KENNIS CENTRUM ONGELIJK HEID

Benutten van de kennis en netwerken van lokale organisaties ten bate van crisis weerbaarheid.

Een participatief actie onderzoek in Amsterdam Nieuw West.

Auteurs:

- Kees Boersma, Jop Koopman, Robert Larruina en Elena Valdes Ramirez, *Vrije Universiteit Amsterdam*
- Emel Can, Zoé Fransen, *Samenwonen-Samenleven*
- Firoez Azarhoosh, *Razar Community & Development*

Amsterdam, 30 oktober 2026

KENNIS CENTRUM ONGELIJKHEID

SAMEN WONEN LEVEN

RAZAR COMMUNITY & DEVELOPMENT

VU VRIJE UNIVERSITEIT AMSTERDAM

CONTACTGEGEVENS
info@kenniscentrumongelijkheid.nl

PARTNERORGANISATIES IN HET CONSORTIUM

Projectleider, Instelling

Kees Boersma,

Vrije Universiteit Amsterdam

f.k.boersma@vu.nl

Vrije Universiteit Amsterdam

Stichting Samenwonen-Samenleven

Razar Community & Development

KENNIS CENTRUM ONGELIJK HEID

Samenvatting

Dit is een samenvatting van een project uitgevoerd in opdracht van het Kenniscentrum Ongelijkheid, waarin is onderzocht hoe de lokale crisisweerbaarheid in Amsterdam Nieuw-West kan worden versterkt. De centrale ambitie van het project is gebaseerd op enerzijds het besef dat de ene burger kwetsbaarder is in een crisis situatie dan de ander. En anderzijds dat er veel onbenut potentieel is onder de burgers om de crisisweerbaarheid te vergroten. Lokale netwerken en bewonersinitiatieven kunnen bijdragen aan een inclusieve aanpak van crisisweerbaarheid voor kwetsbare groepen. De centrale onderzoeksvraag in het project is:

“Hoe beïnvloedt sociale ongelijkheid onder bewoners van Amsterdam Nieuw-West hun beleving van crises en dreigingen van crises, en op welke manier kan de versterking van hun sociaal kapitaal en organisatiekracht bijdragen aan de crisisweerbaarheid?”

De belangrijkste bevinding is de noodzaak om de lokale capaciteit duurzaam te versterken en te verbinden met de crisisstructuren van de gemeente en formele crisisorganisaties. Dit vraagt om crisisstructuren van de overheid en hulpdiensten die ontvankelijk (adaptief) zijn voor de samenwerking met lokale kennis, netwerken en initiatieven.

In dit rapport pleiten we voor een ***wijkgerichte aanpak*** van crisisweerbaarheid, waarin bewoners, lokale organisaties en formele hulpverleningsorganisaties gezamenlijk verantwoordelijkheid dragen. Daarvoor zijn ***duurzame verbindingen***, duidelijke rollen, verantwoordelijkheden en herkenbare communicatiekanalen essentieel. Individuele zelfredzaamheid blijft belangrijk, maar is onvoldoende om de gevolgen van crises voor alle bewoners op te vangen. Juist kwetsbare bewoners die in reguliere crisisvoorbereiding moeilijk zijn te bereiken, hebben baat bij een aanpak waarin lokale netwerken en vertrouwde personen worden benut.

Een centrale aanbeveling is om ***sleutelpersonen*** in de wijk actief in te zetten. Zij beschikken over kennis van de wijk en kunnen tijdens een crisis snel hulp en contacten mobiliseren. Deze capaciteit wordt echter niet vanzelfsprekend benut, omdat de verbinding met formele crisisorganisaties beperkt is en rollen, verantwoordelijkheden, communicatiekanalen en procedures niet altijd duidelijk zijn. Het tijdens het onderzoek naar voren gebrachte concept van ‘blokverbinders’ biedt hiervoor een concreet aanknopingspunt. Blokverbinders kunnen ondersteuning bieden en tegelijkertijd het contact onderhouden met de gemeente, woningcorporaties en hulpdiensten.

Ook is het van belang om te investeren in ***heldere afspraken*** over samenwerking en verantwoordelijkheden. Onduidelijkheid hierover kan ertoe leiden dat betrokkenen elkaar tijdens een crisis voor de voeten lopen, emoties hoog oplopen en het vertrouwen in hulpverleningsorganisaties afneemt. Een goede aansluiting tussen lokale en formele crisisstructuren vraagt daarom niet alleen om het beschikbaar maken van lokale capaciteit, maar ook om het gezamenlijk ontwikkelen van werkwijzen, communicatiekanalen en procedures.

Deze conclusies en aanbevelingen zijn gebaseerd op drie elkaar aanvullende onderzoekslijnen: (1) een literatuurstudie, (2) een sociale netwerkanalyse en (3) interviews en participatief onderzoek via Living Labs.

De literatuurstudie laat zien dat kwetsbaarheid tijdens crises ongelijk is verdeeld. Factoren als armoede, beperkte mobiliteit, eenzaamheid en sociale isolatie kunnen de mogelijkheden om een crisis voor te bereiden, op te vangen en ervan te herstellen beperken. Ook blijkt uit internationale studies dat bewoners en lokale organisaties beschikken over waardevolle kennis, sociale netwerken en organisatiekracht. Sociaal kapitaal (de hulpbronnen die voortkomen uit sociale relaties, netwerken, vertrouwen en wederkerigheid) vormt daarmee niet alleen een mogelijke bron van kwetsbaarheid, maar juist ook een belangrijke basis voor crisisweerbaarheid.

De sociale netwerkanalyse laat vervolgens zien dat in Amsterdam Nieuw-West een groot aantal organisaties actief is in het sociale domein. Deze organisaties zijn op verschillende manieren met elkaar verbonden via sociale netwerken. Daarmee is in de wijk al een belangrijke basis aanwezig voor het uitwisselen en snel mobiliseren van kennis, contacten en ondersteuning. Het onderzoek laat daarmee het potentieel voor crisisweerbaarheid zien dat in deze netwerken aanwezig is. De aansluiting tussen lokale bewonersinitiatieven en organisaties, hun netwerken en de formele crisisstructuren van overheden en crisis organisaties is echter nog beperkt. Hierdoor wordt aanwezige lokale capaciteit tijdens crises niet vanzelfsprekend benut.

In interviews en tijdens Living Labs bijeenkomsten zijn deze bevindingen getoetst aan concrete crisisscenario's, waaronder langdurige stroomuitval en hittestress. In deze bijeenkomsten verdiepten bewoners, lokale organisaties en andere betrokken partijen gezamenlijk de onderliggende problematiek en vervolgens mogelijke oplossingen. De gesprekken bevestigden dat lokale kennis, vertrouwen en sleutelpersonen belangrijke bronnen van crisisweerbaarheid zijn. Tegelijkertijd kwamen knelpunten naar voren rond rollen, verantwoordelijkheden en communicatie tussen bewoners, maatschappelijke organisaties, overheden en formele hulpverleningsorganisaties.

De drie onderzoekslijnen laten zien dat crisisweerbaarheid in Amsterdam Nieuw-West niet alleen een kwestie is van individuele zelfredzaamheid, maar vooral ook van de kwaliteit van verbindingen tussen mensen, organisaties en instituties. De wijk beschikt al over veel van de benodigde hulpbronnen. De belangrijkste opgave is daarom niet om nieuwe structuren naast de bestaande te creëren, maar ***te versterken en te verbinden wat er al is***, en toegankelijk te maken voor de formele crisisaanpak. Dat biedt mogelijkheden om kwetsbaarheid te verminderen en te komen tot een vorm van crisisweerbaarheid waarin bewoners en instituties gezamenlijk werken aan een veerkrachtige wijk.

KENNIS CENTRUM ONGELIJK HEID

Inhoud

H1 Introductie	1
H2 Van kwetsbaarheid naar veerkracht: een literatuurstudie	5
H3 Sociale netwerkanalyse	11
H4 Resultaten interviews en Living Lab bijeenkomsten	20
H5 Conclusie met aanbeveling voor praktijk, beleid en onderzoek	39
Tien-stappenplan voor crisisweerbaarheid	44
Verantwoording	47
Referenties	49
Bijlagen	52

H1 Introductie

We leven in een tijd van toenemende dreigingen en voortdurende berichtgeving daarover, onder meer via (sociale) media. Samenlevingen worden in geconfronteerd met langdurige en complexe crises, onder invloed van onder meer geopolitieke spanningen, klimaatverandering en cyber- en hybride dreigingen (Nederlands Instituut Publieke Veiligheid, 2022). De begrippen *permacrisis* en *polycrisis* helpen deze complexe realiteit te duiden. Een permacrisis verwijst naar sociale instabiliteit als gevolg van opeenvolgende dreigingen, terwijl een polycrisis betrekking heeft op meerdere gelijktijdige crises die elkaar versterken (Tooze, 2022; Lawrence et al., 2024).

Perma- en polycrises versterken bestaande maatschappelijke ongelijkheden en hebben gevolgen voor onder meer energievoorziening, mobiliteit, bestaanszekerheid en toegang tot voorzieningen in het sociale domein (Carmen et al., 2022; Omand, 2024). Dit is met name het geval in sociaal kwetsbare buurten, waar sociaaleconomische ongelijkheid en armoede de mogelijkheden om met crises om te gaan beperken (Orru et al., 2023).

Crisisweerbaarheid wordt in deze context doorgaans opgevat als het vermogen van individuen, gemeenschappen en instituties om verstoringen op te vangen, zich eraan aan te passen en ervan te herstellen, op een manier die bestaande kwetsbaarheden vermindert (Morsut et al., 2021). Dit vermogen is echter niet gelijk verdeeld. Individuele en structurele factoren, zoals inkomen, huisvesting, toegang tot publieke voorzieningen en sociale positie, beïnvloeden de mogelijkheden om zich voor te bereiden en tijdens een crisis te handelen (Orru et al., 2023; Saja et al., 2021). Bewoners van buurten en wijken hebben moeite om met de dreiging van crises en de voortdurende berichtgeving daarover om te gaan wanneer zij al in kwetsbare posities verkeren. Beperkte toegang tot informatie, middelen en bescherming, maar ook factoren als armoede, taalbarrières, sociaal isolement en mentale en fysieke gezondheid, versterken deze kwetsbaarheid.

Binnen deze context speelt sociaal kapitaal (Bourdieu, 1986; Coleman, 1988; Putnam et al., 2000) een belangrijke rol. Organisatie-, buurt- en gemeenschapsnetwerken kunnen tijdens crises toegang bieden tot informatie, hulp en sociale steun (Pfefferbaum et al., 2015; Guarnacci, 2016; Kwestel et al., 2024; Matous et al., 2026). Vertrouwen, wederkerigheid en verbindingen binnen en tussen gemeenschappen, maar ook tussen bewoners en formele organisaties en instituties, helpen de capaciteit om met crises om te gaan te versterken (Carter en Cordero, 2022; Schobert et al., 2023; Zhao et al., 2025).

Burgers en maatschappelijke organisaties kunnen dus een belangrijke bijdrage leveren aan crisisweerbaarheid, maar hun sociale infrastructuur wordt in de praktijk nog onvoldoende benut binnen crisismanagement (LaLone, 2012; Aldrich & Meyer, 2015). Het benutten van hun kennis en organisatiekracht blijkt keer op keer een uitdaging, mede doordat formele instanties oplossingen nog te vaak ontwikkelen en implementeren zonder bewoners daar volwaardig bij te betrekken (Imperiale & Vanclay, 2021).

In het huidige Nederlandse beleid rond crisisweerbaarheid benadrukt de overheid de verantwoordelijkheid van burgers voor hun eigen crisisvoorbereiding. Via de campagne Denk Vooruit[1] stimuleert het burgers om zich voor te bereiden op mogelijke crises en verstoringen. De campagne heeft het samenstellen en aanschaffen van noodpakketten nadrukkelijk op de maatschappelijke agenda gezet. Deze nadruk op zelfredzaamheid moet worden begrepen tegen de achtergrond van een extreme crisissituatie, waarin de reguliere, formele hulpverlening en overheidsdiensten zelf zwaar onder druk staan en niet iedereen direct kunnen bereiken. In die context wordt van burgers en huishoudens verwacht dat zij zich gedurende de eerste 72 uur zoveel mogelijk zelfstandig kunnen redden. Daarmee verschuift tijdelijk een belangrijk deel van de verantwoordelijkheid naar burgers en hun directe sociale omgeving.

Toen de noodpakkettencampagne in het nieuws kwam, merkte Marriële, buurtbewoner in Slotervaart, direct de onrust om zich heen. Ze merkte dat het bezoek dat bij haar thuis over de vloer kwam paniekerig was: "En wat gaan we doen?". Zelf is ze hierover vrij nuchter. "Ik zeg: waarom zo paniekerig? Rustig. Je kan een kaarsje branden, je kan een campingkookplaat kopen met butaangas. Je kan zoveel dingen verzinnen." Ook op de vraag over watervoorziening had ze een antwoord klaar: "Mensen hebben altijd wel iets gevonden om van te leven. Dat komt allemaal wel goed."

De verhalen van buren en bezoek werkten door tot in haar eigen familie. Haar moeder begon zich zorgen te maken, zeker toen bleek dat sommige mensen na berichten op het internet twijfelden of ze naar een ander land moesten vertrekken. Mariëlle probeerde haar gerust te stellen en vroeg naar de ervaringen van haar moeder. "Hoe deden jullie het vroeger?" In tijden zonder elektriciteit gebruikte haar moeder een olielamp, en werd dit voor hen het startpunt voor wat je kunt aanpassen aan nu, zodat je uiteindelijk weerbaarder wordt.

Het informatiepakket van de overheid bereikte Marriële pas anderhalve week nadat de buurvrouw er al mee aan de deur stond ("Hebben jullie het boekje al?! Help!"). Marriële bladerde het snel door en legde het weg; druk, geen tijd. Het zit wel "in haar achterhoofd" om er nog naar te kijken, want ze vindt het aan de ene kant belangrijk. Aan de andere kant heeft ze er weinig vertrouwen in en benoemt ze de Coronacrisis: "Dit is gewoon weer bangmakerij van de overheid. Er zitten andere dingen achter, net als toen met de Coronacrisis. Misschien is het dit keer omdat we ons moeten voorbereiden op een oorlog met Rusland." Wat haar vooral raakt, is het effect op anderen: "Ik vind het triest voor de mensen die hierdoor geraakt worden en in paniek raken. Ook de oudere mensen die eenzaam zijn, dat vind ik gewoon niet terecht. Ik denk dat de overheid hier anders mee om moet gaan." Haar eigen conclusie blijft desondanks optimistisch: "We komen er samen wel uit.".

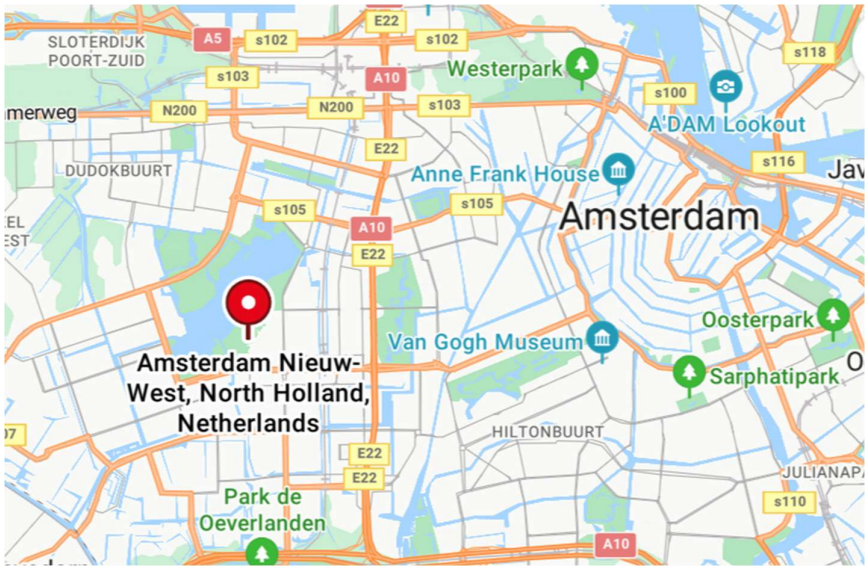
Uit interview met Marriële , buurtbewoner Slotervaart

[1] https://www.denkvooruit.nl/

De nadruk op individuele zelfredzaamheid laat weinig ruimte voor de sociale dimensie van crisisweerbaarheid. En dat is een gemiste kans. Crisisvoorbereiding vindt immers niet alleen plaats binnen huishoudens, maar ook binnen sociale netwerken, buurten en gemeenschappen. Echter, niet alle burgers beschikken over dezelfde middelen, kennis, mobiliteit en sociale netwerken om zich op crises voor te bereiden of deze het hoofd te bieden.

In dit project hebben we ons gericht op crisisweerbaarheid op wijkniveau. Hoewel crises een bovenlokale oorsprong kunnen hebben (denk aan klimaatverandering, geopolitieke spanningen, de energietransitie en extreem weer) worden de gevolgen ervan uiteindelijk lokaal voelbaar. De schaal van de buurt of wijk biedt daarmee de mogelijkheid om zowel lokale kwetsbaarheden en ongelijkheid als de aanwezige veerkracht in beeld te brengen (Boersma et al., 2022).

Voor dit project is gekozen voor Amsterdam Nieuw-West, en in het bijzonder voor de wijk Slotervaart. De wijk kenmerkt zich door een grote diversiteit onder bewoners en door relatief grote kansenongelijkheid, die bestaande kwetsbaarheden kan versterken. Daarnaast is er sprake van een rijk lokaal netwerk van bewonersinitiatieven en organisaties en hun onderlinge netwerken, vaak ook verbonden met de (lokale) overheid. In het vervolg van dit rapport gebruiken we daarom steeds de term '**lokale bewonersinitiatieven en organisaties en hun netwerken**' ook als onze eenheid van onderzoek.



Figuur 1. Amsterdam Nieuw West, Slotervaart

De onderzoeksvraag en de centrale ambitie van het project zijn dus gebaseerd op enerzijds het besef dat de ene bewoner kwetsbaarder is in een crisissituatie dan de ander. En anderzijds dat er veel onbenut potentieel is onder bewonersorganisaties en hun netwerken om de crisisweerbaarheid te vergroten. De laatsten kunnen bijdragen aan een inclusieve en effectieve aanpak van crisisweerbaarheid voor kwetsbare groepen. De vraag is echter hoe dat in de context van crises en specifiek in Amsterdam Nieuw West uitpakt. De onderzoeksvraag die we in het project centraal hebben gesteld is dan ook:

Hoe beïnvloedt sociale ongelijkheid onder bewoners van Amsterdam Nieuw-West hun beleving van crises en dreigingen van crises, en op welke manier kan de versterking van hun sociaal kapitaal en organisatiekracht bijdragen aan de crisisweerbaarheid?

Tijdens het project is nauw samengewerkt (in co-creatie van kennis) tussen onderzoekers van de Vrije Universiteit en de medewerkers van Stichting Samenwonen-Samenleven, Ru Paré Community in Slotervaart. Samenwonen-Samenleven is sterk geworteld en goed genetwerkt in Amsterdam Nieuw-West. Hoewel het om een 'formele organisatie' gaat (een stichting), functioneert ze bovenal als een community waarin veel actieve bewoners uit de wijk betrokken zijn. Dankzij het al bestaande vertrouwen dat deze organisatie en haar vertegenwoordigers genieten in de buurt, en de betrokkenheid van bewoners, heeft ze een sleutelrol vervuld in het project. Daarnaast is de organisatie bekend bij overheidspartijen, zowel van het stadsdeel als centraal, omdat het daar al veel mee samenwerkt.

We hebben het project opgedeeld in vier opeenvolgende fasen: (1) voorbereiding met gesprekken en een literatuurstudie, (2) analyse van sociaal kapitaal, (3) interviews en participatief onderzoek via Living Labs en (4) dialoog en duurzaam leren) op basis van de bevindingen gepresenteerd in de conclusie van dit rapport. De details over de fasen hebben we opgenomen in bijlage 1. De fasering maakte het mogelijk om eerst gezamenlijk de focus van het onderzoek te bepalen, vervolgens het sociale netwerk en sociaal kapitaal in Nieuw-West te analyseren, deze inzichten te verdiepen en te toetsen in een participatief Living Lab en ten slotte de bevindingen gezamenlijk te bespreken en te vertalen naar lessen voor beleid en praktijk.

KENNIS CENTRUM ONGELIJKHEID

H2 Van kwetsbaarheid naar veerkracht: een literatuurstudie

Gevraagd naar wat er nodig is bij een toekomstige ramp, kijkt Charlotte niet naar de overheid, maar naar de directe omgeving. "In elke buurt heb je vast wel een centrum, religieuze instellingen of een school." Die plekken zouden volgens haar in tijden van crisis open moeten zijn, zodat mensen gezamenlijk opgevangen kunnen worden en "iedereen iets meeneemt van zichzelf", in plaats van dat ieder huishouden op eigen houtje alles naar buiten sjouwt. "Daar is dan wel informatievoorziening voor nodig, we moeten weten waar deze plekken zijn." Vooral gezinnen, ouderen en alleenstaanden hebben zo'n plek nodig. "Dat is gewoon heel erg belangrijk. Scholen, buurthuizen, dat soort dingen. Dat moeten de centrale plekken zijn."

Dat zulke netwerken in de buurt daadwerkelijk in werking kunnen treden blijkt uit de ervaring van Andrea en Ingrid tijdens de Coronacrisis. Omdat je niet naar binnen kon, bleef de hulp beperkt tot het boodschappen halen en brengen voor ouderen en kwetsbare mensen. "In de ernstige gevallen deed ik het voor de deur en je ging weg. Ja, af en toe bellen." Ze herinneren zich ook belketens uit de krant en op sociale media: groepen die elkaar om de beurt opbelden om te horen hoe het ging en om een praatje te maken. Er waren, zeggen ze, "inderdaad mensen uit de buurt die activiteiten op touw hebben gezet om mensen uit dat isolement te halen, voor zover dat mogelijk was."

Uit interviews met Charlotte, Andrea en Ingrid, buurtbewoners Slotervaart

In dit hoofdstuk presenteren we de resultaten van een literatuurstudie naar crisisweerbaarheid. De studie heeft twee doelen. Ten eerste vormt de literatuur een basis voor de inrichting en analyse van dit onderzoek. De inzichten uit eerdere studies hebben geholpen om de centrale begrippen en relaties verder te conceptualiseren en richting te geven aan de analyse van de lokale situatie in Amsterdam Nieuw-West. Ten tweede kunnen we lessen trekken uit de literatuur over wat al bekend is over crisisweerbaarheid, en over de voorwaarden waaronder sociale netwerken en sociaal kapitaal hieraan kan bijdragen. Deze inzichten bieden daarmee niet alleen een analytisch kader voor de hoofdstukken die volgen, maar vormen ook een belangrijke bouwsteen voor de aanbevelingen die uit het onderzoek voortkomen.

