

Bestaanszekerheid: herwin het vertrouwen van de mensen die de gemeente het hardst nodig hebben

Beleidsbrief Kenniscentrum Ongelijkheid
Maart, 2026

Het Kenniscentrum Ongelijkheid is een gezamenlijk initiatief van de gemeente Amsterdam en de vier kennisinstellingen in de stad: UvA, VU, HvA en Inholland.

Deze beleidsbrief komt voort uit het consortium 'Werk en Inkomen' bestaat uit onderzoekers (Monique Kremer (UvA), Anna Custers (HvA), Femke Roosma (UvA), Hetty van Kempen (O&S), Sofie Hees (HvA), Marloes de Hoon (O&S)), ervaringsdeskundigen (Astrid Philips), mensen uit maatschappelijke organisaties (Lydia Pont (South-East Stars) en Marcel van Druenen (SAM)), en beleidsmedewerkers van de gemeente.

CONTACTGEGEVENS

info@kenniscentrumongelijkheid.nl

M.Kremer@uva.nl

A.L.Custers@hva.nl

Amsterdam, maart 2026

Bestaanszekerheid: herwin het vertrouwen van de mensen die de gemeente het hardst nodig hebben

Amsterdam is een ongelijke stad. Terwijl het aantal miljonairs groeit en het gemiddelde inkomen stijgt, blijft er een grote groep burgers over die te maken heeft met substantiële bestaansonzekerheid. Zo was in 2023 zestien procent van de Amsterdamse huishoudens een minimahuishouden: hun inkomen was minder dan 130% van het wettelijk sociaal minimum, en zij hadden een vermogen onder de bijstandsnorm. Minimahuishoudens komen vaker voor onder eenoudergezinnen, alleenstaanden, maar ook onder kinderen van 5 tot 15 jaar en onder 66-plussers. Ook Amsterdamse migranten van de eerste generatie vallen vaker onder een minimahuishouden dan anderen¹.

Ondanks een goed draaiende economie ontvangen meer dan 30.000 huishoudens in Amsterdam een bijstandsuitkering. Vooral mensen met weinig opleiding (alleen een basisopleiding)² stromen minder makkelijk uit naar werk. Of zij stromen uit naar tijdelijk werk of naar deeltijdwerk, om daarna weer (deels) in de bijstand te komen of blijven. Veel bijstandsonvangers hebben gezondheidsproblemen en kunnen daardoor niet werken. Ook mensen die wel werken hebben vaak te maken met bestaansonzekerheid, door de flexibele arbeidsmarkt (ook zzp) en laagbetaald werk. Zij moeten vaak veel uren maken, niet zelden in meerdere banen, om de eindjes aan elkaar te knopen. Of zij blijven afhankelijk van aanvullende bijstand, met de onzekerheid van maandelijkse fluctuaties door inkomstenverrekeningen. Kortom, bestaansonzekerheid in Amsterdam komt voor in vele vormen.

Vertrouwenscrisis

Zorgelijk is dat juist groepen die te maken hebben met bestaansonzekerheid weinig vertrouwen hebben in de overheid³. Dat vertrouwen kan wel hersteld en vergroot worden door de gemeente: mensen hebben namelijk meer vertrouwen in de lokale dan in de nationale overheid⁴.

Behalve bij de mensen die slachtoffer zijn van het kinderopvangtoeslagenschandaal, is er geen fundamenteel wantrouwen: de overheid wordt wel gezien als integer. Wat er wel speelt rond gebrek aan vertrouwen is dat mensen vinden dat ze onvoldoende 'gezien' worden (de overheid weet niet wat zij nodig hebben) en dat zij onvoldoende geholpen worden (de overheid is niet competent). Oftewel: de overheid bedoelt het goed, maar ze luistert niet en kan het niet.

