

**Kenniscentrum Ongelijkheid  
ontwerpsessie bestaanszekerheid  
professionals**

**Verslag onderzoeksgroep Werk & Inkomen**

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](mailto:info@kenniscentrumongelijkheid.nl)

[M.Kremer@uva.nl](mailto:M.Kremer@uva.nl)

[A.L.Custers@hva.nl](mailto:A.L.Custers@hva.nl)

Amsterdam, maart 2026

# Inhoud

---

<b>Deelnemers .....</b>	<b>1</b>
<b>Doel bijeenkomst.....</b>	<b>1</b>
<b>Vorstelronde en Casussen .....</b>	<b>2</b>
<b>Korte toelichting op onderzoek van Kenniscentrum Ongelijkheid 'Vertrouwen herwinnen in de lokale verzorgingsstaat' .....</b>	<b>4</b>
<b>Ontwerpvrage .....</b>	<b>5</b>
<b>'Ideate'-fase .....</b>	<b>5</b>
Professionele houding en kennis .....	5
Toegang en Contact.....	6
Procedures en Systeem .....	6
Beleid en Maatschappij .....	6
<hr/> <b>Prototypes.....</b>	<b>7</b>
Prototype 'Samen op weg, samen op pad'.....	7
Prototype De Gids .....	8
<hr/> <b>Discussie en Reflectie .....</b>	<b>8</b>

# Deelnemers

1.	VU
2.	HvA
3.	Nvvk
4.	Diaconie Noord
5.	SCP
6.	HvA
7.	Hva
8.	Kenniscentrum Ongelijkheid / Samen Vooruit Oost
9.	Buurtteam Amsterdam Zuidoost
10.	VU
11.	Onderzoek & Statistiek gemeente Amsterdam
12.	Gespreksvoering Sociaal Domein
13.	Gemeente Amsterdam
14.	Optimalistic (gespreksleiding)

## Doel bijeenkomst

Hartelijk welkom namens Kenniscentrum Ongelijkheid, programma Werk & Inkomen, onderzoek Vertrouwen herwinnen in de verzorgingsstaat. Aanwezigen zijn uitgenodigd om hun expertise te delen vanuit verschillende invalshoeken.

Doel vandaag is om samen tot adviezen te komen die kunnen worden meegegeven in de coalitieonderhandelingen die zullen volgen op de gemeenteraadsverkiezingen op 18 maart. Er is vorige week ook een sessie geweest over 'het systeem'. Vandaag focussen we op de professional.

We doen dat op basis van de 5 stappen van de Stanford Design methode: empathize, define, ideate, prototype en pitch/test.

# Voorstelrondje en Casussen

Deelnemers stellen zich voor aan de hand van één persoon, onder een pseudoniem, die ze kennen die in bestaansonzekerheid verkeert:

## Yousef

- Yousef komt uit Syrië, is een aantal jaar in Nederland en werkte via een uitzendbureau.
- Hij werd ziek en meldde zich bij het UWV voor een Ziektewetuitkering. Het uitzendbureau had de ziekmelding verkeerd doorgegeven, waardoor het UWV de uitkering weigerde.
- Na maanden zonder inkomsten kwam hij bij de gemeente terecht voor een bijstandsuitkering. De gemeente eiste dat hij alsnog de Ziektewetuitkering zou aanvragen en in bezwaar zou gaan bij het UWV.
- Yousef werd in het gelijk gesteld en kreeg een nabetaling van het UWV in december 2023.
- Gevolg: de gemeente vorderde de bijstand bruto terug (meer dan de netto nabetaling) en door het hoge verzamelinkomen in 2023 moest hij toeslagen terugbetalen en verloor hij recht op minimavoorzieningen.

## Mark

- Mark is een creatieve kunstenaar
- Hij woonde altijd in antikraakpanden om een atelier te kunnen bekostigen.
- Toen deze locaties werden gebruikt voor opvang, moest hij bij zijn ouders gaan wonen. Dit had een negatieve invloed op zijn psychische gesteldheid.
- Hij zit vast in de keuze tussen een uitkering aanvragen (en afhankelijk worden van regels) of kunst maken zonder vaste woon- of werkplek.

## Jan

- Jan heeft een bijstandsuitkering en kampt met grote gezondheidsproblemen.
- Hij verhuisde onlangs, maar begreep de woonkosten verkeerd (exclusief in plaats van inclusief), waardoor hij de kosten niet kan dragen.
- Hij heeft geen geld voor de inrichting van zijn huis, leeft op een betonnen vloer en bewaart kleding in zakken.
- Kern van zijn probleem is zijn inkomensstekort in combinatie met het ontbreken van een sociaal netwerk en fysieke beperkingen.

