



Zó leven sociale huurders in lange systemen

Tien
levensverhalen
en wat corporaties
hiervan kunnen
leren

Katrin Weber en Marit Lüschen

Zó leven sociale huurders in lange systemen

Tien levensverhalen en wat corporaties hiervan kunnen leren

Katrin Weber en Marit Lüschen



De ArgumentenFabriek

www.argumentenfabriek.nl



september 2017

Inhoud

Katrin Weber

Marit Lüschen

Frank Kalshoven

Majelle Verbraak

Vormgeving

Leonie Lous

Willem van den Goorbergh

In opdracht van



de vernieuwde stad

Drukwerk

Wilco Printing & Binding



MIX
Papier van
verantwoorde herkomst
FSC® C016391

Wat staat waar in dit boek?

Introductie		Hoofdstuk 1 Tien levensverhalen		Hoofdstuk 2 Analyse	
 Voorwoord	6	 Hoe zien de levens van tien sociale huurders eruit?	14	 Welke patronen zien we in deze levens?	76
 Hoe kijken we naar een mensenleven?	8	 1 Dewi Utondo	16	 1 Analyse keuzes, risico's en menselijk kapitaal	78
		 2 Sofie Verburg	22	 2 Analyse lange systemen	88
		 3 Elisa Ramos	28		
		 4 Annie & Ron Bosman	34		
		 5 Nadira Bouazati	40		
		 6 Hendrik Koren	46		
		 7 Alicia Eerwaard	52		
		 8 Rabia & Anouar Tahiri	58		
		 9 Jos & Esther van Hooijdonk	64		
		 10 Elly & Hans van Dam	70		

Hoofdstuk 3 Kansen		Tot besluit	
 Welke kansen zien corporaties om het leven van sociale huurders te verbeteren?	98	 Verantwoording en dank	112
 1 Onderwijs	102	 Lijst van afkortingen	114
 2 Arbeidsmarkt	104	 Overzicht projecten in de reeks lange systemen	115
 3 Zorg	106		
 4 Sociale zekerheid	108		
 5 Pensioen	110		

Voorwoord

Hoe leer je als woningcorporatie de vraagstukken van je bewoners kennen? Vraagstukken die zich overigens niet beperken tot alleen het woondomein. Hoe zorg je ervoor dat je die vraagstukken helpt oplossen, zowel vanuit het (brede) domein van woningmarkt als vanuit andere domeinen waar je samenwerkt met andere partijen? En hoe richt je je organisatie zo in, dat je in staat bent om beter aan te sluiten bij de leefwereld van je huurders en je gericht met hun vraagstukken aan de slag kan?

Deze vragen staan centraal binnen het overkoepelend thema dat De Vernieuwde Stad, platform van vijftientig grote, grootstedelijke woningcorporaties, koos voor haar activiteiten: 'Door de ogen van de bewoner'. Binnen dit thema staat centraal dat corporaties niet langer voor bewoners willen denken, maar vanuit de bewoner. Zie hierover ook de publicatie *Door de ogen van de bewoner* van De Vernieuwde Stad uit maart 2017.

Om die vraagstukken te leren kennen, is De Vernieuwde Stad een uniek project gestart samen met De Argumentenfabriek. Dit vormt een onderdeel van een breder traject rond 'lange systemen':

de beleidsdomeinen onderwijs, arbeidsmarkt, woningmarkt, zorg, sociale zekerheid en pensioen. Opvallend is dat de systemen allemaal apart zijn georganiseerd. Ertussen wordt niet samengewerkt. Vaak werken ze elkaar zelfs tegen. Het zou van groot belang zijn als de lange systemen veel meer op elkaar afgestemd zouden zijn. Dat zou de inrichting van Nederland en het leven van mensen erg kunnen verbeteren.

Het project van De Vernieuwde Stad en De Argumentenfabriek richt zich op de vraag hoe de lange systemen inwerken op de levens van 'echte mensen'. Zes corporaties binnen De Vernieuwde Stad hebben zich opgeworpen om dit project aan te pakken. Dat zijn Haag Wonen (stad Den Haag), Stadgenoot (stad Amsterdam), Staedion (regio Den Haag), Woonstad Rotterdam (stad Rotterdam), Woonzorg Nederland (landelijk) en Ymere (regio Amsterdam). Zij hebben elk een aantal huishoudens geselecteerd en uitgenodigd voor het onderzoek.

Uit het onderzoek – en de resultaten zoals gepresenteerd in dit boek – blijkt duidelijk dat er nog een heleboel te doen is binnen de lange systemen. De verschillende systemen lijken zich veel meer te

richten op het oplossen van problemen als ze zich eenmaal voordoen of, negatiever geformuleerd, op symptoombestrijding, dan op het voorkomen van deze problemen. Een beleid dat gericht is op informeren en stimuleren, en dus een aanpak gericht op de leefwereld van huurders, zou veel beter werken. Het bevorderen van de zelfregie van mensen vormt daarbij een kernpunt.

De onderzoeksresultaten bieden daarmee een schat aan informatie en aanknopingspunten om aan de slag te gaan met elk van de beleidsdomeinen (lange systemen). In dit boek hebben we voorlopig alleen beschreven wat corporaties, in samenhang met partijen in andere domeinen, zouden kunnen doen. Maar ook partijen in andere domeinen kunnen met de resultaten van dit boek aan de slag.

Opdrachtgevende woningcorporaties



De Vernieuwde Stad agendeert hiermee een discussie over hoe we het leven van sociale huurders, zowel groepen als individuen, kunnen helpen verbeteren. We nodigen iedereen uit om hierover mee te denken!

Mede namens de collega's van Haag Wonen, Stadgenoot, Staedion, Woonstad Rotterdam, Woonzorg Nederland en Ymere,



devernieuwdestad

Marien de Langen

Voorzitter van De Vernieuwde Stad

Hoe kijken we naar een mensenleven?

Hoe verlopen mensenlevens als we hiernaar kijken met de bril op van de lange systemen? Dat is de vraag die ten grondslag ligt aan het project waarover we in dit boek verslag doen. Het hart van het boek wordt gevormd door tien gedetailleerde levensverhalen, die inspireren tot reflectie en ideeënvorming.

De bril die we in dit onderzoek opzetten is sterk bepalend voor de uitkomsten en de structuur en vereist dus als eerste toelichting. Hoe hebben we naar de mensenlevens gekeken?

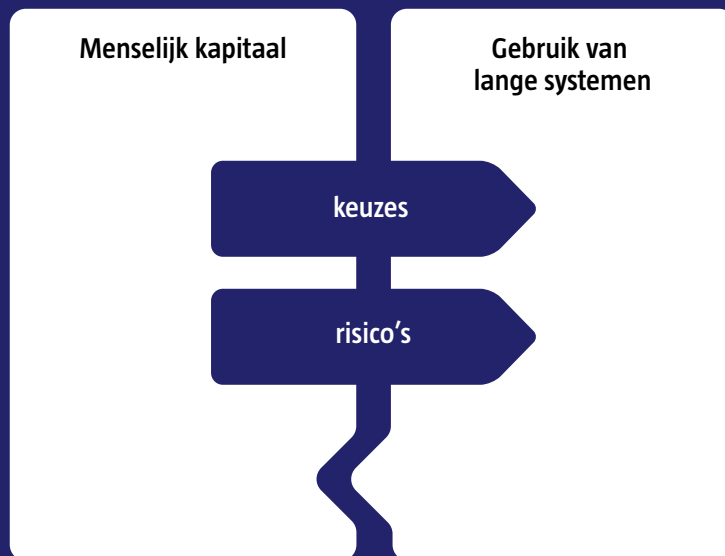
De loop van een mensenleven kan worden beschreven als het resultaat van vier factoren: eigen keuzes, optredende risico's, menselijk kapitaal, en het gebruik van de 'lange systemen'. De samenhang tussen deze vier illustreren we in **afbeelding 1**. We lichten de factoren hieronder toe.

Keuzes. Gedurende hun leven maken mensen keuzes, zowel binnen het domein van hun persoonlijke leven als binnen het sociaal-economische domein. Partnerkeuze en kindwens zijn voorbeelden van keuzes in het persoonlijke domein; arbeidsmarktkeuzes en woonbeslissingen zijn voorbeelden van keuzes uit het sociaal-economische domein.

Risico's. De tweede groep zaken die het verloop van een mensenleven beïnvloedt zijn risico's op gebeurtenissen die zich al dan niet kunnen voordoen. Zo is er het risico op echtscheiding, het risico op inkomensverlies door werkloosheid, risico's rond gezondheid et cetera. De impact van dit soort risico's kan groot zijn, denk bijvoorbeeld aan gezondheidsschade die een glanzende carrière in de knop breekt.

Menselijk kapitaal. Het verloop van een mensenleven wordt beïnvloed door de voorraad menselijk kapitaal waarover iemand kan beschikken om zijn leven vorm te geven. Iedereen begint met een startkapitaal: een genenpakket van de biologische ouders en een opvoeding die zowel liefdevol en stimulerend als liefdeloos en beperkend kan zijn. Bovenop dit startkapitaal ontwikkelen mensen menselijk kapitaal; vooral, maar niet uitsluitend, in de eerste twintig jaar van hun leven. Dit kapitaal bestaat uit vier onderdelen. Het fysieke kapitaal, waarvan de gezondheid van lichaam en geest het belangrijkste is. Het sociale kapitaal, dat bestaat uit wie je (goed) kent en op wie je een beroep kan doen voor hulp. Kortom: het netwerk. Het mentale kapitaal, ofwel iemands persoonlijkheid

Welke factoren bepalen de loop van een mensenleven?

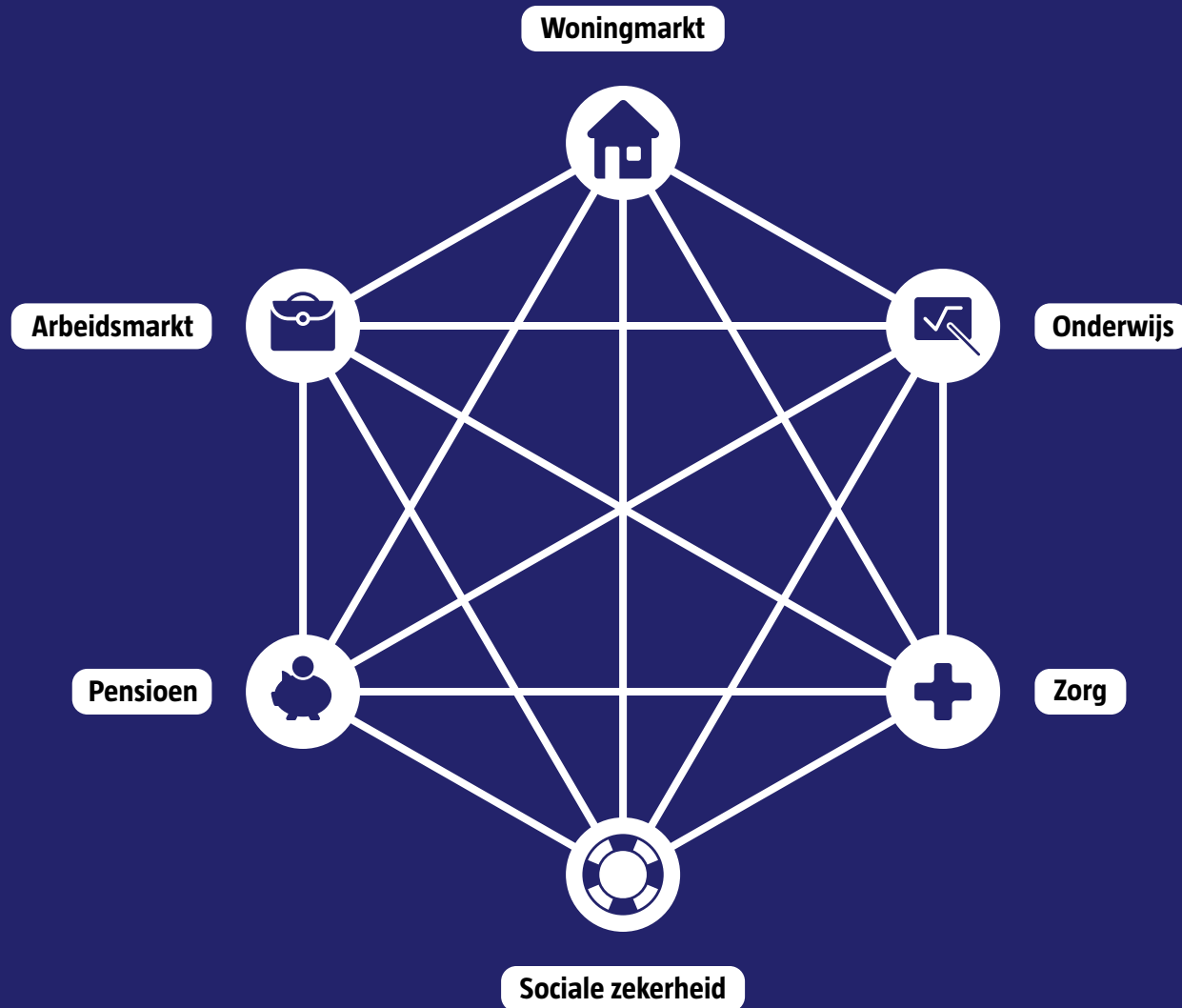


Afbeelding 1

of karakter. En het capacitaire kapitaal, dat bestaat uit kennis, kunde en (beroeps)vaardigheden die voor een groot deel in de eerste levensfase op school worden aangeleerd. Deze vier elementen van menselijk kapitaal hebben de neiging zichzelf en elkaar te versterken. Het leven van mensen met veel menselijk kapitaal (een goede gezondheid, een groot netwerk, een voor succes in het leven behulpzaam karakter en een goede opleiding) ziet er – al het overige gelijk – anders uit dan het leven van iemand met weinig menselijk kapitaal.

Lange systemen. In Nederland hebben we op belangrijke sociaal-economische terreinen collectieve systemen opgetrokken, met als doel levens te verbeteren. We noemen dit: lange systemen. De lange systemen staan getekend in [afbeelding 2](#). Mensen in Nederland doen hieraan min of meer verplicht mee. Het gaat specifiek over het systeem onderwijs, het systeem arbeidsmarkt, het systeem woningmarkt, het systeem zorg, het systeem sociale zekerheid en tenslotte het systeem pensioen. Ook deze collectieve regelingen, en de specifieke inhoud ervan, beïnvloeden de loop van een mensenleven. Het hoogst genoten onderwijsniveau bijvoorbeeld, de uitkomst van systeem onderwijs, heeft een sterk effect op het verloop van een mensenleven, en ook op het gebruik van andere systemen. De zes systemen zijn 'lang' omdat ze een heel mensenleven doorwerken.

Met welke lange systemen heb ik te maken?



Afbeelding 2

Deze manier van kijken is in veel meer detail beschreven in het boek *Zó werken lange systemen* dat in 2016 verscheen. Wie met deze bril op naar mensenlevens kijkt, zoekt dus naar gemaakte keuzes, risico's die zich hebben geopenbaard, is nieuwsgierig naar de hoeveelheid startkapitaal en menselijk kapitaal en de ontwikkeling hiervan gedurende het leven, en kijkt met sterke interesse naar de invloed van de lange systemen. Zijn die behulpzaam in het mensenleven of werken die ook wel eens tegen? En hoe werkt dat dan?

Het vorige onderzoek concentreerde zich op macroverbanden, en beantwoordde vragen als: hoe beïnvloedt systeem zorg systeem arbeidsmarkt? Hoe beïnvloedt systeem woningmarkt systeem pensioen? De hoofdconclusie van dit onderzoek was dat de afstemming tussen de lange systemen in Nederland veel beter kan. Anders gesteld: dat er nogal wat onbedoelde (negatieve) effecten zijn van het ene systeem op het andere. In een later dit jaar te verschijnen vervolgonderzoek (*Naar een nieuw sociaal contract*) zoeken we daarom naar een nieuwe inrichting van de lange systemen met als doel een verbetering te maken.

In dit boek staan de mensen centraal. Echte mensen, van vlees en bloed. Levens waarin mensen keuzes hebben gemaakt en risico's

zich openbaren, waarin ze menselijk kapitaal hebben opgebouwd (en erop hebben moeten afschrijven) en waarin de invloed van lange systemen zich nadrukkelijk doet voelen. Hoe is het ze vergaan (tot nu toe)? Wat is hun toekomstperspectief?

De status van dit boek in (beleids)wetenschappelijke zin is bescheiden. Het gaat om een niet-aselecte steekproef van tien personen, drie afvallers niet meegerekend. Het is een kwalitatief project, waarin elk van de respondenten meerdere keren is geïnterviewd, en het resultaat heeft gecontroleerd op de juiste weergave. Niet meer en niet minder.

Wat is dan de betekenis van dit boeket levens? En wat kunnen we ermee?

Ten eerste: de zeggingskracht. Deze echte levens komen harder binnen in hart en hoofd dan abstracte verhandelingen en data. Bovendien is het begrijpelijker. Als onderdeel van echte levens zijn verbanden makkelijker te begrijpen dan als abstractie.

Ten tweede: de beschrijving van mensenlevens is een manier, in dit geval van woningcorporaties, om de eigen doelgroep beter te leren begrijpen. Deze eerste tien levens helpen hier al bij, maar corporaties (en andere dienstverleners) kunnen de gebruikte

methode desgewenst zelf ook toepassen om uit de eigen klantengroep een rijker beeld te krijgen.

Ten derde, en in het verlengde van het toegenomen begrip van de doelgroep van sociale huurders: als extra bron van inspiratie om na te denken over de eigen strategie en het eigen gedrag in het licht van maatschappelijke doelstellingen. Wat zouden corporaties anders kunnen doen om maatschappelijk meer rendement te behalen?

Deze vraag is extra belangrijk omdat sociale huurders als groep afwijken van de gemiddelde Nederlander. Uitzonderingen zijn er uiteraard ook, maar de meeste sociale huurders hebben minder onderwijs ontvangen dan gemiddeld, zijn minder dan gemiddeld actief op de arbeidsmarkt en hebben vaak geen of een kleiner pensioen opgebouwd. Sociale huurders gebruiken juist meer sociale zekerheid en zorg. Bovendien hebben huurders logischerwijs geen vermogen opgebouwd in de vorm van een eigen huis: ze hebben dus veelal niet de spaarpot die woningbezitters hebben. De klantenkring van corporaties is dus een groep waarbinnen veel gebruik wordt gemaakt van andere lange systemen. Dit maakt nieuwsgierig naar mogelijkheden om door samenwerking met andere instanties de levens van mensen te verbeteren.

Werkwijze en indeling van dit boek

We hebben dit onderzoek opgeknipt in drie opeenvolgende denkstappen, die aansluiten bij de drie hoofdstukken van het boek. We lichten ze hieronder toe.

Denkstap 1: tien levensverhalen

In deze denkstap hebben we dertien huurders geïnterviewd over allerlei aspecten van hun leven. Tien van deze huurders (en hun huishoudens) staan in dit boek, in 'Levenskaarten'. Bij de samenstelling van het boeket huurders is gestreefd naar diversiteit: oudere en jongere huurders; mensen die veel en weinig zorg gebruiken; wel en geen betaald werk hebben; diverse gezinssamenstellingen en culturele achtergronden; scheefhuurders. De huurders zijn uitgekozen door de verschillende deelnemende corporaties en wonen dus in verschillende grote steden in de Randstad.

Van elk huishouden interviewden we één huurder twee keer. De interviews vonden plaats tussen februari en mei 2017, voor zover mogelijk bij hen thuis. We stelden vragen over de ouders van de huurder en indien van toepassing ook over de kinderen. Huurders met een inwonende partner stelden we een deel van de vragen over

zowel zichzelf als over zijn of haar partner. In de Levenskaarten van deze huishoudens lezen we dus over twee levens. De levenslijn gaat alleen over de geïnterviewde huurder. De concepten van de Levenskaarten bespraken we met de huurders en corrigeerden we op basis van hun verbeteringen en aanvullingen.

De mensen en hun eventuele huisgenoten hebben ons gedetailleerd inzicht gegeven in het verloop van hun leven. Op de Levenskaarten lezen we wat mensen overkomt en welke keuzes ze maken in hun leven, vanaf hun geboorte tot op de dag van vandaag. De levens van de drie huurders die afvielen, komen niet voor in hoofdstuk 1, maar hebben we wel benut in de volgende denkstappen.

Omwille van hun privacy gebruiken we voor de hoofdpersonen gefingeerde namen. Zonder de openheid van de mensen hadden we dit boek niet kunnen maken. We willen hen dan ook hartelijk danken voor hun tijd en openheid.

Denkstap 2: analyse

In hoofdstuk 2 reflecteren we op de geschetste levens. We doen dit door op zoek te gaan naar de gemeenschappelijke rode draden in de levensverhalen. We maken een onderscheid tussen de invloed

van lange systemen op het leven van de huurders en hun eigen keuzes, de risico's die zich in hun leven hebben voorgedaan en de opbouw van hun menselijk kapitaal.

Denkstap 3: kansen

De kennis uit denkstap 1 en 2 hebben we gebruikt om samen met strategen en klantmanagers van de zes corporaties én deskundigen uit andere lange systemen de kansen te verkennen om levens van huurders binnen de lange systemen te verbeteren. In deze publicatie doen we dat vanuit het perspectief van woningcorporaties zelf. Per systeem beschrijven we een aantal 'hoofdkansen' met concrete ideeën over hoe die kansen gepakt zouden kunnen worden. Hoofdstuk 3 leest als een actieplan. De beschreven kansen zijn niet uitputtend, maar vormen een basis voor verder denk- en doewerk.

Hoe zien de levens van tien sociale huurders eruit?

