er 'psychisch' doorheen zat, waarna ze zichzelf direct corrigeert, 'of ja, emotioneel'. Ze lijkt haar problemen, zowel haar schulden als haar psychische staat, vooral niet te groot te willen laten klinken.
>
> Wanneer haar verhaal voorbij is, vraagt de rechter of de vrouw nog vragen heeft over het proces. 'Hoef ik me geen zorgen te maken?' vraagt ze gespannen. 'Dat u het huis uit moet?', specificeert de rechter haar vraag. 'Ja.' 'Nee.' De vrouw slaakt een zucht van opluchting en geeft een klein schuchter lachje. Om deze paar woorden, deze conclusie, lijkt het voor haar allemaal te hebben gedraaid.

[24] Zie bijvoorbeeld de recent uitgekomen films *De jacht op Meral Ö.* (2024) en *De Toeslagenaffaire* (2025).

> Er wordt afgerond en de vrouw zegt nog twee keer: 'Ik sta op scherp', om haar bekwaamheid nogmaals te benadrukken. Ze staat gehaast op, mijdt de blikken van de schuldhulpverlening en van mij uit het publiek, en lijkt niet snel genoeg weg te kunnen uit de rechtszaal.

Veel mensen die voor de kantonrechter komen, hebben, net als de vrouw uit het voorbeeld hiervoor, te maken met een huurachterstand. Door omstandigheden is het hen niet gelukt om de huur te betalen, waardoor zij uiteindelijk worden aangeklaagd. Tijdens deze zittingen is er regelmatig angst voor uithuiszetting. In sommige gevallen komt dit ook daadwerkelijk ter sprake als een eis van de woningcorporatie, of als mogelijk gevolg bij gebrek aan verbetering. Meestal, echter, is hier nog geen sprake van, maar heerst bij de gedaagde wel dit angstbeeld.

De dreiging van drastische maatregelen zoals een uithuiszetting, hangt veel mensen constant boven het hoofd. In een gesprek met Jos, een man van in de zestig die al ongeveer vijftien jaar in de bijstand zit, komt de constante dreiging dat het mis kan gaan ter sprake wanneer we praten over werken naast je uitkering:

> *Ik ken inderdaad... Echt sneue, of ik noem het sneue, verhalen van mensen die dus heel toevallig een vrijwilligersbijdrage kregen die net 10 euro over de grens was. Dan ben je gelijk weer een hele maand je inkomen kwijt.*

Hij legt uit dat een bevriend stel onlangs in de problemen is gekomen door een hoge belastingaanslag. Hoewel hij denkt dat de fout mogelijk bij het stel zelf ligt, creëert het zien van die problematiek zorgen bij Jos:

> *Dat zijn hele gevechten die je ook tegen de overheid zo nu en dan moet leveren. En dat geeft bestaansonzekerheid. Ze hebben op dit moment geen buffer. Ze hadden van de week de kraan kapot in de keuken. Dat kan gebeuren, maar eigen woning, kost weer zoveel. Wat ze dan op dat moment niet ter beschikking hebben.*

Zelf heeft Jos drie inkomensbronnen. Hij ontvangt een WW-uitkering, werkt tegen een vergoeding als gastheer bij een ziekenhuis en de rest wordt aangevuld door de bijstand. Hij is zich er erg bewust van dat hij hier geen fouten in moet maken. Zijn manier om om te gaan met deze situatie, is door te zorgen voor stabiliteit, legt hij uit. Hij heeft zijn zaken nu geregeld en wil vooral dat er weinig verandert.

Diverse mensen deelden negatieve persoonlijke ervaringen met instanties die ervoor hadden gezorgd dat hun vertrouwen in deze instanties, waarvan zij afhankelijk waren, was aangetast. Zo was er Willem, die zijn WAO dreigt kwijt te raken, omdat de keurder zijn trauma in twijfel trok. Of Mara, die nadat ze jeugdhulp had ingeschakeld voor steun bij de opvoeding, te horen krijgt dat het misschien beter is als haar kinderen tijdelijk bij een pleeggezin worden geplaatst. Ook worden we tijdens het veldwerk geconfronteerd met een uithuiszetting wanneer we bij iemand op bezoek willen gaan.[25] Meerdere mensen die wij spraken, hebben dan ook een houding die overeenkomt met die van Jos: zorgen voor stabiliteit en vooral geen fouten maken.

Over de gevolgen van soortgelijke negatieve ervaringen voor het vertrouwen in instanties is door het SCP onderzoek gedaan op basis van uitgebreide ervaringsverhalen (Plaisier et al. 2023). Hierin concluderen de onderzoekers dat het schaden van dit vertrouwen zorgt voor argwaan en kan leiden tot het ontwijken van instanties, waardoor de overheid mensen minder goed kan ondersteunen (Plaisier et al. 2023: 61). Ook in de recente *Voortgangsrapportage Nationaal Programma Armoede en Schulden* wordt erkent dat niet-bereik 'ook te maken [heeft] met wantrouwen in de overheid en angst om geld te moeten terugbetalen' (SZW 2026: 4).

[25] Omwille van privacy gaan we niet verder op deze situatie in.

Dat dergelijke verhalen en ervaringen met instanties kunnen leiden tot het ontwijken van instanties, ziet ook buurtpastor Wilma. Tijdens haar gesprekken in de wijk hoorde zij meermaals hoe mensen liever de instanties ontweken, dan dat zij voor hun rechten opkwamen:

> *Ik ben mensen tegengekomen, en zeker de laatste jaren, die dan bepaalde dingen waar ze recht op hadden, bepaalde aanvullingen waar ze recht op hadden, niet durfden aan te vragen, met de toeslagenaffaire in het achterhoofd. Of omdat ze zelf een keer iets onterecht hadden gekregen, een huursubsidie of iets, en dat ze het vervolgens terug moesten betalen. Of dat ze iets vergeten waren door te geven. Ben ik meerdere keren tegengekomen, dat mensen tegen mij zeiden: 'Ik vraag het niet aan, want ik durf het niet. Want ik ben bang dat ik weer in de problemen kom.' Mensen zelfs die geen uitkering aanvroegen.*

Hoewel veel mensen in hun dagelijks leven afhankelijk zijn van instanties, zorgt de relatie met deze instanties vaak voor een extra bron van stress. Econoom en lector Armoede en Schulden Anna Custers duidt dit fenomeen als 'systeemstress': 'stress van het niet passen in het beleidskader dat is gecreëerd, en het afgewezen worden voor ondersteuning' (Custers 2023: 37). Bij diverse mensen die wij spraken in het veld heerst een bepaalde mate van angst voor de instanties waar zij naartoe moeten voor ondersteuning. Of mensen deze afhankelijkheid aan durven gaan, hangt af van hun vertrouwen in het systeem. En de negatieve persoonlijke ervaringen of verhalen van anderen werken wantrouwen in de hand.

6.1.2 De kracht van ondersteuning

Tegelijkertijd waren veel mensen vaak ook dankbaar en positief over de hulp die zij krijgen. Tegenover de negatieve ervaringen stonden ook verhalen over hoe hulpverleners mensen helpen, of hoe dankbaar mensen zijn voor voorzieningen.

Wanneer we in gesprek zijn met Willem, een man die vanwege jeugdtrauma's op het moment dat we hem spreken arbeidsongeschikt is verklaard, komt zijn voormalig begeleider voorbijgelopen. Willem grijpt dit aan om uit te leggen hoe hij dankzij haar hulp uit zijn dal kroop:

> Willem: *Ik ken haar van... vanuit de tijd dat ik nog niet zo actief was in de wijk en een beetje teruggetrokken was in de wijk. Toen kreeg ik op een gegeven moment... Werd er aangebeld door buren. Wat was het? Bemoeizorg van de RIBW [Regionale Instelling voor Beschermd en Begeleid Wonen]. Die kwamen bij mij langs en die hebben bijna een kwartier aan de deur staan bellen. Ik wou niet opendoen, maar zij hadden gezien dat er iemand thuis was, dus ze bleven maar bellen. Tot ik op een gegeven moment zoiets had van: nou, ik doe toch maar open dan.*
>
> Interviewer: *Waarom wilde je niet open doen eerst?*
>
> Willem: *Bang.*
>
> Interviewer: *Want, wist je wie het was of niet?*
>
> Willem: *Nee, ik zag wel dat het twee vrouwen waren, maar ik wist niet wie ze waren. En ik was toen nog heel angstig voor mensen. Ik leefde toen heel erg teruggetrokken en toen kwam bemoeizorg bij mij, en kwam het erop neer dat, zij boden hulp aan en ik nam het mijn beide handen aan. Want ik zat in een situatie waar ik niet in wilde zitten, maar waarvan ik ook niet wist van: hoe kom ik hier in godsnaam uit?*

Voor Willem was de bemoeizorg het begin van zijn traject om weer mee te doen in de samenleving. Deze zorg was geen wondermiddel dat al zijn problemen oploste, maar een eerste stap in een traject dat nog altijd gaande is. Hij werd eindredacteur van de wijkkrant, ontwikkelde een netwerk in de buurt en vond zichzelf terug.

> Willem: *Het stukje bemoeizorg kon prettig zijn, maar ik denk het belangrijkste voor mensen is dat ze het gevoel hebben dat ze gehoord worden. En niet alleen maar van: oh ja, ik heb wel gehoord wat je zegt. Maar ook echt van: hier. (...) Zo van: hé, hier is iemand die mij ziet, die ziet wat ik kan en die ziet dat ik mogelijkheden heb, en die ook nog eens een keer mij verder wil helpen.*

Om uit een dal te kruipen, zoeken mensen naar vertrouwen. Uit onderzoek blijkt dat mensen die leiden onder chronische stress, het vertrouwen verliezen dat ze iets aan hun situatie kunnen veranderen, waardoor deze weer verergert (Pharos 2021: 45). Onze observaties toonden dat de bron van dit vertrouwen voor iedereen ergens anders ligt. In hoofdstuk 4 zagen we hoe burgerinitiatieven als De Open Deur of Wijk Vooruit een plek bieden waar mensen dit vertrouwen kunnen (her)vinden. Voor Willem was er de bemoeizorg die hem hielp, en in andere gevallen konden mensen zich optrekken aan de hulp van een opbouwwerker, een sociaal raadslid of een andere vertegenwoordiger van overheidsinstanties. Weer anderen vonden deze houvast bij vrienden of familie.

Dat vertrouwen kan leiden tot het voorkomen van stress, blijkt bijvoorbeeld uit het verhaal van Carolien. Carolien is een vrouw van in de zestig, die al ruim tien jaar in de bijstand leeft. Ze woont in een sociale huurwoning en we ontmoeten haar omdat we meelopen met de energiecoach die bij haar langskomt. Wanneer we op een later moment met haar afspreken voor een interview, vertelt ze dat ze, ondanks haar materiële omstandigheden, weinig onzekerheid ervaart. Zo legt ze uit:

> *Waar ik bijvoorbeeld ook heel hard tegenaan liep. Ik heb afgelopen jaar een ongeluk gehad. Ik sprong van een boot af en mijn knie maakte een geluid, waarvan ik zoiets had van: dat is niet goed. Dat was ook niet goed. Ik kon helemaal niets. Gewoon niet. Ik had ontdekt dat ik nog wel op mijn knieën kon zitten, maar ik kon niet verticaal op dat been staan. Gewoon niet.*

Carolien haalt het voorbeeld hiervoor aan om uit te leggen dat een ongeluk in een klein hoekje zit. Van het ene op het andere moment werd ze afhankelijk van ondersteuning in het dagelijks leven:

> *Ik kwam in een situatie van ernstige hulpbehoevendheid en ik heb gelukkig een aantal broers en zussen. En ik kom gewoon uit een fantastische familie wat dat betreft. Als het nodig is, dan zijn ze er. Maar stel als het niet zo geweest was en ik was hier gewoon thuisgekomen, ik weet weliswaar niet hoe. (...) Probeer maar eens aan krukken te komen. Bij wie moet je zijn? Je kan geen kant op. Ik ging op een gegeven moment, op een kleedje schoof ik over het laminaat heen en kruipen en... (...) Zoals ik al zei: leuke broers en zussen. Dus een zus van mij die zegt: 'Dan kom je maar bij mij.' Dus ik naar haar en ik... En toen ik heel erg last van mijn rug had, heb ik ook een paar maanden bij haar rondgelopen en gedaan.*

Voor Carolien bood haar zus redding in haar situatie. Maar belangrijker dan de hulp in deze specifieke situatie, is de kennis dat haar familie voor haar klaarstaat. 'Als het nodig is, dan zijn ze er.' Voor Carolien is de wetenschap dat ze familie heeft die haar wil en kan helpen, een verzekering dat ze zal worden opgevangen wanneer dat nodig is.

Wat deze situatie ook laat zien, is dat steun niet per definitie van de overheid hoeft te komen om effectief te zijn. Voor Carolien, en anderen in een soortgelijke situatie, is het belangrijk dat er ondersteuning is. Waar die vandaan komt, is minder relevant. Dat neemt niet weg dat voor veel mensen de overheid de enige instantie is die hen steun kan bieden. Voor velen van hen, zoals Willem, bleek ondersteuning vanuit een overheidsinstantie van doorslaggevend belang.

6.1.3 Vicieuze cirkel van stress en materiële onzekerheid

Veel mensen die wij spraken zijn om verschillende redenen afhankelijk van instituties. Zij hebben een uitkering, een sociale huurwoning, zitten in de Ziektewet, gaan naar de voedselbank, doen mee bij de dagbesteding of krijgen schuldhulp. Zonder deze ondersteuning zijn zij bang het niet te redden in het dagelijks leven. De mensen die wij spraken waren zich bewust van die kwetsbaarheid als gevolg van hun afhankelijkheid van instituties.

In gesprek met Willem stelt hij bijvoorbeeld op sceptische toon dat hij had begrepen dat de nieuwe regering van het toeslagenstelsel af wil. Ik reageer door te zeggen dat dat natuurlijk wel door een ander systeem zal worden vervangen, waarop hij zijn schouders ophaalt en mij aankijkt met een blik van 'hoe weet je dat zeker?'. In een andere situatie vertelt Dirk dat zijn dochter, haar man en kind de huur niet langer konden betalen en dakloos werden. Voor enige tijd konden ze bij hem intrekken, maar na enkele maanden moesten zij weg. Dit omdat ze volgens de regels van de woningcorporatie niet langer

bij hem mochten wonen, waarna ze tijdelijk op een camping moesten wonen. Ze liepen het risico hun kind te verliezen als ze geen oplossing vonden, maar inmiddels is de man uitzendkracht en krabbelen ze langzaam op. 'Die moet zijn baan houden', stelt Dirk over de man van zijn dochter, anders zijn de gevolgen bekend. Negatieve ervaringen of verhalen over instituties waar mensen van afhankelijk zijn, zoals woningcorporaties of de overheid, creëren zo onzekerheid en stress. Mensen zijn voor basisvoorzieningen afhankelijk van deze instituties. Zelfs voordat mensen financieel het hoofd niet meer boven water kunnen houden, kan zo bestaansonzekerheid ontstaan.

Uit onderzoek blijkt dat angst, stress en materiële onzekerheid sterk met elkaar verbonden zijn. Zo laat de WRR (2017) zien dat wanneer mensen bijvoorbeeld met armoede- en schuldenproblematiek te maken krijgen, er vaak extra doenvermogen van hen wordt verwacht. De manieren waarop een stressvolle situatie op te lossen is, geven daardoor op zichzelf weer extra stress (WRR 2017: 101). Zo draagt chronische stress bij aan psychische problematiek, fysieke problematiek en destructief gedrag (Pharos 2021: 13-14). Chronische stress is daarmee een drijver achter een vicieuze cirkel van problematiek (Pharos 2021: 19). Het gevolg van stress kan zijn dat mensen zich terugtrekken, omdat ze de situatie niet aankunnen, zoals Willem lange tijd deed, of dat ze gaan leven met de wetenschap vooral geen fouten te moeten maken, zoals Jos.

Daartegenover staat dat het gevoel hebben dat je wordt opgevangen wanneer er iets misgaat, bijdraagt aan het voorkomen of wegnemen van chronische stress. De situatie van Carolien laat bijvoorbeeld zien hoe zij, ondanks haar materieel kwetsbare situatie in de bijstand, zich geen zorgen maakt over haar bestaan, vanwege de wetenschap dat haar familie haar onvoorwaardelijk op zal vangen. Voor Willem was een handreiking van de bemoeizorg dan weer een kans om zichzelf op te trekken aan iemand anders die hem vertrouwen gaf. Ondersteuning, zo bleek uit de diverse verhalen, is het gevoel er niet alleen voor te staan. Dit gevoel ontstaat als gevolg van positieve ervaringen met ondersteuning vanuit bijvoorbeeld bemoeizorg of familieleden. Deze ervaringen vormen een fundament voor een gevoel van zekerheid en helpen bij het doorbreken of voorkomen van een vicieuze cirkel van problematiek.

6.2 Er niet alleen voor staan

Steeds vaker worden er verdiepende verhalen gedeeld van mensen die door een vicieuze cirkel van materiële onzekerheid en stress in de problemen raakten. De eerdergenoemde RVS-publicatie *Gezichten van een onzeker bestaan* (2021) laat bijvoorbeeld zien hoe mensen wegzakten als gevolg van een dergelijke mix van multiproblematiek en stress. Er zijn echter vergelijkbare verhalen van mensen die juist uit een dal wisten te kruipen, vaak met behulp van professionals, en ook hier vallen veel lessen uit te leren.

De afgelopen decennia zijn er steeds meer professionals uit het sociaal domein in de wijk te vinden. Zo zijn er onder meer de jongerenwerker, buurtpastor, brugfunctionaris, energiecoach en opbouwwerker. Allemaal hebben zij onder meer de taak om mensen het gevoel te geven dat er iemand is die naar hen omkijkt. Deze manier van ondersteuning noemen Veldboer en collega's in hun *Lexicon nabijheid en sociaal werk* ook wel de 'nabijheidsfilosofie' (Veldboer et al. 2022). Sinds de eeuwwisseling heeft deze filosofie terrein gewonnen binnen het landelijk en regionaal beleid, als gevolg van een groeiende overtuiging binnen de overheid dat diverse instanties 'te kil, afstandelijk en wantrouwend zijn naar groepen in kwetsbare posities', getuige onder meer het toeslagenschandaal (Veldboer et al. 2022: 9). De beleidstheorie die hierop gestoeld is, stelt toenadering tot de leefwereld van mensen centraal en organiseert de regie van ondersteuning zo lokaal mogelijk (Veldboer et al. 2022: 9). Tegelijkertijd zijn er ook kritische geluiden die stellen dat het decentraliseren van de ondersteuning gepaard gaat met financiële schaarste, en dat de nabijheidsfilosofie in beleid ook wordt gezien als een financieel efficiënte optie: 'Meer voor minder: minder geld, minder overheid, minder publieke voorzieningen en toch meer kwaliteit van (samen)leven' (Veldboer et al. 2022: 10). De diverse professionals die wij tegenkwamen in het veld herkenden deze spanning. In dit hoofdstuk richten we ons echter vooral op de waarde van wat zij zelf 'warme' hulpverlening noemden.

