

Instantiekapitaal: de onzichtbare drempel tot hulp en erkenning

Author(s)

Amagir, Aisa; Kremer, Monique

Publication date

2024

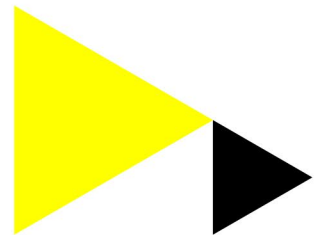
Document Version

Final published version

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

Amagir, A., & Kremer, M. (2024). Instantiekapitaal: de onzichtbare drempel tot hulp en erkenning. Web publication or website, .
<https://sociaalbestek.nl/blog/instantiekapitaal-de-onzichtbare-drempel-tot-hulp-en-erkenning/>

**General rights**

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

Disclaimer/Complaints regulations

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please contact the library: <https://www.amsterdamuas.com/library/contact>, or send a letter to: University Library (Library of the University of Amsterdam and Amsterdam University of Applied Sciences), Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

Instantiekapitaal: de onzichtbare drempel tot hulp en erkenning

 sociaalbestek.nl/blog/instantiekapitaal-de-onzichtbare-drempel-tot-hulp-en-erkenning

22 januari 2024

Leestijd: 4 minuten

Door: Aisa Amagir en Monique Kremer

Mensen die te maken hebben met bestaansonzekerheid hebben vaak een sterke stapeling van problemen en zijn afhankelijk van verschillende overheidsinstanties. In de interacties met instanties moeten ze te vaak over ‘instantiekapitaal’ beschikken om de hulp te krijgen waar ze recht op hebben. Ook moeten ze de juiste kennis en vaardigheden hebben én de ‘juiste’ houding tonen. We moeten de verzorgingsstaat juist zo inrichten dat mensen niet zoveel instantiekapitaal meer nodig hebben.

Bureaucratische kennis en vaardigheden

In het kader van ons onderzoek voor het Kenniscentrum Ongelijkheid spraken we uitvoerig met 46 mensen die worstelen met een onzeker bestaan. Veel van hen hebben in hun dagelijks leven veel te maken met de overheid. Voor hen is de verzorgingsstaat een extra stressfactor geworden. Ze krijgen te maken met bureaucratische rompslomp, die ze als zeer belastend ervaren. Door de decentralisatie van de verzorgingsstaat hebben gemeenten veel taken overgenomen van de Rijksoverheid.

Daardoor zijn er nog meer lagen van de overheid ontstaan waar mensen mee te maken krijgen.

Nathalia (53), een chronisch zieke vrouw zegt: ‘je hebt er soms bijna een dagtaak aan, alleen maar om je dossier op orde te krijgen, terwijl er helemaal niet een persoon is die voor jou dat coördineert of zo’.

Je hebt er soms bijna een dagtaak aan

Het kost mensen heel wat tijd en moeite om bij de juiste regelingen uit te komen en uit te zoeken of zij hiervoor in aanmerking komen. Zij moeten voortdurend informatie zoeken, lezen, navragen. Niet iedereen heeft die kennis. Vaak weten mensen niet wat er van hen wordt verwacht, wat hun verplichtingen zijn. Dit heeft direct invloed op hun bestaanszekerheid. Steven, een 20-jarige mbo-student met een betalingsachterstand bij de zorgverzekeraar, illustreert dit als volgt: ‘Mijn eigen risico, daar begrijp ik nog steeds niet alles van. Dat komt niet vanzelf. Ik had daar nog nooit over nagedacht... Je wilt er wel naar vragen, maar je gaat niet vragen over iets waarvan je niet weet dat het bestaat, toch?’

Navigeren door het doolhof

Het is vaak een zoektocht om de weg te vinden in het doolhof van regelingen en instanties. Het huidige (lokale) beleid legt de verantwoordelijkheid nog steeds vaak bij burgers om op het juiste moment in actie te komen en zelf alle benodigde stappen te nemen. Veel van onze respondenten blijken daarin best veel doenvermogen te hebben (WRR, 2017). Ze geven aan van alles op te zoeken, vooral online, wat tijdrovend en vermoeiend is.