- 1 Dewi Utondo
- 2 Sofie Verburg
- 3 Elisa Ramos
- 4 Annie & Ron Bosman
- 5 Nadira Bouazati
- 6 Hendrik Koren
- 7 Alicia Eerwaard
- 8 Rabia & Anouar Tahiri
- 9 Jos & Esther van Hooijdonk
- 10 Elly & Hans van Dam

Tien levensverhalen

In dit hoofdstuk maken we kennis met tien sociale huurders en hun eventuele huisgenoten. Elk verhaal bestaat uit vier onderdelen. We beginnen met een impressie van de omstandigheden en sfeer tijdens de interviews. Vervolgens laten we in een levenslijn de belangrijke persoonlijke keuzes en gebeurtenissen in het leven van de geïnterviewde zien.

Dan komt het omvangrijkste onderdeel van elk verhaal: een beschrijving van het verloop van het geportretteerde leven in relatie tot de zes lange systemen. Hierbij gaat het om de persoonlijke verhouding tussen de geïnterviewde en deze systemen. We schrijven daarom ‘mijn leren’ in plaats van onderwijs, ‘mijn werken’ in plaats van arbeidsmarkt, ‘mijn wonen’ in plaats van wonen, ‘mijn gezondheid’ in plaats van zorg, ‘mijn inkomenssteun’ in plaats van sociale zekerheid en ‘mijn sparen’ in plaats van pensioen. In dit onderdeel komen we keuzes tegen die mensen hebben gemaakt (ten aanzien van hun scholing en werk bijvoorbeeld), zien we risico’s zich openbaren (op ziekte bijvoorbeeld, op bedrog door familieleden) en zien

we hoe instanties binnen de lange systemen hierop reageren en wat de gevolgen hiervan zijn.

We sluiten elk verhaal af met een terugblik van de geïnterviewde en kijken hierbij in het bijzonder naar hun menselijk kapitaal en hun eigen beeld van hun weerbaarheid en wendbaarheid.

1 Hoe verloopt het leven van Dewi Utondo?

Het huis van Dewi Utondo (58) ziet er gezellig uit. Aan de muur hangen uitvergrote foto's van haar zoon. Ze schenkt thee en biedt de keus uit veel smaken. Zelf drinkt mevrouw Utondo oploskoffie met veel suiker en melk. Tijdens de gesprekken lacht ze veel. 'Ik ratel maar door, het is wel onsamenhangend hè.' Soms is ze geëmotioneerd, als zij praat over de verbrandingen die ze opliep als kind. De tv staat aan tijdens de interviews, ze zet het geluid wat zachter. Mevrouw Utondo vertelt dat haar dochter op vakantie is naar de Filipijnen. Ze laat een foto zien, haar dochter lijkt op haar. Mevrouw Utondo lacht: 'Qua karakter lijkt ze ook op mij, jammer genoeg.'



Wat zijn de belangrijkste gebeurtenissen in het leven van Dewi Utondo?

- 0 Dewi wordt geboren in de Chinese wijk in een kleine stad, haar ouders komen uit Maleisië.
- 5 Dewi raakt voor tachtig procent verbrand, haar is nooit verteld hoe dit kwam.
- 8 Dewi's ouders scheiden, Dewi wordt uit huis geplaatst en woont bij een streng pleeggezin.
- 15
 - Dewi voelt zich nergens thuis, noch emotioneel noch cultureel.
 - Zij gaat van het pleeggezin naar een opvanghuis voor moeilijk opvoedbare kinderen.
- 18 Dewi vertrekt naar de grote stad voor een opleiding tot Ziekenverzorger.
- 21
 - Dewi leert haar partner kennen op het werk.
 - Dewi raakt zwanger en stopt met haar opleiding.
 - Na de geboorte van haar dochter krijgt ze nog een zoon.
- 35 Dewi en haar partner gaan uit elkaar, ze stopt hierom met werken.
- 36
 - Dewi en haar kinderen worden uit hun huurhuis gezet vanwege een betalingsachterstand.
 - Dewi werkt af en toe als apothekersassistent.
- 41 Dewi wordt nogmaals uit huis gezet.
- 48 Dewi wordt mantelzorger van haar dementerende tante en trekt een paar jaar later bij haar in.
- 58
 - Dewi woont weer alleen met haar twee katten.
 - Zij heeft een goede band met haar kinderen en een paar goede vrienden.

Leren zit er voor mij nu niet meer in: voor mijn gevoel zijn er bovenin te veel cellen doodgegaan

Ik ben door het mantelzorgen vervreemd geraakt van de wereld, mijn hersens werken niet meer zoals vroeger.

Ik ben opgeleid tot ziekenverzorger

Ik heb na de lagere school de huishoudschool gedaan, toen spijbelde ik best veel.

Ik kon doorstromen naar de opleiding Ziekenverzorging, een opleiding met leren en werken tegelijkertijd.

Ik heb veel andere opleidingen gevolgd, maar niet afgemaakt

Ik begon aan de opleiding Verpleging, maar toen vond ik het nodig zwanger te worden en ben ik gestopt.

Toen mijn kinderen jong waren, begon ik aan een opleiding tot intercedente, maar dat was niks voor mij.

Ik begon toen ik 41 was aan de opleiding tot apothekersassistent bij het ROC, die heb ik ook niet afgemaakt.

Ik werk niet en wil dat ook niet meer

Ik zou niet meer willen werken, daarvoor heb ik te veel aan mijn hoofd.

In 2016 is mijn moeder overleden, en kort daarna ook mijn tante, daarna was er al die rompslomp.

Ik werkte met plezier als ziekenverzorgende

Mijn eerste baan was een leerwerkplek als ziekenverzorgende bij een zorginstelling.

Ik raakte zwanger en ben toen gestopt met werken, toen mijn dochter anderhalf was ben ik weer begonnen.

Ik vond het moeilijk om weer terug te keren op de arbeidsmarkt na mijn zwangerschap.

Ik werkte altijd in loondienst bij verschillende zorginstellingen, gedeeltelijk via uitzendbureaus.

Ik werkte vijftien jaar in de nacht- en avonddienst als ziekenverzorgende, dat vond ik leuk en leerzaam.

Na mijn scheiding werkte ik een paar jaar niet

Mijn ex ging in 1994 vreemd met een collega; ik nam ontslag omdat ik niet meer met hen wilde werken.

Ik kreeg toen twee jaar een werkloosheidsuitkering (WW-uitkering).

Toen mijn uitkering afliep wilde ik weer werken, maar dit lukte eerst niet: in 1999 zat ik een tijd in de bijstand.

Ik werkte vanaf 2000 een tijd af en aan als apothekersassistente

Ik kreeg een baan als apothekersassistente en begon tegelijk een opleiding die mijn werkgever betaalde.

Ik stopte al snel bij de apotheek: er waren spanningen tussen mij en collega's vanwege mijn hoge loon.

Ik werkte daarna korte perioden bij ongeveer vier andere apotheken, de opleiding maakte ik niet af.

Ik werkte op veel verschillende plekken omdat ik snel vervreemd ben; dan wilde ik weer een andere baan.

Tussen de banen door had ik af en toe een uitkering.

Ik was de afgelopen tien jaar mantelzorger, de laatste vijf jaar deed ik dat voltijds

Ik ben tien jaar mantelzorger geweest van mijn dementerende tante, ik kon hierdoor jaren niet werken.

Ik ben na vijf jaar bij mijn tante in huis gaan wonen, we leefden van haar pensioentje.

Ik vond de mantelzorg moeilijk en heb het gevoel dat mijn leven door deze tien jaar ontwricht is.

Mijn leren



Hoe verloopt het leren en werken van Dewi Utondo?

Mijn werken



Hoe verloopt het wonen en de gezondheid van Dewi Utondo?

Mijn wonen



Ik heb weer een huis voor mij alleen, en heb het hier naar m'n zin

- Ik woon in een flat in een buitenwijk, in mijn flat wonen vriendinnen, in mijn wijk wonen mensen als ik.
- De huur is best stevig (619 euro) maar gelukkig krijg ik huurtoeslag (313 euro).
- Ik ben hier in 2007 ingetrokken om te zorgen voor mijn dementerende tante, sinds 2012 woon ik hier officieel.

Ik heb altijd in huurhuizen gewoond

- Iemand als ik krijgt heus geen hypotheek, dus ik heb altijd huizen gehuurd.

Ik ben twee keer uit huis gezet door de woningcorporatie

- Mijn zus woonde tijdelijk bij mij: zij zou de huur betalen, ik de boodschappen.
- Mijn zus betaalde de huur niet en verstopte de waarschuwingsbrieven, in 1995 zijn wij uit huis gezet.
- Later is mijn broer bij me komen wonen en gebeurde het nog eens; mijn familie veroorzaakt vaak problemen.

Tussentijds heb ik met mijn kinderen in opvanghuizen gewoond

- Als ik uit huis werd gezet, kon ik met mijn kinderen terecht in opvanghuizen; daar was het heel gezellig.

Mijn gezondheid



Ik voel mij niet gezond maar ga nooit naar de dokter

- Ik ben vergeetachtig en als ik stress heb ga ik heel veel eten.
- Ik heb geen behoefte aan zorg, maar ik heb het misschien wel nodig.
- Mijn dochter zegt: 'Mam zit weer in haar incontinentiefase van huilen'; ik voel me depressief.
- Ik heb een zorgverzekering voor minima via de gemeente, met aanvullend pakket en gespreid eigen risico.

Als kind ben ik ernstig verbrand

- Ik ben toen ik jong was ernstig verbrand en moest vaak naar het brandwondencentrum.
- Ik heb door die verbrandingen nog altijd psychische problemen.
- Tijdens mijn zwangerschappen moest ik vaak naar het ziekenhuis, vanwege de littekens op mijn buik.
- In 2006 heb ik een ingrijpende operatie gehad aan mijn littekens, dat was ook psychisch een zware periode.
- Mijn lichaam zag er hierna uit alsof er een vrachtwagen overheen was gereden, maar het herstelde wel goed.



'Ik ben gelukkig als mijn kinderen en katten in de buurt zijn, maar ik heb het vaak moeilijk. In mijn jeugd heeft mijn tijd in het pleeggezin veel invloed gehad op wie ik ben geworden, ik heb daar veel geleerd. De jeugdhulpverleners zeiden dat ik een heel laag IQ heb; dat heeft diepe indruk op me gemaakt. Mijn familie is een groot risico in mijn leven; ze veroorzaken vaak problemen voor mij. Ik denk dat ik hulp nodig heb om moeilijke gebeurtenissen in mijn leven te verwerken. Ik wil niet meer werken, daarvoor heb ik te veel aan mijn hoofd.'



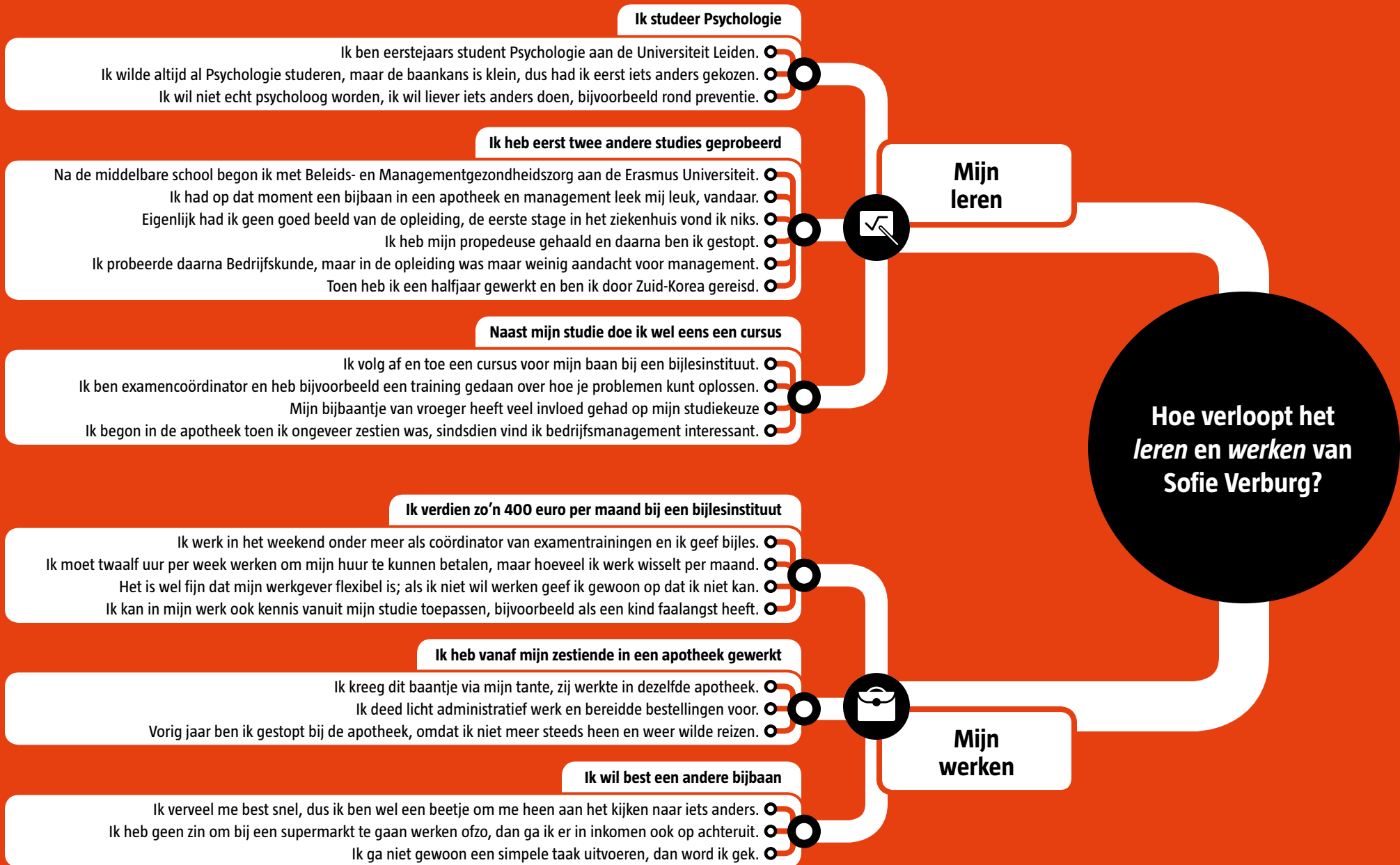
2 Hoe verloopt het leven van Sofie Verburg?

Sofie Verburg (20) woont in een studio op een van de bovenste verdiepingen van een studentenflat, met uitzicht over de stad. Aan de muur hangen foto's van haar met vriendinnen, op tafel staat een goed gevulde fruitmand. Ze is hier via een vriendin komen wonen en in de gang wonen ook een paar goede vrienden. Haar familie ziet Sofie ongeveer een keer per maand. Sofie is bedachtzaam en bescheiden als ze vertelt over haar leven, maar ook openhartig. 'Ik vind dat ik het dik voor mekaar heb. Ik hou van studeren en ik kan doen wat ik wil. Ik geef mijn leven een tien.'



Wat zijn de belangrijkste gebeurtenissen in het leven van Sofie Verburg?

- 
- 0 Sofie wordt geboren, zij groeit op in een dorp.
 - 10 Sofie heeft een broertje en twee zusjes.
 - 12 Sofie gaat naar het vwo, ze haalt goede cijfers.
 - 16 Sofie heeft haar eerste bijbaan, in een apotheek.
 - 17
 - Elke zomer helpt Sofie bij een kinderkamp als vrijwilliger.
 - Sofie gaat studeren en op kamers, ze haalt haar propedeuse maar stopt daarna met haar studie.
 - 18
 - Sofie probeert een andere studie die haar ook niet bevalt, daarna gaat ze reizen.
 - Sofie zit in een commissie van de studievereniging: ze doet promotiewerk en organiseert een festival.
 - 19
 - Sofie start met de studie Psychologie.
 - Ze werkt bij een bijlesinstituut waar ze haar studie deels van betaalt, verder heeft ze een studielening.



Hoe verloopt het *wonen* en de *gezondheid* van Sofie Verburg?

Mijn wonen



Ik woon in een zelfstandige woning, hier ben ik erg tevreden

- Ik vond deze studio anderhalf jaar geleden via een vriendin, zij woonde eerst hiernaast.
- Ik heb hier alles wat ik nodig heb: openbaar vervoer voor de deur en het centrum is dichtbij.
- Ik betaal 460 euro huur inclusief alles, de kale huur is 350 euro, ik krijg 156 euro huurtoeslag.
- Ik heb een campuscontract: als ik klaar ben met studeren moet ik weg uit deze woning.

Ik ben geboren in een klein dorpje in Zuid-Holland

- Mijn familie woont daar nog steeds.

Ik heb lang gezocht naar een woonruimte

- Ik ging studeren en wilde graag op mezelf wonen, liefst niet in een studentenhuus met gedeelde badkamer.
- Ik zocht naar studio's maar ik kon niets betaalbaars vinden.

Mijn gezondheid



Ik ben gezond

- Ik eet gezond en ik ben anderhalf jaar geleden gestopt met roken.
- Ik merk dat ik minder vaak ziek ben sinds ik niet meer rook.
- Ik ben nooit erg ziek geweest.

Mijn inkomen bestaat uit loon, studiefinanciering en -lening en toeslagen

- Ik ontvang studiefinanciering (285 euro) en -lening (wisselt per maand), huur- en zorgtoeslag (156 en 89 euro).
- Mijn ouders kunnen mij financieel niet helpen omdat ik uit een groot gezin kom.
- Ik verdien ongeveer 400 euro per maand bij het bijlesinstituut.
- Zonder die huurtoeslag zou het ook echt niet gaan, dan kon ik mijn huur niet betalen.
- Mijn inkomen maak ik elke maand op.

**Mijn
inkomenssteun**

Hoe verloopt
de *inkomenssteun*
en het *sparen* van
Sofie Verburg?

Ik denk nog niet na over mijn pensioen, ik ben pas twintig

- Als ik na mijn studie een echte baan heb ga ik wel over pensioen nadenken.
- Bij de apotheek heb ik wel wat pensioen opgebouwd, maar dat is heel weinig denk ik.
- Bij het huiswerkinstituut ben ik een soort zelfstandige, daar bouw ik geen pensioen op.

**Mijn
sparen**

‘Mijn ouders hoefden mij op school niet te stimuleren, ik was altijd al een nerdje dat overal zat te lezen. Toen ik op mezelf ging wonen kwam ik in een nieuwe omgeving terecht, hier heb ik veel van geleerd. Ik studeer nu iets waarbij de baankans niet zo groot is, maar ik word er wel heel blij van. Een risico is dat ik straks geen baan kan vinden, maar ik denk dat dat wel goed komt. Ik vind dat ik het dik voor mekaar heb, ik geef mijn leven een tien.’



3 Hoe verloopt het leven van Elisa Ramos?

Elisa Ramos (44) woont samen met haar twee zoons van 19 en 24. Terwijl mevrouw Ramos opendoet zegt ze: 'Ik dacht dat je om tien uur zou komen'. Het is vijf minuten voor tien. 'O, het is al tien uur. Ik dacht dat het negen uur was. De klok staat nog op de oude tijd.' De zomertijd is twee weken geleden ingegaan. Mevrouw Ramos is aardig en heeft een zachte stem. De gordijnen zijn dicht, op de kussens en dekens op de bank zitten vlekken. Na drie kwartier vraagt ze of ons gesprek nog lang duurt. 'Ik kan niet meer.' Aan het eind schuift ze het gordijn wat open, de zon schijnt naar binnen.



Wat zijn de belangrijkste gebeurtenissen in het leven van Elisa Ramos?

- 0 Elisa wordt geboren op Curaçao, haar ouders verlaten haar als ze jong is.
- 1 Elisa woont bij haar opa en oma tot zij beiden overlijden als zij acht is.
- 8
 - Elisa's tante neemt haar mee naar Nederland, ze vindt Elisa onhandelbaar.
 - Als Elisa's tante naar Amerika verhuist, gaat Elisa naar een Nederlands internaat.
- 17 Elisa heeft haar eerste baan, bij een drogist.
- 18
 - Elisa gaat terug naar Curaçao, zij heeft een paar maanden een administratieve baan.
 - Elisa leert een loverboy kennen en raakt verslaafd aan drugs.
- 19 Ze werkt lange tijd gedwongen als prostituee en krijgt twee zoons.
- 37
 - Elisa verhuist met haar zoons terug naar Nederland, ze hoopt op een beter leven.
 - Elisa woont eerst bij haar tante en krijgt via een hulpinstantie een eigen huis.
- 40 Elisa's zoons doen mbo-opleidingen maar maken die niet af.
- 44 Elisa werkt niet en krijgt psychische hulp om haar problemen te verwerken.

Hoe verloopt het leren en werken van Elisa Ramos?

Mijn leren

Ik wil nu geen opleiding doen

Mijn systeem is helemaal opgefokt door wat ik heb meegemaakt.
Ik weet niet of ik later wel een opleiding wil doen, hier denk ik niet over na.

Na de basisschool ging ik in Nederland naar een voorloper van het vmbo

Ik heb het lager economisch administratief onderwijs afgemaakt; ik was klaar toen ik achttien jaar oud was.
Ik heb niet echt voor deze opleiding gekozen, het was gewoon de normale keuze na de basisschool.

Ik werk op dit moment niet

Werken zit er voor mij nu niet in, dat kan ik niet aan.
Als ik het zou kunnen zou ik graag werken, ik zou alleen niet weten wat ik dan wil doen.
Ik weet ook niet hoe ik werk moet vinden als ik er weer aan toe ben.
Eén van mijn zoons heeft sinds kort een baan, de andere werkt niet.

