

Nieuwsbrief

Kenniscentrum Ongelijkheid project:

Op zoek naar een Tussenruimte



Het onderzoeksproject: "Op zoek naar tussenruimte"

In veel buurten verloopt de samenwerking tussen bewoners en de overheid moeizaam. Dit lijkt samen te hangen met wantrouwen en het ontbreken van open gesprekken over macht, vaste denkpatronen en uitsluiting. Vertrouwen is echter essentieel om grote stedelijke vraagstukken aan te pakken, zoals armoede, ongelijke onderwijskansen en de overgang naar duurzame energie.

De vraag is hoe in de zogenoemde tussenruimte nieuw vertrouwen kan ontstaan tussen groepen die nu vaak wantrouwend tegenover elkaar staan. Deze tussenruimte is het gebied waar ideeën en initiatieven van bewoners samenkomen met de regels en werkwijzen van de overheid.





Onderzoeksfocus en partners

Wat wordt onderzocht?

Dit onderzoek richt zich op tussenpersonen, zoals bewoners die zich inzetten voor de buurt, hulpverleners of gemeentemedewerkers die vaak in de wijk aanwezig zijn. Er wordt onderzocht welke uitdagingen tussenpersonen tegenkomen wanneer zij bewoners, de gemeente en andere organisaties met elkaar proberen te verbinden.

Waar dragen deze inzichten aan bij?

De inzichten vormen de basis voor een leerprogramma dat in de hele stad kan worden toegepast. Dit programma erkent de belangrijke verbindende rol van tussenpersonen en ondersteunt hen bij het versterken van hun vaardigheden.

Partners

In dit project werken we in drie deelprojecten samen vanuit E-Co/Samen Vooruit, Vrijwilligersacademie Amsterdam, Onderzoeksbureau Amsterdam Meetellen, Gemeente Amsterdam, Hogeschool van Amsterdam, Universiteit van Amsterdam en de Vrije Universiteit Amsterdam.

Deze nieuwsbrief: Deelproject 1

In deze nieuwsbrief delen we inzichten uit deelproject 1: 'Co-creatieve aanpak armoede Amsterdam-Oost'. In dit project brengen we verschillende mensen samen die allemaal op hun eigen manier met armoede te maken hebben of eraan werken: bewoners en tussenpersonen uit buurten, ambtenaren met een transitieopdracht, professionals uit maatschappelijke organisaties en onderzoekers. In een reeks co-creatieve sessies onderzoeken we samen hoe armoedebeleid in Amsterdam-Oost beter en inclusiever kan worden. Door middel van participatief actieonderzoek kijken we naar wat helpt – en wat juist in de weg zit – om verschillende perspectieven mee te nemen in besluitvorming. Samen met de deelnemers zoeken we naar voorwaarden en werkwijzen die ervoor zorgen dat meer stemmen gehoord worden in beleid en besluitvorming.

Wat hebben we gedaan?

Startsymposium Keten van Vertrouwen

In juni 2024 zijn we van start gegaan met een symposium over de rol van vertrouwen in het bestrijden van armoede. Bewoners, vertrouwenspersonen, onderzoekers en beleidsmakers gingen met elkaar in gesprek over de vraag wat het belang is van kennis co-creatie, wat het betekent en wat de belemmeringen hiervan zijn. Hieruit vloeide een aantal gedeelde inzichten en diepgravendere vragen, bijvoorbeeld:

- Hoe maak je van ervaringskennis gezaghebbende kennis? En wat betekent het dat kennis 'gezaghebbend' is?
- Vertrouwenspersonen worden meestal ingezet om pleisters te plakken op wonden die door structurele problemen zijn veroorzaakt, maar hun perspectief wordt niet meegenomen in het bedenken van structurele oplossingen.
- Wiens verantwoordelijkheid is het om de samenwerking aan te gaan, en mogelijk te maken?
- Hoe verhouden onderzoek en activisme zich tot elkaar?
- En: Durven onderzoekers en beleidsmakers ook hun eigen kennis te delen en hun eigen bronnen te ontsluiten als ze samenwerken met bewoners en tussenpersonen?