Samengevat laat de literatuur drie kerninzichten zien: (1) sociale ongelijkheid bepaalt in belangrijke mate wie kwetsbaar is en wie over middelen beschikt om zich voor te bereiden, (2) sociale netwerken en sociaal kapitaal zijn belangrijke hulpbronnen voor voorbereiding, respons en herstel, maar zijn ongelijk verdeeld en contextafhankelijk, en (3) duurzame samenwerking tussen lokale maatschappelijke organisaties en formele instituties is noodzakelijk voor een duurzame crisisweerbaarheid.

In de bijlage 2 beschrijven we de gehanteerde methoden; in dit hoofdstuk presenteren we de bevindingen. In de literatuurstudie hebben we ons gericht op de internationale en algemene wetenschappelijke literatuur. Dit hoofdstuk bespreekt dus *niet* specifiek de situatie in Amsterdam Nieuw-West.

Sociale kwetsbaarheid

Om crisisweerbaarheid in relatie tot sociale ongelijkheid en sociaal kapitaal in kaart te brengen, hebben we eerst vastgesteld welke groepen in de literatuur als bijzonder kwetsbaar tijdens rampen en crises worden beschouwd.

Auteurs binnen weerbaarheidsstudies gebruiken hiervoor uiteenlopende kwetsbaarheidsindexen en -assessments, die inzicht bieden in de factoren die de kwetsbaarheid van verschillende groepen en gemeenschappen beïnvloeden. Enderami en Sutley (2024) construeren bijvoorbeeld een sociale kwetsbaarheidsscore voor geografische gebieden op basis van een set onafhankelijke factoren. Deze factoren komen grotendeels overeen met wat andere studies als bepalend voor kwetsbaarheid noemen: woonsituatie, etniciteit, sociaaleconomische status, sociale netwerken, opleidingsniveau, beperkingen en leeftijd (Morsut et al., 2022; Lo & Chan, 2017; Orru et al., 2023).

De fysieke omstandigheden van mensen hebben grote invloed op hun mate van kwetsbaarheid. Niet iedereen beschikt over dezelfde middelen beschikt om zich voor te bereiden, bijvoorbeeld voor het aanleggen van noodvoorraden (Heidenstrøm en Kvarnlöf, 2018; Cao et al., 2023). Enderami en Sutley (2024) laten zien dat huurders in tegenstelling tot huiseigenaren over het algemeen kwetsbaarder zijn. Zij hebben minder controle over het verlaten van een beschadigde woning na een ramp, beschikken over minder kennis van en toegang tot financiële herstelprogramma's, en lopen een groter risico op dakloosheid bij omvangrijke schade. Adepoju et al. (2021) laten aan de hand van de Coronapandemie, een winterstorm en een orkaan in Texas zien dat lokale gemeenschappen niet in gelijke mate door crises worden getroffen. Zij tonen aan dat de geografische woonomgeving samenhangt met verschillen in levensverwachting, het aandeel onverzekerden en de fysieke en mentale gezondheid, waarbij met name gemarginaliseerde, etnische groepen in sommige gebieden met grotere gezondheidsrisico’s worden geconfronteerd.

Risico’s zijn daarbij niet gelijk verdeeld: onder meer buitenwerkers, ouderen, zwangere vrouwen en kinderen blijken vaker met gezondheidsproblemen te worden geconfronteerd (Torales et al., 2026). Daarnaast beperkt een laag huishoudinkomen vaak de mogelijkheden om adequaat op een crisis te reageren. Deze groepen beschikken gemiddeld over minder toegang tot sociale netwerken met financiële middelen of politieke invloed, waardoor zowel de directe gevolgen van een crisis als het daaropvolgende herstel zwaarder kunnen uitvallen (Torales et al., 2026; Wang et al., 2025a). Blootstelling aan crises kan leiden tot depressieve klachten, angst en posttraumatische stress, waarbij vooral lage-inkomensgemeenschappen en ontheemde populaties kwetsbaar zijn. Uit onderzoek blijkt bijvoorbeeld dat klimaatgerelateerde crises, zoals hittegolven, overstromingen en stormen, aanzienlijke gevolgen hebben voor de mentale gezondheid.

Wat uit de literatuur ook duidelijk naar voren komt, is dat een tekort aan sociale netwerken kwetsbaarheid bij rampen vergroot en de crisisweerbaarheid van buurten vermindert. Volgens Orru et al. (2023) is dit dan ook de dimensie van sociale kwetsbaarheid waar de

rampenbestrijding zich zou moeten richten. Schobert et al. (2023) maken daarbij gebruik van het concept van sociaal kapitaal: de hulpbronnen die voortkomen uit sociale relaties, zoals vertrouwen, wederkerigheid, informatie-uitwisseling en toegang tot ondersteuning. Juist in crisissituaties zorgen deze relaties ervoor dat mensen tijdig informatie ontvangen, hulp mobiliseren en ondersteuning bieden aan anderen.

Daarbij is niet alleen de omvang van sociale netwerken van belang, maar ook de kwaliteit en diversiteit ervan. Hechte verbindingen binnen groepen (*bonding sociaal kapitaal*) zorgen voor onderlinge steun, terwijl verbindingen tussen verschillende groepen (*bridging sociaal kapitaal*) en tussen bewoners en formele instituties (*linking sociaal kapitaal*) toegang bieden tot aanvullende kennis, middelen en voorzieningen. Vanuit dit perspectief is crisisweerbaarheid dan ook niet uitsluitend een individuele capaciteit, maar een collectieve eigenschap van sociale netwerken en de verbindingen tussen deze netwerken.

Uit de literatuur blijkt ook dat samenwerking tussen overheidsinstanties, gemeenschappen en maatschappelijke organisaties van groot belang is om kwetsbare groepen tijdens crises te ondersteunen. Door verbindingen te leggen tussen bijvoorbeeld lokale bewoners initiatieven, religieuze organisaties, liefdadigheidsinstellingen en zorgorganisaties kunnen beschikbare hulpbronnen beter worden benut en kan ondersteuning gerichter worden ingezet (Wang et al., 2025a). Adepoju et al. (2021) illustreren dit aan de hand van initiatieven waarbij overheden en maatschappelijke organisaties samenwerken met voedselbanken om gezonde maaltijden te verstrekken, maar ook met gemeenschapsorganisaties die financiële middelen mobiliseren voor het herstel van beschadigde woningen na een ramp.

Niet elke studie bevestigt overigens een direct verband tussen sociaal kapitaal en herstel. Rowan en Kwiatkowski (2020) onderzochten met behulp van publiek beschikbare data en beeldanalyse de relatie tussen sociale kwetsbaarheid, sociaal kapitaal en woningherstel in Florida en Puerto Rico, en vonden voor de sociaal-kapitaalindex wisselende resultaten. De auteurs benadrukken dan ook het belang van *context-specifieke aanpak* met aandacht voor verbindingen tussen formele hulpinstanties, overheden en lokale initiatieven.

Belang van verbindingen tussen verschillende partijen in de sociale netwerken

De literatuur benadrukt het belang van duurzame verbindingen tussen formele organisaties en lokaal verankerde maatschappelijke organisaties, en bewonersinitiatieven. Dergelijke verbindingen vergroten de herkenbaarheid en toegankelijkheid van crisismaatregelen, maar dragen ook bij aan een betere verspreiding van informatie, hulpbronnen en ondersteuning. Potentieel kunnen zij het vertrouwen in instituties versterken en ervoor zorgen dat beleid beter aansluit bij lokale behoeften en bestaande vormen van onderlinge ondersteuning.

Zowel publieke instanties, zoals de brandweer, het Rode Kruis en gemeentelijke diensten, als maatschappelijke organisaties die zich richten op sociale netwerken, ontmoeting en participatie, spelen een belangrijke rol in de crisisweerbaarheid van buurten (Shahid et al., 2022; Orru et al., 2021; Pfefferbaum & Pfefferbaum, 2015). Samenwerking tussen formele instanties en lokale organisaties uit het sociale domein zorgt namelijk voor meer toegang tot hulpbronnen, informatie en onderling vertrouwen tussen verschillende groepen (Carmen et al., 2022). Religieuze organisaties en organisaties die werken met buurtvrijwilligers spelen

hierin een belangrijke rol, met name voor kwetsbare groepen zoals ouderen, migranten en alleenstaanden (Saja et al., 2021; Morsut et al., 2022).

Een gedeelde stedelijke en sociale identiteit waarin herkenbare buren, vrienden en familie deel uitmaken van organisaties, kan sociale steun in crisistijd verder versterken (He & Chen, 2024). Om die reden zijn ook creatieve en sociaal-culturele ruimtes in de wijk van belang: zij dragen bij aan sociale cohesie, ontmoeting en informele ondersteuning. Datzelfde geldt voor woningcorporaties en specifieke woonvoorzieningen die bijdragen aan herstel en mobiliteit na crises (Wang et al., 2025b).

Inzicht in de wisselwerking tussen verschillende vormen van kwetsbaarheid binnen een context van sociale ongelijkheid is essentieel voor het effectief organiseren van crisisparaatheid en hulpverlening, bijvoorbeeld bij stroomuitval, de Coronapandemie en cyberaanvallen (Orru et al., 2023). Daarbij spelen formele organisaties, die onder meer financiële middelen, medische zorg en informatie kunnen bieden, een belangrijke rol. Samenwerking tussen deze organisaties en lokale maatschappelijke partners is van groot belang om ondersteuning daadwerkelijk aan te laten sluiten bij de behoeften van verschillende groepen en gemeenschappen.

Representatie, vertrouwen en trainingen: de rol van sociaal kapitaal

De actieve participatie van doelgroepen, vertrouwen en de representatie van de buurt in het besluitvormingsproces over crisisweerbaarheid blijken van groot belang. Zo laten Saja et al. (2021) zien dat religieuze voorzieningen en culturele organisaties een belangrijke rol spelen in beleidsplannen, bijvoorbeeld als evacuatiecentra en als locaties voor vaardigheidstrainingen en bewustwordingsprogramma's waarbij de verschillende kwetsbaarheden uit de buurt actief moeten worden meegenomen.

Het effect van voorbereiding, zoals het aanleggen van noodvoorraden bij een stroomuitval, hangt sterk samen met de mate waarin huishoudens verwachten dat hun gedrag daadwerkelijk effect heeft op het verloop van een crisis. De kosten die met deze voorbereiding gepaard gaan, spelen hierbij een belangrijke rol. Bewustwordingsprogramma's en financiële ondersteuning voor huishoudens met een laag inkomen dragen bij aan het versterken van de informele veerkracht van huishoudens (Heidenstrøm & Kvarnlöf, 2018).

He en Chen (2024) laten zien dat *bridging sociaal kapitaal* de individuele veerkracht versterkt doordat zwakke verbindingen tussen verschillende sociale groepen toegang bieden tot nieuwe informatie en hulpbronnen. Deze verbindingen dragen vervolgens bij aan een groter gevoel van politieke effectiviteit en vertrouwen. Deze studies illustreren hoe sociale ongelijkheid doorwerkt in de verdeling van sociaal kapitaal en daarmee in de toegang tot sociale netwerken en hulpbronnen.

Een belangrijk aandachtspunt daarbij is dat sociaal kapitaal niet alleen een bron van veerkracht vormt, maar ook afhankelijk is van de sociale en materiële omstandigheden waarin gemeenschappen functioneren. In informele stedelijke buurten in Ghana, bijvoorbeeld, dragen sterke onderlinge banden (*bonding sociaal kapitaal*) bij aan het opvangen van de gevolgen van klimaatgerelateerde crises, maar structurele beperkingen kunnen de mogelijkheden voor collectieve veerkracht beperken. Zo verminderen financiële beperkingen, tijdgebrek en afnemend vertrouwen de bereidheid en capaciteit om gezamenlijk actie te ondernemen (Opoku-Boateng et al., 2024).

Communicatie en het delen van kennis en ervaringen via sociale netwerken kunnen deze beperkingen deels ondervangen en zowel veerkracht als collectieve actie versterken. Een voorbeeld hiervan is het gebruik van photovoice via sociale media, waarmee ervaringen van kwetsbare gemeenschappen met beperkte overheidssteun en financiële middelen zichtbaar kunnen worden gemaakt en gedeeld. Dit draagt bij aan het mobiliseren van sociaal kapitaal en het versterken van veerkracht bij herhaalde natuurrampen (Cai, 2017).

Een vergelijkbaar mechanisme was zichtbaar tijdens de financiële crisis in Griekenland, waar samenwerking tussen formele en informele organisaties, zoals buurtinitiatieven, de sociale veerkracht versterkte. Nationale mediacampagnes vestigden aandacht op gedeelde risico's, sociale ontwrichting en mogelijkheden voor gezamenlijke actie (Drakaki & Tzionas, 2017). Hierdoor ontstonden nieuwe verbindingen tussen groepen en organisaties die elkaar eerder minder goed wisten te vinden. Deze verbindingen vormen *bridging sociaal kapitaal*, omdat zij sociale en organisatorische grenzen overbrugden en toegang boden tot nieuwe informatie, hulpbronnen en ondersteuning.

Conclusie van de literatuurstudie

Gezamenlijk laten de besproken studies zien dat crisisweerbaarheid niet uitsluitend kan worden gebaseerd op verbeteringen in de fysieke infrastructuur, het beleid van formele instituties of de inzet van formele hulporganisaties. Hoewel al deze elementen belangrijk zijn voor de crisisweerbaarheid, zijn sociale relaties, vertrouwen en de betrokkenheid van bewoners en lokale organisaties van doorslaggevend belang. Zij bepalen in belangrijke mate hoe effectief een samenleving zich op crises kan voorbereiden, daarop kan reageren en ervan kan herstellen. Een sterk op formele structuren en individuele zelfredzaamheid gerichte benadering sluit daarbij onvoldoende aan bij de omstandigheden van groepen die over minder financiële, sociale of institutionele hulpbronnen beschikken. Dit geldt in het bijzonder voor buurten waarin verschillende vormen van kwetsbaarheid samenkomen en waar bewoners historisch gezien minder goed zijn bereikt door of betrokken bij overheidsbeleid.

Thema	Voornaamste bevinding	Betekenis voor crisisweerbaarheid
Ongelijkheid en kwetsbaarheid	Crisisweerbaarheid verschilt tussen groepen én per type crisis. Inkomen, huisvesting, gezondheid, leeftijd, sociale positie en toegang tot voorzieningen bepalen in belangrijke mate in hoeverre mensen zich kunnen voorbereiden op een crisis, de gevolgen ervan kunnen opvangen en ervan kunnen herstellen.	Crisisweerbaarheid kan niet uitsluitend als individuele verantwoordelijkheid worden gezien. Beleid moet rekening houden met structurele ongelijkheid en groepen die minder gemakkelijk hulpbronnen kunnen mobiliseren.
Sociale hulpbronnen en netwerken	Sociale netwerken en sociaal kapitaal bieden toegang tot informatie, praktische en emotionele steun en andere hulpbronnen. De aanwezigheid	Op crisismanagement gerichte investering in lokale sociale netwerken en verbindingen tussen gemeenschappen en instituties kan

	en kwaliteit van netwerken verschillen per groep en context.	zowel individuele als collectieve crisisweerbaarheid versterken.
Samenwerking en vertrouwen	Samenwerking tussen overheden, hulpdiensten, lokale organisaties en bewoners vergroot de toegang tot hulpbronnen en informatie. Vertrouwen tussen bewoners en instituties is daarbij essentieel.	Duurzame relaties tussen formele en informele organisaties zijn nodig om ondersteuning effectief bij bewoners te laten aansluiten.
Participatie en lokale organisaties	Lokale maatschappelijke organisaties beschikken over lokale kennis, bestaande relaties en vertrouwen en kunnen moeilijk bereikbare groepen bereiken. Ze weten ook welke belemmering er zijn voor een goede aansluiting met de formele crisisstructuren.	Crisisbeleid moet niet alleen voor, maar ook met gemeenschappen worden ontwikkeld. Lokale organisaties en bewoners moeten structureel worden betrokken bij crisisvoorbereiding.
Voorbereiding en zelfredzaamheid	Bewustwording, training en voorbereiding versterken crisisweerbaarheid, maar zijn niet voor iedereen even goed haalbaar. Slechte materiële en financiële omstandigheden beperken de mogelijkheden tot voorbereiding.	Naast individuele zelfredzaamheid is ondersteuning nodig in de vorm van materiële middelen, toegankelijke informatie en collectieve voorbereiding en permanente toerusting.
Crisisweerbaarheid als gezamenlijke opgave	Sociale netwerken en sociaal kapitaal versterken crisisweerbaarheid niet automatisch; effecten zijn afhankelijk van de context en worden beperkt door armoede, uitsluiting of wantrouwen.	Effectief crisisbeleid vraagt om een geïntegreerde benadering waarin individuele, collectieve en institutionele weerbaarheid met elkaar worden verbonden.

Tabel 1: voornaamste bevindingen literatuuronderzoek crisisweerbaarheid

In de volgende hoofdstukken bouwen we voort op de voornaamste bevindingen uit de literatuur en passen die toe op de situatie in Amsterdam Nieuw West.

KENNIS CENTRUM ONGELIJK HEID

H3 Sociale netwerkanalyse

We zijn zo afhankelijk en in dit soort tijden besef je het alleen maar meer." Fatima die we spraken in Ru Paré, verwacht dat mensen bij een grootschalige uitval elkaar vanzelf gaan opzoeken, anders dan tijdens Corona, toen je elkaar juist moest mijden. "Je zit een beetje in hetzelfde schuitje, en je kunt niet veel alleen. Internet, elektriciteit, alles laat je in de steek.". Tegelijkertijd spreekt ze eerder een hoop dan een zekerheid uit: "Tenminste, dat hoop ik, dat mensen elkaar opzoeken." Zo'n situatie zou ook iets blootleggen over de buurt zelf: "Op wie je wel kunt rekenen en op wie niet."

Zelf rekent ze op huisgenoten, familie en vrienden. Buren staan te ver weg. "We zijn in een tijd en omgeving waarin iedereen een beetje individualistisch is. Dat is echt iets van nu. Het is wel lekker. Je doet gewoon je eigen ding. Maar je mist wel dat warme gevoel en de sociale cohesie, die zeker belangrijk zijn in tijden van crisis. Van der Laan zei ook: Let een beetje op elkaar. Die woorden moeten we van harte nemen."

Waar de noodopvang in de buurt is, weet ze niet en niemand in haar omgeving ook. "Dat is eigenlijk heel gek dat daar zó weinig over gecommuniceerd wordt." Als zij het voor het zeggen had, dan kreeg elk buurthuis een buurtkamer en informatiesteunpunt: niet per se een plek om noodpakketten op te halen, maar een plek waar iemand tegen je kan zeggen waar je naartoe moet of wat je moet doen in een crisissituatie.

Arnold, eveneens bij Ru Paré, vertaalt datzelfde idee naar een nog kleinere schaal: één radio. "Als ik een radio heb, dan ben ik een stap voor. Dan kan ik meer mensen informeren, en als sleutelpersoon is dat nou eenmaal belangrijk. Ik kan dan tegen mensen zeggen hoelang het duurt." Het gaat hem niet om zijn eigen apparaat, maar om wat het voor de buurt kan betekenen: als er maar één persoon in de buurt er een heeft, of misschien een paar personen, dan kunnen meerdere mensen geïnformeerd worden. Maar als niemand er een heeft, dan leeft iedereen in onzekerheid."

Uit interview met Fatima en Arnold, Ru Paré, buurtbewoners Slotervaart

Om de dynamiek van het sociale domein in Amsterdam Nieuw-West te begrijpen, is in dit onderzoek niet alleen gekeken naar afzonderlijke organisaties uit het sociale domein, maar juist naar de netwerken waarmee ze met elkaar verbonden zijn**.** Het in kaart brengen van deze netwerken biedt inzicht in de structuur en dynamiek van het sociale domein en in de verbindingen die de wijk in staat stellen om gezamenlijk op crises te reageren.

"In elke buurt heb je vast wel een centrum of een school. Dus dat je met de scholen of met de organisaties afspreekt om bijvoorbeeld net als hier, dat je mensen kan opvangen, dat gewoon gezamenlijk iedereen iets meeneemt van zichzelf. Dus niet dat iedereen alles hoeft te sjouwen naar buiten, naar een bos of iets dergelijks. Ja, want het kan ook zomaar gebeuren dat het in een winterperiode is... Stel je voor, je hebt een gezin bijvoorbeeld ook. Of oudere mensen. Dat is gewoon echt heel erg belangrijk. Of alleenstaande mensen? Ja, ik vind dat echt belangrijk. Dus ja, ik denk ja, scholen dat die open moeten zijn of buurthuizen. Ja, nou ja, dat soort dingen."

Uit een interview met Maartje, buurtbewoner.

“Het is niet alleen maar klussen, maar ook dat er iemand even langskomt. Dat je ook even in gesprek gaat, even een kopje koffie drinkt. En daar heb je ook de sociale kant. En, en... Helpen met klussen, maar ook even sociaal. Beetje in eenzaamheid eigenlijk helpen. Ja, ja. En daarnaast hebben wij ook bijvoorbeeld iets voor mensen die eenzaam zijn. Hebben wij zo'n soepmoment. En dat doen we. Eerste maandag van de maand. Bij de Ark, de kerk, komen we om 12.00 u bij elkaar en onder een kopje soep praten we een beetje bij. Dat om mensen te helpen die eenzaam zijn.”

Uit een interview met Marjo, buurtbewoner.

Vanuit het perspectief van crisisweerbaarheid gaat het niet alleen om de capaciteit van formele instituties om een crisis te beheersen, maar ook om het vermogen van een lokale gemeenschap om samen te werken. Door lokale bewonersinitiatieven en organisaties en hun netwerken in kaart te brengen, maken we zichtbaar welke verbindingen bijdragen aan deze capaciteit en waar mogelijke ontbrekende verbindingen in het netwerk liggen.

Een belangrijk kenmerk van de organisaties uit het sociale domein is bovendien dat zij niet alleen met elkaar verbonden zijn, maar dat een groot deel van hen ook geworteld is in de lokale gemeenschap**.** Veel buurtbewoners en vrijwilligers zijn binnen deze organisaties actief, waardoor zij beschikken over bestaande relaties en vertrouwen in de wijk. Hierdoor zijn deze organisaties potentieel in staat om bewoners relatief direct te bereiken, te informeren en, waar nodig, te mobiliseren. Deze lokale inbedding vormt daarmee een belangrijke bron van sociaal kapitaal en kan van grote betekenis zijn voor de crisisweerbaarheid van de wijk.

In de sociaal netwerkanalyse die we in dit hoofdstuk presenteren hebben we ons primair gericht op organisaties die actief zijn in Slotervaart, als onderdeel van Amsterdam Nieuw-West om de betekenis van lokale netwerken voor sociaal kapitaal en crisisweerbaarheid op wijkniveau te onderzoeken. De geografische afbakening betekent overigens niet dat alle betrokken organisaties zelf in Slotervaart gevestigd zijn; ook organisaties buiten de wijk zijn opgenomen wanneer zij relevante verbindingen hebben met organisaties en bewoners in Slotervaart.