1 Bron: Onderzoek en Statistiek: Amsterdamse armoedemonitor 2024. Te downloaden via [Amsterdamse Armoedemonitor 2024 | Website Onderzoek en Statistiek](#)

2 Amsterdamse huishoudens met een bijstandsuitkering nu en in de toekomst. Onderzoek en Statistiek, april 2025

3 SCP (2026). Sociale en Culturele Ontwikkelingen 2026.

4 Amagir, A. en Amagir, A. en M. Kremer (red.) (2024) Bestaanszekerheid begint bij een betrouwbare overheid. Amsterdam: Kenniscentrum Ongelijkheid.

Hier is dus veel winst te behalen voor een overheid die vertrouwen wil herstellen of vergroten⁵. De gevolgen van gebrek aan vertrouwen zijn immers groot: mensen maken geen gebruik van voorzieningen waar ze wel recht op hebben en die hun bestaanszekerheid zou kunnen versterken, mensen haken af, wachten te lang op hulp zodat problemen alleen maar erger worden, of mensen raken buiten beeld van de gemeente.

Deze signalen over het tekort aan vertrouwen kwamen naar voren in onderzoek van het Kenniscentrum Ongelijkheid⁶. Op basis van dit onderzoek en lopend onderzoek naar de praktijken van de schuldhulpverlening en bijstand. Vertrouwen herwinnen in de lokale verzorgingsstaat - willen we een aantal aandachtspunten meegeven aan het gemeentebestuur.

Lokaal kan er meer

Bestaansonzekerheid is ook een nationaal thema. De landelijke politiek is verantwoordelijk voor het herwinnen van vertrouwen. En voor een beter sociale zekerheidsstelsel voor arbeidsongeschiktheid, voor de noodzakelijke herziening van de toeslagen, voor huisvestingsbeleid dat zorgt voor betaalbare woningen. Maar ook lokaal kan en moet er gewerkt worden aan het herwinnen van vertrouwen en het vergroten van bestaanszekerheid.

De gemeente Amsterdam doet veel op allerlei terreinen rond bestaanszekerheid. Er zijn veel verschillende (maar dus ook versnipperde) armoederegelingen. Ook bestaat er een succesvolle aanpak van schulden. Daarnaast legt de gemeente sinds een aantal jaren expliciet de nadruk op het werken vanuit vertrouwen. Dat vertrouwensoffensief is ook zichtbaar in de dagelijkse praktijk van de dienstverlening, die vaker een gezicht heeft gekregen en dichterbij is. Buurteams zijn toegankelijker en afspraken zijn vaker op locatie.

Maar er kunnen nog wel een aantal stappen gezet worden om het vertrouwen te vergroten en versterken. We doen hieronder drie suggesties, met als doel dat met de juiste ondersteuning alle Amsterdammers zoveel mogelijk tot bloei komen.

1. Help mensen niet alleen aan werk maar zorg er ook voor dat mensen kunnen meedoen

Veel mensen die te maken hebben met bestaansonzekerheid hebben niet alleen geldzorgen maar ook andere problemen. 47 procent van de bijstandsgerechtigden (landelijk) geven aan ziek of arbeidsongeschikt te zijn, vaak gaat het om psychische gezondheidsproblemen⁷. Dat is in Amsterdam niet anders. Wie inkomensondersteuning of schuldhulp nodig heeft, krijgt in Amsterdam – terecht – veel aandacht. Dit is minder het geval voor mensen die naast geldproblemen ook te maken hebben met gebrekkige participatie, eenzaamheid en lichamelijke en psychische gezondheidsproblemen.

5 Vertrouwen begint bij een betrouwbare overheid. Onderzoeksmagazine KCO.

6 Amagir, A. en Amagir, A. en M. Kremer (red.) (2024) Bestaanszekerheid begint bij een betrouwbare overheid. Amsterdam: Kenniscentrum Ongelijkheid.