## Hamza

- Hamza is jaren geleden gevlucht en woont in Amsterdam.
- Door het ontbreken van werk en inkomsten liep zijn huwelijk stuk en belandde hij op straat, waar hij in zijn auto sliep.
- Zonder woonadres had hij geen recht op bijstand. Pas na het verkrijgen van een postadres kon hij een uitkering aanvragen.
- Hij heeft psychische en fysieke problemen, maar krijgt nauwelijks zorg.

#### **Jet**

- Jet was klant bij de voedselbank in Den Haag en hielp daar later als vrijwilliger.
- Ze verhuisde naar het Westland, maar bleef (illegaal) naar de voedselbank in Den Haag gaan uit angst voor de regels in haar nieuwe gemeente.
- Ze leeft met constante angst en onzekerheid over de meest basale behoeften, zoals brood.
- Tegelijkertijd toont ze veerkracht door samen met anderen courgettes te kweken en uit te delen.

#### **Hanna**

- Hanna (30) is geboren met scoliose en heeft na de coronaperiode fibromyalgie ontwikkeld.
- Na twee jaar Ziektewet werd ze door een controlearts van het UWV goedgekeurd om 30 uur per week te werken (terwijl ze voorheen 24 uur werkte).
- Ze komt niet in aanmerking voor bijstand omdat ze iets meer dan 7.000 euro spaargeld heeft (bedoeld voor haar begrafenispolis).
- Door de druk van de keuring en het gebrek aan inkomen nemen haar depressieve klachten toe.

#### **Ezra**

- Ezra is een hoogopgeleide vluchteling uit Syrië.
- Bij de gemeente lag de focus op haar man als kostwinner, waardoor zij geen aandacht kreeg voor taal of werk en depressief werd.
- Haar juridische afhankelijkheid van haar man en het gebrek aan eigen perspectief zorgden voor grote onzekerheid binnen het gezin.

#### **Rokaya**

- Rokaya (50) en haar man hadden een gezinsuitkering en vier kinderen. De man werkte zwart bij om rond te komen.
- Toen Rokaya werk kreeg aangeboden, zou ze door het wegvallen van de uitkering en toeslagen onder de streep minder overhouden (armoedeval).
- Na het plotseling overlijden van haar man vielen de zwarte inkomsten weg en werd de gezinsuitkering omgezet naar een individuele uitkering (een verlies van honderden euro's).
- Door trage systemen bij de Belastingdienst ontstonden schulden door onterecht ontvangen toeslagen. Het gezin kwam onder bewindvoering te staan.

#### **Miriam**

- Miriam werd na het overlijden van haar man alleenstaand in een koophuis met een hypotheek die ze niet alleen kon betalen.
- Ze bouwde schulden op bij familie en burens om niet in de kou te hoeven zitten.
- De informele schulden bij bekenden, die soms gepaard gaan met druk en hoge rentes, zorgen voor een sociaal isolement en enorme psychische druk.

### Henk

- Henk is een samenvoeging van meerdere personen
- Henk wisselde vaak tussen werk en uitkering, wat door verrekeningen en herberekeningen leidde tot grote financiële onzekerheid.
- Hij besloot uiteindelijk om niet meer te gaan werken om de rust van een stabiele (lage) uitkering te behouden. Dit leidde echter tot sociaal isolement en aanhoudende stress bij elk signaal van de overheid.

### Eline

- Eline (34) is een alleenstaande moeder die stopte met werken in de bouw na een conflict.
- Ze zette direct alle abonnementen stop om kosten te besparen en meldde zich bij de voedselbank.
- Bij de intake van de voedselbank werd ze geweigerd omdat haar besteedbaar inkomen 'te hoog' was volgens de Nibud-normen (omdat ze al haar vaste lasten al tot het minimum had beperkt).

## **Korte toelichting op onderzoek van Kenniscentrum Ongelijkheid 'Vertrouwen herwinnen in de lokale verzorgingsstaat'**

Het onderzoek bestaat uit drie deelstudies: 1) groot kwantitatief onderzoek aan de hand van een survey, 2) kwalitatief onderzoek door middel van observaties bij interacties tussen professional en burger en 3) diepte-interviews bij de Voedselbank.

