

Voorbij het gemiddelde

**ONDERSTROMEN
IN DE BRABANTSE
SAMENLEVING**

**HET P^{ON} JAARBOEK
2018**

Voorbij het gemiddelde

ONDERSTROMEN
IN DE BRABANTSE
SAMENLEVING



VOORWOORD

Sinds 1990 brengt het PON jaarboeken uit. Daarin proberen we steeds te vangen hoe de Brabantse samenleving zich ontwikkelt, wat Brabanders bezighoudt, en wat hen beweegt. Zeker als het gaat om onderstromen – bewegingen die niet direct zichtbaar zijn, maar waarvan we merken dat ze aan de oppervlakte veel in gang zetten – is dat niet eenvoudig.

Graag zouden we de beschikking hebben over een ‘(onder)stroomdetector’, waarmee we, zoals een seismoloog, kunnen kijken naar de veelheid aan bewegingen in de samenleving. Wat de bronnen en geisers zijn van de oude wereld, de klaterende watervallen van de nieuwe, de grote golfslagen in het debat, en de sprankelende beken van vernieuwing.

Een dergelijk instrument hebben we nog niet, al komen we met big data iets dichterbij. Wellicht kunnen we ooit alles wat ons bezighoudt met één druk op de knop inzichtelijk maken: een ultieme weerslag van ons collectieve brein.

Voorlopig moeten we het doen met onderzoek en reflecties op de uitkomsten daarvan. Overigens doen we dat niet alleen, maar juist in nauwe samenwerking met de samenleving. Met de mensen over wie het gaat en met de

beleidsmakers en bestuurders die beweging willen organiseren. Dat geeft inzicht in wat leeft en soms ook in wat daaraan ten grondslag ligt. Het levert nieuwe vragen op. Over wat op lange termijn de betekenis gaat zijn van digitalisering op ons persoonlijk welbevinden bijvoorbeeld. Hoe een nieuwe verantwoordelijkheidsbalans eruit gaat zien. En of onze samenleving steeds beschaafder wordt.

In dit jaarboek hebben onze adviseurs-onderzoekers enkele maatschappelijke onderstromen - en de betekenis daarvan - proberen te beschrijven. We zouden het erg op prijs stellen als jullie je reflecties, inzichten en aanvullingen op deze thema's met ons zouden willen delen. Veel leesplezier.

dr. Patrick Vermeulen

Directeur-bestuurder het PON



INHOUDSOPGAVE

Inleiding	4
1. De achterkant van de 24-uurseconomie	6
Interview over flexibilisering in het callcenter	15
2. Digitalisering: droom of nachtmerrie?	18
Interview met coach en trainer Johan van Houten	28
3. Duurzaamheid is geen keuze. Of wel?	32
Interview met burgerinitiatief 'Son en Breugel verbindt'	42
4. Burgerparticipatie geen doel op zich	46
Interview met mantelzorger Niels Geerts	55
Slotbeschouwing	58

COLOFON

Auteurs

De achterkant van de 24-uurseconomie

Marleen van der Haar
Mirjam Smulders

Digitalisering: droom of nachtmerrie?

Koen Vinckx
Britte van Dalen

Duurzaamheid is geen keuze. Of wel?

Susanne Agterbosch
Bo Broers
Loet Verhoeven

Burgerparticipatie geen doel op zich

Mariëlle Tuinder
Jolanda Luijten

Slotbeschouwing

Patrick Vermeulen

Eindredactie

Mariëlle Tuinder
Bo Broers
Patrick Vermeulen

Met dank aan

Mariëlle Blanken
Etiënne van Breugel – E10 Communicatie
Niels Geerts
Johan van Houten
Astrid Janssen
Stan ten Thije
Medewerkers van het callcenter
Burgerinitiatief 'Son en Breugel verbindt': Jan Frans
Brouwers, Maurice Peters, Boudewijn Ross

Brabantpanel

Karin du Long

Vormgeving

Oranje Vormgevers

INLEIDING

Over het algemeen gaat het goed met Brabant. Gemiddeld gezien voelen Brabanders zich gelukkig¹, de banenmarkt trekt aan² en de werkloosheid neemt af³. Mensen voelen zich in de regel veilig⁴ en steeds meer huishoudens treffen duurzame maatregelen: kijk maar naar de toename van het aantal zonnepanelen op daken van huizen⁵.

Gemiddeld en in algemene zin doen we het dus prima in Brabant. Maar wat vertellen die gemiddelden nu eigenlijk? Wie en wat gaan er achter die gemiddelden schuil? En wat laten die gemiddelden níet zien? Voor ons een aanleiding om het jaarboek van 2018 te richten op juist die elementen die soms wat onderbelicht blijven. Op zaken waarvan we weten dat ze er zijn, maar waar minder aandacht voor is; omdat het ‘gemiddeld gezien’ wel goed gaat. Het bracht ons op het idee om vier zogenaamde maatschappelijke onderstromen uit te werken en te belichten.

Onderstromen

Bij een verdere bestudering van het concept en de definitie van maatschappelijke onderstromen komen we al snel in de organisatiwetenschap terecht. Die discipline maakt bijvoorbeeld een onderscheid tussen boven- en onderstromen, waarbij onderstromen vooral betrekking hebben op onzichtbare elementen die ongrijpbaar en moeilijk meetbaar zijn. Op individueel niveau gaat het dan over motivatie en drijfveren, op organisatieniveau over bedrijfscultuur en bijvoorbeeld vertrouwen. Waar het maatschappelijke onderstromen betreft, behelst het bewegingen in de samenleving die niet de boventoon voeren en waarvoor je meer moeite moet doen om ze te ontdekken. Het gaat bijvoorbeeld over de normen en waarden van mensen die hun gedrag bepalen. De beweegredenen die zij hebben om iets wel of niet te doen. Die onderstromen in de samenleving zijn belangrijke voorspellers van de toekomst. Ze laten zien waar het op sociaal, cultureel en

economisch vlak borrelt en waar duidelijk iets aan de hand is. Door in te zoomen op die onderstromen, kunnen we in een vroeg stadium ontdekken waar zich waarschijnlijk veranderingen gaan voordoen en hoe die veranderingen zich zullen gaan manifesteren.⁶ Het voordeel van dergelijke vroegtijdige signaleringen is dat de veranderingen minder verrassend zijn en dat overheden er tijdiger op kunnen inspelen.

¹ PON publicatie: Monitor Sociale Veerkracht 2018.

² https://www.werk.nl/xpsitem/wdo_013007

³ <https://www.cbs.nl/nl-nl/achtergrond/2018/07/werkloosheid-daalt-in-alle-provincies>

⁴ SCP publicatie: De Sociale Staat van Nederland 2018.

⁵ Nationaal Solar Trendrapport 2018.

⁶ <http://www.arnokorsten.nl/PDF/Vernieuwingen/Boren%20in%20de%20maatschappelijke%20onderstroom.pdf>

DE SAMENLEVING IS CONTINU IN VERANDERING

Het PON heeft vier thema's gekozen die dichtbij ons onderzoeksdomein liggen en waarin we duidelijke onderstromen herkennen.

1.

We kozen voor **flexibilisering van de arbeidsmarkt**. De 24-uurseconomie beïnvloedt de consument, maar ook werkgevers en werknemers. De negen-tot-vijfbaan heeft plaatsgemaakt voor flexibele werkvormen, waarbij werknemers met een smartphone overal, op ieder moment van de dag, werkberichten kunnen beantwoorden. Welke maatschappelijke effecten liggen op de loer?

2.

Daarnaast zoomen we in op **digitalisering**. We gebruiken internet voor onze informatie, belastingen, communicatie, aankopen en nog veel meer. Sterker nog, door de introductie van de smartphone hebben we het internet continu op zak. Voor een belangrijk deel maakt dat ons leven gemakkelijker, maar er zijn ook steeds meer negatieve effecten te benoemen, zoals internetverslaving en een toename in het aantal burn-outs. Hoe zit het precies met die negatieve implicaties en welk effect hebben ze op de samenleving?

3.

Als derde thema kozen we voor **duurzaamheid**. De energietransitie komt eraan: om de gevolgen van opwarming van de aarde tegen te gaan, moeten we overstappen naar duurzame energiebronnen. Een vraagstuk waar we als samenleving serieus de schouders onder moeten zetten. Maar wat als je de middelen niet hebt om duurzame maatregelen te nemen? Of als je gewoonweg niet gemotiveerd bent om te verduurzamen?

4.

Als laatste thema hebben we het over **burgerparticipatie**, waarbinnen we ons focussen op het toegenomen beroep op mensen om mee te denken, mee te doen en zelf met initiatieven te komen. Hoe staat het met burgerparticipatie anno 2018 en wat zijn de kansen en bedreigingen van de participatiesamenleving? Overvragen we burgers en dreigt een tweedeling te ontstaan of valt dat eigenlijk allemaal wel mee?

Leeswijzer

De hoofdstukken zijn elk opgebouwd aan de hand van vijf stappen. Per thema gaan we allereerst in op de onderstroom: welke tendensen zien we, wat is er nu eigenlijk precies aan de hand? Vervolgens plaatsen we de onderstroom in een breder perspectief en beschrijven we de algemeen geaccepteerde situatie: de context waarbinnen de onderstroom bestaat. Daarna zoomen we in op het tijdsbestek waarbinnen de onderstroom is opgemerkt, waar eventuele kantelpunten zitten, en waar een onderstroom mogelijk te ver gaat en een probleem zou kunnen worden. In stap vier bespreken we de implicaties en effecten van de onderstroom voor

individu en samenleving: wat zijn de kansen en bedreigingen? Ten slotte bespreken we de consequenties, de oplossingen en wie daarvoor verantwoordelijk zijn.

Elk hoofdstuk voorzien we daarnaast van een persoonlijk verhaal of beschrijving waarin de betreffende onderstroom tot uiting komt. In de slotbeschouwing verbinden we de vier onderstromen aan elkaar: waar vindt er overlap plaats, waar versterken ze elkaar, waar zitten de grote verschillen et cetera. Hoe moeten we omgaan met al die veranderingen? Is er iemand aan zet? En, zo ja, wie dan?

1.





De achterkant van de **24-uurs- economie**



De 24-uurseconomie beïnvloedt de consument, maar ook werkgevers en werknemers. De negen-tot-vijfbaan heeft plaatsgemaakt voor flexibele werkvormen, waarbij werknemers met een smartphone overal, op ieder moment van de dag, werkberichten kunnen beantwoorden. Welke maatschappelijke effecten liggen op de loer?

Marleen van der Haar
Mirjam Smulders

*Met dank aan Astrid Janssen
voor haar bijdrage aan het
literatuuronderzoek.*

Wat betekent de 24-uurseconomie?

De 24-uurseconomie is alomtegenwoordig. Als consument verwachten we tegenwoordig erg veel service van leveranciers. We vinden het normaal dat we een bestelling bij een webwinkel de volgende dag al in huis hebben. Aanbieders stunen zelfs al met aflevering op dezelfde dag van de bestelling. De 24-uurseconomie beïnvloedt niet alleen de consument, ook voor werkgevers en werknemers heeft het aardig wat gevolgen. Op de arbeidsmarkt viert flexibel werk hoogtij. De negen-tot-vijfbaan heeft plaatsgemaakt voor flexibele werkvormen, waarbij werkenden met een smartphone bijvoorbeeld overal, op ieder moment van de dag, werkgerelateerde berichten kunnen beantwoorden. Ook flexibiliteit in termen van contracten is steeds gangbaarder. Dat betekent dat alsmear meer mensen een tijdelijke baan hebben. Door die flexibiliseringsmogelijkheden of -vereisten, zijn we anders gaan werken en anders naar werk gaan kijken. Wat doet dat met je leefpatroon en de werk-privébalans? Een kwestie van wennen of zorgt dit flexibel leven voor ongewenste effecten zoals gezondheidsklachten (stress) of een verstoord dag-en-nachtritme?

Wat betekent de 24-uurseconomie voor de arbeidsmarkt? Wat betekent de 24-uurseconomie voor organisaties en voor flexwerkers? Hoe houden organisaties het flexwerk dat zij

aanbieden aantrekkelijk, zodat mensen zich voor hun bedrijf willen blijven inzetten? En, hoe zorg je er als flexwerker voor dat je toegerust bent en blijft om je aan te passen aan ontwikkelingen op de arbeidsmarkt?

Door vanuit de leefwereld van de mensen zelf een kijkje te nemen aan de achterkant van de 24-uurseconomie, proberen we antwoorden te vinden op bovenstaande vragen. We exploreren wat normaal geworden is in deze ontwikkeling. Hoe ver gaan we? Wat is aanvaardbaar? En, wanneer gaat de balans tussen flexibilisering en werkzekerheid de verkeerde kant op? We zoomen in op de gevolgen van doorgaande flexibilisering voor het personeelsbeleid van een callcenter en voor het leven van de flexwerkers die er werken. Tot slot reflecteren we op de opgedane inzichten, vertalen we onze reflecties naar aandachtspunten voor beleid, en laten we de mensen uit het veld zelf aan het woord.

De onderstroom van de huidige tijdsgeest is dat flexibilisering goed is voor zowel consument als producent. Maar er zijn ook risico's aan verbonden, met name voor bepaalde groepen op, of naast, de arbeidsmarkt.

Flexibele werknemers en flexwerkers

Flexibiliteit krijgt een almaar grotere plek binnen de arbeidsmarkt; dat geldt voor zowel werkstijlen als voor het type contracten. Zo wordt er steeds meer thuisgewerkt; het aantal werkenden dat weleens thuiswerkt steeg van 31% in 2001 naar 38% in 2014.¹ Niet alleen het aantal flexibele werknemers - zij die hun werkplek en werktijden zelf kunnen bepalen - is gestegen, ook het aantal mensen met een flexibel arbeidscontract - flexwerkers - is toegenomen. In 2015 had ruim één op de vijf werkenden een flexibel arbeidscontract en was ruim één op de tien werkenden werkzaam als zelfstandige (zzp'er).² Vooral het aandeel flexwerkers, werkenden met een oproep-/ invalkrachtcontract of een contract zonder vaste uren, is in de periode 2003-2015 fors gestegen: van 13,6% naar 21,1%. Eind 2017 heeft zelfs nog maar zes op de tien werknemers een vast contract. De rest werkt flexibel als zelfstandige zonder of met personeel, of in een flexibel arbeidsverband.³ In vergelijking met andere landen scoort Nederland hoog als het gaat om het aandeel flexibele arbeid.

Kortom, hoewel de Nederlandse samenleving nog stevig ingericht is op een arbeidsleven van een achturige werkdag overdag met een vast contract, wordt het steeds normaler op diverse tijden van de dag, in onregelmatige diensten, met tijdelijke dienstverbanden te werken.

WIE WERKT FLEXIBEL?

Er zijn duidelijk verschillen tussen werkenden die zelf hun werktijd en werkplek kunnen bepalen (flexibel werken) en werkenden met een flexibel arbeidscontract (flexwerkers). Mannen hebben vaker dan vrouwen de mogelijkheid hun werk flexibel te organiseren. Ook werknemers met een partner of met thuiswonende jonge kinderen hebben relatief vaak de gelegenheid zelf hun werkplek of werktijd te bepalen. Verder hebben

hoogopgeleiden de meeste mogelijkheden om flexibel te werken. Daarnaast is deze manier van flexibel werken onder meer sectorafhankelijk. Hoe beter de baan betaalt, hoe meer flexibele mogelijkheden. Het zelf kunnen bepalen van werkplek en/of werktijd komt bijna twee keer zo vaak voor bij werkenden met een vast dienstverband als bij werknemers zonder vast dienstverband.⁴

WIE HEEFT VAKER EEN FLEXIBEL CONTRACT?

De kans op flexwerk is niet voor iedereen binnen de arbeidsmarktpool gelijk. Zo hebben jongeren tussen de 15 en 25 jaar, vrouwen, laagopgeleiden, mensen met thuiswonende kinderen en mensen met een migratie-achtergrond vaker een flexibel contract.⁵ Het Sociaal en Cultureel Planbureau laat bovendien zien dat flexibele arbeidscontracten niet alleen worden aangeboden aan jonge starters op de arbeidsmarkt, maar ook van toepassing zijn op latere momenten in iemands loopbaan of bij werknemers op latere leeftijd. Het aantal flexibele arbeidscontracten voor deze groepen is tussen 2004 en 2014 fors toegenomen.⁶

WAAR KOMT DE FLEXIBELE ARBEIDSMARKT VANDAAN?

De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid noemt in haar verkenning 'Voor de zekerheid' vier verklaringen voor de flexibilisering van de arbeidsmarkt in Nederland: globalisering, technologische ontwikkelingen, cultureel verlangens naar autonomie en vrije keuze, en Nederlandse wet- en regelgeving.⁷ Globalisering van de productieketens zorgt er voor dat er altijd wel ergens goedkopere arbeidskrachten te vinden zijn. Verregaande digitalisering en robotisering maken steeds preciezer duidelijk wanneer er arbeidskrachten nodig zijn. Flexibilisering zou ook passen bij een maatschappelijke trend waarin mensen belang hechten aan

autonomie en vrijheid en waarin de combinatie van arbeid en zorg wenselijk – en noodzakelijk – is. Verder stimuleert de Nederlandse wet- en regelgeving flexibilisering in plaats van vast werk.

WAT BETEKENT DE ONEVENREDIGE VERDELING VAN FLEXIBILITEIT OP DE ARBEIDSMARKT?

Volgens onderzoeker nieuwe arbeidsrelaties Freese* zorgt flexibilisering voor een meer exclusieve arbeidsmarkt. Er is niet alleen sprake van een verschillende arbeidsrelatie in juridisch opzicht, maar ook een lagere kwaliteit van arbeid ten opzichte van mensen met een vast arbeidscontract. Waar de vaste kracht zich mee ontwikkelt met veranderend beleid, nieuwe administratieve systemen en recente vakkennis, wordt van de flexwerker vooral direct werk

verwacht. Regelruimte voor creativiteit in aanpak of oplevering is nauwelijks aanwezig. Scholing is vooral op de uit te voeren taak gericht, niet op persoonlijke ontwikkeling.

Flexibele arbeidscontracten zouden werkenden meer kansen kunnen geven op de arbeidsmarkt en hen wendbaarder maken voor veranderende eisen aan arbeidskrachten. Maar werkt dat ook zo in de praktijk? Leidt het steeds maar bezig moeten zijn met je eigen positie op de arbeidsmarkt ook niet tot minder commitment aan de werkgever en aan opportunistisch gedrag van zowel werkgever als werknemer? En, zo ja, zouden deze mogelijke implicaties van flexibilisering dan ook niet het omslagpunt ervan kunnen laten zien?

Wat baart het bedrijf zorgen?

De organisatie van flexibiliteit is een forse klus voor organisaties. We illustreren dit aan de hand van het callcenter waar we onderzoek deden. Omdat de opdrachtgever van het callcenter waarvoor ze de klantenservice verzorgen zo vaak mogelijk telefonisch bereikbaar wil zijn voor haar klanten, is het bedrijf 52 weken per jaar open, zeven dagen per week, van acht uur 's morgens tot tien uur 's avonds. Dat betekent dat de organisatie moet zorgen dat er agents beschikbaar zijn voor vragen en klachten van inbellers. Voor planners - een door het callcenter naar Roemenië uitbestede klus - betekent dat dat ze dagelijks veertien uur per dag uren moeten vullen, afhankelijk van de wensen en geplande activiteiten van de opdrachtgever. Zo moet een callcenter bijvoorbeeld voor een bepaalde klus 280 uren aan capaciteit plannen, vertelt de hr-beleidsmedewerker van het callcenter. Die uren moeten worden ingevuld door mensen 'in de lijn', de callcenter agents die met een headset op vanachter een computerscherm het klantcontact met de bellers verzorgen. Agents vullen

tweewekelijks hun beschikbaarheid in een persoonlijk werkschema in, waarbij ze gegeven hun wensuren gedeeltelijk vrije en gedeeltelijk verplichte blokken selecteren.

Voor bedrijven zoals het callcenter, maar ook in sectoren als distributie, logistiek en landbouw, zien we dat flexibilisering ook tot zorgen leidt. Met name in het vinden en binden van geschikt personeel. Organisaties die veel flexwerkers nodig hebben putten uit dezelfde vijver van potentiële arbeidskrachten. Het lijkt steeds moeilijker te worden mensen te vinden die goed aan het werk kunnen. Zo ook voor het callcenter: "Het werk vraagt mbo-niveau maar daar kijken we niet strikt naar. Ook met niet-afgeronde opleidingen maak je bij ons een kans. Goed Nederlands spreken met een niet te sterk accent vinden we belangrijk." (Recruiter).

Toch signaleert de recruiter dat ook technische kennis voor een groot deel van het werk relevant is. "Als je dit combineert met klantgerichte

communicatie en het maken van een adequate analyse van de klantvraag, dan is dit type callcenterwerk weinig routinematig en behoorlijk complex. Mensen die de benodigde vaardigheden om deze complexe taak uit te voeren onvoldoende in de praktijk brengen, vallen vaak in de eerste drie maanden al af.”