Ik had al vanaf mijn zeventiende verschillende banen

Mijn eerste banen had ik toen ik ongeveer zeventien was, bij de drogist en de bibliotheek.
Daarna heb ik op Curaçao een paar maanden administratief werk gedaan.
Verder heb ik geen werk gedaan dat past bij mijn administratieve opleiding.

Ik werkte op Curaçao drie jaar in een casino

Ik werkte in het casino onder meer als dealer en als er iets was met de machines moest ik dat oplossen.
Als ik moest werken paste een familielid op mijn oudste kind.

Ik ben tien jaar uitgebuit

Een loverboy op Curaçao liet mij werken als prostituee, dit was een vreselijke tijd.
Sinds ik in Nederland woon heb ik niet meer gewerkt, ik doe alleen maar therapie.
Ik ben nog nooit bij het UWV geweest.

Mijn werken

Hoe verloopt het wonen en de gezondheid van Elisa Ramos?

Mijn wonen



Ik woon zes jaar in dit huis

- Ik betaal 530 euro huur en ik krijg 230 euro huurtoeslag.
- Dit is een sloopwoning: de woningcorporatie wil deze afbreken maar tot die tijd verhuren ze hem.
- Ik vind het hier niet schoon en ik zou liever een ander huis hebben.
- Deze buurt bevalt mij normaal, het gaat wel.

Ik ben zeven jaar geleden van Curaçao naar Nederland verhuisd

- Toen ik hier net was woonde ik bij een tante, maar we maakten veel ruzie.
- Mijn huidige huis kreeg ik omdat ik bekend ben bij hulpinstanties; hierdoor kreeg ik urgentie van de corporatie.

Mijn gezondheid



Ik krijg geestelijke hulp

- Ik krijg hulp van iemand die bij de ggz werkt, die komt naar mijn huis om te praten.
- Die ggz-consulent praat vooral met mij: we praten over allerlei dingen, dan komt alles eruit bij mij.
- De ggz-consulent helpt mij ook met mijn administratie en financiën.
- Ik heb deze ggz-hulp wel echt nodig, dat komt door de periode waarin ik drugs gebruikte.
- Mijn zoons deden vroeger ook mee aan de gesprekken, maar nu willen ze dat niet meer.
- Naast de geestelijke problemen die ik heb, ben ik wel gezond.

Wij hebben twintig jaar hulp van jeugdzorg gehad

- Mijn kinderen werden vanwege mijn verslaving onder toezicht van jeugdzorg gesteld.
- Op Curaçao kregen we al hulp van jeugdzorg, dit vond ik wel prettig.
- De jeugdzorg werd aan Nederland overgedragen toen wij verhuisden.
- Sinds een paar jaar krijgen we geen hulp van jeugdzorg meer; ze vonden dat het goed ging en wilden bezuinigen.



'Ik heb een heel hard en moeilijk leven gehad. Door mijn drugsverslaving stonden mijn kinderen onder toezicht van jeugdzorg. Ik heb geen netwerk: het kleine beetje familie dat ik heb, houd ik liever op afstand. Ik zie geen kansen voor een beter leven voor mij, ik geef mijn leven een vier op een schaal van nul tot tien. Niemand kan mij helpen. Werken zit er voor mij niet in, dat kan ik nu niet aan.'



4 Hoe verloopt het leven van Annie en Ron Bosman?

Annie (65) en Ron (67) Bosman wonen al 37 jaar in hun smaakvol ingerichte benedenwoning. 'Ik ben niet bang om te zeggen wat ik vind op straat; dan zeg ik: doe je dat thuis ook?'; vertelt mevrouw Bosman: 'Laatst heb ik een jongen in zijn gezicht geslagen omdat hij me uitschold. Toen zei die jongen: "U bent een oude vrouw, dus ik sla u niet terug." Dan merk ik dat mensen meer respect voor mij hebben nu ik ouder ben.' Meneer Bosman hoorde laatst een buurvrouw zeggen dat ze geen aansluiting had in de wijk. 'Ik liep toevallig langs en zei toen: goede-morgen, als je aansluiting zoekt bel je maar aan bij ons. Toen kreeg ze zó'n boei.'



Wat zijn de belangrijkste gebeurtenissen in het leven van Annie Bosman?

- 0 • Annie wordt geboren in een huurhuis in de stad.
- 8 • Haar moeder is vaak ziek, maar Annie heeft een fijne jeugd met haar vier zusjes.
• Annie groeit op 'met kaplaarzen': er zijn na de oorlog veel lege stukjes land in de stad waar zij speelt.
- 15 • Annie en Ron ontmoeten elkaar in het zwembad.
- 17 • Annie heeft haar eerste baan, als telefoniste.
- 18 • Annie trouwt met Ron.
- 23 • Annie en Ron krijgen na elkaar een dochter en een zoon, ze worden allebei veel te vroeg geboren.
• De kinderen hebben veel zorg nodig en zijn huilbaby's.
- 26 • Annie werkt 's avonds en in het weekend als pedicure, Rob werkt fulltime bij de douane.
- 28 • Annie en Ron verhuizen met urgentie naar hun benedenwoning, omdat Annie zwakke knieën heeft.
- 29 • Annie doet in de avonduren een hbo-opleiding Kunstgeschiedenis.
- 44 • De kinderen van Annie en Ron hebben gestudeerd en werken.
- 52 • De dochter van Annie en Ron verhuist met haar gezin naar Australië, zij bezoeken elkaar af en toe.
- 64 • Annie en Ron stoppen met werken.
- 65 • Annie is mantelzorger voor een ernstig zieke vriendin.
• Annie en Ron hebben veel vrienden en goed contact met hun familie, ze passen af en toe op de kleinkinderen.



Hoe verloopt het *wonen* en de *gezondheid* van Annie en Rob Bosman?

Ons wonen

Wij wonen al 37 jaar in dit huis

- Wij wonen in een benedenwoning centraal in de stad; de huur is 305 euro, we krijgen geen huurtoeslag.
- Ik had zwakke knieën, daarom konden we niet in ons bovenhuis blijven; ik kreeg een urgentieverklaring.
- Onze urgentieverklaring belandde eerst in een la bij de woningbouwcorporatie, er was iets verkeerd gegaan.
- Mijn man ging in drielijf pak naar de burgemeester, toen kregen we in één middag onze woning.

Ik woon mijn hele leven al in huurhuizen

- Mijn man en ik hebben een paar keer geprobeerd het huis waarin we nu wonen te kopen.
- De woningcorporatie bood dit ook een paar keer aan, maar krabbelde steeds terug.

Vroeger was deze buurt een rotzooi, na de renovatie is het rustig

- De sociale samenstelling van de buurt is de afgelopen jaren erg veranderd.
- Vroeger zei ik: als deze buurt een afspiegeling is van de maatschappij, verhang ik me.
- We hebben het al die tijd volgehouden in de buurt, ook toen er vaak schietpartijen en dealers waren.
- Voor de laatste renovatie van dit complex wilde de woningcorporatie ons weg hebben, maar wij zijn gebleven.
- Vroeger waren alle woningen in de buurt sociale huur, nu zijn de huurprijzen minstens 720 euro.

Wij zijn scheefhuurders, maar we zetten ons vaak in voor de buurt

- Onze buurt is best actief; ik maak kerst- en paaspakketten voor buurtbewoners die het minder hebben.
- Mijn man zit regelmatig in buurtcommissies, hij was bijvoorbeeld voorzitter van de renovatiecommissie.

Mijn man en ik vinden onszelf redelijk gezond en we zijn positief over ons leven

- Wij gaan elke week naar de fysiotherapeut; mijn man voor zijn reuma, ik voor mijn rug.
- Wij bezoeken allebei ongeveer drie keer per jaar de specialist in het ziekenhuis.
- Ons eigen risico maken we vrolijk op, gelukkig kunnen we dat prima betalen.
- Wij leven allebei gezond: we eten gezond en bewegen regelmatig.
- We doneren allebei al jaren bloed.

Ik ben mantelzorger van een zieke vriendin

- Ik verzorg sinds tien maanden een stervende vriendin, ik bezoek haar elke dag.
- Ik ervaar haar ziekbed als verschrikkelijk, maar ik verzorg haar graag, deels om mijzelf gerust te stellen.

Door mijn werk is mijn rug versleten

- Mijn werkverleden als pedicure beïnvloedt mijn gezondheid behoorlijk.
- Je rug slijt wel als je veertig jaar over voeten gebogen zit en een zware koffer meezeult.
- Ik realiseerde mij vroeger niet dat zo'n zware koffer tillen invloed kan hebben op de rest van je leven.

Onze gezondheid

Hoe verloopt de *inkomenssteun* en het *sparen* van Annie en Rob Bosman?

Onze *inkomenssteun*

Behalve AOW ontvangen we geen toeslagen of uitkeringen

Ons inkomen is te hoog voor toeslagen of uitkeringen, behalve dan voor AOW.
Zolang we hier wonen ontvangen we al geen huurtoeslag.

Ik krijg een overbruggingsregeling AOW

Ik stopte met werken toen we bij toeval ontdekten dat ik gebruik kon maken van een overbruggingsregeling.
Ik ontvang de overbruggingsregeling anderhalf jaar; binnenkort krijg ik AOW.

We kunnen goed rondkomen van ons pensioen

Mijn man krijgt 1.100 euro per maand ABP-pensioen.
Daarnaast krijgen we samen 1.300 euro: mijn man AOW en ik een overbruggingsregeling AOW.
We komen hier goed van rond en zijn er tevreden mee.
Onze pensioenspaarpot besteden we vooral aan reizen naar onze dochter, die in Australië woont.

Toen ik werkte als zelfstandige heb ik gespaard voor mijn pensioen

Ik zette geld op een spaarrekening; mijn man en ik kunnen goed met geld omgaan en we keken vooruit.
Pensioenfondssparen was voor mij als zzp'er onbetaalbaar, gelukkig bouwde mijn man al pensioen op.
Ik kocht mijn pensioen uit loondienst jaren geleden af: ik kreeg er 600 euro voor, dat kwam toen goed uit.

Ons *sparen*

‘Mijn man en ik hebben een goed huwelijk met veel humor en we zijn redelijk gezond, ook al zijn we in de zestig. Ik koos bewust voor pedicure, omdat ik zelfstandig wilde zijn en het wilde combineren met kinderen. Ik vond het in de tijd dat ze baby’s waren heerlijk om ’s avonds aan het werk te gaan. Achteraf was ik liever kunstenaar geworden, maar met een creatief beroep kon ik geen geld verdienen. Onze dochter woont in Australië. Ik had vroeger niet gedacht dat we ons pensioenspaargeld aan reizen zouden besteden, maar we willen onze familie natuurlijk graag zien.’



5 Hoe verloopt het leven van Nadira Bouazati?

Nadira Bouazati (52) woont met haar zoon (23). Onze afspraak is op haar verzoek bij de woningcorporatie, omdat haar zoon 's nachts werkt als taxichauffeur en overdag slaapt. In het begin van het interview is mevrouw Bouazati terughoudend. Een aantal vragen wil ze niet beantwoorden, zoals over zorg. Later maakt ze grapjes en vertelt ze enthousiast over haar werk. Ze noemt tijdens het gesprek regelmatig oplossingen voor woonproblemen die ze ziet: 'Misschien kan de gemeente met camera's toezicht houden in onze wijk. Dan kunnen mensen die hun vuil op straat gooien ten minste betrapt worden.' Mevrouw Bouazati is verknocht aan de stad waar ze woont: 'Moet je je voorstellen dat ik naar Eindhoven of zoiets verhuis. Dan zit ik daar eenzaam en alleen, zonder mijn familie. Ik moet er niet aan denken.'



Wat zijn de belangrijkste gebeurtenissen in het leven van Nadira Bouazati?

- 0 Nadira wordt geboren, ze groeit op met haar broers, zussen en ouders van Marokkaanse afkomst.
- 12 Nadira gaat naar de mavo.
- 16 Nadira doet de mbo-opleiding Mode en Kleding.
- 20 Nadira kan na haar opleiding geen werk vinden en doet via de gemeente een opleiding.
- 21 Zij is anderhalf jaar ziek en kan haar opleiding niet afmaken.
- 24
 - Nadira zorgt een jaar voor haar zieke moeder.
 - Nadira vindt een door de overheid gesubsidieerde uitzendbaan als administratief medewerker.
- 26 Nadira krijgt een vast dienstverband op haar werk.
- 27 Nadira ontmoet haar toekomstige man.
- 29 Nadira en haar man krijgen een zoon.
- 33 De man van Nadira overlijdt.
- 51 Nadira's zoon gaat werken als taxichauffeur.
- 52 Nadira heeft het druk met haar werk als administratief medewerker en mantelzorg voor haar ouders.

Hoe verloopt het leren en werken van Nadira Bouazati?

Mijn leren

Ik ging na de mavo naar mbo Mode en Kleding

Ik wist niet wat ik wilde doen, toen zei mijn vader: je kunt hetzelfde gaan doen als je zus.
Het leek me een handige opleiding, ik vond het ook leuk, alleen wilde ik niet in een confectiecentrum werken.

Ik deed bij Schoevers een opleiding tot medisch secretaresse, door ziekte maakte ik deze niet af

Er was in de periode na mijn mbo-opleiding weinig werk, vooral voor mij als buitenlandse.
De gemeente bood toen als proef opleidingen aan voor scholieren die niet aan het werk kwamen.
Ik wilde graag doktersassistente worden, dus toen ben ik de opleiding tot medisch secretaresse gaan doen.
Doordat ik erg ziek werd lag ik er anderhalf jaar uit, ik haalde hierdoor wel certificaten maar geen diploma.

Ik doe regelmatig cursussen voor mijn werk

Wij moeten constant bijgeschoold worden, bijvoorbeeld over nieuwe computerprogramma's.

Ik werk al 28 jaar bij het waterleidingbedrijf van de gemeente, ik doe mijn best om rond te komen

Ik werk 34 uur per week en ik verdien ongeveer 1.900 euro per maand.
Ik werk in de administratie: het is schitterend werk en mijn werkzaamheden zijn heel divers.
Ik wissel ongeveer iedere zeven jaar van afdeling, dan solliciteer ik intern.
Rondkomen van mijn loon valt niet mee, ik doe mijn best maar mijn vaste lasten zijn hoog.
Mijn zoon betaalt niet mee aan het huishouden: ik wil dat hij eerst zijn eigen leven op orde heeft.

Mijn zoon is taxichauffeur

Mijn zoon is te lui om te leren, hij is nu wat uitgepuberd en hij wil graag zijn eigen centen verdienen.
Mijn zoon doet het taxiwerk sinds kort, hij is zelfstandige en heeft wel veel last van concurrentie.
De investering betaalde hij van zijn spaargeld en leningen van vrienden en familie, die betaalt hij nu terug.

In 1989 had ik mijn eerste echte baan

Nadat ik anderhalf jaar ziek was heb ik mijn zieke moeder een jaar verzorgd.
Mijn broer vond een advertentie voor een gesubsidieerde uitzendbaan, hij heeft me hiervoor aangemeld.
Ik heb hier voordeel van gehad, want daarna mocht ik blijven bij het bedrijf.
Ik werkte via het uitzendbureau op verschillende plekken als administratief medewerker.

Toen mijn zoon geboren werd ging ik een dag minder werken

Eerst werkte ik 40 uur per week, vanaf de geboorte van mijn zoon 32 uur.
Ik wilde eigenlijk nog minder gaan werken omdat mijn man fulltime werkte, maar toen overleed mijn man.

Mijn werken

Hoe verloopt het wonen en de gezondheid van Nadira Bouazati?

Mijn wonen

Ik woon in dit huis sinds 2012, vooral met plezier

- Ik betaal 640 euro huur, dat vind ik best veel, en ik krijg geen huurtoeslag.
- Ons huis is een zolderverdieping van 96m², we konden kiezen in dit complex toen we hierheen verhuisden.
- De woning is mooi, maar er zitten zilversjies en het tocht in onze woonkamer.
- Ik heb deze problemen ook bij de woningcorporatie besproken, ze zeiden dat ze er niets aan gaan doen.
- Ik vind mijn buurt fijn, alleen is het er wel smerig: mensen gooien hun vuil gewoon op straat.
- De buurt is niet zo hecht, ik praat wel af en toe met medebewoners.

Ik woon al mijn hele leven in sociale huurwoningen, maar ik wil graag een koophuis

- Mijn ouders hadden ook een huurhuis via de corporatie.
- Als ik een partner had zou ik een huis kopen, voor mij alleen is dat te duur, maar het is financieel gunstiger.
- Ik adviseer mijn familie en zoon ook om later een huis te kopen, mijn broer volgde mijn advies al op.

Hiervoor woonde ik in een huis dat gesloopt werd, daarom moest ik eruit

- De huur was daar veel lager, 400 euro per maand.
- Toen ik verhuisde had ik veel onvoorziene kosten, mijn spaarrekening was meteen leeg.
- Ik kreeg wel geld mee van de corporatie, maar ik voel me misleid: mijn huur is nu veel hoger en stijgt elk jaar.

Ik hoef niets te veranderen aan mijn woonsituatie, ik woon hier goed

- Ik overwoog weleens te verhuizen voor lagere woonlasten, maar ik wil in de buurt van mijn familie wonen.

Mijn gezondheid

Afgezien van een paar pijntjes ben ik gezond

- Ik heb carpaal tunnelsyndroom aan mijn handen, maar ik vind het eng om me hieraan te laten opereren.
- Ik heb dit al lang, maar sinds een tijdje lig ik 's nachts wakker van de pijn.
- Ik heb weleens last van mijn rug en knie, daar ben ik vroeger op gevallen.
- Mijn zorgverzekering pas ik weleens aan, ik let dan op bril-, tandarts- en fysiotherapievergoeding.

Ik ben mantelzorger voor mijn vader

- Met mijn broers en zussen verdelen we de zorg, want we willen niet dat hij naar een verzorgingstehuis gaat.
- Ik ben voor hem tolk, chauffeur en schoonmaker, hiervoor neem ik vrij van mijn werk.



'Ik heb een druk leven: ik werk de hele dag, daarna moet ik nog koken en het huishouden doen. Ik ben vrij gelukkig, maar ik baal dat ik amper wat overhoud van mijn salaris. Achteraf vind ik het jammer dat ik niet verder geleerd heb, ik had beleidsmedewerker willen worden. Dat mijn man overleed had veel invloed op mijn leven: je moet jezelf bij elkaar rapen en doorgaan. Gelukkig heb ik een hechte familie: mijn ouders, broers en zussen spreek ik dagelijks. Ik houd van mijn werk, maar een dagje minder werken zou ik ook wel fijn vinden.'



6 Hoe verloopt het leven van Hendrik Koren?

Hendrik Koren (93) woont in een seniorencomplex op de begane grond. Meneer Koren loopt met een rollator door het huis, lopen en opstaan uit zijn stoel gaan erg langzaam. Daar baalt hij van. 'Toen ik met pensioen ging had ik dit allemaal niet gedacht. In het begin van mijn pensioen konden mijn vrouw en ik nog samen op vakantie en waren we nog gezond, dat was een mooie tijd.' Aan het eind van het interview vraagt meneer Koren of ik thee wil. Het thee zetten duurt bij elkaar ongeveer een half uur: aan elke stap besteedt hij veel tijd en aandacht. Vervolgens pakt meneer Koren een koekblik met spritsen en After Eight. 'Neem zoveel als je wilt', zegt hij aanmoedigend.



Wat zijn de belangrijkste gebeurtenissen in het leven van Hendrik Koren?

- 0 Hendrik wordt in 1923 geboren en woont met zijn ouders, grootouders, broers en zussen.
- 15 Hendrik begint met werken als schilder.
- 19 Hendrik werkt in de Tweede Wereldoorlog twee jaar gedwongen als schilder in Duitsland.
- 25 Hendrik trouwt met zijn verloofde.
- 29 Hij en zijn vrouw krijgen na elkaar vier kinderen, Hendriks vrouw zorgt thuis voor hen.
- 39 Hendrik laat zich omscholen tot bouwkundig opzichter en doet dit werk tot zijn pensioen.
- 50 Hendriks kinderen hebben een opleiding gevolgd en werken alle vier.
- 63 Hendrik is overspannen en krijgt hierdoor deels een Ziektewetuitkering, hij werkt halve dagen.
- 65 Hendrik gaat met pensioen.
- 74 Hij en zijn vrouw verhuizen naar de seniorenwoning.
- 77 Hendriks vrouw overlijdt.
- 86 Eén van Hendriks dochters overlijdt.
- 91 Hendrik valt in huis en moet lang revalideren, hij herstelt niet helemaal.

Hoe verloopt het leren en werken van Hendrik Koren?

Mijn leren

Ik ging naar de ambachtsschool

- Ik bezocht de ambachtsschool om huis- en decoratieschilder te worden, dit duurde ruim twee jaar.
- Mijn vader was ook huis- en decoratieschilder, een echte vakman, vandaar dat ik dit ook ging doen.
- Na de ambachtsschool vond ik een 'leerpatroon' die mij het vak van schilder verder bijbracht.

Ik heb me omgeschoold tot bouwkundig opzichter

- Ik deed een cursus bij een particuliere instelling, dit heb ik zelf bedacht en betaald.

Mijn werken

Ik werk niet, ik ben gepensioneerd

- Ik heb wel altijd gewerkt tot mijn pensioen in 1988, in totaal vijftig jaar.
- Ik ben gestart als schilder bij een woningcorporatie
- Aankankelijk vond ik het leuk werk, maar na een paar jaar ging het vak qua kwaliteit achteruit.

In de oorlog moest ik van de overheid in Duitsland werken

- Tijdens de oorlog werkte ik ruim twee jaar in Duitsland, dat ik dit overleefd heb is een wonder.
- Daarna moest ik zes weken naar Limburg omdat mijn stad nog niet bevrijd was.
- In Limburg heb ik ook nog iets naars meegemaakt, maar daar heb ik het liever niet over.
- Na de bevrijding moest de corporatie mij terugnemen, maar dat wilden ze eigenlijk niet, dit ging niet zo leuk.