Tijdens het veldwerk hoorden we enkele verhalen van mensen die met hulp van een ander, een stap richting een stabieler leven hadden weten te zetten. Een voorbeeld is het verhaal van de eerdergenoemde Willem, die een ontmoeting met de bemoeizorg aangreep als een moment om uit zijn isolatie te komen en opnieuw een sociaal leven wist op te bouwen. Een ander verhaal is dat van Davy, een jongere die omwille van zijn schuldenproblematiek bij jongerenschuldhulporganisatie Niet Meer in beeld was gekomen. We kregen een inkijkje in zijn proces om schuldenvrij te worden. Hierbij zagen we hoe thema's van vertrouwen, angst, en een gevoel van steun terugkwamen in de dagelijkse praktijk van de ondersteuning van Davy door jongerenwerker Emmanuel. In deze paragraaf verdiepen we ons in dit praktijkvoorbeeld van nabijheid. Elke situatie is uniek, maar de nabijheidsfilosofie laat zien dat de inzichten uit dit voorbeeld niet op zichzelf staan. De vier aspecten die we uitlichten, vertrouwen, zelfvertrouwen, perspectief en onvoorwaardelijkheid, kwamen regelmatig terug tijdens ons veldwerk en in andere onderzoeken naar ondersteuning van mensen met een onzeker bestaan.

6.2.1 Vertrouwen winnen

Niet Meer is een organisatie die zich richt op het helpen van jongeren die kampen met schulden-problematiek. De initiatiefnemers zijn zelf opgegroeid in de wijk waar ze nu hulp bieden en willen zich inzetten voor de jongeren wiens problematiek zij maar al te goed kennen. Wanneer we via Niet Meer mee kunnen lopen bij de tweewekelijkse ontmoetingen tussen Emmanuel en Davy, krijgen we een beeld van hoe deze schuldenproblematiek en de schuldhulpverlening bij jongeren er in de praktijk uitziet.

> We zitten in jongerencentrum De Reiger wanneer Emmanuel en Davy de financiën van Davy doorlopen. Hij heeft een negen maanden achterstallige betaling bij zijn zorgverzekering en betaalt daarom nu zijn zorgpremie aan het Centraal Administratie Kantoor. Door zijn achterstallige betaling loopt hij het risico om voor de kantonrechter gedaagd te worden door een deurwaarder. Dit willen ze voorkomen, onder andere omdat de proceskosten hoog zijn, waardoor Davy's schulden nog meer zullen oplopen. Emmanuel besluit ter plekke om de zorgverzekeraar te bellen om het op te lossen.
>
> Emmanuel legt de telefoon tussen ons drieën in op tafel, en zet die op de speaker. Na een aantal keer overgaan, horen we dat aan de andere kant van de lijn een man van de zorgverzekeraar opneemt. Alsof hij een bandje afspeelt, introduceert Emmanuel zichzelf formeel als 'de heer Emmanuel Ibara van schuldhulpverlening', met naast hem Davy. De man aan de andere kant van de lijn zegt dat hij luistert. Emmanuel legt de situatie van Davy uit en meldt dat hij graag een betalingsregeling zou willen treffen. Na enkele vragen ter bevestiging van Davy's identiteit, zegt de man dat wanneer er zeven maanden of minder achterstand is, ze hem bij het Centraal Administratie Kantoor kunnen weghalen en Davy weer zelf kan betalen. Om dit te regelen, moet Davy wel direct € 35,38 premie betalen. De man vraagt of dat een probleem is. Emmanuel zet het gesprek op stil en keert zich naar Davy. 'Kan je dit betalen?', vraagt hij hem. Davy kijkt Emmanuel zwijgend aan. Emmanuel vraagt het anders: 'Hoeveel heb je nu?' Davy antwoordt dat hij 'zeven donnie' heeft, € 70. Emmanuel handelt snel en, terwijl hij zijn portemonnee tevoorschijn haalt, zegt hij tegen Davy: 'Jij betaalt nu die premie en ik geef jou een € 50-bon van de Appie, akkoord?' Hij legt de bon voor ons op tafel, als bewijs dat hij kan handelen naar zijn woorden. Davy stemt in. Enkele tientallen seconden nadat de man aan de andere kant van de lijn zijn voorwaarde heeft gesteld, haalt Emmanuel zijn telefoon van de mutestand en zegt dat het geregeld is. De zorgverzekeraar mag de premie via automatische incasso vorderen. Volgende maand gaat Davy dan zijn studiefinanciering gebruiken om € 400 af te betalen, en de maand erna de laatste € 378. De man is akkoord en ze sluiten af met de afspraak dat als dit wordt nageleefd, Davy vanaf januari zijn zorgpremie weer gewoon zelf gaat betalen met behulp van zijn zorgtoeslag.

Door hulpverleners zoals Emmanuel de ruimte te geven om financieel maatwerk te leveren, kan op het juiste moment net die ene drempel om de juiste keuze te maken, worden overkomen. Wanneer Emmanuel Davy vraagt of hij de € 35,38 premie kan betalen, weet Davy niet wat hij moet zeggen, het is namelijk de helft van zijn resterende tegoed. Hij lijkt te verlammen door deze afweging. Emmanuel heeft echter altijd een paar Albert Heijn-bonnen op zak voor dit soort gevallen. Hij legt later aan mij uit dat in dit werk soms geen tijd is voor lange processen, maar dat er direct oplossingen moeten komen. Naast

deze praktische oplossing waarmee Davy's schulden niet oplopen en hij hopelijk zelfs uit zijn schulden komt, zorgt de oplossing ook voor een morele boost bij Davy, die een drempel over is gekomen en ziet dat er schot in zijn situatie komt.

Zonder de directe financiële steun van Emmanuel, had Davy deze stap mogelijk niet gezet. Omdat de hulpverleners van Niet Meer weten dat hulp soms niet kan wachten, hebben zij als organisatie een budget van 10.000 euro om direct financiële steun te kunnen geven als dat nodig is. Een collega van Emmanuel, Khaled, geeft een voorbeeld van hoe hij deze financiële steun eerder heeft gebruikt. Zo zag hij bij een jongere dat zijn telefoon kapot was. Het bleek dat de telefoon al een tijdje niet werkte. Khaled kende de thuissituatie van de jongere, met weinig geld, en besloot hem te helpen met een nieuwe telefoon via het budget van Niet Meer. Een ander voorbeeld is van een jongere die in het jeugdteam van een lokale profclub voetbalt, maar waarvan de voetbalschoenen kapot waren. Hij kon geen nieuwe kopen en kwam naar Khaled toe voor hulp. Khaled heeft vervolgens nieuwe schoenen voor hem geregeld.

Met deze steun helpen hulpverleners van Niet Meer niet alleen direct deze jongeren om een barrière over te komen, ze laten ook zien dat ze daadkracht hebben en dat hun hulp menens is. Ze zijn bereid te investeren in de jongeren waar het om gaat en winnen zo hun vertrouwen.

6.2.2 Zelfvertrouwen kweken

> Voor onze tweede ontmoeting spreken we wederom af bij De Reiger. De vorige keer was het centrum leeg, maar nu hangen er enkele jongerenwerkers rond wanneer ik Davy en Emmanuel zie binnenkomen. Meteen valt me op dat Davy rondom de andere jongerenwerkers een stuk ingetogener is dan de vorige keer dat ik hem zag. De Davy die constant praatjes heeft en verhalen vertelt over wat hij allemaal heeft meegemaakt, maakt plaats voor een ingetogen, observerende jongen. Wanneer we ons met z'n drieën in een andere ruimte terugtrekken, is de praatjesmaker echter direct terug. In een interview met Emmanuel, enkele weken later, reflecteert hij op het verschil in Davy's houding: 'Dat is weer een beetje dat stukje die vertrouwde omgeving. En vooral als je al heel veel te maken hebt gehad met: je bent minder, je bent kwetsbaar. Mensen zien jou niet staan of je moet elke keer maar bewijzen, bewijzen, bewijzen dat jij er bent. Dat je mag zijn wie je bent. Dat is ook moeilijk en dat is veel makkelijker als je ook echt iemand hebt die jou daarin steunt, maar die je ook daarin corrigeert. En dat is een beetje de rol die ik, naast dat ik hem regelde met financiën, ook had. Een stukje verlengde opvoeding als het ware.'

Jongeren zoals Davy, uit als kwetsbaar bestempelde wijken, worden vaak gezien als een probleem, wat kan leiden tot stigmatisering en een laag zelfbeeld (Kullberg et al. 2021; Van der Laan 2024; zie ook § 3.1). Emmanuel wijst ook op een gevoel van minderwaardigheid als gevolg van dergelijke stigmatisering waarmee Davy te maken heeft. Door Davy het gevoel te geven dat hij mag zijn wie hij is, creëert Emmanuel, en Niet Meer in het algemeen, vertrouwen. Door dit vertrouwen ontstaat er bij Davy ook zelfvertrouwen, aldus Emmanuel:

> *En uiteindelijk denk ik wat het grootste verschil maakt, is het stukje: wat voor toewijding geef je eraan? Dus als jij zo'n jongen kan ophalen om vervolgens naar een afspraak te gaan, maakt al heel veel verschil met dat je hem... Hij heeft al weinig en je zet hem nog steeds op de bus of je laat hem zelf uitzoeken hoe hij naar die afspraak komt. (...) [H]ij ziet, van: deze man strijdt voor mij en dat waardeer ik. En dan ga je die energie uiteindelijk ook terugkrijgen.*

Door Davy direct te helpen, geeft Emmanuel hem vertrouwen. Iets waarvan later blijkt dat Davy dat wil terugbetalen, wanneer hij Emmanuel trots vertelt dat hij op eigen initiatief is begonnen met het afbetalen van zijn schuld bij het Centraal Justitieel Incassobureau.

Wat hier opvalt, is dat het initiatief bij de hulpverleners van Niet Meer ligt. Uit het voorbeeld hiervoor blijkt dat Emmanuel zich bewust is van zijn verschillende rollen als hulpverlener. Hij is er niet alleen om oplossingen te bieden wanneer problemen zich voordoen. De hulpverleners van Niet Meer zijn er om vanuit een voorbeeldfunctie te laten zien hoe je ondanks een moeilijke situatie kunt slagen in de

samenleving. Ze benaderen jongeren, steken een hand uit en voegen daad bij het woord. Hierdoor ontstaat bij Davy zelfvertrouwen, een geloof dat er een alternatief pad is en dat er iemand klaarstaat om hem dit pad te laten zien. Als hij Emmanuel volgt, iemand uit eenzelfde omgeving en situatie als hijzelf, dan is er voor hem een toekomst weggelegd.

6.2.3 Toekomstperspectief bieden

Davy heeft een problematische jeugd gehad. Al op jonge leeftijd kwam hij op zichzelf te staan, omdat zijn ouders niet in staat waren voor hem te zorgen. Hij woont begeleid met andere jongeren die zonder ouderlijke zorg opgroeien. Ook Davy zelf verwijst op een gegeven moment naar zijn jeugd, wanneer hij vertelt dat zijn neef de enige persoon is die er altijd voor hem is geweest, het enige echte familielid waar hij op kan bouwen voor zijn gevoel. Emmanuel beseft dat hij voor Davy meer is dan enkel een hulpverlener, hij is iemand die hem het goede voorbeeld moet geven. Ervaringskennis is hierin niet onbelangrijk, zo legt Emmanuel uit:

> *Ik kan heel veel boxen aantikken. Ik ben opgegroeid met gescheiden ouders bijvoorbeeld, dus ik weet hoe dat voelt. Ik weet hoe dat is. Ik weet hoe dat eruitziet. Ik heb armoede gezien, zeker. Dus echt slapen op een matras bijvoorbeeld, dat soort dingetjes. Hele week dezelfde broek aan. Dus ik weet hoe het is, ik weet hoe dat voelt.*

Emmanuel, een man van 28 jaar wanneer we hem ontmoeten, kent de situatie van de jongeren die hij helpt. Hierdoor kan hij zich inleven in hun leefomstandigheden. Naast herkenning in deze omstandigheden, begrijpt Emmanuel uit zijn ervaring ook in welke sociale context deze jongeren zich staande moeten houden:

> *Ik ben altijd een mannetje geweest vroeger, als puber. (...) Haantje de voorste, popiejopie. Ik weet hoe dat is, dus ik kan me daar ook goed in vinden. Ik heb jongens om mij heen gehad die echt zijn gevallen voor criminaliteit. Ik herken die signalen. Snap je? Dus heel veel raakvlakken tikken we af. En als jij uiteindelijk ook nog het voetballen mee hebt...*

Emmanuel weet dat in de situatie zoals die van Davy ook de criminaliteit lonkt. In gesprek met hem vraagt hij of Davy ooit naar de criminaliteit wordt gelokt. Davy erkent dat, ziet dat gebeuren in zijn omgeving, maar zegt er zelf niet op in te gaan. Ze bespreken de situatie van een persoon die ze allebei kennen die in de criminaliteit terecht is gekomen. Emmanuel grijpt dit aan om aan te geven dat je hier zelf ook een keuze in kunt maken, met wie je omgaat en waar je wel en niet komt.

Dat Davy naar Emmanuel luistert wanneer het op zulke adviezen aankomt, heeft ook te maken met een ander kenmerk van Emmanuel: hij kan goed voetballen. Emmanuel heeft lange tijd in het jeugdteam van de lokale profclub gespeeld en kwam dicht bij een doorbraak in het professionele voetbal. Hoewel het daar uiteindelijk niet van kwam, helpt deze status hem nu wel bij het overtuigen van jongeren zoals Davy. Tussen de meer praktische zaken door blijkt dat Davy ook groot voetbalfan is. Hij vraagt vaak naar Emmanuels mening over voetbalgerelateerd nieuws of vertelt hem over zijn laatste wedstrijden. Emmanuel reflecteert hierop tijdens een interview:

> *Ik denk dat het voetballen, dat is toch wel iets waar iedereen, heel veel mensen naar opkijken, hè. Je hebt best wel hoog gespeeld, je hebt het wel gezien hoe het er allemaal aan toeging. Dat je al gelijk een bepaalde voorsprong krijgt, een bepaalde status geven ze jou onbewust.*

De raakvlakken tussen Emmanuel en Davy, op het gebied van opvoeding, levensomstandigheden, interesse en ambitie, zorgen ervoor dat Davy zich kan spiegelen aan Emmanuel en daarmee vertrouwen opbouwt in zichzelf. Emmanuel heeft een soortgelijke achtergrond als Davy en heeft een stabiel leven weten op te bouwen. Het negatieve stereotype dat vanuit de samenleving ligt op mensen met Davy's profiel, krijgt zo een positief alternatief narratief waaraan hij zich kan optrekken.

Dat Emmanuel dient als een rolmodel voor Davy, blijkt uit zijn ontwikkeling wanneer ik Emmanuel later spreek. Het is inmiddels drie maanden na het telefoongesprek met de zorgverzekeraar, beschreven aan het begin van dit hoofdstuk. In een interview met Emmanuel vertelt hij hoe het met Davy gaat:

Hij gaat nu ook stage lopen bij ons, dus we gaan iets doen met voetballen. Daarin kan hij dus ook weer bevestigen, van: dit is echt wat ik wil doen. Werken met kinderen, met jongeren. En als hij daar uiteindelijk in groeit en je ziet van: deze jongen is echt wel een sleutelfiguur. Dan kan het er misschien toe leiden dat hij een vrijwilliger kan worden met een vergoeding bijvoorbeeld. Verdient hij er nog wat aan en dat hij zo ook dus een zaadje kan gaan planten bij anderen.

Het gebeurt vaker dat de jongeren die Niet Meer helpt, vervolgens bij hen aan de slag gaan als stagiair, vrijwilliger of betaalde buddy. Niet Meer biedt dus niet alleen een voorbeeld, maar ook een echte opstap. De organisatie is niet alleen een rolmodel in idee, maar geeft jongeren ook de praktische kans om hetzelfde traject te volgen.

6.2.4 Onvoorwaardelijkheid tonen

Gedurende ons contact wijst Emmanuel op het belang van het verhaal achter het gedrag van jongeren. Volgens hem is het niet enkel de schuld van de jongere dat die in deze situatie terecht is gekomen. Door naast iemand te gaan staan, geef je diegene het gevoel er niet alleen voor te staan.

Aan het einde van het interview vragen we Emmanuel of er iets is dat hij ons mee zou willen geven in het onderzoek. Hij denkt even na, en komt dan met een antwoord:

Emmanuel: *Ik denk dat het gewoon heel belangrijk is dat, niet zozeer voor jou, maar gewoon dat mensen echt verdiepen in de context van een persoon. Want je kan het gedrag zien van iemand, maar je moet begrijpen waar het vandaan komt. En dat heeft echt te maken met de context. Wat zit daar achter?*

Interviewer: *En wat voor dingen bedoel je dan?*

Emmanuel: *Dus bijvoorbeeld als iemand steelt. Je keurt het niet goed, maar wat is de reden dat diegene steelt? Als je weet dat diegene dakloos is bijvoorbeeld, heeft geen cent te makken of iets, en er is geen hulp om hem heen om hem die structuur, alles, te geven, is opgegroeid met stelen en alles. Dan is het niet gek dat iemand uiteindelijk gaat kiezen om te stelen. En dat maakt dat zeg maar de context begrijpen heel, heel belangrijk is, en vooral in dit werkveld.*

Om mensen te helpen, is het van belang dat je hen kunt begrijpen, je kunt inleven. Hiervoor is een besef nodig dat gedrag niet ontstaat in isolatie, maar in een bepaalde context. Iedereen heeft redenen voor bepaald gedrag en in plaats van dit gedrag bij voorbaat te veroordelen, is het van belang je erin te verdiepen, aldus Emmanuel. Het gesprek gaat verder met de vraag hoe je kunt werken aan die context:

'Het begint sowieso bij... Je moet echt een band hebben, want anders kom je niet achter de diepe dingen zeg maar. En uiteindelijk vraagt het ook om ervaring. Dat je ook weet hoe je de vraag kan stellen en wanneer je een bepaalde vraag kan stellen. (...) Vandaag bijvoorbeeld had ik een jongen, die zat weer helemaal rood. Superhoog. Als ik hem dan op dat moment vraag van: 'Wat is de reden dat jij boos bent?' Diegene zit al hoog. Als ik ook nog ga vragen wat de reden is dat diegene boos is, wordt het alleen maar erger. Dus dat ik dan ook soms vraag van: 'Hé, ik zie dat je hoog zit. Zullen we een balletje gaan trappen, of zullen we even een rondje gaan lopen?' En dat je daarna het gesprek kan hebben: 'Hoe ben je vandaag opgestaan, heb je goed geslapen, hoe was de ochtend?' En dat je zo uiteindelijk komt naar de kern. 'Wat is de reden waarom je net zo boos bent geweest?' Ja, dat zit hem echt in die momentums.

Ten eerste is er dus een band nodig om de context van iemands gedrag te leren kennen. Ten tweede is ervaringskennis nodig om te weten hoe je dit gesprek kunt voeren en begrijpen. In een analyse van diverse jongerenwerkorganisaties en ervaringen van jongeren, benoemen Mak et al. (2025: 84) de informele houding en de ontmoetingsplek van jongerenwerkers als belangrijke succesfactoren in schuldhulpverlening: 'Ze voelen aan hoe het contact met de jongere is en spelen daarop in.' Vanuit hun begrip van de situatie van jongeren veroordelen zij hen niet, wat vertrouwen kweekt. Ook begrijpen ze spanningen en de manieren van communicatie, waardoor ze door 'gevoelens van schaamte' of door een schild van 'grote verhalen' heen kunnen prikken en tot jongeren kunnen doordringen (Mak et al. 2025: 84).