Wekelijks moet de recruiter ongeveer twaalf mensen aanleveren voor de introductieklas. De uitstroom is meer dan 100% op jaarbasis. Mensen met een technische achtergrond stromen volgens de recruiter snel uit, omdat een baan bij een help- of servicedesk beter betaalt.

Waar dromen flexwerkers van?

Eerder in dit hoofdstuk verwezen we naar Freese, die aangeeft dat voor bepaalde groepen de kans op flexibele arbeidscontracten groter is en dat flexibilisering de arbeidsmarkt ook exclusiever zou maken. Flexwerkers verschillen dan ook in hun mate van veerkrachtigheid en kwetsbaarheid op de arbeidsmarkt. Dat zien we ook bij het callcenter.

Medewerkers van het callcenter die we interviewden vinden flexibiliteit qua contract en indeling van werktijden overwegend fijn. Studenten geven aan dat het werk niet aansluit bij hun ambities. Ze vatten het op als een tijdelijke inspanning voor tijdelijke verdiensten. Dat vertaalt zich ook door in een gebrek aan commitment met het bedrijf bij deze groep. Hun ambities of dromen zijn niet gericht op een loopbaan binnen het bedrijf, maar liggen juist

daarbuiten. De groep die flexibel werkt om daarmee een basisinkomen te generen naast het opzetten van een eigen onderneming, beoordeelt het flexibele werk positief.

Voor callcentermedewerkers die buiten het werk in het callcenter weinig andere opties hebben, is een langduriger of vast dienstverband wel aantrekkelijk. Voor velen is het wel of niet krijgen van een vast contract een kwestie van erop of eronder; slechts één op de vijf medewerkers heeft een vast contract. Om daarvoor in aanmerking te komen, moet een agent voldoen aan de strenge voorwaarden van het bedrijf. Voldoet hij of zij daar niet aan, dan volgt ontslag. Naast klanttevredenheid en afhandelingstijd, zijn ziekteverzuim en het niet op komen dagen zonder bericht (no show) belangrijke beoordelingscriteria.

Kansen voor bedrijven

Arbeidssocioloog Dekker⁹ schrijft dat een zekere mate van flexibiliteit goed zou zijn voor arbeidsorganisaties; persoonsmobiliteit binnen organisaties zou leiden tot hogere bedrijfsrendementen. Maar, zo stelt hij, dit mechanisme heeft wel een omslagpunt als flexibilisering te ver doorslaat: het voordeel dat flexibele arbeidsinzet het aanpassingsvermogen van organisaties zou vergroten, kent een verzadigingspunt. Inmiddels

zien we dat organisaties als het callcenter zelf flexibeler moeten zijn om bijvoorbeeld studenten als personeel aan te kunnen trekken. Daarom bieden ze hun inwerk cursussen tegenwoordig ook 's avonds aan. In de kern gaat flexibilisering voor bedrijven er vooral om om het werk efficiënter en goedkoper te kunnen organiseren: winstmaximalisatie is het doel.

Balans in de verdeling van arbeid en zorg

De zorg voor een zieke partner of voor kinderen lijkt goed te combineren met flexibel werk. In het callcenter zien we dat het grotendeels ook zo werkt. Alleen voor mensen die van kinderopvang afhankelijk zijn, is de flexibiliteit te groot. Het is moeilijk altijd op dezelfde tijd te kunnen werken en dus opvang te organiseren. Het callcenter probeert voor deze groep het rooster soms wel

aan te passen. Als werknemers 's avonds moeten werken, kunnen ze niet thuis mee-eten. Eén van de agents bij het callcenter herinnerde zich een gezin dat zondags in de pauze samen op het werk at, om toch nog met het hele gezin samen tijd te kunnen doorbrengen. Zowel de agents als de stafmedewerkers geven aan het fijn te vinden om soms vrij te zijn als anderen werken.

Diversiteit: inclusiviteit op de arbeidsmarkt

De werkvloer van het callcenter is zichtbaar diverser dan de gemiddelde arbeidsorganisatie. Als we dit in de interviews met medewerkers benoemen, herkennen ze dit. Hen valt vooral de diversiteit naar leeftijd, migratieachtergrond en leefstijl op. Zo wordt jong en oud genoemd, beschrijft iemand de werkvloer als 'multiculti' en worden huismoeders, studenten en gothic types genoemd als voorbeelden van verschillende leefstijlen. De medewerkers benadrukten een sfeer van respect voor elkaar: 'Je zit allemaal in

hetzelfde schuitje, dus je respecteert elkaar.' (Agent 4, 62 jaar). Doordat de organisatie van het werk zo flexibel is, ontstaan er bijna geen groepjes. Mensen werken ook niet altijd in dezelfde samenstelling waardoor uitsluitingsprocessen geen kans krijgen. Toch hebben medewerkers zo hun samenwerkingsvoorkeuren: 'Je trekt vanzelf naar de mensen die je een beetje op de hoogte houden van de ontwikkelingen, die je iets kunt vragen of die je zelf kunt helpen.' (Agent 4, 62 jaar).

Risico's van flexibilisering

Flexibiliteit is evenwel niet altijd gunstig. Niet voor arbeidsorganisaties, maar ook niet voor werknemers. De beschikbaarheid van personeel vormt een eerste risico. De hr-medewerkers van het callcenter geven aan dat de uitstroom van het tijdelijk personeel erg hoog is. Het bedrijf investeert continu in het scholen van nieuwe agents; een arbeidsintensief proces. Bedrijven zonder 'dedicated workers' verliezen aan kwaliteit. Dit vormt een risico voor deze bedrijven: kunnen ze uiteindelijk nog aan goed personeel komen? Gezien de geringe marges staan bedrijven onder druk om snel van ongemotiveerd, ziek of minder

vaardig personeel af te komen. De voorraad 'geschikt personeel' raakt op als de bedrijven personeel niet méér gaan bieden. Denk hierbij aan betere ontwikkelmogelijkheden, meer financiële groeimogelijkheden of meer zekerheid qua arbeidsovereenkomst.

Tijdelijk werk brengt ook risico's met zich mee voor werknemers. Het Centraal Planbureau meldt bijvoorbeeld dat de kans op werkloosheid en armoede voor werknemers met een flexibel contract, driemaal zo hoog is als bij werknemers met een vast contract.¹⁰ Deze groep flexwerkers

ervaart hun werk bovendien tweemaal zo vaak als 'belastend'. Verder profiteren werknemers met een flexibel contract minder van (ontslag) bescherming en sociale zekerheid, en bouwen ze minder pensioen op. Onderzoek naar de beleving van arbeid door het Sociaal en Cultureel Planbureau laat zien dat werknemers met een tijdelijk contract niet alleen minder tevreden zijn over hun baan dan werknemers met een vast contract, maar ook dat ze minder tevreden zijn over hun leven in het algemeen.¹¹ Baanonzekerheid en belastende werkomstandigheden, zoals de zwaarte van het werk, afwijkende werktijden en eigen invloed op werktempo en inhoud van het werk, blijken een duidelijke rol te spelen bij het welbevinden van mensen met een tijdelijke baan. Waar flexibel werken ruimte voor een gebalanceerd leven biedt, leidt flexwerken tot een onzeker bestaan. We zien dat de wenselijkheid van flexwerken afhankelijk is van de rest van de levensfase of de positie in de samenleving. In het callcenter zien we dat agents redelijk tevreden zijn met het werk als ze zelf ook tijdelijk inzetbaar willen zijn. Dit geldt ook voor studenten en mensen die een eigen bedrijf aan het opzetten zijn. Zodra de mogelijkheden voor ander werk of andere bezigheden geringer worden of ophouden, zijn mensen kwetsbaarder op de arbeidsmarkt en zoeken zij ook in dit werk zekerheid. Ze willen dan graag een vast contract.

Daarnaast bestaan er uitwassen van flexwerk. Een van die uitwassen staat beschreven in het onderzoek van het PON over EU-arbeidsmigranten. Vooral onder uitzendkrachten in deze groep internationale werknemers wordt regelmatig arbeidsuitbuiting gesignaleerd.¹² De kwetsbaarheid van buitenlandse uitzendkrachten voor arbeidsuitbuiting blijkt ook uit een recente rechtszaak. In september 2018 werd een groep vrachtafhandelaars op Schiphol, werkzaam via een uitzendbureau, een nabetaling toegekend. Met name Britse en Poolse uitzendkrachten kregen niet hetzelfde loon als de vaste medewerkers en hadden als gevolg daarvan geen toeslag voor nachtwerk, pensioensopbouw en salarisverhoging ontvangen.¹³

Een laatste risico dat we hier bespreken is de dreiging van ziekte of andere uitval. Zolang het goed gaat binnen het flexwerk, is het voordelig voor bedrijven en medewerkers. Als er echter een tegenslag komt, bijvoorbeeld een langdurige ziekte, dan betaalt de flexwerker de prijs. Bij het callcenter is het blijkbaar de praktijk dat mensen die vaker dan tweemaal per jaar ziek zijn of in totaal langer dan tien dagen ontslag krijgen. Door dit soort maatregelen wordt de groep die geen toegang heeft tot dit flexibel werk steeds groter en kwetsbaarder.

Zelfredzaamheid en ondernemerschap

Flexwerk is niet intrinsiek goed of slecht. Er zijn risico's voor werknemers en bedrijven aan verbonden maar het brengt ook kansen met zich mee. Het lijkt erop dat bepaalde groepen flexwerkers meer profijt hebben dan andere. Het is belangrijk dat er aandacht is voor de kwetsbare flexwerkers. Niet alleen door de veerkracht van deze groep te versterken, zodat tegenslagen of perioden zonder werk overbrugd kunnen

worden, maar ook door arbeidsorganisaties meer te laten nadenken over een rekbaar personeelsbeleid.

De arbeidsmarkt zal in de toekomst steeds minder om routinematige flexwerkers vragen. Vaardigheden als zelfredzaamheid en ondernemerschap worden alsmaar belangrijker. Maar is dit een haalbare kaart voor flexwerkers? Zij die

daar niet in investeren raken steeds verder achterop.¹⁴ De vraag is of het versterken van het aanpassingsvermogen van mensen, ofwel veerkracht, de positie van deze groep kan verbeteren.¹⁵ Een andere vraag is welke rol bedrijven hierin kunnen spelen. We zien naast de maatschappelijke trend waarin flexibiliteit wordt toegejuicht een parallelle onderstroom van werkenden met weinig commitment. Mensen die het niet voor elkaar krijgen naar die nieuwe flexibiliteitsnormen te werken, hebben uiteindelijk nog minder kans op werk. Flexwerkers hebben een soort beleefde autonomie (ik kan zelf mijn werktijden kiezen)

waarbinnen elke andere autonomie ontbreekt (routinematig en geprotocolleerd werken). Misschien is juist het ervaren van deze autonomie het aanknopingspunt om werknemers zich meer te laten ontwikkelen en hen zo meer te motiveren en te binden. Als specifieke bedrijven hen dan niet meer nodig hebben gezien hun productieproces, dan blijven zij kansen houden op de dynamische arbeidsmarkt. Dit komt overeen met het voorstel van de SER Brabant om nu toch eens echt werk te maken van de ambitie om 'een leven lang leren' vorm te geven.¹⁶ Op die manier worden de risico's tot uitval en verscherping van uitsluiting op de arbeidsmarkt beperkt.

- 1 Echtelt, P. van, Croezen, S., Vlasblom, J.D., Voogd-Hamelink, M. de en L. Mattijssen (2016). Aanbod van arbeid: Werken, zorgen en leren op een flexibele arbeidsmarkt, Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau, p. 53.
- 2 Bolhaar, J., Brouwers A. en B. Scheer (2016). De flexibele schil van de Nederlandse arbeidsmarkt: een analyse op basis van microdata. Den Haag: Cultureel Planbureau.
- 3 Bijl, R., Boelhouwer, J. en A. Wennekers 2017, De sociale staat van Nederland. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- 4 Echtelt, P. van, Croezen, S., Vlasblom, J.D., Voogd-Hamelink, M. de en L. Mattijssen (2016). Aanbod van arbeid: Werken, zorgen en leren op een flexibele arbeidsmarkt, Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau, pp. 61-62.
- 5 (Bolhaar et al. 2016).
- 6 (Van Echtelt et al. 2016: 31).
- 7 Kremer, M. et al. (2017). 'Inleiding: onzekerheid, flexibiliteit en de organisatie van arbeid', in: Kremer, M., Went, R. & A. Knottnerus, Voor de zekerheid. De toekomst van flexibel werkenden en de moderne organisatie van arbeid, Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, p.15-16.
- 8 <https://www.socialevraagstukken.nl/arbeidsmarkt-kan-inclusiever-worden/>
- 9 Dekker, F. (2017). 'Flexibilisering in Nederland: trends, kansen en risico's', in: Kremer, M., Went, R. & A. Knottnerus, Voor de zekerheid. De toekomst van flexibel werkenden en de moderne organisatie van arbeid, Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, p. 69-87.
- 10 Euwals, R, Graaf, M. de en D. van Vuuren (2016). Lusten en lasten ongelijk verdeeld. Verklein verschillen vast, flex en zzp, CPB Policy brief 2016/4, p. 3.
- 11 Echtelt, P. van, Croezen, S., Vlasblom, J.D., Voogd-Hamelink, M. de en L. Mattijssen (2016). Aanbod van arbeid: Werken, zorgen en leren op een flexibele arbeidsmarkt, Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau, p. 49.
- 12 Van der Haar, M., Vermeulen, P., Dalen, B. van, Long, K. du, Luijten, J., Szytniewski, B., Tuinder, M., Verhoeven, M. en K. Vinckx (2018). Van zorg naar sturing. Het arbeidsmigrantenvraagstuk in de Metropoolregio Eindhoven. Tilburg: Het PON.
- 13 <https://www.trouw.nl/home/uitzendkrachten-op-schiphol-krijgen-nabetalingen-tot-50-000-euro-a245a125/>
- 14 Bijl, R., Boelhouwer, R en A. Wennekers (2017). De sociale staat van Nederland 2017, Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau, p. 186.
- 15 Van der Haar, M., Beyen, C., Blanken, M., Dagevos, J., Mulder, R., Paenen, S., Smeets, R., Verhoeven, L., Vermeulen, P. en K. Vinckx (2018). Monitor Sociale Veerkracht 2018. Tilburg: Het PON.
- 16 Dubbeldam, L. et al. (2018). Expeditiegids Brabant. Opgaven, perspectieven en cijfers voor de Provinciale Statenverkiezingen 2019, Tilburg/Den Bosch: Het PON/BrabantAdvies/Telos, p. 40.

Flexibilisering in het callcenter

Een callcenter is bij uitstek een voorbeeld van een bedrijf in de 24-uurseconomie. De dienstverlening aan klanten van hun opdrachtgevers gaat alle dagen door. Het onderzoek in deze context biedt een mooie gelegenheid om ervaringen met de flexibilisering van de economie en de arbeidsmarkt van binnenuit op te halen. We spraken een mix van mensen in het callcenter. Zij hebben ons beeld van flexibiliteit verrijkt.

VOLLE BEDRIJVGHEID

Stel je een grote open ruimte voor in een klassiek kantoorpand met rijen bureaus waarachter callcentermedewerkers, ook wel agents genoemd, met headsets op en hun blik op een computerscherm klanten te woord staan. Alle acties worden geadministreerd. Via lage tussenschotten zijn de werkplekken van elkaar gescheiden. Aan de flanken van de ruimte op centrale posities zorgen teamleiders, een traffic manager en een dag-manager voor een zo vlekkeloos mogelijk proces. Zij helpen agents met vragen, houden werkschema's bij, checken of de productiviteit klopt met de targets van de opdrachtgever en schalen op of af, afhankelijk van het aantal benodigde beluren. Voor inbellers, klanten met vragen of klachten over producten van de opdrachtgever van het callcenter, vinden deze werkzaamheden volledig achter de schermen plaats. Deze werkvloer is een voorbeeld van de praktijken die de 24-uurseconomie tot gevolg hebben. In dit callcenter werken wekelijks zo'n tweehonderd agents in afwisselende diensten: samen zorgen zij ervoor dat de klantenservice veertien uur per dag, van acht uur 's ochtends tot tien uur 's avonds, zeven dagen per week bereikbaar is.

FLEX

Veruit de meeste callcentermedewerkers werken via een uitzendbureau op een tijdelijk contract

van minimaal zestien uur in de week. Hun werkschema en werktijden zijn flexibel. Iedereen is verplicht om ook avond- en weekenddiensten te draaien. Shifts ruilen doe je onderling, via een bericht op Facebook of in een WhatsApp-groep. Alle agents verdienen het minimumloon, ongeacht hun leeftijd.

"Callcenterwerk is volledig onderschat, ook qua salariering." (Agent 3, 46 jaar).

DE ORGANISATIE

Om zicht te krijgen op de impact van de flexibilisering van de arbeidsmarkt, deden we onderzoek in een callcenter. We spraken er over de organisatie van het werk met een hr-beleidsmedewerker, een recruiter, een teamleider en vier agents. Onderwerpen die aan bod kwamen waren onder meer het primaire proces, het telefonisch klantcontact, en de houding ten opzichte van een tijdelijk contract met flexibele werktijden.

Voor de organisatie is het een behoorlijk uitdagende klus om alle gevraagde uren waarop de zakelijke opdrachtgever wil dat de klantenservice beschikbaar is, in te vullen. "Voor een facilitair callcenter zijn de marges heel klein", zegt de hr-beleidsmedewerker. "Nu de krapte op de arbeidsmarkt toeneemt, is het moeilijk om aan personeel te komen." Daarbij komt dat verschillende van dit type bedrijven in dezelfde

vijver van potentiële arbeidskrachten vist. Het verloop van tijdelijk personeel is heel groot; per jaar is er meer dan 100% uitstroom. Wekelijks stromen er daardoor in het callcenter tot twaalf mensen in, om na de introductiecursus en een inwerkperiode, voldoende mensen aan de telefoon te kunnen krijgen. Het werk is ingeschaald op mbo-niveau, maar een afgeronde mbo-opleiding is geen vereiste. Goed verstaanbaar Nederlands spreken en je aan de afspraken houden, zoals op tijd op je werk verschijnen, zijn wel belangrijke criteria. Ook een taal- en rekentoets is onderdeel van de selectie. Om meer mensen te bereiken, worden tegenwoordig ook trainingen in de avond verzorgd. Hoewel een vaste dienstbetrekking maar voor één op de vijf agents is weggelegd, probeert het callcenter bij goede resultaten tijdelijke krachten sneller in aanmerking te laten komen voor een vast contract. Het fasesysteem via het uitzendbureau zorgt voor vier jaar onzekerheid; na vier jaar tijdelijke contracten kan iemand in aanmerking komen voor een vast contract.

DIVERSITEIT

Het personeelsbestand wisselt voortdurend en bestaat uit mensen van diverse afkomst, religie, leefstijl en sekse. Er zijn duidelijke huisregels. De sfeer is open. Het bedrijf voert geen specifiek diversiteitsbeleid. Wel komen er steeds vaker mensen die vanwege de Participatiewet gestuurd worden. Een agent zegt dat er inderdaad heel verschillende types zijn; ook leerde hij 'extreme types' kennen. Hij licht toe dat hij gothics bedoelt, mensen met gekleurde haren. Eerder vroeg hij zich af of het wel fijn was om hier te

werken. Nu zegt hij: "Iedereen is aardig. Het is juist wel leuk die diversiteit." (Agent 1, 21 jaar). Een ander beschrijft het gemêleerd personeelsbestand als 'vogels van diverse pluimage' en zegt daarover: "Sommigen leven in een bubbel die ver van je eigen bubbel afstaat." (Agent 3, 46 jaar).

TIJD EN KWALITEIT

Alles gaat op tijd in het callcenter, want tijd is geld. Dit betekent dat er structureel wordt bijgehouden hoe lang de klantgesprekken duren. Daarnaast is het belangrijk dat de klant in het eerste contact zodanig geholpen wordt dat deze dus niet later nogmaals over hetzelfde probleem hoeft te bellen, de zogenaamde first-time-fix. "Goed luisteren is erg belangrijk. Als je niet weet wat het exacte probleem is, dan zoek je naar de verkeerde oplossingen. Mijn gesprekken duren soms iets langer, maar ik scoor hoog op first-time-fix." (Agent 4, 62 jaar).

Klanttevredenheidsscores zijn ook belangrijk. De ene agent heeft zijn scores altijd in beeld op het computerscherm, een ander kijkt er zo nu en dan naar: "Ik hoef tijdens mijn gesprekken geen stress over mijn resultaten!" (Agent 2, 19 jaar). De agents worden intensief getraind om het gewenste servicelevel te bieden aan de inbellers. "Het verbaast me wel dat er in de training zo weinig aandacht is voor communicatie. Je krijgt echt van alles over je heen. Ik ga dan benoemen wat ik aan de telefoon hoor. Bijvoorbeeld: 'Ik heb het idee dat u eerst met elkaar moet overleggen wat u wenst. U bent het duidelijk niet met elkaar eens.'" (Agent 3, 46 jaar).

