



Sociaal en Cultureel Planbureau

Hoe bereiken we mensen die zorg en ondersteuning het meest nodig hebben?

LCGW Congres - Stadsregio Parkstad Limburg

Peggy Schyns en Patricia van Echtelt

10-04-2026



SCP-onderzoek Sociaal Domein

Persona's met problemen op meerdere levensgebieden:

Rosa

Presentatie twee onderzoeken:

- Vertrouwen in de bijstand
- Gezien, gehoord en geholpen willen worden





Sociaal en Cultureel Planbureau

Vertrouwen in de bijstand

Een kwalitatieve studie naar de ondersteuning aan bijstandsgerechtigden die (nog) niet betaald kunnen werken

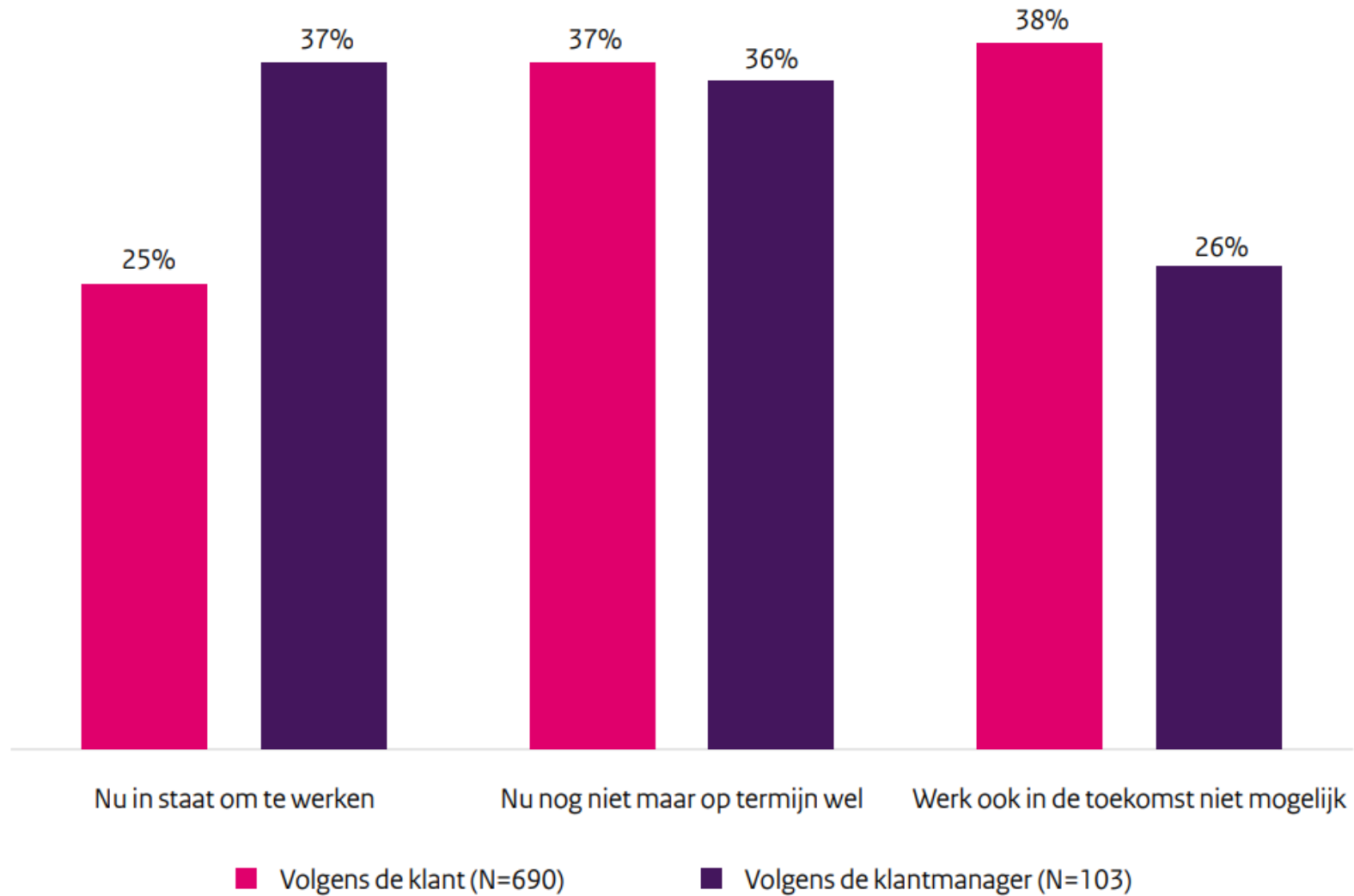
Patricia van Echtelt
Sabrina Dinmohammed
Evelien Eggink
Peggy Schyns