Ik werkte van 1961 tot 1988 bij een makelaarskantoor als bouwkundig opzichter

- Ik kende iemand die daar werkte, die heeft mij geïntroduceerd.
- Ik deed bouwkundig onderhoud, ik kwam in heel Nederland.
- Ik had een redelijk goed inkomen en ook een auto van de zaak.
- Het was een prachtige baan: heel afwisselend en met veel verantwoordelijkheid.

Hoe verloopt het wonen en de gezondheid van Hendrik Koren?

Mijn wonen

Ik woon hier sinds 1998 en ben er wel tevreden mee

- Ik betaal per maand 560 euro huur inclusief servicekosten, huurtoeslag heb ik nooit aangevraagd.
- Ik ben hier met mijn vrouw komen wonen toen zij een zorgindicatie kreeg, omdat ze niet meer goed kon lopen.
- Mijn vrouw heeft hier maar kort gewoond, zij verhuisde al snel naar een verzorgingstehuis.
- Ik zat van 2000 tot 2014 in de bewonerscommissie, dit deed ik vanwege mijn werkachtergrond.
- Vroeger was het hier leuker, er was toen een restaurant waardoor je in contact kwam met medebewoners.
- Omdat ik in 2015 gevallen ben, heeft de woningcorporatie aanpassingen gedaan aan de woning.

Mijn vrouw en ik woonden via een woningcorporatie in verschillende appartementen

- Toen we net getrouwd waren woonden we in een woning via mijn werkgever, de woningcorporatie.
- Met onze kinderen werd dat huis te klein, dus verhuisden we naar een vijfkamerflat.

Daarna woonden mijn vrouw en ik in een particuliere huurflat

- Het was een heel fijne, leuke flat met een prachtig terras, op de eerste verdieping, met goede buren.
- We verhuisden daarheen omdat onze vijfkamerflat te groot werd toen de kinderen uit huis waren.
- We moesten daar weg toen mijn vrouw ziek werd en zij niet meer goed kon traplopen.

Ik ben niet zo gezond meer

- Ik heb twee keer een TIA gehad, de eerste twaalf jaar geleden, en ik kan praktisch niet lopen.
- In 2015 viel ik hier in huis en brak ik mijn heup en mijn arm, hier ben ik niet helemaal bovenop gekomen.
- Toen ik uit het revalidatiecentrum thuiskwam ging ik hard achteruit, want toen oefende ik niet meer elke dag.
- Door slikproblemen kan ik soms moeilijk eten en drinken.
- Eén van mijn ogen is blind, met het andere zie ik nog redelijk goed.

Ik krijg thuiszorg en fysiotherapie

- De huisdokter hier heeft me de thuiszorg voorgeschreven, ik heb het zelf aangevraagd.
- De thuiszorg helpt me met aan- en uitkleden, douchen en steunkousen en ik krijg thuis fysiotherapie.
- Ik heb een scootmobiel via de Wmo, dit kostte me niks, ik rij er alleen bijna nooit op.
- Ik betaal de maximale eigen bijdrage aan het CAK voor Wmo-ondersteuning, 78 euro per maand.
- Ik heb een aanvullende zorgverzekering omdat hiermee praktisch al mijn zorg vergoed wordt.

Vroeger was ik best gezond

- Ik was vroeger nooit ziek, toen ik 63 was ben ik wel een paar jaar overspannen geweest.

Mijn gezondheid

Hoe verloopt de *inkomenssteun* en het *sparen* van Hendrik Koren?

Mijn inkomenssteun

Ik krijg zorgtoeslag, verder gebruik ik geen toeslagen

Mijn zorgtoeslag is 30 euro per maand.

Ik heb een tijdje in de Ziektewet gezeten omdat ik overspannen was

Als oudere werknemer werd ik elke twee jaar gekeurd, in 1986 vond de dokter dat ik veel stress had. Ik zat toen bijna een jaar in de Ziektewet, ze wilden me in de WAO zetten, maar ik wilde graag doorwerken. Toen kreeg ik zestig procent Ziektewet en werkte ik van 1986 tot '88 halve dagen, een mooie oplossing.

Mijn sparen

Ik ben wel tevreden met mijn pensioen

Mijn AOW is 1.091 euro per maand.

Ik heb via mijn werkgevers twee pensioentjes opgebouwd.

Bij de woningcorporatie weet ik niet meer hoe de pensioenregeling georganiseerd was.

Bij het makelaarskantoor heb ik een pensioenverzekering afgesloten: dit is een vast bedrag.

Ik koos er zelf voor mee te doen aan de pensioenverzekering, als medewerker had ik ook inspraak.

Ik kan redelijk goed rondkomen: ik heb geen auto meer, dat scheelt.

'Ik ben niet elke dag stralend gelukkig, maar ik ken mensen die er een stuk minder aan toe zijn dan ik. Dat ik mijn baan als schilder vroeger heb opgezegd heeft een positief effect gehad op mijn leven: als bouwkundig opzichter had ik het veel meer naar mijn zin. Na mijn pensioen gingen mijn vrouw en ik samen op vakantie, toen waren we nog gezond. Nu is mijn vrouw overleden en ik kan niet goed meer lopen, hierdoor spreek ik weinig mensen. Ik ben 93, maar ik hoop dat ik nog ouder mag worden.'



7 Hoe verloopt het leven van Alicia Eerwaard?

Alicia Eerwaard (35) woont met haar dochter (8) in een licht, ruim en opgeruimd appartement. Op haar voordeur hangt een bordje met 'welcome' erop. Binnen verzoekt Alicia of de schoenen uit kunnen, omdat zij haar vloer niet wil beschadigen. Ze biedt verse muntthee aan in een grote mok. Aan de muur hangt een groot portret van Alicia's dochter. Alicia denkt goed na over de interviewvragen. Het lijkt erop dat ze zichzelf goed kent. 'Ik ben lang ziek geweest, maar ik kan genieten van de kleine dingen en ik heb vertrouwen in mijn toekomst.' Alicia vertelt dat ze de muur in de woonkamer heeft beschilderd met glitterverf. 'Het is subtiel, als het licht erop schijnt is het heel mooi. Ik ben nogal dol op glitters', lacht ze.



Wat zijn de belangrijkste gebeurtenissen in het leven van Alicia Eerwaard?

- 0 Alicia wordt geboren in een huurhuis in de stad.
- 5 Alicia's moeder is vaak weg, zij en haar zusje verblijven dan bij hun oma.
- 12 Alicia krijgt nog een broertje op wie zij vaak moet passen.
- 20 Alicia haalt haar mbo-diploma Sociaal Pedagogisch Werk.
- 22 Alicia start met werken in de kinderopvang.
- 26 Alicia haalt haar hbo-diploma Pedagogiek, zij gaat daarna samenwonen met haar vriend.
- 27 Alicia en haar vriend krijgen een dochter.
- 28 Alicia krijgt leukemie en wordt hier een paar jaar voor behandeld, ze moet stoppen met werken.
- 29 Alicia en de vader van haar dochter gaan uit elkaar.
- 30 Alicia start met re-integreren, maar wordt weer ziek.
- 35 Alicia en de vader van haar dochter komen weer bij elkaar.



Hoe verloopt het wonen en de gezondheid van Alicia Eerwaard?

Mijn wonen

Mijn appartement vind ik prima, maar wel een beetje te klein

- Ik ben hier komen wonen omdat ik graag in de buurt van het ziekenhuis wilde wonen, waar ik werd behandeld.
- Ik betaal 650 euro huur voor ons nieuwbouwappartement van 65 m², ik krijg 300 euro huurtoeslag.
- Ik vind mijn woonlasten eigenlijk te hoog voor mijn inkomen.
- Ik zou liever een groter huis hebben, met tuin.
- De wijk vind ik redelijk: er wonen veel Turken en Marokkanen, ik heb liever wat meer diversiteit.

Ik woonde samen met mijn vriend

- Tijdens mijn studie woonde ik nog thuis, daarna ging ik met mijn vriend in een stad in de buurt wonen.
- Toen de relatie over was, woonde ik samen met mijn dochter.
- Mijn vriend en ik zijn nu weer samen, maar we wonen apart.

Ik ging weer in mijn geboortestad wonen omdat ik ziek werd

- Mijn familie en vrienden wonen in deze stad en ik werd behandeld in het ziekenhuis hier, daarom wilde ik terug.
- Ik kon maar moeilijk een woning vinden, ook al had ik urgentie omdat ik ziek was.

Ik voel mij niet erg gezond, ik ben aan het herstellen van leukemie

- Mijn conditie is slecht, mijn longen zijn kwetsbaar en ik ben vatbaar voor ziektes.
- Ik herstel maar erg langzaam, ik moet nog steeds elk half jaar voor controle naar het ziekenhuis.

Toen ik 28 was kreeg ik leukemie, tijdens de chemo kreeg ik twee keer longontsteking

- Ik had een beenmergtransplantatie nodig, maar er was geen match voor mij, daarom duurde alles langer.
- Tijdens de eerste longontsteking lag ik een dag kunstmatig in coma, ik herstelde wel goed.
- De tweede keer ging helemaal fout: ik reageerde niet op medicatie en lag een week kunstmatig in coma.
- Toen ik geestelijk weer bij was, kon ik mijn lichaam totaal niet bewegen en ik had maanden een zuurstofmasker.
- Ik moest zes weken naar een revalidatiecentrum en daarna nog drie keer per week voor dagbehandeling.
- Mijn dochter logeerde bij haar vader en haar oma's.

Ik betaal jaarlijks zo'n 600 euro van mijn zorgkosten zelf

- Ik heb een verzekering voor minima via de gemeente, mijn eigen risico betaal ik gespreid en maak ik altijd op.
- Een deel van de medicatie die ik gebruik wordt niet vergoed, zoals hooikoortsmedicatie en eczeemcrème.
- Ik heb ook fysiotherapie nodig, ik krijg een paar behandelingen vergoed maar daarna moet ik bijbetalen.
- Ik gebruikte soms minder medicatie omdat ik wilde besparen, maar uiteindelijk ging mijn eigen risico toch op.
- Ik praat als ik ergens mee zit af en toe met een coach, die heb ik zelf via Facebook gevonden, dit betaal ik zelf.

Mijn gezondheid



'Ik baal ervan dat ik ziek ben geworden, hierdoor heb ik een heel ander leven dan ik voor ogen had. Ik wil graag weer werken als ik beter ben. Het is niet zo dat ik bij de pakken neerzit. Ik kan genieten van de kleine dingen en ben optimistisch. Ik werk graag als vrijwilliger op de school van mijn dochter, dit vind ik best leerzaam. Met een paar vriendinnen en twee tantes heb ik veel contact en mijn familie zie ik op verjaardagen.'



8 Hoe verloopt het leven van Rabia en Anouar Tahiri?

Rabia Tahiri (45) woont met haar man Anouar (54) en drie dochters tussen 14 en 22 jaar in een nieuwbouwflat aan de rand van de stad. Rabia is goedlachs en vriendelijk. Bij ontvangst biedt ze rode Marokkaanse slofjes aan, en muntthee. Mevrouw Tahiri wordt tijdens het interview een paar keer gebeld, onder andere door haar moeder: 'Zij weet dat ik vandaag mijn vrije dag heb.' De woning is opgeruimd en licht en in de woonkamer staan veel kaarsen. Aan de muur hangen foto's van een van haar dochters in traditionele Marokkaanse klederdracht. 'Wij zijn heel gelukkig: we zijn gezond, met de kinderen gaat het goed, we hebben fijn werk en genoeg inkomen om leuke dingen te doen. Wat kun je nog meer wensen?'



Wat zijn de belangrijkste gebeurtenissen in het leven van Rabia en Anouar Tahiri?

0

- Rabia wordt geboren in Marokko.
- Rabia's vader werkt als gastarbeider in Nederland.

3

- Rabia verhuist met haar moeder naar haar vader in Nederland.

10

- Rabia heeft een fijne jeugd.

18

- Zij behaalt haar mbo-diploma in administratie en werkt als caissière.

19

- Rabia ontmoet tijdens de zomervakantie in Marokko haar toekomstige man.

20

- Rabia's toekomstige man komt naar Nederland om met haar te trouwen.

22

- Zij krijgen hun eerste dochter en Rabia stopt met werken, later krijgen ze nog twee dochters.

23

- Rabia's vader overlijdt bij een bedrijfsongeluk.

31

- Als haar jongste dochter twee is gaat Rabia weer werken, in +deeltijd in de thuiszorg.

37

- Rabia vindt een nieuwe baan, als baliemedewerker.

39

- Rabia's dochters doen het goed op school en sporten op hoog niveau.
- Rabia en haar man hebben veel vrienden en een grote hechte familie.

45

- Rabia's dochters doen mbo, hbo en gymnasium.

Ik ben leergierig en volg via mijn werk diverse cursussen, ook mijn man doet regelmatig cursussen

Vanuit mijn huidige baan volg ik cursussen zoals werken met Excel of omgaan met agressieve cliënten.
Toen ik nog bij de thuiszorg werkte, volgde ik ook diverse cursussen, zoals over omgaan met ouderen.
Mijn man volgde voor zijn werk diverse cursussen, van BHV, EHBO tot cursussen voor leidinggeven.

Ik heb op mijn achttiende mijn mbo-diploma in administratie behaald

Ik wilde als jongvolwassene graag in een kantoor werken en ben tevreden met de opleiding.
Ik had graag nog een (hbo-)opleiding gedaan, zoals journalistiek, maar koos voor huisje, boompje, beestje.

Mijn man heeft een techniekopleiding op mbo-niveau gedaan in Marokko

Mijn man vond dat hij snel moest gaan werken; zijn broers gingen wel studeren en werden hoogleraar.
Hij berust in het verschil in opleidingsniveau tussen hem en zijn broers en is trots op hen.

Mijn man en ik werken allebei, ons gezamenlijke inkomen is 3.500 euro

Ik werk sinds acht jaar in deeltijd bij een buurtbeheerbedrijf om bewoners met vragen te helpen.
Ik ben blij dat ik op deze baan heb gesolliciteerd, want het is uitdagend en afwisselend.
Mijn man werkt voltijds in de metaalindustrie en stuurt ook mensen aan op de werkvloer.
Ik verdien maandelijks zo'n 1.100 euro netto en mijn man 2.400 euro.
Een groot deel van ons inkomen gaat op aan vaste lasten en de studie en sport van onze dochters.

Ik ben mijn loopbaan begonnen in de supermarkt en heb daarna in de thuiszorg gewerkt

Mijn bijbaantje is uitgegroeid tot mijn eerste echte baan: ik groeide door tot hoofdcaissière.
Ik heb zo'n zes jaar bij de supermarkt gewerkt, meestal voltijds, en daarna bij een bakker, tot ik moeder werd.
Toen de oudste bijna twee was, wilde ik weer werken en kon ik in de thuiszorg flexibel aan de slag.
Met de buurvrouw, die ook drie kinderen heeft, wisselde ik de zorg en opvang voor de kinderen af.

In Marokko was mijn man automonteur, in Nederland werkt hij al ruim twintig jaar in de metaalindustrie

Bij zijn komst naar Nederland vond mijn man eerst geen werk, later lukte het wel via het uitzendbureau.
Na drie jaar uitzendwerk kwam hij in vaste dienst bij een metaalbedrijf, waar hij nog steeds werkt.

Er is een risico dat mijn huidige werk ophoudt, daarom heb ik vast gesolliciteerd naar een andere baan

Ik wil absoluut niet de WW in, dus ik heb alvast gesolliciteerd, wederom als baliemedewerker.
Ik heb een groot netwerk, dus ik denk dat ik wel weer een andere baan vind.

**Ons
leren**

**Ons
werken**

**Hoe verloopt
het *leren* en *werken*
van Rabia en Anouar
Tahiri?**

Hoe verloopt het *wonen* en de *gezondheid* van Rabia en Anouar Tahiri?

Ons wonen



Wij wonen al tien jaar in een heerlijk vijfkamerappartement op de vierde verdieping

- De huur bedraagt 707 euro per maand.
- Wij zijn heel tevreden: ons huis is ruim, ik ken alle bewoners van de flat en ik werk in de buurt.
- We zijn blij met de wijk, maar hij is verslechterd, wat men nu wil keren met nieuwe gezins- en koopwoningen.

Als kind woonde ik in een oud en een nieuw huis, daarna ging ik samenwonen met mijn man

- Ik groeide op in een oud, klein huis met muizen en we verhuisden later naar een ruimer en nieuwer huis.
- Toen ik met mijn man ging samenwonen, konden we de sociale huurwoning van zijn nicht overnemen.

Wij zijn verhuisd naar ons huidige appartement omdat onze vorige sociale huurwoning gesloopt werd

- In onze vorige woning woonden we zeventien jaar, we moesten verhuizen omdat deze gesloopt werd.
- Vanwege onze inschrijftijd en gezinsgrootte konden we het appartement krijgen waar we nu wonen.

Door de hoge huren in de vrije sector willen we nu niet verhuizen

- Als wij nu verhuizen komen we niet meer in aanmerking voor sociale huur, dus we blijven hier wonen.
- Wij hebben de wens om nog eens te verhuizen naar een eengezinswoning met tuintje.
- Een koophuis met hypotheek is wat ons betreft geen optie, omdat een hypotheek niet mag in de islam.

Onze gezondheid



Wij zijn gezond

- Wij ontvangen geen zorg, zelfs mijn moeder woont nog zelfstandig zonder thuiszorg.
- Ik kom niet vaak bij de huisarts en ik ben in mijn leven slechts drie keer in het ziekenhuis geweest.
- Wij hebben los van de zorgverzekering geen zorgkosten, alleen af en toe de tandarts.
- Wij zijn wel eens gewisseld van zorgverzekering omdat de orthodontie van onze dochter niet vergoed werd.

Wij ontvangen geen uitkeringen of toeslagen, alleen nog kinderbijslag voor één dochter

- Wij hebben behalve kinderbijslag geen recht op toeslagen of uitkeringen: ons inkomen is te hoog.
- Onze studerende dochters betalen zelf hun zorgverzekering en krijgen hiervoor zorgtoeslag.
- Ik weet de weg binnen de sociale systemen en heb anderen vaak geholpen met aanvragen.

In het verleden hebben wij nooit een uitkering ontvangen

- Toen mijn man naar Nederland kwam had ik een baan, dus we ontvingen geen uitkering.
- We hebben nooit huurtoeslag gekregen, ook niet in onze eerste huurwoning.

Wij hebben geen zicht op hoeveel pensioen we hebben opgebouwd

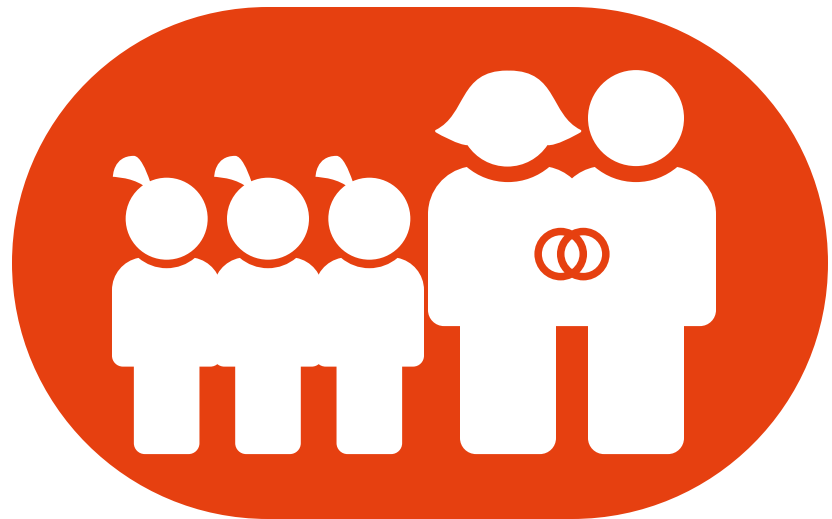
- Ik weet dat mijn man en ik allebei pensioen opbouwen, maar ik weet niet hoeveel.
- Wij denken niet na over ons pensioen en maken ons er ook geen zorgen over.
- We hebben wel een levensverzekering afgesloten waar we maandelijks voor betalen.

**Onze
inkomenssteun**

**Ons
sparen**

**Hoe verloopt
de *inkomenssteun*
en het *sparen* van
Rabia en Anouar
Tahiri?**

'Ik had een mooie schooltijd, met veel vriendjes en een leraar die van alles ondernam. Het huwelijk met mijn man en de geboorte van onze dochters zijn belangrijke gebeurtenissen geweest in ons leven. Ik vind werken leuk, ik leer graag bij en houd niet van stilzitten. Onze dochters zijn erg goed in sport, hier besteden we veel tijd aan. We zijn gezond, met de kinderen gaat het goed, we hebben leuk werk en een goed inkomen: wat kan een mens zich nog meer wensen?'



9 Hoe verloopt het leven van Jos en Esther van Hooijdonk?

Jos van Hooijdonk (59) woont met zijn vrouw Esther (58) en één dochter (23) in een galerijflat, in een ruim opgezette wijk met veel groen. Twee dochters (28 en 35) zijn het huis uit. De tv staat zacht aan tijdens het interview. Jos is terminaal ziek en praat openhartig over wat hem is overkomen: 'Het heeft me geholpen mijn verhaal te delen, in het begin heb ik veel van me afgeschreven op Facebook.' Tijdens het interview vult zijn dochter af en toe haar vaders antwoorden aan als hij het niet goed weet of het volgens haar niet goed zegt. In de woonkamer staan veel beeldjes, een verzameling van Jos' echtgenote. Jos lacht: 'Vroeger verzamelde ik zelf autootjes, maar die staan nu ergens in een doos.'