De basis voor vandaag is deelstudie 2, in de afgelopen periode uitgevoerd voor het Kenniscentrum Ongelijkheid door Monique Kremer, Hetty van Kempen, Femke Roosma en Sofie Hees, die nu werken aan de analyse.

Twee belangrijke punten obv voorlopige conclusies:

- 1) *Er is echt iets veranderd. Er wordt echt gewerkt aan vertrouwen en dat zien we in de data, bijvoorbeeld:*
  - *vaste professionals (lukt vaak niet)*
  - *door telefoonnummers te geven, door na te bellen*
  - *door te vragen: hoe gaat het met u*
  - *door mensen niet te veroordelen (sterk element van schuldhulpverleners)*
  - *soms wordt vertrouwen expliciet uitgesproken.*
- 2) *Er is nog echt werk aan de winkel:*
  - *Dat vertrouwen is wel kwetsbaar in geval van misverstanden*

- *Mensen in de bijstand hebben meestal nog andere problemen dan alleen financieel:*
  - i) De categorie naar werk bemiddelbaar is slechts een kleine groep.*
  - ii) Er is eigenlijk geen aanbod voor de grootste groep die in de categorie 'participatie' of 'zorg' vallen.*
- *Instanties zijn een wirwar. Communicatie tussen instanties is moeizaam, zowel tussen formele als met informele partijen. Zelfs binnen het buurtteam. Er zijn heel veel verschillende partijen. Kunnen professionals minder bij elkaar in de wacht staan? (schuldhulpverlener bij gemeente bv)*
- *Er is niemand die de regie heeft voor mensen in financiële onzekerheid. Schuldhulpverleners besteden veel meer tijd dan bv klantbegeleiders.*
- *Veel vragen die mensen hebben zijn relatief basaal (over hoe je moet leven met instanties - instantiekapitaal). Kan dat niet preventiever, groepsgewijzer, structureler georganiseerd worden?*
- *Hoewel iedereen dat begrijpt: verloop van professionals is nog steeds te groot, veel wisselingen. Ook weinig tijd (caseload in de bijstand van 140). Tijd en vastigheid: hoe te organiseren?*

## Ontwerp vraag

Herformulering van de ontwerp vraag: "Hoe kunnen professionals Amsterdammers in bestaansonzekerheid zo effectief mogelijk ondersteunen?"

## 'Ideate'-fase

We verzamelen zoveel mogelijk ideeën als antwoord op de ontwerp vraag

## Professionele houding en kennis

- **Kennis van regels en ruimte:** Professionals moeten zelf goed op de hoogte zijn van de regels, maar vooral ook van de discretionaire ruimte daarbinnen.
- **Alteriteitskapitaal:** Het vermogen van de professional om werkelijk vanuit de positie van de ander te vertrekken (verder gaan dan empathie alleen).
- **Compensatie boven diploma:** Voor professionals is compassie een belangrijkere kwalificatie dan enkel een diploma.
- **Situationele wijsheid:** Combinatie van professionele kennis en ervaringskennis om de gelaagdheid van een situatie te begrijpen en hiernaar te handelen.
- **Maatwerk:** Geen enkel verhaal valt in één vakje; kijk naar het hele verhaal.
- **Menselijke maat bij fouten:** Introductie van een 'foutenkrediet'; kleine foutjes van de burger in hun eigen voordeel mogen incidenteel getolereerd worden.
- **Psychische hulp voor de hulpverlener:** Zorg dat professionals zelf mentaal ondersteund worden om hun werk goed te kunnen doen.
- **Professionele ongehoorzaamheid:** Het recht (of de plicht) van de professional om te weigeren opdrachten uit te voeren die leiden tot ongelijkheid of discriminatie.

## Toegang en Contact

- **Vrije keuze professional:** De Amsterdammer moet zelf kunnen kiezen door welke professional hij geholpen wil worden (een soort 'professionele Tinder').
- **Keuze voor ervaringsdeskundige:** De mogelijkheid bieden om bij het eerste contact met een ervaringsdeskundige te spreken.
- **Locatiekeuze:** De Amsterdammer bepaalt waar het gesprek plaatsvindt (bijv. in een moskee, kerk, school of park) in plaats van altijd op een stadskantoor.
- **Echt drempelvrij:** Binnenlopen zonder direct te hoeven vragen naar paspoorten of administratieve bewijslast.
- **Gezelligheid en sfeer:** Een fijne, veilige sfeer creëren die uitnodigt tot contact.