Na het symposium is een onderzoekswerkgroep bestaande uit onderzoekers van de VU, Samen Vooruit en Bureau Meetellen aan de slag gegaan om co-creatie sessies vorm te geven die deze onderwerpen verder zouden verdiepen.



Kick off co-creatie sessie Kenniscentrum Ongelijkheid – 25 november 2024

Tijdens de eerste co-creatie sessie hebben we met een diverse groep verkend hoe verschillende kennisbronnen – van bewoners, beroepskrachten en beleidsmakers – op dit moment erkend en benut worden en wat hierin verbeterd kan worden. De kern van deze sessie was de bespreking van een praktijkvoorbeeld, een bestaande situatie waarbij een vertrouwenspersoon vast liep in de informele begeleiding van een Amsterdammer, een moeder met kinderen die tussen de regels van het systeem viel.

Deze concrete situatie werd aanleiding om te bespreken wie hiervoor iets kon betekenen, maar om zich, vanuit verschillende beroepsposities, te verplaatsen in de persoon waar het om ging. We bespraken onder andere het belang van goed luisteren, eigenaarschap bij bewoners laten, en het doorbreken van de 'eigen toko'-mentaliteit met een integrale aanpak. Ook werd het versterken van tussenpersonen en het benutten van 'strategische wijsheid' van tussenpersonen benadrukt.



Goed luisteren

Aandacht voor wat bewoners werkelijk nodig hebben



Eigenaarschap bij bewoners

Bewoners centraal in hun eigen oplossingen



Integrale aanpak

Doorbreken van de 'eigen toko'-mentaliteit



Pas op de plaats

Het oorspronkelijke idee was om een reeks co-creatie sessies te organiseren, en dit was tijdens de sessie van 25 november ook zo gecommuniceerd. Echter, na de eerste co-creatie sessie besloot de werkgroep een 'pas op de plaats' te maken omdat zij het gevoel had dat de sessie van 25 november nog niet het gewenste resultaat bood. Ook hadden wij het gevoel dat in de vorm van 25 november de verschillende vormen van kennis, met name de unieke kennis van vertrouwenspersonen, nog niet goed tot hun recht konden komen.

Ons doel was onderzoeken hoe we de rol van vertrouwenspersonen sterker konden verankeren in besluitvormingsprocessen en de samenwerking met andere actoren rondom armoedebeleid te verbeteren, door een meer gericht programma en gerichte vragen te formuleren voor toekomstige co-creatie sessies. Een van de ideeën die uit deze periode voortkwam is om een aantal specifieke sessies te houden met vertrouwenspersonen om op deze manier hun ervaringskennis meer centraal te kunnen zetten.

Reflectie en aanpassing

De werkgroep heeft in deze periode intensief samengewerkt om kennis uit te wisselen, te reflecteren op wederzijdse verwachtingen, aannames en posities en om vanuit dit werk contact te leggen met relevante instanties. Zo kwamen gedeelde ideeën en stappen tot stand om samen met anderen te bouwen aan een vertrouwensrelatie tussen tussen formele en informele zorg rondom armoede in Amsterdam.

Onverwachte doorbraak

Wat ondertussen duidelijk was geworden, was dat vanuit de verbindingen en gesprekken die tijdens de eerste sessie ontstaan waren, er een doorbraak plaats had gevonden in de situatie die toen werd besproken. Hierbij was het werk van de vertrouwenspersoon en het 'niet los laten' centraal geweest, naast de verbinding met formele instanties die toen aanwezig waren, met name het Team Maatwerk en Doorbraken van de gemeente Amsterdam.

Waar in eerste instantie de kick off – met name in de ogen van onderzoekers— niet de gehoopte diepte leek te hebben, bleek deze bijeenkomst achteraf toch de basis te hebben gelegd van toenadering en samenwerking.