7 CBS (2025). [Arbeidsparticipatie en afstand tot de Arbeidsmarkt, 2024 | CBS](#)

Met de krapte op de arbeidsmarkt, een grotere instroom in de bijstand van jongeren⁸ en gemeentelijke budgetten die onder druk staan, ligt een hernieuwde focus op toeleiding naar werk voor de hand. Maar wij constateren juist dat er in de uitvoering van de Participatiewet veel meer tijd en middelen moeten worden vrijgemaakt voor mensen die aandacht en begeleiding naar participatie nodig hebben, en dus niet alleen naar betaald werk. Er zijn wel jobcoaches die begeleiden naar werk, waarom zijn er geen vrijwilligerscoaches die mensen helpen meer deel te nemen aan de samenleving?

Ook is er extra inzet nodig op mensen met gezondheidsproblemen. Dat hoeft niet per se door de professionals in het domein van werk en inkomen zélf te gebeuren – zij hebben immers de expertise niet – maar zij dienen wel als schakel voor (warme) overdrachten naar andere professionals in het sociaal domein. Daar moeten ook middelen voor vrijgemaakt worden. Want het is misschien financieel verleidelijk om alle budgetten te besteden aan uitstroom naar betaald werk en niet aan begeleiden van mensen met zorgbehoeftes of ondersteunen bij meedoen. Maar dan krijgt het overgrote deel van mensen in de bijstand niet de steun die zij nodig hebben.

Afrekenen op bredere doelstelling

Dat betekent dat deze brede doelstelling ook een andere verantwoordingssystematiek nodig heeft. Reken professionals niet af op aantallen gesprekken, zoals nu bij de klantbegeleiders, maar ontwikkel serieuze KPI's (indicatoren), waarbij het niet alleen gaat over uitstroom naar werk (moet ook) maar over *duurzame* uitstroom, of deelname aan bredere samenleving of het vinden van (andere) goede hulp.

Dat betekent ook dat er andere deskundigheid nodig is. Naast expertise op betaald werk (zoals de klantbegeleider, de jobcoach), en inkomen (inkomensconsulenten) zou er in de uitvoering van de Participatiewet dus meer expertise moeten komen voor deelname aan de samenleving in brede zin. Er zijn wel jobcoaches die begeleiden naar werk, waarom zijn er geen vrijwilligerscoaches die mensen helpen meer deel te nemen aan de samenleving? Ook is deskundigheid nodig over (de herkenning van) (psycho)sociale- en gezondheidsproblemen. Een simpele maar wellicht doeltreffende manier zou kunnen zijn om een buurtteammedewerker aan te laten sluiten bij de teams die Amsterdammers met de grootste afstand tot de arbeidsmarkt bedienen. Zodat de lijnen kort zijn en problemen gezien kunnen worden.

Er zullen dus veel meer verbindingen gelegd moeten worden tussen instanties. Mensen in bestaansonzekerheid hebben een ander aanbod van hulp nodig. Wie bij de gemeente aan het loket komt krijgt een uitkering en wordt doorverwezen naar schuldhulpverlening als nodig, maar er worden te weinig connecties gemaakt tussen financiële hulp (bijstand en schuldhulpverlening) en Wmo of gezondheidsprofessionals.

Informele sociale initiatieven

Bovendien is er weinig verbinding met al het informele 'aanbod' dat er al is, een aanbod dat voortdurend onder druk staat. Zie bijvoorbeeld spaarkringen of sociale netwerken voor de empowerment van vrouwen⁹. Veel van de meer formele participatie-activiteiten zouden meer groepsgewijs en in samenspraak met informele organisaties kunnen plaatsvinden¹⁰. Maar dat kan alleen als informele initiatieven wel structureel ondersteund worden en er sprake is van gelijkwaardigheid.

8 [5,5 procent meer jongeren met bijstand | CBS](#)

9 Zie bijvoorbeeld [SPE-Amsterdam – Netwerk van vrouwenorganisaties en emancipatie in Amsterdam](#)

10 Zie Cottam (2019), *Radical help – how we can remake the relationships between us and revolutionise the welfare state*. Londen: Virago.