In gesprek met Khaled, de collega van Emmanuel, praten we over de methode van Niet Meer. Niet Meer richt zich volgens hem op de 'pedagogische driehoek' van thuis, school en straat (zie El Hadioui 2011; Kullberg et al. 2021). Niet voor iedereen is het vanzelfsprekend om in je jeugd bij de hand te worden genomen. Veel ouders hebben te maken met schulden of bewindvoering en hebben niet de ervaring, kennis en middelen om hun kinderen de weg te wijzen. Zij moeten dan op een andere manier leren omgaan met zaken als geld. Khaled legt uit dat veel jongeren die hij spreekt, dan ook zeggen: 'Ik heb nooit geleerd met geld om te gaan' en 'Mijn ouders hebben me dat nooit geleerd'. Wanneer we het hebben over hoe zij dit dan moeten leren, is Khaled al snel skeptisch: 'Ga je dan een lesje geld geven op school?' Khaled vertelt dat hij zelf van zijn ouders altijd wel meekreeg dat je geld dat je niet had ook niet moest uitgeven, en dat je eerst moest werken voor je geld. Hij had vier oudere broers die hem soms wat geld toestaken. Zo heeft hij het geleerd. Hij maakt ook een bruggetje naar de situatie in Lindenoord, waarvan hij zegt dat veel ouders onder bewindvoering zitten of schulden hebben. 'Als je daarin opgroeit, hoe leer je het dan?', vraagt hij zich af.

Niet Meer probeert in dit gat te springen. Zoals we in de eerste twee paragrafen zagen, gebeurt dit door financiële middelen te bieden en door een rolmodel te zijn. Leren, zo stelt Khaled, doe je niet in de klas, maar met vallen opstaan in de praktijk. In de gesprekken met Davy besteedt Emmanuel daarom ook aandacht aan Davy's financiële gedrag:

> Nadat ze enkele formele zaken hebben afgerond, vraagt Emmanuel aan Davy wat hij recent allemaal heeft uitgegeven. Als antwoord pakt Davy zijn telefoon erbij, opent zijn bankapp en geeft de telefoon aan Emmanuel als een boodschap van: kijk zelf maar. Emmanuel scrolt door Davy's telefoon. Hij noemt op wat hij observeert. Boodschappen, vaste lasten. Op een gegeven moment stopt hij met scrollen en kijkt hij op: 'Ik zie dat je ook uit bent geweest.' Daarop geeft Davy uitleg. Hij vertelt dat hij met een vriend aan het chillen was en dat die vriend weet van zijn 'situatie', waarmee hij doelt op zijn financiële situatie. Die vriend heeft vervolgens allemaal eten besteld, 'kip, drinken', begint Davy op te noemen. Aan het einde zei Davy hem nog: 'Stuur maar een tikkie'. Maar die vriend zei dat het oké was en dat als Davy een keer een drankje voor hem kocht, het prima was zo. Volgens Davy was het wel 200 euro dat die vriend had uitgegeven, en het doet hem duidelijk iets dat een vriend dit voor hem over had. Emmanuel luistert en knikt als erkenning dat dat mooi is. Dan kijkt Davy terug naar zijn telefoon en wijst naar zijn eigen uitgave: 'Dan krijg ik negen barkie [900 euro, van zijn studiefinanciering], en zeg ik: "Deze twee Bacardi zijn op mij."' Hij zegt het op een manier dat hij beseft dat het niet handig is, maar dat hij op zo'n moment ook niet anders kan. Davy kijkt naar Emmanuel in afwachting van zijn reactie. Met een knijpende, peinzende blik, laat Emmanuel merken hem te begrijpen, maar hij zegt ook dat dit geen dingen zijn die Davy zich kan veroorloven. Davy geeft toe, en vertelt dat hij het moeilijk vindt: 'Dat is die ding, van ik heb vroeger nooit veel gekregen.' En met grote ogen benadrukt hij hoeveel geld dat voor hem is, 900 euro. Emmanuel erkent hem hierin door te herhalen en aan te vullen dat hij snapt dat als je dan 900 euro krijgt, dat veel is en de verleiding groot is. 'Dat is mijn valkuil', vult Davy zelf al in, 'ik zie liever iemand anders lachen dan mezelf'. 'Dat is inderdaad je valkuil', zegt Emmanuel, om hem aan te geven dat het goed is dat hij dat inziet.

Emmanuel heeft het vertrouwen van Davy om met hem mee te mogen kijken naar zijn dagelijkse uitgaven. Davy is niet bang om geconfronteerd te worden met zijn fouten en Emmanuel toont begrip voor zijn situatie wanneer hij de fouten met hem bespreekt. Hij onderkent de context, maar geeft ook aan dat dit niet kan. Hiermee is zijn doel om naast Davy te gaan staan, legt Emmanuel later uit:

> *En als ze dan ook nog zien hoe jij in elkaar zit als mens. Dus dat je echt die onvoorwaardelijkheid laat zien, op strepen staan, doorzetten wanneer nodig, die duw geven in de rug. Hier gaan we doorheen met z'n tweeën. Dat hebben kwetsbare jongeren nodig. En niet alleen kwetsbare jongeren. Dat hebben mensen gewoon nodig. Dat soort figuren om je heen.*

Volgens Emmanuel is het gevoel dat er iemand is die zich persoonlijk met diens situatie verbindt, cruciaal voor jongeren zoals Davy. En eigenlijk voor iedereen, zo stelt hij. Het gevoel dat je jouw problemen niet alleen hoeft te dragen, maar dat er iemand is die naar je omkijkt, draagt zo bij aan perspectief, zowel in de beleving als in de praktijk.

6.3 Conclusie: De ervaren ondersteuning van het sociaal vangnet

De Commissie sociaal minimum benoemt 'de wetenschap dat er voorzieningen zijn' als een bouwsteen voor bestaanszekerheid (2023a: 33). Hoewel de commissie daar in het rapport niet verder op ingaat, hebben wij dat in dit hoofdstuk wel gedaan. In de eerste paragraaf hebben we een aantal dynamieken laten zien die invloed hebben op het vertrouwen in voorzieningen. De positieve en negatieve ervaringen en verhalen in het sociaal domein, creëren een beeld van wat iemand van de sociale voorzieningen kan verwachten. Het toeslagenschandaal is daar een leidend voorbeeld van. De 'wetenschap' dat de beloofde voorzieningen van het sociaal vangnet er voor mensen zullen zijn, is hierdoor drastisch aangetast. Als de instituties waar mensen van afhankelijk zijn, mensen jarenlang op deze manier blijken te hebben behandeld, hoe weet je dan dat jou niet hetzelfde zal overkomen?

De mensen die wij spraken, spiegelden hun situatie regelmatig aan verhalen en ervaringen waarin het socialezekerheidsstelsel niet waterdicht bleek te zijn. De combinatie van de materiële afhankelijkheid van instituties en het geschaad vertrouwen in de zorgvuldigheid of intenties van deze instituties, zorgt bij mensen voor een toenemende angst voor escalatie van (dreigende) problematiek. Deze angst kan leiden tot chronische stress, wat mensen verlamt, isoleert of tot destructieve keuzes kan brengen (Pharos 2021).

Maar een ervaring van (on)zekerheid valt of staat niet enkel bij het functioneren van het sociale-zekerheidsstelsel van de overheid. Om mensen te helpen wanneer zij het zelf (tijdelijk) niet meer redden, is er een breder sociaal vangnet. Hieronder verstaan we de combinatie van formele regelingen en voorzieningen van het socialezekerheidsstelsel en de informele hulp uit het maatschappelijk middenveld en de sociale omgeving. Deze combinatie van formele en informele hulp en ondersteuning heeft als doel dat mensen niet onder een minimumgrens van levensstandaarden zakken. Dit vangnet heeft een materiële component, bijvoorbeeld in de vorm van financiële ondersteuning via uitkeringen. Maar minder tastbaar is de waarde van de ervaren ondersteuning vanuit het sociaal vangnet.

Deze waarde hebben we in dit hoofdstuk gevat door aandacht te besteden aan de relatie tussen de ontvanger en de hulpverlener, met name door in het tweede deel in te zoomen op de situatie van Davy en Emmanuel. Hierbij legden we de nadruk op vier terugkerende thema's in het veld: vertrouwen, zelfvertrouwen, perspectief en onvoorwaardelijkheid. Wat gebeurt er op het moment dat je het zelf niet meer redt? Die vraag houdt mensen, bewust of onbewust, bezig, en kan het beginpunt zijn van een neerwaartse spiraal. De wetenschap dat er een vangnet is dat jou opvangt in die situatie, neemt deze stress weg en kan daarmee het tegenovergestelde effect hebben, zoals we zagen bij Davy.

De WRR (2023: 39) stelde al dat bij beleidsmakers 'gevoelens van onzekerheid (...) niet zo snel als legitiem aangrijpingspunt voor interventie' zullen worden gezien. Onze observatie is echter dat juist de ervaring van onzekerheid vaak het beginpunt van bestaansonzekerheid is, en dat actie hierop als eerste stap richting verbetering van de situatie kan dienen. Hoewel bestaansonzekerheid voor de buitenwereld vaak pas zichtbaar wordt op het moment dat materiële tekorten ontstaan, is bestaansonzekerheid bij de meeste mensen al veel langer gaande.

7 Slotbeschouwing etnografisch onderzoek

7.1 Sociale processen van bestaans(on)zekerheid

In de politiek, de beleidswereld en het publieke debat bestaan verschillende definities van bestaanszekerheid, waarbij afwisselend een meer nauwe of brede benadering wordt gehanteerd. In dit onderzoek zijn we uitgegaan van de brede benadering, een keuze die gebaseerd is op eerdere onderzoeken die wijzen op het belang hiervan. Belangrijke aanleiding is onder andere de oproep van de Commissie sociaal minimum, die speciaal door de Tweede Kamer was aangesteld om te kijken naar financiële bestaanszekerheid. In haar nawoord benadrukt de commissie, ondanks haar taakstelling om te focussen op financiën, 'het belang van een veelomvattende benadering van bestaanszekerheid', waarmee 'beleid veel problemen kan voorkomen' (Commissie sociaal minimum 2023b: 229).

Een brede benadering van bestaansonzekerheid brengt uitdagingen met zich mee. Verbreding betekent namelijk ook dat het dossier complexer wordt. Dat roept de vraag op hoe beleidsmakers invulling moeten geven aan deze complexiteit. En wat betekent die complexiteit voor het bestaande beleid? In een recent essay betoogt het SCP dat beleid dat geen rekening houdt met de complexiteit van de situatie van mensen, niet goed zal aansluiten bij de sociale realiteit. 'Maatschappelijke vraagstukken van nu raken meerdere beleids- en leefdomeinen en vragen daarom om een brede blik en oog voor ingewikkelde verbanden' (Roeters 2026: 3). Voor het dossier bestaansonzekerheid betekent dit dat geen rekening houden met de immateriële aspecten van bestaansonzekerheid en geen oog hebben voor sociale processen die individuele situaties beïnvloeden, minder effectief zal zijn. Uitdagingen in het omgaan met schaamte, niet-bereik, wantrouwen, eigenaarschap of verkokering van beleid, laten zien hoe complex de relatie tussen burgers en de overheid is in de dagelijkse praktijk. Zo zagen we in ons veldwerk hoe maatschappelijke normen en institutionele structuren de mogelijkheid van mensen om iets te doen aan hun situatie kunnen beperken. Tegelijkertijd lieten de vele burgerinitiatieven en de individuele veerkracht ook de weerbaarheid van mensen zien. Hoewel hier kansen liggen voor beleidsmakers om de sociale samenhang te benutten en te versterken, kan een onjuiste aanpak ook zorgen voor verergering van problematiek. Dit zijn allemaal uitdagingen die vragen om verdieping in de leefwereld van de mensen waar het om gaat.

Met dit onderzoek willen we beleidsmakers dan ook op weg helpen door die complexiteit meer inzichtelijk te maken. Om deze reden hebben we een etnografisch onderzoek gedaan naar bestaansonzekerheid vanuit de leefwereld van mensen. Etnografie is bij uitstek een manier om de diepte in te gaan en complexiteit te beschrijven. Door de verdieping te zoeken, hebben we inzicht gegeven in de verklarende mechanismen achter bestaans(on)zekerheid en de invloed van deze mechanismen op de kwaliteit van leven. Dit rapport moet de beleidsmaker en andere actoren in het sociaal domein helpen om zich in te leven in de situatie van de mensen waar het beleid op gericht is, om vanuit daar bepaalde keuzes te kunnen maken. Het dient om even van perspectief te wisselen, van systeemwereld naar leefwereld. Daarmee sluit het aan bij bijvoorbeeld de inzichten van de RVS (2021) of 'S Jongers (2024a), waarin ook de mensen waar het om gaat centraal werden gezet. Wat dit rapport toevoegt aan de inzichten uit deze publicaties, is de wetenschappelijke benadering van de sociale processen die de bestaans(on)zekerheid van deze mensen beïnvloeden.

Dit rapport geeft antwoord op de volgende vraag: *Welke maatschappelijke en sociale processen dragen bij aan bestaans(on)zekerheid in het dagelijks leven van de mensen waar het om gaat?* Als antwoord hebben we in vier empirische hoofdstukken sociale processen aangekaart die de bestaans(on)zekerheid beïnvloeden. We zetten ze nog kort op een rij:

- Mensen met een probleem worden al snel zelf verantwoordelijk gehouden voor hun situatie, terwijl veel van hun problematiek het gevolg is van maatschappelijke normen en structuren. Er ontstaat hierdoor een proces van *othering*, dat zorgt voor negatieve beeldvorming die op mensen weegt en hun al moeilijke situatie verergert (hoofdstuk 3).

- Een leefwereldbenadering van meedoen laat zien dat mensen een basisbehoefte hebben om ergens bij te horen en een fysieke plek te hebben waar zij terechtkunnen. De manier waarop vanuit beleid invulling wordt gegeven aan meedoen en participatie, creëert echter een normatief kader, waardoor sommige mensen moeilijk of niet in deze basisbehoefte kunnen voorzien (hoofdstuk 4).
- In de taal van je omgeving kunnen communiceren draagt bij aan het sociaal en materieel welbevinden. Beleid richt zich daarom op het stimuleren en soms verplichten van mensen richting een bepaalde taalnorm. Tegelijkertijd wordt die norm soms strikt gehanteerd, waardoor taalbarrières mensen mogelijk buitensluiten en in de problemen brengen (hoofdstuk 5).
- Weten dat je wordt opgevangen, vermindert stress en daarmee de kans op het ontstaan of verergeren van problematiek. De wetenschap dat er een sociaal vangnet zal zijn wanneer dit nodig is, ontstaat echter niet uit het niets. Deze ervaring van zekerheid is gestoeld op een vertrouwen dat valt of staat bij positieve ervaringen met en verhalen over ondersteuning (hoofdstuk 6).

De vier hoofdstukken lieten sociale processen zien die bijdragen aan bestaans(on)zekerheid. Hierbij stonden met name immateriële aspecten centraal, zoals vertrouwen, waardigheid en sociale uitsluiting. Dat was een bewuste keuze. Voor de mensen wiens leefwereld wij bespraken in dit rapport, is bestaanszekerheid veel meer dan alleen geld. Het is belangrijk om te benadrukken dat financiële zekerheid zeker een cruciaal onderdeel is van bestaanszekerheid, omdat je in de Nederlandse maatschappij simpelweg niet zonder voldoende financiële middelen kan rondkomen. Maar om te stellen dat bestaanszekerheid vervolgens ook bereikt wordt door voldoende financiële middelen, is verkeerd om geredeneerd. In plaats daarvan zagen we in dit rapport hoe bestaanszekerheid tot stand komt in een complexe interactie tussen hulpbronnen, participatie en welbevinden. Materiële problematiek, zoals schulden of dakloosheid, zijn dan ook vaak geen beginpunt van bestaansonzekerheid, maar een symptoom ervan. Hoewel voor de buitenwacht bestaansonzekerheid vaak pas zichtbaar wordt bij materiële tekorten, wordt het door mensen zelf veel eerder en breder beleefd, en dat hebben we laten zien in dit rapport.

7.2 Drie overkoepelende lessen

Tot slot willen we drie geleerde lessen uit het etnografisch onderzoek uitlichten voor beleidsmakers en andere actoren in het sociaal domein. Deze lessen overkoepelen de voorgaande hoofdstukken.

7.2.1 Grip is afhankelijk van maatschappelijke structuren

Wat dit rapport laat zien is dat hoewel bestaansonzekerheid een individuele situatie betreft, deze niet in isolatie tot stand komt. Of iemand bestaansonzeker is of niet, hangt af van hoe die persoon zich verhoudt tot de samenleving waar deze deel van uitmaakt. De WRR (2023) constateerde eerder al hoe een gevoel van 'grip', of de afwezigheid daarvan, invloed heeft op de mate van onzekerheid die mensen ervaren. In dit rapport laat de raad omwille van focus bewust bepaalde factoren achterwege. Op 'sociale omgeving', 'symbolische omgeving' of 'instituties', 'richten we ons in dit rapport niet', stelt de WRR (2023: 34).

Op al deze factoren richten wij ons in dit rapport wél, door aandacht te besteden aan onder andere beeldvorming, institutionele kaders en sociale normen. We tonen dat de mate waarin mensen hun eigen leven kunnen sturen afhankelijk is van veel factoren waarop het individu weinig invloed heeft. Desondanks worden mensen vaak individueel verantwoordelijk gehouden voor hun problematiek. Voor henzelf is dit moeilijk te bevatten, getuige bijvoorbeeld het appel dat mensen doen op de menselijkheid van kantonrechters bij de veroordeling van hun schuldenproblematiek. Een terugkerend fenomeen dat wij zagen is de ervaring van machteloosheid om de eigen situatie te veranderen, als gevolg van deze maatschappelijke structuren. Bij verschillende mensen leidt deze machteloosheid tot verschillend gedrag. We zagen in dit rapport dat mensen zich sociaal terugtrekken, uit schaamte of angst. Anderen mobiliseren zich, soms met (gedeeltelijk) succes, maar vaak ook niet, wat kan leiden tot frustratie, verzet of gelatenheid. Het erkennen dat de situatie van mensen deels tot stand komt door dergelijke maatschappelijke structuren, is een eerste stap in het herstellen van het vertrouwen van mensen in zichzelf en in de samenleving. Enkel erkenning verandert de situatie echter niet. Het is ook noodzakelijk dat deze maatschappelijke structuren veranderen, om zo de bestaanszekerheid van mensen te vergroten. Daaraan kan beleid een positieve bijdrage leveren.

7.2.2 *Kansen in de leefomgeving*

De verschillende hoofdstukken laten zien dat de leefomgeving een belangrijke rol speelt in de bestaans(on)zekerheid. Voor veel mensen staat deze leefomgeving vol met onzichtbare, maar sterk voelbare, muren. Deze muren nemen verschillende vormen aan. Soms is het een muur van sociale uitsluiting, waarbij iemand niet welkom is op een plek omwille van gedrags- of persoonskenmerken. In een ander geval betreft het een financiële muur, omdat de privatisering van de fysieke ruimte mensen met weinig financiële middelen buitensluit. We zien ook een muur van communicatienormen, zoals institutionele taal, die ongelijk eigenaarschap over de leefomgeving creëren.

Mensen die er geen gevolgen van ondervinden, herkennen deze muren vaak niet. Voor veel mensen beperken deze muren echter hun mobiliteit in de samenleving. Voor een deel van de mensen is de leefomgeving een gebied vol afgesloten ruimten, wat voor hen benauwend is en problematiek verergert of in de hand werkt. We zien in dit rapport echter ook het tegenovergestelde effect wanneer er een deur voor mensen wordt geopend. Als mensen een fysieke plek buiten de deur hebben waar zij in een sociale setting verwelkomd worden, komen er veel dingen samen. Ze worden beter bereikt, vinden een manier om mee te doen in de samenleving en verbinden zich aan elkaar. De leefomgeving kan zo een plek zijn die samenredzaamheid faciliteert, en dit geeft veel mogelijkheden voor beleid. Het Nationaal Programma Leefbaarheid en Veiligheid biedt een kans om hierop in te spelen, maar dient rekening te houden met de in dit rapport beschreven sociale processen. Bovendien werkt in het creëren van een faciliterende leefomgeving geen *one-size-fits-all*-benadering. Verschillende mensen hebben behoefte aan verschillende plekken.