BESCHIKBAARHEID

Hoewel de roosters twee weken van tevoren worden ingedeeld, verandert er in de praktijk steeds van alles; er zijn mensen ziek, de opdrachtgever wil meer et cetera. Dit vraagt om flexibiliteit en heeft gevolgen voor de werk-privé-balans. Eén teamleider stelt zich steeds

“Als teamleider ben ik 24 uur per dag bereikbaar, er zijn ook mensen die 's nachts bellen.”

beschikbaar op: “Als teamleider ben ik 24 uur per dag bereikbaar, er zijn ook mensen die ’s nachts bellen.” (Teamleider). Eén agent ziet deze beschikbaarheid meer als eigen regelruimte: “Flexibel werken is ideaal, je kunt iedere keer je weken opnieuw indelen.” (Agent 2, 19 jaar). Een ander heeft regelmatig shifts die dicht achter elkaar zitten: “Als je tot tien uur ’s avonds werkt en ’s ochtends weer om negen uur begint, lijkt het net of je hier hebt geslapen.” (Agent 1, 21 jaar).

Agents zitten maximaal twee uur en drie kwartier achter elkaar in de lijn, daarna volgt een pauze. Tussen de telefoontjes door kun je je systeem op personal time zetten om even wat te drinken te halen of naar de wc te gaan.

IMPACT VAN TELEFONISCH CONTACT

Veel inbellers zijn boos of teleurgesteld dat hun zaken niet lopen zoals ze verwachten. Dat zet de agents onder druk: “Telefonische klantenservice is heel intensief. Onze klanten hebben allerlei communicatiestijlen. Dat neem ik soms mee naar huis. Ik droom er zelfs weleens over.” (Agent 3, 46 jaar). De verbale agressie kan gaan knagen. Maar ook andere onderwerpen komen aan de telefoon aan bod: “Eenzame ouderen bijvoorbeeld, die echt hun verhaal kwijt willen. Bijvoorbeeld dat ze hun partner zijn verloren. Soms ben je de eerste die ze spreken op zo’n dag.” (Agent 3, 46).

Een andere agent heeft niet echt last van werkdruk. “Ik besef me wel dat ik vaak in een enorme herrie werk: iedereen op de werkvloer is in gesprek. Ik ga in de pauze naar de huiskamer, maar vooral ook een rondje lopen, naar buiten. Even frisse lucht.” (Agent 4, 62 jaar). Deze agent neemt geen werkstress mee naar huis, maar wel soms de emoties en de verhalen. “De analoge televisie verdwijnt en daardoor krijgen we nu veel ouderen die hun digitale tv niet aan de praat krijgen. Daar horen hele verhalen bij. Dat raakt

“Telefonische klantenservice is heel intensief. Onze klanten hebben allerlei communicatiestijlen.”

me dan wel. Dat er niemand kan komen om een kabeltje in te prikken.”

IMPACT OP LEEFPATROON

De flexwerker is vrijer dan de werknemer met een vast rooster om arbeid in te plannen in de werkweek, of om met activiteiten in de week te schuiven. Na een avondshift tot tien uur ’s zijn de supermarkten niet meer open. Geen van de agents vindt dit een probleem: “Je huishouden kun je ook op dinsdagmorgen doen.” (Recruiter). Eén agent zorgt ervoor dat hij elke dag laat kan beginnen: “Ik ben ’s ochtends niet op mijn best dus zo kan ik rustig mijn dag beginnen!” (Agent 3, 46 jaar).

BINDING MET HET BEDRIJF

Geen van de vier agents die wij spraken heeft een sterke band met het bedrijf. Eén van hen hekelt de ‘melige corporate identity activiteiten’. Een student die nog thuis woont voelt ook geen binding met het bedrijf: “Voor mij is dit werk een tussenstap. Ik zie de toekomst wat ambitieuzer in.” (Agent 1, 21 jaar).

Ook voor de oudere agents lijkt het werk inwisselbaar: “Dit soort baantjes vind je altijd”, zegt een 46-jarige agent die het callcenterwerk gebruikt als basisinkomen naast zijn eigen bedrijf dat hij twee jaar geleden is gestart. Ook een ander is kritisch, maar hij vindt de teamuitjes wél leuk: “Je moet zelf positief zijn, en een geintje op zijn tijd helpt daarbij!” (Agent 4, 62 jaar).

2.





Digitalisering: **droom of nachtmerrie?**



We gebruiken internet voor onze informatie, belastingen, communicatie, aankopen en nog veel meer. Sterker nog, door de introductie van de smartphone hebben we het internet continu op zak. Voor een belangrijk deel maakt dat ons leven gemakkelijker, maar er zijn ook steeds meer negatieve effecten te benoemen, zoals internetverslaving en een toename in het aantal burn-outs. Hoe zit het precies met die negatieve implicaties en welk effect hebben ze op de samenleving?

**Britte van Dalen
Koen Vinckx**

Wat doet digitalisering?

Op 1 mei 2018 was het 25 jaar geleden dat het grote publiek in Nederland toegang kreeg tot internet. Sinds die tijd is internet niet meer uit onze samenleving weg te denken. We gebruiken het voor nagenoeg alles: onze informatievoorziening, belastingen, communicatie, aankopen... Met onze smartphone hebben we internet zelfs continu op zak. Voor een belangrijk deel maakt die digitalisering ons leven gemakkelijker. Denk bijvoorbeeld aan apps die je helpen om de weg te vinden, om geld naar elkaar over te maken, of contact te hebben met familie aan de andere kant van de wereld. En wat te denken van zoekmachines zoals Google die het antwoord op nagenoeg al je vragen acuut in huis hebben.

Toch zijn er ook zorgbarendere trends die kunnen worden gelinkt aan de verregaande digitalisering van onze samenleving. Voorbeelden daarvan zijn internetverslaving, individualisering en de toename in het aantal burn-outs¹. In dit hoofdstuk zoomen we nader in op een aantal maatschappelijke effecten daarvan. We duiken in de huidige ontwikkelingen, de online gebruiken, de bevindingen van Brabanders, de implicaties op individueel en op samenlevingsniveau, en we stellen de vraag wie er nu eigenlijk verantwoordelijk moet worden gehouden voor alle effecten ervan.

**FIGUUR 1. GEBRUIK TOP VIJF
SOCIALMEDIAPLATFORMEN
– NATIONALE SOCIAL MEDIA
ONDERZOEK 2018, NEWCOM
RESEARCH**



4,1 miljoen

Nederlanders
maken gebruik van
Instagram, waarvan
2,1 miljoen
dagelijks



4,4 miljoen

Nederlanders
maken gebruik van
LinkedIn, waarvan
0,5 miljoen
dagelijks

Een groeiende kansenboom

De toegang tot internet en het gebruik ervan laten de afgelopen jaren spectaculaire groei zien in Nederland. In 2017 gebruikte 86% (bijna) dagelijks internet. Ook het mobiel gebruik steeg fors: van 51% in 2012 naar 82% in 2017². Uit onderzoek onder het Brabantpanel (augustus 2018) blijkt dat in Brabant maar liefst 96% gebruikmaakt van een mobiele telefoon (88% van een smartphone). Mensen zijn de continue, digitale beschikbaarheid klaarblijkelijk volop gaan benutten.

De opkomst van social media heeft die groei niet ongetwijfeld aangewakkerd. In 2004 werd Hyves opgericht, in 2006 vond Twitter het levenslicht en in 2008 werd Facebook in Nederland geïntroduceerd. Sindsdien kwamen daar vele andere social media bij, zoals WhatsApp, Instagram en Snapchat. Uit het Nationale Social Media Onderzoek 2018 blijkt dat vandaag de dag miljoenen mensen (dagelijks) gebruikmaken van de socialmediaplatformen.

Gebruik top vijf platformen



8,0 miljoen

Nederlanders maken gebruik van YouTube, waarvan **2,2 miljoen** dagelijks



10,8 miljoen

Nederlanders maken gebruik van Facebook, waarvan **7,6 miljoen** dagelijks



11,5 miljoen

Nederlanders maken gebruik van WhatsApp, waarvan **8,3 miljoen** dagelijks

We maken dus steeds meer gebruik van internet en apps: ons leven wordt er sneller door (op Google vind je vlugger een antwoord dan in de bibliotheek, en Google Maps is stukken vlotter dan het grote ANWB-wegenboek) én gemakkelijker (je legt in no time contact met je tante op Curaçao, reviews verhinderen dat je een verkeerd

product koopt en je bestelt je spullen online zodat je de deur niet uit hoeft). Er zijn zelfs studies die aantonen dat online participatie andere vormen van participatie in de samenleving versterkt. Uit die studies blijkt onder meer dat jongeren die meer online zijn en vaker tijd besteden aan online sociale activiteiten, sterker verbonden zijn met sociale netwerken en beter participeren in de samenleving (Schols, M., 2015).

ANDERE KANSEN VAN DIGITALISERING DIE GENOEMD WORDEN DOOR BRABANDERS IN HET BRABANTPANEL (AUGUSTUS 2018) ZIJN:

- “Afname papier verbruik”
- “Verveling bestaat niet meer”
- “Beveiliging en medische hulp”
- “Op de hoogte blijven van alles”
- “Dat we alles te weten kunnen komen omdat de wereld één grote glazen bol is geworden”
- “Mee kunnen doen”
- “Een meer egalitaire samenleving omdat informatie voor iedereen beter toegankelijk is”

De kansen van de digitale samenleving zijn evident: we kunnen ons werk efficiënter inrichten, alles wat we niet weten kunnen we opzoeken, en afstand speelt feitelijk geen rol meer. De digitale wereld heeft wereldburgers van ons gemaakt. Als we denken aan ouderen die nu de mogelijkheid hebben om met hun kleinkinderen in contact te komen of aan vrienden die over landsgrenzen heen elkaars stem kunnen horen en elkaars gezicht kunnen zien, dan lijkt het aannemelijk dat digitalisering het ons mogelijk maakt om langer alleen thuis te blijven wonen of om minder te vereenzamen³.

Keerzijde



Toch is er in toenemende mate aandacht voor - en discussie over - de keerzijde van digitalisering. Er bestaan bijvoorbeeld zorgen over de ontwikkeling van ons denkvermogen. Door continu beschikking te hebben over een slimme mobiele telefoon of tablet met internet, kunnen we alles altijd overal opzoeken. Sterk uitgedrukt hebben we alleen nog maar de vaardigheid nodig om ons apparaat te kunnen bedienen. Werkgevers vinden het dan ook zorgelijk dat we door de opkomst van het internet niet meer zo ‘diep’ kunnen denken als voorheen: het slimmere internet maakt ons dommer⁴. Dat werpt vervolgens de vraag op in hoeverre we afhankelijk zijn geworden van die digitalisering en hoe die afhankelijkheid zich de komende

jaren gaat manifesteren. 83% van de Brabanders is bang dat toekomstige generaties niet meer over bepaalde vaardigheden beschikken doordat ze opgroeien met reken- of navigatie-apps. Daarnaast ontstaan er steeds meer zorgen over de nadelige effecten van social media en de mogelijkheid om op elk moment van de dag in contact te staan met je netwerk. Het continue onderhoud van je sociale netwerk - het voortdurend checken van statusupdates of de directe reacties op berichten - kan een gevoel van druk met zich meebrengen. Naast die ondervonden druk zorgt het voortdurende onderhoud van het netwerk er ook voor dat er minder tijd over blijft voor fysiek contact. Er zijn ook bronnen die – tegengesteld aan wat we

eerder aangaven – melden dat meer en meer tijd besteden aan social media uiteindelijk leidt tot tekortkomingen in de fysieke sfeer waardoor eenzaamheid kan optreden⁵. Bovendien lijkt er langzaam een kanteling plaats te vinden in de acceptatie van en ergernis over telefoon- en socialmediagebruik in het openbaar. Het beeld van een wachtruimte, treincoupé of volle lift waar iedereen op zijn telefoon kijkt, zal je bekend voorkomen. Die telefoon lijkt tegenwoordig een legitiem excuus om niet in onverwachte sociale situaties te belanden met vreemden en kan een individu dus comfort bieden. Maar je herkent ook vast de situaties met vrienden of familie waarbij er minder aandacht is voor elkaar omdat iedereen met zijn telefoon bezig is.

Waar social media enerzijds kunnen zorgen voor een toename aan sociale contacten gaan er ook geluiden op dat ze fysieke sociale contacten in de weg staan. In hoeverre laten we ons door dat veelvuldige gebruik opsluiten in de eigen bubbel? Sluiten we ons daarmee af van de rest van de (fysieke) wereld? En in hoeverre creëren we hiermee afstand tot onze medemens, ook door de onderlinge ergernissen die erover ontstaan? Kortom, maakt het veelvuldig gebruik van social media onze samenleving individualistischer? 74% van de Brabanders vindt het zorgelijk dat mensen in de samenleving door de digitalisering verder van elkaar af komen te staan. En dat terwijl die fysieke sociale contacten belangrijker zijn dan digitale sociale contacten, zeker waar het gaat om een sociaal veerkrachtige samenleving en sociale cohesie.⁶

Tijdens het onderzoek onder het Brabantpanel (augustus 2018) hebben we respondenten gevraagd in hoeverre zij zelf de mobiele telefoon gebruiken in bepaalde situaties en in hoeverre zij het gevoel hebben dat anderen in dezelfde situaties hun mobiele telefoon gebruiken. De resultaten staan in onderstaand schema.

Geschetste situaties	% Brabanders dat aangeeft in deze situatie zelf regelmatig of (bijna) altijd de mobiele telefoon te gebruiken	% Brabanders dat het gevoel heeft dat anderen in deze situatie regelmatig of (bijna) altijd de mobiele telefoon gebruiken
Als men ergens staat te wachten	49	93
Als men met het OV reist	48	90
Als men in gezelschap van anderen is (bv. terras of tijdens het eten thuis)	12	80

Het wordt al snel duidelijk dat Brabanders denken zelf een stuk minder vaak op de mobiele telefoon actief te zijn in sociale situaties dan hun medemens. Bovendien geldt voor 89% van de Brabanders dat zij vinden dat mensen te veel bezig zijn met hun mobiele telefoon en voor 76% dat zij zich regelmatig storen aan het telefoongebruik van anderen in gezelschap.

Dit werpt de vraag op in hoeverre we nog wel doorhebben hoeveel we gebruikmaken van onze mobiele telefoon en daarmee onbewust anderen buitensluiten en van ons afstoten.

Schokkende implicaties

Naast meer sluimerende ontwikkelingen, zoals individualisering, sociale irritaties of 'verarming van onze denkkraft', zijn er meer schokkende, acute ontwikkelingen die we kunnen linken aan digitalisering, en die implicaties hebben op zowel individueel als samenlevingsniveau.

Op de eerste plaats is er een toename in het aantal burn-outs waarneembaar. 90% van de Brabanders denkt zijn eigen socialmediagebruik goed te kunnen doseren. Toch brengen het veel online zijn en de veelzijdigheid aan digitale mogelijkheden druk en overprikkeling met zich mee. Zo stelt hoogleraar psychiatrie Witte Hoogendijk dat de mens mentaal is toegerust voor omgang met een groep van maximaal honderdvijftig mensen. Dit aantal staat vaak in scherp contrast met de grootte van het digitale netwerk op socialmediaplatformen. We zijn dus simpelweg een te groot netwerk aan het onderhouden. Daarnaast geeft Hoogendijk aan dat de confrontatie met informatie die te groot en abstract is, en die zich te ver van ons bestaan afspeelt, kan leiden tot stress en angst. "We kunnen er niet adequaat mee omgaan."⁷ "Bovendien," stelt Wittendijk, "slaat ons stress-systeem voortdurend alarm. In veel gevallen is dat nuttig, bijvoorbeeld om op gevaarlijke situaties te anticiperen. Maar ons stress-systeem slaat ook aan bij vijftig WhatsApp berichten in een uur tijd. Of als je je mailbox opent en er twintig mails onbeantwoord zijn. Voor dat type psychologische en sociale stress is ons systeem nooit ontworpen. Je kunt er immers niet voor vluchten of tegen vechten."⁸

Internetexpert Jim Stolze stelt dat mensen gemiddeld zelfs 110 berichten per dag te verwerken hebben. Dertigplussers hebben hiermee meer moeite dan de jongste generatie doordat zij nog bewuster zijn opgegroeid met fysieke informatiebronnen. Daardoor hebben zij

meer moeite met de keuze in informatiestromen⁹. Die ongekende toename in informatieverwerking resulteert er mede in dat steeds meer jongeren bij een psycholoog belanden¹⁰. Van de 8,3 miljoen werkende Nederlanders kampen er 996.000 met gevoelens van emotionele uitputting¹¹. Onderzoekers gebruiken zelfs de term 'Facebook Depression' om klassieke symptomen van depressie te omschrijven die zich ontwikkelen wanneer men veel tijd op social media actief is¹². Uit onderzoek blijkt dat het constant bereikbaar moeten zijn een grote wissel trekt op de millennial: 's ochtends kijken ze als eerste op de telefoon, er breekt paniek uit als de batterij leeg is en kinderen liggen met een iPad in bed¹³.

Psycholoog Thijs Launspach beaamt de rol die digitalisering speelt bij stressgevoeligheid.¹⁴ "Onze telefoon en social media doen continu een appèl op onze aandacht. Dat is ontzettend verslavend en impliceert dat we nooit écht rust hebben. Bovendien stelt digitalisering ons ook in staat om onszelf met anderen te vergelijken. We kijken meer en meer naar elkaar om te bepalen hoe succesvol we zijn in ons leven. Dat is heel eenvoudig want de digitale technologie confronteert ons dag en nacht met het leven van anderen. Een leven dat vaak veel rooskleuriger wordt afgebeeld in de social media dan het in de realiteit is. Een stralende vakantiefoto wordt bijvoorbeeld wel gedeeld, het moment waarop door de regen met boodschappen wordt gebanjerd niet. Het beeld dat daardoor bij socialmediagebruikers ontstaat is dat ze het merendeel van de dagen gelukkig, succesvol en gezond zou moeten zijn. Dat zijn eisen die ze onmogelijk kunnen waarmaken: dat kan vervolgens weer resulteren in gevoelens van falen en stress."

Tweedeling

De tweede ontwikkeling betreft de potentiële tweedeling in de samenleving tussen de groep die wel goed overweg kan met de digitale ontwikkelingen en de groep die daarin niet zo goed meekan. In hoeverre wordt die laatste groep hierdoor steeds meer uit de samenleving gesloten? Waar dienstverlening zich steeds digitaler ontwikkelt, kunnen minder digitaal vaardigen steeds moeilijker meekomen. Meer en meer bedrijven communiceren louter digitaal en versturen alleen nog e-mails. Rekeningen van bepaalde instanties zijn uitsluitend online te betalen et cetera. Waar we eerder aanhaalden dat digitalisering mogelijkheden schept om eenzaamheid en sociaal isolement tegen te gaan, is de keerzijde dat het voor de groep die niet digitaal vaardig is alsmäär lastiger wordt om aansluiting bij de gedigitaliseerde samenleving te vinden.

ANDERE BEDREIGINGEN VAN DIGITALISERING DIE BRABANDERS NOEMEN ZIJN:

- Privacy(schending) – ‘Big Brother is watching you’
- Afhankelijkheid
- Verslaving
- Afname van intermenselijk contact en onpersoonlijkheid
- Asociaal gedrag
- Cybercriminaliteit
- Individualisme
- Verdrinken in informatie
- Fake news
- Geen controle
- Teruglopende schrijfvaardigheden
- Dommer worden, niet meer zelf nadenken

Zo stelt ervaringsdeskundige Johan van Houten in een interview dat we met hem afnamen dat men vroeger contact maakte door spontaan aan te kloppen bij de burens om te vragen hoe het met ze ging. Tegenwoordig moet je een appje sturen of een afspraak maken om te vragen of je langs kunt komen. Wie niet digitaal vaardig is, kan daar al tegenaan lopen. Ook het Planbureau voor de Leefomgeving (PBL) waarschuwt ervoor dat digitalisering ertoe kan leiden dat bepaalde groepen, zoals laagopgeleiden en ouderen kunnen worden uitgesloten van dienstverlening als zij onvoldoende vaardigheden hebben om de infrastructures te kunnen benutten¹⁵. Het PBL acht de kans groot dat digitale innovaties de tweedeling in de samenleving zullen versterken en stelt dat het niet vanzelfsprekend is dat die op termijn zullen verminderen. Er is ook sprake van een samenhang tussen geletterdheid en digitale vaardigheden¹⁶. Die samenhang zou betekenen dat de dreigende tweedeling niet eenvoudig te ondervangen is door bijvoorbeeld gebruikersinterfaces te vereenvoudigen. Verschillende Brabanders in ons onderzoek roepen de overheid dan ook op om een actieve rol te spelen in het tegengaan van de potentiële tweedeling als gevolg van digitalisering. Gelukkig heeft de politiek hier al aandacht voor.¹⁷

Neem je verantwoordelijkheid

De ontwikkelingen op het vlak van digitalisering volgen zich in razendsnel tempo op. Dit brengt kansen met zich mee, maar ook sluimerende en meer schokkende, acute bedreigingen. Maar wie is of zijn daar nu eigenlijk verantwoordelijk voor?