Een sociale netwerk kaart zoals we in dit hoofdstuk presenteren, is altijd **een tijdelijke reconstructie van het netwerk**: organisaties en verbindingen kunnen op basis van aanvullend onderzoek in de toekomst worden toegevoegd of aangepast. De vele organisaties die ook in Nieuw West actief zijn en die we niet expliciet noemen, willen we daarmee niet tekort doen. Het doel van de netwerkanalyse is ook niet om de precieze rol van organisaties binnen het sociale domein in kaart te brengen. Daarvoor is ander, meer gericht onderzoek nodig naar de aard, betekenis en werking van deze organisaties en hun onderlinge relaties. De netwerkanalyse in dit hoofdstuk heeft een ander doel: zichtbaar maken welke typen organisaties in Nieuw-West actief zijn die potentie hebben om bij te dragen aan crisisweerbaarheid, en hoe deze organisaties met elkaar verbonden zijn. Daarmee biedt de netwerkkaart vooral inzicht in de aanwezige sociale infrastructuur en mogelijke aangrijpingspunten voor het versterken van crisisweerbaarheid.

In bijlage 3 hebben we de methode van de sociale netwerkanalyse opgenomen.

De literatuur uit hoofdstuk 2 laat zien dat met name de clusters of typen organisaties een belangrijke rol spelen in het functioneren en de weerbaarheid van buurten:

Zorg. Informele hulpaanbieders spelen een belangrijke rol in het ondersteunen van bewoners, in het bijzonder van mensen die in het dagelijks leven of tijdens een crisis extra kwetsbaar zijn. Hun activiteiten in de wijk kunnen bijdragen aan het signaleren van behoeften, het bieden van ondersteuning en het verbinden van bewoners met andere hulpbronnen. Daarmee vormen zij een belangrijke schakel tussen formele voorzieningen en de lokale gemeenschap.

Publieke instanties. Formele publieke instanties, zoals de brandweer (Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland) en gemeentelijke diensten, beschikken over formele verantwoordelijkheden, expertise en hulpbronnen die essentieel zijn voor crisisbeheersing en herstel. Voor de crisisweerbaarheid van een wijk is het daarbij van belang om inzicht te krijgen in de mate waarin en de wijze waarop deze instanties zijn verbonden met andere organisaties in het lokale netwerk.

Buurt en participatie. Organisaties waarin buurtbewoners en vrijwilligers actief zijn, vormen een belangrijke basis voor sociaal kapitaal. Zij beschikken over bestaande relaties, lokale kennis en onderling vertrouwen en zijn daardoor in staat bewoners te bereiken en, indien nodig, te mobiliseren. Dit is vooral van belang voor kwetsbare groepen. De aanwezigheid van herkenbare en vertrouwde personen binnen deze bewonersinitiatieven en lokale organisaties versterkt sociale steun tijdens een crisis.

Wonen. Woningcorporaties en andere woonvoorzieningen vormen een belangrijk onderdeel van de sociale infrastructuur van de wijk. Zij hebben niet alleen een directe relatie met grote groepen bewoners, maar kunnen ook bijdragen aan continuïteit, herstel en mobiliteit na een crisis. Daarnaast is ook de kwaliteit en fysieke weerbaarheid van woningen van belang voor de crisisweerbaarheid van bewoners. Aspecten zoals de mate van isolement en de kwaliteit van de woonomgeving bepalen mede in hoeverre bewonersbestand zijn tegen bijvoorbeeld extreme hitte, kou of andere verstoringen.

Cultuur en educatie. Culturele-, creatieve-, sport- en educatieve-organisaties bieden belangrijke plekken voor ontmoeting, participatie en ontwikkeling. Daarmee dragen ze bij aan sociale cohesie, het opbouwen van vertrouwen en het ontstaan van informele ondersteuningsnetwerken. Juist deze laagdrempelige verbindingen zijn van betekenis voor de weerbaarheid van een wijk.

Religie en integratie. Religieuze en op integratie gerichte organisaties vervullen een belangrijke brugfunctie tussen verschillende groepen in de wijk. Zij beschikken vaak over hechte sociale verbanden (bonding sociaal kapitaal) en kunnen bewoners bereiken die minder gemakkelijk aansluiting vinden bij formele voorzieningen. Daarmee dragen ze bij aan sociale steun, inclusie, informatievoorziening en het mobiliseren van bepaalde groepen van bewoners, inclusief migranten en vluchtelingen tijdens een crisis.

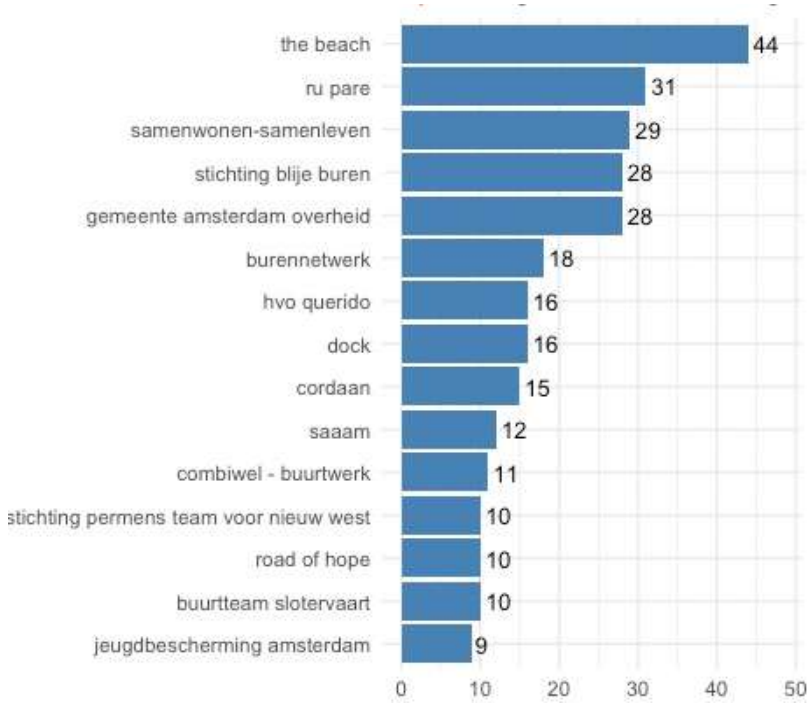
Clusters of typen organisaties	Beschrijving organisaties
zorg	zorgorganisaties, jeugdhulp, GGZ, maatschappelijke hulp
publieke instanties	gemeente, politie, brandweer, justitie
buurt en participatie	bewoners, vrijwilligers, jongerenwerk, community, buurtinitiatieven
wonen	woningcorporaties, huurdersorganisaties
cultuur en educatie	cultuurorganisaties, onderwijs, sport, creatieve ruimtes
religie en integratie	moskeeën, kerken, vluchtelingen, migranten

Tabel 2: de clusters en beschrijving organisatietypen op basis van de literatuur

De zes clusters of typen organisaties moeten niet als afzonderlijke, geïsoleerde domeinen worden beschouwd. Juist de verbindingen tussen deze clusters vormen een belangrijk onderdeel van de crisisweerbaarheid van Amsterdam Nieuw-West. Zij vormen een belangrijke schakel tussen formele hulpbronnen en instituties enerzijds en lokale kennis, vertrouwen en sociale netwerken anderzijds. Daarmee versterken ze het vermogen om bewoners te bereiken, hulp te mobiliseren en zich tijdens en na een crisis aan te passen en te herstellen.

> *"We moeten mensen inlichten over waar de schuilplaatsen zijn als er iets gebeurt. Informatie is hier de kern. Zeker voor kwetsbare mensen die begeleiding nodig hebben, vooral ouderen, maar ook mensen met psychische klachten. Zij hebben ook een netwerk van zorgenden, mits ze niet eenzaam zijn, dus het is ook belangrijk om de gewone mensen te informeren. Ik mis informatievoorziening."*
>
> Uit een interview met een opbouwwerker

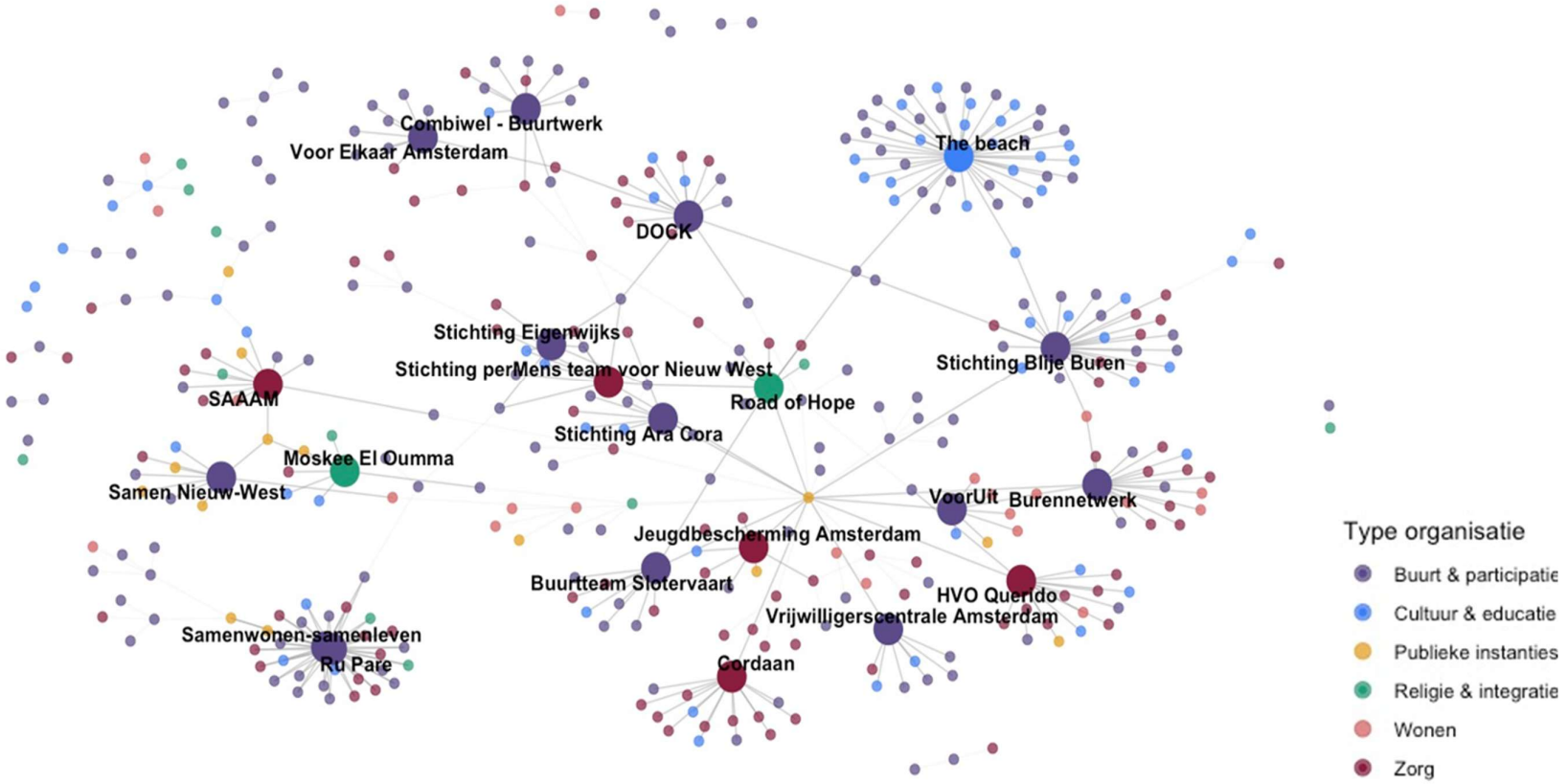
Vanuit de sociale netwerktheorie hebben we gekeken naar de positie en functie van organisaties binnen het netwerk. Daarvoor gebruikten we begrippen als *degree centrality* en *betweenness centrality*. *Degree centrality* laat het aantal directe verbindingen zien (figuur 1), terwijl *betweenness centrality* (tabel 3) inzicht geeft in de mate waarin een organisatie als brug of broker tussen verschillende delen van het netwerk fungeert. Een broker verbindt organisaties of groepen die anders minder direct met elkaar verbonden zijn. In bijlage 3 hebben we uitgelegd hoe we aan de getallen zijn gekomen. Figuur 3 is de visualisatie van het sociale netwerk.



Figuur 1: organisaties met de meeste verbindingen in het netwerk ('degree centrality')

Organisatie	Degree	Betweenness	Interpretatie
Gemeente Amsterdam	28	0.547	Belangrijke verbinder met alle clusters
Ru Pare	31	0.101	Groot direct netwerk met veel samenwerkingspartners. De relatief hoge betweenness wijst op een verbindende positie tussen verschillende clusters.
The Beach	44	0.200	Veel directe initiatieven verbindingen met cultuur, onderwijs en community-building
Stichting Blije Buren	28	0.194	De relatief hoge betweenness en degree geven aan dat het een belangrijke verbinder is tussen clusters met veel connecties
Dock	16	0.110	Belangrijke organisatie die gepositioneerd is in het welzijnsdomein
Stichting Permens	10	0.099	Relatief klein netwerk, maar relatief hoge betweenness. Dit wijst op een goede verbindende rol tussen clusters,
Burennetwerk	18	0.074	Heeft relatief veel directe verbindingen, vooral binnen het buurt- en participatiedomein, en draagt daarmee bij aan de verbinding van buurtinitiatieven.
Hvo-Querido	16	0.069	Centrale speler binnen zorg met verbindingen naar andere sectoren

Tabel 3: organisaties met hoge betweenness of/en degree-score en de interpretatie



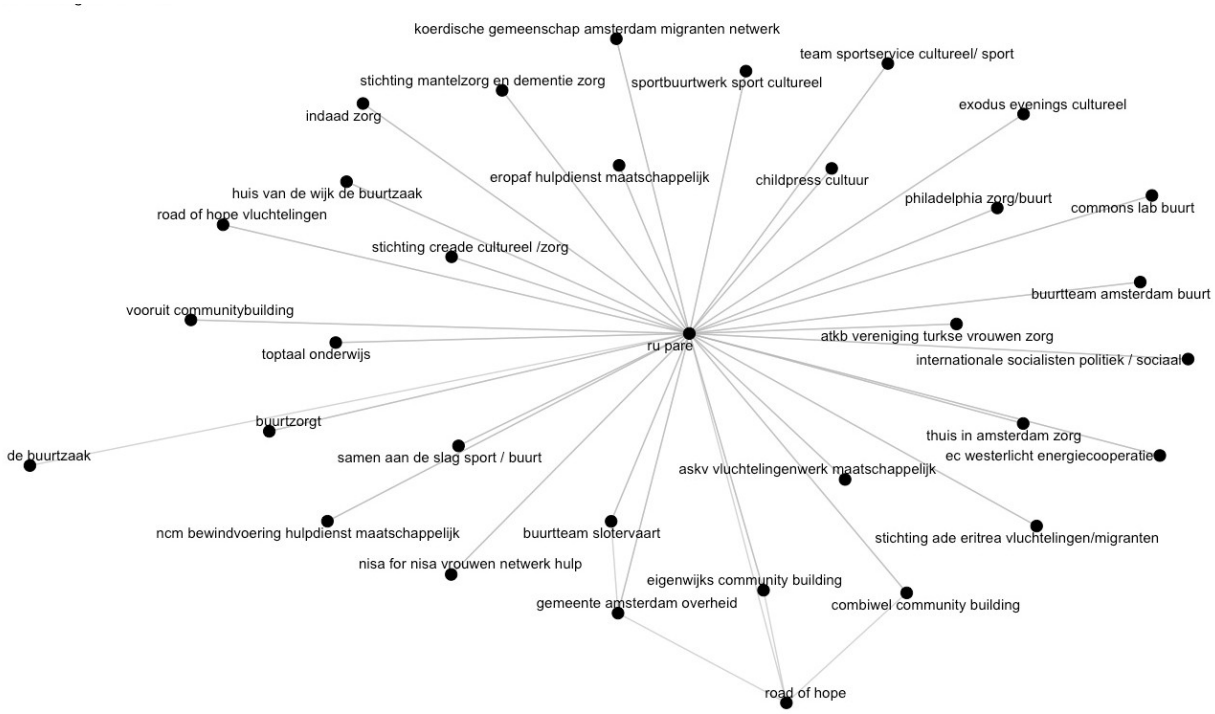
Figuur 2: Netwerkkaart met de 20 organisaties met de meeste verbindingen in Nieuw West gevisualiseerd

De visualisatie (figuur 2) toont de organisaties met de meeste verbindingen binnen een selectie van 49 organisaties. Deze verbindingen kunnen zowel binnen de geselecteerde organisaties als met externe partners bestaan. De externe partners met de 49 organisaties zijn samen opgeteld 378 (!) actoren die direct of indirect actief zijn in Amsterdam Nieuw West. Deze zijn gelabeld en gecategoriseerd in clusters. Zo worden samenwerkingen en relaties (de verbindingen of ties) zichtbaar. De visualisatie geeft daarmee inzicht in het netwerk van organisaties en hun samenwerkingsverbanden binnen én buiten Amsterdam Nieuw-West.

De verschillende organisatieclusters (figuur 2) laten zien dat de meeste organisaties sterke verbindingen binnen hun eigen netwerk hebben. Deze hechte netwerken vormen een vorm van *bonding sociaal kapitaal*: ze bieden vertrouwen, sociale steun en toegang tot gedeelde kennis en hulpbronnen. De sociale netwerkkaart maakt verder zichtbaar welke organisaties een centrale of verbindende positie innemen en daarmee als broker of schakel tussen verschillende typen organisaties functioneren, bijvoorbeeld tussen het domein van wonen en buurt en participatie.

Zo neemt de gemeente Amsterdam binnen het netwerk een belangrijke positie in, wat zichtbaar is vanwege de hoge betweenness-score. Dit betekent dat de gemeente, en in het bijzonder de gebiedsmakelaar van stadsdeel Nieuw-West, een belangrijke verbindende rol vervult binnen het netwerk. De gebiedsmakelaar fungeert als een zogenoemde hub: een centraal knooppunt dat verschillende delen van het netwerk met elkaar verbindt. Vanuit deze positie kan de gebiedsmakelaar de uitwisseling van informatie, middelen en ondersteuning tussen organisaties bevorderen.

Lokaal gewortelde organisaties zoals Ru Paré, burennetwerk en The Beach nemen een belangrijke positie in binnen de lokale community. Deze organisaties hebben sterke verbindingen met andere partijen (buiten die hierboven zijn genoemd) en zijn daardoor goed ingebed in lokale netwerken. Figuur 3 laat als voorbeeld het zogenoemde ‘eigen netwerk’ van RuPare zien en daarmee de vele organisaties waar het mee is verbonden. De betekenis voor de crisisweerbaarheid ligt niet alleen in het aantal samenwerkingsrelaties, maar juist ook in hun vermogen om verbinding te leggen met bewoners en andere organisaties binnen de wijk.



Figuur 3. Het 'eigen netwerk' van RuPare.

Kritische bespreking van de sociale netwerkkaart

De netwerkkaart laat de onderlinge verbindingen zien van organisaties die actief zijn in Nieuw West. Tegelijkertijd laat het verbindingen zien die wijzen op *bubbels* of, in termen van sociale netwerkanalyse: *cliques*, waarin organisaties vooral naar binnen zijn gericht. Deze zijn herkenbaar op de netwerkkaart in figuur 2 aan de groepen organisaties die relatief dicht bij elkaar staan en onderling veel verbindingen hebben, terwijl er weinig verbindingen zijn met organisaties buiten de groep. De kaart laat daarmee zien dat organisaties niet alleen onderdeel zijn van één groot lokaal netwerk, maar dat het netwerk ook bestaat uit kleinere, onderling verbonden clusters. Rivaliteit, beperkte samenwerking of strategische keuzes kunnen daarin wel leiden tot wat Burt (1992) *structurele gaten* noemt: samenwerking met anderen komt niet tot stand.

Vanuit het perspectief van crisisweerbaarheid is het ondanks de structurele gaten in het netwerk positief dat er ook verbindingen tussen de verschillende netwerken zichtbaar zijn, ook al zijn deze beperkt in aantal. Juist deze zogenoemde zwakke schakels kunnen van grote betekenis zijn. In navolging van Granovetter (1983) fungeren ze als brug tussen de bubbels en bieden ze toegang tot nieuwe informatie, hulpbronnen en contacten: de *strength of weak ties*.

In crisistijd kunnen deze op het eerste gezicht zwakke schakels juist een belangrijke kracht van het netwerk vormen. De verbindingen zijn immers al aanwezig voordat een crisis zich voordoet en kunnen een basis vormen voor het snel uitwisselen van informatie, hulpbronnen en ondersteuning, mits (!) organisaties bereid en in staat zijn om bestaande rivaliteiten en terughoudendheid in de samenwerking te overstijgen. Nowell en Steelman (2025) benadrukken daarbij het belang van investeren in onderling vertrouwen: effectieve

samenwerking tijdens een crisis vraagt om relaties die al vóór de crisis zijn opgebouwd en onderhouden. Daarbij ligt volgens hen een belangrijke verantwoordelijkheid bij de leiders van organisaties, die het voortouw kunnen nemen in het opbouwen van vertrouwen en het versterken van onderlinge samenwerking.

Dit beeld sluit aan bij de interviews die we in Nieuw-West hebben afgenomen. Daaruit komt naar voren dat er sprake is van samenwerking tussen organisaties en bewonersinitiatieven, maar dat soms ook onderlinge rivaliteit en domeinafbakening een grote rol spelen. Organisaties werken regelmatig samen, maar blijven daarbij soms gericht op hun eigen positie, achterban of werkterrein. Deze dynamiek hangt deels samen met de afhankelijkheid van subsidiestromen en taakstellingen vanuit de overheid, die organisaties ertoe kunnen aanzetten hun eigen positie en werkterrein te bewaken. Er zijn bovendien veel verbindingen tussen lokale organisaties, bewonersinitiatieven en de (lokale) overheid, maar deze samenwerking is vaak gekoppeld aan specifieke beleidsdoelen, projecten of subsidierelaties en wordt nog maar zelden expliciet benut of georganiseerd vanuit het perspectief van crisisweerbaarheid.

Daarbij speelt ook de verdeling van middelen een rol: de meer informele bewonersinitiatieven ervaren dat formele instellingen in het sociale domein bij de verdeling van middelen vaak beter worden bedeeld. En dat frustreert, omdat juist deze lokale initiatieven over waardevolle kennis, netwerken en organisatiekracht beschikken.

De in kaart gebrachte sociale netwerken bieden zo een belangrijk inzicht in de crisisweerbaarheid van de wijk. Een netwerkanalyse kent echter ook een aantal belangrijke beperkingen: zij brengt vooral de *zichtbare* verbindingen tussen organisaties in kaart. De analyse laat daardoor slechts beperkt zien hoe organisaties verbonden zijn met informele netwerken in de wijk. Daarnaast biedt het ook geen inzicht in *individuele bewoners* die wel of geen onderdeel zijn van deze netwerken. En het zijn nu juist bewoners die weinig of geen verbindingen hebben met lokale organisaties en netwerken die in crisissituaties extra kwetsbaar zijn, omdat zij minder gemakkelijk toegang hebben tot informatie, hulpbronnen en sociale steun. Tot slot laat de netwerkkaart vooral de verbindingen tussen organisaties zien en biedt deze niet direct inzicht in de *concrete praktijken* die binnen deze samenwerkingsrelaties plaatsvinden.