7.2.3 *Problematiek versterkt zichzelf*

De volgende les is wellicht het meest voor de hand liggend, maar de praktijk wijst uit dat de beleidswereld hier nog geen antwoord op heeft gevonden. De ervaringen van bestaansonzekerheid die we bespraken in de voorgaande hoofdstukken, hebben namelijk een negatieve invloed op de mensen waar het om gaat. Door deze ervaringen verergert de problematiek waar ze mee te maken hebben.

We observeren drie dimensies in dit mechanisme. Ten eerste zien we een sociaal-culturele dimensie waarin negatieve beeldvorming mensen buitensluit, met als gevolg dat deze mensen zich terugtrekken en dat de negatieve beeldvorming wordt versterkt. Bijvoorbeeld bij een negatief stereotype over een wijk, waardoor mensen uit deze wijk zich gestigmatiseerd voelen en zich terugtrekken in hun eigen groep die ze niet stigmatiseert. Deze groep wordt moeilijker toegankelijk, waardoor van buitenaf het beeld toeneemt dat deze wijk problematisch is. Ten tweede observeren we een institutionele dimensie, waarin institutionele structuren de problematiek van mensen verergeren, in plaats van verhelpen. Mensen met schuldenproblematiek krijgen bijvoorbeeld extra kosten voor de deurwaarder of voor te late betalingen, waardoor hun schulden erger worden. En ten derde constateren we dat er een psychologische dimensie speelt, waarbij bestaanszekerheidsproblematiek mensen psychologisch raakt, waardoor ze minder weerbaar worden voor meer problematiek. De taal niet beheersen bijvoorbeeld, terwijl dat wel van je wordt verlangd, kan leiden tot een gevoel van minderwaardigheid. Dat gevoel tast het zelfvertrouwen aan en stelt mensen minder in staat om vaardigheden te ontwikkelen. Tegelijkertijd hebben we evengoed voorbeelden gezien waarin het doorbreken van deze sociaal-culturele, institutionele of psychologische mechanismen ook een positief zelfversterkend gevolg kunnen hebben. Adequaat beleid op deze mechanismen heeft dus de potentie zeer effectief te zijn.

7.3 Van inzichten naar handvatten voor beleid

Op basis van de inzichten uit deze etnografische studie, hebben we met een ontwerpende aanpak toegewerkt naar concrete handvatten voor beleidsmakers. In dit ontwerptraject onderzochten we hoe de overheid met deze inzichten de bestaanszekerheid van mensen zou kunnen vergroten. Daartoe hebben we een dialoog met wetenschappers gehouden en twee ontwerpsessies met onder andere beleidsmakers, ervaringsdeskundigen en vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties en initiatieven. De uitkomsten van dat traject beschrijven we in deel 2 van dit rapport. De inzichten uit de vier empirische hoofdstukken van de etnografische studie vormden het startpunt van waaruit de

deelnemers van de dialoog en de ontwerpsessies op basis van hun eigen perspectieven, ervaringen en kennis, beleidsopties bedachten en evalueerden aan de hand van creatieve methoden. Daarmee geeft dit rapport geen blauwdruk voor hoe het beleid rondom de immateriële kanten van bestaanszekerheid moet zijn, maar wel concrete voorbeelden van hoe het kan zijn.

DEEL 2 ONTWERPSESSIES EN HANDVATTEN VOOR BELEID

Wieke Blijleven, Anne Roeters, Vincent Walstra

In cocreatie met beleidsmakers, ervaringsdeskundigen, onderzoekers en vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties en initiatieven o.l.v. Komovo.

8 Naar denkrichtingen voor beleid

8.1 Inleiding

Deel 2 van dit rapport bespreekt hoe de inzichten uit deel 1 omgevormd kunnen worden naar ideeën om bestaanszekerheidsbeleid te verbeteren. Hoe zou beleid, dat aansluit bij de leefwereld van de mensen die we troffen bij de sociale ontmoetingsplekken, de rechtbank, schuldhulpverlening en verschillende vormen van ondersteuning, er concreet uit kunnen zien?[26] We werkten in meerdere stappen toe naar het antwoord op deze vraag. We begonnen met een 'wetenschapsdialoog', waarin negen wetenschappers uit verschillende vakgebieden met elkaar in gesprek gingen over de bevindingen uit het onderzoek. Vervolgens organiseerden we twee ontwerpsessies, waarin we samen met beleidsmakers, ervaringsdeskundigen, wetenschappers en vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties en initiatieven, beleidsopties hebben bedacht en geëvalueerd aan de hand van creatieve methoden. De belangrijkste inzichten uit de vier hoofdstukken van deel 1 vormden het startpunt van dit ontwerptraject, maar de eigen kennis en ervaringen van de deelnemers aan deze ontwerpsessies verrijkten en verbreedden deze basis ook. Hierdoor konden we bijvoorbeeld leren van innovatieve aanpakken van bestaansonzekerheid op andere plekken in Nederland. In de uitwerking bouwen we daarnaast voort op kennis uit ander onderzoek en uit praktijkvoorbeelden.

8.2 Drie denkrichtingen voor bestaanszekerheidsbeleid

Dit traject leverde drie concrete denkrichtingen voor beleid op: meedoen op maat, het versterken van buurtverbinderaanpakken en een ervaringsstage in eigen systeem. Deze denkrichtingen zijn gericht op de sociale processen en immateriële aspecten die bijdragen aan bestaans(on)zekerheid, zoals vertrouwen, waardigheid, en sociale uitsluiting. Meedoen op maat is een voorziening waarbij de overheid mensen faciliteert om in de samenleving mee te doen op basis van hun eigen behoeften, bijvoorbeeld mensen met een uitkering of werkenden die zoeken naar ondersteuning. De buurtverbinder is een professional die structureel aanwezig is in de wijk, direct ondersteuning kan bieden en bijdraagt aan gemeenschapsvorming en -initiatief. De ervaringsstage in eigen systeem richt zich op beleidsmakers. Door procedures uit het eigen beleid samen met de mensen die het raakt te doorlopen, stappen ambtenaren hierbij uit hun bubbel en doen inzicht op in de leefsituatie van de mensen waar het om gaat.

De drie denkrichtingen zijn geen *quick fix* voor bestaansonzekerheid, of een blauwdruk voor hoe beleid voor de sociale en immateriële kanten van bestaanszekerheid eruit *moet* zien. Ook vormen de denkrichtingen geen vervanging van beleid gericht op financiële zekerheid, zoals dat voor het sociaal minimum. Financiële zekerheid is een cruciaal onderdeel van bestaanszekerheid. Maar het onderzoek in deel 1 van dit rapport liet ook zien dat materiële problematiek, zoals het hebben van schulden of dakloosheid, vaak geen beginpunt van bestaansonzekerheid zijn, maar een symptoom ervan. Bestaansonzekerheid wordt door mensen zelf veel eerder en breder beleefd. De denkrichtingen uit het ontwerptraject spelen hierop in en laten zien hoe beleid voor de sociale en immateriële kanten van bestaanszekerheid er concreet uit *kan* zien.

[26] We vertrokken in ons onderzoek vanuit sociale ontmoetingsplekken, de rechtbank, gemeentelijke ondersteuning en de schuldhulpverlening. We ontmoetten daarbij een brede groep mensen, maar andere groepen, zoals de groeiende groep werkende armen (zie CBS 2025) en arbeidsmigranten in kwetsbare posities, bleven buiten beeld. Sommige denkrichtingen zijn daarom vooral bedoeld voor mensen die mee willen en kunnen doen in de samenleving, maar geen plek vinden waar zij die behoefte kwijt kunnen en zoeken naar ondersteuning hierbij. Dat laatste staat los van maatregelen die ervoor moeten zorgen dat werken op de reguliere arbeidsmarkt voldoende loont. Tegelijkertijd zijn de achterliggende principes van de denkrichtingen, zoals het vertrouwen tussen overheid en burger, en tussen burgers onderling, en het investeren in vangnetten in de buurt, relevant voor alle groepen die met bestaansonzekerheid te maken hebben.

De principes en uitgangspunten achter de concrete beleidsideeën bieden ook aanknopingspunten en inspiratie voor het vormgeven van tal van andere beleidsinterventies. De kernvraag, hoe beleid beter aan kan sluiten bij de (vaak complexe) leefwereld van mensen, speelt namelijk op veel beleidsdossiers (Roeters 2026). Alle denkrichtingen uit het ontwerpproces benadrukken bijvoorbeeld het belang van een responsieve overheid die goed in contact staat met inwoners, uitgaat van vertrouwen en vertrekt vanuit de behoeften en krachten van mensen. En van een overheid die inwoners en gemeenschappen zeggenschap geeft over wat 'zinvolle' participatie is, en structurele, laagdrempelige voorzieningen die dit mogelijk maken stimuleert en ondersteunt.

8.3 Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk, hoofdstuk 9, beschrijven we de insteek en de verschillende stappen van het ontwerptraject. Hoofdstuk 10 gaat in op de drie denkrichtingen voor beleid. We bespreken de concrete ideeën uit het ontwerptraject, de praktijkvoorbeelden waarop zij voortbouwen en wat ervoor nodig is om ze te realiseren. In het slothoofdstuk, hoofdstuk 11, halen we de achterliggende principes van die concrete ideeën naar boven en gaan we in op wat het meer algemeen vraagt van de overheid om op deze manier te werken.

9 Het ontwerptraject

Omdat we op zoek waren naar concrete ideeën voor beleid, kozen we voor een ontwerpende aanpak. Ontwerpende benaderingen zijn toekomstgericht en verkennend van aard. De creatieve werkvormen die hierbij horen helpen om perspectieven bij elkaar te brengen, vraagstukken te *(re)framen* en ideeën vorm te geven en te visualiseren (Van Arkel en Tromp 2023). En er worden concrete ideeën 'gecreëerd', die zichtbaar kunnen maken hoe iets (anders) kan.

9.1 Een wetenschapsdialoog

Als eerste stap na het etnografische onderzoek organiseerden we samen met het *Science for Policy*-team van het ministerie van OCW een 'wetenschapsdialoog'. In deze dialoog gingen negen wetenschappers die zich vanuit verschillende vakgebieden, waaronder sociale geografie, geschiedenis, rechten, politieke filosofie, criminologie, mediawetenschappen, psychologie en *governance*, bezighouden met bestaanszekerheid, met elkaar in gesprek over de probleemanalyse uit het etnografisch onderzoek en over mogelijke oplossingsrichtingen voor beleid (zie bijlage C in bijlage II voor de deelnemerslijst). De inzichten uit de wetenschapsdialoog hebben we gebruikt om te toetsen of de vraagstukken en inzichten uit het etnografisch onderzoek breder spelen dan in de onderzochte situaties. Dit bleek inderdaad het geval. Daarnaast gaf de kennis van de wetenschappers over bestaanszekerheid en beleidsinterventies op dat terrein, inzicht in wat er al wordt gedaan, wat wel en niet werkt en welke knelpunten er zijn in het realiseren en uitvoeren van die interventies. Daarmee hebben we de inzichten uit de dialoog kunnen gebruiken om de denkrichtingen uit het ontwerptraject in een context te plaatsen en van wetenschappelijke onderbouwing te voorzien.

9.2 De ontwerpsessies

Vervolgens organiseerden we samen met de ontwerpers van de creatieve coöperatie Komovo twee ontwerpsessies. Hieraan namen in totaal 38 beleidsmakers, ervaringsdeskundigen, onderzoekers en vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties en initiatieven deel (zie bijlage D in bijlage II voor de deelnemerslijst). Voorafgaand aan de twee sessies voerden we met zoveel mogelijk deelnemers een voorgesprek om een beeld te vormen van hun perspectief en expertise, en hen de mogelijkheid te bieden om individueel input te geven.

Het doel van de eerste ontwerpsessie was het bedenken van veel verschillende ideeën voor bestaanszekerheidsbeleid. De deelnemers werkten hierbij in zes diverse groepjes met behulp van verschillende toekomstgerichte, beeldende en creatieve werkvormen (Sanders en Stappers 2012). Met als doel ten minste twee of drie beleidsinhoudelijke ideeën te ontwerpen bij elk van de vier thema's uit het onderzoek. Het resultaat was een set van achttien ideeën, variërend van een 'empathieharnas' en een 'spiegelbril voor ambtenaren' tot een 'vertrouwenspotje' en een 'armoedealert', uitgebeeld door een zelfgebouwd prototype (zie bijlage G in bijlage deel II).

Na afloop van deze sessie analyseerden we samen met de ontwerpers van Komovo de werkende principes en de terugkerende elementen achter deze creatieve ideeën. De ontwerpers vertaalden deze vervolgens naar nieuwe, samenvattende beleidsconcepten. Tijdens de tweede ontwerpsessie werden deze concepten in een aantal rondes met creatieve werkvormen getoetst, vergeleken, aangevuld en aangescherpt door de deelnemers. Daarbij keken zij vooral naar de relevantie en haalbaarheid van de beleidsconcepten.

De tweede ontwerpsessie resulteerde in de drie denkrichtingen die we in het volgende hoofdstuk beschrijven. Iedere denkrichting was gekoppeld aan een van de thema's uit het onderzoek in deel 1.

Meedoen op maat hoort bij 'mogen meedoen', de buurtverbinder bij 'weten dat je wordt opgevangen', en de ervaringsstage in eigen systeem bij 'de ander zijn'. Maar zij raken in hun uitwerking vaak ook aan de andere thema's. Dat is niet gek: verschillende aspecten van bestaansonzekerheid komen, zoals het onderzoek in deel 1 liet zien, samen in het dagelijks leven van mensen. De denkrichtingen uit de ontwerpsessies tonen dat zij ook samen kunnen komen in beleid. Het vierde concept dat was gekoppeld aan het thema 'de taal beheersen' (zie bijlage G), was abstracter van aard dan de andere drie. Tijdens de bespreking van dit concept aan het eind van de ontwerpsessie kwam naar voren dat het meer een uitgangspunt is voor beleid dan een concreet beleidsidee. En dat de andere denkrichtingen, zoals de 'buurtverbinder', een concrete uitingsvorm van dit uitgangspunt zou kunnen zijn.

Na de tweede ontwerpsessie hebben we de drie denkrichtingen uitgewerkt. Dit deden we op basis van de ingevulde werkbladen en audio-opnames van de twee bijeenkomsten, aangevuld met de inzichten uit de wetenschapsdialoog, voorgesprekken en aanvullende literatuur. In bijlage J (in bijlage deel II) beschrijven we het ontwerpproces in meer detail.

9.3 Beperkingen van de ontwerpende aanpak

Omdat het een relatief kort ontwerptraject was, hebben we twee keuzes gemaakt die enkele beperkingen met zich meebrengen. Ten eerste stond in het traject de rol van de overheid bij het tegengaan van bestaansonzekerheid centraal. Maar de overheid is natuurlijk niet de enige partij die aan zet is. Mensen kennen bijvoorbeeld ook belangrijke verantwoordelijkheden toe aan zichzelf, aan elkaar en aan maatschappelijke organisaties en werkgevers (Wagemans en Peters 2023). Ten tweede lag de nadruk op het genereren van beleidsideeën. De ruimte om de implementatie uit te denken, zoals de organisatie- en financieringsstructuur die de ideeën vragen, was beperkt. De praktijkvoorbeelden die we noemen, kunnen wel aanknopingspunten bieden voor de concrete uitwerking ervan en de keuzes die daarin gemaakt kunnen worden.

10 Drie denkrichtingen voor beleid

In dit hoofdstuk presenteren we drie denkrichtingen voor beleid. We beschrijven twee concrete vormen van beleid voor burgers in bestaansonzekerheid waarbij de sociale en immateriële kanten centraal staan: meedoen op maat en de buurtverbinder. De derde denkrichting richt zich op de overheid zelf en op de ambtenaren die bij deze overheid werken: een ervaringsstage in eigen systeem.

10.1 Meedoen op maat

10.1.1 *Hoe werkt meedoen op maat?*

Met 'meedoen op maat' faciliteert de overheid mensen om in de samenleving mee te doen op basis van hun eigen behoeften. Het onderzoek in deel 1 van dit rapport liet zien dat mensen een basisbehoefte hebben om ergens bij te horen en een fysieke plek te hebben waar zij terechtkunnen. En dat er tal van initiatieven in wijken zijn die mensen hierbij helpen. Deze initiatieven helpen mensen om zich thuis te voelen, in contact te komen met anderen, informele steun te zoeken, taalbarrières te overkomen of iets voor iemand te betekenen. Beleid op gebied van participatie en meedoen sluit echter niet altijd aan bij deze manieren van meedoen uit de dagelijkse praktijk. De manier waarop in beleid invulling wordt gegeven aan 'zinvolle participatie' (zie Van Kampen et al. 2026; Vliek et al. 2023), en normen zoals taaleisen, kunnen daardoor zorgen voor uitsluiting. Meedoen op maat zorgt voor ruimte voor en ondersteuning bij manieren van meedoen die aansluiten bij wat mensen kunnen, willen en vooruithelpt.

Meedoen op maat raakt ook aan andere thema's uit het onderzoek. Het spreekt mensen aan op hun behoeften en krachten, in plaats van hun problemen. Zo biedt het tegenwicht aan het gevoel om tekort te schieten en aan de nadruk op de problemen die mensen in bestaansonzekerheid ervaren. En meedoen op maat geeft mensen en gemeenschappen zeggenschap over welke vormen van meedoen ertoe doen. Door deze vormen te faciliteren en te waarderen, laat de overheid zien dat zij bereid is om in burgers te investeren. Dat is een gevoel dat bij mensen in bestaansonzekerheid vaak ontbreekt. Daarnaast biedt meedoen op maat kansen om buurtvoorzieningen terug te brengen of voort te zetten – denk aan buurthuiswerk, het onderhouden van een park, de buurtbus, de dorps- of buurtwinkel of kinderopvang – en ruimte voor nieuwe initiatieven die kunnen bijdragen aan een informeel vangnet in de wijk.

Kader 10.1 Het idee: meedoen op maat



Meedoen op maat biedt mensen een plek midden in de maatschappij waar ze activiteiten kunnen ondernemen. Hier kunnen mensen bijvoorbeeld een wekelijkse open picknick in de speeltuin organiseren, meewerken aan de wijkkrant, voetbaltrainer van een jeugdteam worden, gezamenlijke tuinopruimdagen in de wijk organiseren of de wekelijkse lunch maken voor vrijwilligers van een buurtinitiatief.

Meedoen op maat richt zich vooral op mensen voor wie een reguliere baan geen optie is. Mensen zonder betaald werk die weinig kans maken bij traditionele werkgevers, omdat zij bijvoorbeeld chronisch ziek zijn, worstelen met psychische problematiek of de Nederlandse taal niet (voldoende) beheersen, kunnen hierdoor toch onvoorwaardelijk en structureel meedoen in de samenleving. Maar ook mensen die met hun reguliere baan tegen de grenzen van hun draagkracht aanlopen, kunnen in het programma wellicht een alternatief vinden dat beter bij hen past en daarmee duurzamer is voor hun gezondheid en welbevinden.

De activiteiten van meedoen op maat worden aangeboden door organisaties en initiatieven in de wijk, door mensen zelf, de gemeente of het rijk. In gesprek met een ondersteuner, zoals een buurtverbinder (zie § 10.2), verkennen mensen welke activiteit, omgeving en uren bij hen passen. Het kan hier gaan om het ontmoeten van anderen, het uitoefenen van een hobby, betaald werk of dagbesteding. Voorop staat wat mensen zelf willen, kunnen en nodig

hebben. Meedoen op maat geeft hun de ruimte om nieuwe dingen uit te proberen zonder dat daar veel druk op staat. Het kan ook gaan om het waarderen van activiteiten die mensen al doen, maar die momenteel niet als participatie worden gewaardeerd. Denk aan het voorbeeld uit de etnografie van Nina en Eveline, die activiteiten organiseren voor kinderen in de wijk, of aan Theo, die initiatieven opzette voor mensen met psychische problematiek.