Veel van de mensen die wij spraken hebben specifieke hulp of ondersteuning nodig bij de weg vinden in het doolhof van de verzorgingsstaat. Ze hebben een maatschappelijk werker nodig om een ingewikkeld dossier bij de kredietbank in te dienen of ze maken gebruik van een budgetcoach op het ROC die in staat is goed te communiceren met andere hulpverleners. Voor mensen in kwetsbare posities is het inmiddels bijna onmogelijk om alleen de weg te vinden in de wirwarverzorgingsstaat. Maar eerlijk gezegd: professionals kunnen ook niet altijd de weg vinden. Ook zij hebben te maken met talrijke regelingen, ingewikkelde criteria en schotten tussen en zelfs binnen organisaties.

Het is bijna onmogelijk om alleen de weg te vinden in de wirwarverzorgingsstaat

De 'juiste' houding

Veel van de geïnterviewden benadrukken dat ze in de interactie met professionals moeten beschikken over de 'juiste' houding. Het begrijpen van de verwachtingen en normen van de instanties is best ingewikkeld. Ook weten hoe je je het beste kan presenteren, weegt zwaar in het verkrijgen van de juiste ondersteuning. Ilyas (22), vluchtte op achtjarige leeftijd met zijn moeder (slachtoffer van het toeslagenschandaal) naar het buitenland. Dit heeft ingrijpende gevolgen gehad. Hij geeft aan dat hij zich anders voor moet doen om de juiste hulp te krijgen: 'Ik merk gewoon dat het zo is, dat heeft m'n moeder me ook zo verteld. Dat je echt moet laten zien hoe slecht het met je gaat, zodat ze iets doen. Dus je moet het echt pushen. Ik ben niet echt een persoon die veel emoties laat zien, weet je. Dus ik zit niet te huilen voor ze, en te zeggen van ja, ik kan het echt niet meer, en dit en dat. Ik zeg gewoon hoe het is, weet je, en dan zien ze niet echt iets om te helpen.'

De juiste houding betekent ook dat je zelf heel erg je best doet

Mensen in kwetsbare posities moeten laten zien dat ze behoeftig zijn. Het past binnen het morele kader van veel professionals (en burgers) dat mensen pas steun verdienen als ze het echt heel erg hard nodig hebben. Kim (alleenstaande moeder) zegt: 'Ik heb zelfs een keertje getwijfeld of ik me anders moest gaan kleden of zo of andere schoenen aan moest doen, omdat ik op merkschoenen liep..... Toen dacht ik: letten ze daar op? Ik ging gewoon twijfelen.... De juiste houding betekent ook dat je zelf heel erg je best doet. Dat jij er alles aan gedaan hebt. Van mensen wordt dus gevraagd om te laten zien dat ze de hulp heel erg hard nodig hebben én tegelijkertijd er zelf alles aan doen om hun leven op de rails te krijgen – een bijna onmogelijke combinatie.

Mensen hebben soms het gevoel dat ze continu geïnspecteerd worden door gemeente-ambtenaren of sociale professionals. Dit soort ervaringen kunnen leiden tot stress, schaamte, en gevoelens van onrechtvaardigheid en ongemak (Herd et al, 2023). Dit staat haaks op een systeem dat bedoeld is

om mensen te helpen.

De afhankelijkheid van 'instantiekapitaal'

Mensen met een onzeker bestaan moeten over 'instantiekapitaal' beschikken om de benodigde regelingen te krijgen waar ze recht op hebben. Er zijn grote verschillen in het vermogen van mensen om met de complexiteit van de verzorgingsstaat om te gaan. Mensen moeten leren omgaan met instanties – de complexiteit van de verzorgingsstaat kunnen we nooit helemaal terugdringen. Maar het is nog belangrijker dat overheidsinstanties zich inspannen om de afhankelijkheid van instantiekapitaal te verminderen. Dit vereist een grondige herziening van het systeem, gericht op het verminderen van regels, instanties, lagen en het tegengaan van vooroordelen van professionals, met als doel een voorspelbaardere en toegankelijke verzorgingsstaat.

Meer informatie is te lezen in het onderzoeksmagazine Bestaanszekerheid begint bij een betrouwbare overheid, te vinden op de website van het Kenniscentrum Ongelijkheid.