



Universiteit
Leiden
The Netherlands

Bureaucratie als barrière: Administratieve drempels, jongeren en de rol van professionals in Den Haag Zuidwest

Sliman, Shilaf

Citation

Sliman, S. (2025). *Bureaucratie als barrière: Administratieve drempels, jongeren en de rol van professionals in Den Haag Zuidwest*.

Version: Not Applicable (or Unknown)

License: [License to inclusion and publication of a Bachelor or Master Thesis, 2023](#)

Downloaded from: <https://hdl.handle.net/1887/4261617>

Note: To cite this publication please use the final published version (if applicable).

Bureaucratie als barrière: Administratieve drempels, jongeren en de rol van professionals in Den Haag Zuidwest



Afstudeeronderzoek: Administratieve drempels en het contact tussen overheid en burger

MSc Management Publieke Sector

30 juni 2025

Shilaf Badia Sliman

Docent: Maria Tiggelaar

Studentnr.: s2730219

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	Blz. 2
Managementsamenvatting.....	Blz. 3
Hoofdstuk 1: Inleiding.....	Blz. 4
1.1 Probleemstelling.....	Blz. 5
1.2 Doelstelling.....	Blz. 5
1.3 Onderzoeksvraag.....	Blz. 5
1.4 Deelvragen.....	Blz. 5
1.5 Maatschappelijke en wetenschappelijke relevantie.....	Blz. 5
1.6 Leeswijzer.....	Blz. 6
Hoofdstuk 2: Theoretisch kader.....	Blz. 7
2.1 Administratieve drempels.....	Blz. 7
2.2 Vertrouwen in de overheid.....	Blz.8
2.3 Professionele bemiddeling.....	Blz.9
2.4 Doel en opbouw theoretisch kader.....	Blz.10
2.5 Conceptueel model.....	Blz.10.
Hoofdstuk 3: Onderzoeksmethode.....	Blz. 11
3.1 Onderzoeksopzet en -strategie.....	Blz. 11
3.2 Casusselectie: Den Haag Zuidwest.....	Blz. 11
3.3 Dataverzameling.....	Blz. 12
3.4 Validiteit en betrouwbaarheid.....	Blz. 14
3.5 Beperkingen.....	Blz.15
Hoofdstuk 4: Resultaten.....	Blz. 16
4.1 Administratieve drempels.....	Blz. 16
4.2 Vertrouwen in gemeentelijke instanties.....	Blz. 20
4.3 De rol van professionals.....	Blz. 23
Hoofdstuk 5: Conclusie en discussie.....	Blz. 26
5.1 Beantwoording onderzoeksvraag.....	Blz. 26
5.2 Discussie.....	Blz. 27
5.3 Beperkingen.....	Blz. 28
5.4 Suggesties voor vervolgonderzoek.....	Blz. 28
5.5 Aanbevelingen.....	Blz. 29
6. Bronnenlijst.....	Blz. 31

Voorwoord

Voor u ligt mijn scriptie voor de Master Management in Publieke Sector aan de Universiteit Lieden, met als titel “*Bureaucratie als barrière: Administratieve drempels, jongeren en de rol van professionals in Den Haag Zuidwest.*” Deze scriptie markeert het sluitstuk van mijn studie en is het resultaat van maanden onderzoek, gesprekken met betrokken professionals en een diepere duik in de bestuurskundige literatuur.

Dit onderzoek is ontstaan vanuit mijn betrokkenheid bij jongeren in kwetsbare posities en mijn wens om beter te begrijpen hoe bureaucratische processen hun vertrouwen in de overheid beïnvloeden. In het bijzonder wil ik alle professionals uit Den Haag Zuidwest bedanken voor hun openheid, tijd en waardevolle inzichten. Zonder hun bijdrage had dit onderzoek niet tot stand kunnen komen.

Ook wil ik mijn scriptiebegeleider Maria Tiggelaar bedanken voor haar kritische blik, constructieve feedback en motiverende begeleiding gedurende het proces. Met dit onderzoek hoop ik bij te dragen aan het inzichtelijk maken van drempels die jongeren ervaren, en handvatten te ¹bieden voor een toegankelijker, meer nabije overheid.