Meedoen op maat biedt de ruimte om per situatie te bepalen wat voor iemand een helpende en geloofwaardige vorm van meedoen is en welke vergoeding daarbij past. Mensen worden vergoed voor hun inzet met behoud van een eventuele uitkering. Deelnemers zonder betaald werk kunnen in het programma doorgroeien naar regulier betaald werk, maar dat hoeft niet. Het initiatief is geslaagd als mensen kunnen meedoen naar behoefte.

10.1.2 Wat gebeurt er al en wat weten we al?

Het idee van meedoen op maat raakt aan eerdere initiatieven om publieke banen te creëren voor mensen die op de reguliere arbeidsmarkt geen plek kunnen vinden. Het bekendste voorbeeld hiervan zijn de 'melkertbanen' die in 1994 werden ingevoerd door de toenmalige minister van SZW, Ad Melkert (Van den Berge en Jongen 2020; WRR 2020). Anders dan bij de melkertbanen, is het primaire doel van meedoen op maat niet om langdurig werkloze mensen te laten doorstromen naar regulier werk. Onderzoek laat namelijk zien dat een reguliere baan niet voor iedereen op elk moment een realistisch streven is (Van Echtelt et al. 2019; WRR 2020). Maar belangrijker is dat meedoen op maat een fundamenteel ander doel heeft.

Deelnemers aan het ontwerptraject benadrukken dat meedoen op maat gericht zou moeten zijn op mee kunnen en mogen doen in de samenleving. Hierin lijkt het programma meer op het idee van een 'basisbaan', waarvoor verschillende wetenschappers, politieke partijen en instituten, waaronder de WRR, meer recent pleitten (zie o.a. Commissie Regulering van Werk 2020; WRR 2020). Dat idee gaat echter ook een stap verder, omdat het niet per se om (een equivalent van) betaald werk hoeft te gaan. Zoals de etnografie liet zien, ervaren mensen ook andere activiteiten als zinvol en zijn er andere activiteiten die hen vooruit kunnen helpen. Met de brede benadering van meedoen op maat kan een groep die doorgaans weinig positieve aandacht krijgt, bereikt worden en vertrouwen worden geboden vanuit de overheid (Divosa 2023). Een dergelijke ontwikkeling naar een bredere opvatting van participatie is ook zichtbaar in de recente verbreding van de participatieplicht in de Participatiewet, naar 'andere vormen van participatie dan arbeid, zoals bijvoorbeeld vrijwilligerswerk' (memorie van toelichting, Participatiewet: 88).

In de uitwerking van meedoen op maat kunnen we inspiratie putten uit gemeenten waar al invulling wordt gegeven aan een dergelijk idee. Een voorbeeld hiervan is de basisbaan in de stad Groningen. Daar kunnen mensen die een bijstandsuitkering ontvangen en geen kans meer maken op regulier werk, maar wel iets willen en kunnen doen in de buurt, in dienst van de gemeente werken aan 'maatschappelijk relevante taken die bijdragen aan de leefbaarheid van een wijk of dorp' (Gemeente Groningen z.d.). De deelnemers van het ontwerptraject vonden het tegelijkertijd ook belangrijk dat er meer ruimte is voor activiteiten die niet direct geassocieerd worden met een betaalde baan. Denk bijvoorbeeld aan een wekelijks bezoek aan een koffieochtend, deelnemen aan een koor, het werken in of beheren van een buurtmoestuin of het volgen van een cursus. Ook benadrukten de deelnemers van het ontwerptraject dat meedoen op maat geen verplichting moet worden, zoals een tegenprestatie voor een uitkering. Dan zou het verworden tot een door de overheid gestuurd doel tot participatie, in plaats van een middel voor mensen die op hun manier een plek zoeken in de samenleving (Van Kampen et al. 2026: 6).

Andere initiatieven op het gebied van bestaanszekerheid, zoals Het Bouwdepot en de Groningse armoedeaanpak Kansrijk Groningen, hebben al positieve ervaringen opgedaan met deze combinatie van keuzevrijheid en begeleiding. Het Bouwdepot geeft jongeren in kwetsbare posities een jaar lang financiële steun en begeleiding om aan hun toekomst te werken, waarbij zij zelf bepalen op welke manier dat gebeurt. De deelnemende jongeren gebruiken de ruimte die zij krijgen om te investeren in zichzelf, bijvoorbeeld in hun mentaal welzijn of hun persoonlijke ontwikkeling, en voelen zich hierdoor gemotiveerd om stappen te zetten in hun leven. Uit onderzoek bleek dat zij zich na een jaar onder andere gezonder en meer tevreden over hun leven voelen (Van Steenbergen en Beckers 2025). Bij Kansrijk Groningen werken mensen die te maken hebben met armoede samen met buddy's aan het aanpakken van problemen die bij hen stress veroorzaken, en aan waar zij naartoe willen met hun leven. Een pilot

van deze aanpak laat zien dat deelnemers stappen zetten op het gebied van werk, financiën, onderwijs, gezinsproblematiek en sociale relaties, en dat hun vertrouwen in anderen en instanties toeneemt (Kloosterman en Kolstein 2020).

10.1.3 Wat is ervoor nodig om dit idee te laten werken?

Een traject waarbij mensen daadwerkelijk een voor hen zinvolle manier van meedoen vinden, vraagt om een gevarieerd aanbod van plekken en activiteiten en daarmee om de betrokkenheid van verschillende lokale organisaties en initiatieven (Van Kampen et al. 2026: 6).

Daarnaast vraagt een voorziening als meedoen op maat om een investering in de *matching*, begeleiding en financiële waardering van de deelnemers (zie ook CPB 2020). Deze investeringen kunnen worden terugverdiend. Zo laten analyses van de maatschappelijke kosten en baten van de Groningse basisbaan zien dat de baten op andere vlakken, zoals op gezondheid en onderhoud van bijvoorbeeld groen en sociale voorzieningen in de gemeente, groter kunnen zijn dan de kosten (Kerckhaert en Geijsen 2020; Mosselman en Polstra 2023). De baten zullen echter niet altijd direct meetbaar zijn en bovendien grotendeels buiten het gemeentelijke sociale domein vallen (Divosa 2023; Kerckhaert en Geijsen 2020). Daarmee vraagt een beleidsconcept als meedoen op maat ook om een investering van de rijksoverheid. Hierin zou bijvoorbeeld het in het regeerakkoord van kabinet-Jetten aangekondigde gemeenschapsfonds een rol kunnen vervullen (D66 et al. 2026). Zo'n investering kan buurthuizen, verenigingen en dorpswinkels de financiële mogelijkheden geven om voor bepaalde activiteiten een vergoeding aan te bieden. Het is echter wel van belang dat het hierbij gaat om een structurele investering. Om zinvol meedoen te faciliteren in het leven van mensen en het vertrouwen tussen burgers en de overheid echt te herstellen, is continuïteit belangrijk. Zo stelt de WRR dat basisbanen 'bescherming tegen de ingewikkeldheid en "permanente tijdelijkheid" van de reguliere arbeidsmarkt [moeten bieden]' (WRR 2020: 233). Dat betekent bijvoorbeeld inzet op vaste afspraken of contracten met een langjarige *commitment*.

10.1.4 Welke aandachtspunten en overwegingen zijn er?

Een aandachtspunt dat de deelnemers van het ontwerptraject noemden, is dat een voorziening als meedoen op maat niet moet leiden tot een verdringing van bestaande betaalde banen. En het moet geen instrument worden om goedkope arbeidskrachten te vinden voor werk dat anders ook gedaan zou worden tegen meer betaling. Volgens de WRR kan dit worden voorkomen door de voorziening vooral te richten op mensen die niet kunnen uitstromen naar een reguliere baan en op maatschappelijk relevante activiteiten die anders niet betaald zou worden (CPB 2020; WRR 2020). Denk bijvoorbeeld aan assistent-conducteurs of assistent-verzorgers (WRR 2020). Maar je kunt ook denken aan voorbeelden uit de etnografie van deel 1, zoals de eerdergenoemde activiteiten die Eveline, Nina en Theo in hun wijk organiseren voor respectievelijk kinderen en mensen met psychische problemen. Maar ook aan Willem, die redacteur is van de wijkkrant en zich graag verder ontwikkelt als grafisch vormgever, aan Rik, die allerlei tuinklussen doet bij wijkbewoners, of aan Bart, die regelmatig de elektra regelt bij wijkevenementen.

Een ander belangrijk aandachtspunt heeft te maken met keuzevrijheid. Keuzevrijheid is een belangrijk uitgangspunt van meedoen op maat. Een belangrijk punt van discussie is echter hoever die keuzevrijheid kan gaan. In de ontwerpsessies was discussie over welke vormen van meedoen de overheid (financieel) zou moeten waarderen. Kort gezegd: moet men mensen gaan betalen om bijvoorbeeld koffie te drinken? Hoe breder het scala aan activiteiten dat betaald wordt, hoe duurder het beleid. Ook is het de vraag of hier onder de bredere bevolking draagvlak voor is, omdat veel mensen vinden dat een tegenprestatie gepast is als iemand overheidssteun krijgt (Van Echtelt en Eggink 2026).

Er zijn verschillende manieren denkbaar om de keuzemogelijkheden te laten aansluiten bij activiteiten die direct nut hebben voor de buurt. Zo zou je het budget voor meedoen op maat (deels) kunnen neerleggen bij maatschappelijke organisaties en initiatieven die daarmee deelnemers een vergoeding kunnen bieden voor taken die anders niet opgepakt worden. Of bij de buurt zelf, in de vorm van een buurtbudget waarmee de gemeenschap bepaalt welke activiteiten in aanmerking komen. Of de deelnemers zouden, zoals bij de Groningse basisbaan, in dienst kunnen zijn bij de gemeente. De deelnemers van de ontwerpsessies zijn het er echter over eens dat meedoen op maat draait om langetermijndoelen, zoals het opbouwen van sociale contacten, ergens bij horen, een plek hebben in de samenleving en het vinden

van dagelijkse zingeving, en daarmee op het vergroten van de bestaanszekerheid. Deze doelen hebben voorrang op het kortetermijnnut van de activiteiten op zich. Om die langetermijndoelen te bereiken, is het volgens de deelnemers van belang dat mensen de vrijheid hebben om zelf, in overleg met een professional of buddy, te bepalen wat voor hen zinvolle manieren van participatie zijn die hen vooruithelpen.

10.1.5 *Samenvatting*

Kader 10.2 Samenvatting

Het idee: Meedoen op maat faciliteert mensen om in de samenleving mee te doen. Dat doet het programma door hen te koppelen aan activiteiten in de buurt die aansluiten bij wat zij kunnen en willen, en bij wat hen vooruithelpt.

Werking: Mensen in bestaansonzekerheid krijgen meer mogelijkheden en waardering om mee te doen in de maatschappij, op een manier die past bij wat zij kunnen, willen en nodig hebben. Het gevoel mee te mogen doen creëert zelfvertrouwen en een gevoel van zekerheid. Dat herstelt en versterkt het (vertrouwen in) formele vangnet van de overheid op het moment dat mensen problemen ervaren. Dit versterkt tegelijkertijd de sociale contacten, lokale voorzieningen en ontmoetingsplaatsen in de wijk, wat ook weer het informele vangnet intensiveert. Doordat mensen kunnen vertrouwen op formele en informele vangnetten wordt hun bestaanszekerheid vergroot.

Randvoorwaarden en aandachtspunten:
- De behoeften en krachten van deelnemers staan centraal.
- Het programma vraagt om langetermijn-*commitment*.
- Het vraagt om een investering in *matching*, begeleiding en financiële waardering.
- Het zorgt voor financiële baten, maar houd er rekening mee dat deze op verschillende beleidsterreinen buiten het sociale domein kunnen belanden.
- Er zijn verschillende keuzemogelijkheden in de balans tussen keuzevrijheid, langetermijneffecten voor bestaanszekerheid en de directe maatschappelijke opbrengst van de activiteiten.

10.2 Het versterken van buurtverbinders

10.2.1 *Hoe werken buurtverbinders?*

De buurtverbinder is een professional die structureel aanwezig is in de wijk, mensen ondersteunt, naar andere ondersteuningsvormen leidt en bijdraagt aan gemeenschapsvorming en -initiatief. Doordat deze persoon goed begrijpt wat er in de buurt gebeurt en verandert, is de buurtverbinder ook een waardevolle bron van informatie voor het lokale bestuur.

Het onderzoek in deel 1 van dit rapport liet zien dat bestaanszekerheid voor een belangrijk deel draait om het hebben van een vangnet voor wanneer je het (tijdelijk) zelf niet redt. De combinatie van materiële afhankelijkheid van instituties en eerder geschaad vertrouwen in de zorgvuldigheid of intenties van deze instituties, kan zorgen voor angst voor escalatie van (dreigende) problematiek. Andersom liet het onderzoek zien dat positieve ervaringen en contacten met hulpverleners, en verhalen over dergelijke positieve ervaringen van anderen, bijdragen aan dat vertrouwen. Ook uit ander onderzoek weten we dat direct contact met de overheid die vanuit een positieve houding werkt, kan helpen om het vertrouwen daarin te herstellen en te versterken (Van Noije et al. 2026). De buurtverbinder zorgt in wijken met relatief veel bestaansonzekerheid voor laagdrempelig contact met de overheid en voor directe ondersteuning vanuit de overheid, wanneer dit nodig is.

Een vangnet hoeft echter niet alleen te bestaan uit ondersteuning vanuit de overheid. Het etnografisch onderzoek liet zien dat zorg en ondersteuning van vrienden, familie en buurtgenoten ook bijdragen aan een ervaring van zekerheid. Bij meedoen op maat worden beide typen netwerken gestimuleerd en verbonden. Met de juiste middelen en mogelijkheden kunnen buurtverbinders ook meebouwen aan buurthuizen, buurttuinen, sportclubs, evenementen en andere sociale knooppunten. Op laagdrempelige en veilige ontmoetingsplekken kunnen mensen samenkomen, nieuwe vaardigheden leren, vrijwilligerswerk

doen en hulp krijgen van andere vrijwilligers bij bijvoorbeeld het overkomen van taalbarrières of het vinden van de weg binnen de overheid. De sociale infrastructuur in de wijk kan inwoners in bestaansonzekerheid zowel ondersteunen als activeren (Van der Sanden et al. 2025). Buurtverbinders kunnen hieraan bijdragen door te signaleren wat nodig is en initiatieven beter te koppelen aan de mensen waarvoor ze bedoeld zijn. De rijksoverheid kan de inzet van buurtverbinders versterken met een langetermijnaanpak, inclusief structurele financiering in wijken met relatief veel bestaansonzekerheid en structurele investeringen in toegankelijke, veilige en vaste ontmoetingsplekken in de wijk.

Kader 10.3 Het idee: een buurtverbinder in elke wijk met bestaansonzekerheid



De buurtverbinder helpt mensen die in bestaansonzekerheid leven of risico daarop lopen. Dit doen buurtverbinders door samen te onderzoeken wat zij nodig hebben en hen te helpen met het vinden van de benodigde ondersteuning vanuit de overheid, of van organisaties, initiatieven of contacten in de wijk. Doordat voor deze persoon het perspectief van de bewoners centraal staat, wordt er over verschillende beleidsdomeinen heen gewerkt. De buurtverbinder vormt zelf een vangnet, doordat deze persoon naar mensen luistert en naast ze gaat staan. Maar de buurtverbinder creëert ook aanvullende vangnetten en/of zorgt ervoor dat mensen deze weten te vinden. Door mensen te helpen met de beschikbare ondersteuning vanuit de gemeente en het rijk, wordt het voor hen inzichtelijk hoe de overheid kan ondersteunen en wordt het niet-bereik van voorzieningen verminderd.

Ook werkt de buurtverbinder actief aan de sociale basis in de buurt, bijvoorbeeld door onderlinge contacten en hulp te stimuleren en te faciliteren. Door de sociale samenhang te bevorderen, kunnen buurtbewoners ook meer elkaars vangnet vormen. De buurtverbinder heeft de tijd om dit netwerk op te bouwen. Deze professional wordt namelijk structureel aangesteld, voor de lange termijn, in elke wijk met relatief veel bestaansonzekerheid. Door structureel aanwezig te zijn, overziet de buurtverbinder bovendien het totaalplaatje van wat er speelt en kan deze persoon zo ook een signaalfunctie richting de overheid vervullen. De gemeente benut buurtverbinders ook als een bron van informatie over hoe het met de buurten gaat en wat er nodig is om de bestaanszekerheid daar te versterken.

De buurtverbinder heeft een fysieke plek in de wijk. Het liefst op een centrale en herkenbare locatie, zoals de bibliotheek of een leegstaande kerk. Of op een locatie die wordt gecombineerd met een buurtbieb, waar mensen hulpmiddelen kunnen krijgen of lenen.

De buurtverbinder wacht niet alleen tot mensen naar diegene toekomen, maar benadert ze ook actief door bij hen aan te bellen, aan te sluiten bij bestaande initiatieven of buurtbewoners met elkaar in contact te brengen. Deze persoon spreekt mensen met een open en vriendelijke houding aan, vanuit een positieve insteek. Buurtverbinders worden hierin getraind en hebben op gemeenteniveau een netwerk waarin ze ook elkaar kunnen helpen.

10.2.2 Wat is er al en wat weten we al?

Het idee van de buurtverbinder is niet nieuw. Er zijn al een ruim eeuw verbindende professionals actief in Nederlandse wijken in de gedaante van de opbouwwerker en allerlei soorten wijkambtenaren. Eerder dit jaar werd het hernieuwde 'expertiseprofiel opbouwwerkers' gepresenteerd, dat uitgebreid beschrijft wat moderne opbouwwerkers moeten kunnen (De Jong et al. 2026). Net als de klassieke opbouwwerker heeft de opbouwwerker van nu een faciliterende en stimulerende rol richting initiatieven en netwerken in de wijk. Daarnaast heeft de moderne opbouwwerker, meer dan diens voorganger, een signalerende en agenderende rol richting de overheid. Zij zorgen dat de stem van bewoners gehoord wordt en kunnen confronteren, bemiddelen of escaleren als dat nodig is (De Jong et al. 2026). Recent evaluatieonderzoek van twee verschillende buurtverbindersaanpakken liet zien dat verbindende professionals (of getrainde vrijwilligers) kunnen bijdragen aan een sterkere buurtgemeenschap. Wat dat oplevert: inwoners voelen zich meer gezien en gewaardeerd, zij ervaren meer zelfvertrouwen en regie, en er ontstaan meer netwerken en hechtere contacten. In sommige gevallen ontstonden er ook kortere lijnen en een meer gelijkwaardige samenwerking tussen inwoners en professionals (Brock et al. 2026).

In aanvulling op dit profiel, speelt de buurtverbinder die de deelnemers in de ontwerpsessies voor ogen hadden, ook een rol in het direct oplossen van concrete problemen waar individuele bewoners tegenaan lopen. Bijvoorbeeld door mensen te koppelen aan hulpverlening, of met een potje geld dat kan worden uitgegeven om acute problemen op te lossen zonder uitgebreide verantwoording. Zo'n potje was een terugkerend idee tijdens de eerste ontwerpsessie. Verschillende deelnemers kenden deze mogelijkheid uit hun eigen praktijk en wij herkenden deze ook uit ons eigen onderzoek, bijvoorbeeld bij de organisatie Niet Meer, die jongeren met ervaringsdeskundige schuldhulpverleners ondersteuning en toekomstperspectief biedt. Door acute zorgen weg te nemen, kan ruimte worden gemaakt om mee te doen in de buurt. De buurtverbinder werkt daarmee op het snijvlak van opbouwwerk en maatschappelijk werk.