Het lijkt erop dat er niet één partij als verantwoordelijke kan worden aangemerkt. Waar Brabanders de overheid (mede) verantwoordelijk houden voor het tegengaan van de tweedeling, stelt de Nationale Ombudsman¹⁸ in het verlengde daarvan dat de overheid in ieder geval zélf toegankelijk moet blijven voor iedere burger. De overheid dient zijn infrastructuur (digitaal en niet-digitaal) zo in te richten dat de toegang tot die overheid voor iedere burger gewaarborgd is.

Maar je kunt je afvragen of een overheid alle ontwikkelingen en implicaties kan overzien: kijk alleen maar naar het generationele gat tussen bestuurders en jongeren. Desgevraagd geven Brabanders aan dat vooral mensen zelf (51%) verantwoordelijk zijn voor de bedreigingen door digitalisering; 22% ziet een gedeelde verantwoordelijkheid en 5% vindt de overheid het

meest verantwoordelijk. Voor wat betreft de aan stress gerelateerde bedreigingen van de digitale samenleving, zullen mensen zich allereerst bewust moeten worden van hun eigen gebruik. Pas dan kunnen ze de eventuele negatieve gevolgen van veelvuldig telefoongebruik en online zijn inzien. Volgens Johan van Houten gaat het om continu balanceren en zelfreflectie. Mensen zouden zichzelf vaker de kritische vragen moeten stellen als: 'Is wat ik nu online doe echt nodig of leuk, of doe ik dit puur uit gewoonte?'. 'In wat voor (sociale) situaties ben ik met mijn telefoon bezig?'. 'Is het erg als ik niet direct op een berichtje reageer?'.

Gelukkig zijn er bij de overheid en in het bedrijfsleven al concrete ontwikkelingen zichtbaar. Denk bijvoorbeeld aan de Franse wetgeving die voorschrijft dat bedrijven hun personeel buiten werktijd niet meer mogen mailen, of aan innovaties zoals responsieve technieken die zich aanpassen aan snelheid en vaardigheid van de gebruiker. Maar er zijn ook kleinschaligere initiatieven die je eenvoudig zelf kunt opzoeken of installeren. Denk aan wifi-vrije campings, cafés waar laptops niet welkom zijn, stiltefuncties op je telefoon of apps die je online activiteit monitoren zodat je gemakkelijker kunt zien waar je kunt minderen. Ook kunnen particulieren en bedrijven trainingen volgen waarmee ze hun eigen vitaliteit of die van hun werkgever kunnen verbeteren¹⁹.

Uiteindelijk kunnen de overheid en het bedrijfsleven weliswaar bepaalde randvoorwaarden scheppen, maar zijn we toch echt zelf aan zet voor een verantwoordelijk en gezond mobiel gebruik en online leven. Hoe aanlokkelijk en verslavend dat gebruik ook is, we moeten ervoor waken een 'digitale zombie'²⁰ te worden en onszelf de vraag te stellen: bezitten wij onze telefoon of neemt onze telefoon bezit van ons?

TOT SLOT ENKELE ADVIEZEN VAN BRABANTPANELLEDEN OVER HOE OM TE GAAN MET DE KEERZIJDE VAN DIGITALISERING:

- "Heb ook oog voor de gezondheid. Ben je bewust van de gevolgen van straling bij de mens. Er is voldoende informatie over dit onderwerp, alleen de regering moet hier meer duidelijkheid over geven."
- "Laat mensen een 'Digitaal Rijbewijs' halen, dat je leert verstandig hiermee om te gaan."
- "We moeten met elkaar nadenken over gedragsregels voor telefoongebruik. Dat we gedeelde normen hebben over wat wel en niet geaccepteerd is. Niet in gezelschap, nooit in het verkeer. Als je moet appen, sta je op van de tafel waar je zit. Dat soort dingen."

- 1 Uit het Nationaal Salaris Onderzoek 2017 blijkt dat het aantal burn-outs fors is gestegen. 15% van de vrouwen in Nederland geeft aan een burn-out te hebben of te hebben gehad, tegenover 9% van de mannen. Twee jaar geleden was dit nog respectievelijk 9% en 6%.
- 2 CBS Statline
- 3 Zo blijkt uit het SCP-rapport 'Kwetsbaar en eenzaam' (2018) dat eenzaamheid van ouderen afneemt, onder andere verklaard doordat ze tegenwoordig over een groter en diverser netwerk beschikken in vergelijking met twintig jaar geleden.
- 4 <https://www.netkwesies.nl/355/dommer-slimmer-door-internet-nicholas.htm>
- 5 <https://www.hpdetijd.nl/2017-07-13/eenzaamheid-en-sociale-media/>
- 6 Monitor Sociale Veerkracht, 2018
- 7 <https://www.nrc.nl/nieuws/2017/02/09/ons-alarmsysteem-gaat-te-vaak-af-6619980-a1545503>
- 8 <https://www.metronieuws.nl/nieuws/dossier/2017/06/longread-waarom-we-ziek-worden-van-drukke>
- 9 Zie bv. ook <https://www.nu.nl/werk-en-privé/2454435/30-plusser-gevoelig-social-media-burnout.html>
- 10 Uit een onderzoek dat Metro uitvoerde onder 1.816 jongeren tussen de 18 en 34 jaar bleek dat 63% weleens een psycholoog heeft bezocht en 38% op dat moment in therapie zat. Redenen als 'de behoefte eeuwig perfect te zijn op alle fronten' worden vaak genoemd. <https://www.metronieuws.nl/nieuws/dossier/2017/06/longread-waarom-we-ziek-worden-van-drukke>
- 11 <https://www.metronieuws.nl/nieuws/dossier/2017/07/de-brei-die-burn-out-heet>
- 12 Diverse bronnen opgesomd in Schurgin O'Keefe, G. & Clarke-Pearson, K. Clinical report – The impact of Social Media on Children, Adolescents and Families. American Academy of Pediatrics; 2011. Gedownload van: www.aapublications.org/news on August 3, 2018.
- 13 <https://www.metronieuws.nl/nieuws/binnenland/2017/06/millennial-slaapt-pas-in-de-stoel-van-de-psycholoog>
- 14 <https://www.ziedaar.nl/article.php?id=559>
- 15 <file:///O:/80230%20Jaarboek/werkmap/Digitalisering%20-%20%20KVI%20en%20BDA/Documenten/pbl-2017-mobiliteit-en-elektriciteit-in-het-digitale-tijdperk-1874.pdf>
- 16 Wanneer je moeite hebt met lezen, schrijven en/of rekenen is het vaak ook ingewikkeld online de weg te vinden. Het kabinet streeft ernaar in 2017 alle overheidsdiensten digitaal aan te bieden. Dit is een probleem voor de naar schatting 3 tot 4 miljoen Nederlanders die laaggeletterd zijn of een probleem hebben met (digitale) informatievaardigheden <https://www.lezenenschrijven.nl/over-laaggeletterdheid/feiten-cijfers/digitale-vaardigheden-en-laaggeletterdheid/>
- 17 In het Kamerdebat op 4 oktober 2017 bracht Bruins Slot in dat digitalisering ook kan leiden tot een tweedeling in de samenleving. Minister Kamp (Economische Zaken) is het eens en concludeert dat niemand de toegankelijkheid tot vitale voorzieningen mag worden ontzegd, ongeacht iemands leeftijd of opleidingsniveau. <https://www.cda.nl/bruinsslot/nieuws/bruins-slot-pasop-voor-digitale-tweedeling-in-de-samenleving/>
- 18 <https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2017/ombudsvisie-digitale-overheid-overheid-communi-ceer-met-burgers-op-het-netvlies>
- 19 Zie bijvoorbeeld <https://digiminderen.nl/>
- 20 Een term die wordt gebruikt voor excessief gebruik van digitale technologie of social media tot op het punt dat men alleen nog maar gefixeerd is op de virtuele realiteit.

Johan van Houten, coach en trainer

Johan van Houten helpt mensen om de balans te vinden tussen een online en offline leven. Hij heeft zelf een jaar lang zonder internet en mobiele telefoon geleefd.

HOE BEN JE OP HET IDEE GEKOMEN OM EEN JAAR LANG OFFLINE TE LEVEN?

“Ik stond in de kroeg en zag al mijn vrienden met hun mobiel bezig. Ik klaagde daarover maar ze zeiden dat ik zelf tien keer erger was. Ik besloot daarom eens op mijn mobiele gebruik te gaan letten en kwam erachter dat ik inderdaad best veel op mijn mobiel zat. Toen ik daarna een reporter op televisie zag die een week offline ging, was ik om. Hij gaf aan dat hij het die week heel erg moeilijk had gehad en zijn leven niet meer normaal kon leiden. Ik moest lachen en dacht: ‘Vijftien jaar geleden hadden we niet eens een mobiel, en nu kunnen we opeens niet meer zonder. Dat vind ik echt heel bizar’. Dat was het moment waarop ik bedacht dat ik hier zelf iets mee wilde gaan doen.”

“Daarna kwam al redelijk snel het idee om offline te gaan voor een periode. Ik dacht eerst aan een maandje maar kwam al snel tot een jaar. Ik wilde ervaren of ik meer rust en focus kon ervaren en of ik überhaupt nog offline kon zijn in deze maatschappij. Al snel had ik een extra doel gevonden: zoveel mogelijk mensen inspireren om ook eens naar hun eigen on- en offline leven te gaan kijken.”

WAREN ER SPECIFIEKE DINGEN WAARAAN JE JEZELF ERGERDE?

“Ik merkte dat ik geleefd werd door mijn telefoon en dat vond ik niet fijn. Al een paar jaar stond ik 's morgens niet meer echt op. Ik begon met mijn telefoon: wekker uitzetten, berichtjes lezen, Facebook checken, nieuws kijken en wéér een berichtje sturen. Dan dacht ik vaak: shit ik heb nog maar vijf minuten tijd, nu moet ik echt gaan haasten. En tijdens het snelle rennen stuurde ik ook nog eens berichtjes. Ik kwam erachter dat ik onrustig was en slecht sliep. Maar... dit is achteraf. Tijdens mijn offline jaar merkte ik heel duidelijk waarom ik dit wilde. Vlak na het moment dat ik besloot om het te doen, voelde ik ergernis. Iets klopte niet, het voelde niet goed.”

“Ik merkte dat ik geleefd werd door mijn telefoon en dat vond ik niet fijn. Al een paar jaar stond ik 's morgens niet meer echt op.”

WAT VIND JE ER VAN DAT DE DIGITALISERING DIT SOORT GEDRAG MET ZICH MEEBRENGT?

“Tegenwoordig vind ik daar wat minder van: ik probeer mensen meer in hun waarde te laten. Voordat ik offline ging, was ik heel gefrustreerd en dacht ik: ‘Ja jongens, wat zijn jullie slecht bezig, dit kan niet’. Nu heb ik dat minder. Iedereen maakt zijn eigen keuze en ik weet natuurlijk niet wat anderen aan het doen zijn. Misschien zijn ze met hun oma in Australië aan het appen. Super mooi dat dat mogelijk is. Maar het kan ook zijn dat ze een bericht sturen aan een vriend die drie tafels verderop zit.”

WELKE KANSEN ZIE JE DOOR DE DIGITALISERING?

“Ik denk dat het van beide kanten werkt. Aan de ene kant kan het helpen om de eenzaamheid te verdrijven. Maar aan de andere kant houdt het eenzaamheid ook in stand, of, sterker nog, verergert het eenzaamheid. Vroeger kon je gemakkelijk persoonlijk contact maken met anderen: je klopte even aan bij de burens om te vragen hoe het ging. Tegenwoordig moet je een afspraak maken om te vragen of je langs kunt komen. Je wordt niet zo snel meer uit die eenzaamheid gehaald, mensen gaan niet meer zomaar spontaan langs bij elkaar.”

HEB JIJ HET IDEE DAT MENSEN BEWUSTER WORDEN?

“Je ziet wel dat mensen er steeds bewuster mee omgaan, met name de mensen die een negatieve ervaring hebben meegemaakt. Je hebt de 25-35 jarigen bij wie je veel burn-outs ziet. Naar mijn mening is dat gelinkt aan het gebruik van de mobiele telefoon. Iedereen moet altijd maar online en bereikbaar zijn: de mobiel móet aanstaan, zowel privé als voor het werk. Maar ik zie gelukkig ook genoeg jongeren die zeggen dat ze af en toe niet op hun mobiel willen zitten. Ondanks dat ze het moeilijk vinden om hun mobiel uit te zetten vanwege peer pressure.”

“Verder heb ik connecties gemaakt, dingen gezien en mensen ontmoet die ik normaal niet zou ontmoeten.”

WAT HEB JE GELEERD IN HET JAAR DAT JE OFFLINE LEEFDE?

“Ik heb geleerd om meer in het hier en nu te leven. Ik laat me niet meer zoveel afleiden. Tijdens mijn offline periode voelde ik me erg eenzaam, en ik verveelde me. Ik herkende die gevoelens wel, maar had er nooit iets mee gedaan. Normaal pakte ik even mijn telefoon en was ik weer in contact met anderen. Na een tijdje merkte ik dat die eenzaamheid me heel veel rust gaf en dat verveling tot creativiteit leidt.”

“Verder heb ik connecties gemaakt, dingen gezien en mensen ontmoet die ik normaal niet zou ontmoeten. Door om mij heen te kijken, maakte ik oogcontact met anderen en raakte ik in gesprek. Ik vroeg ook vaker om hulp in plaats van dat ik op Google opzocht hoe iets moest. Mensen voelen zich gezien en gehoord wanneer je hen om hulp vraagt. Dat vind ik heel gaaf.”

HOE GA JE NU OM MET DE OFF- EN ONLINE WERELD?

“Het is een zoektocht waarin je elke keer de balans moet vinden. De ene keer is dat gemakkelijker dan de andere. Ik heb een app die bijhoudt hoeveel ik online ben, hoe vaak ik mijn telefoon open en welke apps ik dan gebruik. Dat geeft mij rust.”

“Het is heel gemakkelijk om te wijzen naar de overheid of het bedrijfsleven maar uiteindelijk doen we het toch zelf.”

VIND JIJ DAT IEMAND VERANTWOORDELIJK IS VOOR DEZE ONTWIKKELING?

“In Frankrijk heb je een wet dat iemand in de weekenden of avonden niet meer bereikbaar hoeft te zijn voor de baas of het bedrijf, tenzij je ervoor betaald wordt. Aan de ene kant vind ik het mooi dat we er mee bezig zijn, aan de andere kant zou ik het zonde vinden dat het een verplichting wordt. Ik denk dat we er als maatschappij zelf de verantwoordelijkheid voor moeten nemen. Het is heel gemakkelijk om te wijzen naar de overheid of het bedrijfsleven maar uiteindelijk doen we het toch zelf. Het is ook een bepaalde gemakzucht.”

VOOR WELKE BEDREIGINGEN BEN JE BANG?

“Ik ben niet zo snel bang voor dingen. Ik geloof in de balans; dat er altijd weer een andere groep opstaat die daar iets mee wil en die daar iets van vindt. Ik denk wel dat veel mensen overprikkeld zijn, dat is een evolutionair ding. We kunnen de veelheid aan informatie niet zo goed verwerken: daarvoor hebben we momenteel nog te veel tijd nodig. Dus worden we gespannen en gestrest. Ook het aantal burn-outs neemt schrikbarend toen doordat mensen altijd ‘aan’ staan. Zelfs als je telefoon uit staat in je slaapkamer, weten je hersenen dat er een telefoon is en dat deze in potentie af kan gaan.”

“Daarbij komt dat digitalisering mensen gemakkelijk bij elkaar brengt. De wereld in zijn totaliteit is een heel stuk kleiner geworden. Het is leuk om veel mensen over heel de wereld te kennen, maar wat heb je daar aan als bijvoorbeeld je kraan lekt? En dan is er nog het veiligheidsaspect, de privacy. Maar daar zal ik nu niet verder op ingaan.”

MET WAT VOOR MENSEN KOM JE IN AANRAKING ALS COACH EN WELKE ISSUES KOM JE TEGEN?

“Ik werk nu vooral voor bedrijven. Ik werkte eerst voor particulieren, maar dat was lastiger: individuen zien het probleem wel maar vinden het nog lastig om daar iets mee te doen. Van roken is al een tijdje bekend dat het niet goed is. Tegenwoordig zijn er allemaal workshops om te stoppen. Maar de problemen rondom het gebruik van de mobiele telefoon zijn een relatief nieuw fenomeen. Mensen moeten ook eerst voelen en ervaren dat ze (zeer) afhankelijk zijn.”

“Bedrijven richten zich vooral op de vitaliteit van hun werknemers. Bewustzijn kan die vitaliteit vergroten. Wanneer mensen meer ontspannen zijn en rustiger slapen zijn ze ook vitaler op hun werk. Het gaat er ook om hoe je je grenzen kunt aangeven. Hoe moet je omgaan met mails die de hele dag binnenkomen? Wat doet het met je als je altijd maar ‘aan’ staat?”

WAT IS VOLGENS JOU DE BESTE BALANS?

“Met kleine simpele stapjes kun je al grote verschillen maken. Het is belangrijk om je eigen balans te vinden. Ik heb zelf de app ‘Space’ die een bericht stuurt hoelang ik online ben en die bijhoudt hoeveel ik mijn telefoon gebruik. Dat geeft mij veel inzicht. Eerst herkennen, dan erkennen en vervolgens stappen zetten om er anders mee om te gaan.”

“Toen ik offline was ging ik van vijfhonderd Facebook-vrienden naar twintig echte. Dat betekende niet dat die vijfhonderd Facebook-vrienden ineens waren verdwenen, maar ik merkte wel dat ik het echte contact fijner en intenser vond. Ze belden mij op mijn vaste telefoon om af te spreken. In het begin ben je bang dat je van alles mist maar hoe kun je iets missen als je niet eens weet dat het er is? Je mist pas iets als je weet dat het er is geweest en als je er heel graag heen had gewild.”

“Met kleine simpele stapjes kun je al grote verschillen maken. Het is belangrijk om je eigen balans te vinden. Ik heb zelf de app ‘Space’ die een bericht stuurt hoelang ik online ben en die bijhoudt hoeveel ik mijn telefoon gebruik. Dat geeft mij veel inzicht.”



Johan van Houten schreef een boek over het vinden van de balans tussen je offline en online leven. In ‘366 dagen digiminderen’ deelt hij zijn ervaringen met de lezer en geeft handige tips hoe je zelf je on- en offline leven kunt bepalen.

3.





Duurzaamheid
is geen keuze.
Of wel?

De energietransitie komt eraan: om de gevolgen van opwarming van de aarde tegen te gaan, moeten we overstappen naar duurzame energiebronnen. Een vraagstuk waar we als samenleving serieus de schouders onder moeten zetten. Maar wat als je de middelen niet hebt om duurzame maatregelen te nemen? Of als je gewoonweg niet gemotiveerd bent om te verduurzamen?

**Susanne Agterbosch
Bo Broers
Loet Verhoeven**

Transitie naar aardgasvrij: iedereen mee!

Om de gevolgen van opwarming van de aarde tegen te gaan, moeten we overstappen van het gebruik van kolen, olie en gas naar duurzame energiebronnen. Om dat te realiseren, zijn in het nog vast te stellen Klimaatakkoord ambitieuze doelen gesteld. Zo moet de CO₂-uitstoot in 2030 met bijna de helft (49%) gereduceerd zijn, en moeten in 2050 alle huishoudens gasloos en CO₂-neutraal zijn. In totaal moeten 7,7 miljoen woningen van het gas af: wat gaat dat betekenen voor mensen?

Gemeenten zijn aangewezen als regisseur van de transitie naar aardgasloos wonen. Wijk voor wijk gaan zij aan de slag met de voorbereiding van warmteplannen, die al in 2021 gereed moeten zijn. Daarbij hebben zij de taak om het bewoners zo gemakkelijk mogelijk te maken en ervoor te zorgen dat de overstap naar andere warmtebronnen, zoals verwarming via een warmtepomp of een zonneboiler, mogelijk en betaalbaar wordt: overal en voor iedereen.

Of het nu om koop-, vrije sector- of sociale huurwoningen gaat, in alle gevallen wordt een actieve rol van de bewoners zelf verwacht. Een deel van de mensen is ook al in beweging. Het aantal lokale initiatieven om zelf duurzame energie op te wekken is afgelopen jaren snel

gestegen: de groei in energiebesparing en opwekking van groene energie door huishoudens is bemoedigend. De spaarlamp is gemeengoed geworden en steeds meer gezinnen kiezen voor muur- of dakisolatie. Ook kiezen veel meer mensen dan een aantal jaar geleden voor zonnepanelen. Alleen al in 2017 zijn drie miljoen zonnepanelen geplaatst in Nederland. Dat is een toename van bijna 60% ten opzichte van 2016 (Nationaal Solar Trendrapport 2018).