Managementsamenvatting

Deze scriptie onderzoekt hoe administratieve drempels het vertrouwen van jongeren in gemeentelijke instanties beïnvloeden, en welke rol professionals spelen in het verkleinen van deze drempels. De aanleiding vormt de structurele kloof tussen jongeren in kwetsbare stedelijke wijken, zoals Den Haag Zuidwest, en de overheid. Jongeren ervaren het systeem vaak als afstandelijk, ingewikkeld en afwijzend – met wantrouwen en vermijding als gevolg.

De centrale onderzoeksvraag luidt: *“Op welke manier beïnvloeden administratieve drempels in het contact met gemeentelijke instanties het vertrouwen van jongeren in Den Haag Zuidwest in de overheid, en welke rol spelen professionals in het verminderen van deze drempels?”*

Het onderzoek bestaat uit tien semigestructureerde interviews met professionals – zoals jongerenwerkers, jeugdhulpverleners en casemanagers – aangevuld met documentanalyse. De theoretische basis rust op vier bestuurskundige perspectieven: administratieve lasten (Herd & Moynihan, 2018), policy feedback (Béland et al., 2022), street-level bureaucracy (Lipsky, 1980) en lasten reduction-strategieën (Benish et al., 2024).

De resultaten tonen dat jongeren structureel drie typen administratieve lasten ervaren: leerkosten (gebrek aan kennis, taal en digitale vaardigheden), psychologische kosten (schaamte, onzekerheid, angst), en nalevingskosten (bewijslast, onduidelijke procedures). Deze lasten versterken gevoelens van uitsluiting en belemmeren het vertrouwen in de overheid. Professionals fungeren als cruciale schakel: zij bouwen vertrouwen op via persoonlijke relaties, begeleiden jongeren praktisch en emotioneel, en gebruiken hun handelingsruimte om regels te vertalen of te omzeilen. Tegelijkertijd worden zij beperkt door een systeem dat nog onvoldoende ruimte biedt voor mensgericht maatwerk.

De conclusie luidt dat administratieve drempels diep ingrijpen in de relatie tussen jongeren en de overheid. Professionals spelen een onmisbare rol in het herstellen van vertrouwen, maar hebben hiervoor structureel meer ruimte, mandaat en ondersteuning nodig.

Deze scriptie draagt bij aan de bestuurskundige literatuur over vertrouwen, uitvoering en uitsluiting, en doet drie beleidsaanbevelingen:

- 1. Maak begrijpelijke, toegankelijke communicatie met jongeren een structureel uitgangspunt in beleid.**
- 2. Erken relationeel werk als essentieel onderdeel van publieke dienstverlening.**
- 3. Positioneer professionals beleidsmatig als bruggenbouwers, met ruimte voor maatwerk en nabijheid.**

Vertrouwen ontstaat niet in systemen, maar in relaties. Dat vraagt om beleid dat ruimte biedt voor mensenwerk.

Hoofdstuk 1: Inleiding

1.1. Probleemstelling

Administratieve drempels belemmeren de toegang tot publieke voorzieningen en vergroten bestaande ongelijkheden. Burgers die minder vaardig zijn in taal, regels of digitale processen lopen een groter risico om uitgesloten te worden van rechten waarop ze formeel wél aanspraak hebben. Deze belemmeringen – zoals ingewikkelde formulieren, gebrekkige communicatie of beoordelingsfouten – leiden niet alleen tot praktische problemen, maar ook tot psychologische schade zoals stress en frustratie. Herd en Moynihan (2018) stellen dat administratieve drempels geen neutrale procedures zijn, maar mechanismen die ongelijkheid versterken en het vertrouwen in de overheid ondermijnen.

Vooraf jongeren ervaren de overheid als complex en ontoegankelijk. Zij beschikken vaak over minder institutionele kennis en hebben een beperkter netwerk om hulp te vragen. Uit onderzoek blijkt dat jongeren door administratieve drempels minder gebruik maken van overheidsvoorzieningen en zich soms onterecht buitengesloten voelen (Expertise-unit Sociale Stabiliteit, 2023). Dit kan leiden tot wantrouwen, of zelfs actieve afzetting tegen overheidsinstanties – zoals zichtbaar werd tijdens de coronapandemie. Jongeren in kwetsbare posities, bijvoorbeeld afhankelijk van de Wajong-regeling, worden bovendien extra geraakt door beoordelingsfouten en bureaucratische rigiditeit (NOS, 2023). In dit spanningsveld spelen professionals – zoals jongerenwerkers of jeugdhulpverleners – een belangrijke bemiddelende rol. Zij opereren op het snijvlak tussen beleid en praktijk, en kunnen jongeren helpen navigeren door complexe procedures. Deze rol wordt in de literatuur belicht via het concept ‘street-level bureaucrats’ (Lipsky, 1980), dat verwijst naar uitvoerende professionals met discretionaire ruimte om maatwerk te leveren. Gilson (2015) laat zien dat deze professionals niet alleen praktische ondersteuning bieden, maar ook kunnen bijdragen aan psychologische steun en vertrouwen. Deze theoretische inzichten verbinden het debat over administratieve lasten en overheidsvertrouwen met de praktijk. Ze laten zien hoe interventies van professionals kunnen bijdragen aan het overbruggen van drempels.