De sociale netwerkkaart maakt zichtbaar wie met wie verbonden is, maar niet *hoe* deze verbindingen in de praktijk worden benut of welke vormen van samenwerking daaruit voortkomen. Om de minder zichtbare verbindingen en concrete praktijken in beeld te krijgen, hebben we participatief actie-onderzoek uitgevoerd. Door aanwezig te zijn in de wijk en met bewoners en organisaties samen te werken, zijn we in staat geweest informele relaties, ervaringen en netwerken te identificeren die in een netwerkanalyse van organisaties buiten beeld blijven. Dit is van belang om een vollediger beeld te krijgen van het sociaal kapitaal in de wijk; welke bewoners en groepen zich mobiliseren en daadwerkelijk kunnen worden bereikt tijdens een crisis. De resultaten hiervan presenteren we in het volgende hoofdstuk.

KENNIS CENTRUM ONGELIJK HEID

H4 Resultaten interviews en Living Lab bijeenkomsten

Uit interviews met bewoners en vertegenwoordigers van betrokken organisaties in Amsterdam Nieuw-West kwam naar voren dat crisisweerbaarheid voor veel bewoners nog een relatief onbekend en abstract begrip is. Hoewel overheden en hulpdiensten steeds meer aandacht besteden aan de zelfredzaamheid van burgers, blijkt de vertaling van dit beleid naar het dagelijks leven minder vanzelfsprekend. Dit is bijvoorbeeld zichtbaar in de wijze waarop bewoners met ons spraken over de overheidscampagne Denk Vooruit.

> *"... in het nieuws kwam de noodpakketten. Heel veel mensen waren paniekerig en ook het bezoek dat bij ons over de vloer kwam. Ja, en wat gaan we doen? Ik zeg: waarom zo paniekerig? Rustig. Je kunt een kaarsje branden, je kunt een kookplaat kopen met butaangas. Je kunt zoveel dingen verzinnen. Je hoeft niet in paniek te raken."*
>
> Uit een interview met Aniko, bewoner Nieuw West

De informatie over het voorbereiden op mogelijke crises en het 72 uur zelfstandig kunnen functioneren wordt door bewoners niet altijd herkend als iets dat direct aansluit bij hun eigen situatie. De adviezen zijn daardoor niet altijd eenvoudig te vertalen naar concrete handelingen en bestaande dagelijkse routines.

De bewoners voelen daarbij een afstand tussen formele instituties en hulpdiensten en hun eigen leefwereld. In gesprekken werd deze afstand regelmatig aangeduid als die tussen de 'systeemwereld' en de 'leefwereld'. Het gaat daarbij niet alleen om de inhoud of beschikbaarheid van informatie, maar ook om de manier waarop bewoners eerdere contacten met formele organisaties hebben meegemaakt. Ervaringen met bijvoorbeeld gemeenten en woningcorporaties, waarbij communicatie als onduidelijk werd ervaren of waarbij de opvolging van meldingen, signalen en toezeggingen onvoldoende zichtbaar was, dragen bij aan dit gevoel van afstand. Wat bijvoorbeeld te zien is in de volgende quote uit een interview met Aniza, buurtbewoner uit Slotervaart:

> *"Ja, mensen hebben afstand tot de instanties omdat er eigenlijk een kloof is. Hier zit ook een stukje schaamtecultuur in, mensen hebben minder besteden, durven de stap niet te maken om hulp te vragen bij de overheid of andere organisaties, spreken niet goed de taal, of vallen terug op hun eigen culturele netwerk. Dat zie je met name bij de gebedshuizen gebeuren, ook in mijn moskee. Mensen trekken zich heel snel terug en missen daardoor informatie en weten dan in het geval van crisis niet goed waar ze naartoe moeten."*

Hierdoor is het voor sommige bewoners de vraag of zij daadwerkelijk worden gehoord en of hun kennis en ervaringen serieus worden genomen. Het is problematisch en vertrekt kwetsbaarheid wanneer mensen niet weten bij wie zij terechtkunnen in crisistijd, informatie

over de crisis onvoldoende aansluit bij hun dagelijkse werkelijkheid of eerdere ervaringen met instituties het vertrouwen hebben aangetast. Juist daarom ligt er een belangrijke kans in het beter verbinden en benutten van de kennis, ervaring en onderlinge netwerken die in de wijk al aanwezig zijn. Tijdens onze gesprekken ter voorbereiding op de Living Lab bijeenkomsten, hoorden we regelmatig over eerder opgedane ervaringen tijdens crisis situaties.

> *"Als er langer dan 72 uur crisis is dan ga ik naar Ru Pare. Daar is vast informatie te vinden en zijn ook de voorzieningen die nodig zijn voor koken en andere levensdingen. Buiten die belangrijke elementen denk ik ook dat andere mensen van andere netwerken daar samen zullen komen, er gebeurt namelijk zoveel op die plek. Ja, ik ga liever daarheen dan naar een overheidsgebouw waar ik niet zo goed weet wat ik moet of kan doen. Hier ken ik mensen."*
>
> Uit een interview met Sama

> *"Tijdens COVID waren dat mensen die inderdaad bepaalde projecten op touw hebben gezet, zoals uh, boodschappen halen voor onze ouderen of kwetsbare mensen. Uhm ja. Je kon niet binnen, dus dat het bleef bij boodschappen halen. In de ernstige gevallen deed ik het voor de deur en je ging weg. Ja, af en toe bellen. Ik las ook in de krant dat er mensen waren die dan een groep hebben gevormd om elkaar te bellen. Een soort ketting, uh, bel het toestaan en dan belden ze elkaar om te horen hoe het ging. [...] Er waren inderdaad mensen die activiteiten op touw hebben gezet om mensen uit dat isolement te halen. Soms, voor zover het mogelijk was."*
>
> Uit een interview met Barbara, buurtbewoner.

> *"Je kunt je telefoon niet opladen. Ik vind dat. Eigenlijk moet je naar een bepaald punt gaan. Ik heb het allemaal meegemaakt, tien dagen en ik kan er gebruik van maken als ik geen stroom ... Ik had ook geen verwarming. Wij moesten studeren. De lokale bibliotheek was de plek waar ik naartoe ging om hulp te krijgen. Kennis en inzicht. Dus je moet kijken wat zijn die punten in de wijk? Waar in de wijk? Waar? Inderdaad moet je niet iets hebben van een."*
>
> Uit een interview met Nabi, buurtbewoner.

In dit onderzoek is crisisweerbaarheid niet uitsluitend vanuit institutioneel perspectief benaderd, maar samen met bewoners en lokale organisaties om zo de lokale kennis en ervaring mee te nemen. Dit vormde een belangrijke aanleiding om te kiezen voor een ***participatieve, co-creatie benadering*** via Living Labs. De Living Lab-aanpak is meer dan een methode om informatie te verzamelen. Het biedt ruimte om bestaande aannames ter discussie te stellen, verschillende vormen van kennis met elkaar te verbinden en nieuwe

relaties tussen bewoners, maatschappelijke organisaties en formele instanties te ontwikkelen (Westerlund & Leminen, 2011; Maas et al., 2017; Majoor et al., 2017; Schliwa & McCormick, 2016). De Living Lab aanpak is bewezen geschikt voor complexe maatschappelijke vraagstukken waaronder crisisweerbaarheid waarbij verschillende partijen over uiteenlopende vormen van kennis, ervaring en handelingsmogelijkheden beschikken (Boersma et al., 2022).

Afstemming met gemeente en veiligheidsregio

Parallel aan de gesprekken in de wijk is gesproken met ambtenaren van het programma *Weerbaar Amsterdam* van de gemeente Amsterdam en met de Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland. Deze gesprekken waren gericht op het verbinden van het lokale onderzoek met ontwikkelingen in het gemeentelijke en regionale beleid en op het helder krijgen van de verwachtingen over de mogelijke opbrengsten van het onderzoek.

Vanuit de gemeente werd interesse uitgesproken in de vraag hoe bewoners en bewonersinitiatieven omgaan met crises en welke rol lokale netwerken daarin kunnen spelen. Echter bleek lopende dit project dat het gemeentelijke programma voor crisisweerbaarheid nog volop in ontwikkeling was. Hierdoor konden vooraf geen harde toezeggingen worden gedaan over capaciteit, middelen of ondersteuning. Wel hebben ambtenaren van de gemeente als relevante stakeholder meegedaan aan de Living Lab-bijeenkomsten.

[over noodopvang locatie] "Ja. Ja, niemand weet dat. En dat is eigenlijk heel gek dat daar eigenlijk weinig over wordt gecommuniceerd. Ja maar. Ja, weet je, ik, denk zelf echt dat die van de informatie steunpunten. Al zou ik het allemaal zelf mogen inrichten, dan zou ik gewoon echt elk buurthuis een buurtkamer en informatie steunpunt willen maken. En niet per definitie een plek waar mensen noodpakketten kunnen halen of zoiets. Maar mensen kunnen zeggen: u moet daarheen."

Uit een interview met Karel, buurtbewoner

Interviewer: Ja, want als we het nog hebben over die informatiepunten, waar zouden die moeten staan? Waar? Wat is een belangrijke plek om een informatiepunt neer te zetten? Want de gemeente is misschien te ver weg.

Ali: Nou ja, kijk dan zo naar onze bewoners. Die zullen wel naar mijn kantoor komen. Ze zullen mij vinden omdat ik laagdrempelig ben en dan willen ze natuurlijk deze kant op komen. Ze weten dat ik hier aanwezig ben en zullen dan naar deze locatie komen om informatie te vragen. Dan denk ik dat meer mensen, onze huurders, hier zullen komen.

De meerwaarde van het onderzoek werd vanuit de gemeente vooral gezien in het inzicht in wat lokale netwerken betekenen wanneer zich een crisis voordoet en formele organisaties niet overal tegelijk aanwezig kunnen zijn. De gemeente gaf daarbij prioriteit aan de uitvoering van het nationale pilotproject rond noodsteunpunten.[2] Daarin onderzoeken gemeenten en veiligheidsregio's in samenwerking met het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid (NIPV) hoe ze op lokaal niveau herkenbare en toegankelijke locaties kunnen inrichten als aanspreekpunt voor bewoners tijdens crises, bijvoorbeeld wanneer reguliere communicatievoorzieningen of vitale infrastructuur uitvallen.

Ook met vertegenwoordigers van de Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland is gesproken over de aansluiting met het regionale programma Weerbaarheid. De veiligheidsregio toonde belangstelling voor het onderzoek en hebben ook actief meegedaan aan de Living Lab-bijeenkomsten. Het belang van afstemming met de gemeente werd daarbij benadrukt. Bij crises zoals langdurige stroomuitval ligt de aandacht vanuit de veiligheidsregio in eerste instantie sterk op de fysieke infrastructuur en het functioneren van vitale voorzieningen.

Tijdens het schrijven van dit rapport werd duidelijk dat de gemeente op 6 oktober een oefening zou organiseren rond een noodsteunpunt bij Sportcentrum Caland in Amsterdam Nieuw-West. Bewoners uit de wijk waren uitgenodigd om hieraan deel te nemen als figurant of vrijwilliger. Omdat de oefening plaatsvond na de afronding van de inhoudelijke analyse, konden we de ervaringen en uitkomsten ervan niet in dit rapport meenemen. We blijven hierover in gesprek met het gemeentelijke team dat betrokken is bij de ontwikkeling en uitvoering van de pilot noodsteunpunten. Op die manier blijven we op de hoogte van de opgedane ervaringen en eventuele vervolgstappen.

Uitvoering en uitkomsten van de Living Lab

Op basis van deze verkenningen is nader invulling gegeven aan de *Living Lab-benadering*. De Living Lab-aanpak bood daarom een gezamenlijke leeromgeving waarin deze perspectieven bij elkaar konden worden gebracht. Het uitgangspunt was *co-creatie van kennis*: niet vooraf bepalen welke problemen en oplossingen centraal staan, maar deze gedurende het onderzoeksproces samen met betrokkenen verder onderzoeken en interpreteren. De aanpak bestond uit gesprekken met bewoners en vertegenwoordigers van informele en formele organisaties in het sociale domein in kleinere groepen en in de organisatie van drie grotere Living Lab-bijeenkomsten.

De gesprekken in kleiner verband vormden een eerste verkenning van bestaande kennis, ervaringen en netwerken en hielpen bij het identificeren van relevante stakeholders. Tijdens de grotere bijeenkomsten werden deze inzichten verder verdiept en vanuit verschillende perspectieven besproken. Bewoners ontvingen voor hun deelname aan de gesprekken en bijeenkomsten een coupon ter waarde van €25. Hiermee werden hun kennis, expertise en de tijd die zij in het onderzoek investeerden gecompenseerd. In bijlage 4 staat het 'toestemmingsformulier' dat we hebben gebruikt.

[2] https://nipv.nl/nieuws/landelijke-pilot-noodsteunpunten-van-start/

Andreas, actief als huurdersvertegenwoordiger in Nieuw-West, is stellig over wat er in zijn stadsdeel ontbreekt: "In Nieuw-West heb je geen schuilplaatsen." Zijn zorg gaat vooral uit naar de kwetsbare groepen in de wijk, die volgens hem begeleiding nodig hebben in een crisis, "en daar is nog geen actief beleid en niks." Wat er wél is gedaan, vat hij kort samen: een brief waarin staat dat mensen voorraad in huis moeten hebben. Meer is er niet uitgelegd of gecommuniceerd.

Ook in zijn eigen werk is het onderwerp nog niet aan de orde geweest: met huurders heeft hij het er niet over gehad, en hij heeft hen nooit gevraagd wat zij zouden kunnen doen. Gevraagd wat hij zelf nodig zou hebben, blijkt hij inmiddels al stappen te hebben gezet. Hij heeft een kleine radio gekocht en wat voorraad thuis opgeslagen. Maar de vraag die daarna blijft hangen, stelt hij eerder aan zichzelf dan aan de interviewer: "Ik weet waar ik woon. Maar waar kan ik terecht tijdens een crisis?"

Ismintha komt vanuit een andere hoek op hetzelfde punt uit. Wat er volgens haar moet gebeuren is in de eerste plaats inlichten: als er schuilplaatsen zijn, dan moeten mensen weten waar die liggen en wat ze daar moeten doen. "Mensen weten natuurlijk niet wat ze moeten doen." Ze denkt daarbij nadrukkelijk aan ouderen, aan mensen die niet ver kunnen lopen, aan mensen die fysiek of mentaal niet in staat zijn zichzelf te redden en begeleiding nodig hebben. Maar ze voegt eraan toe dat het niet alleen om hen gaat: "Ook gewone mensen willen gewoon ingelicht worden."

Uit interview met Ismintha en Andreas, buurtbewoners en professionals Slotervaart

Living Lab bijeenkomst 1

Op 5 februari organiseerden we in RuPare de eerste grote bijeenkomst in het kader van de Living Lab aanpak. Vooraf is een groep deelnemers geselecteerd die we als sleutelpersonen in de wijk beschouwen. Emel Can (vertegenwoordiger van Samenwonen-Samenleven, mede uitvoerder van het project en coauteur van dit rapport) speelde hierbij een belangrijke rol vanwege haar goede kennis van de wijk en haar zicht op de aanwezige kracht en sociale netwerken. In totaal namen ongeveer vijftien bewoners deel. De volgende vragen vormden een leidraad voor de gesprekken:

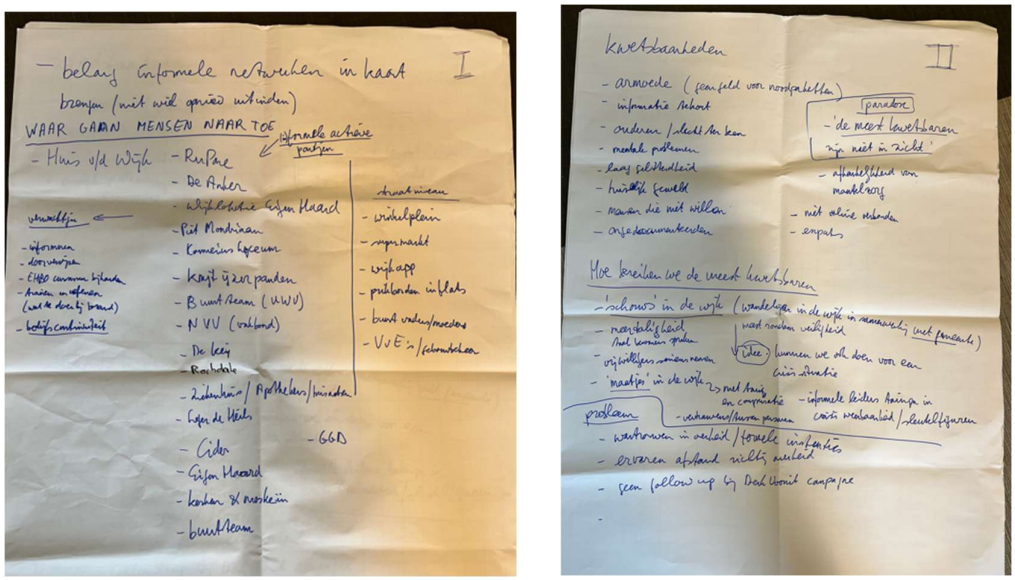
- Hoe kunnen de aanwezigen een inschatting maken van kwetsbaarheden en kwetsbare groepen in de wijk?
- Waar gaan bewoners het meest waarschijnlijk naar toe voor hulp en/of waar halen ze informatie op?
- Wat is de te voorziene eigenkracht in de wijk?
- Welke formele instanties en informele netwerken dragen bij de weerbaarheid of zouden dat kunnen doen?
- Hoe kunnen de formele instanties en informele netwerken (beter) samenwerken op het gebied van crisisweerbaarheid en wat is daarvoor nodig?

Tijdens de bijeenkomst ontstond al snel een levendige discussie over mogelijke crisissituaties, kwetsbaarheden in de wijk en de rol van de overheid en de gemeente.

Verschillende deelnemers kenden de campagne Denk Vooruit en de oproep van de overheid om een noodpakket in huis te halen. Hoewel de campagne bijdroeg aan bewustwording over mogelijke crisissituaties, bracht zij volgens deelnemers soms ook onrust met zich mee. Zo vertelden enkele aanwezigen dat hun jonge kinderen door de campagne angstig waren geworden en door hun ouders gerustgesteld moesten worden. Anderen hoorden in hun directe netwerk, met name van mensen die de Nederlandse taal minder goed beheersen, vragen over de status van de richtlijnen. Zij vroegen zich bijvoorbeeld af of de adviezen uit de campagne verplicht waren en of het niet opvolgen ervan tot een boete kon leiden.

Dit laat zien dat crisiscommunicatie niet alleen gaat over het overbrengen van informatie, maar ook over de manier waarop boodschappen worden geïnterpreteerd en doorwerken in gezinnen en sociale netwerken. Tegelijkertijd verbaasden deelnemers zich over het gebrek aan vervolg op de campagne. Zij vroegen zich af wat er na de bewustwording concreet van bewoners werd verwacht en waar zij terechtkonden met vragen.

De deelnemers waren actief betrokken bij de gesprekken en brachten veel eigen ervaringen, ideeën en oplossingen in. Zij legden belangrijke punten uit de gesprekken vast op de flipovers. Deze werden niet alleen gebruikt om de opbrengsten van de gesprekken te ordenen en zichtbaar te maken, maar fungeerden ook als een praktisch hulpmiddel tijdens de discussie. Deelnemers konden ideeën aanvullen, op elkaar reageren en gezamenlijk verbanden leggen tussen verschillende vraagstukken. Hierdoor ontwikkelden de flipovers zich gedurende de bijeenkomst tot een gezamenlijk overzicht van ervaren kwetsbaarheden, mogelijke oplossingen en voorwaarden voor crisisweerbaarheid.



Figuur 4. Flipovers met aantekeningen van de groepsdiscussies

De deelnemers benoemden kenmerken van kwetsbaarheid en ook kansen voor het benutten van lokale organisaties en netwerken voor crisisweerbaarheid. Uit de gesprekken kwamen toch ook veel knelpunten. Zo was niet altijd duidelijk waar zij tijdens een crisis informatie konden vinden en wat de gemeente precies van plan was met voorzieningen zoals

noodsteunpunten. We bespraken deze onderwerpen vervolgens in twee groepen. Daarbij richtten we ons op drie vragen: welke kwetsbaarheden zien bewoners in hun wijk, welke formele en informele vormen van hulp zijn er en hoe kunnen verschillende partijen beter samenwerken? De twee groepen kwamen grotendeels tot dezelfde conclusies:

Kwetsbare groepen hebben verschillende vormen van ondersteuning nodig
Deelnemers noemden verschillende factoren die mensen extra kwetsbaar kunnen maken, zoals beperkte mobiliteit, eenzaamheid, (energie)armoede, kleine sociale netwerken, sociale isolatie en weinig vertrouwen in de overheid. Zij noemden onder meer ouderen, jongeren, migranten, dak- en thuislozen, ongedocumenteerden en alleenstaande ouders als groepen die extra aandacht nodig kunnen hebben. Iedere groep heeft daarbij andere behoeften.

Informele netwerken en sleutelpersonen zijn belangrijk
Volgens de deelnemers is het belangrijk om te weten wie in de wijk een belangrijke rol speelt en welke informele netwerken er zijn. Ook moeten de organisaties in het sociale domein en hun netwerken verbonden zijn met formele organisaties in het crisisdomein (waaronder hulpdiensten zoals de brandweer en de Veiligheidsregio, de politie en het Rode Kruis). Dat wordt extra belangrijk tijdens een crisis, wanneer snel moet kunnen worden gehandeld. Lokaal is niet alleen kennis aanwezig over kwetsbaarheid, maar de netwerken bieden ook de mogelijkheid contacten te leggen met kwetsbaren. Bewoners en vrijwilligers die actief zijn, bijvoorbeeld bij Samenwonen-Samenleven gaan letterlijk van deur tot deur (zo is tijdens de Coronacrisis ook gebleken) en bieden hulp aan voor het doen van boodschappen, het ophalen van medicijnen en dergelijke.

Lokale organisaties en initiatieven spelen een belangrijke rol
Deelnemers wezen op de rol van woningcorporaties, zoals Ymere, De Alliantie en De Key, maar ook van religieuze instellingen, buurtteams, ondernemers, scholen en de GGD. Zij kunnen bewoners bereiken en helpen om de continuïteit van zorg en ondersteuning tijdens een crisis te waarborgen. Ook informele initiatieven, zoals bewoners die als vrijwilliger actief zijn bij buurttuinen en andere activiteiten zijn belangrijk omdat zij daardoor sterke contacten in de wijk hebben.

Informatie moet begrijpelijk en toegankelijk zijn
Deelnemers aan de Living Lab bijeenkomst lieten weten het belangrijk te vinden dat overheidsinformatie over crises eenvoudig en duidelijk is en verschillende groepen bereikt. Dat betekent onder meer informatie in meerdere talen en via verschillende kanalen. Niet iedereen wordt bereikt met folders of andere schriftelijke informatie. Ook informele ontmoetingsplekken kunnen daarom een rol spelen bij het verspreiden van informatie.