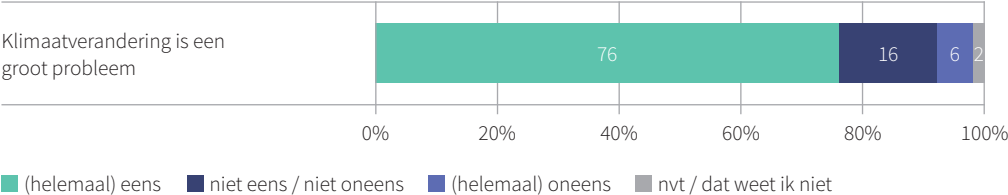
Daarmee zijn we er echter nog lang niet. Woningcorporaties hebben berekend dat het 108 miljard euro kost om voor 2050 alle sociale huurwoningen gasloos en CO₂-neutraal te maken. Om te beginnen, trekt het kabinet daarvoor vanaf 2019 structureel 100 miljoen euro extra uit. Ook voor particuliere woningeigenaren zijn verschillende subsidies en aftrekmogelijkheden beschikbaar, zowel op landelijk, regionaal als lokaal niveau. Het is evenwel evident dat er nog veel meer inspanningen nodig zijn om de klimaatdoelstellingen te halen.

De energietransitie is een zaak van ons allemaal. Maar toch; wat als je de middelen niet hebt om duurzame maatregelen te nemen? Of wat als je gewoonweg niet gemotiveerd bent om te verduurzamen?

Een positieve houding is nog geen verandering in gedrag

Onderzoek laat zien dat de meerderheid van de Nederlanders de urgentie wel ziet: ruim 80% staat positief tegenover het stimuleren van duurzame energie¹. Het aantal mensen dat deze mening deelt is bovendien toegenomen in de laatste jaren².

FIGUUR 1 KLIMAATVERANDERING IS EEN GROOT PROBLEEM (N=820 IN 2018)³

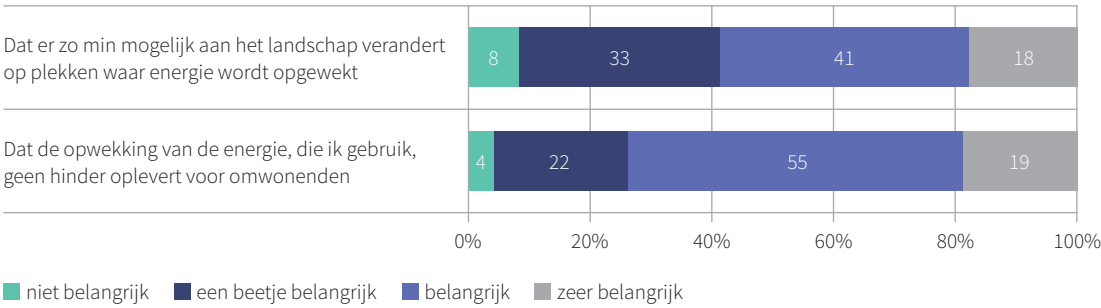


Deze positieve grondhouding sluit aan bij de toon van het politieke debat van de laatste jaren. Dat stond veelal in het teken van het benutten van het maatschappelijk potentieel. Ofwel het vermogen van burgers om vanuit eigen initiatief (collectief) actie te ondernemen om energie te besparen of duurzame energie op te wekken. De participatiesamenleving als toverwoord.

Maar een positieve grondhouding is toch écht iets anders dan daadwerkelijk gedrag. Wanneer mensen gevraagd wordt naar de bereidheid om zelf actie te ondernemen, zijn de uitkomsten minder positief: 40% van de Brabanders geeft aan niet bereid te zijn om direct een bijdrage te leveren aan de verduurzaming van de energievoorziening. En 40% geeft aan het geld niet (over) te hebben om te investeren in energiebesparing of duurzame energie.⁴

Wanneer duurzaamheidsmaatregelen consequenties hebben voor de persoonlijke leefomgeving, gaan lokale persoons- of gemeenschapsgebonden afwegingen meespelen. Bijna driekwart van de Brabanders hecht er belang aan dat de opwekking van energie zo min mogelijk hinder oplevert voor omwonenden. 59% van de Brabanders vindt het belangrijk dat het landschap zo min mogelijk verandert op plekken waar energie wordt opgewekt. Algemeen draagvlak voor het stimuleren van duurzame energie en erkenning van de urgentie van het klimaatvraagstuk (80% van de Brabanders staat positief tegenover het verduurzamen) gaan samen met weerstand op lokaal niveau als duurzaamheidsmaatregelen daadwerkelijk de eigen omgeving treffen.

FIGUUR 2 ALS U KIJKT NAAR UW ENERGIEVERBRUIK, WAT VINDT U VAN BELANGRIJK? (N=820 IN 2018)⁵



Een optelsom van motivatie, capaciteit en gelegenheid

Daadwerkelijk gedrag is een optelsom van motivatie, capaciteit en gelegenheid⁶. Maar hoe zorgen we ervoor dat mensen zowel de motivatie, capaciteit als de gelegenheid hebben om duurzaamheidsmaatregelen te nemen?

- Motivatie gaat over de drijfveer om je in te zetten, maatregelen te nemen of mee te doen. Zo kunnen deelnemers aan een windcollectief deelnemen vanuit duurzaamheidsoverwegingen, vanwege het financieel rendement of door de behoefte onderdeel te zijn van een lokaal collectief. Omgekeerd kunnen mensen gemotiveerd worden zich te verzetten als ze een ontwikkeling niet vertrouwen of als ze een ontwikkeling als oneerlijk ervaren. Vaak wordt onderscheid gemaakt tussen intrinsieke motivatie (wanneer men iets doet vanuit eigen behoeften, waarden en interesses) en extrinsieke motivatie (wanneer men iets doet omdat een externe bron dat wil).
- Met capaciteiten bedoelen we de middelen die iemand ter beschikking heeft om zich in te zetten, maatregelen te nemen of mee te doen. Dit gaat om zowel financiële middelen als om persoonlijke vaardigheden en eigenschappen. Denk aan inkomen, opleidingsniveau en de mate van veranderingsbereidheid.

- Naast deze persoonlijke aspecten of hulpbronnen, moet de omgeving waarin iemand zich bevindt de gelegenheid bieden om maatregelen te kunnen nemen. Denk aan gunstige subsidieregelingen, een uitnodiging om deel te nemen aan een energiecollectief of de beschikbaarheid van betaalbare en betrouwbare duurzame energietechnologieën.

Deze drie ‘vereisten’ voor gedragsverandering staan vanzelfsprekend niet los van elkaar. Je kunt nog zo gemotiveerd zijn, als je de middelen niet hebt en je krijgt de gelegenheid niet, dan verandert er niets.

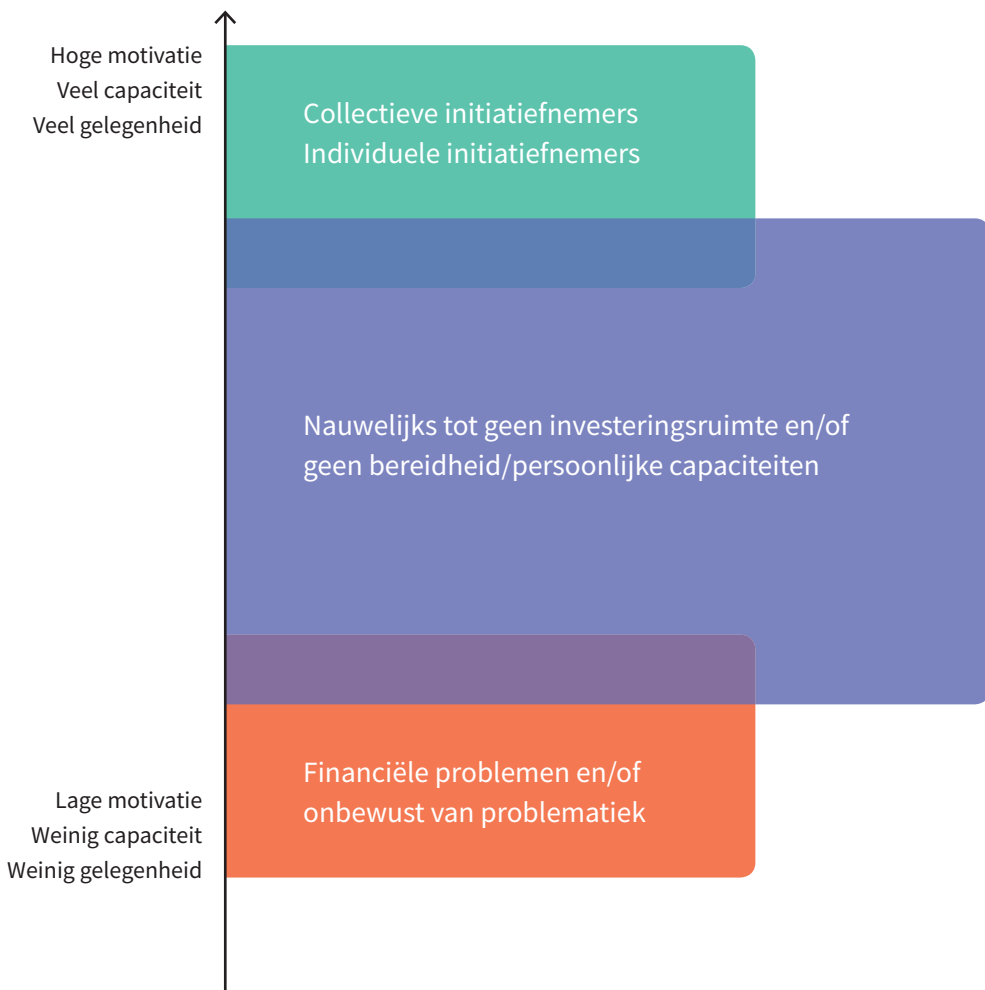
Een aantal mensen zet zich actief in voor de verduurzaming van de energievoorziening: vergroening via het burgerinitiatief. Sommige initiatieven zijn individueel (het plaatsen van zonnepanelen op het dak van de eigen woning), andere zijn collectief. Sommige initiatieven zijn lokaal, andere juist regionaal of nationaal. Mensen die deelnemen aan zulke projecten zijn over het algemeen gemotiveerd; ze beschikken over de middelen en/of krijgen de gelegenheid om zelf initiatief te nemen. Daarbij is er nogal een verschil tussen een initiatiefnemer die gebruikmakend van een regeling individueel

panelen op zijn dak legt, en mensen die dit doen vanuit een collectief belang of ideaal. Deze laatste groep is klein: slechts 6% van de Brabanders is lid van een energiecollectief⁷.

We zien juist een veel grotere groep mensen die geen actieve bijdrage kunnen en/of willen leveren aan de verduurzaming van de energievoorziening. Bij deze mensen ontbreekt het aan ofwel motivatie, capaciteiten en/of gelegenheid. Grofweg onderscheiden we in de samenleving drie groepen mensen op dit thema.

- Mensen die voldoende extra investeringsruimte, kennis(sen), kunde én de motivatie hebben om daadwerkelijk te investeren in duurzame energie.
- Mensen die financieel rond kunnen komen, maar geen extra investeringsruimte hebben om energiemaatregelen te nemen, en/of niet gemotiveerd zijn om in duurzame energie te investeren, en/of niet de kennis(sen) en kunde hiervoor hebben.
- Mensen die financiële problemen hebben en daardoor niet kunnen investeren ongeacht een eventuele motivatie en/of persoonlijke capaciteiten.

FIGUUR 3 SCHETSMATIGE WEERGAVE VAN DE VERDELING NAAR MOTIVATIES, CAPACITEITEN EN GELEGENHEID IN DE SAMENLEVING



De verschillen in onder meer kennis met betrekking tot de energieopgave, gevoelde urgentie om hier iets mee te doen en (investerings-)gedrag zijn aanzienlijk. De geschetste groep ‘initiatiefnemers’ is doorgaans hoog opgeleid en heeft een bovenmodaal inkomen. Het zijn mensen met een goed netwerk en een degelijke achtergrond. Zij plukken bovengemiddeld vaak de vruchten van het tot dusver gevoerde stimuleringsbeleid. Onderzoeksbureau CE Delft heeft berekend dat in 2017 750 miljoen euro aan subsidies en belastingvoordelen in het kader van het klimaatbeleid zijn verdeeld. Slechts 20% van dat bedrag is benut door - of voor - verduurzaming van woningen van armere huishoudens⁸. Subsidies en fiscale aftrekmogelijkheden werken blijkbaar goed voor mensen met een hoog inkomen. Heb je dat niet, dan houdt het voorlopig op en mag je meedoen door tochtstrips te plakken, de thermostaat lager te zetten en een dikkere trui aan te trekken.

Het is niet zo verrassend dat we in de Energiemonitor van 2018 terugzien dat hoogopgeleide mensen vaker geïnteresseerd zijn in - en een positievere houding hebben ten opzichte van - het stimuleren van duurzame energie⁹. Zij geven vaker aan dat zij een bijdrage kunnen leveren aan verduurzaming door zelf actief energie te besparen. Voor deze groep werkt ook de methode ‘vergroening via burgerinitiatief’ goed. Maar het is allerminst aannemelijk dat dat voor

onze samenleving in zijn geheel óók zo werkt: we kunnen burgerkracht stimuleren, maar als mensen niet de motivatie hebben of niet over de juiste capaciteiten beschikken, dan moeten we kijken waarop we deze mensen wél kunnen aanspreken.

Waarom maken mensen bepaalde keuzes? Waar ligt - naast de focus op financiën - de crux in de motivatie voor mensen? Door die vragen goed te doorgronden, kunnen we het stimuleringsbeleid beter vormgeven, kunnen we de juiste aanspreekwijze kiezen en kunnen we de juiste snaar bij mensen raken.

Want ook als een aanbod goed is, gaat het soms mis. Illustratief is de zonnepanelenregeling in Son en Breugel. Met deze regeling worden bewoners van huurwoningen volledig ontzorgd in de aanschaf en plaatsing van zonnepanelen. Deelname aan de regeling biedt bewoners bovendien garantie op verlaging van de woonlasten. Toch bleef deelname in eerste instantie uit: “Men weet niet waar het over gaat, cadeautjes krijg je nooit in je leven. Er is veel achterdocht in het begin. Zij hebben hele andere problemen, die zijn echt niet met duurzaamheid bezig”, aldus het burgerinitiatief ‘Son en Breugel verbindt’, dat - nadat deelname uitbleef - het initiatief heeft genomen om inwoners persoonlijk te benaderen.

Energietransitie vraagt om een sociaal-maatschappelijke benadering!

Om de klimaatdoelstellingen te halen, is het nodig om alle woningen te verduurzamen; doorgaan op de huidige weg is geen optie. Een neoliberale koers gebaseerd op marktwerking, subsidies en fiscale aftrekmogelijkheden in combinatie met het sturen op eigen initiatief van

burgers, leidt vooralsnog bij slechts een klein deel van de samenleving tot vergroening. Bovendien zullen de kosten bij ongewijzigd beleid onevenredig verdeeld worden. Voor huishoudens met lagere inkomens is de verwachting dat de energierekening in de veelal

niet-aangepaste woningen alsmaar hoger gaat uitvallen, waardoor deze mensen relatief gezien steeds meer belasting moeten betalen. Huishoudens met de laagste inkomens zullen daardoor bij ongewijzigd beleid in 2050 ongeveer 17% van het besteedbaar inkomen kwijt zijn aan energiekosten, tegenover 5,7% bij huishoudens met de hoogste inkomens¹⁰.

Het is niet voor niets dat Kim Putters, directeur van het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP), onlangs waarschuwde dat de verduurzaming van Nederland de sociale tegenstellingen dreigt te vergroten. Door de energietransitie kan zomaar een nieuwe tweedeling ontstaan: “Tussen rijke, zelfvoorzienende wijken en arme wijken die van dure netwerken afhankelijk blijven.”¹¹ Of, zoals het Energieonderzoek Centrum Nederland (ECN) in een onderzoek naar de consequenties van de energietransitie al schreef: “Een beslissing die goed is voor een duurzamer Nederland in het algemeen, kan leiden tot maatschappelijke ongelijkheid op nationaal, regionaal, lokaal of individueel niveau.”¹²

Bij de ontwikkeling van de ‘wijkiaanpakken aardgasvrij’ ligt de focus nu vooral nog op de technische kant van verduurzaming. Warmtenet-

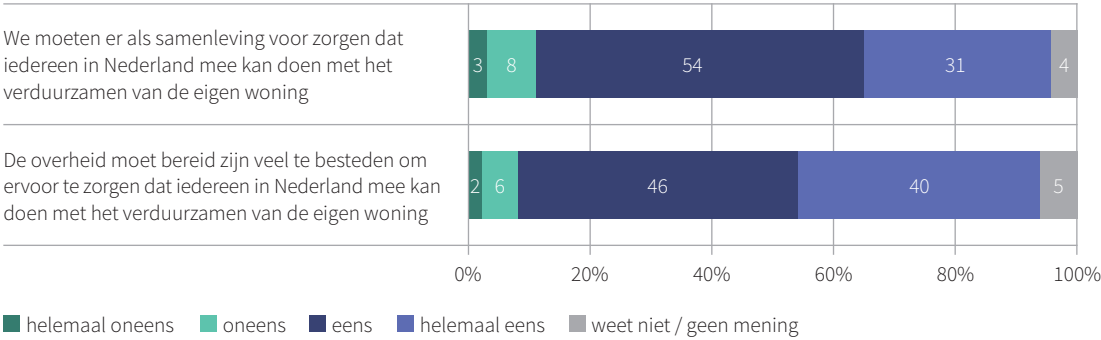
ten, warmtepompen, duurzaam gas of volledig elektrisch? Per wijk wordt de mogelijke energie-infrastructuur in kaart gebracht en doorgerekend. Met welke technieken kan een buurt in de toekomst verwarmd worden? Welke ingrepen zijn daarvoor nodig? En wat is financieel het beste alternatief? Maar om tot realisatie te komen, is een meer sociaal-maatschappelijke benadering essentieel. De beslissing om mee te (kunnen) doen, is voor een belangrijk deel afhankelijk van de individuele woningeigenaar zelf. En ook voor duurzaamheidsprojecten van woningcorporaties is instemming van 70% van de huurders vereist. Daarbij zijn lokale persoons- of gemeenschapsgebonden kenmerken en afwegingen belangrijk. Die zijn veelal niet technisch van aard en komen niet voort uit duurzaamheidsmotieven. Het gaat dan bijvoorbeeld om motieven die liëren aan het comfort van de woning, de leeftijd van de bewoners - “Het zal mijn tijd wel duren” - of om het (gebrek aan) vertrouwen in aanbieders, de woningcorporatie of de gemeente. Aanpakken die inzetten op de kracht van de gemeenschap vragen om inzicht in (samenstelling van) de buurt, historie, aanwezige sociale structuren en eventuele spanningen tussen groepen bewoners.

Transitiebeleid: sturen op verbreding

Al langer wordt beargumenteerd dat de maatschappelijke inbedding op lokaal niveau doorslaggevend is voor een succesvolle implementatie van duurzame energieprojecten en daarmee voor de ontwikkeling van de markt voor duurzame energie (Agterbosch en Breukers, 2008). Daarbij spelen het op de juiste wijze adresseren van de mens en de gemeenschapsfactor een belangrijke rol (Parkhill et al., 2015). Ook onze beschrijving van de verschillende groepen mensen laat zien dat klimaatbeleid

vraagt om een sociaal-maatschappelijke benadering, waarin gedifferentieerd gekeken wordt naar verschillende typen huishoudens en doelgroepen. Helder is dat een ‘one-size-fits-all’-aanpak niet werkt of slechts alleen voor de ‘happy few’. De klimaatdoelstellingen zullen we er ook niet mee halen.

FIGUUR 4 BELANG VAN IEDEREEN IN NL MEEKRIJGEN IN DE DUURZAAMHEIDOPGAVE VOLGENS BRABANDERS¹³



Bij het vormgeven van transitiebeleid speelt de vraag hoe we de verschillende doelgroepen zoveel mogelijk kunnen betrekken. Een vraag die door de versnelde transitie naar een aardgasvrije samenleving snel aan urgentie heeft gewonnen. Onze stelling is dat inzicht in de beschikbaarheid en (ruimtelijke) verdeling van sociale veerkracht een nieuw en aanvullend perspectief biedt.

Sociale veerkracht is ‘het vermogen van mensen en gemeenschappen om met veranderingen om te gaan en de toegang tot externe hulpbronnen die ze daarbij hebben’¹⁴. Om inzicht te krijgen in de verdeling van sociale veerkracht, hebben het PON en Telos de Monitor Sociale Veerkracht (MSV) ontwikkeld. Deze monitor verleent inzicht in de ruimtelijke verdeling van persoonlijke, sociale én omgevingshulpbronnen. Denk aan opleidingsniveau, vertrouwen, veranderingsbereidheid, sociaal netwerk, participatie, de aanwezigheid van publieke voorzieningen en woonkwaliteiten.

Niet-veerkrachtige Brabanders zijn vaker laagopgeleid, hebben een laag inkomen en zijn over het algemeen minder veranderingsbereid. Daarnaast weten we dat mensen met een lage opleiding minder vertrouwen hebben in de overheid. In Brabant is 31% van de inwoners deels veerkrachtig. 12% van de Brabanders wordt getypeerd als niet-veerkrachtig. Bij elkaar is dit een aanzienlijke groep die, ook ten aanzien

van het energievraagstuk, niet of minder veranderingsbereid is, en vanuit het tot dusver gevoerde stimuleringsbeleid niet of nauwelijks adequaat wordt aangesproken en betrokken.