Want ook: burgers die weinig vertrouwen hebben in de overheid zijn soms wel in beeld van sociale netwerken of sleutelfiguren van verschillende gemeenschappen. Van informele organisaties wordt vaak van alles gevraagd door de gemeente; vooral om ‘toegang’ te krijgen tot moeilijk bereikbare Amsterdammers. Oftewel; de gemeente klopt vooral aan bij informele initiatieven om mensen te bereiken, ‘zorgen jullie ervoor dat burgers komen bij ons’. Daarmee worden informele verbanden en organisaties niet voldoende serieus genomen. Zoek daarom samenwerking vanuit wederkerigheid^{11 12}, met bijbehorende structurele financiering.

Welvarende Amsterdammers ook verantwoordelijk

Ten slotte is het van belang dat ongelijkheid niet alleen betrekking heeft op bestaansonzekerheid maar ook op de positie en verantwoordelijkheden van welgestelde Amsterdammers. Zeker voor routes naar betaald werk maar ook voor andere vormen van steun zijn welvarende Amsterdammers belangrijk voor mensen in meer kwetsbare situaties. Van hen mag meer verwacht worden, maar de gemeente kan dat potentieel ook meer aanboren.

- Het doel van gemeentelijke begeleiding is niet alleen betaald werk maar meedoen en ondersteuning bij (psycho-sociale) zorg. Zet daar in de uitvoering veel meer op in en reken organisaties en professionals daarop af.
- Investeer veel meer en structureler in participatie-activiteiten en zorg dat er meer kennis en een goede verbinding is tussen klantbegeleiders en buurtteammedewerkers.
- Leg meer verbindingen met informele netwerken, ook van welgestelde Amsterdammers.

2. Maak het systeem simpeler om vertrouwen te winnen en te behouden: één gemeente, één regie

Er is sprake van een wirwarverzorgingsstaat, ook lokaal. Veel Amsterdammers missen het ‘instantiekapitaal’ om daadwerkelijk bij het juiste loket aan te kloppen: ze weten niet welke instanties er zijn en wat je daarvan kan verwachten. Waar is het buurtteam voor? Wat is de POH? Sociale professionals zijn een aanzienlijk deel van hun tijd aan het doorverwijzen. Het is belangrijk dat iedereen – van jong tot oud – beter op de hoogte is van hoe de (lokale) verzorgingsstaat werkt, waar je moet zijn en wat je daar kan verwachten. Die informatie zou preventief moeten worden aangeboden, bijvoorbeeld via onderwijs, via groepsgewijze voorlichting (van sociaal raadslieden), via (verlengde) inburgering.

Tegelijkertijd moet het systeem ook simpeler zodat mensen minder ‘instantiekapitaal’ nodig hebben en minder systeemstress – stress als gevolg van afhankelijkheid van de overheid en het navigeren van een complexe overheid – ervaren. Het versimpelen van het systeem is zeker een Rijksverantwoordelijkheid (het toeslagenstelsel en belastingstelsel veranderen) maar ook de gemeente kan stappen zetten. Bijvoorbeeld: minder aparte financiële regelingen en voor de regelingen die er zijn, dezelfde voorwaarden te laten gelden (er zijn 70-125 voorwaarden voor 14 armoederegelingen) of regelingen automatisch toekennen¹³.

11 Hees, S., Broekhuizen, J., Mak, J., & Custers, A. (2024). *Gedeelde smart: hoe informele schuldhulp bijdraagt aan het verminderen van financiële stress*. Hogeschool van Amsterdam, Lectoraat Armoede Interventies.

