



... zelf de weg vinden lukt lang niet altijd ...

# Onderzoek UvA: wirwar verzorgingsstaat leidt tot extra stress bij bestaansonzekerheid

Door: Redactie DDB

21-01-2024

*Politiek en Overheid Verslag*

De verzorgingsstaat is een extra stressfactor geworden in het leven van mensen die te maken hebben met bestaansonzekerheid. Dat is een van de conclusies uit een groot onderzoek van de UvA en de HvA. Mensen moeten beschikken over te veel ‘instantiekapitaal’: het vermogen om zelf de weg te vinden in de wirwar aan loketten en de juiste houding te tonen tegenover instanties. Een lichter en simpeler systeem van hulp, op basis van gedeelde verantwoordelijkheid, is nodig om kwetsbare mensen de steun te kunnen geven die zij nodig hebben.

"Bestaansonzekerheid is een vruchtbaar begrip om te zorgen voor een betere verzorgingsstaat. Maar het begrip is aan inflatie onderhevig; niet iedereen is bestaansonzeker', vertelt Monique Kremer (UvA). 'Mensen die er het meest mee te maken hebben zijn de kortgeschoolden. Zij kampen met hoge woonlasten, gezondheidsklachten, schulden, armoede. Mensen komen vooral in de knel bij ingrijpende levensgebeurtenissen, bijvoorbeeld als ze alleenstaand moeder worden of chronisch ziek en ouder worden'.

## **Extra stressfactor**

Mensen met een onzeker bestaan krijgen niet altijd de steun die ze nodig hebben. De tijdelijkheid en onberekenbaarheid van hulp zorgt ervoor dat het mensen geen zekerheid biedt, maar juist bijdraagt aan hun onzeker bestaan. Op die manier is de verzorgingsstaat zelf een extra stressfactor geworden. 'Om de weg naar hulp en erkenning te kunnen vinden heb je veel kennis en vaardigheden nodig en moet je bovendien de juiste houding etaleren. Mensen zouden niet zo veel van dit instantiekapitaal nodig moeten hebben om te kunnen dealen met instanties' aldus Kremer.

## **Onmacht overheid**

Gebrek aan vertrouwen in de overheid is voor mensen met een onzeker bestaan aan de orde van de dag. Maar dat heeft weinig te maken met 'de politiek', concluderen de onderzoekers. 'Voor mensen is de overheid niet 'Den Haag', maar zijn het de vele instanties waar ze in de praktijk mee te maken hebben, zoals de gemeente, het UWV, de Belastingdienst', licht Aisa Amagir (HvA) toe. 'Opvallend is dat de meeste mensen die we interviewden geen fundamenteel wantrouwen hebben. Ze geloven alleen niet dat de overheid hen ziet, en goede hulp kan bieden. De overheid bedoelt het goed, gaven ze aan, maar kan het niet'.

## **Gedeelde verantwoordelijkheid**

In de overheidsaanpak van bestaansonzekerheid stonden lange tijd vooral eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid centraal. In plaats daarvan moeten we volgens Kremer en Amagir schakelen naar gedeelde verantwoordelijkheid. Zij komen met drie actielijnen (zie onderstaand kader) voor de rijksoverheid, nationale instanties en gemeenten: het systeem moet toegankelijker, voorspelbaarder en 'opbouwender' worden, professionals moeten het vertrouwen terugwinnen, en we moeten zorgen dat mensen elkaar beter helpen.

## **Simpeler systeem**

Amagir: 'We hebben een lichter en simpeler systeem van hulp nodig dat levert wat mensen nodig hebben, gebaseerd op persoonlijk en langdurig contact en wederzijds vertrouwen. Het goede nieuws is dat het besef ook bij overheden is ingedaald dat vertrouwen herwonnen moet worden en hulp beter georganiseerd moet worden. Ons onderzoek biedt hen handvatten om deze belangrijke opgave te volbrengen.'

## Magazine

De onderzoeksresultaten en aanbevelingen zijn gebundeld in het magazine *Bestaanszekerheid begint bij een betrouwbare overheid*. Het magazine werd op donderdag 18 januari op de HvA overhandigd aan de wethouders Marjolein Moorman en Rutger Groot Wassink van Amsterdam, Tim Versnel van Rotterdam en Peter Heijkoop van Dordrecht (tevens bestuurslid VNG).

KADER:

### Drie actielijnen, twaalf handreikingen

*Actielijn 1: Een simpeler en voorspelbaarder systeem: help de burger ongeacht het loket waar deze aanklopt*

- Ken regelingen vaker automatisch toe
- Vang schommelingen in inkomsten op
- Informeer burgers (beter) waar ze moeten zijn voor wat

*Actielijn 2: Vertrouwen terugwinnen: professionals en de lerende organisatie*

- Ga als professional werken volgens een nieuwe standaardmethode gebaseerd op vertrouwen
- Neem empathie op als vast onderdeel in het competentieprofiel van alle uitvoerende professionals
- Stel relationele continuïteit tussen professional en burger voorop
- Creëer meer tijd om casuïstiek te bespreken
- Zorg dat burgers te allen tijde weten wanneer en hoe ze geholpen worden

*Actielijn 3: Onderlinge hulp ondersteunen: elkaar helpen*

- Vergroot als werkgever ook de bestaanszekerheid
- Bevorder en erken sociale relaties van mensen meer
- Steun maatschappelijke initiatieven gericht op samenredzaamheid