Daarmee lijkt de energietransitie vooral een sociale uitdaging. De ontwikkeling van een perspectief voor deze grote groep mensen vergt meer dan inzicht in technische en financiële condities: het gaat vooral om begrip van de leefwereld van mensen. Een leefwereld die -ongeacht de veerkracht - vol zit met drijvende krachten voor onduurzaam gedrag; een wereld waarin emoties er toe doen en waarin vertrouwen cruciaal is.

Dat blijkt ook uit het eerdergenoemde burgerinitiatief rondom de zonnepanelenregeling in Son en Breugel: “Het is tijdrovend maar je moet erop uit. De mensen willen persoonlijk contact. Het helpt dat zij bekende gezichten zien: Er wordt gezegd: ‘ik ken oe ergens van’. Dan gaat de deur open.”

Verbind organisatieprocessen met leefwereld!

Alleen een sociale energietransitie heeft kans van slagen. Een transitie die niet alleen gaat over duurzaamheidsdoelstellingen, maar ook over solidariteit en het verkleinen van maatschappelijke verschillen. Met oog voor de mogelijkheden en onmogelijkheden van mensen. Ofwel voor de sociale veerkracht van mensen om mee te (kunnen) doen.

Om dat te kunnen organiseren, moet het doel van een 'inclusieve transitie' als leidinggevend principe meegenomen worden bij de vormgeving van het transitiebeleid. Op nationaal, regionaal en lokaal niveau. Het is op het niveau van de gemeentelijke 'wijkenpakken aardgasvrij' dat strategisch transitiebeleid op het snijvlak van energie, ruimtelijke ordening, milieu en het sociaal domein samenkomt in de vorm van wet- en regelgeving, beleidsprogramma's en instrumenten. Dit beleidskader bepaalt voor een belangrijk deel de speelruimte en de verhoudingen waarbinnen samenwerking tussen verschillende ketenpartners

vorm krijgt én tot verduurzaming leidt. Samenwerking tussen (en binnen) gemeenten, woningcorporaties, het netwerkbedrijf, financiers, lokale gemeenschappen én bewoners. Daarbinnen is ruimte nodig voor de leefwereld van mensen, voor menselijk contact en gesitueerd werken. Want een specifiek beleidsinstrument of een reeds uitgewerkte technisch economische propositie is nutteloos wanneer deze strijdig blijkt met lokale sociale condities. Of het leidt slechts bij een heel klein deel van de samenleving tot vergroening.

Inzicht in de beschikbaarheid en ruimtelijke verdeling van sociale veerkracht kan een eerste stap zijn in de richting van de leefwereld van mensen. Door sociaal-maatschappelijk in beeld te brengen wat de (on)mogelijkheden van mensen zijn, kan het als basis dienen voor het diversifiëren van manieren waarop bewoners betrokken worden bij de 'wijkenpakken aardgasvrij'. In aansluiting op de veerkracht van bewoners en wat bij hen leeft.

- 1 Visscher, J. & Bot, W. (2017) Monitor energie 1-meting. Amsterdam: Motivaction.
- 2 Brabantpanel peiling diverse thema's jaarboek (2018). Tilburg: het PON
- 3 Agterbosch, S. & Broers, B. (2018) Monitor houding en gedrag van Brabanders ten opzichte van de energietransitie - 1-meting. Tilburg: het PON
- 4 Agterbosch, S. & Broers, B. (2018) Monitor houding en gedrag van Brabanders ten opzichte van de energietransitie - 1-meting. Tilburg: het PON
- 5 Agterbosch, S. & Broers, B. (2018) Monitor houding en gedrag van Brabanders ten opzichte van de energietransitie - 1-meting. Tilburg: het PON
- 6 Zie ook het Triademodel, Theo Poiesz
- 7 Brabantpanel peiling diverse thema's jaarboek (2018). Tilburg: het PON
- 8 Vergeer, R. et al., (2017) Rechtvaardigheid en inkomenseffecten van het klimaatbeleid. Delft: CE Delft
- 9 Agterbosch, S. & Broers, B. (2018) Monitor houding en gedrag van Brabanders ten opzichte van de energietransitie - 1-meting. Tilburg: het PON
- 10 Vergeer, R. et al., (2017) Rechtvaardigheid en inkomenseffecten van het klimaatbeleid. Delft: CE Delft
- 11 NRC live, 5 maart 2018
- 12 Straver, K., (2017) 'De winnaars en verliezers van de energietransitie' Verkenning van problemen, visies en oplossingen. ECN, Tertium, Alliander, Milieudefensie
- 13 het PON, 2018
- 14 Haar, van der, M. et al., (2018) Monitor Sociale Veerkracht 2018. Tilburg: het PON/Telos.

‘Son en Breugel verbindt’

‘Son en Breugel verbindt’ bestaat uit een groep vrijwilligers in Son en Breugel, die met een website bewoners uit Son en Breugel de mogelijkheid biedt om gemakkelijk met elkaar in contact te komen, berichten en informatie met elkaar te delen en ook om samen activiteiten op te zetten.

We hebben gesproken met Maurice en Frans. Bestuurslid Maurice heeft vanuit ‘Son en Breugel verbindt’ het initiatief genomen om inwoners van de aandachtswijk ‘De Vloed’ uitleg te geven over een zonnepanelenactie van de woningcorporatie ‘thuis. Bewoners van ‘De Vloed’ worden in deze actie ontzorgd in de aanschaf en plaatsing van zonnepanelen. Als ze deelnemen krijgen ze weliswaar een verhoging van de huur (de servicekosten gaan omhoog), maar in de meeste gevallen is de opbrengst van de panelen zo hoog dat mensen er geld aan over houden. De aanschaf zelf kost de deelnemers niets. Ondanks dit goede aanbod met financiële voordelen was er aanvankelijk maar heel weinig animo voor deelname aan de actie.

WAAROM ZET ‘SON EN BREUGEL VERBINDT’ ZICH IN VOOR DEZE ZONNEPANELENACTIE?

‘Son en Breugel verbindt’ stimuleert mensen om elkaar te leren kennen met als uiteindelijk doel dat ze elkaar gaan helpen. Daarnaast is ‘Son en Breugel verbindt’ al langer betrokken bij duurzaamheidsprojecten in de gemeente. Dit specifieke project is erop gericht zoveel mogelijk mensen te laten meeprofiten van een kostenbesparing van 150 euro. Dat is namelijk het gemiddelde bedrag dat deelname aan de zonnepanelenactie oplevert.

Uit de rondgang van ‘Son en Breugel verbindt’ bleek dat de doelgroep, inwoners met een minimum inkomen, zich helemaal niet bezighoudt met duurzaamheid. Ja, ze vinden het fijn dat zonnepanelen bijdragen aan een vermindering van de CO₂-uitstoot, maar dat is geen drijfveer. Ze zijn meer bezig met zorgen van alledag: met wat ze morgen zullen eten.

“De vergoedingen en subsidies zijn nu heel royaal maar we weten niet hoe dat in de toekomst gaat zijn.”

“Ze zijn meer bezig met zorgen van alledag: met wat ze morgen zullen eten.”

Ook bleek dat het aanbod door veel bewoners niet begrepen werd. Er waren heel veel vragen en onduidelijkheden en er was duidelijk een gebrek aan kennis. Zo gaf iemand aan dat hij geen zonnepanelen hoefde omdat hij net een nieuwe hr-ketel had. “Mensen hebben geen idee hoe het werkt.” “Toch vinden wij dat nú het moment is om maatregelen te nemen. De vergoedingen en subsidies zijn nu heel royaal maar we weten niet hoe dat in de toekomst gaat zijn.” ‘Son en Breugel verbindt’ probeert hierover goede voorlichting te geven, zodat mensen weten waar ze aan toe zijn. “Die vergoeding kan nu bijvoorbeeld 150 euro zijn maar over vijf jaar is dat misschien nog maar 75 euro.”

VOOR WELKE THEMA’S ZET ‘SON EN BREUGEL VERBINDT’ ZICH NOG MEER IN?

‘Son en Breugel verbindt’ is vier jaar geleden gestart naar aanleiding van de toespraak van koning Willem Alexander over de participatiesamenleving. Het initiatief is samen met de provincie ontplooid met als doel om mensen in buurten weer in beweging te krijgen. De buurtbarbecue en buurtactiviteiten waren op veel plekken weggezaakt. Mede door de inspanningen van ‘Son en Breugel verbindt’ zijn er nu veertig buurten in Son en Breugel die ieder jaar iets organiseren. Het digitale platform heeft maar liefst 2700 deelnemers: binnen de gemeente zijn ook 32 WhatsApp-groepen actief. Inwoners bepalen zelf de thema’s.

De verbinding zoeken tussen mensen heeft prioriteit bij ‘Son en Breugel verbindt’. Vrijwilligers binnen het mobiliteitsproject ‘Automaatje’ vervoeren bijvoorbeeld niet alleen mensen; ze gaan ook het gesprek aan en proberen eenzaamheid te voorkomen. En soms ondernemen chauffeurs ook andere activiteiten met passagiers. Ook dat is een mooi voorbeeld van de participatiesamenleving: niet de vergoeding van 30 eurocent per gereden kilometer is wat de chauffeurs motiveert, het gaat erom dat ze mensen kunnen helpen.

BIJ MENSEN OP BEZOEK

Frans en Maurice hebben met zijn tweeën het project ‘Zonnepanelenregeling’ gedragen. Daarvoor hebben ze nauw samengewerkt met de woningcorporatie. De woningcorporatie heeft een brief gestuurd naar de bewoners waarin werd aangekondigd dat Frans en Maurice zouden langskomen om informatie te verstrekken over de zonnepanelenactie. De uitvoering lag vervolgens volledig in handen van ‘Son en Breugel verbindt’. “Je moet wel eerst vertrouwen wekken. Meestal mochten we in eerste instantie

“Het schiep vertrouwen dat de leden van ‘Son en Breugel verbindt’ zelf uit Son komen. Zij zijn bekend.”

“Als we binnenkwamen, ging het maar kort over duurzaamheid en over zonnepanelen. Na een kwartier ging het over heel andere dingen.”

niet eens binnenkomen. Als we dan vertelden dat we met kerst terug zouden komen met honderd euro, dan luisterden ze wel. Daar hadden we dan meteen een haakje met de zonnepanelen: dan mochten we vaak wel binnen.”

“Als we binnenkwamen, ging het maar kort over duurzaamheid en over zonnepanelen. Na een kwartier ging het over heel andere dingen; soms over de gemeente en over de problemen waar bewoners tegen aan lopen.” Het schiep vertrouwen dat de leden van ‘Son en Breugel verbindt’ zelf uit Son komen. Zij zijn bekend. ‘Ik ken oe ergens van’. Maurice: “De mensen, die we bezocht hebben hangen aan het randje, maar kloppen nergens aan voor ondersteuning. Ze zijn net uit beeld. Je ziet wel verborgen armoede, ook aan de inrichting van de woning.”

De bezoeken aan de bewoners werden altijd door Maurice en Frans gezamenlijk afgelegd. Ze hadden een cadeautje bij zich voor de inwoners, als ijsbreker. “Je geeft aan dat mensen er iets mee kunnen verdienen. Toch was er veel achterdocht in het begin. Want ‘Je krijgt in het leven niks cadeau’. Dat gevoel moet je eerst overwinnen. Er werd ook gevraagd of we hier zelf iets aan verdienen. Dan moesten we uitleggen dat we het vrijwillig deden: dat we het zonde vonden dat mensen geen gebruik maakten van de actie.”

HET DRAAIT OM VERTROUWEN

Onwetendheid en wantrouwen waren de belangrijkste redenen voor bewoners om in eerste instantie niet mee te willen doen. Uit dit project is gebleken dat mensen pas meedoen als ze vertrouwen hebben. Op basis van negatieve ervaringen uit het verleden zijn mensen vaak achterdochtig. Om mensen dan toch over de streep te trekken zijn projectmedewerkers nodig die capabel zijn én die intrinsiek gemotiveerd zijn. ‘Son en Breugel verbindt’ wil daarvoor zelf mensen zoeken in haar netwerk: mensen die bij voorkeur uit de wijk komen en die als vertrouwenspersoon kunnen fungeren. Nu Frans en Maurice langs de deuren zijn geweest, doet vrijwel iedereen uit de buurt mee. De financiële prikkel is de belangrijkste motivatie. Maar de bewoners vinden het bij nader inzien ook leuk om een bijdrage te leveren aan een duurzame samenleving.

“Er werd ook gevraagd of we hier zelf iets aan verdienen. Dan moesten we uitleggen dat we het vrijwillig deden.”

**“Mensen hebben geen
idee hoe het werkt.
Toch vinden wij dat nú
het moment is om
maatregelen te nemen.”**

4.





Burger- participatie geen doel op zich

Binnen het thema burgerparticipatie focussen we ons op het toegenomen beroep op mensen om mee te denken, mee te doen en zelf met initiatieven te komen. Hoe staat het met burgerparticipatie anno 2018 en wat zijn de kansen en bedreigingen van de participatiesamenleving? Overvragen we burgers en dreigt een tweedeling te ontstaan of valt dat eigenlijk allemaal wel mee?

**Mariëlle Tuinder
Jolanda Luijten**

Een groot beroep op burgers: gaat dat wel goed?



Burgerparticipatie is een populaire term. Logisch, want sinds de intrede van de participatiesamenleving¹ wordt er enorm op gehamerd en heeft het steevast een toppositie op de politieke agenda. Maar hoe wordt die burgerparticipatie eigenlijk ingevuld vandaag de dag?

Er is de laatste jaren een grote toename in de vraag naar de betrokkenheid en mening van mensen. Inwoners van een gemeente wordt via burgerpanels of burgerpeilingen gevraagd naar hun ervaringen met de gemeente, tegelijkertijd worden die burgers zoveel mogelijk gestimuleerd om met eigen initiatieven te komen en klaar te staan voor hun medeburgers.

Niet alleen gemeenten, ook maatschappelijke organisaties, zoals scholen, verenigingen, woningcorporaties en zorginstellingen leggen de nadruk op participatie van ouders, leden, huurders en cliënten. Gaan je kinderen naar de basisschool, dan word je gevraagd voor de ouderraad of om als 'voorleesmoeder' of 'luizenpluizer' vrijwillig te helpen. Ben je actief in een sportvereniging, dan is het logisch dat je bardienst draait of leider wordt van een jeugdteam. Koop je iets online of bezoek je een restaurant, dan ontvang je binnen no time een verzoek om een review in je mailbox. Burgers worden steeds vaker en eerder betrokken bij beleid en de

uitvoering daarvan en consumenten mogen tegenwoordig meedenken bij de ontwikkeling van toekomstige producten. En ook als een van je ouders hulpbehoevend wordt ben jij als mantelzorger als eerste aan zet.

De gevraagde betrokkenheid en activatie van burgers en consumenten schept natuurlijk kansen. Door de 'klant' op een passende manier mee te nemen bij de beleidsvoering, stimuleer je hem de juiste dingen te doen. Maar al die mogelijkheden voor participatie hebben ook een keerzijde. Overvragen we de burger niet? Kan iedereen daar wel in mee? Mogen we participeren of moeten we? En wat als je niet mee kunt doen? Of niet mee wilt doen? Is het bovendien erg als niet iedereen meedoet?

In dit hoofdstuk zoomen we in op burgerbetrokkenheid anno 2018 en beschrijven we de bedreigingen en kansen van de participatiesamenleving.

We doen het samen!

In de huidige samenleving wordt verwacht dat we ‘actief burgerschap’ tonen. Het Ministerie OCW formuleert dat als ...de bereidheid en het vermogen om deel uit te maken van een gemeenschap en daar een actieve bijdrage aan te leveren.² De manieren waarop dat actief burgerschap in de praktijk vorm krijgt, zijn erg divers: een kleine uiteenzetting.

DE INWONER ALS PARTNER VAN GEMEENTEN

In steeds meer gemeenten mogen de inwoners ‘eigen regie’ voeren. Ze onderhouden bijvoorbeeld zelf een stukje openbaar groen of richten een speeltuin in. Er is steeds meer ruimte voor de burger als partner van de gemeente, en samenwerkingen vinden meer en meer op gelijkwaardig niveau plaats. Het ideale scenario is dat daarbij de doelen centraal staan in plaats van bestaande kaders en regelgeving. Burgerinitiatieven worden steeds professioneler en georganiseerder en krijgen onder meer vorm in coöperaties. Zo zijn er coöperaties op het gebied van zorg, dorpswinkels, energie of glasvezel. Maar er ontstaan ook brede dorpscoöperaties die zich inzetten om hun dorp en gemeenschap op zo’n manier in te richten zoals zij dat als inwoners zelf willen; passend binnen bestaande kaders en regelgeving. Zo’n coöperatie gaat aan de slag met het opzetten van een boodschappendienst, maatjesproject, dagopvang, het oprichten, beheren en exploiteren van een multifunctionele accommodatie of de realisatie van een windmolenpark. Inwoners nemen meer en meer zelf de regie, waarbij de overheid geen - of nog uitsluitend een faciliterende - rol heeft. Daarmee zijn we op het punt van overheidsparticipatie beland: de overheid participeert in initiatieven van de inwoners.

“Als je ons vraagt het voor je te doen, krijg je een verwaterde versie van wat je zelf had gewild. Als je ’t meer zelf doet, dan kan het veel beter

aansluiten bij wat je wil. Daar zijn mensen gevoelig voor.” – Klantcoördinator kleine Brabantse gemeente, augustus 2017.

Steeds vaker zien we dat inwoners in toenemende mate (weer) taken van de overheid overnemen. In de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) is dit zelfs als een RECHT opgenomen: het Right to Challenge, oftewel het Recht om uit te dagen. Hierin heeft een groep (georganiseerde) bewoners het recht om taken van gemeenten over te nemen als zij denken dat het anders, beter, slimmer of bijvoorbeeld goedkoper kan.

Participatie is ook een belangrijke pijler onder de nieuwe omgevingswet. De wet treedt naar verwachting in 2021 in werking en integreert zo’n 26 wetten op het gebied van de fysieke leefomgeving. Met als doel het ruimtelijk beleid eenvoudiger te maken. Met minder regels, meer ruimte voor initiatieven van bedrijven en een belangrijkere rol voor burgers. Een manier van werken die uitgaat van richtinggevende principes en doelstellingen in plaats van regels. De provincie moet niet langer sturen op regels, maar, in de geest van de omgevingswet, sturen op doelen en kwaliteit. Dat vraagt een nieuwe manier van werken en een cultuurverandering binnen overheidsland. Burgers, bedrijven, maatschappelijke organisaties en andere bestuursorganen krijgen een belangrijkere rol bij het opstellen van een omgevingsvisie en omgevingsplannen. Als je als burger of ondernemer een vergunning aanvraagt, heb je onder de nieuwe omgevingswet de plicht alle belanghebbenden te informeren over en te betrekken bij je plannen.³ Rondom de omgevingswet zal er opnieuw een beroep gedaan worden op inwoners, waarbij weer net andere kennis en competenties van inwoners worden gevraagd.

Overvraging van burgers dreigt

Mensen worden dus steeds vaker gevraagd om 'mee te doen' in alsmat vernieuwende vormen. Partijen zetten niet alleen traditionele vragenlijsten in maar ook online research communities, burgerpanels en sociale media kanalen zoals Facebook, Snapchat en Instagram. Het is typerend voor de huidige, gedigitaliseerde maatschappij. De hele dag staan we bloot aan online prikkels. In winkels geven we een instant online review over ons winkelbezoek en als we ons e-mailadres achterlaten, kunnen we een prijs winnen. Die prikkels worden bovendien persoonlijker van aard, bijvoorbeeld in de vorm van op maat gesneden advertenties, gegeneerd door een eerder online zoekpatroon.

NIET IEDEREEN PARTICIPEERT OP DEZELFDE MANIER

De burger/consument heeft het er maar druk mee: aan alle kanten doen partijen een beroep

op hem/haar: er moet nu eenmaal geparticipeerd worden. Niet iedereen gaat echter op dezelfde manier om met die stijgende vraag naar participatie. Sommigen zetten zich bijna 24/7 in voor een collectief doel, anderen doen vrijwel nooit iets; omdat ze dat niet kunnen of simpelweg niet willen. Het merendeel zit er tussenin. Hoewel het inmiddels is ingeburgerd dat we mogen meedenken, mogen meedoen en overall iets van mogen vinden, kan het voor mensen onduidelijk zijn wanneer ze hun mening mogen geven, wanneer juist niet, of wat er met hun inbreng wordt gedaan. Wat is het verschil tussen een informatiebijeenkomst en een inspraakavond of klankbordgroep? Verwachtingsmanagement en duidelijke communicatie over ieders rol en verantwoordelijkheid zijn van belang voor het vertrouwen van burgers in de overheid en daarmee essentieel voor een gezamenlijk gedragen beleid.

Wat vinden Brabanders?⁴

BURGERPARTICIPATIE OK, MAAR GEEN PLICHT

We legden het Brabantpanel een aantal stellingen voor over burgerparticipatie. Daaruit blijkt in eerste instantie dat het grootste deel zich niet overvraagd voelt om zijn of haar mening te geven (70%) en zich niet onder druk gezet voelt om vrijwilligerswerk te doen (80%). 60% participeert soms tot vaak⁵. Het merendeel herkent zich in de kanteling van een verzorgingsstaat naar een participatiesamenleving. Twee derde van de respondenten vindt dat de gemeente een beroep moet doen op haar inwoners om zelf een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid. Bijna 70% vindt niet dat de gemeente te veel vraagt van haar burgers.