Wat zijn de belangrijkste gebeurtenissen in het leven van Jos en Esther van Hooijdonk?

- 0 Jos wordt geboren en groeit op met tien broers en zussen.
- 7 Jos' ouders hebben een snackbar, ze wonen in een klein huis in de polder.
- 16 Jos doet een opleiding tot schilder.
- 18 Jos gaat op zichzelf wonen en werkt onder meer als timmerman.
- 20 Jos gaat werken als vrachtwagenchauffeur.
- 22 Jos ontmoet zijn ex-partner.
- 24 Jos krijgt een dochter.
Hij en zijn partner gaan een paar jaar later uit elkaar.
- 29 Jos leert zijn nieuwe partner kennen.
Jos zit vier jaar in de Ziektewet en de WAO vanwege een versleten pols.
- 31 Jos krijgt een dochter met zijn nieuwe partner, een paar jaar later krijgen ze nog een dochter.
- 33 Jos gaat na een herkeuring weer aan het werk.
- 51 Jos wordt lid van de bewonerscommissie, hij doet dit met veel plezier.
- 57 Jos zit vanwege rugklachten in de Ziektewet.
Jos krijgt te horen dat hij ongeneeslijke kanker heeft.

Hoe verloopt het leren en werken van Jos en Esther van Hooijdonk?

Ons leren

Ik heb een chauffeursdiploma voor goederen- en personenvervoer

Het kwam op mijn pad om vrachtwagenchauffeur te worden, hier heb ik toen een diploma voor behaald.
Ik ben tevreden over mijn opleiding en werk, als ik zo terugkijk.

Ik heb vroeger de lts gedaan en mijn vrouw de huishoudschool

Toen ik jong was (met nog lang haar) ben ik opgeleid tot schilder.
Toen ik na mijn examens door een ongeluk niet kon werken als schilder, besloot ik te leren voor timmerman.
Mijn vrouw heeft de huishoudschool afgerond.

Mijn vrouw is parttime caissière en ik zit nu ziek thuis

Ik ben vrachtwagenchauffeur, maar door mijn ziekte mag ik niet meer rijden, alleen privé.
Mijn vrouw werkt twintig uur per week als caissière, ze heeft het naar haar zin.
Met mijn uitkering en mijn partners inkomen verdienen we nu nog zo'n 2.700 euro per maand.
Ik vond mijn werk leuk, met name de afwisseling, en bij mijn huidige werkgever werk ik al bijna 25 jaar.
Ook al werk ik nu niet, ik heb altijd wat om handen, zoals de bewonerscommissie of klusjes in huis.

Ik had vroeger diverse banen, mijn echtgenote was tijdelijk huisvrouw

Ik ben begonnen als timmerman, maar heb ook gewerkt als hovenier, koerier en chauffeur.
Ik woonde een tijdje in het buitenland, daar hoefde ik niet te werken omdat het leven goedkoper was.
Toen ik ouder werd, wilde ik meer zekerheid, ook vanwege de kinderen, dus bleef ik bij dezelfde werkgever.
Mijn echtgenote werkte als caissière tot de kinderen kwamen, toen ze groter waren ging ze weer werken.
Ik heb altijd via via werk gevonden en maakte me er geen zorgen om.
Ik heb eens een baan aangenomen met een lager salaris, maar met meer uur en een vast rooster.

Ons werken

Hoe verloopt het wonen en de gezondheid van Jos en Esther van Hooijdonk?

Ons wonen



We wonen sinds twee jaar in een nieuwbouwflat

- Ons appartement is 82 m², heeft drie kamers en een balkon op het noorden.
- De huur is 675 euro, dit wordt 720 euro, daarnaast betalen we 165 euro voor water en elektra.
- In onze galerijflat wonen meer dan tachtig gezinnen, ik ken bijna alle bewoners – en zij mij.
- De wijk is gezellig, groen en ruimtelijk, vlakbij voorzieningen, uitvalswegen en het werk van mijn vrouw.
- Een nadeel van de wijk is dat mensen – onder andere van Turkse of Marokkaanse komaf – erg op zichzelf zijn.

Wij zijn tevreden met onze woning, maar keren het liefst terug naar ons vorige appartementencomplex

- Wij zijn naar onze huidige woning verhuisd omdat onze vorige sociale huurwoning gesloopt zou worden.
- Bij onze verhuizing hiernaartoe is de huur met 200 euro verhoogd, omdat we toen meer verdienden.
- Wij woonden 25 jaar in ons vorige huis, het was in een kleiner complex en de woning had een zonnig balkon.
- Een gerenoveerde benedenwoning met tuin in ons vorige complex (dat toch niet gesloopt is) is onze droom.

Ik woonde op verschillende plekken, totdat ik mijn vrouw ontmoette

- Toen ik achttien was woonde ik bij kennissen, later kraakte ik een woning, ik betaalde wel gas, water en elektra.
- Met mijn eerste vrouw heb ik in een huurwoning gewoond, daarna trok ik bij mijn huidige vrouw in.

Wij hebben nooit een koopwoning overwogen, al hebben we daar nu wel spijt van

- Achteraf had ik een huis willen kopen, zodat je niet te maken krijgt met huurstijging of gedwongen verhuizing.
- Wij dachten destijds niet aan kopen, want we hadden het goed; nu is kopen geen optie meer.

Onze gezondheid



Ik ben sinds twee jaar ongeneeslijk ziek: ik heb uitgezaaide kanker

- Er zijn verschillende tumoren in mijn lichaam gevonden en behandelingen geven wisselend resultaat.
- Momenteel is mijn ziektebeeld stabiel en ervaar ik geen pijn of bijwerkingen, maar het verloop is onzeker.
- Door mijn ziekte moet ik elke twee weken naar het ziekenhuis.
- Ik onderga nu een experimentele behandeling tegen de kanker, maar daarbuiten ontvang ik geen zorg.
- Wat ik zelf uitgeef aan zorg valt mee; ik maak buiten mijn verplichte, lage eigen risico amper zorgkosten.

Mijn vrouw heeft ook een ziekte, de rest van het gezin is gezond

- Mijn vrouw heeft door ziekte soms een ingreep nodig, maar dat gaat al tien jaar goed; de kinderen zijn gezond.
- In het verleden beperkten mijn gezondheidsproblemen zich tot klachten aan mijn rug, maag of gewrichten.

Ik zit momenteel in de Ziektewet en word binnenkort gekeurd voor een WIA-uitkering

- Ik zat in de Ziektewet vanwege rugklachten toen ze ontdekten dat ik kanker had.
- Na de diagnose ben ik de medische molen ingegaan en in de Ziektewet gebleven, binnenkort ga ik de WIA in.
- Als ik de WIA in ga, daalt ons huishoudinkomen behoorlijk, maar ik krijg misschien een vertrekpremie.
- De woningcorporatie krijgt inkomenswijzigingen pas later door, dus ik ga nu alvast huurverlaging aanvragen.
- Aanvankelijk werkte mijn vrouw voor leuke extra's, maar straks hebben we haar inkomen echt nodig.

Wij ontvangen geen toeslagen

- Wij ontvangen nu geen toeslagen; voordat wij samenwoonden ontving mijn vrouw huurtoeslag en WW.
- Wij vallen voor alle toeslagen buiten de boot, geloof ik.

In het verleden heb ik wel eens gedeeltelijk in de Ziektewet gezeten

- Dertig jaar terug zat ik vier jaar voor 25 procent in de Ziektewet.
- Na een herkeuring moest ik ander werk zoeken, wat lukte.

Wij bouwen allebei pensioen op en hebben hier ook zicht op

- Ons pensioen ziet er goed uit; wij zullen er niet veel op achteruit gaan vergeleken met ons huidige inkomen.
- Wij hebben allebei via onze werkgever voor pensioen gespaard.
- Bij één van de WIA-regelingen die ik binnenkort mogelijk krijg, keert mijn pensioen extra uit voor ziektekosten.

In het verleden hebben we verstandige spaarkeuzes gemaakt

- We hebben vroeger iets afgesloten wat onze kinderen op hun achttiende geld gaf om hun studie te betalen.
- Doordat we vroeger hebben belegd, hebben we nu extra aanvullend pensioen.

Onze inkomenssteun

Ons sparen

Hoe verloopt de
inkomenssteun en het
sparen van Jos en Esther
van Hooijdonk?

‘Door de kinderen hebben we meer vastigheid en stabiliteit gekregen in ons leven: sindsdien waardeer ik een vaste baan. Mijn ziekte kwam onverwacht en heeft veel invloed op ons leven: het beïnvloedt mijn werksituatie, ons inkomen, ons sociale netwerk en onze toekomst. Gelukkig hebben we vroeger belegd, hierdoor konden we de studies van onze kinderen betalen en hebben we straks een aanvullend pensioen. Nu ik ziek thuis zit, help ik op onze kleinkinderen passen. We leven met de dag, maar toch geef ik mijn leven een negen op een schaal van nul tot tien.’

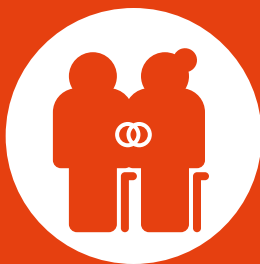


10 Hoe verloopt het leven van Elly en Hans van Dam?

Elly van Dam (79) woont met haar man Hans (80) in een benedenwoning met tuin middenin de stad. Mevrouw Van Dam praat en lacht veel.

Tijdens het interview zitten we in de keuken. Mevrouw Van Dam noemt dit 'haar kamer', haar man zit meestal in de woonkamer. Ze lacht als ze vertelt dat ze liever geen man had gehad en arts was geworden.

'Ik zeg weleens: ik ben in de verkeerde tijd geboren!' Mevrouw Van Dam vertelt ook trots dat zij graag anderen helpt: 'Ik sta voor iedereen klaar, mijn burens noemen me al een engel. Ik deel ook groente met mijn buurvrouw, want die heeft niet zoveel geld, dan geef ik haar bijvoorbeeld een halve ijsbergsla.'



Wat zijn de belangrijkste gebeurtenissen in het leven van Elly en Hans van Dam?

- 0 Elly wordt geboren in een stad, haar ouders hebben geen gelukkig huwelijk.
- 11 Elly's vader leert haar al vroeg zelfstandig te zijn, Elly neemt haar broers en zusjes op sleeptouw.
- 14 Elly's vader overlijdt, Elly stopt hierdoor met school en gaat werken.
- 18 Elly heeft haar eerste vriendje, moet met hem trouwen en stopt met werken.
- 20 Elly en haar man krijgen hun eerste kind, later volgen er nog twee.
- 33 Elly's man raakt invalide en stopt met werken, Elly begint zelf weer met werken.
- 34 Elly's man vindt aangepast werk, Elly en hij werken beiden.
- 36 Hun oudste dochter gaat naar het vwo, de jongste naar de mavo en hun zoon naar de havo.
- 57 Elly's man komt in de WAO vanwege zijn ziekte.
- 59 Elly stopt met werken, haar loon wordt doorbetaald tot haar pensioen.
Elly krijgt kanker, ze wordt geopereerd en herstelt hier goed van.
- 79 Elly heeft weinig sociale contacten, haar man is erg doof dus zij kunnen moeilijk praten.

Hoe verloopt het *leren* en *werken* van Elly en Hans van Dam?

Ons leren

Ik ben tot mijn veertiende naar school geweest

Ik ben naar de basisschool geweest en ik heb twee jaar de mavo gedaan, tot mijn vader overleed.
Ik was goed op school, ik hoorde altijd bij de besten, ik ben nog steeds een slimmerik.

Ik heb nooit voor mijn werk een cursus gedaan, maar leer elke dag nog bij

Toen ik twintig was had ik teken- en schilderles, tot ik verhuisde naar de stad van mijn man.
Ik had later alleen 's zondags wat tijd om te schilderen, verder was ik afgeknoedeld door ons drukke leven.
Ik kijk veel quizen op tv, ik weet meestal veel antwoorden en wat ik niet weet zoek ik op.

Mijn man is ook naar school geweest tot zijn veertiende

Toen hij veertien was ging hij werken als woninginrichter, zijn vader heeft hem opgeleid in het vak.
Hij vindt woninginrichten nog altijd een mooi vak, hij maakt nog steeds veel zelf.

Mijn man en ik zijn gepensioneerd, we hebben vroeger allebei veel gewerkt

Ik heb gewerkt van mijn elfde tot mijn twintigste en van mijn 33^{ste} tot mijn 59^{ste}.
Mijn man heeft van zijn veertiende tot zijn 58^{ste} gewerkt, met uitzondering van het jaar waarin hij ziek was.
Wij hebben altijd samen ons inkomen verdiend, soms had mijn man meer salaris en soms ik.

Mijn man werkte eerst twintig jaar als woninginrichter, en na een ziektejaar vond hij aangepast werk

Hij werkte eerst met zijn vader samen en daarna bij een binnenhuisarchitect.
Toen mijn man 34 was kreeg hij de Ziekte van Bechterew, een soort reuma, hierdoor stopte hij met werken.
Na een jaar kreeg hij werk dat hij wel kon doen: onderhoud bij een landgoed, dit heeft hij tot zijn 58^{ste} gedaan.

Ik had mijn eerste baantje toen ik elf was, toen ik veertien was ging ik voltijds werken

Vanaf mijn elfde ging ik na school poetsen bij oudere mensen.
Op mijn veertiende overleed mijn vader, toen moest ik stoppen met school om te werken.
's Ochtends werkte ik bij één familie, 's middags bij een andere, het was hard werken.
Met achttien dwong mijn familie mij te trouwen, ik werkte nog een jaar door, werd zwanger en verhuisde.

Toen mijn man invalide werd ging ik weer werken

Ik werkte vier jaar lang 's ochtends bij een banketbakker en 's middags en 's avonds bij een warenhuis.
Ik maakte schoon bij een zeefdrukkerij, tot ik mocht invallen bij het zeefdrukken van kleding.
Ik begon topontwerpen voor kledingmerken te bedenken en werkte later bij een andere drukkerij.
Toen ik 59 was sloot de drukkerij, ik kreeg geld en bloemen en mijn loon werd doorbetaald tot mijn 65^{ste}.

Ons werken

Hoe verloopt het *wonen* en de *gezondheid* van Elly en Hans van Dam?

Ons wonen



We wonen hier al 37 jaar

- We betalen 556 euro huur en we krijgen 286 euro huurtoeslag.
- We wilden dit huis kopen, maar dat kon niet: de bank wilde niet financieren omdat mijn man invalide is.
- De wijk bevalt mij goed: ik wil hier niet meer weg.
- Ik wil liever dichterbij winkels wonen, ik ben slecht ter been: de brievenbus is voor mij al te ver lopen.

Ik verhuisde naar deze stad toen wij getrouwd waren

- Mijn man en ik gingen in deze stad samenwonen, mijn man is hier geboren.
- We hebben in deze stad op drie verschillende plekken gewoond, altijd via woningcorporaties.

We gebruiken nu veel zorg, onze gezondheid gaat achteruit

- Voor mijn leeftijd ben ik wel gezond, maar ik heb allerlei kwalen zoals polyartrose en hartproblemen.
- Ik eet nogal weinig, ik eet wel fruit, ik kook iedere dag, ik rook niet en we gebruiken geen suiker.

Mijn man heeft reuma, hij slikt veel medicijnen en hij heeft een catheter

- De alvleesklierkanker van mijn man speelt nu weer op, zagen ze vorige week in het ziekenhuis.
- Binnenkort word ik geopereerd aan een blaasverzakking: ik zie ertegen op omdat mijn man dan alleen is.
- Mijn man zegt dat hij het wel redt en mijn dochter kan ook een beetje helpen gelukkig.

Wij zijn aanvullend verzekerd, onze zorgverzekeringen kosten samen 308 euro per maand

- Ik heb alles meeverzekerd, als je oud bent kun je geen klappen opvangen.
- Alleen de pedicure betalen we zelf, we krijgen wel korting omdat we ouder dan 65 zijn.

Mijn man werd toen hij 34 was invalide, ik kreeg met 59 jaar kanker

- Mijn man heeft sinds zijn 34^{ste} de ziekte van Bechterew, een vorm van reuma.
- Hij moet af en toe naar het ziekenhuis, verder krijgt hij hier geen zorg voor, ik ben zijn mantelzorger.
- Vroeger ging mijn man zeven jaar een paar weken kuren in Oostenrijk, dan kwam hij pijnvrij terug.
- Ik was gezond, maar toen ik 59 was kreeg ik borstkanker, mijn borst en alle klieren zijn eraf.
- Mijn man had vroeger alvleesklierkanker en is hier ook voor behandeld.

Onze gezondheid



Wij krijgen huur- en zorgtoeslag en een tegemoetkoming chronisch zieken voor mijn man

We krijgen 286 euro huurtoeslag en samen 148 euro zorgtoeslag.
Mijn man krijgt jaarlijks 125 euro invaliditeitsuitkering, ik kreeg dit eerst ook, maar daar is op bezuinigd.

Wij hebben een huishoudelijke hulp

Ik betaal het CAK een eigen bijdrage voor de hulp, 22 euro per maand.
Onze hulp is al 67, volgende maand stopt zij met werken.

Mijn man kreeg een jaar een Ziektewetuitkering en ontving daarna WAO

Op zijn 34^{ste} zat hij een jaar in de Ziektewet vanwege de Ziekte van Bechterew.
Hij had aangepast werk en kreeg minimumloon, op zijn 58^{ste} stopte hij met werken en kreeg hij voltijds WAO.
Mogelijk kreeg hij ook WAO-aanvulling toen hij aangepast werk deed, maar dit weten we niet meer.

Mijn man en ik krijgen AOW en we hebben allebei een beetje pensioen opgebouwd

Wij krijgen samen ongeveer 1.500 euro AOW per maand.
Mijn man krijgt daarnaast nog 124 euro pensioen per maand, ik krijg 48 euro.
Ik heb toen ik werkte nooit wat gehoord over pensioen.
Ik kreeg jaren geleden rentezegels uitbetaald; ik ontving 300 gulden, dat was toen veel geld.

We komen goed rond

Ik neem elke week 100 euro huishoudgeld, wat ik overhoud geef ik uit aan een bloemetje of de pedicure.
Ik heb een administratie waarin ik bijhoud wat ik per maand besteed.
We gaan nooit op vakantie, de extraatjes die ik heb besteed ik aan een nieuwe bril of de tandarts.
Ik spaar vijftig euro per maand voor onze begrafenis.

Ik had vroeger een financiële tegenvaller, hierdoor is onze spaarpot verdampt

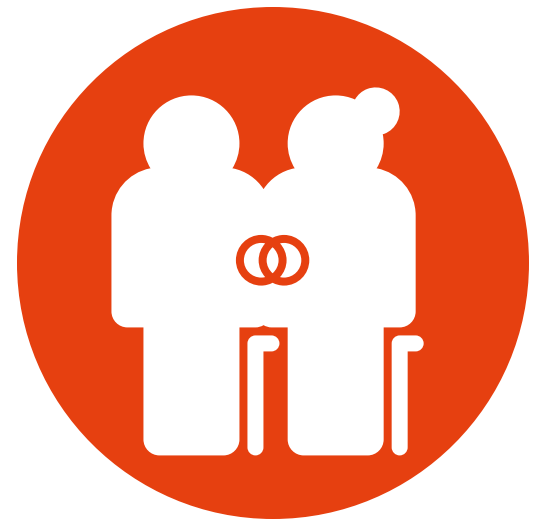
Ik had in 24 jaar 40.000 gulden aandelen gespaard voor onze oude dag.
In een week verloor ik 10.000 gulden en toen de euro kwam had ik voor mijn gevoel maar 15.000 gulden over.
Toen mijn auto kapot ging kostte dat al 5.000 euro, dus er is bijna niets over van onze spaarpot.

Onze inkomenssteun

Hoe verloopt
de *inkomenssteun*
en het *sparen* van
Elly en Hans
van Dam?

Ons sparen

‘Mijn vader heeft mij van jongs af aan geleerd de leiding te nemen, door mij veel taken te geven. Hierdoor was ik al vroeg zelfstandig. De dood van mijn vader had een negatief effect op mijn leven, ik moest bijvoorbeeld stoppen met mijn opleiding. Dat mijn man op zijn 34^{ste} invalide raakte, had ook veel invloed: hij moest stoppen met werken en ik ben meteen begonnen. Ik wilde de armoede vooruit werken. Nu ben ik slecht ter been. Ik vind het jammer dat ik hierdoor niet zoveel aanspraak meer heb.’



**Welke
patronen zien
we in deze
levens?**

- 1 Analyse keuzes, risico's en menselijk kapitaal
- 2 Analyse lange systemen

Analyse

Tien levens, rijk aan gebeurtenissen en ervaringen, goede en slechte. Om soms boos en treurig van te worden en dan weer opgetogen blij. Soms dachten we: wat fijn dat er hulp is. En vaak vroegen we ons af: hoe kon dit zo gebeuren?

In dit hoofdstuk reflecteren we op de dertien levens, met alle slagen om de arm die hierbij passend zijn, gezien het beperkte aantal geïnterviewde mensen. De basis zijn de tien levens uit het vorige hoofdstuk, aangevuld met drie levens die het boek niet haalden. De hoofdvraag in dit hoofdstuk is: wat valt op als we door de bril van lange systemen naar deze levens kijken? We doen dit op twee manieren. In de eerste paragraaf bekijken we hoe keuzes, risico's en menselijk kapitaal van de geïnterviewden hun levens beïnvloeden. We delen onze observaties, zo veel mogelijk geïllustreerd met citaten uit de interviews. In paragraaf 2 van in dit hoofdstuk kijken we, ook door middel van citaten van betrokkenen, naar de invloed van de lange systemen op mensenlevens. Daarnaast delen we een aantal observaties over de samenhang tussen de systemen.