Deze combinatie van ondersteuning bij hulpvragen en opbouwwerk lijkt een zwaar takenpakket voor een professional, en dat is het ook. Maar het kan wel en het bestaat al. Een van de deelnemers aan de ontwerpsessies volgde in haar onderzoek bijvoorbeeld het werk van De Verbindingskamer in Rotterdam.[27] De opbouwwerkers van deze organisatie zoeken bewoners die doorgaans 'onzichtbaar' blijven voor de overheid actief op, door met bloemen langs de deuren te gaan en gesprekjes aan te knopen. Vanuit die eerste kennismaking werken ze aan het signaleren van hulpvragen, het verbinden van bewoners aan professionals en van bewoners onderling (Bronsvoort 2025).

10.2.3 Wat is ervoor nodig om dit idee te laten werken?

Zoals gezegd zijn verbindende professionals niet nieuw. Met de lange geschiedenis van het opbouwwerk en het maatschappelijk werk is er ook veel kennis over wat werkt binnen deze praktijk (zie bv. Van Pelt et al. 2024). Inzetten op buurtverbinders vraagt dan ook niet om een nieuwe aanpak, maar vooral om structurele randvoorwaarden.

Een eerste randvoorwaarde voor een effectieve buurtverbindersaanpak is een structurele, langetermijnaanpak. Het opbouwen van relaties en vertrouwen is een essentieel onderdeel van het werk van de buurtverbinder. Dit kost tijd. Het inzetten van buurtverbinders vraagt dus om structurele investeringen en vaste aanstellingen, in plaats van tijdelijke projecten (Van Pelt et al. 2024). Dit is ook belangrijk voor het herstel van vertrouwen door bijvoorbeeld het toeslagenschandaal en de bezuinigingen op welzijnswerk, buurthuizen en bewonersinitiatieven (Brock et al. 2026). De tweede randvoorwaarde voor een succesvolle buurtverbindersaanpak zijn toegankelijke, veilige en vaste ontmoetingsplekken in de wijk (Brock et al. 2026; Van Lanen et al. 2025; Van Pelt et al. 2024).

Beide randvoorwaarden vragen om investering. De financiële ondersteuning van gemeenten is de belangrijkste bevorderende factor voor gemeenschapsontwikkeling gebleken (Brock et al. 2026). De afgelopen vijftien jaar is die financiële ondersteuning echter afgenomen. In de nasleep van de financiële crisis is het aantal buurthuizen sinds 2010 sterk gedaald. Met de decentralisaties van 2015 kregen gemeenten de verantwoordelijkheid om te zorgen voor een sociale infrastructuur in hun wijken, maar het budget om dit te doen werd teruggeschroefd. En hoewel er aandacht is voor actief burgerschap, is de financiële ondersteuning beperkt (Krijnen en Van der Lans 2021).

In 2026 lijkt er door de rijksoverheid meer ruimte te worden vrijgemaakt voor investeringen in wijken en de sociale infrastructuur daarbinnen. Bijvoorbeeld vanuit het Nationaal Programma Leefbaarheid en Veiligheid en het in het coalitieakkoord van kabinet-Jetten aangekondigde gemeenschapsfonds. Dat fonds is bedoeld voor het realiseren en behouden van voorzieningen, zoals buurthuizen, verenigingsgebouwen en dorpswinkels, en voor initiatieven voor zorgzame wijken, dorpen en sociale cohesie (Algemene Bestuursdienst 2026). Maar, zo stelt het SCP in een reflectie op het akkoord: 'De investeringen zijn echter bescheiden ten opzichte van de hoge ambities, zeker in het licht van de toch al moeilijke financiële positie van gemeenten' (Huijnk et al. 2026: 7).

[27] Zie ook: deverbindingskamer.nl/.

10.2.4 Welke aandachtspunten en keuzes zijn er?

In deel 1 van dit rapport zagen we hoe belangrijk plekken zoals buurthuizen, parken of sportlocaties, waar je binnen kunt lopen en elkaar kunt ontmoeten, zijn voor het gevoel van bestaanszekerheid van mensen. Een fysieke plek, buiten de eigen deur, met een sociale betekenis voorziet in de fundamentele behoefte om ergens bij te horen en ergens thuis te zijn. Een valkuil is om te denken dat één plek dit kan zijn voor een hele buurt of wijk. We zagen dat ook buurthuizen of andere sociale plekken mensen kunnen buitensluiten. Een aandachtspunt is daarom dat er in de fysieke leefomgeving een divers aanbod van plekken is die beantwoorden aan behoeften van verschillende gemeenschappen.

Een ander aandachtspunt bij het ontwerpen van een buurtverbindersaanpak is of de buurtverbinders ambtenaren die al in dienst van de gemeente zijn, of professionals in dienst van een maatschappelijke organisatie (gefinancierd door de overheid) of bijvoorbeeld sleutelfiguren uit de buurt die door gemeente of maatschappelijke organisaties worden aangenomen. Iedere optie heeft voor- en nadelen. Zo kan een bekend gezicht uit de buurt vertrouwen wekken, maar ook te dichtbij staan. Belangrijk is dat de buurtverbinders de inwoners kunnen helpen die weinig vertrouwen hebben in de overheid, maar dat zij ook voldoende de weg weten en slagkracht hebben binnen die overheid om problemen aan te kaarten en op te lossen.

Een ander aandachtspunt dat de deelnemers aan de ontwerpsessies benoemden, is, tot slot, het risico dat financiering voor maatschappelijke initiatieven vooral ten goede komt aan welvarende wijken, waar inwoners de weg weten binnen de overheid en het 'instantiekapitaal' hebben om een subsidie aan te vragen. Vanuit het oogpunt van bestaanszekerheid zou het goed zijn wanneer er bij het faciliteren en stimuleren van maatschappelijk initiatief en voorzieningen in buurten – bijvoorbeeld via een gemeenschapsfonds – wordt meegenomen dat deze activiteiten juist ten goede komen aan wijken met relatief veel bestaansonzekerheid.

10.2.5 Samenvatting

Kader 10.4 Samenvatting

Het idee: In elke wijk met bestaansonzekerheid is een buurtverbinder actief. Dit is een professional die structureel aanwezig is in de wijk, die mensen snel aan de juiste ondersteuning kan verbinden en die bijdraagt aan gemeenschapsvorming en -initiatieven.

Werking: Mensen kunnen direct beroep doen op een aanspreekpunt voor (acute) hulp of het doorbreken van situaties die zijn vastgelopen in het systeem. Hierdoor hoeven probleemsituaties niet verder uit de hand te lopen en kunnen mensen beter de weg vinden naar bestaande vormen van ondersteuning. De buurtverbinder vormt ook een schakel tussen bewoners en de lokale overheid, door te signaleren wat er nodig is om de bestaanszekerheid te versterken. De overheid weet als gevolg hiervan beter wat nodig is en kan mensen beter bereiken, wat het vertrouwen van deze mensen vergroot. Daarnaast stimuleren buurtverbinders sociale relaties en daarmee informele vangnetten in de buurt.

Randvoorwaarden en aandachtspunten:

- De buurtverbindersaanpak vraagt om structurele financiering.
- De aanpak vraagt om gerichte financiering voor wijken met relatief veel bestaansonzekerheid.
- De aanpak noodzaakt het hebben van diverse, toegankelijke, veilige en vaste ontmoetingsplekken in de buurt.

10.3 Ervaringsstage in eigen systeem

10.3.1 *Hoe werkt de ervaringsstage in eigen systeem?*

Het idee van de ervaringsstage in eigen systeem richt zich op de manier waarop overheidsbeleid wordt ontwikkeld en hoe er vanuit beleid naar mensen in bestaansonzekerheid wordt gekeken. Een ervaringsstage moet ambtenaren meer gevoel geven voor de leefsituatie van de mensen om wie het gaat en voor hoe het bestaanszekerheidsbeleid daarin uitpakt. Wanneer dit structureel wordt gedaan, kan de ervaringsstage uiteindelijk leiden tot een realistischer en positiever mensbeeld onder ambtenaren, dat doorwerkt in het beleid dat zij ontwikkelen. Daarmee leidt de stage indirect ook tot een vruchtbaardere bodem voor andere initiatieven, zoals meedoen op maat en de buurtverbindersaanpak. Daarnaast kan dit initiatief helpen bij het voor- of overkomen van de drempels die mensen ervaren in het contact met de overheid, zoals te complexe taal.

Het onderzoek in deel 1 van dit rapport liet zien dat sommige mensen voelen dat zij door hun medeburgers en door de overheid worden gezien als een last, in plaats van als een meerwaarde voor de maatschappij, en dat dit gevoel bijdraagt aan hun bestaansonzekerheid. Veel van deze mensen willen hun situatie graag veranderen en daartoe initiatief nemen, maar lopen daarbij tegen negatieve stereotyperingen aan. Mensen met schulden, een verslaving of persoonlijkheidsproblematiek worden buitengesloten vanwege hun als problematisch bestempelde gedrag, terwijl zij juist behoefte hebben aan begrip en een helpende hand. Aan de andere kant zagen we ook dat ondersteuning die gebaseerd is op vertrouwen en kracht centraal zet, mensen juist een stap verder kan helpen. Zoals Davy, een jongere met schulden, die zijn kans greep toen ervaringsdeskundige schuldhulpverlener Emmanuel hem het vertrouwen en de ondersteuning gaf die hij nodig had. Ook bij Wijk Vooruit zagen we hoe het creëren van een vertrouwde en faciliterende omgeving mensen over drempels, zoals taalbarrières, heen hielp.

De beleidsmakers die deelnamen aan het ontwerptraject zijn zich bewust van stigma's op bestaansonzekerheid. Zij werken aan concrete plannen om bijvoorbeeld geldzorgen bespreekbaar te maken, de drempel om om hulp te vragen te verlagen of om regelgeving te verruimen. Maar zij, en andere deelnemers, benoemden ook dat het systeem in de praktijk nog te veel uitgaat van wantrouwen naar de burger. Het toeslagenschandaal heeft duidelijk gemaakt welke desastreuze gevolgen het kan hebben wanneer beleid uitgaat van wantrouwen, gecombineerd met een te optimistisch beeld van het 'doenvermogen' van mensen (Van Echtelt en Eggink 2026; Oomkens et al. 2022). Veel van de ideeën die tijdens de ontwerpsessies werden ingebracht, richten zich dan ook op het verbeteren van de relatie tussen overheid en burgers in bestaansonzekerheid en op het versterken van vertrouwen, erkenning, wederzijds begrip en contact. Deze ideeën komen samen in de ervaringsstage in eigen systeem.

Kader 10.5 Het idee: Een ervaringsstage in eigen systeem



Als beleidsmedewerker bij de rijksoverheid of een gemeente doorloop je in een ervaringsstage samen met een inwoner de procedure om ondersteuning aan te vragen op het terrein waarop je werkt, bijvoorbeeld de Wmo, de Participatiewet of een toeslag. Maak je beleid op het gebied van bijvoorbeeld schulden of verslaving, dan doorloop je procedures bij de verslavingszorg, de deurwaarder of de bewindvoering. Vervolgens ga je in gesprek met de betreffende inwoner.

Deze ervaringsstage is onderdeel van je *onboarding* als ambtenaar en komt regelmatig terug, bijvoorbeeld eens per jaar of eens per twee jaar. Iedereen in je team doet de stage, met verschillende typen aanvragers. En niet allemaal tegelijk, zodat de ervaringen die worden opgedaan een terugkerend gespreksonderwerp zijn in je teamoverleg. De ervaringsstage vormt zo een constante toets van beleid. Je ziet en hoort hoe een aanvraagproces en regeling wordt ervaren en wat het doet met de aanvrager. Je ziet bij wie, in welke situatie en hoe je beleid landt: de eventuele stress die iemand ervaart en de regels en regelingen waarmee diegene rekening moet houden. Wanneer de inwoner daarvoor openstaat, kun je contact onderhouden en op termijn vaste sparringpartners worden.

De ervaringsstage brengt iets teweeg bij de beleidsmedewerker en zorgt voor bewustwording. Daarmee kan de stage op de lange termijn bijdragen aan een andere manier van kijken en aan beter beleid.

Bij een uitgebreidere variant van dit idee wordt de inzet van een ervaringsstage niet beperkt tot het beleidsterrein van bestaansonzekerheid, maar worden ook beleidsmakers op andere terreinen in contact gebracht met mensen die in bestaansonzekerheid leven. De gevolgen van bestaansonzekerheid beperken zich immers niet tot specifieke beleidsterreinen, maar hebben brede gevolgen. Voor ambtenaren die aan de verduurzaming van woningen werken, kan het bijvoorbeeld ook inzichtelijk zijn om samen met een bewoner de procedure voor het aanvragen van subsidie door te lopen.

De ervaringsstage geeft beleidsmakers inzicht in en beeld bij de situatie en ervaringen van mensen in bestaansonzekerheid. Maar het is ook belangrijk te onderkennen dat de ervaringsstage inzicht kan bieden, maar geen doorleefde ervaring van bestaansonzekerheid is. Het structurele en langdurige karakter van bestaansonzekerheid is een cruciaal onderdeel van de ervaring ervan, en dat doorleef je niet door eens per jaar een aanvraagprocedure te doorlopen. Een ervaringsstage is daarmee geen vervanging voor, bijvoorbeeld, het betrekken van ervaringsdeskundigen bij het ontwikkelen van beleid. Maar het is wel een concrete stap in het verankeren van het burgerperspectief in het beleidsproces.

10.3.2 Wat is er al en wat weten we al?

Er bestaan al verschillende programma's en projecten die beleidsmakers en professionals kunnen helpen om zich te verplaatsen in de mensen voor wie zij werken. Zo is er een *serious game*[28] die beleidsmakers een uur in de bijstand laat ervaren. Ook is er een *virtual reality experience* over geldstress van het Brightlands Institute for Smart Society (BISS) van de Universiteit Maastricht. En de Dienst Publiek en Communicatie (DPC) van het ministerie van Algemene Zaken ontwikkelde Radio1400. Daarmee luister je naar de verhalen van mensen die bellen met vragen aan de overheid via de informatielijn 1400. Ambtenaren kunnen vervolgens met elkaar in gesprek gaan over hoe zij in hun werk rekening kunnen houden met de signalen en beleving van burgers.[29]

De meerwaarde van de ervaringsstage ten opzichte van deze bestaande programma's, ligt volgens de deelnemers van het ontwerptraject in het directe contact met de mensen voor wie ambtenaren beleid maken, en in het directe verband met het werk dat zij doen. Het initiatief Bewust Buurten[30] faciliteert al dergelijk contact tussen beleidsmakers en burgers. Zo volgen ambtenaren van de afdeling Werk en Inkomen van de gemeente Utrecht allemaal een halfjarig leertraject dat is opgezet door deze organisatie. Deelnemers lopen twee keer tien weken stage bij twee organisaties in de wijken waar zij actief zijn en op thema's die aansluiten bij wat zij willen leren. In groepsbijeenkomsten reflecteren de ambtenaren vervolgens op hun ervaringen en positie. Bewust Buurten legt het contact en helpt bij het vinden van een goede stageplek, en verlaagt zo de sociale drempel voor ambtenaren. Het programma is ook beschikbaar voor rijksambtenaren.[31]

10.3.3 Wat is ervoor nodig om dit idee te laten werken?

Deelnemers van het ontwerptraject gaven aan dat ondersteuning en structuur in de vorm van een leerprogramma als de Ervaringsstage nodig is om de drempel voor individuele ambtenaren te verlagen om de mensen voor wie zij beleid maken te benaderen. Een ervaringsstage is idealiter structureel onderdeel van het werk: een terugkerend element dat niet alleen wordt gevolgd door de mensen die er zelf voor kiezen. Dit vraagt om leidinggevenden die tijd beschikbaar maken en hier echt een prioriteit van maken. En misschien nog wel belangrijker: die zelf meedoen. Steun vanuit het management is ook belangrijk om de ideeën en nieuwe manieren van werken die worden opgedaan tijdens het traject een plek te geven. Een ambassadeur vanuit een andere organisatie uitnodigen die al eens een stagetraject heeft doorlopen, kan helpen om die steun te vergaren.

[28] Zie ook: www.divosa.nl/projecten/simpel-switchen-de-participatieketen/producten/serious-game-1-uur-de-bijstand.

[29] Radio 1400 is te beluisteren in Studio 1400, een fysieke ruimte bij DPC die in het teken staat van aansluiten bij de leefwereld van mensen. Maar het radiostation kan ook als mobiele versie op tournee langs de departementen worden gebruikt, bijvoorbeeld tijdens heisessies, congressen en workshops.

[30] Zie ook: bewustbuurten.nl/.

[31] Onze dank gaat uit naar Nadja van Kessel, oprichter van Bewust Buurten, die ons in een aanvullend interview meer vertelde over het programma.

10.3.4 Welke aandachtspunten en keuzes zijn er?

Een belangrijke overweging en aandachtspunt bij de ervaringsstage is de tijdsinvestering. Het voordeel van een intensiever en langlopend programma zoals Bewust Buurten, is het langdurige contact tussen de deelnemers en de stageplek. Met de nieuwe contacten die worden opgedaan, kunnen informele lijnen ontstaan die machtsverhoudingen vereffenen en zorgen voor een makkelijkere manier van kennisdeling. De groep die tijdens het ontwerpproces de ervaringsstage besprak en uitwerkte, zag de tijdsinvestering echter als een mogelijk knelpunt voor de haalbaarheid van het idee. Die tijdsinvestering voor een ervaringsstage is, zeker in de context van de huidige taakstelling van de overheid, niet vanzelfsprekend. Tegelijkertijd is deze tijdsinvestering volgens de ontwerpers ook echt een investering: beter zicht op de praktijk levert mogelijkheden op om te doen wat werkt en te stoppen met wat niet werkt.

Door de ervaringsstage te koppelen aan belangrijke momenten voor het beleid waar de beleids-medewerker aan werkt, bijvoorbeeld de aanvraag van een regeling, kan de tijdsinvestering relatief beperkt worden en de opgedane kennis direct toepasbaar maken. De deelnemers aan het ontwerptraject redeneerden daarnaast dat door de stage regelmatig te herhalen door alle leden van een team, deze wel continu op de agenda blijft.

10.3.5 Samenvatting

Kader 10.6 Samenvatting

Het idee: Beleidsmakers op het terrein van bestaanszekerheid bij de rijksoverheid of een gemeente doorlopen regelmatig samen met een inwoner de procedure en processen.

Werking: Beleidsmakers ervaren direct het verschil tussen de wensbeelden uit beleid en de dagelijkse praktijk van de mensen om wie het gaat. Hierdoor krijgen zij zicht op de onbedoelde gevolgen van het beleid. Op de lange termijn leidt dit bewustzijn en de kennis die deze beleidsmakers opdoen tot een realistischer mensbeeld, wat bijdraagt aan een effectiever bestaanszekerheidsbeleid en meer vertrouwen van mensen in de overheid.

Randvoorwaarden en aandachtspunten:

- De ervaringsstage is een structureel terugkerend element van het werk.
- De stage vraagt om commitment van leidinggevenden (tijd, prioriteit en zelf meedoen).
- Er zijn verschillende keuzemogelijkheden tussen langdurige, intensieve stages of korte, terugkerende momenten.

11 Tot slot: Wat vraagt dit van de overheid?

11.1 Voortbouwen op wat er al is

We begonnen het ontwerptraject met het idee dat we nieuwe beleidsinterventies zouden bedenken voor de sociale en immateriële kanten van bestaans(on)zekerheid. De denkrichtingen die uit de ontwerpsessies kwamen, zijn echter niet (helemaal) nieuw. Ze bouwen voort op de bestaande ideeën, initiatieven en voorbeelden uit deel 1 van dit onderzoek, en op de kennis en ervaring van de deelnemers aan het ontwerptraject. De drie ontwikkelde denkrichtingen voegen daar iets aan toe, combineren elementen van verschillende voorbeelden, schalen ideeën op of verankeren ze tot iets structureels.