Sessies met vertrouwenspersonen - ervaringskennis centraal - 19 maart en 14 april

In deze sessies stond het perspectief van vertrouwenspersonen voorop. Zij deelden verhalen over barrières die zij tegenkomen in het systeem, maar ook de creatieve manieren waarop zij oplossingen vinden en anderen ondersteunen. Thema's als wantrouwen vanuit instanties, het verlies van eigenwaarde bij armoede, en het gebrek aan erkenning voor informele zorg kwamen sterk naar voren.

Vanuit hun ervaringen formuleerden we een aantal stellingen die de uitdagingen van vertrouwenspersonen weergeven:

Barrières in het systeem

Wantrouwen vanuit instanties en gebrek aan erkenning

Verlies van eigenwaarde

De impact van armoede op mensen

Creatieve oplossingen

Hoe vertrouwenspersonen anderen ondersteunen



Stellingen van vertrouwenspersonen

Wij zetten ons dagelijks in met de hoop om verschil te maken, maar raken moe en gefrustreerd omdat concrete verandering uitblijft.

- We zien de hulpverlening om ons heen vaak falen, en dat de menselijke maat ontbreekt. Wij zien dat hulpverleners de regelgeving vaak niet kennen en dat bureaucratie het wint van menselijkheid.
- De verhalen die we horen van anderen zijn herkenbaar. Ook wij hebben meegemaakt dat de formele zorg ontbrak, mensen ontmoedigd werden of zelfs schade opliepen. We worden keer op keer gevraagd verhalen te delen, maar het voelt alsof er niets mee gebeurt.

Wij voelen ons regelmatig instrumenteel ingezet zonder dat onze inbreng daadwerkelijk iets verandert. We hebben geen zicht op wat er met alle onderzoeken gebeurt waar we aan meedoen.

- Wij ervaren wantrouwen en angst, zowel bij de mensen die wij helpen als bij onszelf ten opzichte van hulpverleners en het systeem. We ervaren ook wantrouwen vanuit hulpverleners richting ons en de mensen die we helpen.
- Wij ervaren een ongelijke machtsverhouding. Onze ervaringskennis wordt niet genoeg gewaardeerd en benut. Wij willen een eerlijk gesprek over geldstromen en financiële erkenning van ervaringskennis.
- Wij willen dat onze ervaringen en frustraties serieus genomen worden, en dat we concrete manieren vinden om de impact daarvan te vergroten.

Co-creatie sessie – 19 mei 2025

Bij deze bijeenkomst waren 8 vertrouwenspersonen aanwezig, samen met leden van de Afdeling Maatwerk en Doorbraken (vanaf hier verwijzen we naar hen als 'het Doorbraakteam') van de gemeente Amsterdam,, de leden van de onderzoekswerkgroep en een aantal extra onderzoekers.

Centrale thema's waren de rol van vertrouwenspersonen als tussenpersonen en de werking van het Doorbraakteam. Aan de hand van een uitgebreide bespreking van een bestaande casus waarbij een vertrouwenspersoon vast liep in de informele begeleidingstraject (een moeder met kinderen die tussen de regels van het systeem viel) werd duidelijk hoe moeilijk het binnen het huidige systeem is om uitzonderingen te regelen en hoe ingewikkeld het ondersteuningsstelsel is.

- In de ervaring van vertrouwenspersonen is het systeem vaak moeilijk te navigeren, en leidt deze complexiteit er soms ook toe dat beroepskrachten onbedoeld en ongewild steken laten vallen, waardoor bewoners helemaal vast komen te staan.

Vertrouwenspersonen benadrukten in de samenwerking met de gemeente en andere instanties het belang van gelijkwaardigheid, erkenning van ervaringskennis en structurele samenwerking. Het Doorbraakteam gaf op hun beurt aan dat hun rol vooral ligt in het ondersteunen van beroepskrachten bij vastgelopen situaties, maar ook in het signaleren van patronen die op systeemniveau verandering vragen.

Belangrijke vragen

De bijeenkomst leverde belangrijke vragen op:

- Hoe zorgen we voor meer gelijkwaardige samenwerking tussen instanties en vertrouwenspersonen?
- Hoe maken we ervaringskennis tot een structurele partner in het systeem?
- En hoe kunnen doorbraken en successen beter zichtbaar gemaakt worden om vertrouwen te versterken?