## Procedures en Systeem

- **Directe schuldhulp:** Schulden aan familie en vrienden direct afbetalen/oplossen.
- **Brede intake:** Bij een eerste aanvraag (bijv. bijstand) direct kijken welke andere problematiek er speelt.
- **Directe actie:** Op de dag van het eerste contact direct actie ondernemen op ten minste één hulpvraag.
- **Informele hulp inschakelen:** Altijd gebruikmaken van en ruimte bieden voor informele ondersteuning.
- **Eén loket:** Eén centrale plek voor alle vragen om versnippering te voorkomen.
- **Wijkgericht werken:** Dienstverlening organiseren dicht bij de burger in de wijk.
- **Systeemversimpeling:** De professional moet de taak krijgen om het systeem voor de burger te versimpelen.
- **Regiehouderschap (Mechelse model):** De professional die als eerste spreekt, blijft de inwoner volgen en houdt de regie.
- **Online telefoonboek voor professionals:** Een actuele lijst met contactgegevens van professionals over verschillende organisaties heen.
- **Maatwerkbudget:** Professionals beschikken over een budget om direct praktische noodzaken te regelen (bijv. luiers).
- **Geen terugvordering bij toekenning:** Uitkeringen direct toekennen; achteraf controleren en niet terugvorderen bij fouten.
- **Verbod op verlengen beslistermijn:** Voorkomen dat inwoners onnodig lang in onzekerheid zitten over aanvragen.
- **Scheiding van machten:** De 'hulpverlener' en de 'handhaver/beoordelaar' mogen niet dezelfde persoon zijn.
- **MKBA per dossier:** Maatschappelijke kosten-batenanalyse toepassen op individuele gevallen om dure juridische trajecten over kleine bedragen te voorkomen.

## Beleid en Maatschappij

- **Vervang de participatieladder:** Gebruik indicatoren voor maatschappelijke productiviteit (wat draagt iemand bij aan de omgeving?) in plaats van enkel de focus op werk.
- **Zichtbare succesverhalen:** Positieve ervaringen van burgers en professionals vaker delen.
- **Prioriteit bij psycholoog:** Voorrang verlenen aan inwoners in bestaansonzekerheid bij geestelijke gezondheidszorg.
- **Outreaching werken:** Actief informeren van groepen die buiten beeld blijven, zoals ZZP'ers.

- **Verbod op pilots:** Stoppen met tijdelijke projecten; ga voor structurele verbeteringen.
- **Uitvoeringstoets voor beleidsmakers:** Beleidsmakers moeten verplicht één dag per maand meedraaien in de uitvoering.
- **Waardering van zorgtaken:** Economische waardering voor mantelzorg en opvoeding.
- **Belangenbehartiging als recht:** Elke Amsterdammer heeft recht op een onafhankelijke belangenbehartiger bij gesprekken met instanties.

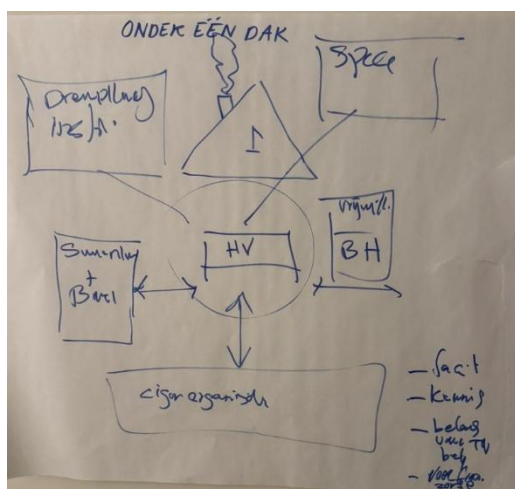
## Prototypes

De deelnemers gaan uiteen in twee groepjes die elk een voorstel maken, een prototype van een plan opdat professionals Amsterdammers in bestaansonzekerheid zo effectief mogelijk ondersteunen.

### Prototype 'Samen op weg, samen op pad'.

De Huidige Situatie:

- De overheid bedenkt beleid; managers maken offertes; de afdeling Financiën toetst op MKBA-waarde.
- Beleid wordt een opdracht voor het middenmanagement, waarna hulpverleners de uitvoering doen.
- Hulpverleners stuiten op onmogelijkheden en paradoxen in complexe casussen.
- Dit leidt tot teleurgestelde burgers en een groeiend wantrouwen in het systeem.