Ook de onderliggende principes van deze denkrichtingen, zoals structurele ondersteuning van gemeenschappen en ontmoetingsplekken, laagdrempelige ondersteuning in de wijk, regelmatig contact tussen overheid in inwoner en beleid dat uitgaat van vertrouwen en het burgerperspectief, zijn niet nieuw. Ze sluiten aan bij eerdere oproepen van wetenschappers, adviesraden, journalisten en maatschappelijke organisaties, waaronder ook het SCP, om beleid te maken vanuit vertrouwen en vanuit een realistischer mensbeeld (AR 2026; Blijleven et al. 2023, 2026; Kenniscentrum ongelijkheid 2026; Peters et al. 2024; Reijnders et al. 2026; Roeters 2026; RVS 2021; 2025; 'S Jongers 2024). Verschillende deelnemers aan het ontwerptraject benadrukten dat we al lang weten wat er nodig is, en dat wat er nodig is niet per se iets nieuws is. Maar deze principes moeten structureler en breder verankerd worden in de werkwijzen van de overheid.

Ook binnen de overheid zelf is dit geluid te horen. Zo stelt het huidige regeerakkoord dat vertrouwen in burgers weer het vertrekpunt moet worden van de overheid (D66 et al. 2026). De afgelopen jaren zijn verschillende initiatieven bij de (rijks)overheid ontstaan die aan de aansluiting met de samenleving werken (Roeters 2026). Voorbeelden hiervan zijn Werk aan Uitvoering en het Beleidskompas, die ambtenaren stimuleren om naar het perspectief van burgers te kijken, en het programma Inrichten overheidsbrede loketten. Op het terrein van bestaanszekerheid is er bijvoorbeeld de Participatiewet in balans, het Nationaal Programma Leefbaarheid en Veiligheid en er is aandacht voor brede welvaart. Ook wordt gewerkt aan een interdepartementale aanpak voor gezinnen in een kwetsbare positie (TK 2024/2025). Daarnaast zagen we in eerder onderzoek dat er bij de rijksoverheid ruimte is voor ervaringsdeskundigheid en gedragskennis bij het uitwerken van beleid (Blijleven et al. 2026).

Dit roept de vraag op waarom deze werkwijzen, ondanks de goede (lokale) voorbeelden, de kennis over wat burgers nodig hebben en de inspanningen om meer burgergericht en uit vertrouwen te werken, nog niet structureel in beleid lijken te zijn ingebed. In het ontwerptraject en in onze eerdere onderzoeken (Blijleven et al. 2023, 2024, 2026) kwam zowel een culturele als een institutionele drempel naar voren die dit (deels) kan verklaren: het maatschappelijk draagvlak en de vaak economisch en juridische insteek van beleidsprocessen.

11.2 Drempels binnen de overheid

11.2.1 *Maatschappelijk draagvlak*

Het maatschappelijk en politieke draagvlak werd door verschillende deelnemers in de wetenschapsdialoog en ontwerpsessies genoemd als mogelijke drempel voor het type beleid dat zij voorstellen. Deel 1 van dit rapport en andere onderzoeken (bv. Harnacke et al. 2023; Muns en Goderis 2024) laten zien dat de oorzaken van armoede en schulden voor een belangrijk deel niet bij het individu, maar bij de omgeving liggen. De negatieve beeldvorming rondom bestaansonzekerheid – vooral het hardnekkige idee dat mensen zelf het probleem zijn – weegt zwaar op de mensen die ermee te maken hebben en geeft de bestaansonzekerheid een zelfversterkend effect. Deze beeldvorming kan ook het maatschappelijk en

politieke draagvlak voor het soort beleid dat uit de ontwerpsessies naar voren komt, in de weg staan. Zo blijkt uit onderzoek dat veel mensen vinden dat de overheid burgers alleen moet helpen als zij daar iets voor terugdoen. Ze zijn terughoudend om overheidsondersteuning te gunnen aan anderen die, in hun ogen, door eigen schuld in de problemen zijn gekomen, ook wanneer deze ondersteuning de problemen zou kunnen oplossen (Van Echtelt en Eggink 2026; Van Oorschot 2000). Dit betekent echter niet dat de overheid niets kan doen.

Maatschappelijke visies, normen en waarden bepalen het draagvlak voor overheidsbeleid, maar andersom heeft overheidsbeleid ook invloed op de visies, normen en waarden in de maatschappij (Skoss et al. 2022). Beslissingen van de overheid helpen om te komen tot een gedeeld moreel kompas dat de norm herdefinieert (Tankard en Paluck 2016; Vermue 2025). Door een ander mensbeeld uit te dragen en misvattingen over het gedrag van anderen bij te stellen, kan de overheid dus weldegelijk invloed hebben op de beeldvorming rondom bestaansonzekerheid in de samenleving (zie Vermue 2025). Mogelijk leidt dit uiteindelijk ook tot meer draagvlak voor beleid dat zich richt op de ondersteuning en omgeving van mensen in bestaansonzekerheid.

11.2.2 *Economisch en juridisch perspectief*

Er is in het huidige beleid een bredere blik op bestaansonzekerheid en meer aandacht voor het perspectief van de mensen die het betreft. Desondanks ligt de nadruk in bestaanszekerheidsbeleid op financiële aspecten (Geppert et al. 2025), en geven financiële en juridische overwegingen vaak nog de doorslag bij beleidskeuzes (Blijleven et al. 2026; Reijnders et al. 2026; Roeters 2026; Tiemeijer 2025). Dit komt onder andere doordat financiële kosten en baten en juridische kaders als 'harde' maten en voorwaarden worden gezien, en het traditiegetrouw ook gebruikelijk is voor de overheid om hierop te sturen.

Dit betekent dat investeringen in de sociale en immateriële kanten van bestaanszekerheid niet vanzelfsprekend zijn, zeker niet in de huidige beleidscontext van bezuinigingen. Maar wie met een bredere blik naar bestaanszekerheid kijkt, ziet dat de benadering die we hier schetsen weldegelijk financiële baten en besparingen mee kan brengen, maar vaak pas op de lange termijn en op andere terreinen dan het sociaal domein. Een sterke gemeenschap en sociale infrastructuur kan de bestaanszekerheid van mensen vergroten door hen te stimuleren en faciliteren om nieuwe activiteiten op te pakken. Een sterke gemeenschap en sociale infrastructuur kan zo bijdragen aan meer welzijn en leefbaarheid en soms leiden tot lagere zorgkosten (Huygen en Fortuin 2021; Kerckhaert en Geijsen 2020; Mosselman en Polstra 2023; Van der Sanden et al. 2025). Bovendien is beleid dat beter aansluit bij de behoeften en leefwereld van mensen effectiever: een slagvaardige overheid is een mensgerichte overheid (D66 et al. 2026). Er zijn verschillende manieren om deze baten inzichtelijk te maken, zoals met een maatschappelijke kosten-batenanalyse (MKBA).[32]

Niet alle effecten van interventies op de sociale en immateriële kanten van bestaanszekerheid zijn echter uit te drukken in geld, zoals sociale contacten en cohesie, erbij horen en meedoen, gezondheidswinst en vertrouwen in instituties (Hardus et al. 2026; Reijnders et al. 2026; WRR 2020). Daarom is het van belang om deze effecten op de kwaliteit van leven en op de kwaliteit van de samenleving in den brede even zwaar te wegen in beleidskeuzes, als de financiële en juridische kaders.

Deze manier van sturen op bestaanszekerheid vraagt om inzet van verschillende partijen. Van de politieke en ambtelijke top en van overheidsmanagers vraagt deze methode om de sociale en immateriële effecten van beleid bij de ontwikkeling ervan onderdeel te maken van de verantwoording en daarop te sturen (zie ook Blijleven et al. 2026; Reijnders et al. 2026). Ook beleidsmakers die dagelijks bezig zijn met het ontwikkelen van beleid spelen een belangrijke rol. Zo kunnen zij inzichten over en van inwoners gedurende het hele beleidsproces aandacht geven en regelmatig met ze in contact staan, bijvoorbeeld tijdens een ervaringsstage. Ze kunnen daarmee een voorbeeldrol nemen en het podium

[32] Een voorbeeld van het gebruik van een MKBA zien we bij de aanpak 'Afrekenen met schulden' in gemeente Roermond (www.kansfonds.nl/artikelen/kansfonds-en-gemeente-roermond-rekenen-af-met-schulden/). Hierbij worden de kosten die worden bespaard met het afkopen van schulden benut om nieuwe gezinnen met schulden te helpen.

opzoeken om hun ervaringen te delen. Deze werkwijze kunnen ze zo steeds normaler maken binnen hun organisatie. Ook kunnen ze aansluiting zoeken bij departementale en interdepartementale initiatieven en veranderopgaven rondom mensgericht beleid, zoals Grenzeloos Samenwerken[33], praktijkgericht werken[34] en Factor B[35]. Daarmee scheppen beleidsmakers de voorwaarden voor beleid zoals in dit rapport wordt geschetst.

11.3 Conclusie: Zeggenschap, contact en vertrouwen

Bestaansonzekerheid is een veelkoppig monster dat volgt uit een complex samenspel van individuele en sociale omstandigheden. De belangrijkste boodschap van dit rapport is dat effectief bestaanszekerheidsbeleid niet alleen inzet op voldoende inkomen, maar ook oog heeft voor de sociale en maatschappelijke kanten van bestaanszekerheid.

Deel 1 van dit rapport liet zien wat dit voor mensen betekent: een niet oordelende, begripvolle houding ten opzichte van hun eigen situatie, mogen meedoen in de samenleving en een (fysieke) plek hebben waar ze daarvoor terechtkunnen, een collectieve inspanning om in elkaars taal te communiceren en weten dat er een sociaal vangnet zal zijn wanneer dit nodig is. In deel 2 verkenden we, samen met beleidsmakers, ervaringsdeskundigen, onderzoekers en vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties en initiatieven, hoe de overheid hieraan kan bijdragen. Daar kwamen drie concrete denkrichtingen uit naar voren: een programma voor meedoen op maat, een buurtverbindersaanpak en een ervaringsstage in eigen systeem voor ambtenaren. Deze denkrichtingen laten zien hoe beleid voor de sociale en immateriële kanten van bestaanszekerheid er concreet uit zou kunnen zien.

Achter deze concrete denkrichtingen liggen een aantal terugkerende ideeën die als een rode draad door alle ontwerpsessies heenliepen. Zo zijn meedoen op maat en het versterken van buurtverbinders beide vormen van vaste ondersteuning van gemeenschappen en ontmoetingsplekken, van zeggenschap voor burgers en gemeenschappen over wat 'zinvolle participatie' is, en van laagdrempelige contacten in de wijk die direct kunnen ondersteunen als dat nodig is. Achter de ervaringsstage ligt het idee dat regelmatig contact tussen inwoners en ambtenaren in alle lagen van de overheid normaal zou moeten zijn. Bovenal gaan al deze denkrichtingen uit van een overheid die beleid maakt vanuit vertrouwen, met aandacht voor wat mensen willen, kunnen en nodig hebben.

[33] Zie ook: www.ambtelijkvakmanschap.nl/.
[34] Zie ook: betrokkenvoorbeleid.nl/wp-content/uploads/Infographic-Praktijkgericht-werken-WR-1.1.pdf.
[35] Zie ook: kennisknooppuntparticipatie.nl/factor-b.

Literatuur

Agirdag, O. (2020). *Onderwijs in een gekleurde samenleving*. Berchem: EPO.

Algemene Bestuursdienst (2026). Bart *Snels kwartiermaker Slagvaardige Overheid bij BZK*. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken. Geraadpleegd 12 juni 2026 via www.algemenebestuursdienst.nl/actueel/nieuws/2026/05/21/bart-snels-kwartiermaker-slagvaardige-overheid.

Allen, K.A., M.L. Kern, C.S. Rozek, D.M. McInerney en G.M. Slavich (2021). Belonging: A review of conceptual issues, an integrative framework, and directions for future research. In: *Australian Journal of Psychology*, jg. 73, nr. 1, p. 87-102.

Altman, I. en S.M. Low (red.) (1992). *Place attachment*. New York: Springer Science & Business Media.

Amagir, A. en M. Kremer (2024). Instantiekapitaal: de onzichtbare drempel tot hulp en erkenning. In: A. Amagir en M. Kremer (red.), *Bestaanszekerheid begint bij een betrouwbare overheid* (p. 34-35). Amsterdam: Kenniscentrum Ongelijkheid.

APA (2022). Diagnostic *and statistical manual of mental disorders* (vijfde editie). Washington D.C.: American Psychiatric Association.

AR (2026). Nationale *ombudsman, Raad van State en Algemene Rekenkamer roepen op tot een realistische overheid*. Den Haag: Algemene Rekenkamer. Geraadpleegd 19 maart 2026 via www.rekenkamer.nl/actueel/nieuws/2026/01/14/nationale-ombudsman-raad-van-state-en algemene-rekenkamer-roepen-op-tot-een-realistische-overheid.

Arkel, T. van en N. Tromp (2023). Een ontwerpende aanpak voor maatschappelijke opgaven, waar hebben we het over? In: *PONT*, 2023. Geraadpleegd 11 juni 2026 via www.depubliekeontwerppraktijk.nl/wp-content/uploads/2024/08/PONT-Een-ontwerpende-aanpak-voor-maatschappelijke-opgaven-waar-hebben-we-het-over_-3.pdf.

Berge, W. van den en E. Jongen (2020). Kansrijk *arbeidsmarktbeleid*. Update *actief arbeidsmarktbeleid*. Den Haag: Centraal Planbureau.

Bernard, H.R. (2018). *Research methods in anthropology: Qualitative and quantitative approaches*. Oxford: Bloomsbury Publishing PLC.

Berry, J.W. (1997). Immigration, acculturation and adaptation. In: *Applied Psychology: An International Review*, jg. 46, nr. 1, p. 5-33.

BIN NL (2022). Gedragsadviezen. *Gedragswetenschappelijk perspectief op vijf grote maatschappelijke vraagstukken: Klimaat, digitalisering, kansengelijkheid, wonen en een niet-gebruik van voorzieningen*. Den Haag: Ministerie van Economische Zaken en Klimaat.

Blaauw, E., G. Anthonio, M. van der Meer-Jansma en A. van den Bos (2018). Visie op de mens, visie op verslaving: een meervoudige kijk op problematiek en herstel. In: *Tijdschrift voor Psychiatrie*, jg. 60, nr. 11, p. 774-781.

Blijleven, W., F. de Koning, S. Sarwary en P. Feijten (2023). Mensbeelden *achter beleid: Lessen over de rol van mensbeelden bij het Leven Lang Ontwikkelenbeleid en de covid-vaccinatiestrategie*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Blijleven, W., J. Schaper, A. Mangnus, F. de Koning en S. van Geldere (2024). Niets *moet*. Mensbeelden *bij sport- en beweegbeleid*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Blijleven, W., P. van Romondt Vis, S. Sarwary en A. Steenbekkers (2026). Gedragsinzichten *voor mensgericht beleid*. Lessen *uit een casus over de preventie van geldzorgen*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Blumer, H. (1954). What is wrong with social theory? In: *American Sociological Review*, jg. 19, nr. 1, p. 3-10.

Boomen, V. van den (2020). Beboet voor boodschappen, want regels zijn nou eenmaal regels? In: *De Telegraaf*, 29 december 2020. Geraadpleegd 18 september 2026 via www.telegraaf.nl/vrouw/beboet-voor-boodschappen-want-regels-zijn-nou-eenmaal-regels/64730583.html.

Braun, V. en V. Clarke (2006). Using thematic analysis in psychology. In: *Qualitative Research in Psychology*, jg. 3, nr. 2, p. 77-101.

Brock, A.L., G. Visser, E.J. de Weger, A. Brummel, D.W.M. Burggraaff, M. Spierts, J. van Hout, G.B. Verwaijen, M.J. Verstappen en R. Smits (2026). De *Kracht van Samen: Een evaluatieonderzoek naar de programma's Sterke Buurtverbinders en Van Buurten naar Communities*. Utrecht/Arnhem/Nijmegen: Verwey-Jonker Instituut/HAN University of Applied Sciences.

Broek, A. van den, A. Steenbekkers, P. van Houwelingen en K. Putters (2016). Niet *buiten de burger rekenen*! Over *randvoorwaarden voor burgerbetrokkenheid in het nieuwe omgevingsbestel*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Bronsvoort, I. (2025). *Nieuwe Aansluitingen*? Vormgeven *aan burgerbetrokkenheid in de energietransitie in de wijk* (doctoraalscriptie). Utrecht: Universiteit Utrecht.

Buisman, M., I. Bollen, B. Jacobs, T. Huijts, R. Cornelisse, N. van Guilik, D. Elshof en L. van Griensven (2024). PIAAC *2023 Kernvaardigheden van volwassenen*. Resultaten *van de Nederlandse survey 2023*. Amstelveen: Kohnstamm Instituut.

Burnard, P. (1991). A method of analysing interview transcripts in qualitative research. In: *Nurse Education Today*, jg. 11, nr. 6, p. 461-466.

Campen, C. van, E. Bendien, J. de Haan en T. Abma (2025a). Door *onze ogen*. Fotoverhalen *van ouderen uit twee stadswijken*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Campen, C. van, E. Bendien, J. de Haan en T. Abma (2025b). Vertrouwen *herwinnen*. Veerkracht *van ouderen in twee stadswijken*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Carey, J. (1989). *Communication as Culture*. Essays *on Media and Society*. Londen: Unwin Hyman.

CBS (2025). Armoede *van personen; persoons- en huishoudenskenmerken*. Geraadpleegd 18 september 2026 via StatLine - Armoede van personen; persoons- en huishoudenskenmerken

Christoffels, I., P. Baay, I. Bijlsma en M. Levels (2016). Over *de relatie tussen laaggeletterdheid en armoede*. Den Haag: Stichting Lezen en Schrijven i.s.m. ECBO.

Commissie Regulering van Werk (2020). In *wat voor land willen wij werken*? Den Haag: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Commissie sociaal minimum (2023a). Een *zeker bestaan*. Naar *een toekomstbestendig stelsel van het sociaal minimum* (Rapport I). Den Haag: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Commissie sociaal minimum (2023b). Een *zeker bestaan*. Naar *een toekomstbestendig stelsel van het sociaal minimum* (Rapport II). Den Haag: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Corsius, M., V. Lange, Y. Linders, H. Pander Maat, E. van der Pool, N. Sangers, K. Sliedrecht, W. Sluis-Thiescheffer en C. Swart (2023). Monitor *Begrijpelijkheid Overheidsteksten*. Arnhem/Nijmegen/Utrecht: HAN University of Applied Sciences/Universiteit Utrecht.

CPB (2020). Kansrijk *integratiebeleid op de arbeidsmarkt*. Den Haag: Centraal Planbureau.

CPB (2025). Kerngegevenstabel *Macro Economische Verkenning 2026*. Den Haag: Centraal Planbureau.

Custers, A. (2023). *Armoede in een rijk land*. Utrecht: Academische Uitgeverij Eburon.

D66/VVD/CDA (2026). Regeerakkoord *'Aan de slag*. Bouwen *aan een beter Nederland'*. Den Haag: Rijksoverheid.

Dagevos, J., R. Damen en B. van Enk (2026). Work first of settle first: naar een toekomstbestendig inburgeringsbeleid. In: J. Beek en M. van Kooij (red.), *Een stad in tussentijd: Elf essays over keuzes in Arbeid & Sociale Zekerheid, Samenleven en Scholing voor het Rotterdam van 2050* (p. 52-64). Rotterdam: Kenniswerkplaats Stedelijke Arbeidsmarkt.