Hoewel deze thema’s in de bestuurskundige literatuur erkend worden, is er weinig concreet inzicht in hoe jongeren in kwetsbare stedelijke wijken deze drempels en het bijbehorende vertrouwen in de overheid zelf ervaren. Juist jongeren met meervoudige problemen – zoals armoede, taalbarrières of beperkte toegang tot hulp – blijven vaak onderbelicht. Daarnaast ontbreekt het aan studies die abstracte concepten zoals ‘administratieve last’ of ‘institutioneel vertrouwen’ vertalen naar de dagelijkse leefwereld van jongeren. Ook is nog weinig empirisch onderzocht hoe uitvoerende professionals jongeren effectief ondersteunen en of hun handelen bijdraagt aan het herstellen van vertrouwen. Bestaand onderzoek richt zich bovendien vaak op volwassenen of op macro-analyses van beleid, waardoor juist de subjectieve ervaringen van jongeren en hun interpretaties van institutioneel vertrouwen weinig aandacht krijgen — zoals wordtesignaleerd in rapporten van het Verwey-Jonker Instituut (2020) en de WRR (2023).

De wijk Den Haag Zuidwest kent relatief veel jongeren met complexe ondersteuningsbehoeften, voor wie het navigeren door gemeentelijke procedures extra belastend is. Professionals zoals jongerenwerkers spelen hier mogelijk een sleutelrol als brug tussen jongeren en bureaucratische systemen. Hun sociale bemiddeling vormt zowel een theoretisch relevant fenomeen als een praktisch toepasbare interventie – en daarmee de niche waarin dit onderzoek zich positioneert.

1.2 Doelstelling

Dit onderzoek heeft als doel te achterhalen hoe administratieve drempels het vertrouwen van jongeren in gemeentelijke instanties beïnvloeden en welke rol professionals in Den Haag Zuidwest spelen bij het verminderen van deze drempels. Door middel van semigestructureerde interviews, documentanalyse en literatuuronderzoek worden de administratieve drempels geïdentificeerd, de impact ervan op het vertrouwen van jongeren geanalyseerd en de strategieën van professionals onderzocht. Op basis van deze inzichten worden praktische aanbevelingen geformuleerd om de interactie tussen jongeren en gemeentelijke instanties te verbeteren.

1.3 Onderzoeksvraag

"Op welke manier beïnvloeden administratieve drempels in het contact met gemeentelijke instanties het vertrouwen van jongeren in Den Haag Zuidwest in de overheid, en welke rol spelen professionals in het verminderen van deze drempels?"

De onderzoeksvraag is zowel **verklarend** als **beschrijvend** en is **kwalitatief** van aard. Het onderzoek heeft een **inductief** karakter. Op basis van praktijkervaringen en interviewdata wordt onderzocht hoe jongeren administratieve drempels ervaren, hoe dit samenhangt met hun vertrouwen in de overheid, en welke rol professionals hierin spelen. Dit onderzoek gebruikt bestaande bestuurskundige theorieën als referentiekader. De focus ligt op de perceptie van professionals die direct met jongeren en overheidsprocedures werken.