m.m.v. Khadija Kadrouch-Outmany



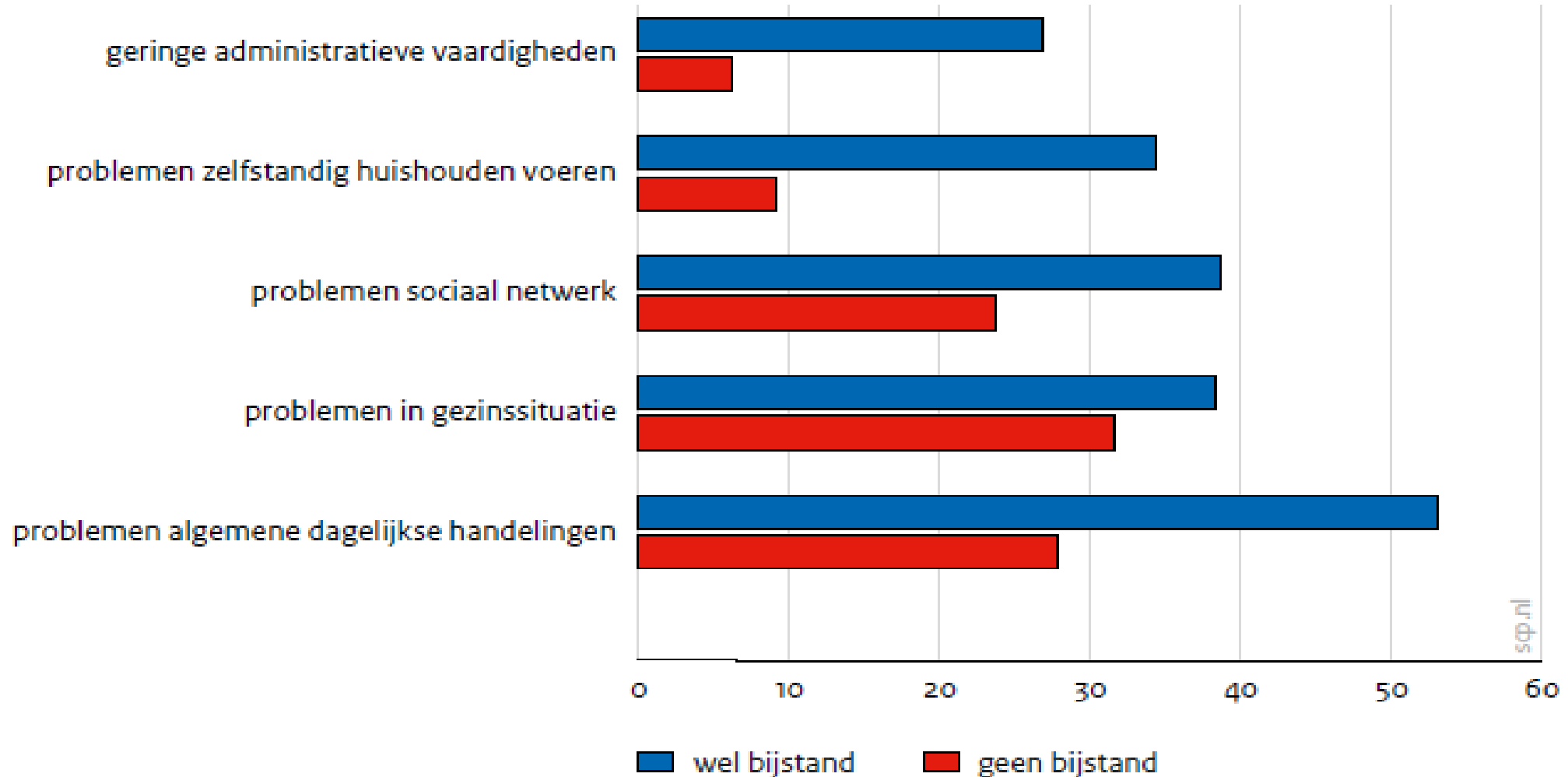


Geschat arbeidsvermogen (NLA 2022)





Aandeel mensen met problematiek (SCP 2023)





Vraagstelling

Hoe ervaren beleidsmedewerkers, klantmanagers en bijstandsgerechtigden de ondersteuning van mensen in de bijstand die (nog) niet betaald kunnen werken?



A Doel van de ondersteuning: > betaald werk?