1 Analyse keuzes, risico's en menselijk kapitaal

Keuzes

Keuzes in het persoonlijke leven hebben grote invloed op een leven, partnerkeuze voorop. Mensen die partners vinden én bij elkaar blijven, ogen in deze interviews het meest succesvol in het vormgeven van hun eigen leven. De komst van kinderen kan hierbij helpen: 'De komst van onze kinderen gaf me vastigheid en stabiliteit.' Als de kinderen op hun beurt succesvol zijn (met school, werk of een eigen gezin) is dat een extra bron van geluk. 'We zijn gezond, met de kinderen gaat het goed, we hebben leuk werk en een goed inkomen: wat kan een mens zich nog meer wensen?'

Net als keuzes in het persoonlijke leven zijn arbeidsmarktkeuzes van huurders van invloed op het verloop van hun leven. In de interviews zien we hierbij bekende patronen: mannen die veelal voltijds werken of gewerkt hebben; vrouwen die na hun huwelijk of de komst van kinderen minder gaan werken of zich terugtrekken van de arbeidsmarkt. Terugkeren op de arbeidsmarkt (na het groter worden van kinderen of echtscheiding) lukt meestal wel, zij het met wat moeite.

Ga ik nu geld uitgeven, of zet ik iets opzij voor later? Expliciet nadenken over spaarbeslissingen zijn we gedurende de interviews nauwelijks tegengekomen. Zoals we verderop ook zullen zien is pensioen voor bijna geen van de huurders een onderwerp dat hen bezighoudt.

Mensen die gezien hun arbeidsverleden (vermoedelijk) wel een tweedepijlerpensioen hebben opgebouwd hebben geen idee over de hoogte ervan en weten vaak niet waar ze die informatie zouden kunnen vinden. Ze willen het eigenlijk ook niet weten.

Uitzonderingen zijn er ook. Eén huishouden spaarde expliciet zelf voor pensioeninkomen. 'Ik zette geld op een spaarrekening; mijn man en ik kunnen goed met geld omgaan en we keken vooruit.'

Huurders die succesvol zijn op de arbeidsmarkt hebben in sommige gevallen ook nagedacht over het kopen van een huis. 'Mijn man en ik hebben een paar keer geprobeerd het huis waarin we nu wonen te kopen. De woningcorporatie bood dit ook een paar keer aan, maar krabbelde steeds terug.'

Scholingskeuzes zijn een enkele keer expliciet en doelgericht. De studente heeft vooral inhoudelijke ambities en is op zoek naar een opleiding die bij haar interesses past. Een van de andere huurders nam een doelbewust besluit. Eigenlijk wilde ze kunstenares worden. Maar: 'Ik heb op mijn 22^{ste} een mbo-opleiding voor medisch pedicure gedaan. Ik koos dit vak met de moed der wanhoop; voeten spraken me niet erg aan. Maar ik wilde onafhankelijk zijn van mijn man en ik wilde werk doen dat ik kon combineren met de kinderen.' Zo geschiedde.

Vaker gaat het er rond de initiële scholing rommeliger aan toe, zowel in het eigen leven van de huurders als in dat van hun kinderen. Opleidingen die niet zijn afgemaakt zijn aan de orde van de dag. Of mensen kiezen gewoon de opleiding die van hen verwacht wordt: 'Ik ben naar het leao gegaan, ik heb er niet echt voor gekozen, het was gewoon de normale keuze.'

Een aantal huurders is expliciet begaan met de opleiding van hun kinderen. Ze zijn betrokken, trots en stimulerend. 'Mijn kinderen hebben een betere opleiding gedaan dan ik en werken alle vier, hier ben ik trots op.' 'Mijn kinderen hebben de opleidingen gedaan die ik graag had willen doen.'

Maar er is bij andere huurders ook nonchalance en hulpeloosheid waarneembaar. 'Mijn zoons hebben geen afgeronde opleiding, ik vind het erg, maar kan er niets aan doen.' Of: 'Mijn dochter werkt niet maar doet nu een opleiding via het UWV, mijn zoon heeft zijn school niet afgemaakt.'

Risico's

Ieder leven brengt risico's met zich mee. Bijvoorbeeld de risico's op ziekte en baan- en inkomensverlies. Ook iemands geboorteplaats of ouders zijn een risico: van een onveilige omgeving tijdens het

opgroeien kan iemand lang last houden. Het al dan niet tot uiting komen van zulke risico's heeft veel invloed op een levensloop. Dit zien we bij alle geïnterviewden. Bovendien kunnen iemands keuzes bepaalde risico's vergroten of verkleinen: leeft iemand gezond, dan is het risico dat diegene (later) ziek wordt minder groot.

De geïnterviewden die ver voor hun pensioenleeftijd ongewild (tijdelijk) stoppen met werken, zijn vaak getroffen door zo'n risico. Eén van de huurders heeft een moeilijke jeugd en kan na jaren drugsverslaving niet meer werken vanwege psychische problemen. Een paar geïnterviewden moeten stoppen met werken nadat ze ziek worden: 'Toen in 2001 de longziekte bij mij geconstateerd werd, kwam ik in de Ziektewet terecht.'

Een deel van de geïnterviewde vrouwen raakt ergens middenin hun volwassen leven afgesloten van de wereld van werken en een eigen inkomen verdienen, door een combinatie van keuzes en risico's. Eén huurder neemt ontslag als zij en haar partner uit elkaar gaan: 'Mijn ex ging in 1994 vreemd met een collega; ik nam ontslag omdat ik niet meer met hen wilde werken. Ik kreeg toen twee jaar een werkloosheidsuitkering. Daarna wilde ik weer werken, maar dit lukte eerst niet: in 1999 zat ik een tijd in de bijstand.'

Echtscheiding is veelal een kantelpunt, vooral voor de vrouwen. Dat kantelen kan twee kanten op. Richting zelfstandigheid: 'Door de scheiding van mijn ex-man ben ik zelfstandig en sterk geworden.' Maar vaker richting afhankelijkheid: 'Mijn scheiding veroorzaakte dat ik stopte met werken, toen ging ik de WW en bijstand in.' Net als echtscheiding heeft de (vroegtijdige) dood van partners een grote impact.

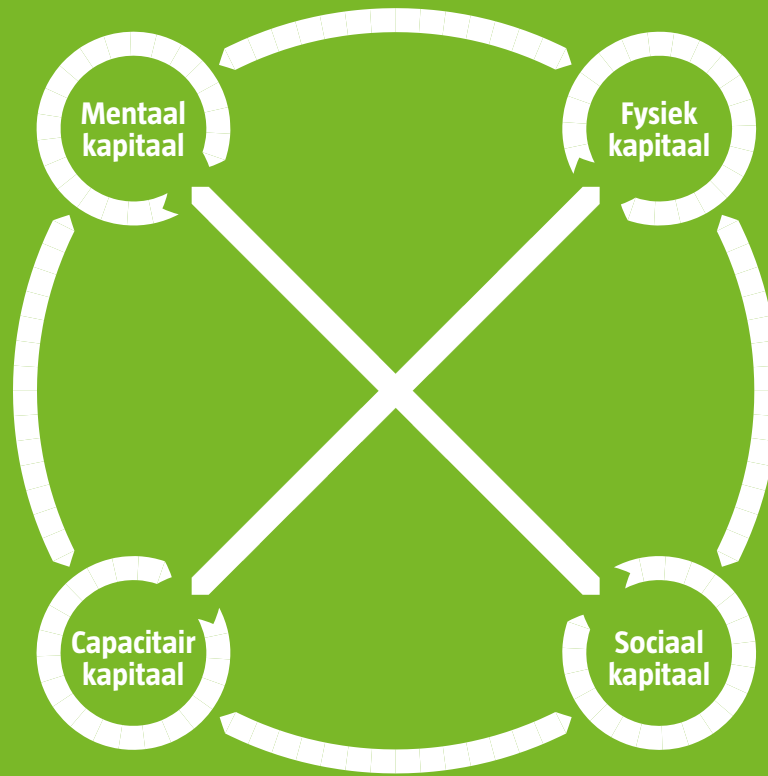
Als vrouwen alleen komen te staan, door echtscheiding of overlijden, krijgen ze de (hoofd)zorg over de kinderen. Na een scheiding wonen kinderen veelal (hoofdzakelijk) bij hun moeder. Kostwinnerschap is dan zowel een bron van trots als van druk: 'Ik werk de hele dag, daarna moet ik nog koken en het huishouden doen.' Kinderen zijn niet alleen een bron van vreugde maar ook van zorg en teleurstelling, vooral als hun leven niet goed van de grond lijkt te komen.

Menselijk kapitaal

Het belang van menselijk kapitaal voor het verloop van een mensenleven spat in de Levenskaarten van de pagina's.

Afbeelding 3 illustreert de neiging van elementen van menselijk kapitaal om zichzelf en elkaar te versterken of juist af te zwakken. Dit is ook goed zichtbaar in de levensverhalen.'

Uit welke elementen bestaat mijn menselijk kapitaal en hoe versterken zij elkaar?



Afbeelding 3

Een groot netwerk draagt bij aan de mogelijkheid om met hulp van anderen problemen op te lossen of bijvoorbeeld werk te vinden. Zo simpel kan het zijn: 'Ik kreeg mijn bijbaan via mijn tante, zij werkte bij dezelfde organisatie.' Of, later in het leven: 'Ik heb een groot netwerk, dus ik denk dat ik snel een andere baan vind.' Er zijn mensen met een breed en divers netwerk: 'Wij hebben een heel gemengde vriendengroep; jong en oud, onbemiddeld en heel vermogend.' En mensen die nagenoeg alleen door het leven gaan: 'Ik heb geen netwerk: het kleine beetje familie dat ik heb, hou ik liever op afstand.'

Familie speelt een belangrijke rol in de netwerken van mensen. Menigmaal hoorden we: Mijn dochter helpt met dit, mijn zoon doet dat. Maar naast ondersteunend kan een familie ook destabiliserend werken: 'Ik vind mijn familie een groot risico in mijn leven, zij veroorzaken vaak problemen voor mij, zoals uithuiszettingen.'

Voldoende fysiek kapitaal, gezondheid, is een voorwaarde voor allerlei activiteiten in het leven, waaronder het onderhouden van netwerken, maar ook het kunnen werken. Als zich hierbij geen problemen voordoen, lijkt het zo gewoon: 'Ik ben bijna nooit ziek, ik ben gezond en probeer ook gezond te eten.' Maar aanslagen op

dit fysieke kapitaal trekken diepe sporen. Naast het verlies van een partner door echtscheiding of sterfte, zijn gezondheidsproblemen de grootste schok in de levens die we mochten bekijken. 'Sinds ik ziek ben kan ik niet werken en werk is een groot deel van je leven.' Of breder: 'Ik baal ervan dat ik leukemie heb gekregen, hierdoor heb ik een heel ander leven dan ik voor ogen had.'

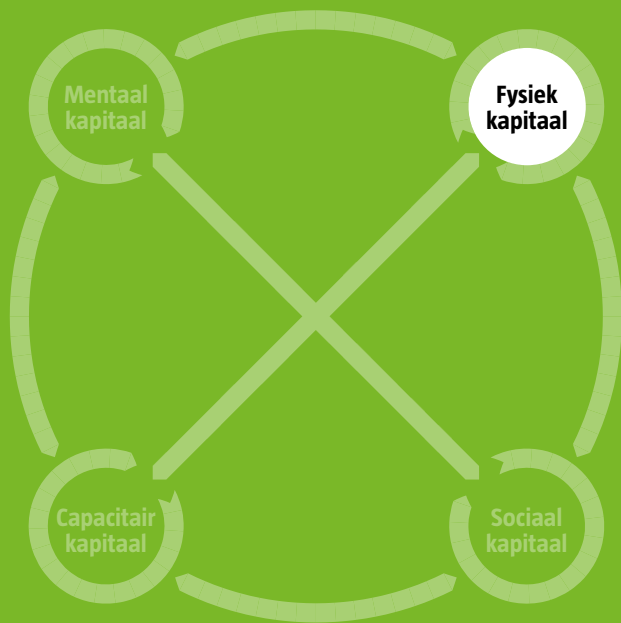
Het capacitaire kapitaal, de kennis, kunde en (beroeps)vaardigheden die de geïnterviewden hebben opgedaan, loopt sterk uiteen. De studente verzamelt al aan het begin van haar leven probleemloos capacitair kapitaal: 'School doorliep ik zonder problemen, mijn ouders hoefden mij niet te stimuleren: ik vind studeren leuk.' Maar zo'n start is niet iedereen gegeven: 'Ik heb in Suriname een soort mavo gedaan tot de tweede klas, daarna moest ik op de boerderij helpen.'

Wat opvalt is dat veel geïnterviewden op enig moment in hun leven zijn begonnen met bijleren. Ze hebben, al dan niet op eigen initiatief, een cursus gevolgd, of begonnen aan extra scholing. Het lukte niet altijd de opleidingen af te maken, en leidde niet altijd tot werk in de gezochte richting. Maar soms wel. 'Ik deed een verkoopopleiding, dit had ik zelf bedacht omdat ik ander werk wilde doen. Deze verkoopopleiding gebruikte ik toen ik later werkte in ziekenhuiswinkels.'

De karakters van mensen – het vierde element van menselijk kapitaal – lopen sterk uiteen. De mate van openheid, optimisme, doorzettingsvermogen, het vermogen tot samenwerken, om hiervan een paar kenmerken te noemen, verschillen sterk. Deze karakters zijn voor een deel genetisch bepaald, maar worden ook in de jeugd gevormd: ‘Mijn vader heeft mij van jongs af aan geleerd zelfstandig te zijn, hier heb ik in mijn werk veel aan gehad.’ Er zijn ook mensen die bij de pakken zijn gaan neerzitten: ‘Ik zie geen kansen voor een beter leven voor mij, daarvoor heb ik te veel meegemaakt.’ Of nog sterker: ‘Ik heb een heel moeilijk leven gehad, niemand kan mij helpen.’

De volgende pagina's geven inzicht in de invloed van menselijk kapitaal op de levens van mensen. We tonen hier overeenkomsten die we zien tussen de geïnterviewden, waarbij we de mensen met veel menselijk kapitaal vergelijken met de mensen die met weinig menselijk kapitaal zijn uitgerust, zoals een slechte gezondheid. Dit doen we met alle slagen om de arm die hierbij passend zijn, het zijn patronen die we observeren bij het beperkte aantal geïnterviewde mensen, en niet meer dan dat.

Welke overeenkomsten zien we in het fysieke kapitaal van de huurders?



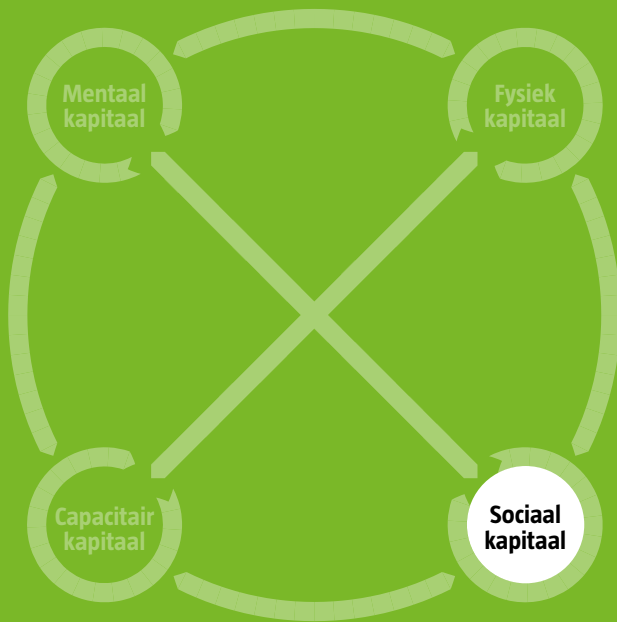
De huurders met een goede gezondheid ...

- hebben een groot netwerk en veel contact met hun familie
- hebben een druk leven en zijn gelukkig
- hebben een afgeronde opleiding
- werken veel en houden van werken en studeren
- sparen voor hun pensioen maar weten vaak niet hoeveel

De huurders met veel gezondheidsproblemen ...

- hebben een klein netwerk
- zijn vaak laagopgeleid
- werken niet en sommigen doen vrijwilligerswerk
- gebruiken jaren achtereen uitkeringen en toeslagen

Welke overeenkomsten zien we in het sociale kapitaal van de huurders?



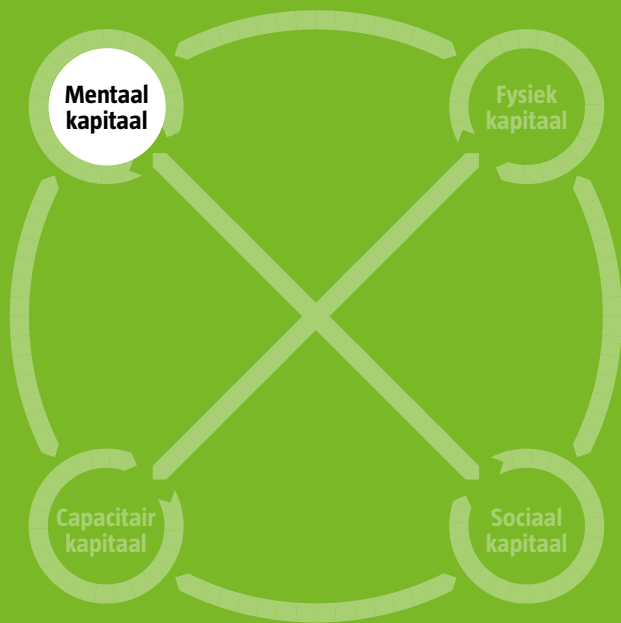
De huurders met een goed netwerk ...

- zijn optimistisch en doorzetters
- zijn (redelijk) gezond en capabel
- ervaren nauwelijks problemen en zijn gelukkig
- werken of studeren en doen vrijwilligerswerk
- gebruiken geen uitkeringen
- sparen voor later

De huurders met een beperkt netwerk ...

- hebben een arme of moeilijke jeugd gehad
- hebben geen afgeronde opleiding en werken niet
- zijn hun hele leven sociale huurders
- zijn vaak gestopt met werken vanwege hun (psychische) gezondheid
- zijn vaak niet gezond en gebruiken bovengemiddeld veel zorg
- gebruiken vaak jaren achtereen uitkeringen en toeslagen
- hebben het financieel gemiddeld of krap

Welke overeenkomsten zien we in het mentale kapitaal van de huurders?



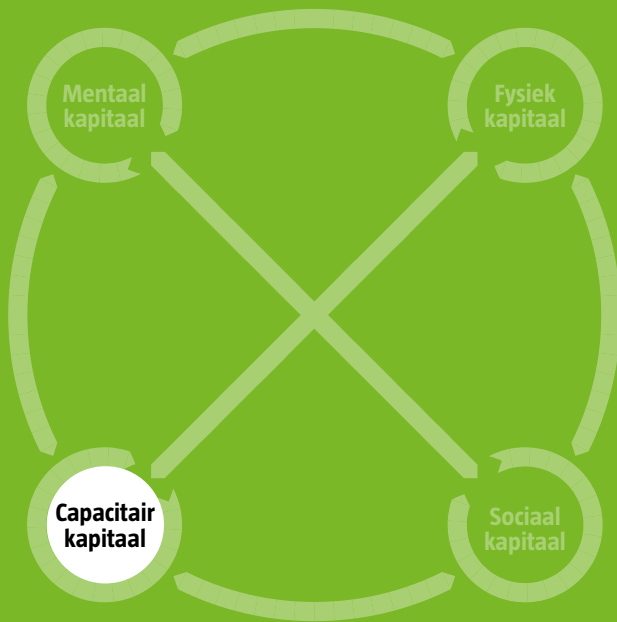
De huurders met een sterke persoonlijkheid ...

- hebben een goede band met familie
- zijn optimistisch, best gelukkig en komen tegenslagen snel te boven
- zijn gemotiveerd om te studeren en (veel) te werken
- stoppen met werken als ze ziek zijn en kijken ernaar uit weer te beginnen
- gebruiken weinig toeslagen en uitkeringen, tenzij ze ziek worden

De huurders met een minder sterke persoonlijkheid ...

- hebben vaak een klein netwerk
- zijn laagopgeleid
- krabbelen na tegenslagen moeizaam op en stoppen vaak met werken
- werken niet en zoeken niet actief naar werk
- hebben vaak psychische of lichamelijke gezondheidsproblemen
- gebruiken veel uitkeringen en toeslagen
- hebben moeite hun huur te betalen en maken regelmatig gebruik van schuldhulpverlening

Welke overeenkomsten zien we in het capacitaire kapitaal van de huurders?



De huurders met veel kennis en vaardigheden ...

- zijn optimistisch
- zijn hoogopgeleid
- zijn gemotiveerd om te studeren en te werken
- werken tenzij ze ziek zijn
- willen graag (weer) studeren en werken
- bouwen verplicht pensioen op via werkgevers

De huurders met weinig kennis en vaardigheden ...

- hebben een klein of geen netwerk
- komen tegenslagen moeilijk te boven en zien weinig perspectief voor zichzelf
- zijn laagopgeleid
- zijn vanuit thuis niet gestimuleerd naar school te gaan
- werken niet vanwege lichamelijke of psychische problemen
- hebben een laag inkomen en gebruiken verschillende uitkeringen en toeslagen
- weten niets over hun pensioensituatie

2 Analyse lange systemen

Lange systemen

Hoe beïnvloeden de lange systemen de levens van deze huurders? De systemen zijn bedacht en ingericht om mensen te helpen, om schokken op te vangen, ten behoeve van de mensen zelf, maar ook ten behoeve van ons allemaal. We hebben de ervaringen van onze huurders met de zes systemen samengevat in de zes kaarten in deze paragraaf. We willen er voorafgaand, in meer algemene zin, een paar observaties over delen.