12 Hoon, M. de, Graaf, L. de, Kempen, H. van, Cohen, L. (2023). *Helpende handen. Een tussenevaluatie van vier lokale initiatieven die gericht zijn op het vergroten van vertrouwen en ondersteunen van bewoners met financiële problemen*. Onderzoek en Statistiek, Gemeente Amsterdam

13 Zie bijvoorbeeld de kruispuntbank sociale zekerheid in België

Het huisartsmodel

Maar het allerbelangrijkste is: geef één professional de regie. Net als bij de huisarts; die probeert eerst zelf de client te behandelen en alleen als het ernstig is word je doorverwezen. Maar de huisarts blijft altijd op de hoogte en let op de voortgang en is een vraagbaak. Een *track and trace* systeem van de hulpvraag, dat burgers zelf ook kunnen inzien, wekt vertrouwen – dan weet de Amsterdammer hoe het staat met hulp of steun en wie het in behandeling heeft. Die ene professional mag natuurlijk ook een ‘huisartspraktijk’ zijn met meerdere professionals, zolang burgers de gezichten maar kennen. Dat betekent voor de uitvoering dat er meer generalisten nodig zijn, en dus minder specialisten die steeds weer naar iemand anders doorverwijzen.

Het is cruciaal dat zo’n professional een ‘loper’ – een toegangssleutel – heeft zodat diegene binnen elk segment van de gemeente binnen kan komen om zaken te regelen voor Amsterdammers in precaire situaties. Een goed voorbeeld hoe het anders kan is het Belgische Mechelen. Daar worden gezinnen met een outreachende, pro-actieve aanpak bijgestaan, waarbij het gezin centraal staat, er één maatschappelijk werker de regie heeft en langdurig betrokken is, en er integraal wordt samengewerkt binnen de gemeente¹⁴.

Soepele communicatie

Als het niet helemaal lukt om de wirwarverzorgingsstaat terug te dringen dan moet het makkelijker worden voor professionals in de gemeente om snel te schakelen met andere instanties. Verbeter de communicatie door een ‘busbaan’ te maken voor alle professionals. Nu staan professionals aan de telefoon letterlijk bij elkaar in de wacht, of ze kunnen elkaar niet bereiken, als ze al weten van elkaars bestaan. De AVG wordt vaak onnodig streng uitgelegd. Een betere interpretatie zou tenminste binnen het Buurtteam uitwisseling en communicatie tussen professionals makkelijk maken. Alleen zo komt het Buurtteam dichterbij de burger.

- Zorg voor één systeem waar één professional de regie heeft en toegang heeft tot het hele gemeentelijke systeem (toegangssleutel).
- Verbeter de communicatie tussen professionals (maak een ‘busbaan’).
- Amsterdammers moeten preventiever en beter geleerd worden hoe de (lokale) verzorgingsstaat werkt.

3. Professionals moeten hun werk beter kunnen doen

Voor vertrouwen van burgers is het cruciaal dat professionals meer tijd kunnen nemen voor daadwerkelijk contact met de Amsterdammer, echte aandacht. Veel professionals vragen inmiddels allereerst aan de Amsterdammer: hoe gaat het met u? Dat is heel mooi en belangrijk. De gemeente heeft met de Amsterdamse Maatwerk Methode een handelingskader voor (samen)werken binnen het sociale domein in de hele stad opgesteld. De werkprincipes zijn het handvat voor professionals om te kunnen doen wat nodig is, vanuit de leefwereld en het perspectief van de Amsterdammer. Toch kunnen er nog een aantal stappen gezet worden om het werk van en voor professionals te verbeteren.

¹⁴ Storms, B. (2019). GO tegen gezinsarmoede. Een onderzoek naar de werking en resultaten van het GezinsOndersteuningsteam in Mechelen.

Tijd

Er is niet altijd voldoende tijd om dan ook daadwerkelijk langer door te praten en daadwerkelijk iets met het antwoord te doen. Zorg dat het klantcontact niet lijdt onder administratieve belasting en waardeer professionals meer om hun kwaliteit om met mensen om te gaan. Deze gesprekken moeten daarnaast plaats kunnen vinden op goede veilige fysieke plekken waar menselijk contact mogelijk is. Goede fysieke plekken zijn nu schaars.