Deze vragen vormden de basis voor de vervolgsessie van 30 juni.



Co-creatie sessie – 30 juni 2025

Op 30 juni 2025 kwamen vertrouwenspersonen, medewerkers van het Doorbraakteam, een aantal beroepskrachten en het organisatie team weer bij elkaar. Ook in deze bijeenkomst werden concrete situaties besproken, met een vissenkomp methode. Hierdoor werden verschillende stemmen en perspectieven om de beurt belicht. We bespraken een nieuw praktijkvoorbeeld vanuit de ervaring van een vertrouwenspersoon, namelijk de situatie van een man die door een scheiding en het ontbreken van een woning zijn kinderen nauwelijks kan zien, en ondanks hulp van formele instanties vast liep. Dit leidde tot een discussie over de starheid van het systeem, de focus op zelfredzaamheid en de vraag wanneer en hoe maatwerk geleverd kan worden.

Vertrouwen en gelijkwaardigheid

Een tweede casus en de daaropvolgende discussie legden de nadruk op het belang van vertrouwen en gelijkwaardigheid.

Vertrouwenspersonen gaven aan dat zij en de Amsterdammers die zij bijstaan, vaak met wantrouwen naar het systeem kijken.

Beroepskrachten vanuit de gemeente erkenden de problemen, zoals de hoge werkdruk en het gevoel van onmacht, maar benadrukten ook de mogelijkheden die er wel zijn.

Een 'wij-gevoel'

De noodzaak van een 'wij-gevoel' tussen de beroepskrachten en vertrouwenspersonen werd sterk benadrukt. In beide situaties is na afloop van de bijeenkomst een doorbraak geweest, wat opnieuw leidde tot de inzicht dat de gezamenlijke deelname aan deze onderzoeksessies een vorm van samenwerken mogelijk maakt dat tot mooie resultaten kan leiden.

De bijeenkomst eindigde met een oproep tot meer samenwerking, erkenning van elkaars expertise en het creëren van een gezamenlijke aanpak om de complexe problemen in de stad, zoals het woningtekort, aan te pakken.



Naar een meer fundamentele verandering

Ons onderzoekstraject laat zien dat de bestaande dynamieken en processen vaak belemmerend werken in plaats van faciliterend, wanneer het gaat om gelijkwaardig samenwerken tussen vertrouwenspersonen en instanties. Daarom is een systeemverandering nodig, waarin ervaringskennis veel sterker wordt gewaardeerd en ingezet. Dat betekent het bevragen én doorbreken van bestaande structuren. We zien daarbij de urgentie om meer vanuit gelijkwaardig partnerschap samen op te trekken, zowel vanuit bewonersinitiatieven als vanuit instanties.

Samen optrekken betekent vertrekken vanuit de erkenning van de waarde van ervaringskennis. Binnen de bestaande structuren streven we ernaar ruimte te creëren voor nieuwe samenwerkingsvormen tussen verschillende partijen, zodat de aansluiting met gemeenschapskennis wordt vergroot. Het vraagt de moed om nieuwe structuren gezamenlijk te durven vormgeven.

Uit de reflecties in de laatste co-creatiebijeenkomst komt naar voren dat we ons in het vervolg vooral moeten richten op twee pijlers:

1. Systematisch casuïstiek bespreken

Om tot een gemeenschappelijke basis te komen over waar de knelpunten en mogelijkheden liggen.

2. Samen werken aan opleiding en toerusting

Zodat alle betrokkenen beter toegerust zijn om in gelijkwaardig partnerschap te handelen.

Deze pijlers willen we de komende tijd, in samenspraak met betrokken partijen, verder vormgeven.

Contact

Voor vragen en of opmerkingen over dit project kunt u een email sturen naar Fabian Holle (f.y.holle@vu.nl), onderzoeker binnen het team en op de afdeling Sociologie, Vrije Universiteit Amsterdam.

De kunstwerken in deze nieuwsbrief zijn van Marian Bijlenga