Op het eerste gezicht lijken de zes systemen te doen waar ze voor bedoeld zijn. Alle mensen zijn naar school geweest; ze kunnen inkomen verwerven op de arbeidsmarkt; hun inkomen is beschermd door de sociale zekerheid; ze krijgen indien ze dat nodig hebben zorg; ze wonen tegen relatief lage kosten in prima woningen; en hun inkomen voor later is veelal geregeld zonder dat ze daar zelf iets voor hoeven doen. Maar bij deze constatering op hoofdlijnen zijn ook nog wel wat kanttekeningen te plaatsen. We beperken ons tot vijf, vooral met als doel hierover het gesprek op gang te brengen, zeker niet met het idee hierbij het laatste woord te spreken. Het zijn uitnodigingen tot gedachtewisseling.

Zuigkracht en ontsnapkans

Van sommige lange systemen lijkt een soort zuigkracht uit te gaan die mensen vasthoudt in hun positie van afhankelijkheid. De combinatie

van een uitkeringsinkomen met zorggebruik komt (ook) in deze verzameling sociale huurders vaak voor. En er lijkt geen ontsnappen aan. De ene kant van deze medaille is: wat goed dat we in Nederland zorgen voor een inkomen, zorgdiensten en sociale huurwoningen voor mensen die dat zelf niet kunnen betalen. De andere kant is: het was toch zeker niet de bedoeling dat dat standaard zo langdurig zou zijn? Ontsnappen was toch juist wel de bedoeling? Tijdelijke inkomensondersteuning – om de periode tussen twee banen te kunnen overbruggen, en waar mogelijk reparatie van opgelopen gezondheidsschade – om daarna weer verder te kunnen met leven en werk. En: tijdelijke gesubsidieerde woningen totdat mensen hun eigen woning kunnen betalen.

Wat de bedoeling ook is, in deze levensverhalen zien we mensen terechtkomen in de sociale zekerheid en de zorg, maar ontsnappingsen komen zelden voor.

Uit de sociale huursector lijkt het moeilijk te ontsnappen, gezien de pogingen van de geïnterviewden, hoewel zij niet representatief zijn voor de gemiddelde Nederlander: het zijn immers allemaal sociale huurders. Er worden wel ontsnappingspogingen ondernomen – meer door de mensen zelf dan door de instanties binnen de systemen, zo lijkt het. Er zijn huurders met een goed

arbeidsinkomen die tevergeefs probeerden hun huis van de corporatie te kopen.

Mensen beginnen vol goede moed aan opleidingen en cursussen om betere arbeidsmarktkansen te creëren, maar vaak toch tevergeefs. Onderwijsinstanties stimuleren mensen schijnbaar niet om een passende opleiding te volgen. Het UWV verplicht deels afgekeurde mensen niet om deeltijds te werken, waardoor mensen die dit wel kunnen, toch helemaal niet werken. De looptijd en hoogte van uitkeringen stimuleert mensen in hun uitkering te blijven hangen tot die afloopt. En dan is het vaak extra moeilijk voor hen om weer aan de slag te gaan. Mensen die getroffen worden door serieuze ziekte werken met zorgverleners hard aan hun herstel, maar wie helpt hen bij de terugkeer naar de arbeidsmarkt?

De vraag die deze waarnemingen oproepen is: dragen de systemen wel voldoende bij aan de veerkracht van mensen? Of kweken ze, onbedoeld, afhankelijkheid? En hoe zou dat anders kunnen?

Geringe inkomensverschillen

In het boeket huurders zitten zowel werkenden, als gepensioneerden, als mensen met een uitkeringsinkomen. Omdat ze ons

inzicht hebben gegeven in de hoogte van hun inkomen, en waar van toepassing hun toeslagen, konden we ons een beeld vormen van de inkomensverschillen. Die zijn, naar oud-Hollands gebruik, beperkt. De ene kant van deze medaille is: wat fijn dat Nederland zo egalitair is. De andere kant: wat onrechtvaardig dat mensen die hard werken voor hun eigen arbeidsinkomen zo weinig meer te besteden hebben dan mensen die voor hun inkomen een beroep doen op sociale zekerheid.

‘Ik baal dat ik amper wat overhoudt van mijn salaris’, zegt de huurder die op jonge leeftijd weduwe werd. Ze verwoordt het vraagstuk scherp: ‘Het voelt voor mij als een straf dat ik veel belasting moet betalen omdat ik werk. Mensen die thuisblijven en hun hand ophouden krijgen een uitkering van 900 euro en allerlei toeslagen.’

Mensen zonder werk verzamelen met een uitkeringsinkomen en allerlei toeslagen de nodige koopkracht. Een niet-werkende huurder uit het onderzoek heeft per maand een inkomen van ruim 1.500 euro: ze krijgt een WIA-uitkering van 940 euro, 300 euro huurtoeslag, 89 euro zorgtoeslag, 80 euro kinderbijslag, 95 euro kindgebonden budget en kinderopvangtoeslag.

De vraag die deze opmerking oproept is: is het geheel van de systemen (inclusief de belasting- en premieheffing die hiervoor nodig is) wel rechtvaardig (genoeg)? Gaat het bij een rechtvaardige

inkomensverdeling alleen om de hoogte van het inkomen of ook om de verhouding tussen dat inkomen en de geleverde inspanningen?

Pensioen versus werken

De interviews illustreren dat het verstandig is ‘inkomen voor later’, in elk geval wat de basis betreft, voor mensen te organiseren. De huurders hebben in overgrote meerderheid niets met pensioen; ze zien het wel. Zonder systeem pensioen zouden ze bij wijze van spreken op hogere leeftijd van de honger omkomen. Paternalisme rond pensioen is dus verstandig. De kern hierbij is: mensen kunnen langetermijnconsequenties van hun handelen van vandaag slecht overzien. Daarom helpt het systeem pensioen.

Het paternalisme dat we bij pensioen gewoon vinden, ontbreekt rond de arbeidsmarkt. Mensen zijn vrij om te gaan werken (of niet) en vrij om hun uren te kiezen. Veel mensen vallen gewild of ongewild uit in de loop van hun loopbaan. Bovendien zien we dat wanneer werk wegvalt, iemands leven ook moeizamer wordt op andere terreinen, zoals rond inkomen, zorg en pensioen. Dit vraagstuk is eigenlijk analoog aan dat rond pensioen. De risico's en keuzes van vandaag (om niet voor pensioen te sparen; om te stoppen met werken) heeft op langere termijn negatieve gevolgen (geen pensioeninkomen; geen arbeidsinkomen).

Deze constatering roept de vraag op: zouden we er in Nederland verstandig aan doen paternalistischer te worden over werken? En als dat niet zo is, waarom vinden we het dan wel een goed idee om paternalistisch te zijn over pensioen?

De silo's van de systemen

We schreven al: de systemen doen – los van elkaar – in grote lijnen waar ze voor bedoeld zijn. Maar een overkoepelende regie over de systemen ontbreekt. Bij de geïnterviewden legt niemand de verbinding tussen de systemen. En individuen zijn hier zelf niet goed toe in staat. De huurder die leukemie heeft, wordt tijdens een poging te re-integreren op haar werk ontslagen: 'Tijdens mijn re-integratie kreeg ik longontsteking. Mijn contract liep af terwijl ik nog niet hersteld was, daarom moest ik eruit bij mijn werk. Ik snap het wel, mijn werkgever moest natuurlijk ook mijn loon doorbetalen.' De systemen zorg, sociale zekerheid of onderwijs zijn bij deze poging te re-integreren niet betrokken. De afstemming tussen de systemen ontbreekt, waardoor niemand ziet wat de uitkomst onderaan de streep is voor mensen van vlees en bloed.

Dit roept de vraag op: zou het niet verstandiger zijn om voor hulpbehoevende mensen één persoon of instantie de regie te geven, over de silo's van de lange systemen heen? En zouden we dan niet

zorgzamer kunnen en moeten zijn voor de kleine groep die dat eigenlijk keihard nodig heeft?

Mensen begrijpen de systemen niet

Uit de verhalen van de huurders blijkt regelmatig dat zij zelf niet weten hoe de systemen werken. Ze weten niet waarom ze in de Ziektewet zitten. Ze weten niet hoeveel pensioen ze hebben opgebouwd en hoe ze dit zouden kunnen achterhalen. Als ze niet werken, weten ze niet welke instanties hen kunnen helpen aan werk. Een huurder die deels afgekeurd is maar best deeltijds wil werken zegt: 'Ik geloof dat ik zelf contact moet opnemen met het UWV, maar hier ben ik nog niet aan toe gekomen.' Een andere huurder met een bijstandsuitkering beschrijft dat ze nog nooit contact heeft gehad met werkinstanties: 'Ik heb sinds ik naar Nederland kwam niet gewerkt, ik ben nooit bij het UWV geweest en ook niet afgekeurd.' De vraag die dit oproept is: is de werking van de systemen wel duidelijk genoeg voor de gebruikers ervan? En als gebruikers de werking en mechanismen in de lange systemen niet begrijpen, moeten we daar dan niet iets aan doen?

Lees op de volgende pagina's welke patronen we zien in het gebruik van de lange systemen door de geïnterviewden. Ieder systeem staat in een aparte kaart.



**Welke
patronen zien
we in het gebruik
van het systeem
arbeidsmarkt door de
geïnterviewden?**

Arbeidsmarkt



Persoonlijke keuzes van mensen belemmeren hun kansen op de arbeidsmarkt

- Ik vond het moeilijk om na jaren thuis met mijn dochter weer te gaan werken.
- Ik had niet tien jaar voor mijn tante moeten zorgen: nu ben ik depressief en wil ik niet meer werken.
- Toen ik moeder werd stopte ik met voltijds werken en wilde ik flexibel aan de slag.

Tegenslag kan iemands kansen op de arbeidsmarkt beperken, maar kan ook extra motiveren

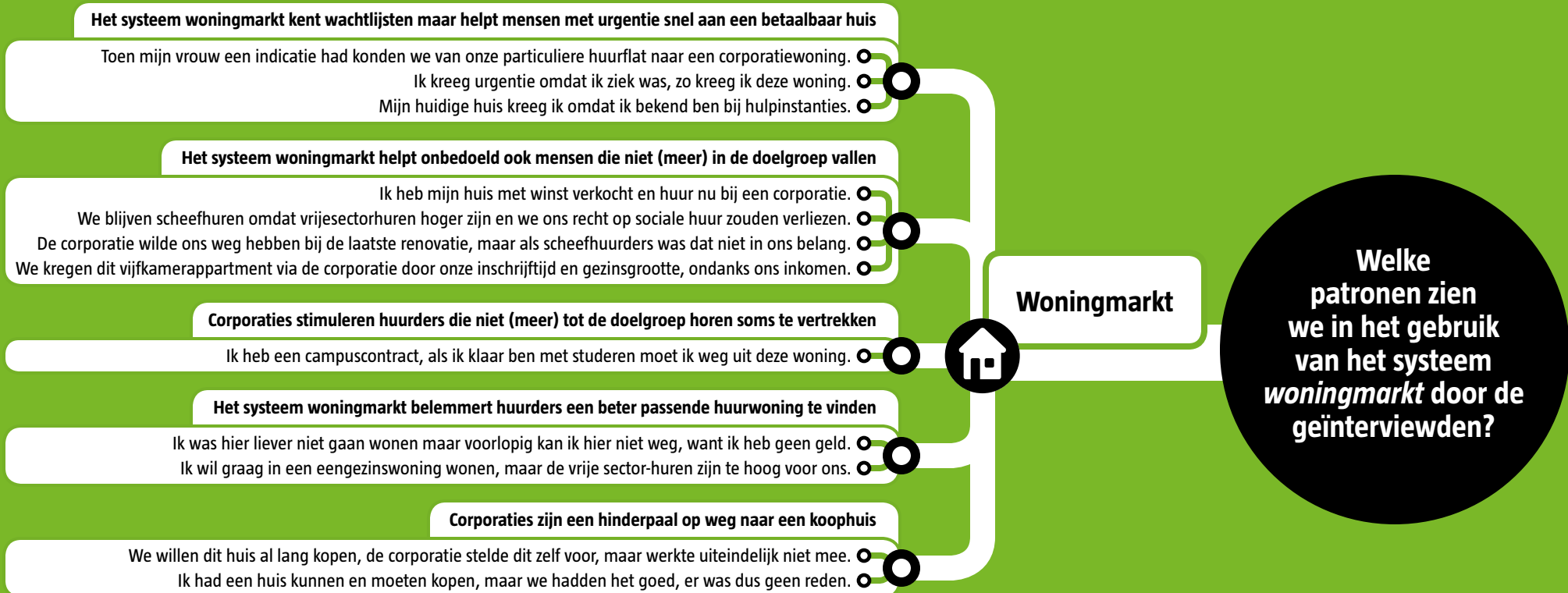
- Ik kon niet meer functioneren op mijn werk toen mijn man overleed, ik was er kapot van, een paar jaar lang.
- Ik zag dat armoedige beeld van mijn jeugd voor me en wilde de armoede vooruit werken.
- Nadat mijn man ziek werd had ik meerdere banen, ik werkte drie shifts per dag.

Werkenden zijn gelukkiger dan niet-werkenden

- Ik word gelukkig van werken, ik heb een schitterende baan en mijn werkzaamheden zijn heel divers.
- Ik heb bijna altijd meerdere dagen per week gewerkt, omdat ik werken leuk vind.
- Sinds ik ziek ben kan ik niet werken en zit ik maar een beetje thuis, hier baal ik van.
- (Vrijwilligers)werk met buurtbewoners zou mij helpen om niet bij de pakken neer te zitten.

Werkgevers belemmeren doorwerken na onheil zoals ziekte

- Nadat ik ziek werd wilde ik doorwerken, maar mijn werkgever vond dit niet gezond voor me.
- Toen ik ontslag nam hielp mijn directeur me de WW in, ik gebruikte de maximale tijd en kon toen geen werk vinden.
- Ik was ziek; en toen mijn contract op mijn werk afliep was ik nog niet hersteld, dus moest ik eruit.



Welke patronen zien we in het gebruik van het systeem *zorg* door de geïnterviewden?

Zorg

Gezondheidsproblemen frustreren levens op allerlei fronten

- Door mijn ziekte heb ik nu veel minder inkomen, ik zag dit niet aankomen en kan er niets aan doen.
- Sinds ik ziek ben kan ik niet werken en je werk is een groot deel van je leven, vind ik.
- Door mijn ziekte zijn mijn sociale contacten afgenomen, met name mijn werkcollega's spreek ik niet meer.
- Ik kan niet goed lopen, hierdoor spreek ik weinig mensen en kan ik niet meer naar de kerk gaan.

Mensen die zorg nodig hebben krijgen (langdurig) hulp

- Sinds twee jaar heb ik uitgezaaide kanker, hiervoor moet ik elke twee weken naar het ziekenhuis.
- Ik ben toen ik jong was ernstig verbrand en moest vaak naar het brandwondencentrum.
- Voor mijn reuma krijg ik iedere maand een injectie en ik ben laatst nog geopereerd aan mijn baarmoeder.
- Vanaf mijn drugsverslaving waren mijn kinderen onder toezicht van jeugdzorg, in Curaçao en hier.

Het effect van hun keuzes op de lange termijn zien mensen niet

- Mijn werkverleden beïnvloedt mijn gezondheid behoorlijk, dat realiseerde ik me vroeger niet.

Mensen maken verstandige keuzes rond het aanvullend verzekeren van zorg

- Ik heb alles meeverzekerd, want wij kunnen financieel geen klappen opvangen.
- Met een aanvullende zorgverzekering worden praktisch al mijn zorgkosten vergoed.

Mensen zijn huiverig om zorg te vragen

- Ik wil liever geen hulp, maar ik heb het misschien wel nodig.
- Ik heb fysio nodig, maar dan moet ik bijbetalen.
- Soms gebruik ik minder medicatie omdat ik wil besparen, maar uiteindelijk gaat mijn eigen risico toch op.



Welke patronen zien we in het gebruik van het systeem *pensioen* door de geïnterviewden?

Pensioen



De dwang in systeem pensioen voorkomt dat mensen op hogere leeftijd geen inkomen meer hebben

- Ik ben 63, ik weet niet hoeveel pensioen ik heb opgebouwd, mijn zoon regelt dit, ik zie wel wat ik krijg.
- Ik maak me niet druk over mijn pensioen, dat is pas over negen jaar.
- We denken niet na over ons pensioen en maken ons er ook geen zorgen over.
- Ik heb toen ik werkte nooit wat gehoord over pensioen.
- Als ik met pensioen ga zie wel wat ik krijg, ik weet niet hoe ik hier nu meer over te weten kan komen.

Sommige mensen denken zelf na over hun oudedagsinkomen

- Ik heb vroeger vrijwillig een extra pensioenregeling afgesloten bij mijn werkgever, deze vult mijn AOW nu aan.
- Toen ik werkte zette ik geld op een spaarrekening, hierdoor is onze pensioenpot nu goed gevuld.
- Ik zou mijn opgebouwde pensioen graag laten uitkeren, ik kijk naar het nu; de toekomst is nog ver weg.

**Welke kansen
zien corporaties om,
aansluitend bij hun
kerntaak, het leven van
sociale huurders te
verbeteren?**

- 1 Onderwijs
- 2 Arbeidsmarkt
- 3 Zorg
- 4 Sociale zekerheid
- 5 Pensioen

Kansen

In dit hoofdstuk kijken we naar de toekomst, met alle informatie uit de voorgaande hoofdstukken in ons achterhoofd. Bij deze eerste zoektocht naar verbeterkansen gebruiken we het perspectief van woningcorporaties. We onderscheiden een handvol hoofdkansen per systeem, die we onderbouwen met duidelijke ideeën waarmee corporaties in actie kunnen komen.

Maar waarom zou een corporatie invloed moeten of willen nemen op andere lange systemen? Corporaties moesten toch ‘terug naar de kerntaak’, ‘het hok in’ en ‘bij hun leest blijven’?

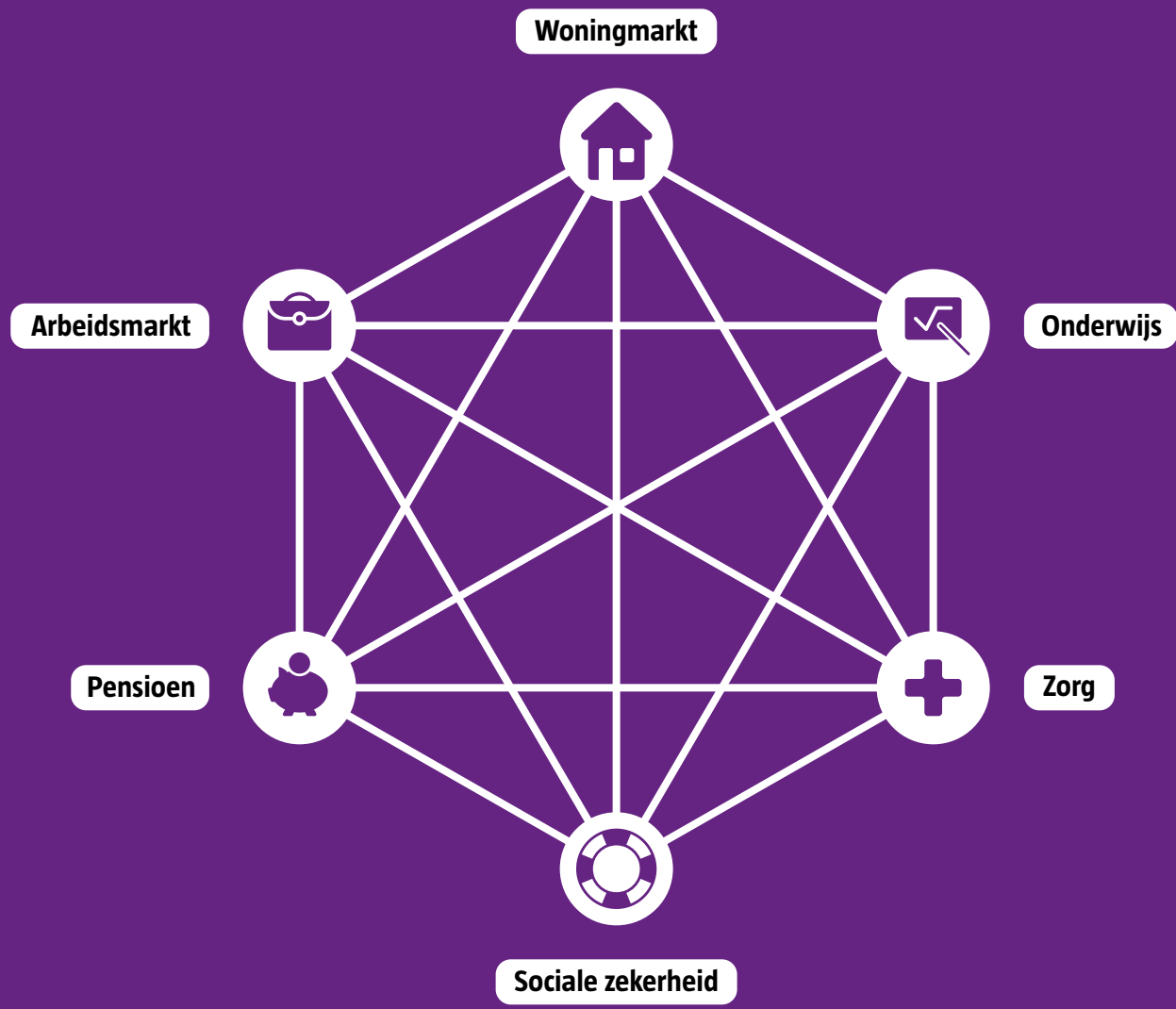
We kijken even terug naar de doelen van lange systemen: zij moeten ons beschermen, economische groei bevorderen en inkomen en vermogen herverdelen. Maar wat blijkt uit de levensverhalen? Mensen worden (soms) niet (genoeg) beschermd, ze worden niet in staat gesteld om (weer) bij te dragen aan economische groei. Sterker nog: we maken veel kosten voor de lange systemen, maar de herverdeling die daarbinnen plaatsvindt leidt niet tot gelukkige mensen. De instanties in ieder systeem hebben hun processen en beoogde resultaten afgestemd op de eigen

koker. Zorg verleend? Klaar. Uitkering terecht toegekend? Resultaat behaald.