Niet-veroordelen

Amsterdammers ervaren vertrouwen als ze niet veroordeeld worden, als ze niet 'schuldig' worden bevonden. Niet-veroordelen zou daarom een kerncompetentie van *alle medewerkers* moeten zijn, ongeacht de beroepsgroep, dus vertrekken vanuit 'gelijkwaardigheden'. Burgers waarderen het als mensen naast hen staan, niet erboven, en als er opties worden aangedragen zodat ze zelf kunnen kiezen en de regie over hun leven houden. Tegelijkertijd moeten de uitvoerders van de verzorgingsstaat wel het gesprek aangaan over plichten, zowel in de bijstand als bij schuldhulpverlening. Dat werkt het best als er gewerkt wordt aan de relatie met de burger. Professioneel werk is relatiewerk.

Willekeur tegengaan

Daarnaast zijn er nog te vaak niet-onderbouwde verschillen tussen sociaal professionals in de lokale verzorgingsstaat, zeker in de bijstand, die kunnen zorgen voor willekeur. Sociaal professionals zouden vergelijkbare houdingen, relatiecompetenties, kennis over interventies en andere instanties moeten hebben om te zorgen dat er geen schadelijke verschillen ontstaan in de behandeling van Amsterdammers. Dat kan worden bereikt door mensen trainingen te laten volgen, onderlinge intervisie te stimuleren. Organisaties en managers hebben hierin een rol te spelen maar ook de opleidingen (zoals social work en sociaal juridische dienstverlening).

Niet alleen burgers hebben te maken met een informatie-overload en de noodzaak tot 'instantiekapitaal' maar ook medewerkers van de gemeente en sociaal professionals. De sociale kaart is niet altijd bekend - en verandert continu. Bij een buurtteam liggen 80 verschillende (nauwelijks gebruikte) folders. Een sociaal professional is de aangewezen persoon om mensen liefst warm door te verwijzen. Kennis over instanties kan beter worden gestructureerd, bijvoorbeeld met hulp van AI. Daarnaast moet meer ingezet worden op de vraag hoe burgers beter, eenvoudiger te bedienen van informatie.

Investeer in kwaliteit werk professionals

Burgers in bestaansonzekerheid hebben er vaak behoefte aan om hetzelfde gezicht te zien. Heb je net je verhaal verteld, krijg je weer iemand anders. Soms is een wisseling goed als die vanuit de Amsterdammer zelf komt. Geef zelfs Amsterdammers vaker de mogelijkheid om zelf te wisselen van begeleider, bijvoorbeeld als er geen 'klik' is. Maar opgelegde, constante personeelwisselingen bij mensen in kwetsbare situaties dragen niet bij aan vertrouwen, met name als ze ontstaan door (permanente) reorganisaties, door nieuwe aanbestedingen en door uitval en verloop. Goede arbeidsvoorwaarden, autonomie, en gelijkwaardige lonen van alle sociaal professionals (of het nu bij de gemeente is of het buurtteam) zijn belangrijk. Zet dus meer in op het aantrekkelijker maken van het werk.

- Burgers krijgen meer vertrouwen als professionals niet alleen luisteren maar ook acties ondernemen. Investeer tijd in relaties tussen burger en sociaal professionals en wijs niet-veroordelen als kerncompetentie aan voor alle medewerkers.
- Ga willekeur tegen door van alle professionals te eisen dat zij dezelfde competenties en kennis hebben alsmede te investeren in intervisie en management.
- Zorg dat het werk van sociale professionals aantrekkelijk blijft (autonomie, lonen, minder administratie).

Deze beleidsbrief is gebaseerd op het onderzoek van het Kenniscentrum Ongelijkheid, programma's Werk & Inkomen en meerdere beleidsateliers met onderzoekers, beleidsmedewerkers, ervaringsdeskundigen, professionals en vertegenwoordigers van maatschappelijke organisaties. De verslagen van deze beleidsateliers kunnen teruggevonden worden op de [website](#).