Dam, J. van (2025). Onderzoek doen? Alleen op voorwaarden van de wijk. In: *Sociale Vraagstukken*, 11 juni 2025. Geraadpleegd 11 april 2026 via www.socialevraagstukken.nl/onderzoek-doen-alleen-op-voorwaarden-van-de-wijk/.

Damen, R., A. Hekelaar, F. Moors, M. Rens, A. Watzeels en J. Dagevos (2026). Op *koers met het nieuwe inburgeringsbeleid in Rotterdam*? Procesresultaten *en verdiepend onderzoek naar dualiteit*. Rotterdam: EUR, DPAS en OBI.

Divosa (2023). Basisbaan: *het perspectief van de gemeentelijke uitvoering*. Geraadpleegd 10 juni 2026 via www.divosa.nl/sites/default/files/2023-08/210325-basisbaan-perspectief-gemeentelijke-uitvoering-divosa.pdf.

Dominguez Alvarez, L., A. Kerckhaert en I. van der Valk (2018). Laaggeletterdheid *en schulden*. Verkenning *van de invloed van laaggeletterdheid op schulden*. Rotterdam: Ecorys.

Echtelt, P. van, K. Sadiraj, S. Hoff, S. Muns, K. Karpinska, D. Das en M. Versantvoort (2019). Eindevaluatie *van de Participatiewet*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Echtelt, P. van en E. Eggink (2026). Naar passende ondersteuning voor mensen in de bijstand. In: J. Beek en M. van Kooij (red.), *Een stad in tussentijd*. Rotterdam: Kenniswerkplaats Stedelijke Arbeidsmarkt.

El Hadioui, I. (2011). *Hoe de straat de school binnendringt*. Denken *vanuit de pedagogische driehoek van de thuiscultuur, de schoolcultuur en de straatcultuur*. Amsterdam: Van Gennep.

Erven Dorens, P. van (2020). Bijstand teruggevorderd na boodschappen bij AH. In: *De Telegraaf*, 29 december 2020. Geraadpleegd 18 september 2026 via www.telegraaf.nl/financieel/geld/bijstand-teruggevorderd-na-boodschappen-van-moeder/64730482.html.
Fetterman, D.M. (2020). *Ethnography: Step-by-Step*. Londen: Sage Publications.
Gemeente Groningen (z.d.). Basisbaan. Geraadpleegd 10 juni 2026 via gemeente.groningen.nl/basisbaan.
Geppert, C., A. Weterings, T. Vanheukelom, O. van Gerwen en L. Hoendervangers (2025). Bestaanszekerheid *vanuit een bredewelvaartperspectief*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau/ Planbureau voor de Leefomgeving/Centraal Planbureau.
Graeber, D. (2011). *Debt: The first 5,000 years*. New York: Melville House.
Hall, S. (2013). The Spectacle of the 'Other'. In: S. Hall, J. Evans en S. Nixon (red.), *Representation: Cultural representations and signifying practices* (p. 215-271). Londen: Sage Publications.
Hardus, S., F. de Koning, A. van den Broek, W. Portegijs, A.L. Schotel, A. Hendriks, A. Kuschel, K. Muiderman, G. ten Berge en S. Tunderman (2025). Meedoen *in 2050*. Leren *van wensen voor de toekomst*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
Hardus, S., F. de Koning en R. Schellingerhout (2026). Mantelzorg *versterken met oog voor de toekomst*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
Harnacke, C., H. Fitzpatrick, H. Felten en R. van Schaijk (2023). Verkenning *stigma en bestaanszekerheid*. Een *literatuurstudie*. Utrecht: Movisie.
Hochstenbach, C., S. Musterd en A. Teernstra (2015). Gentrification in Amsterdam: Assessing the importance of context. In: *Population, Space and Place*, jg. 21, nr. 8, p. 754-770.
Hofman, J. en B. Oelkers (2025). Voor wie is al het onderzoek naar communities? In: *Sociale Vraagstukken*, 8 mei 2025. Geraadpleegd 11 april 2026 via www.socialevraagstukken.nl/voor-wie-is-al-het-onderzoek-naar-communities/.
Hoogenraad, H. en L. van Kampen (2025a). Doe *je mee?*! Perspectieven *op 'zinvolle' participatie*. Deel *2: jongeren en de maatschappelijke diensttijd*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
Hoogenraad, H. en L. van Kampen (2025b). Doe *je mee?*! Perspectieven *op 'zinvolle' participatie*. Deel *3: ouderen en participatie*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
Huijnk, W., D. Verbeek-Oudijk, R. Willems en M. Olsthoorn (2026). Een *sociaal-maatschappelijke reflectie op het coalitieakkoord*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
Huygen, A. en K. Fortuin (2021). ABCD: *Naar veerkrachtige gemeenschappen*. Over *gemeenschappen, impact en handelingsperspectieven voor gemeenten*. Utrecht: LSA Bewoners.
Jong, J. de, M. van Pelt en H. Timmerman (2026). Het *expertiseprofiel opbouwwerk*. Utrecht: Movisie.
'S Jongers, T. (2024a). Armoede *uitgelegd aan mensen met geld*. Amsterdam: De Correspondent.
'S Jongers, T. (2024b). Bestaanszekerheid is geen geldkwestie. In: *De Correspondent*, 6 februari 2024. Geraadpleegd 18 september 2026 via decorrespondent.nl/15101/bestaanszekerheid-is-geen-geldkwestie/b4780c55-b935-06c6-11b0-617d8a111b97.
Joop (2020). Bijstand *gekort omdat moeder boodschappen schonk*. Geraadpleegd 10 november 2025 via www.bnnvara.nl/joop/artikelen/bijstand-gekort-omdat-moeder-boodschappen-schonk.
Kabalt, J., S. Tjepkema en M. van Ooijen (2023). Burgerperspectieven *op uitvoeringsorganisaties en vertrouwen in de overheid*. Utrecht: Kessels & Smit, The Learning Company.
Kampen, L. van, H. Hoogenraad en M. Vliek (2026). Beschouwing *perspectieven op 'zinvolle' participatie*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
Kenniscentrum Ongelijkheid (2026). Bestaanszekerheid: *herwin het vertrouwen van de mensen die de gemeente het hardst nodig hebben*. Beleidsbrief *Kenniscentrum Ongelijkheid Maart, 2026*. Amsterdam: Kenniscentrum Ongelijkheid.
Kerckhaert, A. en T. Geijsen (2020). Indicatieve *MKBA basisbanen en buurtconciërges Het maatschappelijk rendement van een parallelle arbeidsmarkt*. Rotterdam: Ecorys.
Kloosterman, K. en M. Kolstein (2020). Kansrijk *Oost*. Beijum *en Lewenborg*. Groningen: Onderzoek informatie statistiek Groningen.
Koning, A. de (2025). The *Intimate State: Remaking Political Landscapes in the Netherlands*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.
Kluizenaar, Y. de en K. Muiderman (2024). Regie *nemen, ruimte geven – Roep om een rechtvaardige verdeling*. Visies *op verantwoordelijkheidsverdeling: duurzame energieopwekking op land*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Kluizenaar, Y. de en A. Steenbekkers (2022). Burgers, *overheid of bedrijven: wie is aan zet?* Burgervisies *en beleidsvisies op verantwoordelijkheidsverdeling bij lokale energieopwekking*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
Koekkoek, B. (2024). *Factsheet Verward/Onbegrepen gedrag*. Den Haag: Parlement en Wetenschap.
Kremer, M. (2024). 'Instantiekapitaal', of hoe te dealen met instanties. In: A. Amagir en M. Kremer (red.), *Bestaanszekerheid begint bij een betrouwbare overheid* (p. 37). Amsterdam: Kenniscentrum Ongelijkheid.
Krijnen, H. en J. van der Lans (2021), *Canon samenlevingsopbouw*. Amsterdam: Vereniging Canon Sociaal werk.
Kuipers, K. en M. Rotman (2022). 'De situatie lijkt erg op de toeslagenaffaire'. In: *De Groene Amsterdammer*, 12 januari 2022. Geraadpleegd 18 september 2026 via www.groene.nl/artikel/de-situatie-lijkt-erg-op-de-toeslagenaffaire.
Kullberg, J., R. Mouktadibillah en J. de Vries (2021). Opgroeien *in een kwetsbare wijk*. Over *de buurteffecten en persoonlijke ervaringen van jongens en jonge mannen*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
Laan, A.M. van der (2024). Over *jeugdcriminaliteit en reacties daarop*. Leiden: Universiteit Leiden.
Lanen, S. van, L. Meijering, S. Elings en W. Heinen (2025). De *Michi-Noeki als sociale infrastructuur in de Oosterparkwijk, Groningen*. Groningen: Aletta Advies.
Lewicka, M. (2011). Place attachment: How far have we come in the last 40 years? In: *Journal of Environmental Psychology*, jg. 31, nr. 3, p. 207-230.
Mak, J., W. Wesseling, A. Feron, S. Sieckelinck en A. Custers (2025). Samen *zien, samen doen: Jongerenwerkers aan zet tegen armoede en schulden*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam, lectoraten Youth Spot en Armoede Interventies.
MARE (2024). Burgerperspectief *op dienstverlening van de overheid*. MARE, in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken: Amsterdam.
May, V. (2011). Self, belonging and social change. In: *Sociology*, jg. 45, nr. 3, p. 363-378.
Mosselman, K. en L. Polstra (2023). De *praktijk van basisbanen*. Monitor *van het experiment Basisbanen in Groningen*. Groningen: Hanzehogeschool Groningen.
Muns, S. en B. Goderis (2024). Kennisnotitie *Samenhang tussen armoede en problematische schulden*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
Musante, K. en B.R. DeWalt (2011). Participant *observation: A guide for fieldworkers*. Londen: Bloomsbury Publishing PLC.
Nawyn, S.J., L. Gjokaj, D.L. Agbényiga en B. Grace (2012). Linguistic Isolation, Social Capital, and Immigrant Belonging. In: *Journal of Contemporary Ethnography*, jg. 41, nr. 3, p. 255-282 (doi.org/10.1177/0891241611433623).
Noije, L. van, B. Geurkink, B.G. ten Berge en J. Iedema (2026). In *contact of uit beeld: Hoe burgers de overheid ervaren en wat dat betekent voor hun gedrag*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
OCW (2024). Verkenning *basisvaardigheden voor volwassenen vanaf 2025*. Den Haag: Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap.
Oomkens, R., L. Salomé, A. Eleveld, S. Kistemaker en H. Bouma (2022). Hardvochtige *effecten op burgers door knelpunten in (uitvoering) wet- en regelgeving binnen de sociale zekerheid*. Zoetermeer/Delft/Amsterdam/Utrecht: Panteia/Muzus/Vrije Universiteit Amsterdam/Hogeschool Utrecht.
Oorschot, W. van (2000). Who should get what, and why? On deservingness criteria and the conditionality of solidarity among the public. In: *Policy & Politics*, jg. 28, nr. 1, p. 33-48.
O'Reilly, K. (2012). *Ethnographic methods*. Londen: Routledge.
Pelt, M. van, P. Rensen en M. Spierts, m.m.v. J. Dermaux en M. Franken (2024). Wat *werkt bij samenlevingsopbouw*. Utrecht: Movisie
Peters, S., A. Roeters, W. Blijleven, F. Wagemans en R. Willems (2024). Wensdenken *helpt burgers niet*. Drie *valkuilen voor beleid*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
Pharos (2021). Leven *met ongezonde stress*. Aandacht *voor chronische stress in de aanpak van gezondheidsverschillen*. Utrecht: Pharos.
Plaisier, I., P. Schyns, K. Kadrouch-Outmany, A.L. Schotel en M. de Klerk (2023). Gezien, *gehoord en geholpen willen worden*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
RVS (2021). Gezichten *van een onzeker bestaan*. Den Haag: Raad voor Volksgezondheid en Samenleving.
RVS (2024). Van *overleven naar bloeien*. Bestaansonzekerheid *voorkomen en verminderen*. Den Haag: Raad voor Volksgezondheid en Samenleving.

RVS (2025). Doen *en laten: over omgaan met onmacht en bouwen aan daadkracht*. Den Haag: Raad voor Volksgezondheid en Samenleving.
Reijnders, M., P. Schyns, I. Korthagen, P. van Echtelt, F. de Boer en M. Huisman (2026). Als *we het opnieuw mochten ontwerpen*. Omdenkingen *en bouwstenen voor levensbrede ondersteuning voor mensen met verweven problemen*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
Roeters, A. (2026). *Van een systeemblik naar oog voor mensen*. Over *afstand, aannames en echte aansluiting*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
Sanden, P. van der, M. Mulder, E. van Burik en H. Mateman (2025), *Wat werkt bij de aanpak van armoede*. Utrecht: Movisie.
Sanders, E.B.-N. en P.J. Stappers (2012). Convivial *toolbox: Generative research for the front end of design*. Amsterdam: BIS Publishers.
Savin-Baden, M. en C.H. Major (2010). New *Approaches to Qualitative Research; Wisdom and Uncertainty*. Londen: Routledge.
Semaan, S. (2010). Time-space sampling and respondent-driven sampling with hard-to-reach populations. In: *Methodological Innovations Online*, jg. 5, nr. 2, p. 60-75.
Skoss, M., R. Batten, P. Cain en M. Stanley (2022). Vulnerable, recalcitrant and resilient: a Foucauldian discourse analysis of risk and older people within the context of COVID-19 news media. In: *Ageing and Society*, jg. 44, nr. 7, p. 1579-1596.
Smets, A.J. en J. van Weesep (1995). Housing improvement and gentrification; A case study in Arnhem, the Netherlands. In: *Journal of Housing and the Built Environment*, jg. 10, nr. 4, p. 353-362.
Smit, A. (2026). *The digital maze: digital inclusion and exclusion in the everyday lives of low-literate Dutch adults*. Groningen: University of Groningen.
Smit, A., J. Swart en M. Broersma (2025). Bypassing digital literacy: Marginalized citizens' tactics for participation and inclusion in digital societies. In: *New Media and Society*, jg. 27, nr. 6, p. 3127-3145.
Sorgen, A. (2015). Integration through participation: The effects of participating in an English Conversation club on refugee and asylum seeker integration. In: *Applied Linguistics Review*, jg. 6, nr. 2, p. 241-260.
Street, B. (2003). What's "new" in New Literacy Studies? Critical approaches to literacy in theory and practice. In: *Current Issues in Comparative Education*, jg. 5, nr. 2, p. 77-91.
Steenbergen, F. van en S. Beckers (2025). Ruimte *om na te denken over je toekomst*. Reflectie *op het Bouwdepot Amersfoort 2024-2025*. Rotterdam: Drift. SZW (2026). Voortgangsrapportage *Nationaal Programma Armoede en Schulden*. Den Haag: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.
Tankard, M.E. en E.L. Paluck (2016). Norm perception as a vehicle for social change. In: *Social Issues and Policy Review*, jg. 10, nr. 1, p. 181-211 (doi.org/10.1111/sipr.12022).
Tiemeijer, W. (2025). *Tien jaar na 'Met kennis van gedrag beleid maken'*. Hoe *nu verder*? Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.
TK (2014/2015). Actieprogramma *Tel mee met Taal*. Brief van de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap van 6 maart 2015. Tweede Kamer, vergaderjaar 2014/2015, 28760, nr. 39.
TK (2021/2022). Aanpak *geldzorgen, armoede en schulden*. Brief van de minister van Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen van 12 juli 2022. Tweede Kamer, vergaderjaar 2021/2022, 24515, nr. 643.
TK (2023/2024). Derde *Voortgangsrapportage Aanpak geldzorgen, armoede en schulden*. Bijlage bij de brief van de minister van Armoedebeleid, Participatie en Pensioenen van 25 juni 2024. Tweede Kamer, vergaderjaar 2023/2024, 24515, nr. 765.
TK (2024/2025). Versterking *basisvaardigheden volwassenen vanaf 2025*. Brief van de staatssecretaris van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap van 11 juli 2025. Tweede Kamer, vergaderjaar 2024/2025, 28760, nr. 125.
Toezicht Sociaal Domein (2025). Klem *in het systeem Complexiteit stelsel belemmert effectieve samenwerking in de zorg en ondersteuning aan mensen met verward of onbegrepen gedrag*. Den Haag: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.
Uitermark, J., J.W. Duyvendak en R. Kleinhans (2007). Gentrification as a governmental strategy: social control and social cohesion in Hoogvliet, Rotterdam. In: *Environment and Planning A: Economy and Space*, jg. 39, nr. 1, p. 125-141.
VanHoose, K., M. Hoekstra en M. Bontje (2021). Marketing the unmarketable: Place branding in a postindustrial medium-sized town. In: *Cities*, jg. 114, nr. 103216, p. 1-9.

Veldboer, L., R. Engbersen, E. Hooghiemstra, J. Jansen, L. Koeter, L. Repetur, J. Rözer en A. Sprinkhuizen (red.) (2022). Lexicon *nabij sociaal werk (versie 2.0)*. Utrecht: Movisie, Werkplaatsen Sociaal Domein.

Vermue, M. (2025). *Sociaal denken en doen. Hoe sociale factoren gedrag beïnvloeden en waarom dat belangrijk is voor beleid*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Vliek, M., A. Merens en R. Reichling (2023). Doe *je mee?*! Perspectieven *op 'zinvolle' participatie. Deel 1: Ouders en kinderopvang*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Vollebergh, A., A. de Koning en M. Marchesi (2021). Intimate states: Techniques and entanglements of governing through community in Europe. In: *Current Anthropology*, jg. 62, nr. 6, p. 741-770.

VNG (2021). De *winst van het sociaal domein*. Een *slimme investering in bestaanszekerheid, kansengelijkheid en gezondheid*. Den Haag: Vereniging van Nederlandse Gemeenten.

Wacquant, L., T. Slater en V.B. Pereira (2014). Territorial stigmatization in action. In: *Environment and Planning A: Economy and Space*, jg. 46, nr. 6, p. 1270-1280.

Wagemans, F. en S. Peters (2023). Roep *om een overheid die verantwoordelijkheid neemt*. Burgers *over de verdeling van verantwoordelijkheden bij grote maatschappelijke opgaven*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Westerhof, S., B. Boonstra, J. Burger, M. Duijn, J. Edelenbos en J. Engelbert (2025). Voorkom 'onderzoeksmoeheid': benut nieuwsgierigheid en enthousiasme in wijken. In: *Sociale Vraagstukken*, 13 mei 2025 Geraadpleegd 11 april 2026 via www.socialevraagstukken.nl/voorkom-onderzoeksmoeheid-benut-nieuwsgierigheid-en-enthousiasme-in-wijken/.

Willigen, J. van (2002). Applied *anthropology: An introduction*. Westport: Bergin & Garvey.

WRR (2017). Weten *is nog geen doen*. Een *realistisch perspectief op redzaamheid*. Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.

WRR (2020). Het *betere werk*. De *nieuwe maatschappelijke opdracht*. Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.

WRR (2023). Grip: *Het maatschappelijk belang van persoonlijke controle*. Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.

WRR (2025). Tien *jaar na 'Met kennis van gedrag beleid maken'*. Hoe *nu verder*? Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.

Yuval-Davis, N. (2006). Belonging and the politics of belonging. In: *Patterns of Prejudice*, jg. 40, nr. 3, p. 197-214.

Zoonen, L. van (2004). Media, *Cultuur & Burgerschap*. Amsterdam: Het Spinhuis.

Dit is een uitgave van:

Sociaal en Cultureel Planbureau
Postbus 16164
2500 BD Den Haag
www.scp.nl
info@scp.nl