Moeten dan niet alle systeemactoren wat doen? Zeker. Is het niet handig als gemeenten hierin een regierol pakken? Dat zou kunnen. En er is zeker een rol weggelegd voor corporaties.

We zien dat veel corporaties in de afgelopen jaren het contact met hun huurders kwijt zijn geraakt. Hierdoor hebben ze minder kennis van de complexe vraagstukken die spelen bij een deel van hun huurders. Huurders met veel menselijk kapitaal kunnen omgaan met complexe vraagstukken, maar de (groeierende?) groep huurders met weinig menselijk kapitaal kan niet zelf binnen de systemen afstemmen en instanties op elkaar aan laten sluiten. De ondersteuning vanuit lange systemen is helaas vaak niet gericht op het vergroten van menselijk kapitaal. Denk aan de focus in de zorg op reparatie en verzorging in plaats van op preventie. Samenwerking van corporaties met onderwijs, sociale zekerheid, pensioen en de arbeidsmarkt staat nog in de kinderschoenen.

Met welke lange systemen heb ik te maken?



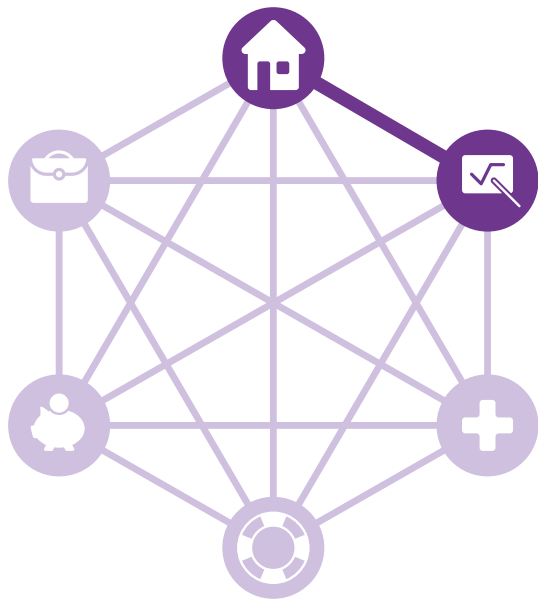
Afbeelding 4

Samenwerking met het systeem zorg is niet nieuw voor corporaties, maar ook hier liggen kansen.

Het credo luidt: ken de vraagstukken van je huurders, maak nieuwe vrienden in de lange systemen om deze vraagstukken aan te pakken en werk op nieuwe manieren samen. Zo kunnen corporaties maatschappelijk vermogen duurzamer inzetten en voorkomen dat de doelgroep groeit.

Hoe doen corporaties dat? Hierover lees je meer in dit hoofdstuk. In de Kansenkaarten staan geen verbeterideeën binnen het eigen domein, maar ideeën die corporaties samen met instanties binnen de andere systemen kunnen oppakken. De verbeterideeën op de Kansenkaarten zijn soms uitdagend en zeker niet uitputtend. Bovendien valt er nog veel meer inspiratie te halen uit de levensverhalen. Een deel van de verbeterideeën zijn laaghangend fruit. We dagen iedereen uit dit fruit te plukken en zelf aan de slag te gaan met het verbeteren van de lange systemen, voor de huurders.

1 Onderwijs



Welke kansen zien corporaties om het leven van huurders rond het systeem *onderwijs* te verbeteren?

Onderwijs

De corporatie kan leren aantrekkelijk maken, belonen en afdwingen

- Verlaag tijdelijk de huur van huurders die willen investeren in onderwijs.
- Bied woon-leercontracten, waarin deelname aan scholing of bijles is afgesproken.
- Verplicht huurders een opleiding te doen in ruil voor kwijtschelden van huurachterstand.
- Bied studenten een campuscontract, dit bevordert de doorstroom waardoor meer studenten een huis vinden.
- Stel onderwijscomplexen buiten schooltijden beschikbaar voor activiteiten zoals de Weekendschool.
- Pleit bij gemeenten voor het toevoegen van onderwijsdeskundigen aan de sociale wijkteams.

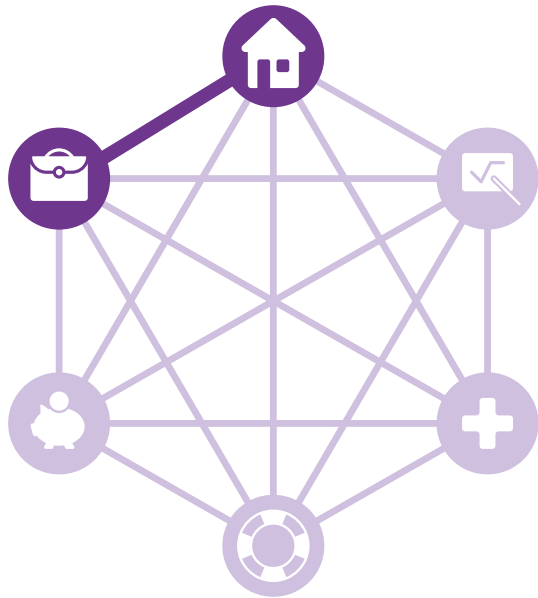
De corporatie kan kinderen en jongeren ondersteunen in het leren

- Voorzie complexen waar veel kinderen wonen van een huiswerkkamer.
- Vraag studerende huurders om bijles te geven op scholen in de buurt, in ruil voor een huurcontract of -verlaging.
- Deel op complexniveau informatie over voortijdig schoolverlaters met andere instanties.

De corporatie kan leraren inzetten om de leefbaarheid in de buurt te vergroten

- Geef leraren urgentie als zij een woning zoeken in de regio waar zij gaan werken.
- Vraag leraren in de wijk om andere huurders te helpen richting werk of met bijles.

2 Arbeidsmarkt



Welke kansen zien corporaties om het leven van huurders rond het systeem *arbeidsmarkt* te verbeteren?

Arbeidsmarkt



De corporatie kan de kansen van huurders op werk vergroten

- Bespreek in wooncontractgesprekken wat huurders nodig hebben om (weer) te kunnen werken.
- Werk samen met het UWV en gemeenten om huurders te helpen die wel willen werken maar niet weten hoe.
- Denk lokaal of regionaal met werkgevers na over de nabijheid van wonen en werk voor huurders.
- Zorg bij woningtoewijzing dat huurders dichtbij passende werkgevers wonen.

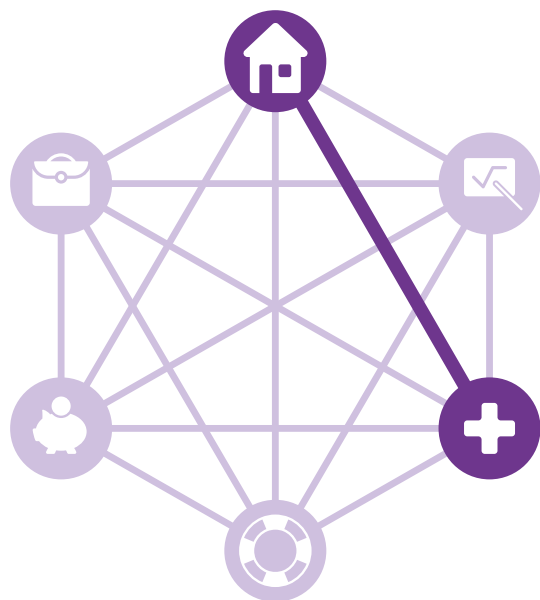
De corporatie kan werken aanmoedigen

- Voer regio-overstijgende inschrijfduur in, voor huurders die voor hun werk moeten verhuizen.
- Sta toe dat mensen vanuit hun huurwoning werken en een inkomen verdienen, zoals met gastouderschap.

De corporatie kan haar dienstverlening laten aansluiten bij de werk- en inkomenssituatie van huurders

- Houd rekening met wisselend inkomen van huurders door flexcontracten met flexibele huurhoogte.

3 Zorg



**Welke kansen
zien corporaties om het
leven van huurders rond
het systeem *zorg* te
verbeteren?**

Zorg

```
graph LR; Zorg[Zorg] --- A[De corporatie kan de gezondheid van huurders bevorderen]; Zorg --- B[De corporatie kan problemen signaleren en hulpverlening verbeteren]; Zorg --- C[De corporatie kan specifiek zorgvastgoed bieden];
```

De corporatie kan de gezondheid van huurders bevorderen

- Faciliteer moestuintjes en fitnessruimtes voor huurders en stimuleer traplopen.
- Voorkom schimmel en vocht, zoals met een preventiecampagne met zorginstanties en verzekeraars.

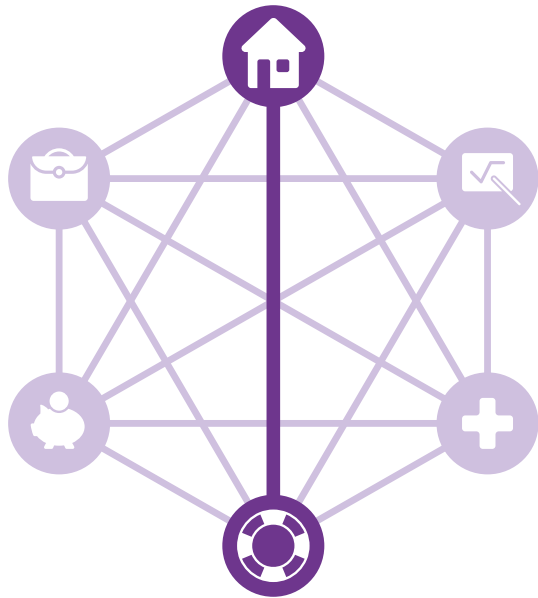
De corporatie kan problemen signaleren en hulpverlening verbeteren

- Bespreek met (nieuwe) huurders welke hulp ze nodig hebben en signaleer problemen.
- Geef signalen door aan zorginstanties of aan een meldpunt, zoals Zorg en Overlast in Amsterdam.
- Bied medewerkers een cursus om huiselijk geweld te herkennen en spreek met uitvoerders af dat zij signalen melden.
- Spreek af met zorginstanties wie de regie neemt bij hulpbehoevende huishoudens.
- Zet een deelplatform op zoals Werkspot om zorgvraag en -aanbod van huurders te koppelen.

De corporatie kan specifiek zorgvastgoed bieden

- Bied zorginstanties vastgoed voor een woonaanbod tussen zelfstandig en beschermd wonen in.
- Maak met zorginstanties een hersteloord voor ouderen die uit het ziekenhuis niet meteen naar huis kunnen.

4 Sociale zekerheid



**Welke kansen
zien corporaties om
het leven van huurders
rond het systeem
sociale zekerheid te
verbeteren?**

Sociale zekerheid

```
graph LR; A[Sociale zekerheid] --- B[De corporatie kan huurachterstand bestrijden en voorkomen]; A --- C[De corporatie kan mantelzorg faciliteren]; B --- D[Vraag huurders met huurachterstand om een tegenprestatie in ruil voor huurverlaging of kwijtschelding.]; B --- E[Bied huursparen: huurders bouwen zo een buffer op die zij in financieel krappe tijden kunnen inzetten.]; B --- F[Vraag overheden om – op verzoek van huurders – de huur rechtstreeks te betalen uit uitkering en huurtoeslag.]; B --- G[Bied hulpinstanties op complexniveau informatie over (huur)schulden, voor gerichte hulp zoals een cursus.]; C --- H[Vraag gemeenten bij mantelzorg soepeler om te gaan met de kostendelersnorm.];
```

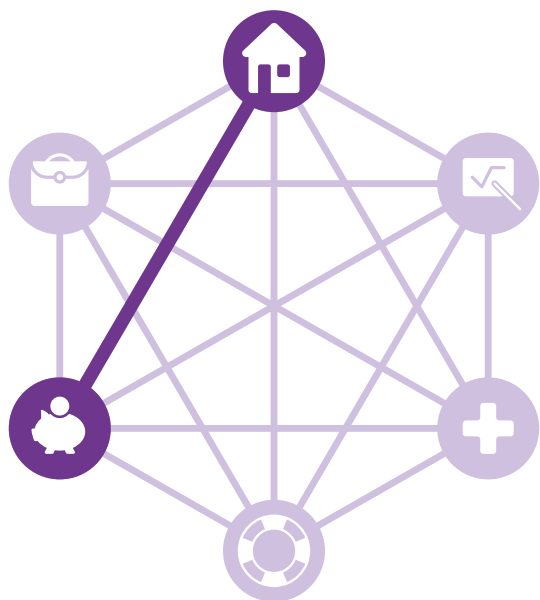
De corporatie kan huurachterstand bestrijden en voorkomen

- Vraag huurders met huurachterstand om een tegenprestatie in ruil voor huurverlaging of kwijtschelding.
- Bied huursparen: huurders bouwen zo een buffer op die zij in financieel krappe tijden kunnen inzetten.
- Vraag overheden om – op verzoek van huurders – de huur rechtstreeks te betalen uit uitkering en huurtoeslag.
- Bied hulpinstanties op complexniveau informatie over (huur)schulden, voor gerichte hulp zoals een cursus.

De corporatie kan mantelzorg faciliteren

- Vraag gemeenten bij mantelzorg soepeler om te gaan met de kostendelersnorm.

5 Pensioen



Welke kansen zien corporaties om het leven van huurders rond het systeem *pensioen* te verbeteren?

Pensioen

De corporatie kan meedenken met huurders over hun pensioen

- Bespreek met bijna gepensioneerde huurders wat hun inkomen straks is en hoe zij hiervan kunnen leven.
- Vraag pensioenfondsen maatwerk te bieden aan ernstig zieke mensen, zoals door pensioen eerder uit te keren.

De corporatie kan stimuleren dat huurders (een deel van) hun huis kopen

- Verkoop huurwoningen (deels) aan huurders, zoals in aandelen, zodat zij profiteren van stijgende woningwaarde.

Verantwoording en dank

De belangrijkste bijdragers aan dit boek zijn de mensen die ons inzicht hebben gegeven in hun levensverhalen: de sociale huurders. Zonder hen hadden we dit boek niet kunnen maken. We willen de huishoudens die mee hebben gedaan dan ook hartelijk danken voor hun openheid en de ruime tijd die ze vrijgemaakt hebben om mee te doen.

Zes corporaties binnen De Vernieuwde Stad zijn de initiatiefnemers van dit boek: Haag Wonen, Staedion, Stadgenoot, Woonstad Rotterdam, Woonzorg Nederland en Ymere. De Vernieuwde Stad is een platform van vijftientig stedelijke woningcorporaties die samen werken aan maatschappelijke, grootstedelijke vraagstukken.

De Argumentenfabriek en De Vernieuwde Stad hebben een kernteam samengesteld bestaande uit strategen en klantmanagers van de zes woningcorporaties, aangevuld met deskundigen uit andere lange systemen. Dit kernteam is tussen januari en juni 2017 vijf keer bijeen geweest om te werken aan de inhoud van dit boek. We bedanken de leden van het kernteam voor hun inzet en denkwerk en de fijne samenwerking.

Kernteam

Naam

Emile Voorn

Ariedick Schoorl

Marien de Langen

Yves Vermeulen

Ria Koppen-Kreyne

Marije Winter

Bahija Mouzine

Perry Hoetjes

Willy de Looper

Peterke Ubbens

Nadia Abounasr

Caroline Sleenwaegen

Organisatie

Achmea

Gemeente Den Haag

De Vernieuwde Stad

De Vernieuwde Stad

Haag Wonen

Haag Wonen

Regionale sociale dienst Kromme

Rijn Heuvelrug

Stadgenoot

Stadgenoot

Stadgenoot

Staedion

Staedion

Jordi Vreede

Bobbie van Beest

Peter Lippinkhof

Anne van Grinsven

Pauline van Moorsel

Anneke Verhagen

Staedion

Woonstad Rotterdam

Woonstad Rotterdam

Woonzorg Nederland

Woonzorg Nederland

Ymere

Meedenkers

Naam

Anne Jacobse

Dries Bartelink

Rick Verbers

Nicole van der Meulen

Organisatie

Combiwel

De Argumentenfabriek

RSZK Zorgprofessionals

Ymere

Lijst van afkortingen

AOW	Algemene Ouderdomswet
CAK	Centraal Administratie Kantoor
Ggz	Geestelijke gezondheidszorg
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
WAO	Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering (in 2005 opgegaan in de WIA)
WIA	Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen
WW	Werkloosheidswet

Overzicht projecten in de reeks Lange systemen

Zó werken lange systemen – In 2015 gaf de Innovatietafel opdracht voor een studie naar de samenhang tussen de lange systemen in Nederland. De Argumentenfabriek stelde een denktank samen met deskundigen van leden de Innovatietafel, verschillende ministeries en de Universiteit Leiden. Het denkwerk heeft geleid tot het boek *Zó werken lange systemen*. Hierin is onderzocht welke relaties er bestaan tussen de systemen onderling. Bijvoorbeeld hoe onderwijs de arbeidsmarkt beïnvloedt, en woningmarkt het pensioen, en zorg de sociale zekerheid. De hoofdboodschap: lange systemen beïnvloeden elkaar sterk en kunnen beter op elkaar worden afgestemd.

Na het verschijnen van dit boek bleek er een brede behoefte om het denken over lange systemen voort te zetten. Dit heeft geresulteerd in vier vervolgprojecten, waarvan deze publicatie – *Zó leven sociale huurders in lange systemen* – er een is. Hierna volgt een overzicht van de andere projecten in deze reeks.

Naar een nieuw sociaal contract – Kan het beter? Dat is de vraag die in deze studie centraal staat. Kan wat beter? Het sociaal contract van Nederland. Het boek richt zich in hoofdzaak op de sociaal-economische hoofdstukken uit het sociaal contract. De vrijheidsgraden en beperkingen die samenhangen met onderwijs, arbeidsmarkt, sociale zekerheid, en met woningmarkt, zorg en pensioen. De nadruk ligt hierbij op de aansluiting tussen systemen – op het contract als geheel – en minder op de afzonderlijke hoofdstukken hierin. Hoe kan een nieuw sociaal contract eruitzien? Wat moet er minimaal in staan en welke ‘pluspakketten’ zijn mogelijk? De resultaten van dit denkwerk verschijnen in september 2017.

Innoveren in lange systemen – Wat kunnen we doen om de knelpunten tussen lange systemen te verlichten? Dit project vertrekt vanuit bestaande lange systemen en de organisaties hierbinnen – zoals zorgverzekeraars, pensioenfondsen, banken, corporaties, maar ook onderwijsinstellingen, uitvoerders van sociale zekerheid, en arbeidsmarktintermediairs. Het boek geeft een overzicht van de beste ideeën volgens een groep van zeventig deskundigen uit alle sectoren van de Nederlandse samenleving. Resultaat: vijftien innovatieve ideeën die de welvaart van Nederland vergroten. Zoals een ‘Funda’ voor zorg- en ouderenwoningen, of één persoonlijk overzicht van alle mogelijkheden en financieringsbronnen om je bij te scholen op de arbeidsmarkt. De ideeën uit dit boek zijn de smeeroil voor het sociaal contract van Nederland. Dit boek verscheen in juli 2017.

Kwantitatief onderzoek sociale huurders – Naast de kwalitatieve analyse die we in dit boek beschrijven, starten we een kwantitatief onderzoek naar sociale huurders. Hiermee bouwen we voort op de bevindingen in het kwalitatieve project. Dit doen we door op basis van (unieke) data in beeld te brengen hoe de positie van huurders is in elk van de lange systemen, en hoe die zich heeft ontwikkeld in de loop van tijd, ook vergeleken met andere ‘wonenden’. We zoeken naar correlaties tussen de lange systemen. Dit onderzoek is gestart in augustus 2017 en wordt uitgevoerd in samenwerking met Aedes, vereniging van woningcorporaties.

Het goede
nieuws: kansen
zat op een beter
Nederland

Ken je de vraagstukken van sociale huurders?



Stadgenoot

Staedion



Ymere

Tien levensverhalen en wat corporaties hiervan kunnen leren

Hoe leven sociale huurders in lange systemen? Dit boek gaat over tien sociale huurders en hoe zij hun weg vinden in de lange systemen van Nederland: onderwijs, arbeids- en woningmarkt, zorg, sociale zekerheid en pensioen. We zien hoe mensen met veel doorzettingsvermogen en een groot netwerk hun kansen pakken. En we zien hoe mensen met minder menselijk kapitaal soms van jongs af aan afhankelijk zijn van hulp of bij tegenspoed niet meer op kunnen krabbelen. Wie neemt de regie als een mens het zelf niet kan? In dit boek verkennen we de kansen voor woningcorporaties. Het credo is: ken de vraagstukken van je huurders en maak nieuwe vrienden in de lange systemen.

‘Een schat aan informatie voor iedereen met hart voor mensen en boordevol aanknopingspunten om mee aan de slag te gaan.’

Marien de Langen, voorzitter De Vernieuwde Stad



De ArgumentenFabriek