B Ruimte voor de uitvoeringspraktijk



C Het (her)winnen van (wederzijds) vertrouwen



Het onderzoek

Kwalitatief onderzoek: interviews, focusgroepen en participerende observatie

Onderzoek onder **beleidsmedewerkers, klantmanagers, bijstandsgerechtigden**

- interviews en observaties in 2 anonieme gemeenten
- focusgroepen met deelnemers uit andere gemeenten NL





A Doel van de ondersteuning

Draaglast verminderen en draagkracht vergroten

Participatiewet in balans

- doel uitbreiden naar maatschappelijke participatie, niet alleen gericht op toeleiden naar betaald werk

"Ik denk dat er gewoon heel veel mensen zijn voor wie vrijwilligerswerk misschien wel het max haalbare is. Of gewoon al is het maar dat ze af en toe naar buiten gaan en dan een kopje koffie gaan drinken, of een keer iets doen in het buurthuis." (klantmanager 1)



B Ruimte voor passende ondersteuning

Strikt de regels volgen maakt situatie soms erger

Klantmanagers worstelen met de regels en zoeken naar mazen in de wet

"Die Participatiewet, als je hem strak uitlegt dan moet er heel veel en kan er heel weinig. Maar we hebben gemerkt dat je als je er heel strak op gaat zitten dat het zo veel meer ellende op levert, ook maatschappelijke en persoonlijke ellende, maar ook kosten." (klantmanager 2)



C Vertrouwen als basishouding

Vertrouwen nodig voor goed zicht op problematiek

- wederzijds wantrouwen
- klantmanagers tijd kwijt om vertrouwen te (her)winnen

Aanpassen mensbeeld

"Wij moeten ervan uitgaan dat de mens te vertrouwen is, tenzij er aanwijzingen zijn, duidelijke aantoonbare aanwijzingen, dat iemand sjoemelt of rotzooit, maar niet andersom. Maar je wordt gezien als misschien wel een halve crimineel. [Volgens] mij zijn mensen in de regering crimineel, maar niet andersom. [...] Wij willen helemaal niet werkloos zijn. Wij willen gewoon werken."
(bijstandsgerechtigde)



Sociaal en Cultureel Planbureau

Gezien, gehoord en geholpen willen worden

Ervaringsverhalen uit het
sociaal domein over gemiste
ondersteuning

Inger Plaisier

Peggy Schyng

Khadija Kadrouch-Outmany

Anne Louise Schotel

Mirjam de Klerk

10 april 2026



Ervaringsverhalen

Wie worden door gemeenten niet goed genoeg gezien?

Waarom worden mensen niet altijd goed bereikt, wat is hun verhaal?

Wie spraken wij:

- Mensen in problemen door een 'life event'
- Jonge mensen met kwetsbare startpositie



De leefwereld van mensen

- *oral history* interviews
- in eigen omgeving
- subjectieve beleving
- tijdlijn



Hardvochtige regels

Willem *'Je kan ook gewoon een fout maken als je aan het tekenen bent, door zenuwen, stress en alle toestanden.'*





Een hulpvraag komt niet vanzelf

Yasmine *'Ik had behoefte aan hulp, maar om ondersteuning moet je vragen, dat moet je durven.'*

Rouw en regelzaken = slechte combinatie

Annemiek *'Ik heb veertig jaar gewerkt; ik ben nog nooit bij deze uitkeringsinstantie geweest. Voor mij is het echt abracadabra.'*





Ervaringen en stigma belemmeren vertrouwen

Salah *‘Als je mensen wilt bereiken, dan moet er wel vertrouwen zijn, of een instantie die vertrouwen laat zien.’*

Kimberley *‘Ik ben altijd bang dat ze mijn kinderen afpakken, omdat ik een alleenstaande moeder ben.’*



Enkele rode draden en *handelingsperspectieven*

☞ **De ernst en reikwijdte van hulpbehoeften worden niet altijd goed ingeschat:**

-> *Dat vraagt om een brede blik op meerdere levensgebieden en goede samenwerking tussen verschillende domeinen*

☞ **Te laat weten welke hulp beschikbaar is:**

-> *Dat vraagt om bredere toegankelijkheid en diversiteit in de vorm van informatie*

☞ **Negatieve ervaringen schaden het vertrouwen in de hulpverlening:**

-> *Dat vraagt om meer continuïteit onder hulpverleners en een andere positie van de hulpvrager en hulpaanbieder*



SNEAK preview uit ontwerp sessies Stelselherziening levensbrede ondersteuning

VIER OMDENKINGEN NODIG:

- ⇒ **1. van individueel naar relationeel**
- ⇒ **2. van sectoraal naar situationeel**
- ⇒ **3. van snel repareren naar duurzaam versterken**
- ⇒ **4. van controle naar vertrouwen als basishouding**



Sociaal en Cultureel Planbureau

Dank voor jullie aandacht!

Vragen? Opmerkingen?

p.schyns@scp.nl

10 april 2026