De keerzijde van deze resultaten is dat bijna een kwart (23%) zich wel overvraagd voelt en dat bijna een vijfde (19%) aangeeft dat de gemeente te veel vraagt van burgers. En dan is de gemeente zoals gezegd nog maar één partij die om participatie vraagt...

Wanneer we stellingen voorleggen die meer aan de moraal raken - namelijk aan de plicht van mensen om te participeren - dan zien we meer verdeeldheid. Met de stelling dat iedereen die dat kan moet meedoen als zij daarvoor gevraagd wordt, is 48% het oneens en 40% het eens. 43% vindt burgerparticipatie geen plicht, 37% vindt van wel.

Voor een juiste vertegenwoordiging van de mening van burgers (inwonerspanels, cliëntenraden et cetera) is het zaak om niet altijd bij dezelfde burgers uit te komen. Voor het juiste evenwicht is het belangrijk om op zoek te gaan naar nieuwe, welwillende types: ook zij verdienen erkenning voor hun perspectief. Om die nieuwe groep te bereiken, moet je out-of-the-box denken en in sommige gevallen letterlijk op mensen afstappen. Een mooi voorbeeld daarvan is het 'Klimrekproject' van Social Designer Rocco Verdult.⁶ Het 'Klimrekproject' was een project binnen het afstudeerwerk 'Tijdelijke Ontmoetingsplekken' waarbij Rocco op verschillende manieren mensen bij elkaar bracht in de stad. In een wijk van Woensel (Eindhoven) stond een speeltoestel dat hem deed denken aan een tipi tent. Rocco kocht afdekfolie bij een bouwmarkt, omwikkelde hiermee de touwen van het klimrek

en plaatste zitzakken in het midden. Al snel kwam een groep van zo'n vijftien Turkse en Koerdische jongeren vragen of ze mochten chillen. Buurtbewoners brachten kaarsen en een jongen haalde pizza's bij het restaurant van zijn vader. De hele avond gingen ze met elkaar in gesprek; tegen middernacht hielpen de jongeren met afbouwen. Er werd gesproken over telefoons, relaties, maar ook over de problemen van de wijk.

Naast het belang van een gevarieerde groep die meepraat, meedenkt en meebeslist, speelt het waken voor overvraging van de 'sterke schouders'. Het is een herkenbaar beeld dat de meest veerkrachtige burgers op veel fronten tegelijk actief zijn. We moeten duurzaam omgaan met deze parels in de samenleving: je wilt niet dat ze te snel opbranden.

De kanttekeningen van de participatiesamenleving

MANTELZORGER HEEFT GRENS AL BEREIKT

In 2016 verleende een op de drie Nederlanders mantelzorg (dat zijn circa 4,4 miljoen mantelzorgers).⁷ Dat cijfer is ongeveer vergelijkbaar met de cijfers op provinciaal niveau (2018). 32% van de Brabantpanelleden verleent regelmatig tot vaak mantelzorg; 20% verleent soms mantelzorg. Landelijke cijfers laten zien dat 8,6% van de mantelzorgers zich zwaar belast voelt (2016). "De bereidheid van mantelzorgers heeft zijn grens bereikt", concludeert Mezzo naar aanleiding van de mantelzorgcijfers uit het rapport 'Voor Elkaar?' van het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP).⁸ Ondanks de extra inzet op mantelzorgondersteuning is het aantal overbelaste mantelzorgers niet significant afgenomen. Manieren om overbelasting te voorkomen of te verminderen zijn bij de mantelzorger onbekend, onbereikbaar of komen om andere redenen niet tot stand.⁹ Tegelijkertijd neemt het aantal beschikbare mantelzorgers door de vergrijzing af, waardoor

de druk de komende jaren nog meer toeneemt. 12% van de kinderen en jongeren tussen 5 en 24 jaar groeit op met een chronisch zieke huisgenoot. In de toekomst hebben we het dan over zo'n 450.000 jonge mantelzorgers!¹⁰

Ook in de aanpak en sturing richting zelfredzaamheid blijft het beroep op mantelzorg onverminderd groot. Zo concludeert Evelien Tonkens¹¹ "...dat het een groot probleem is dat wijkteammedewerkers worden geacht de zelfredzaamheid van de burger te bevorderen langs de lijn van het keukentafelgesprek, waarbij direct wordt gekeken naar het netwerk van de burger om de hulpvraag aan de gemeente te beperken". In 64 van de 66 bijgewoonde keukentafelgesprekken werd direct ingezoomd op het netwerk. Tonkens: "Maar uit dat netwerk is niet altijd hulp te halen. Soms is er helemaal geen netwerk, of is het netwerk van familie en burens al overbelast. Er lijkt dus een limiet aan

mantelzorg te zijn, terwijl we het systeem aan de achterkant hier nog niet op hebben ingeregeld en we meer en meer beroep blijven doen op juist die informele hulp.”

NIET IEDEREEN WIL OF KAN MEEDOEN

Wat als je niet mee kúnt doen? We hebben het al over ‘overbelaste’ mantelzorgers gehad, maar bijvoorbeeld ook hulpbehoevenden kunnen niet (volledig) mee in de participatiesamenleving. Het is belangrijk dat iedereen die wil ook daadwerkelijk naar eigen vermogen kan meedoen. Daarom moet de manier waarop mensen betrokken worden passen bij de doelgroep, wensen, behoeften en vaardigheden van het individu. Dit betekent maatwerk en verschillende manieren van aanpak, afgestemd op de verschillende doelgroepen en individuen binnen die doelgroepen. Wil je bijvoorbeeld ouderen vertegenwoordigd hebben, bedenk je dan of een digitale uitnodiging het meest verstandig is. Wil je dat ‘de gemiddelde inwoner’ aanwezig is? Organiseer je bijeenkomst dan op een ander moment dan de doorgaans drukbezette dinsdagavond. Verder is het belangrijk dat alle betrokkenen over dezelfde, relevante informatie beschikken, in een voor iedereen begrijpelijke taal. En verwacht van een mantelzorger ook niet dat hij of zij zomaar een paar uurtjes vrij kan maken voor een groepsgesprek. Verder is het essentieel dat de mensen die participeren ook écht zeggenschap hebben en dat hun inbreng er ook daadwerkelijk toe doet.

En dan is er nog een doelgroep die er bewust voor kiest om niet mee te doen. Omdat ze simpelweg geen tijd willen of kunnen vrijmaken, of omdat ze gewoon niet willen. Vaak zien we het als morele plicht om onze mening te geven als we daarvoor de kans krijgen. Heb je geen recht van spreken meer als je die kans niet hebt gegrepen? Of toch wel?

TWEEDELING DREIGT

Het idee dat iedereen meedoet en participeert is een utopie. We moeten realistisch zijn. Bestaan de structuren van burgerparticipatie kennen tekortkomingen. Een voorbeeld zijn lokale Adviesraden Sociaal Domein die gemeenten adviseren over hun sociale beleid. Joke Stoffelen schrijft daarover in het artikel ‘Wees realistisch over burgerparticipatie: niet iedereen doet mee’ in Sociale Vraagstukken: “De deelnemers zijn meestal zestigplus, vergadertijgers, man, hebben weinig binding met jongeren, allochtonen of mensen met psychische problemen; en, teveel denkend en werkend vanuit de systeemwereld.”¹²

William Voorberg¹³ stelt dat het bij burgerparticipatie vaak om hippe initiatieven gaat zoals moestuinen of speeltuinen voor stadskinderen. “Het zijn steevast dezelfde mensen die aan de slag gaan met dit soort burgerinitiatieven. Die weten hoe dit werkt en waar je de potjes met geld kunt vinden. Ze zijn hoogopgeleid, linksgeoriënteerd en hebben de sociaaleconomische status om hier hun tijd in te kunnen investeren. Dat laatste heb je nodig. Ga maar na, als jij een alleenstaande ouder bent die amper je vaste lasten bij elkaar kan verdienen, ga je je niet bezighouden met de herinrichting van de straat. En als je een advocaat bent die zestig uur per week werkt ook niet trouwens.”¹⁴ En datzelfde geldt uiteraard voor de mantelzorger.

Voorberg stelt dat de participatiesamenleving leidt tot groeiende ongelijkheid. “Er is op zich niets mis met een culturele en economische elite die dingen organiseert voor andere mensen uit die groep. Maar als de overheid ervoor kiest om dit soort projecten tot standaard te verheffen, ga je mensen uitsluiten. Dan leidt de participatiesamenleving tot groeiende ongelijkheid.”

Aandachtspunten voor participatie

Burgerparticipatie lijkt een doel op zich te zijn geworden. Iedereen wil burgers betrekken en aan de slag met co-creatie, waarbij het exacte 'waarom' achter de participatievraag nogal eens uit het oog wordt verloren. Dat overheden burgers betrekken bij de beleidsvorming is een mooi gegeven, maar burgers betrekken is geen einddoel: het is slechts het begin van burgerparticipatie!

Burgerparticipatie anno 2018 kent nog veel haken en ogen. Het PON ziet ze regelmatig in de beroepspraktijk. Zo komt het weleens voor dat gemeenten of maatschappelijke organisaties ons vragen hen te helpen om burgers te betrekken bij hun beleidsvorming of uitvoeringproces. Bij nader inzien blijkt dan dat de opdrachtgever helemaal niet zo geïnteresseerd is in de échte mening van inwoners, maar puur een vinkje wil kunnen zetten achter burgerparticipatie: alleen maar omdat het college burgerbetrokkenheid eist. Met dat vinkje lijkt het dan gewaarborgd.

De meeste gemeenten blijken gelukkig wél oprecht geïnteresseerd in de mening van inwoners. Maar hoe ga je dan om met het feit dat niet elke laag uit de samenleving vertegenwoordigd is? Of dat slechts een klein deel van de betrokkenen participeert en zijn mening kenbaar maakt? Hoe representatief is de vertegenwoordiging eigenlijk en is die representativiteit noodzakelijk? Mag een inwoner nog bezwaar maken tegen een besluit als hij in het voortraject zijn stem niet heeft laten horen?

Vanuit onze ervaring geven we een aantal tips en aandachtspunten mee aan overheden en organisaties om burgerparticipatie zo goed mogelijk te kunnen inzetten en te kunnen benutten.

- Betrek mensen omdat je er oprecht van overtuigd bent dat je plan daardoor beter wordt.

- Burgers beschikken over een schat aan kennis en ervaring. Creëer bewustzijn bij je werknemers/ambtenaren om die kennis en ervaring ook daadwerkelijk te gebruiken en in te zetten.
- Er is een cultuurverandering nodig binnen overheidsland om te leren denken in het behalen van doelstellingen en mogelijkheden in plaats van in belemmeringen (bestaande kaders en regelgeving). Met name de omgevingswet wordt daarvoor een enorme proeftuin.
- Kijk zorgvuldig wie direct zijn betrokken in je proces, wie betrokken wil worden en vanuit welke intrinsieke motivatie: what's in it for them? Sluit aan bij de expertise en passie van mensen, maar zorg er tegelijkertijd voor dat je niet steeds dezelfde mensen vraagt. Dat leidt immers tot overvraag. Door diversiteit aan te brengen in je doelgroepvertegenwoordiging krijg je bovendien nieuwe inzichten en een breder gedragen geluid.
- Betrek jongeren - maar ook andere doelgroepen - bij zaken die ook écht voor hen van belang en interessant zijn. Wees creatief in je benadering. Door bijvoorbeeld naar jongeren toe te gaan en je te mengen in hun leefwereld willen ze vaak met je meedenken (zie voorbeeld Klimrektent, p51).
- Probeer niet ten koste van alles te streven naar representatieve inbreng. Focus vooral op de kwaliteit van de inbreng. Bind mensen niet - bij voorbaat - voor een lange termijn. Knip grote projecten op in behapbare delen en verdeel die over mensen met verschillende expertises en passies. Mensen moeten zelf kunnen aangeven wat ze wel/niet willen doen en waar hun passie ligt. Mensen participeren uitsluitend als zij hierin een (gezond) eigen belang vinden en als ze zich niet direct voor langere tijd aan grootschalige projecten hoeven te binden¹⁵.

Als het om burgerparticipatie gaat, kan het - met de torenhoge ambities op overheids- en organisatieniveau - nog eenvoudig misgaan in de communicatie naar en samenwerking met burgers op het alledaagse niveau. Onze provincie

bestaat uit betrokken bewoners, maar die kunnen niet overal aan meedoen. Wees daarom zuinig op hen. Start bij jezelf écht te verplaatsen in het burgerperspectief en probeer minder vanuit de eigen agenda te handelen.

- 1 <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/toespraken/2013/09/17/troonrede-2013>
- 2 <https://www.innovo.nl/actief-burgerschap-en-sociale-integratie.html>
- 3 https://hetpon.nl/content/uploads/2017/09/PON_Omgevingswet_vraag_tveerkracht.pdf
- 4 Resultaten van jaarboekonderzoek via Brabantpanel (Het PON), augustus 2018.
- 5 We legden Brabantpanelleden tien varianten van burgerparticipatie voor, zoals het verlenen van burenhulp, het organiseren van een straatfeest, vrijwilligerswerk op school of het schrijven van een review na een online aankoop. 60% van de panelleden participeert 'soms', 'regelmatig' of 'vaak' op minimaal vijf van de tien vormen.
- 6 <https://roccoverdult.nl/Klimrektent>
- 7 <https://www.mezzo.nl/uploads/content/file/Mantelzorg%20in%20cijfers%202017%20def.pdf>
- 8 <https://www.gezondheidenco.nl/292658/bereidheid-mantelzorgers-kent-grenzen/>
- 9 <https://www.mezzo.nl/artikel/bereidheid-van-mantelzorgers-kent-grenzen>
- 10 <https://www.mezzo.nl/uploads/content/file/Mantelzorg%20in%20cijfers%202017%20def.pdf>
- 11 <https://www.nrc.nl/nieuws/2018/09/12/wie-hulp-nodig-heeft-heeft-weinig-aan-een-netwerk-a1616264>
- 12 <https://www.socialevraagstukken.nl/wees-realistisch-over-burgerparticipatie-niet-iedereen-doet-mee/>
- 13 Willam Voorberg (1985) is bestuurskundige en als postdoc verbonden aan de Erasmus School of Social and Behavioral Sciences. Hij promoveerde in het najaar van 2017 op een studie naar co-creatie en burgerparticipatie en is coördinator van de Governance Design Studio, dat oplossingen zoekt voor vraagstukken op het snijvlak van wetenschap en praktijk.
- 14 <https://www.erasmusmagazine.nl/2017/12/05/de-participatiesamenleving-leidt-tot-groeiende-ongelijkheid/>
- 15 Betrokken Brabanders. Resultaten van de vierde monitor sociale participatie Noord-Brabant. (2014). Tilburg: Het PON

Niels Geerts (26), gedurende zes jaar mantelzorger

“Ik was negentien en woonde nog thuis bij mijn ouders, samen met mijn oudere en jongere broer. Ik zat in mijn tweede jaar voor leraar geschiedenis aan de Fontys en speelde zo’n drie keer per week badminton. Verder was ik met een groepje bezig de lokale SP nieuw leven in te blazen. Tot dan een tamelijk gewoon leven voor een negentienjarige.”

“In 2012 sloeg het noodlot toe. Mijn moeder had last van duizeligheid en overgeven. Pas na zes weken in het ziekenhuis in Breda kwam de diagnose: een hersentumor! Daarna heeft ze ook nog vier maanden in het ziekenhuis in Rotterdam gelegen. Mijn vader ging elke dag naar haar toe; mijn broers en ik gingen een paar keer per week mee.”

“In het begin was het erg lastig. Mijn moeder was een echte huismoeder en deed alles thuis. En daar zaten we dan ineens met vier mannen...”

HOE EN WANNEER BEN JE IN JE ROL ALS MANTELZORGER TERECHTGEKOMEN?

“Toen mijn moeder weer thuiskwam, probeerde ze wel weer om te helpen in het huishouden, maar eigenlijk lukte dat niet meer. Er ontstonden soms gevaarlijke situaties, bijvoorbeeld als ze viel terwijl het gas aan stond. We moesten haar de hele dag in de gaten houden. Vooral mijn vader nam het huishouden en de zorg voor mijn moeder op zich. Ik hielp hem wanneer ik kon, maar was ook druk met mijn studie. Mijn vader had in het begin zorgverlof en na een tijdje is hij halve dagen gaan werken. Hij werkte bij de gemeente en het zorgverlof was daar heel goed geregeld, maar dat kon uiteindelijk niet

eindeloos voortduren; op een gegeven moment moest hij weer aan het werk.”

“Mijn jongste broer wilden we beschermen. Hij zat nog maar op de middelbare school. Mijn oudere broer ging naar de universiteit en op kamers. Door een herseninfarct ging mijn moeder nog verder achteruit. Ik heb toen de zorgrol wat meer op me genomen. Ik kon in die tijd ook geen stage vinden. Heb daar eerlijk gezegd ook niet echt naar gezocht. Die stage heb ik een jaar later gedaan, het jaar daarop heb ik mijn scriptie geschreven. Uiteindelijk heb ik zo mijn vierjarige opleiding over zes jaar uitgesmeerd, zodat ik tijd had om voor mijn moeder te zorgen.”

“Mijn vader was een boom van een vent. En altijd sterk.”

“Toen mijn vader een aangepaste badkamer aan het maken was voor mijn moeder is hij zelf met pijn naar de huisarts gegaan. Die pijn bleek veroorzaakt te worden door een tumor. Zeven maanden na de diagnose overleed hij.”

WAT WERD ER ALLEMAAL VAN JE GEVRAAGD?

“In de tijd dat ook mijn vader ziek bleek, kwamen er nog meer zorgtaken bij mij terecht. Dat ging eigenlijk vrijwel vanzelf. Zo moest ik bijvoorbeeld spuiten zetten bij mijn vader. Er is niet gevraagd of we dit wilden doen, er werd eigenlijk gewoon vanuit gegaan.”

“Doordat mijn vader uitviel, kwam ook de zorg voor mijn moeder volledig op mijn schouders terecht. Ik kon wel een beroep doen op mijn broers, maar ik vond het vervelend om dat steeds te moeten vragen. Eens per twee weken kwam de zus van mijn moeder langs om een middagje te kletsen; ik kon dan met een gerust hart naar mijn werk. Ik werkte inmiddels halve dagen als huiswerkbegeleider.”

“Via de gemeente hebben we toen ook twee dagen per week dagbesteding aangevraagd voor mijn moeder. De Wmo was net ingevoerd binnen de gemeente. Ik had me goed ingelezen en had het idee dat ik de Wmo beter kende dan de medewerkers van de gemeente. Omdat ik na twee maanden nog niets had gehoord van de gemeente heb ik een twitterbericht gestuurd aan de wethouder. De wethouder was daar niet blij mee, maar toen was de dagbesteding wel binnen een week geregeld.”

HOE WAS DAT VOOR JOU? WAAR LIEP JE TEGENAAN?

“Voor badmintonnen had ik geen tijd meer en ook mijn lidmaatschap van de SP heb ik opgezegd. Ik kwam niet alleen tijd, maar vooral

energie tekort. Ik had af en toe gewoon tijd voor mezelf nodig. Ook heb ik veel verjaardagen en feestjes van vrienden afgezegd. Aan de ene kant omdat ik mijn broers niet wilde lastigvallen, maar aan de andere kant had ik er ook gewoon de puf niet voor. Mijn vrienden begrepen het gelukkig wel.”

“Na het overlijden van mijn vader is mijn moeder naar een verzorgingshuis gegaan. Dat wilde ze zelf eigenlijk liever niet, maar mijn broer vond dat het te zwaar werd voor mij. Het verzorgingshuis was in een andere gemeente. Mijn moeder wilde naar dezelfde dagbesteding blijven gaan, maar de nieuwe gemeente had geen contract met deze locatie. Uiteindelijk is het wel gelukt, maar het kost veel tijd en energie om dat allemaal te regelen.”

“Ik had veel stress door de situatie. De hele dag thuis zijn en die zorgtaak hebben is best belastend. Je moet ontzettend veel regelen en je weet niet precies waar je voor bepaalde zaken moet zijn. Ook wist ik niet of ik wel het goede deed. Echt tijd voor ontspanning was er niet. Ik heb achteraf gezien geen spijt van hoe het gelopen is, maar voor mezelf was het wel beter geweest als er professionele ondersteuning was georganiseerd.”

HOE IS JE SITUATIE NU? WAAR HEB JE NU NOG LAST VAN?

“Pas nadat mijn vader overleed en mijn moeder naar het verzorgingshuis ging, kreeg ik zelf ruimte om na te denken. Het bleek lastiger dan gedacht om mijn leven te herpakken. Het heeft bijna een jaar geduurd voordat ik hulp heb gezocht. Via de GGZ kreeg ik psychologische hulp en daarnaast slik ik antidepressiva. Mijn broer en schoonzus hebben me wel geholpen om die stap naar hulp te zetten.”