De overheid kan vooral ondersteunen en verbinden
Volgens de deelnemers kan de overheid beter gebruikmaken van de kennis, contacten en mogelijkheden die al in de wijk aanwezig zijn. De lokale overheid, en met name via de gebiedsmakelaars van het stadsdeel, kan daarbij vooral ondersteunen en partijen met elkaar verbinden. Duidelijke afspraken over rollen, scenario's en informatievoorziening zijn

belangrijk. Ook kunnen gebiedsmakelaars de verbinding leggen tussen bewonersinitiatieven en formele crisisorganisaties, zodat lokale kennis en signalen tijdens een crisis sneller bij de juiste partij terechtkomen.

Tijdens de nabespreking concludeerden we dat het niet voldoende is om alleen in kaart te brengen welke kwetsbaarheden er zijn en welke vormen van hulp en samenredzaamheid aanwezig zijn. We moeten ook beter begrijpen wie met wie verbonden is, welke rol verschillende partijen kunnen spelen en hoe zij tijdens een crisis kunnen samenwerken. Deelnemers aan de Living Lab bijeenkomst noemden verschillende ideeën voor duurzame crisisaanpak in de wijk, zoals buurtschouwen, maatjesprojecten, trainingen voor sleutelpersonen en een grotere betrokkenheid van wijkprofessionals. Ook het opbouwen van vertrouwen en het zichtbaar maken en ondersteunen van initiatieven die vanuit de wijk zelf ontstaan, vonden zij belangrijk.

Thema	**Belangrijkste bevinding**	**Betekenis voor crisisweerbaarheid**
Lokale netwerken	Sleutelpersonen, bewonersinitiatieven en informele netwerken beschikken over belangrijke kennis, contacten en vertrouwen.	Benut en verbind deze netwerken met formele organisaties.
Kwetsbaarheid	Kwetsbaarheid hangt samen met onder meer mobiliteit, armoede, eenzaamheid en sociale isolatie. Verschillende groepen hebben verschillende behoeften.	Sluit ondersteuning aan op verschillende vormen van kwetsbaarheid.
Lokale organisaties	Woningcorporaties, scholen, religieuze instellingen, buurtteams en andere organisaties in het sociale domein kunnen bewoners bereiken en ondersteunen.	Benut bestaande lokale infrastructuren tijdens crises. Verbindt de lokale organisaties met formele hulpverleningsorganisaties.
Informatie	Crisisinformatie is niet altijd duidelijk of toegankelijk en bereikt niet alle groepen.	Gebruik eenvoudige, meertalige informatie en verschillende communicatiekanalen.
Rol overheid	De overheid kan vooral faciliteren, verbinden en lokale initiatieven ondersteunen.	Maak beter gebruik van bestaande kennis van bewonersinitiatieven en lokale organisaties en hun netwerken.
Samenwerking	Het is niet voldoende om alleen actoren in kaart te brengen; ook verbindingen, en rollen zijn belangrijk.	Ontwikkel een dynamischer beeld van lokale crisisweerbaarheid en investeer in vertrouwen en samenwerking.

Tabel 4. Opbrengst Living Lab bijeenkomst 1

Grote Living Lab bijeenkomst 2

Op 22 april 2026 organiseerden we de tweede, grote bijeenkomst in het kader van de Living Lab aanpak in het Ru Paré gebouw in Nieuw West. Centraal stond de vraag wanneer bewoners en lokale organisaties als weerbaar kunnen worden beschouwd en welke rol zelfredzaamheid, sociale netwerken, en handelingsvermogen spelen. In de bijeenkomsten stonden concrete scenario's centraal: hittestress en stroomuitval (zie bijlage 5).

Door vanuit dergelijke situaties te redeneren, konden deelnemers concreet bespreken welke kwetsbaarheden zich voordoen, hoe bewoners in de praktijk handelen, welke netwerken beschikbaar zijn, waar informatie vandaan komt en welke rol formele en informele partijen spelen. Hierdoor kwamen niet alleen praktische oplossingen naar voren, maar ook onderliggende vraagstukken rond vertrouwen, informatievoorziening, verantwoordelijkheden en de samenwerking tussen formele crisisstructuren en lokale initiatieven. De details van de scenario's zijn opgenomen in bijlage 5. In vier groepen werd vanuit verschillende perspectieven gesproken over kwetsbaarheid, informatievoorziening, beschikbare hulpbronnen en de rol van formele en informele netwerken.

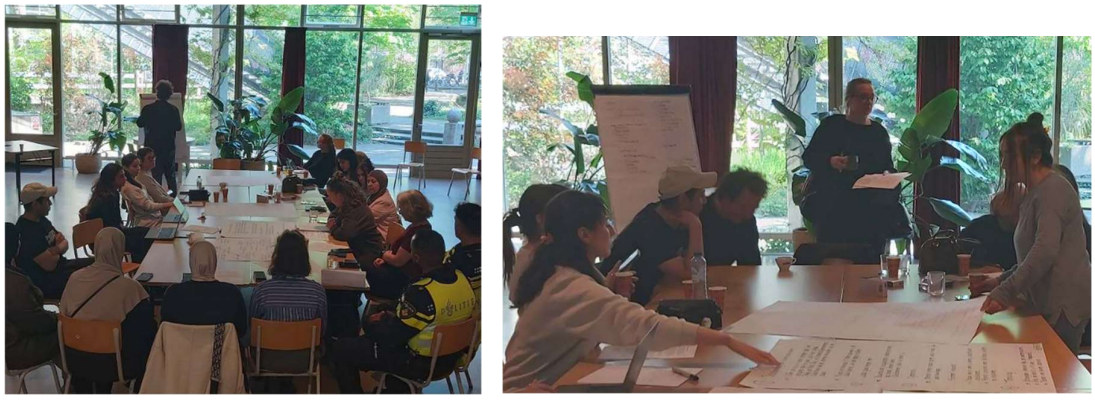


Foto 1: discussie in groepen

Een eerste opbrengst was het inzicht dat lokale kennis essentieel is om kwetsbaarheid te herkennen. Professionals gaven aan dat zij binnen hun organisaties vaak goed weten welke bewoners extra ondersteuning nodig hebben. Tegelijkertijd beschikken bewoners zelf over belangrijke kennis over bijvoorbeeld alleenwonende, geïsoleerde of minder mobiele buurtbewoners. Lokale organisaties spelen hierbij een belangrijke rol omdat zij laagdrempelig werken met veel vrijwilligers uit de wijk zelf, verschillende groepen bereiken en taalbarrières kunnen overbruggen. In een crisissituatie zoeken mensen volgens deelnemers bovendien eerder hulp bij een persoon of organisatie die ze al kennen dan bij een onbekende overheidsinstantie.

Stroomuitval

Voor bewoners van Slotervaart betekent een stroomuitval dat verschillende voorzieningen waarop bewoners dagelijks vertrouwen, plotseling kunnen wegvallen. Verlichting, liften, verwarming, koeling en communicatie, zoals internet en telefonie, kunnen uitvallen. Vooral bewoners die alleen wonen, minder mobiel zijn of afhankelijk zijn van elektrische

voorzieningen kunnen hierdoor extra kwetsbaar worden. Deelnemers benadrukten dat vooral de onzekerheid over de duur van een storing en over waar betrouwbare informatie of hulp beschikbaar is, voor extra stress kan zorgen.

Tijdens de gesprekken wezen sommige bewoners op het belang van burenhulp. Buren kunnen bij elkaar aanbellen, controleren of iedereen veilig is, informatie delen en praktische ondersteuning bieden. Lokale organisaties en vertrouwde sleutelpersonen kunnen deze hulp ondersteunen en waar nodig de verbinding leggen met professionele hulpverlening. In Nieuw-West is dit echter niet altijd vanzelfsprekend ondanks de aanwezigheid van veel organisaties die actief zijn in het sociale domein. Deelnemers wezen op de grote mate van eenzaamheid in delen van de wijk en op bewoners die door taalbarrières, beperkte sociale contacten of andere omstandigheden moeilijk te bereiken zijn.

Hittestress

In eerdere gesprekken gaven bewoners aan dat kan langdurige hitte het dagelijks leven sterk beïnvloeden. Met name woningen die tijdens warme periodes snel opwarmen vormen in Nieuw-West een groeiend probleem. De vervanging van oudere woningen door nieuwbouw speelt hierin een rol. Deze woningen waren vaak slecht geïsoleerd, maar boden tijdens hitte wel mogelijkheden voor natuurlijke ventilatie, bijvoorbeeld door ramen tegen elkaar open te zetten. In nieuwe woningen is dit door de bouw en inrichting vaak minder goed mogelijk. Goed geïsoleerde woningen houden warmte langer vast wanneer deze eenmaal is binnengedrongen.

Hierdoor kunnen bewoners tijdens langdurige hitte steeds langer te maken krijgen met hoge binnentemperaturen en beperkte mogelijkheden om hun woning te koelen. Slapen, werken en zorgen voor anderen wordt dan moeilijker. Vooral ouderen, alleenwonenden en mensen die in zo'n warme woning wonen, zijn hierdoor extra kwetsbaar. Maar ook bewoners die normaal gesproken goed functioneren, kunnen tijdens een hittegolf klachten of stress ervaren. Sociale netwerken kunnen helpen om deze risico's te beperken. Buren kunnen naar elkaar helpen door water en praktische hulp bieden en samen verkoeling zoeken.

Aan de hand van de scenario's werd ook uitgebreid gesproken over vertrouwde locaties in de wijk. Scholen, buurtcentra, moskeeën, kerken, winkels, pleinen, parken en waterpunten kunnen tijdens een hittegolf functioneren als plekken voor verkoeling, informatie en ontmoeting. Deelnemers benadrukten dat deze infrastructuur beter in beeld moet worden gebracht, bijvoorbeeld met een netwerkkaart (zie daarvoor hoofdstuk 2). Ook huisbezoeken door bewoners, vrijwilligers of wijkprofessionals werden genoemd als manier om kwetsbaarheden vroegtijdig te signaleren.

Een tweede belangrijk thema was informatie en communicatie. Deelnemers ervaren dat informatie vanuit de overheid niet altijd tijdig, duidelijk of toegankelijk is. Vooral voor jongeren, mensen met een laag inkomen en mensen die de Nederlandse taal minder goed beheersen zijn meerdere communicatiekanalen nodig. Herhaling, communicatie via scholen, religieuze instellingen, jongerenorganisaties en sociale media en informatie in de eigen taal werden als belangrijk genoemd.

Tot slot was er brede overeenstemming over de behoefte aan praktische voorbereiding. Genoemd werden wijkgerichte protocollen, trainingen, EHBO-kits, noodpakketten,

hitteplannen en herkenbare sleutelpersonen. Ook werd het belang van betere coördinatie tussen organisaties benadrukt, omdat veel organisaties nog grotendeels vanuit hun eigen ‘bubbel’ werken. De bijeenkomst onderstreepte daarmee dat crisisweerbaarheid niet alleen individuele zelfredzaamheid vraagt, maar vooral ook sterke lokale netwerken, vertrouwde plekken, toegankelijke informatie en goede samenwerking tussen formele en informele partijen en tussen de informele partijen onderling.

Het sociale aspect van een Living Lab bijeenkomst: een impressie

De bijeenkomst van het Living Lab is officieel afgelopen, maar bijna niemand vertrekt; het geroezemoes wordt eerder luider dan zachter. Mensen blijven hangen bij de tafel waar ze de afgelopen uren hebben gezeten, of steken over naar een bekende aan een andere tafel. Sommigen halen nog een koffie en een koekje, anderen staan met een glas water in de hand of scrollen half op hun telefoon terwijl ze doorpraten. Op tafel liggen de ingevulde flipover cards van de werkgroepen die bezig zijn geweest met twee scenario’s: het ene over hittestress, het andere over elektriciteitsuitval. Tussen de flipovers, de stiften en pennen en de gebruikte koffiebekers liggen telefoons en notitieboekjes waarin contactgegevens van deelnemers zijn opgeschreven. Er worden nieuwe verbindingen gelegd.

In een hoek van de zaal staan drie vrouwen uit de Marokkaanse gemeenschap, alle drie actief bij lokale organisaties en alle drie met een hoofddoek. Eerst vormen ze een gesloten kring en praten ze onderling. Na een tijdje schuift die kring open: twee wijkagenten die in de buurt staan worden erbij betrokken en het gesprek gaat verder met z'n vijven. Wat er precies gezegd wordt, kan ik [een van de onderzoekers] maar deels volgen. Er wordt gelachen, er worden opmerkingen gemaakt over het Living Lab zelf, en er vallen namen van mensen en plekken die ik niet ken, verwijzingen die voor hen vanzelfsprekend zijn en voor mij laten zien hoeveel gedeelde geschiedenis er tussen deze bewoners en deze agenten al bestaat.

Dan vraagt een van de vrouwen of ze samen met de agenten op de foto mag. Ze wil hem op sociale media zetten, legt ze uit. De agenten stemmen toe, maar niet zonder grap: eerst even het haar goed doen. "Jullie zien er al goed uit," kaatst ze terug. Op dat moment hoor ik: "Meneer de docent, kunt u wat foto's van ons maken?" Ik word aangesproken met een titel die ik mezelf hier niet had gegeven, van toeschouwer tot fotograaf gemaakt. Ik neem de telefoons van de vrouwen over en maak er een aantal foto's mee. Ze bekijken de resultaten, overleggen kort en vragen me er nog een paar te maken. Als ik de telefoons teruggeef, verschuift de aandacht meteen weer naar de agenten. De vrouwen blijven staan en vervolgen het gesprek.

De bijeenkomst liet ook zien dat de Living Lab-werkwijze van participatie en co-creatie zelf van belang is. Het informele karakter, de ruimte voor persoonlijke ervaringen en het samenbrengen van verschillende organisaties droegen bij aan het ontstaan van nieuwe verbindingen. Deelnemers spraken daarom de behoefte uit om dergelijke bijeenkomsten voort te zetten en toe te werken naar een concreter wijkgericht netwerk, protocol en crisisweerbaarheid stappenplan voor Slotervaart. In de conclusie van dit rapport komen we terug op concrete stappen die kunnen worden gezet om crisisweerbaarheid in buurten en wijken te vergroten.



Foto 2: discussie in groepen

Thema	Belangrijkste bevinding	Betekenis voor crisisweerbaarheid
Lokale kennis en vertrouwen	Lokale organisaties, bewoners en sleutelpersonen kennen kwetsbare bewoners en kunnen taal- en vertrouwensbarrières overbruggen.	Benut bestaande vertrouwensrelaties om kwetsbare bewoners te bereiken.
Vertrouwde plekken	Buurtcentra, scholen, religieuze instellingen, winkels, parken en andere plekken kunnen functioneren als informatie-, ontmoetings- en opvanglocaties.	Gebruik bestaande lokale infrastructuur bij crises.
Sleutelpersonen en maatjes	Vertrouwde personen kunnen tijdens crises een verbindende en ondersteunende rol vervullen.	Erken, train en ondersteun sleutelpersonen en maak afspraken over hun rol.
Netwerk en samenwerking	Organisaties werken nog vaak vanuit afzonderlijke ‘bubbels’. Een netwerkkaart kan verbindingen, rollen en middelen inzichtelijk maken.	Versterk samenwerking en coördinatie tussen formele en informele (organisatorische) netwerken.
Voorbereiding en informatie	Er is behoefte aan wijkgerichte protocollen, trainingen, en duidelijke, herhaalde communicatie.	Maak crisisvoorbereiding concreet en toegankelijk voor bewoners en organisaties.
Wijkgerichte aanpak	Een ‘schouw’ kan helpen om kwetsbare plekken, beschikbare voorzieningen en mogelijke opvanglocaties gezamenlijk in beeld te brengen.	Verbind lokale kennis en voorbereiding aan de fysieke omgeving van de wijk.

Tabel 5. Opbrengst Living Lab bijeenkomst 2

Grote Living Lab bijeenkomst 3

Op donderdag 18 juni 2026 organiseerden we de derde grote Living Lab-bijeenkomst in de beneden-aula van RuPare in Amsterdam Nieuw-West. Ongeveer vijftig deelnemers waren aanwezig, onder wie bewoners en vrijwilligers, medewerkers van welzijnsorganisaties, woningcorporaties, het stadsdeel en de centrale stad Amsterdam, de Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland, het Rode Kruis en het Nationaal Programma Nieuw-West. De bijeenkomst stond in het teken van de vraag hoe bewoners, bewonersinitiatieven en organisaties uit het sociale domein aan de ene kant en formele hulporganisaties aan de andere kant elkaar tijdens crisissituaties kunnen versterken. Met als leidende vragen:

- Wat is de verwachte eigenkracht in de wijk? Hoe kunnen formele instanties en informele netwerken (beter) samenwerken op het gebied van crisisweerbaarheid en wat is daarvoor nodig?
- Wat is er nodig aan 'toerusting' van sleutelpersonen die bij kunnen dragen aan de verbinding tussen het informele en het formele ten dienste van crisisweerbaarheid?

Na een korte introductie over het project en de eerdere opbrengsten gingen deelnemers in twee rondes met elkaar in gesprek. We gebruikten daarbij een World Café-achtige werkwijze[3].

De deelnemers werden verdeeld over vier bewust divers samengestelde tafels. Twee tafels werkten met het scenario stroomuitval en twee met hittestress. Het scenario van hittestress was die dag bijzonder actueel. Juist op de dag van de bijeenkomst besloot het RIVM het Nationaal Hitteplan te activeren om een signaal af te geven voor mantelzorgers en (zorg)professionals dat er heet weer op komst is[4]. De verwachting was bovendien dat er nog meerdere zeer warme dagen zouden volgen. De hoge temperaturen waren daardoor niet alleen een hypothetisch scenario voor de Living Lab, maar direct voelbaar in het dagelijks leven van de deelnemers. Dit maakte het gesprek over hittestress extra relevant en maakte de urgentie van de mogelijke gevolgen voor bewoners concreet en invoelbaar.

Na de eerste ronde wisselden de deelnemers van tafel en samenstelling, waarbij steeds iemand achterbleef om de belangrijkste inzichten uit de eerste ronde toe te lichten. De gesprekken richtten zich op kwetsbaarheden, bestaande en spontane initiatieven, de rol van sleutelpersonen en de vraag welke ondersteuning en toerusting zij nodig hebben. De bijeenkomst werd afgesloten met een plenaire terugkoppeling en ruimte om na te praten.

[3] https://theworldcafe.com/
[4] https://www.rivm.nl/hitte/nationaal-hitteplan




Foto 3: discussie in groepen

Een belangrijke opbrengst was de bevestiging van het belang van sleutelpersonen die een verbindende rol kunnen spelen tussen bewoners, bewonersinitiatieven, het sociaal domein en formele hulpdiensten.

> *"Ja, we hebben. Ik heb regelmatig contact met buurtbewoners. Ik kom soms achter de voordeur. En ik loop in de wijk. Ik ben zichtbaar en ik ben ook vertrouwenspersoon. Dus ik kom bij mensen vaker langs. En ik merk dat mensen. Mensen ook mentaal en fysiek echt niet kunnen. En die mensen kunnen inderdaad wel dit goed gebruiken, zeg maar. En mensen die echt mentaal en ook fysiek niet. Niet goed zijn en die kunnen dat soort klusjes wel kunnen. Wel goed gebruiken voor hun forum bedoeld eigenlijk voor mensen die inderdaad een oudere mensen, maar ook jonge mensen die bijvoorbeeld soms ook fysiek niet in orde zijn om kleine klusjes te doen."*
>
> Sleutelpersoon tijdens de Living Lab gesprekken.

Deze personen kennen de buurt, weten welke mensen kwetsbaar zijn en kunnen tijdens een crisisinformatie uitwisselen en hulp mobiliseren. Daarbij werd het idee van 'blokverbinders' genoemd: herkenbare personen per woningblok die bewoners ondersteunen en een directe verbinding vormen met bijvoorbeeld gemeente, woningcorporatie, buurtteams en hulpdiensten.

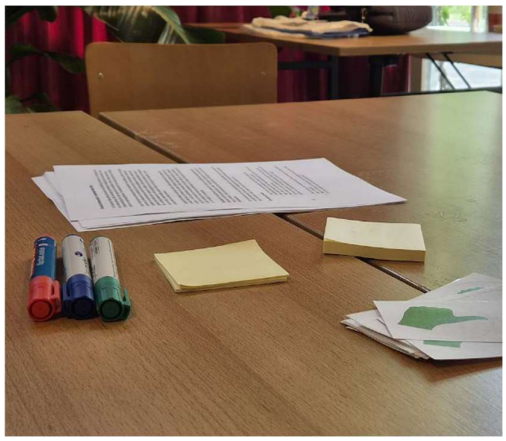



Foto 4: gebruikte hulpmiddelen

Van scenario naar concrete ervaring

Tijdens een van de tafeldiscussies besloten deelnemers af te wijken van de vooraf gekozen scenario's van hitte en stroomuitval. Zij kozen ervoor om de recente ontploffing in Osdorp van 12 juni 2026 te bespreken. Daarbij raakte een flatgebouw zwaar beschadigd en ontstond grote onrust in de omliggende buurt. Omdat het incident nog vers in het geheugen lag, bood het een concreet aanknopingspunt om te spreken over de manier waarop een onverwachte crisis lokaal wordt ervaren en aangepakt. Deelnemers wisselden ervaringen uit over de eerste reacties, de informatievoorziening en de ondersteuning van bewoners. Ook bespraken zij de samenwerking tussen lokale organisaties, vrijwilligers en formele hulpdiensten.

Een aantal aanwezigen had de ontploffing zelf meegemaakt of was als vrijwilliger betrokken bij de opvang en ondersteuning. Hun ervaringen lieten zien welke rol bestaande lokale netwerken tijdens een crisis kunnen spelen. Zo organiseerden lokale organisaties aanvullende opvang naast de voorzieningen van de gemeente en formele hulpdiensten. Ook boden zij bewoners praktische en mentale ondersteuning. Tegelijkertijd werden verschillende knelpunten benoemd, waaronder de bereikbaarheid van informatie, de afstemming tussen betrokken partijen en de onduidelijkheid over de rol die lokale organisaties en bewoners tijdens een crisis kunnen vervullen.

Tijdens de discussie over de explosie in Osdorp kwam ook naar voren dat mensen tijdens een crisis emotioneel kwetsbaar zijn, ook wanneer zij niet tot de vooraf gedefinieerde groepen kwetsbaren behoren. Sommige bewoners herbeleefden eerdere traumatische ervaringen (zoals bij een bewonder die de Bijlmerramp had meegemaakt) of ze werden door de gebeurtenis psychisch geraakt. De deelnemers aan de discussie onderstreepten de behoefte aan mentale ondersteuning na een ingrijpende gebeurtenis. Bewonersinitiatieven en lokale organisaties zijn hier niet altijd op toegerust. Ook de mensen die vanuit deze initiatieven hulp bieden, kunnen in dergelijke situaties zelf kwetsbaar zijn.

De bespreking vormde nadrukkelijk geen formele evaluatie van het optreden van de hulpdiensten. De uitwisseling was vooral bedoeld om ervaringen van buurtbewoners, lokale professionals en vrijwilligers in beeld te brengen. Daarmee bieden de gesprekken concrete aanknopingspunten voor het vergroten van de lokale crisisweerbaarheid.