Het voorstel 'Samen op weg, samen op pad':

- **De Hulpverlener als Gids:** De hulpverlener staat centraal en voldoet aan waarden als compassie en situationele wijsheid.
- **De Driehoek van Ondersteuning:** De hulpverlener werkt nauw samen met belangenbehartigers, ervaringsdeskundigen en de bredere samenleving rondom de hulpvrager.
- **Gezamenlijke Community:** Waar de hulpverlener geen 'duizendpoot' kan zijn, wordt hulp gezocht bij specialisten, vrijwilligers en informele netwerken.

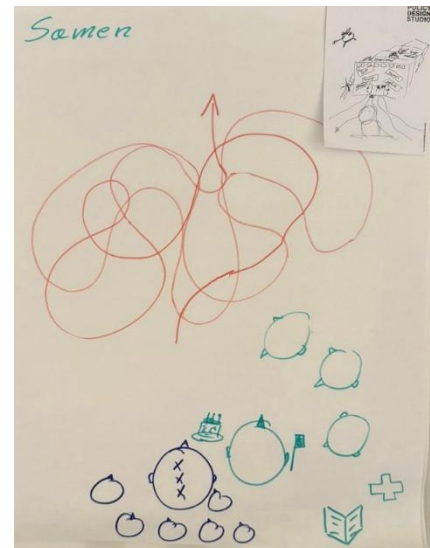
- **Mandaat en Vertrouwen:** De hulpverlener heeft tijd, geld, flexibiliteit en toegang tot fondsen gebaseerd op vertrouwen.
- **Nieuwe Rol Management:** Het middenmanagement faciliteert kennisdeling en intervisie; het topmanagement zorgt voor middelen gebaseerd op 'bottom-up' kennis.

## Prototype De Gids

Groep 2 sluit nauw aan bij het concept van de eerste groep en presenteert hun 'Gids'.

### Kenmerken van de Gids:

- **Toegankelijkheid:** Het kantoor is een uitnodigende plek met succesverhalen en een deur die altijd openstaat (geen drempels).
- **Eén Gezicht:** De inwoner heeft contact met één professional, een gids met een 'vlaggetje' die de weg wijst maar ook ruimte geeft aan de inwoner om zelf op pad te gaan.
- **Gesteund door de Organisatie:** De gids wordt ondersteund door collega's die meekijken en kennis en regels inbrengen.
- **Inzet van Netwerk:** De gids benut het eigen netwerk van de inwoner om vooruit te helpen.
- **Samen op Pad:** De gids en inwoner navigeren samen door de complexe wirwar van regels en systemen.



## Discussie en Reflectie

Na de presentaties reflecteren we samen op de ontwerpen:

- De twee ontwerpen lijken best veel op elkaar – die wijzen eigenlijk dezelfde kant op.
- **De Gids als Huisarts:** De gids fungeert als een 'huisarts' in het sociaal domein: een vertrouwde verbinder in een klein, zelfsturend team die niet alles zelf hoeft te weten, maar de weg kent.
- **Pionieren:** Er wordt benadrukt dat deze manier van werken is ontstaan door te 'pionieren' – de ruimte om fouten te maken en daarvan te leren in plaats van vast te zitten in dichtgetimmerde 'pilots'.
- **Verbinding en Vertrouwen:** De verbinding tussen hulpverlener, inwoner en collega's is de basis. Uitspreken dat je iets niet weet, kan juist bijdragen aan het vertrouwen.

- **Systemische Verandering:** hoewel de uitvoering (zoals in de buurtteams) verbetert, de perceptie van 'hulp' vaak negatief blijft door onuitgesproken verwachtingen. Co-creatie en het bespreken van vooroordelen zijn essentieel voor een gedeelde waarde.

Tenslotte:

- *De basis voor de beweging die hiervoor werd geschetst, is al aan het gebeuren. We zouden dit ook kunnen zien als een oproep aan de wethouder: ga door op de ingeslagen weg.*
- *Gemeente is bezig de buurtteams opnieuw vorm te geven. Wil deze groep graag benaderen om daar ook over mee te denken.*



**Stichting Kenniscentrum Ongelijkheid**

Bezoekadres: REC-JK gebouw, Nieuwe Achtergracht 184

Postadres: Postbus 2171, 1000 CD Amsterdam

[www.kenniscentrumongelijkheid.nl](http://www.kenniscentrumongelijkheid.nl)