“Mijn leven heeft een tijdje redelijk stil gestaan om alles te regelen voor mijn ouders. Eigenlijk

“Ik had veel stress door de situatie. De hele dag thuis zijn en die zorgtaak hebben is best belastend.”

heb ik eerst mijn studie en daarna mijn carrière 'on hold' gezet. Ik heb ook niet echt deelgenomen aan het studentenleven bijvoorbeeld."

"Eigenlijk is er vanuit de gemeente en professionals nooit goed gekeken hoe het met mij ging. Het is tot op zekere hoogte natuurlijk dat je voor je ouders zorgt als het nodig is, maar op een gegeven moment wordt het echt te veel. Je zit in een flow en gaat maar door. Pas na het overlijden van mijn ouders merkte ik dat ik mijn grens ver voorbij was gegaan. Het is erg lastig om zelf je grens te bewaken: daar heb je hulp van anderen voor nodig."

HEEFT DE SITUATIE JE OOK IETS OPGELEVERD?

"De tijd als mantelzorger heeft me kennis op medisch gebied opgeleverd. Daarnaast wordt mantelzorg op je cv ook steeds vaker gezien als een pré. Ik heb als mantelzorger mijn best gedaan, maar heb wel veel verantwoordelijkheden gekregen. Ik zou bijvoorbeeld bij een zorgverzekeraar willen gaan werken. Dan is het fijn als je ook over ervaringskennis van je 'klant' beschikt."

WAT ZOU JE ANDEREN VOOR TIPS WILLEN GEVEN?

"Mijn tip voor anderen in deze situatie is: let goed op jezelf en geef je grenzen aan. Probeer je omgeving in te schakelen om jezelf te ontlasten. Durf hulp te vragen! De huisarts vroeg wel eens hoe het ging. Als wij aangaven dat we het allemaal nog konden redden, was de kous daarmee af. Als ze had doorgevraagd had ze kunnen signaleren dat we het niet meer aankonden. Eigenlijk kom je er in zo'n situatie zelf pas veel te laat achter dat je de grens al ver over bent. Iemand in je omgeving zou je kunnen beschermen."

"Ik denk dat de Wmo-consulenten in keukentafelgesprekken toch nog te vaak denken vanuit budget en vanuit regels en richtlijnen, zodat ze

"Mijn tip voor anderen in deze situatie is: let goed op jezelf en geef je grenzen aan."

zich kunnen verantwoorden. De focus zou moeten liggen op wat nodig is! De gemeente mag wat meer inzetten op maatwerk en dat er ook iemand is voor de mantelzorger! Je krijgt ook meer voor elkaar als je zelf vooraf goed bekijkt waar je recht op hebt en hoe het bij een gemeente of zorgverzekeraar is geregeld. Het is wel een hele klus om dat goed uit te zoeken en de informatie te vinden die je nodig hebt. Ik had al interesse in politiek, dat was een groot voordeel."

"Ik weet niet hoe het is om op latere leeftijd mantelzorger te zijn voor je partner, maar als jonge mantelzorger heb je minder levenswijsheden en ben je minder gewend om dingen te regelen en weet je niet goed waar je moet zijn. Ook heb ik het gevoel dat je als jonge mantelzorger tussen de professionals niet altijd serieus genoeg genomen wordt en onderschat wordt. Er zou in elke situatie gekeken moeten worden naar wie de meeste zorg verleent in die specifieke situatie."

"Sinds kort is het ouderlijk huis verkocht en heb ik een eigen appartementje. Dat voelt wel als een nieuwe start. Ik ben nu aan het omscholen richting financiële sector. Wel slik ik nog anti-depressiva. Mijn broer en schoonzus hebben echt veel moeite gedaan om mij te stimuleren mijn leven weer op te pakken. Sinds kort ga ik ook weer badmintonnen met mijn broer. Ik heb achteraf gezien geen spijt van hoe het gelopen is, maar ben wel snel volwassen geworden."

SLOTBESCHOUWING

Waar borrelt het op sociaal, cultureel en economisch vlak, zonder dat we al precies weten wat er aan de hand is? Wat zijn de maatschappelijke onderstromen die ons bewegen? Hoe werken die door in het leven van individuen? Hebben ze veel invloed, of wordt ons leven toch vooral bepaald door enkele simpele kenmerken als geslacht en afkomst? Intuïtief voelen we aan dat er meer is dan dat. We zijn niet alleen man of vrouw, maar ook mensen met verschillende karakters. Soms past het etiket zelfs helemaal niet en zetten we een 'X' in ons paspoort.

Patrick Vermeulen

Afkomst heeft nog steeds een grote invloed op onze ontwikkeling, maar er is ook sprake van nivellering en groei. Veel ligt weliswaar al vast bij geboorte, maar heel veel ook niet: dat wordt bijvoorbeeld weer bepaald door de groep waarin we leven. 'Wij zijn ons brein' (Dick Swaab, 2010¹) en 'Wij zijn ons' (Van Ostaïjen, 2018²). De onderstromen die we in dit boek beschrijven bevestigen het beeld dat aan menselijk gedrag verschillende elementen ten grondslag liggen³: persoonlijke factoren (geslacht, leeftijd, persoonlijkheid, karakter, gezondheid, opleidingsniveau, vaardigheden), sociale factoren (familie, vrienden, participatie, werk, levensgebeurtenissen) en omgevingsfactoren (nationaliteit, woonmilieu, voorzieningen in de buurt, media en technologie).

Gezamenlijk bepalen deze factoren onze kijk op de wereld en hoe we omgaan met mensen, dingen en gebeurtenissen om ons heen. Dat maakt ook dat maatschappelijke ontwikkelingen voor alle individuen in de samenleving een ander (ervaren) effect en een andere betekenis hebben. Dat zien we duidelijk terug in de beschreven thema's.

- De één vaart bijvoorbeeld wel bij de toenemende flexibilisering van de arbeidsmarkt, omdat

een nulurencontract perfect past in de fase van zijn leven. Een ander gaat bijna onderdoor aan de onzekerheid die een flexibele baan met zich meebrengt. Heel vreemd is dat niet. Als je een flexibel contract hebt, heb je een grotere kans op werkloosheid en armoede, heb je minder sociale zekerheid en een lager pensioen. Zolang het goed gaat, gaat het goed, maar bij tegenslag, zoals recessie of ziekte, zijn mensen kwetsbaar(der). Bovendien is er sprake van een verder achterop raken van hen die minder zelfredzaam of ondernemend zijn (Sociale Staat van Nederland, 2017, p. 186⁴)⁵.

De betekenis van flexibilisering van arbeid gaat veel verder dan de contractvorm. Zo neemt de - beleefde - autonomie toe, waar het commitment van medewerkers aan bedrijven - en andersom - afneemt. Wat dat betekent voor eigenaarschap en verantwoordelijkheid op langere termijn is nog onduidelijk. Wordt er nog wederzijds geïnvesteerd in bijvoorbeeld scholing en innovatief gedrag? Ook in het persoonlijke leven grijpt flexibilisering diep in. Duidelijk is bijvoorbeeld dat flexibiliteit en een permanente online beschikbaarheid zich moeilijk verhouden tot aandacht voor de eigen kring en een actief verenigingsleven. Met mogelijk een negatief effect op ons welbevinden.

Tegelijkertijd biedt diezelfde flexibilisering de kans om ook als vader vaker thuis te zijn.

- Zoals beschreven in het hoofdstuk over digitalisering biedt de schat aan informatie en toegang tot de (online) wereld een nieuw walhalla voor velen. In potentie zijn de mogelijkheden van de digitale samenleving onbegrensd. Naast een gemakkelijker en sneller leven, kan online participatie andere vormen van participatie versterken en bijvoorbeeld eenzaamheid tegengaan. Communicatie - ook met familie/vrienden verder weg - is eenvoudiger dan ooit.

Tegelijkertijd ontstaan gevoelens van uitsluiting en afzondering. Ook hier geldt dat niet iedereen meedoet. Wie wel meedoet voelt continu de druk om het netwerk te onderhouden, wat niet zelden leidt tot overprikkeling, burn-outs en verminderd fysiek contact. Een bijzonderheid: terwijl Brabanders zich zorgen maken over een vergroting van de afstand tot hun medemens, hebben ze daarbij zelf het gevoel minder bezig te zijn met hun mobiele telefoon dan anderen. Het zijn vooral anderen die te veel bezig zijn met hun mobiel. Hebben we het nog wel door?

Een belangrijke vraag is in hoeverre we zelf aan het roer staan. Of dat we geleefd worden door technologie en algoritmes. Soms met een positief effect, zoals het herkennen van zelfmoordgedachten op Facebook. Soms dictatoriaal, zoals Bas Heijne (2018, p. 152-153⁶) beschrijft naar aanleiding van een verhaal over Amazon: "...Met behulp van technologie zijn u en ik steeds beter aan te sturen, zonder dat we het in de gaten hebben. ...De productiviteit van de werknemer wordt exact bijgehouden, net als de duur van het toiletbezoek... 'Waarom kunnen we niet even zitten als het rustig is?' zegt één van de inpakkers tegen de journalist. 'We zijn mensen, geen slaven of dieren.'"

- Kijken we naar duurzaamheid, dan zien we ook hier een verschil in beleving tussen mensen. De één zet zich actief in voor duurzame energie-maatregelen; omdat hij het wil en omdat hij het kan. Een ander zit in een situatie waarin hij wel wat anders aan zijn hoofd heeft, zoals het kunnen betalen van de rekeningen.

80% van alle Nederlanders staat positief tegenover het stimuleren van duurzame energie, maar als het gaat om de bereidheid daar zélf een directe bijdrage aan te leveren, halveert dat getal. Tussen houding en gedrag zit een wezenlijk verschil. Dat is niet nieuw, maar het maakt wel duidelijk dat verschillende aspecten een rol spelen: motivatie, capaciteit en gelegenheid. Duurzaamheid is dan ook in belangrijke mate meer een sociaal dan een technologisch vraagstuk.

Het vraagt in ieder geval om het raken van de juiste snaar bij mensen: om het op zoek gaan naar verschillende motivaties van verschillende typen huishoudens en doelgroepen. De vele initiatieven van onderop laten zien dat op lokaal niveau prima condities kunnen worden geschapen om aansluiting te vinden bij de leefwereld van inwoners. Waar emoties ertoe doen en gezien worden, en waar vertrouwen cruciaal is.

- Het lokale niveau staat ook centraal in de toename van vormen van participatie. Terwijl nationaal het raadgevend referendum is afgeschaft, wordt lokaal veel geïnvesteerd in directe democratie. Inwoners worden gevraagd hun mening te geven, initiatieven te nemen en actief mee te doen. Meedenken, meedoen, en zelf doen, vieren op allerlei manieren hoogtij. Sterker nog, het appèl in onze participatie-samenleving is zo sterk, dat overvraging van burgers dreigt. Meer en meer rijst dan de vraag: wie doet mee? En wie vertegenwoordigt eigenlijk wie of wat?

Onderliggend is de vraag wie waarover gaat. In ons vorige jaarboek werd aandacht gevraagd voor verschuivingen in de verantwoordelijkheidsbalans en de nieuwe vragen die dat oproept. Brabanders zijn voor minder bureaucratie en meer eigen inbreng, maar geven tegelijkertijd aan dat we moeten waken voor zelfsturing en teveel (eind) verantwoordelijkheid. Een overheid is in hun ogen ook nodig om te sturen, om sociale samenhang te bewaken, en ervoor te zorgen dat iedereen aan bod komt en mee kan doen. “De overheid zou zich meer als partner in een volwassen relatie mogen opstellen. Dat begint met verdiepen in de beleavingswereld van burgers... Het betekent tegelijkertijd zelf richting geven en leiderschap tonen... Dat is niet leiden in een klassieke of ouderwetse zin, maar leiden door mogelijk te maken. Door wellicht zelfs te verleiden: door uit te dagen, te proberen, voor te doen en te motiveren.” (Vermeulen, 2017, p. 287).

Kijkend naar de onderstromen is duidelijk dat individualisering, informalisering, internationalisering en intensivering van het gevoelsleven (SCP, 2004⁸) ook hier een grote invloed hebben gehad. Onze economie is sterk internationaal georiënteerd en onze arbeid geflexibiliseerd; data en communicatiemiddelen bepalen ons dagelijkse leven, we gaan steeds informeler met elkaar om, gelijkheid en vrijheid van (onafhankelijk) handelen zijn toegenomen, en de hang naar een intens leven is groot, inclusief de bijbehorende festivalisering.

Het zijn ontwikkelingen die naar verwachting zullen doorzetten: meer dynamiek, meer maatwerk en meer eigen regie (vgl. SCP, 2016⁹). De grenzen van tijd en ruimte vervagen. Verbanden met instituties worden losser, met overigens de bijbehorende onzekerheden, complexiteit en hectiek als gevolg. De mogelijkheden zijn oneindig voor wie kan en wil. Slimme e-coaches, slimme woningen, slimme zorg... Het wordt steeds gemakkelijker om daarbij mogelijkheden op maat aangeboden te krijgen. En dus om je eigen koers te bepalen. Mensen maken zelf keuzes en dat kan meer en meer op maat.

Dat roept echter allerlei vragen op waar overheden en maatschappelijke organisaties een antwoord op zoeken. Vragen rondom privacy bijvoorbeeld: overheden zijn traditioneel sterk gericht op rechtszekerheid, terwijl het lijkt dat mensen zelf meer vertrouwd zijn geraakt met het delen van informatie. Maar ook vragen over gelijke/rechtvaardige behandeling: versterken de mogelijkheden de scheidslijnen in de samenleving? Over solidariteit en inclusie: kan iedereen mee? En daarmee ook over de rol die overheden en professionals hebben in de ontwikkeling van publieke waarde.



En hoe nu verder?

Is er een goede manier om met de hier beschreven onderstromen om te gaan? Zijn er belangrijke lessen te trekken? In zekere zin kan dat slechts beperkt. Het borrelt wel, maar veel is nog onzichtbaar.

Misschien is de eerste les wel dat ‘algemeenheid’ niet werkt. In de massa is iedereen anders; de betekenis van onderstromen verschilt sterk voor individuen. Gemiddelde mensen bestaan niet echt. In het denken van overheden en maatschappelijke organisaties overigens vaak nog wel. Zij praten regelmatig in termen van doelgroepen en afdelingen, terwijl mensen natuurlijk niet zijn op te splitsen: men is moeder, burger, patiënt, ondernemer, arbeider, sportbeoefenaar en hondenbezitter tegelijkertijd. Het denken in doelgroepen heeft als gevaar dat onvoldoende recht kan worden gedaan aan de grote diversiteit tussen mensen. Zeker met de talrijke mogelijkheden van big data is dat niet nodig. In bijvoorbeeld zorg, arbeid of veiligheid wordt het steeds beter mogelijk om individuele oplossingen op de werkvloer te ondersteunen.

Een tweede, hernieuwde, les is dat er een verschil is tussen houding en gedrag. In de totstandkoming van dat gedrag spelen veel factoren een rol. Al zouden mensen duurzamer willen leven, beter willen omgaan met de digitale wereld, zich niet gek laten maken door druk op het werk; motivatie bepaalt niet alles. Je moet het ook kúnnen, en in de gelegenheid zijn. Bovendien is niet alles (direct) beïnvloedbaar, zoals we al zagen in onze Monitor Sociale Veerkracht (PON/Telos, 2018¹⁰). Het omgaan met onderstromen vraagt in ieder geval om het raken van de juiste snaar: in vorm en op inhoud. Mensen stimuleren en verleiden. Soms ook grenzen stellen en regelen. Belangrijk is in ieder geval dat aansluiting wordt gevonden bij wat op

microniveau gebeurt, zodat er aandacht kan zijn voor individuen.

Uit de verschillende hoofdstukken wordt een derde les duidelijk, namelijk dat onderstromen kunnen leiden tot een verdere tweedeling. Voor de ontwikkeling van de samenleving is dat onwenselijk. Het is van belang dat er randvoorwaarden worden geregeld zodat bijvoorbeeld de energietransitie voor iedereen bereikbaar is. Er zal ook geïnvesteerd moeten worden in mensen. Het beroep dat de participatiesamenleving op mensen doet vraagt heel wat (nieuwe) bekwaamheden, zoals digitale en sociale vaardigheden, empathie, doelen stellen, doorzettingsvermogen en nieuwsgierigheid (vgl. WRR, 2017¹¹; Dekker e.a., 2016¹²).

Een vierde les is dat we de condities institutioneel wél op orde moeten krijgen. Zo worstelt de samenleving met de gevolgen van flexibilisering van arbeid, onder meer doordat onze samenleving op andere terreinen nog altijd is ingericht op een achturige werkdag tussen grofweg acht uur 's ochtends en vijf, zes uur 's middags. Van de openingstijden van het gemeentehuis tot en met de mogelijkheden om in groepsverband te sporten. Kijken we verder naar participatie... Waarom zou je meedoen als niet duidelijk is wat er met de uitkomsten wordt gedaan, of wie er eigenlijk over gaat?

Bij de inrichting van institutionele condities zou het goed zijn als de mens meer als vertrekpunt wordt gekozen. Mensen zijn immers de belangrijkste ontvangers en ontwikkelaars van publieke waarde. Het is daarom logisch om óók in het denken te beginnen bij die mensen; wat zij meemaken in hun leven, wat ze nodig hebben, en welke instanties zij daarin tegenkomen. In de realiteit van het denken gaat het toch nog vaak andersom: hoe moeten wij als overheid of als maatschappelijke organisatie onze rol richting

mensen zo goed mogelijk vervullen? Wat mensen willen, waaraan behoefte is en wat dat betekent voor de collectiviteit, zijn vragen die in het denken - en in het handelen - meer centraal zouden mogen staan. Ook al omdat inzicht hierin belangrijk is voor mogelijkheden voor gedragsverandering en sturing.

Een vijfde les, die we voorzichtig willen benoemen, is dat sturen op publieke waarde grote verwantschap heeft met sturen op identiteit. Zoals we eerder constateerden, brengen de vele mogelijkheden voor maatwerk en eigen regie ook veel onzekerheid en hectiek met zich mee. Wie ben ik, waar ligt mijn bestaanszekerheid, wat

mag ik van mijn burens verwachten et cetera? Mijn identiteit wordt voor een belangrijk deel ontleend aan de relaties die ik onderhoud met anderen. Onze samenleving is dan ook niet hetzelfde als de optelsom van individuen (vgl. Van Ostaijen, 2018), maar bestaat evenzo zeer uit sociale processen van inclusie en uitsluiting, machtsverhoudingen en groepsgevoel. De identificatie met het eigen lokale niveau is daarbij vaak sterk (o.a. Wagemakers, 2017¹³), zoals wel blijkt uit de beschreven onderstromen. Beleidsmatig is de eigen gemeenschap voor veel thema's dan ook het niveau waarop die optelsom (meer) vorm zou kunnen krijgen. Niet als gemiddelde, maar als een gedeeld perspectief.

- 1 Schwaab, D. (2010). Wij zijn ons Brein. Van baarmoeder tot Alzheimer. Amsterdam: Olympus.
- 2 Van Ostaijen, M. (2018). Wij zijn ons. Nijmegen: Uitgeverij Vantilt.
- 3 Zie ook PON jaarboek 2016, p. 58-60
- 4 Bijl, R., Boelhouwer, J. & Wennekers, A. (2017). De sociale staat van Nederland 2017. Den Haag: SCP.
- 5 Overigens geldt ook voor bedrijven dat flexibilisering leidt tot problemen, bijvoorbeeld in het vinden en binden van geschikt personeel. Het recente faillissement van de IJsselmeerziekenhuizen en het MC Slotervaart wordt mede veroorzaakt door de toegenomen kosten van de inhuur van zzp'ers. Mensen die eerder geen vast contract (meer) kregen, maar onderdeel uitmaken van de zo gewenste flexibele schil.
- 6 Heijne, B. (2018). Hoe Hollands wil je het hebben. Opmerkingen over Nederland. Amsterdam: Prometheus.
- 7 Vermeulen, P. (2017). Vertrouwen in veerkracht. Tilburg: Het PON.
- 8 Sociaal en Cultureel Planbureau (2004). In het zicht van de toekomst. Den Haag: SCP.
- 9 Dekker, P. Blok, L. de & Hart, J. de (2016). Continu onderzoek burgerperspectieven. Den Haag: SCP.
- 10 Haar, M. van der, Beyen, C., Blanken, M., Dagevos, J., Mulder, R., Paenen, S., Smeets, R., Verhoeven, L., Vermeulen, P., Vinckx, K. (2018). Monitor Sociale Veerkracht 2018. Tilburg: het PON/Telos.
- 11 Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2017). Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid. Den Haag: WRR.
- 12 Dekker, P. Blok, L. de & Hart, J. de (2016). Continu onderzoek burgerperspectieven. Den Haag: SCP.
- 13 Wagemakers, S. (2017). Brabant is here. Tilburg: Tilburg University.





AUTEURS:

SUSANNE AGTERBOSCH

BO BROERS

BRITTE VAN DALEN

MARLEEN VAN DER HAAR

JOLANDA LUIJTEN

MIRJAM SMULDERS

MARIËLLE TUINDER

LOET VERHOEVEN

PATRICK VERMEULEN

KOEN VINCKX