Uit de discussie bleek dat bewoners direct na de ontploffing zelf verschillende vormen van hulp organiseerden. Zij hielpen gewonden, ondersteunden bij evacuaties, vingen mensen op die tijdelijk niet naar huis konden en deelden voedsel en water uit. Tegelijkertijd werden minder mobiele en sociaal kwetsbare bewoners als extra kwetsbaar gezien. Deelnemers benadrukten daarnaast het belang van aandacht voor emoties, eerdere traumatische ervaringen en passende nazorg.

Een terugkerend knelpunt was de afstand tussen formele crisisstructuren en lokale initiatieven. Deelnemers wisten niet altijd bij wie zij terechtkonden of hoe zij hun hulp konden aanbieden. Formele procedures, zoals de opschalingsstructuur van de hulpdiensten en het afzetten van het gebied, beperkten volgens hen bovendien de mogelijkheden voor lokale professionals en vrijwilligers om contact te leggen en ondersteuning te bieden. Vanuit het perspectief van de formele hulpverlening zijn dergelijke maatregelen echter van belang om de veiligheid en coördinatie tijdens een incident te waarborgen.

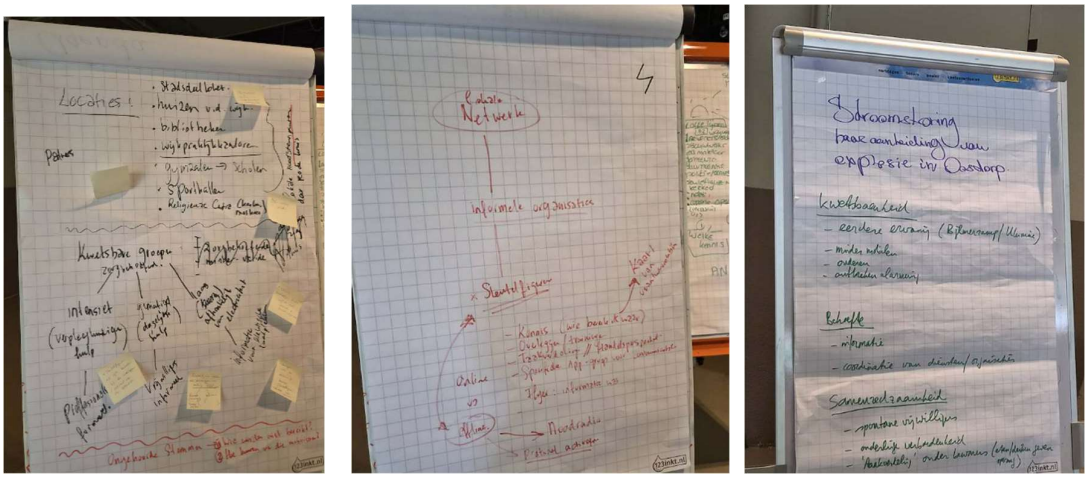


Foto 5: flipovers met resultaten van groepsdiscussie



Foto 6: groepsdiscussies in de grote zaal in RuPare

Behoefte aan concretisering van oplossingen

De behoefte aan lokale afspraken en verbindingen bleek groot. Daarbij gaat het onder meer om beschikbare opvanglocaties, een direct communicatiekanaal met actieve bewoners, vertegenwoordiging van de buurt richting het crisisteam, voldoende formele en informele hulpkrachten, afspraken over nazorg en het toerusten van sleutelpersonen. De deelnemers pleitten daarom voor een lokale crisisaanpak waarin onder meer opvanglocaties, communicatiekanalen met actieve bewoners, vertegenwoordiging van de buurt in de crisisorganisatie, inzet van formele en informele hulpverleners, nazorg en training van actieve bewoners worden geregeld. Ook werd het belang van een ‘analoog plan’ voor situaties waarin digitale communicatie uitvalt, en trainingen zoals BHV en EHBO benadrukt.

Thema	Belangrijkste bevinding	Betekenis voor crisisweerbaarheid
Sleutelpersonen	Sleutelpersonen kennen de wijk, signaleren kwetsbaarheden en kunnen bewoners, initiatieven en formele organisaties verbinden.	Erken, train en ondersteun deze personen, bijvoorbeeld als 'blokverbinders'.
Formele en informele samenwerking	Bestaande crisismanagement procedures sluiten niet altijd aan op lokale initiatieven.	Maak afspraken over rollen, verantwoordelijkheden en onderlinge communicatie.
Lokaal crisisprotocol	Er is behoefte aan duidelijke afspraken over opvanglocaties, communicatie, inzet van bewoners en organisaties en nazorg.	Ontwikkel een wijkgerichte crisisaanpak dat formele en informele structuren verbindt.
Praktische toerusting	Deelnemers noemen onder meer BHV/EHBO, training, herkenbaarheid en een analoog communicatieplan.	Zorg dat sleutelpersonen en lokale organisaties praktisch zijn voorbereid op verschillende crisissituaties.

Tabel 6. Opbrengst Living Lab bijeenkomst 3

Studentenveldwerk

Tijdens de Living Lab fase van het project volgden studenten van de bacheloropleiding Bestuurs- en Organisatiewetenschap van de Vrije Universiteit het vak Onderzoekspracticum. Voor het vak hebben ze veldwerk gedaan in Amsterdam-Nieuw-West, met als specifieke vraag hoe religieuze netwerken en gemeenschappen omgaan met crisis, hoe zij in de buurten staan, en op wat voor manier zij kunnen bijdragen aan weerbaarheid in de wijk. De studenten hielden gedurende een maand interviews en hebben gesproken met vertegenwoordigers van moskeeën, kerken en de hindoeïstische tempel in Osdorp. De studenten hebben in totaal twaalf interviews afgenomen met vertegenwoordigers, gebedsvoorgangers en de voorzitter van het interreligieuze netwerk in Nieuw-West. Uit deze interviews werd duidelijk dat religieuze netwerken en instellingen graag de samenwerking aangaan met de gemeente en andere organisaties rondom crisisweerbaarheid, maar vaak niet weten hoe. Deze quote van een respondent is daar exemplarisch voor:

> *"We hebben scheiding van kerk en staat. Dus de overheid bemoeit zich niet met de regelgeving in de kerk en andersom ook niet. Het begrip scheiding van kerk en staat wordt nog wel eens verkeerd gebruikt, maar dit, dit is het. Het niet met elkaar bemoeien. Maar we kunnen wel loyale partners zijn, natuurlijk. In de wijk. In de buurt."*

Andere respondenten uit het onderzoek van de studenten gaven aan dat de samenwerking met formele instanties, bijvoorbeeld de gemeente Amsterdam, nog erg beperkt is en dat er vrijwel geen directe onderlinge communicatie is. De communicatie gebeurt met name via de algemene informatievoorzieningen. Een respondent vanuit de islamitische gemeenschap, gaf aan soms wantrouwen te voelen vanwege de associatie met radicalisering. Dit is een punt van frictie dat ervaren wordt door de instellingen in de wijk waaruit zichtbaar wordt dat onderling vertrouwen en de bredere maatschappelijke context van invloed zijn op crisisweerbaarheid.

Een directere relatie of een interreligieus netwerk dat in dienst staat van sociale cohesie, binding en veerkracht is daarom, volgens de respondenten, wenselijk.

> *"Ik denk dat de kracht meer zit in goede verbindingen met andere partijen in de wijk. Wat er recent gebeurde (verwijzend naar de explosie in Osdorp), en het is nu een beetje stil komen te liggen, maar de politie benaderde mij. Zij wilden een netwerkverbond opzetten. En dat zijn allerlei sleutelpartijen in de wijk waarmee in geval van een crisis heel snel kan worden geschakeld. En daar zochten ze ook nadrukkelijk naar iemand die contact had met de verschillende religieuze gemeenschappen, om te zorgen dat daar snel geschakeld kan worden en dat je met elkaar kan kijken: hoe gaan we deze crisis met elkaar aan? Dat gaat heel specifiek over je netwerk en is dus niet iets wat je alleen doet, maar iets wat je samen doet. Daar is een netwerk heel belangrijk voor."*

In de quote beschrijft een imam dat er initiatief is genomen om een netwerk op te zetten, maar dat het vervolgens stil is komen te liggen. Het is belangrijk om zulke initiatieven door te zetten en vorm te geven, juist omdat het een specifieke bijdrage heeft aan het creëren van onderling vertrouwen, het bereiken van moeilijk bereikbare groepen en het slaan van bruggen tussen groepen die anders mogelijk gepolariseerd zijn.

Praatplaat

Tijdens de derde grote Living Lab bijeenkomst, hebben we kunstenares en grafisch tekenaar Maartje Schuurmans uitgenodigd om tijdens de Living Lab-bijeenkomst de belangrijkste gesprekken en inzichten visueel vast te leggen. Op basis daarvan maakte ze een 'praatplaat' waarin de belangrijkste thema's, observaties en aandachtspunten uit de bijeenkomst samenkomen. De praatplaat is niet alleen een visuele samenvatting, maar vooral een gespreksinstrument. Ook mensen die niet bij de bijeenkomst aanwezig waren, kunnen de plaat gebruiken om inzicht te krijgen in de besproken thema's en hun eigen ervaringen en ideeën daaraan te verbinden. Zo helpt de praatplaat, die is opgehangen in RuPare, om het gesprek over lokale crisisweerbaarheid ook na de Living Lab-bijeenkomst voort te zetten.

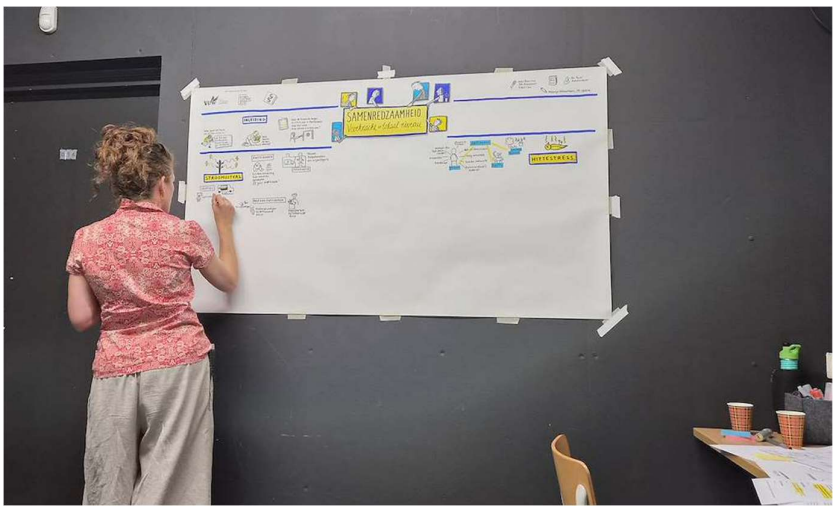
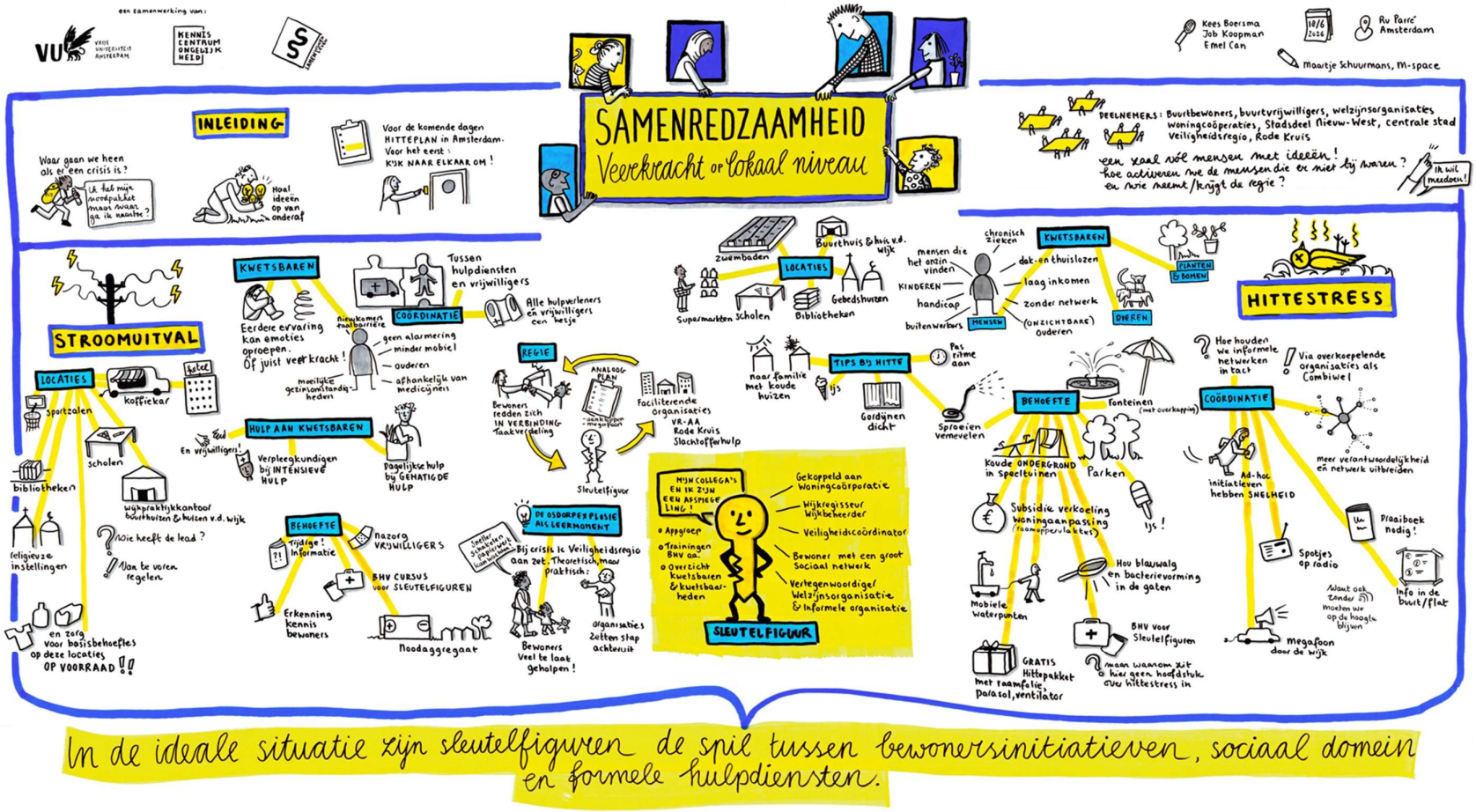


Foto 7: de praatplaat in-wording

Figuur 6: praatplaat over crisisweerbaarheid



H5 Conclusie met aanbeveling voor praktijk, beleid en onderzoek

In dit verslag hebben we de belangrijkste resultaten en bevindingen gepresenteerd van het onderzoek naar lokale kwetsbaarheid en crisisweerbaarheid in Amsterdam Nieuw-West. Daarbij is gekeken naar de kennis, netwerken en capaciteiten van lokale organisaties die in de wijk al actief zijn en die daardoor bewoners kunnen bereiken en mobiliseren.

De uitkomst van het onderzoek is allereerst dat sociale ongelijkheid ervoor zorgt dat bewoners van Amsterdam Nieuw-West crises verschillend beleven en er niet in gelijke mate tegen zijn opgewassen. Omdat het project nadrukkelijk is opgezet als een proces van co-creatie, zijn de inzichten samen met partijen uit de wijk en de betrokken organisaties ontwikkeld. Bewoners, bewonersinitiatieven, maatschappelijke organisaties, gemeente, woningcorporaties en veiligheidspartners waren niet uitsluitend respondenten, maar droegen vanuit hun eigen ervaringen, kennis en positie actief bij aan de analyse van vraagstukken en het ontwikkelen van mogelijke oplossingen. Daardoor ontstond niet alleen een beter beeld van kwetsbaarheden en aanwezige sociale kracht, maar ook inzicht in de voorwaarden waaronder formele en informele partijen elkaar tijdens crises kunnen versterken.

De belangrijkste opbrengsten van het project zijn:

1) Kwetsbaarheid is sterk verbonden met sociale en fysieke omstandigheden.

Het project heeft laten zien dat verschillende groepen bewoners in het bijzonder risico lopen wanneer zich een crisis voordoet. Het gaat onder meer om ouderen, mensen met beperkte mobiliteit, alleenstaanden, mensen die de Nederlandse taal niet of onvoldoende machtig zijn, en bewoners die beschikken over een beperkt sociaal netwerk. Hun mogelijkheden om zelfstandig informatie te vinden, hulp te organiseren of een beroep te doen op anderen kunnen tijdens een crisis beperkt zijn. De omstandigheden waarin mensen wonen en leven versterken de kwetsbaarheid. Zo beïnvloeden de kwaliteit van woningen, hittestress, energiearmoede en de inrichting van gebouwen de mate waarin bewoners zich kunnen voorbereiden op en aanpassen aan crisissituaties. Ook de toegankelijkheid van gebouwen en de aanwezigheid van geschikte ontmoetings- en opvangplekken spelen een belangrijke rol. Deze factoren versterken elkaar bovendien, waardoor bestaande ongelijkheden tijdens een crisis verder toenemen.

2) Lokale, sociale netwerken zijn cruciaal voor crisis weerbaarheid.

In Nieuw-West zijn veel actieve bewoners, vrijwilligers, informele organisaties en sleutelpersonen die elkaar weten te vinden en tijdens crisissituaties in actie kunnen komen. Zij bieden praktische, sociale en emotionele ondersteuning en beschikken over kennis van de

buurt en haar bewoners die voor formele organisaties vaak moeilijk toegankelijk is. Deze lokale organisatiekracht is gebaseerd op bestaande relaties, vertrouwen en onderlinge bekendheid en hoeft dus niet eerst tijdens een crisis te worden opgebouwd. Het project heeft daarmee laten zien dat een belangrijk deel van de crisisweerbaarheid al in de wijk aanwezig is. De opgave ligt vooral in het herkennen, ondersteunen en beter verbinden van deze aanwezige kracht met formele crisisstructuren, zodat het potentieel ook daadwerkelijk wordt benut wanneer zich een crisis voordoet.

3) Sleutelpersonen vormen de schakel tussen de systeem- en leefwereld.

Het project heeft het belang zichtbaar gemaakt van personen die kunnen verbinden tussen bewoners, maatschappelijke organisaties en formele hulpdiensten. Zij kennen de lokale netwerken, kunnen informatie vertalen en verspreiden en kunnen signaleren waar ondersteuning nodig is. Ook is duidelijk geworden dat deze sleutelpersonen nog onvoldoende structureel worden herkend en dat ze niet altijd voldoende vertrouwen hebben in de werking van formele organisaties en de crisisaanpak.

4) De aansluiting tussen formele en informele crisisstructuren behoeft verbetering.

Een terugkerende vraag was: wie doet wat wanneer een crisis uitbreekt? Bewoners weten vaak niet waar zij terechtkunnen, terwijl formele organisaties niet altijd weten welke lokale netwerken en sleutelpersonen beschikbaar zijn. Er is daarom behoefte aan duidelijke rollen, korte communicatielijnen, een sociale kaart en concrete afspraken over samenwerking en coördinatie. Deze verbinding moet niet pas tijdens een crisis worden gelegd, maar vooraf worden opgebouwd, onderhouden en geoefend. De benodigde aansluiting tussen lokale netwerken en formele crisisorganisaties moet er dus al zijn voordat een crisis zich voordoet.

Handelingsperspectieven

Uit de vele gesprekken die we hebben gevoerd, bleek behoefte aan duidelijke afspraken over rollen, verantwoordelijkheden en communicatie tussen bewoners, maatschappelijke organisaties, (lokale) overheden en formele hulpverleningsorganisaties. We noemen dat ‘handelingsperspectieven’. De uitdaging voor de komende periode is om de in het project ontwikkelde kennis en relaties te vertalen naar structurele vormen van samenwerking, waarin bewoners en lokale organisaties daadwerkelijk als partners worden betrokken bij het ontwikkelen en uitvoeren van crisisbeleid. We reiken daarvoor concrete handelingsperspectieven aan:

1) Handelingsperspectieven voor overheden en formele crisispartners:

Voor (lokale) overheden en formele crisispartners ligt er een belangrijke rol in het versterken van de crisisweerbaarheid van de samenleving. Zij beschikken over formele bevoegdheden, middelen, expertise en verantwoordelijkheden voor crisisvoorbereiding en -respons. Maar het project laat ook zien dat effectieve crisisweerbaarheid niet alleen vanuit deze formele

structuren kan worden georganiseerd. Een goede aansluiting bij de lokale, genetwerkte bewonersinitiatieven en organisaties is essentieel om beleid en crisisaanpak daadwerkelijk te laten aansluiten bij de praktijk:

- ***Ontwikkel toegankelijke crisiscommunicatie***
  Een eerste aandachtspunt is het verbeteren van de toegankelijkheid en bruikbaarheid van crisisinformatie. In het onderzoek is zichtbaar geworden dat formele crisiscommunicatie niet vanzelfsprekend alle bewoners bereikt. Daarom bieden de resultaten aanknopingspunten voor het ontwikkelen van meertalige, begrijpelijke en wijkgerichte crisisinformatie, samen met bewoners en lokale organisaties. Lokale sleutelfiguren, zoals informele leiders en jongerenwerkers, vervullen een belangrijke brugfunctie tussen formele instanties en bewoners. Hun lokale kennis, vertrouwen en toegang tot netwerken helpen om informatie beter te laten aansluiten bij de verschillende groepen in de wijk.

- ***Erken en ondersteun lokale netwerken***
  Een tweede handelingsperspectief is om de lokale netwerken niet alleen in crisissituaties ad hoc te benutten, maar ze structureel te erkennen en te ondersteunen als partners in crisisweerbaarheid. Denk daarbij aan organisatorische en financiële ondersteuning en aan een structurele inbedding van lokale sleutelfiguren in de crisisaanpak. Ook is het verstandig de positionering en inrichting van lokale noodsteunpunten binnen het gemeentelijke Weerbaarheidsprogramma vanuit dit perspectief samen met lokale organisaties verder te ontwikkelen.

- ***Veranker participatie en co-creatie in crisisbeleid***
  Een derde handelingsperspectief is het structureel betrekken van bewoners en lokale organisaties bij de ontwikkeling en uitvoering van crisisbeleid. Ons onderzoek heeft laten zien dat het gezamenlijk werken met bewoners en crisisprofessionals aan concrete scenario's, zoals langdurige stroomuitval en hittestress, nieuwe inzichten oplevert in kwetsbaarheid, beschikbare hulpbronnen en onderlinge verwachtingen. Een dergelijke aanpak draagt bij aan een beter begrip van wat bewoners zelf kunnen en willen doen en wat zij van overheid en hulpdiensten verwachten. Door deze dialoog structureel te verankeren in het crisisbeleid, versterkt de gemeente een meer inclusieve benadering van de weerbare samenleving, waarin zij lokale kennis en ervaringen volwaardig benut.

2) Handelingsperspectieven voor lokaal gewortelde organisaties

Op basis van de opbrengsten van het project hebben we ook voor lokaal gewortelde organisaties drie handelingsperspectieven geformuleerd. We maken daarbij een onderscheid tussen de meer informele (zoals Samenwonen-Samenleven) als de formele organisaties (zoals Welzijnsinstellingen, buurtteams en de GGD):

- ***Benut lokale netwerken om kwetsbare bewoners te bereiken en te ondersteunen***
  Een eerste handelingsperspectief voor de bewonersorganisaties is het gericht benutten van hun netwerken om kwetsbare bewoners ook tijdens crises tijdig te bereiken. De organisaties zijn vaak lokaal geworteld en beschikken over kennis van de buurt en sociale netwerken die voor formele partijen moeilijk toegankelijk zijn. Ze kunnen dat nog beter benutten ook in crisis situaties. Het gaat daarbij niet om het overnemen van professionele zorg- of hulpverleningstaken, maar om het tijdig signaleren wanneer professionele ondersteuning nodig is.

  Welzijnsinstellingen, buurtteams en de GGD hebben hierin een specifieke positie. Zij werken al in opdracht van de overheid, op basis van specifieke taken en opdrachten. Hun handelingsperspectief ligt daarom vooral in het beter samenwerken en verbinden van hun eigen netwerken en in het gezamenlijk deelnemen aan lokale coördinatie. Afzonderlijk is hun bereik beperkt. Juist door onderlinge samenwerking en platformvorming kunnen zij gezamenlijk een sterkere schakel vormen tussen formele voorzieningen en de lokale netwerken in de wijk.

- ***Investeer in kennis over crisisweerbaarheid bij vrijwilligers en sleutelpersonen***
  Een tweede handelingsperspectief is het benutten en waar nodig versterken van de vrijwilligersbasis van informele organisaties en bewonersinitiatieven. Vrijwilligers en actieve bewoners vormen een belangrijke, maar kwetsbare infrastructuur voor crisisweerbaarheid. Zij kunnen kwetsbare personen vaak beter bereiken dan de overheid en de formele instanties. Hun inzet kan echter niet als vanzelfsprekend worden beschouwd. Investeren in herkenning, toerusting en ondersteuning is daarom belangrijk.

  Voor welzijnsinstellingen, buurtteams en de GGD ligt hier vooral een opgave in het delen van kennis en expertise en het aansluiten bij bestaande lokale netwerken. Zij kunnen ook helpen om sleutelpersonen en vrijwilligers beter toe te rusten, zonder daarmee hun informele positie of autonomie over te nemen. Denk aan trainingen op het gebied van EHBO, communicatie en crisisvoorbereiding, maar ook aan duidelijke afspraken over wat vrijwilligers wel en niet kunnen doen. Daarnaast is aandacht nodig voor de belasting en nazorg van vrijwilligers die tijdens een crisis actief zijn geweest.

- ***Functioneer als brug tussen lokale netwerken en formele organisaties***
  Een derde handelingsperspectief betreft het versterken van de brokerfunctie van lokaal gewortelde informele organisaties, initiatieven en sociale ondernemingen. Zij bevinden zich vaak tussen verschillende bewonersgroepen en netwerken en kunnen vanuit die positie verbindingen leggen met formele organisaties. Deze brugfunctie bestaat in de praktijk al, zij het met wisselend succes, en vormt daarmee een belangrijk potentieel voor crisisweerbaarheid. Het is van belang deze positie te erkennen en te ondersteunen, onder meer door korte communicatielijnen en wederzijdse bekendheid met formele partijen te organiseren.

  Voor welzijnsinstellingen, buurtteams en de GGD ligt de opgave vooral in het actief aangaan en onderhouden van deze verbindingen en in het gezamenlijk organiseren van een lokaal platform of coördinatiestructuur. Juist door zich onderling te verbinden kunnen deze organisaties een betekenisvolle rol spelen in de lokale crisisorganisatie. De noodzakelijke verbinding tussen informele en formele netwerken moet daarbij vóór een crisis worden opgebouwd en onderhouden; tijdens een crisis is het daarvoor te laat.

Tot slot

In dit rapport hebben we laten zien dat het versterken van crisisweerbaarheid in Amsterdam Nieuw-West direct kan bijdragen aan het verminderen van kwetsbaarheid. En dat is een **gezamenlijke opgave**. Juist bewoners en lokale organisaties beschikken over sociaal kapitaal, lokale kennis, vertrouwen en organisatiekracht die tijdens crises van grote waarde zijn. Deze bestaande capaciteit is echter nog onvoldoende verbonden met formele crisisstructuren. Door lokale netwerken en de daarin aanwezige sleutelpersonen structureel te verbinden en toe te rusten, en duidelijke rollen en communicatiekanalen te creëren, kan beschikbare hulp sneller worden gemobiliseerd. Zo ontstaat een **wijkgerichte crisisaanpak** die de kwetsbaarheid van bewoners kan verkleinen.

KENNIS CENTRUM ONGELIJKHEID

Tien-stappenplan voor crisisweerbaarheid

Op basis van de bevindingen uit dit onderzoek in Amsterdam Nieuw West hebben we een tien-stappenplan opgesteld voor een wijkgerichte aanpak van crisisweerbaarheid. Dat maakt de opbrengsten van het onderzoek ook relevant en toepasbaar voor andere buurten en wijken in de stad. Het uitgangspunt daarbij is niet om eerst een formeel crisisplan op te stellen voor de wijk en lokale organisaties vervolgens te informeren. Het gaat juist om het gezamenlijk in kaart brengen van de aanwezige lokale kracht, het opbouwen van duurzame relaties, het maken van duidelijke afspraken en het vervolgens samen oefenen. Hiermee wordt crisisweerbaarheid en daarmee het terugdringen van kwetsbaarheid tijdens crises onderdeel van een bredere sociale wijkopgave.

Stap 1: Breng samen in beeld wat er al is en begin bij de wijk

Informele en lokaal gewortelde organisaties:

- Breng bestaande bewonersnetwerken, vrijwilligersgroepen, sleutelfiguren en ontmoetingsplekken in kaart
- Identificeer wie welke groepen bewoners bereikt en welke lokale kennis aanwezig is
- Bespreek welke hulp organisaties tijdens een crisis wél en niet kunnen bieden
- Breng ook de kwetsbaarheid van vrijwilligers en sleutelpersonen zelf in beeld

Lokale overheid en hulpdiensten:

- Maak niet alleen een risicokaart, maar ook een sociale kaart van lokale organisatiekracht
- Identificeer organisaties, sleutelpersonen en netwerken die tijdens een crisis een rol kunnen spelen
- Ga na welke groepen bewoners via de formele crisiscommunicatie moeilijk worden bereikt
- Erken lokale kennis als een aanvulling op formele expertise

Stap 2: Bouw aan relaties al vóórdat er een crisis is

Informele en lokaal gewortelde organisaties:

- Zoek actief contact met gemeente, brandweer, politie, Rode Kruis en andere relevante partijen
- Maak duidelijk wie je bent, welke netwerken je bereikt en welke rol je kunt vervullen
- Neem deel aan lokale overleggen en oefeningen waar dat mogelijk is

Lokale overheid en hulpdiensten:

- Investeer structureel in relaties met lokale organisaties, en niet alleen wanneer er een incident dreigt
- Zorg voor vaste contactpersonen en korte communicatielijnen
- Bezoek lokale organisaties en ontmoet bewoners op plekken waar zij daadwerkelijk samenkomen
- Zie relatieopbouw als onderdeel van crisisvoorbereiding, niet als extra activiteit

KENNIS CENTRUM ONGELIJK HEID

Stap 3: Maak samen een lokale crisiskaart

Maak de beschikbare kennis concreet en toegankelijk. De kaart bevat bijvoorbeeld:

- belangrijke lokale organisaties en netwerken
- sleutelpersonen en contactpersonen
- ontmoetings- en opvanglocaties
- locaties van mogelijke noodsteunpunten
- beschikbare vrijwilligerscapaciteit
- organisaties die meertalige communicatie kunnen ondersteunen

Maak niet alleen een namenlijst, maar spreek af wie wanneer contact heeft en met wie.

Stap 4: Identificeer en ondersteun sleutelpersonen

Identificeer mensen die verschillende bewonersgroepen, organisaties en netwerken met elkaar verbinden:

- Maak afspraken over hun rol tijdens een crisis
- Zorg dat zij weten wie zij binnen de formele crisisorganisatie kunnen benaderen
- Ondersteun hen met training, informatie en waar nodig financiële of organisatorische middelen
- Voorkom dat steeds dezelfde personen worden belast

Een praktisch voorbeeld is het werken met ‘blokverbinders’: bewoners of professionals die binnen een wooncomplex of buurt weten wie er wonen, waar mogelijke kwetsbaarheden liggen en hoe bewoners kunnen worden bereikt.

Stap 5: Spreek rollen en verantwoordelijkheden af

Bespreek vooraf de vraag: wie doet wat als het misgaat? Leg bijvoorbeeld vast:

- wie bewoners informeert
- wie kwetsbare bewoners helpt bereiken
- waar bewoners terechtkunnen
- wanneer professionele hulp nodig is
- wie lokale vrijwilligers coördineert
- wie contact houdt met de formele crisisorganisatie

Maak daarbij expliciet onderscheid tussen wat vrijwilligers en lokale organisaties kunnen doen en wat hun verantwoordelijkheid niet is.

Stap 6: Ontwikkel crisiscommunicatie samen met de wijk

Crisiscommunicatie moet niet alleen correct zijn, maar ook bereikbaar, begrijpelijk en vertrouwd:

- meertalige informatie
- eenvoudige instructies
- fysieke informatiekanalen naast digitale kanalen
- communicatie via vertrouwde lokale organisaties en sleutelpersonen
- alternatieven wanneer elektriciteit, internet of mobiele telefonie uitvalt

Test vervolgens met bewoners of de informatie daadwerkelijk wordt begrepen en gebruikt.

Stap 7: Oefen met realistische lokale scenario's

Gebruik geen abstracte oefening die alleen aansluit bij de formele crisisorganisatie. Oefen met situaties die bewoners herkennen. Bijvoorbeeld:

- langdurige stroomuitval
- extreme hitte
- een explosie of brand
- uitval van communicatie
- langdurige verstoring van voorzieningen

Laat bewoners, lokale organisaties en hulpdiensten samen oefenen. Bespreek niet alleen wat er volgens het protocol moet gebeuren, maar ook: Wie belt wie? Wie weet waar de kwetsbare bewoners zijn? Waar kunnen mensen terecht? Hoe bereiken we mensen zonder internet?

Stap 8: Evalueer vanuit meerdere perspectieven

Evalueer een oefening of incident niet uitsluitend vanuit het perspectief van de formele crisisorganisatie:

- Wat zagen bewoners gebeuren?
- Welke hulp organiseerden zij zelf?
- Welke lokale netwerken kwamen in actie?
- Waar konden formele en informele partijen elkaar niet vinden?
- Waar ontstond vertraging?
- Welke informatie bereikte bewoners wel of niet?
- Welke vrijwilligers raakten overbelast?
- Welke groepen werden onvoldoende bereikt?

Gebruik deze lessen om afspraken en netwerken aan te passen.

Stap 9: Maak verbinding structureel

De grootste valkuil is dat de samenwerking na een project, oefening of incident weer verdwijnt. Zorg daarom voor:

- een structureel lokaal overleg
- vaste contactpersonen
- periodieke bijeenkomsten en gezamenlijke oefeningen
- actualisering van de sociale kaart
- structurele ondersteuning van sleutelpersonen
- financiële en organisatorische ruimte voor lokale initiatieven

Stap 10: Maak crisisweerbaarheid onderdeel van wijkontwikkeling

Crisisweerbaarheid begint niet pas bij een ramp. Betrek daarom ook:

- woningkwaliteit en energiearmoede
- toegankelijkheid van gebouwen
- sociale isolatie en mobiliteit
- ontmoetingsplekken
- mentale ondersteuning

Verantwoording

Het onderzoek is financieel ondersteund door Stichting Kenniscentrum Ongelijkheid, maar is onafhankelijk en zelfstandig uitgevoerd door de auteurs. De financiering heeft geen invloed gehad op de onderzoeksopzet, de uitvoering van het onderzoek, de analyse of de conclusies.

Naast vele gesprekken met bewoners van Amsterdam Nieuw West, hebben we voor dit onderzoek gesprekken gehad en interviews gehouden met vertegenwoordigers van de onderstaande, lokale en landelijke organisaties en instituties. De gesprekken hebben waardevolle inzichten en perspectieven opgeleverd die in dit verslag zijn meegenomen. De inhoud van dit verslag, met de daarin geformuleerde interpretaties, bevindingen en conclusies, is echter volledig de verantwoordelijkheid van de auteurs en vertegenwoordigt niet noodzakelijkerwijs de opvattingen van de geïnterviewde organisaties en instituties.

Bij het redigeren en taalkundig verbeteren van teksten in dit rapport is gebruikgemaakt van ChatGPT. Voor de uitvoering en analyse van de sociale netwerkanalyse is gebruikgemaakt van het statistische programma R. In dit rapport zijn de namen van de respondenten geanonimiseerd of hebben een pseudoniem gekregen, de namen die gebruikt worden in het onderzoek zijn door de AI-tool Claude gegenereerd en random opgenomen.

Tijdens het onderzoek is gesproken over crisis management, de weerbare samenleving en burgerhulp met vertegenwoordigers van:

Lokale partijen:
- Samenwonen-Samenleven (https://www.sw-sl.nl/) (co-creatie partner van het project)
- Eigenwijks (https://www.eigenwijks.nl/)
- Wij Zijn Nieuw West (https://wijzijnnieuwwest.nl/)
- Studiezalen (https://studiezalen.com/)
- Moederskracht (https://buurtmoeders-moederskracht.nl/)
- Stadsdorp Slotervaart (https://www.stadsdorp-slotervaart-noord.nl/slotervaartnoord)
- Stichting Home Empowerment (SHE) (https://www.homeempowerment.nl/)
- Nisa for Nisa (https://nisa4nisa.nl/)
- De Buurtzaak (https://rupare.nl/de-buurtzaak/)

Lokale partijen overheid en formele organisaties
- Gemeente Amsterdam (programma Weerbaar Amsterdam; Onderzoek & Statistiek)
- Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland (https://veiligheidsregioaa.nl/denk-vooruit/wij/programma-weerbaarheid/)
- Buurtteam Amsterdam Nieuw West (https://www.buurtteamamsterdam.nl/nieuw-west/)
- Eigenhaard (https://www.eigenhaard.nl/)
- Combiwel (https://www.combiwel.nl/)
- Rode Kruis Amsterdam-Amstelland (https://www.rodekruis.nl/amsterdam-amstelland/)
- MBO College Westpoort, ROC van Amsterdam (https://www.rocva.nl/jongeren/mbo-colleges/mbo-college-westpoort)

Landelijke organisaties:
- Nationaal Programma Samen Nieuw West (https://www.samennieuw-west.nl/)
- Het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid (NIPV) (https://nipv.nl/nieuws/landelijke-pilot-noodsteunpunten-van-start/)
- Het Nederlandse Rode Kruis (https://www.rodekruis.nl/wat-doen-wij/hulp-in-nederland/goed-voorbereid/)
- Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid (NCTV), afdeling Nationale Crisisbeheersing en Analyse Nationale Veiligheid (https://www.nctv.nl/onderwerpen/w/weerbaarheid)
- Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) (https://vng.nl/onderwerpen/weerbare-samenleving)
- Landelijk Samenwerkingsverband Actieve bewoners (LSA) (https://www.lsabewoners.nl/)
- Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) (https://www.scp.nl/themas/weerbaarheid)
- De Nederlandse Organisatie voor toegepast-natuurwetenschappelijk onderzoek (TNO) (https://www.tno.nl/nl/newsroom/insights/2025/06/waarom-belangrijk-weerbaar-samenleving/)
- Probiblio (https://www.probiblio.nl/)
- BurgerReserve (https://burgerreserve.nl/)
- House of Hope, Rotterdam (https://houseofhope.nl/)

Tussenresultaten van het project zijn gepresenteerd op:
- De Nationale Sportvakbeurs (https://nationalesportvakbeurs.nl/sessions/maatschappelijke-veerkracht-de-rol-van-sportverenigingen-tijdens-crisissituaties/), panel discussie op 5 november 2025
- RIVM Symposium 'Crises en Weerbaarheid' (https://www.rivm.nl/agenda/symposium-crises-en-weerbaarheid), presentatie op 2 december 2025
- House of Hope, Rotterdam (https://houseofhope.nl/), lezing op 12 januari 2026
- NIPV Congres Crisisbeheersing 2026: crisisbeheersing voor en met de samenleving (https://nipv.nl/evenement/congres-crisisbeheersing-2026/), workshop op 20 mei 2026
- RIVM webinar reeks (https://www.rivm.nl/), online lezing op 15 april 2026
- Buurthuis De Eester in Amsterdam Oost (https://buurtcooperatieohg.nl/leert-recreeert/terugblik-lezing-crisis-weerbaarheid-in-onze-buurt/), lezing op 29 mei 2026
- Platform 31, thema veiligheidsbeleving en weerbaarheid in de stad (https://www.platform31.nl/), panel bijeenkomst 16 juni

KENNIS CENTRUM ONGELIJKHEID

Referenties

Adepoju, O. E., Han, D., Chae, M., Smith, K. L., Gilbert, L., Choudhury, S., & Woodard, L. (2021). Health Disparities and Climate Change: The Intersection of Three Disaster Events on Vulnerable Communities in Houston, Texas. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(1).

Aldrich, D. P., & Meyer, M. A. (2015). Social capital and community resilience. *American Behavioral Scientist*, 59(2), 254-269.

Boersma, K., Berg, R., Rijbroek, J., Ardai, P., Azarhoosh, F., Forozesh, F., De kort, S, Van Scheepstal, A.J., & Bos, J. (2022). Exploring the potential of local stakeholders' involvement in crisis management. The living lab approach in a case study from Amsterdam. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 79, 103179.

Bourdieu, P. (1986). The forms of capital. In J. G. Richardson (Ed.), *Handbook of theory and research for the sociology of education* (pp. 241–258). Greenwood.

Burt, R. S. (1992). *Structural Holes: The Social Structure of Competition*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Cai, Y. (2017). Bonding, bridging, and linking: photovoice for resilience through social capital. *Natural Hazards*, 88(2), 1169–1195.

Cao, L., Mao, Q., & Ma, B. (2023). Differences between self-initiated and exogenous preparedness: A study on the stock of household emergency material during the COVID-19 in China. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 95.

Carmen E., Fazey I., Ross H., Bedinger M., Smith F. M., Prager K., McClymont K., & Morrison D. (2022). Building community resilience in a context of climate change: The role of social capital. *Ambio*, 51(6), 1371–1387.

Carter, E. D., & Cordero, M. L. (2022). Salir Adelante: Social capital and resilience during the Covid-19 pandemic in Argentina. *Health & Place*, 77, 102870.

Coleman, J. S. (1988). Social capital in the creation of human capital. American Journal of Sociology, 94, S95-S120.

Cross, R. L., & Parker, A. (2004). *The hidden power of social networks: Understanding how work really gets done in organizations*. Boston: Harvard Business Press.

Drakaki, M., & Tzionas, P. (2017). Community-based social partnerships in crisis resilience: a case example in Greece. *Disaster Prevention and Management*, 26(2), 203–216.

Enderami, S. A., & Sutley, E. (2024). Social vulnerability score: a scalable index for representing social vulnerability in virtual community resilience testbeds. *Natural Hazards*, 120(7), 6457–6480.

Granovetter, M. (1983). The strength of weak ties: A network theory revisited. *Sociological Theory*, 1, 201-233.

Guarnacci, U. (2016). Joining the dots: Social networks and community resilience in post-conflict, post-disaster Indonesia. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 16, 180-191.

He, Z., & Chen, M. (2024). How online social support enhances individual resilience in the public health crisis: Testing a dual-process serial mediation model. *Computers in Human Behavior*, 158.

Heidenstrøm, N., & Kvarnlöf, L. (2018). Coping with blackouts: A practice theory approach to household preparedness. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 26(2), 272–282.

Imperiale, A. J., & Vanclay, F. (2021). Conceptualizing community resilience and the social dimensions of risk to overcome barriers to disaster risk reduction and sustainable development. *Sustainable Development*, 29(5), 891-905.

Kwestel, M., Kim, M., Doerfel, M. L., & Randazzo, C. (2024). Formal and social structures as organizing mechanisms of disaster response: A longitudinal social network analysis. *International Journal of Mass Emergencies & Disasters*, 42(2-3), 133-150.

LaLone, M. B. (2012). Neighbors helping neighbors: An examination of the social capital mobilization process for community resilience to environmental disasters. *Journal of Applied Social Science*, 6(2), 209-237.

Lawrence, M., Homer-Dixon, T., Janzwood, S., Rockström, J., Renn, O., & Donges, J. F. (2024). Global polycrisis: the causal mechanisms of crisis entanglement. *Global Sustainability*, 7, e6.

Lo, A. Y., & Chan, F. (2017). Preparing for flooding in England and Wales: the role of risk perception and the social context in driving individual action. *Natural Hazards*, 88(1), 367–387.

Maas, T., Van den Broek, J., & Deuten, J. (2017). *Living labs in Nederland - Van open testfaciliteit tot levend lab*. Den Haag, Rathenau Instituut.

Majoor, S., Morel, M., Straathof, A., Suurenbroek, F., & van Winden, W. (2017). *Laboratorium Amsterdam* (1ste editie). Thoth, Uitgeverij.

Matous, P., Webster, S., Pittaway, E., Bailie, J., Longman, J., Naderpajouh, N., ... & Schlosberg, D. (2026). Social infrastructure and centralisation in community response and recovery from disasters. *Natural Hazards*, 122(9), 376.

Morsut, C., Kuran, C., Kruke, B. I., Orru, K., & Hansson, S. (2022). Linking resilience, vulnerability, social capital and risk awareness for crisis and disaster research. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 30(2), 137–147.

Nederlands Instituut Publieke Veiligheid. (2022). Toekomstverkenning crisisbeheersing: Wendbare crisisbeheersing. Wen er maar aan. NIPV.

Nowell, B., & Steelman, T. (2025). The weakness of weak ties: do social capital investments among leaders pay off during times of disaster?. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 35(2), 180-198.

Omand, D. (2024). Anticipating crisis and enhancing overall resilience. In P. Uusikylä et al. (Eds.). *Information resilience and comprehensive security*. Springer.

Orru, K., Nero, K., Naevestad, T.-O., Schieffelers, A., Olson, A., Airola, M., Kazemekaityte, A., Lovasz, G., Scurci, G., Ludvigsen, J., & de Los Rios Pérez, D. A. (2021). Resilience in care organisations: challenges in maintaining support for vulnerable people in Europe during the Covid-19 pandemic. *Disasters*, 45(Suppl 1), S48–S75.

Orru, K., Klaos, M., Nero, K., Gabel, F., Hansson, S., & Nævestad, T.-O. (2023). Imagining and assessing future risks: A dynamic scenario-based social vulnerability analysis framework for disaster planning and response. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 31(4), 995–1008.

Opoku-Boateng, E., Agyei, F., Asibey, M. O., & Mintah, F. (2024). Climate change resilience and social capital: Insights from informal urban neighbourhoods in Kumasi, Ghana. *Cities*, *152*. https://doi.org/10.1016/j.cities.2024.105234

Pfefferbaum, B., Van Horn, R. L., & Pfefferbaum, R. L. (2015). A conceptual framework to enhance community resilience using social capital. *Clinical Social Work Journal*, 45(2), 102–110.

Putnam, R. D., Feldstein, L. M., & Cohen, D. (2003). *Better together: Restoring the American community*. New York: Simon & Schuster.

Rowan, S., & Kwiatkowski, K. (2020). Assessing the relationship between social vulnerability, social capital, and housing resilience. *Sustainability*, 12(18), 7718.

Saja, A. A., Teo, M., Goonetilleke, A., & Ziyath, A. M. (2021). A critical review of social resilience properties and pathways in disaster management. *International Journal of Disaster Risk Science*, 12(6), 790-804.

Schobert, M., Orru, K., Gabel, F., Nero, K., Windsheimer, P., Klaos, M., & Nævestad, T. O. (2023). The three A's of social capital in crises: Challenges with the availability, accessibility and activatability of social support. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 92, 103704.

Shahid, M., Rana, I. A., Jamshed, A., Najam, F. A., Ali, A., & Aslam, A. (2022). Quantifying the role of social capital for enhancing urban resilience against climate crisis. *Cities*, 130, 103851.

Schliwa, G., & McCormick, K. (2016), Living labs: users, citizens and transitions, In J. Evans, A. Karvonen, & R. Raven (Eds.), *The experimental city* (pp. 163-178). London: Routledge.

Tooze, A. (2022). Welcome to the world of the polycrisis. *Financial Times*, 28(10), 2023.

Torales, J., Ventriglio, A., Castaldelli-Maia, J. M., Liebrenz, M., Barrios, I., & O'Higgins, M. (2026). Climate change as a threat multiplier: conflict pathways, inequities, and mental health impacts. *International Review of Psychiatry*, 1–13.

Wang, H., & Chen, H. (2025a). When it rains, it pours: Wastewater infrastructure in the face of natural hazards and social vulnerability. *Environmental Science and Policy*, 173.

Wang, S., Liu, H., Cai, W., Huang, X., & Sun, Q. C. (2025b). Australian nationwide assessment of social vulnerability in two decades through its linkage to the built environment. *Habitat International*, 163.

Westerlund, M., & Leminen, S. (2011). Managing the Challenges of Becoming an Open Innovation Company: Experiences from Living Labs. *Technology Innovation Management Review*, 1(1): 9–25.

Zhao, G., Hui, X., Zhao, F., Feng, L., Lu, Y., & Zhang, Y. (2025). How does social capital facilitate community disaster resilience? A systematic review. *Frontiers in Environmental Science*, 12, 1496813.

KENNIS CENTRUM ONGELIJKHEID

Bijlagen

Bijlage 1. Fasen van onderzoek

Fase 1 – Voorbereiding

In de voorbereidende fase stelden het projectteam van de Vrije Universiteit, vertegenwoordigers van Stichting Samenwonen-Samenleven/Ru Paré Community, Eigenwijks en enkele bewoners van Amsterdam Nieuw-West de focus en opzet van het onderzoek in co-creatie vast. Ook is gesproken met ambtenaren van het Weerbaarheidsprogramma van de Gemeente Amsterdam en de Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland en met deskundigen van landelijke organisaties, waaronder het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid (NIPV), het Rode Kruis, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP). Deze gesprekken boden inzicht in de actuele stand van zaken rond crisisweerbaarheid in Nederland en het beleid daarover. Tot slot is een literatuurstudie uitgevoerd om relevante wetenschappelijke inzichten over crisisweerbaarheid te benutten.

Fase 2 – Analyse van sociaal kapitaal

In de tweede fase is onderzoek gedaan naar sociaal kapitaal in relatie tot crisisweerbaarheid en kansenongelijkheid. Hiervoor zijn interviews met vertegenwoordigers van lokale organisaties in Nieuw-West gecombineerd met een sociale netwerkanalyse. De analyse richtte zich op de verschillende organisatievormen en verbindingen binnen het lokale netwerk en op de rol die deze kunnen spelen bij crisisweerbaarheid. De interviews en de sociale netwerkanalyse hebben inzicht gegeven in de wijze waarop formele en informele lokale organisaties en hun netwerken van organisaties in Nieuw-West met elkaar zijn verbonden en welke organisaties daarin een verbindende rol spelen. De resultaten van deze analyse vormden vervolgens een belangrijke basis voor de participatieve fase van het onderzoek.

Fase 3 – Co-creatie via Living Lab

In de derde fase is participatief actieonderzoek uitgevoerd volgens de Living Lab-methode. Bewoners, andere lokale stakeholders, vertegenwoordigers van de gemeente, de Veiligheidsregio Amsterdam Amstelland, woningcorporaties, en het Rode Kruis werkten daarin gezamenlijk aan het verdiepen van het inzicht in kwetsbaarheid en crisisweerbaarheid. Op basis van de eerdere analyse zijn verschillende perspectieven en ervaringen samengebracht en zijn mogelijke handelingsperspectieven verkend. Tijdens de Living Labs is gewerkt met concrete crisisscenario's, zoals een 72 uur durende stroomuitval en hittestress, om deelnemers vanuit een herkenbare crisissituatie te laten nadenken over kwetsbaarheid, hulpbronnen en onderlinge samenwerking.

Fase 4 – Dialoog en duurzaam leren

In de afsluitende fase zijn gesprekken georganiseerd waarin ervaringen en perspectieven rond crisisbeleving en crisisweerbaarheid in Nieuw-West met betrokken partijen zijn gedeeld. Deze gesprekken waren gericht op het gezamenlijk reflecteren op de opgedane inzichten en op het identificeren van mogelijke interventies om crisis gerelateerde kansenongelijkheid te verminderen en de weerbaarheid van de wijk te versterken.

KENNIS CENTRUM ONGELIJKHEID

Bijlage 2. Methode van literatuuronderzoek

Dit onderzoek heeft gebruik gemaakt van een literatuuronderzoek om inzicht te krijgen in het concept van crisisweerbaarheid en de link met sociale ongelijkheid, sociaal kapitaal en informele netwerken. Hiervoor is de database van de VU-bibliotheek gebruikt. De eerste afbakening van de literatuur is gemaakt basis van titel-, abstract- en trefwoordniveau om een brede, inhoudelijk relevante selectie van literatuur te verkrijgen:

("crisis resilience" OR "community resilience" OR "urban resilience" OR "household preparedness" OR "individual resilience") AND ("social inequality" OR "social vulnerability" OR "vulnerable groups" OR "vulnerable people" OR "social capital" OR "social networks" OR "informal networks" OR "community networks")

Deze combinatie maakte het mogelijk literatuur te selecteren waarin verschillende vormen van crisisweerbaarheid expliciet zijn gelinkt aan sociale ongelijkheid, sociale kwetsbaarheid, sociaal kapitaal of huishoudparaatheid, met een focus op sociale netwerken. De selectie heeft zich beperkt tot Engelstalige en Nederlandstalige peer-reviewed artikelen. Daarbij is geen onderscheid gemaakt tussen wetenschappelijke disciplines om zo een breed bereik te garanderen. De eerste zoekopdracht leverde in totaal 1300 resultaten op: 512 artikelen of hoofdstukken en 415 boeken. De literatuur is voornamelijk gepositioneerd in de sociale wetenschappen, zoals sociologie, geografie, politicologie, aardwetenschappen, bedrijfskunde, psychologie en economie.

De meeste resultaten (85) komen uit sociologie, gevolgd door geografie en aardwetenschappen (77), wat overeenkomt met de focus op sociale netwerken en ongelijkheid. Om recente ontwikkelingen en lokale beleidscontext mee te nemen, zijn de peer-reviewed artikelen aangevuld met grijze literatuur uit Nederland, zoals beleidsdocumenten en rapporten over veerkracht en crisisweerbaarheid uit de afgelopen vijf jaar. Op deze manier worden zowel een wetenschappelijke basis als actuele nationale context meegenomen.

Voor de verdere afbakening van de literatuur hebben we ons specifiek gericht op verschillende crises die genoemd zijn door de Nederlandse overheid in de Denk Vooruit-campagne (en ook in het EU-beleid over crisis weerbaarheid), waaronder klimaatverandering, geopolitieke conflicten en hybride dreigingen:

("social resilience" OR "disaster resilience" OR "crisis resilience" OR "individual resilience" OR "community resilience" OR "urban resilience" OR "household preparedness") AND ("social inequality" OR "social vulnerability" OR "vulnerable groups" OR "vulnerable people" OR "social capital" OR "social networks" OR "informal networks" OR "community networks") AND ("climate change" OR "geopolitical conflict*" OR "hybrid threat*" OR "energy transition")

Deze afbakening reduceerde het aantal resultaten zonder peer-reviewed filter tot 275 en met het filter periode 2015–2026 tot 43 artikelen in totaal. Om de focus op theorieën over sociaal

kapitaal en sociale ongelijkheid te versterken, is een laatste zoekterm gebruikt. Deze laatste stap in de afbakening richtte zich specifiek op de integratie van sociaal kapitaal in bestaande theorieën over veerkracht in crisiscontexten:

("social resilience" OR "crisis resilience" OR "community resilience" OR "disaster resilience") AND "social capital" AND (vulnerab* OR inequalit*) AND ("climate change" OR "energy transition" OR "disaster*" OR "conflict*")

Uiteindelijk zijn er via deze afbakening 30 peer-reviewed artikelen geselecteerd, aangevuld met recente beleidsdocumenten van het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid. De geselecteerde literatuur is thematisch geanalyseerd met aandacht voor:

- Definities van crisisweerbaarheid
- De rol van sociale ongelijkheid en kwetsbaarheid binnen stedelijke contexten
- De betekenis van sociaal kapitaal en informele netwerken bij het versterken of ondermijnen van veerkracht
- De context van crises, met een focus op klimaatverandering en klimaatrampen, hybride dreigingen, energietransities, geopolitieke conflicten en de COVID-19-pandemie.

Veel geselecteerde artikelen komen uit disaster- en crisisonderzoek en klimaatstudies, vanwege de relevante combinatie van crisissituaties, sociaal kapitaal en crisisweerbaarheid.

KENNIS CENTRUM ONGELIJKHEID

Bijlage 3. Methode van sociale netwerkanalyse

Om de netwerken van bewonersinitiatieven en lokale organisaties in Amsterdam Nieuw West, Slotervaart systematisch in kaart te brengen, is gebruikgemaakt van inzichten uit de sociale netwerktheorie, in het bijzonder het model van Cross en Parker (2004) uit hun boek *The Hidden Power of Social Networks: Understanding How Work Really Gets Done in Organizations*. Het sociale netwerk van het sociale domein is via een *snowball-benadering* geleidelijk gereconstrueerd. Daarbij zijn, op basis van gesprekken, online onderzoek en etnografische observaties in de buurt, steeds nieuwe organisaties en verbindingen geïdentificeerd. De selectie is daarmee niet uitsluitend gebaseerd op formele institutionele structuren, maar juist op de relaties en samenwerkingen die in de praktijk zichtbaar zijn en vanuit de lokale community naar voren komen.

Bij de reconstructie van het netwerk hebben we ons primair gericht op praktische samenwerking en ondersteuning van activiteiten in de wijk. De in kaart gebrachte relaties hebben vooral betrekking op directe hulp aan bewoners, gezamenlijke evenementen en activiteiten en contacten met bewoners. Zo zijn financiële relaties buiten beschouwing gelaten, omdat de focus ligt op de manier waarop organisaties in de dagelijkse praktijk samenwerken en ondersteuning organiseren.

Voor het identificeren van deze relaties is met name gebruikgemaakt van *online* bronnen. Websites, blogs en online platforms zijn waardevolle databronnen voor sociale netwerkanalyse van organisaties. Deze bronnen zijn niet altijd volledig, actueel of betrouwbaar en kunnen websites verouderde informatie bevatten. De online informatie geeft daarom vooral een beeld van het zichtbare netwerk. Door deze te combineren met gesprekken en *etnografische observaties* hebben we in dit onderzoek ook de informele verbindingen en relaties meegenomen die online minder zichtbaar zijn. Deze combinatie biedt daarmee een rijker beeld van het sociale netwerk en van de verbindingen die van belang zijn voor het sociaal kapitaal en de crisisweerbaarheid van Amsterdam Nieuw-West.

Dataverzameling

Voor de reconstructie van het organisatienetwerk in het sociale domein van Amsterdam Nieuw-West is gebruikgemaakt van openbare online bronnen, met name websites van organisaties. Op basis hiervan is vastgesteld met welke andere organisaties, instellingen en initiatieven zij samenwerkingsrelaties onderhouden. In totaal zijn 49 organisaties systematisch vastgelegd in een Excel-bestand (NODE_from). Per organisatie zijn de geïdentificeerde samenwerkingsrelaties geregistreerd, met in totaal 378 actoren (NODE_to). Daarnaast is per actor het type organisatie (type_org) en de relevante locatie (locatie) vastgelegd.

Wanneer een organisatie met meerdere partijen samenwerkt, zijn deze relaties in het ruwe bestand samengevoegd in één veld en gescheiden door een verticale streep. Daarbij is per organisatie het beschikbare label vastgelegd, bijvoorbeeld ‘overheid’ of ‘community building’. De resulterende dataset is opgeslagen in Teams onder de naam “social_network_edges_complete.xlsx” en vormt de basis voor de verdere netwerkanalyse.

De dataset moet worden beschouwd als een reconstructie van het zichtbare organisatienetwerk en niet als een volledig overzicht van alle bestaande samenwerkingsrelaties. De relaties zijn namelijk afgeleid uit openbare online bronnen en niet rechtstreeks bij de organisaties zelf uitgevraagd. Het netwerk geeft daarmee een momentopname van de relaties die organisaties op hun websites vermelden. Informele relaties, niet-gepubliceerde samenwerkingen en verbindingen die niet online zichtbaar zijn, kunnen daardoor buiten beeld blijven.

Dataverwerking

De opschoning en verdere analyse van de dataset zijn uitgevoerd in R, met gebruik van de packages readxl, dplyr, tidyr, stringr, igraph, tidygraph en ggraph. Het ruwe Excel-bestand is eerst opgeschoond en de kolomnamen zijn gestandaardiseerd naar NODE_from, type_org, NODE_to, direction en locatie. Omdat meerdere samenwerkingspartners in de oorspronkelijke Excelsheet binnen één cel waren samengevoegd, is de functie separate_rows() gebruikt om deze relaties op te splitsen. Hierdoor is iedere samenwerkingsrelatie als afzonderlijke rij in de edgelijst opgenomen. Om het type organisatie ook in de visualisatie herkenbaar te houden, is het organisatiecluster toegevoegd aan de naam van de bronorganisatie (NODE_from).

Thematische clustering van organisaties

Om de grote hoeveelheid organisaties en hun onderlinge relaties interpreteerbaar te maken, zijn de organisaties ingedeeld in zes inhoudelijke clusters: Zorg, Publieke instanties, Buurt & participatie, Wonen, Cultuur & educatie, en Religie & integratie. Deze indeling sluit aan bij de eerder beschreven theoretische uitgangspunten rond crisisweerbaarheid, sociaal kapitaal en de rol van verschillende typen organisaties binnen het lokale sociale domein. De indeling is deductief tot stand gekomen op basis van trefwoorden in de organisatienamen. Met behulp van patroonherkenning (str_detect() en reguliere expressies) zijn trefwoorden gebruikt die kenmerkend zijn voor de verschillende domeinen. Zo zijn termen als “zorg”, “thuiszorg” en “ggz” gebruikt voor het cluster Zorg, en termen als “moskee”, “migrant” en “integratie” voor het cluster Religie & integratie. Organisaties die niet aan een van de specifieke trefwoordsets voldeden, zijn standaard ingedeeld bij Buurt & participatie.

Deze clustering is daarmee primair gebaseerd op de inhoud en naamgeving van organisaties en niet op een algoritmische analyse van de netwerkstructuur. De zes clusters dienen vooral om het netwerk analytisch te ordenen en zichtbaar te maken welke typen organisaties met elkaar zijn verbonden. De indeling moet daarom worden beschouwd als een analytische categorisering en niet als een objectieve of uitputtende classificatie van de organisaties.

KENNIS CENTRUM ONGELIJK HEID

Bijlage 4. Toestemmingsformulier Living Lab

Met dit formulier geef ik toestemming voor deelname aan de Living Lab bijeenkomst binnen het project over crisisweerbaarheid in Amsterdam.

Ik verklaar dat:

1. **Vrijwillige deelname en stoppen**
   Mijn deelname vrijwillig is en dat ik op elk moment, zonder opgave van reden, kan stoppen met mijn deelname.
2. **Opname**
   Ik toestemming geef voor het maken van audio- en/of video-opnames tijdens de bijeenkomst, uitsluitend voor onderzoeks- en projectdoeleinden.
3. **Foto's**
   Ik toestemming geef voor het maken en gebruiken van foto's tijdens de bijeenkomst, voor rapportage, communicatie en kennisdeling binnen het project. Hierbij wordt rekening gehouden met mijn voorkeur: er worden geen foto's gebruikt waarop personen staan die hiervoor geen toestemming hebben gegeven.
4. **Anonimisering**
   Mijn bijdrage aan het onderzoek geanonimiseerd wordt verwerkt. Mijn naam en andere direct herleidbare persoonsgegevens worden niet zonder mijn expliciete aanvullende toestemming gedeeld.

Ik ben geïnformeerd over het doel van het project en mijn rechten als deelnemer.

Naam deelnemer: _____

Datum: _____

Handtekening: _____

KENNIS CENTRUM ONGELIJKHEID

Bijlage 5. Crisis scenario's

Scenario 1: stroomuitval in Amsterdam Nieuw West

In Amsterdam Nieuw-West valt op een avond plotseling de stroom uit. Wat begint als een lokale storing, blijkt al snel een grootschalige en langdurige stroomuitval te zijn. Straatverlichting dooft, liften staan stil en huishoudens zitten zonder verwarming, internet en kookmogelijkheden. De kwetsbaarheid van de wijk wordt direct zichtbaar.

Nieuw-West kent een diverse bevolking, waaronder veel ouderen, gezinnen met lage inkomens en bewoners die afhankelijk zijn van zorg of hulpmiddelen. Elektrische rolstoelen en scootmobielen kunnen niet meer opgeladen worden, medicatie die gekoeld moet blijven komt in gevaar en digitale communicatiemiddelen vallen uit. Voor sommige bewoners vormt de taalbarrière een extra obstakel om informatie en hulp te vinden. Supermarkten sluiten of raken snel leeg door hamsteren, terwijl pinautomaten niet meer werken.

Tegelijkertijd ontstaat er ook iets anders: samenredzaamheid. Buurtbewoners zoeken elkaar op in portieken en pleinen. Mensen met gasfornuizen koken voor anderen, en wie nog batterijen of kaarsen heeft, deelt deze met buren. Jongeren gaan langs de deuren om te controleren of ouderen veilig zijn. Lokale initiatieven, zoals buurtapps (voor zover nog bereikbaar) en fysieke prikborden, worden gebruikt om informatie te verspreiden.

Moskeeën en buurthuizen openen hun deuren als tijdelijke opvangplekken waar mensen warmte en gezelschap vinden. Vrijwilligers organiseren zich spontaan om hulp te bieden, terwijl professionals van hulpdiensten prioriteit geven aan de meest kwetsbaren.

De situatie laat zien hoe afhankelijk de wijk is van elektriciteit, maar ook hoe sterk de sociale netwerken kunnen zijn. Kwetsbaarheid en veerkracht bestaan naast elkaar: waar systemen falen, nemen mensen het van elkaar over.

Discussiepunten

- Hoe kunnen de aanwezigen een inschatting maken van kwetsbaarheden en kwetsbare groepen in de wijk?
- Waar gaan bewoners het meest waarschijnlijk naar toe voor hulp en/of waar halen ze informatie op?
- Wat is de te voorziene eigenkracht in de wijk? En: hoe kunnen de formele instanties en informele netwerken (beter) samenwerken op het gebied van crisisweerbaarheid en wat is daarvoor nodig?

En:

- Wat is nodig om de samenwerking tussen formeel en informeel beter te laten verlopen?
- Wat is er nodig aan 'toerusting' van sleutelpersonen op lokaal niveau om bij te dragen aan de crisis weerbaarheid?

KENNIS CENTRUM ONGELIJK HEID

Scenario 2: hittegolf in Amsterdam Nieuw West

Tijdens een aanhoudende hittegolf in Amsterdam Nieuw-West lopen de temperaturen dagenlang op tot boven de 30 graden. Ook 's nachts koelt het nauwelijks af. In dichtbebouwde wijken blijft de warmte hangen tussen beton en asfalt, waardoor het zogenaamde hitte-eilandeffect de leefbaarheid verder onder druk zet. De kwetsbaarheid van de wijk wordt al snel zichtbaar.

Veel woningen in Nieuw-West zijn slecht geïsoleerd tegen hitte en beschikken niet over airconditioning. Vooral ouderen, chronisch zieken en jonge kinderen lopen risico op uitdroging en oververhitting. Mensen met een laag inkomen kunnen zich geen ventilatoren of extra koelingsmaatregelen veroorloven. Daarnaast zijn sommige bewoners sociaal geïsoleerd leven en hebben weinig netwerk om op terug te vallen. Taalbarrières en beperkte toegang tot informatie maken het lastig om waarschuwingen en adviezen goed te begrijpen of op te volgen.

Ook de openbare ruimte biedt niet altijd voldoende verkoeling. Schaduwplekken en groen zijn ongelijk verdeeld, terwijl sommige pleinen en straten juist extra warmte vasthouden. Waterpunten zijn schaars en niet iedereen weet waar verkoeling te vinden is.

Tegelijkertijd groeit de samenredzaamheid in de wijk. Buurtbewoners zoeken elkaar op en letten op elkaar, bijvoorbeeld door extra water langs te brengen bij ouderen of samen koelere plekken op te zoeken. Kinderen spelen met water op pleinen en nemen zelf initiatief nemen om verkoeling te creëren. Buurthuizen, moskeeën en bibliotheken fungeren als informele "koelplekken" waar mensen overdag kunnen schuilen voor de hitte. Vrijwilligers en lokale organisaties verspreiden informatie in meerdere talen en gaan actief de wijk in om kwetsbare bewoners te bereiken.

De hittegolf maakt duidelijk hoe ongelijk de impact van klimaatverandering kan zijn, maar laat ook zien dat onderlinge verbondenheid een cruciale rol speelt in het opvangen van die gevolgen.

Discussiepunten

- Hoe kunnen de aanwezigen een inschatting maken van kwetsbaarheden en kwetsbare groepen in de wijk?
- Waar gaan bewoners het meest waarschijnlijk naar toe voor hulp en/of waar halen ze informatie op?
- Wat is de te voorziene eigenkracht in de wijk? En: hoe kunnen de formele instanties en informele netwerken (beter) samenwerken op het gebied van crisisweerbaarheid en wat is daarvoor nodig?

En:

- Wat is nodig om de samenwerking tussen formeel en informeel beter te laten verlopen?
- Wat is er nodig aan 'toerusting' van sleutelpersonen op lokaal niveau om bij te dragen aan de crisis weerbaarheid?

KENNIS CENTRUM ONGELIJK HEID

Stichting Kenniscentrum Ongelijkheid

Bezoekadres: REC-JK gebouw, Nieuwe Achtergracht 184

Postadres: Postbus 2171, 1000 CD Amsterdam

www.kenniscentrumongelijkheid.nl