1.4 Deelvragen

- *Welke administratieve drempels signaleren professionals bij jongeren in hun contact met de gemeentelijke instanties?*
- *Op welke manier beïnvloeden administratieve drempels het vertrouwen van jongeren in gemeentelijke instanties (volgens de ervaringen van professionals?)*
- *Welke rol spelen professionals in het verminderen van administratieve drempels voor jongeren in hun interactie met gemeentelijke instanties?*

1.5 Maatschappelijke en wetenschappelijke relevantie

Maatschappelijk speelt dit onderzoek in op een urgent vraagstuk: het dalende vertrouwen van jongeren in overheidsinstanties, met name in stedelijke wijken waar sociaaleconomische problemen samenkomen. Een gebrek aan vertrouwen kan leiden tot maatschappelijke uitsluiting, lagere participatie en een versterking van bestaande ongelijkheid. Door inzicht te bieden in hoe professionals administratieve drempels waarnemen en ermee omgaan, kunnen

beleidsmakers en uitvoeringsorganisaties gerichtere interventies ontwikkelen om publieke dienstverlening toegankelijker te maken en het vertrouwen van jongeren te versterken.

Wetenschappelijk draagt dit onderzoek bij aan bestaande bestuurskundige literatuurlijnen: administratieve burdens en street-level bureaucracy. Klassieke en hedendaagse studies (zoals Lipsky, 1980; Herd & Moynihan, 2018) laten zien dat bureaucratische processen en de handelingsruimte van professionals van invloed zijn op hoe burgers de overheid ervaren. Toch richt het overgrote deel van dit onderzoek zich op volwassen burgers of beleidsmatige evaluaties, terwijl jongerenstemmingen en ervaringskennis onderbelicht blijven — een gemis in rapporten van het Verwey-Jonker Instituut (2020) en de WRR (2023). Wetenschappelijk draagt dit onderzoek bij aan de literatuur over administratieve drempels (Herd & Moynihan, 2018) door te analyseren hoe deze zich manifesteren in de leefwereld van jongeren — een doelgroep die in dit onderzoeksterrein vaak onderbelicht blijft. Heinrich (2016) benadrukt dat administratieve lasten niet neutraal zijn: zij beïnvloeden het gedrag van burgers op significante manieren. In haar onderzoek toont zij aan dat dergelijke lasten onder andere leiden tot lagere onderwijsparticipatie en verhoogde risicoperceptie. Deze negatieve effecten zijn extra uitgesproken bij sociaal kwetsbare groepen, zoals jongeren met beperkte systeemkennis of ondersteuningsstructuren. Dit maakt het des te belangrijker om te onderzoeken hoe deze lasten in de praktijk worden ervaren én beïnvloed. Daarbij levert dit onderzoek ook een theoretische bijdrage aan het bestuurskundig debat over de rol van street-level bureaucrats. Door gebruik te maken van het recente werk van Benish et al. (2024) over burden reduction-strategieën, wordt niet alleen gekeken naar de aanwezigheid van drempels, maar ook naar hoe professionals actief kunnen bijdragen aan het verminderen ervan. Benish et al. onderscheiden zeven strategieën verdeeld over drie dimensies die nog nauwelijks empirisch zijn onderzocht in de context van jongeren en lokaal beleid. Door deze strategieën toe te passen op de praktijk van professionals in Den Haag Zuidwest, levert dit onderzoek een vernieuwende bijdrage aan de theorievorming over beleid, uitvoering en vertrouwen.

1.6 Leeswijzer

Deze scriptie bestaat uit vijf hoofdstukken. Hoofdstuk 2 behandelt het theoretisch kader over administratieve drempels, vertrouwen en de rol van professionals. Hoofdstuk 3 beschrijft de methode, waaronder casuskeuze, dataverzameling en analyse. In hoofdstuk 4 volgen de resultaten per deelvraag. Hoofdstuk 5 sluit af met de beantwoording van de hoofdvraag, reflectie en beleidsaanbevelingen.

Hoofdstuk 2: Theoretisch kader

Dit hoofdstuk bespreekt theoretische perspectieven op hoe administratieve drempels het vertrouwen van jongeren beïnvloeden en welke rol professionals daarin spelen. Inzicht in deze dynamiek ontbreekt nog voor kwetsbare wijken zoals Den Haag Zuidwest. Dit onderzoek vult die leemte met een lokale analyse.

2.1 Administratieve drempels

Administratieve drempels verwijzen naar belemmeringen die burgers ervaren bij de toegang tot publieke diensten. Deze ontstaan uit een combinatie van bureaucratische processen, informatiebarrières, stigmatisering en de tijd of moeite die vereist is om aan regels te voldoen. Ze raken met name kwetsbare groepen, zoals jongeren in Den Haag Zuidwest, voor wie het vaak lastig is om hun weg te vinden in complexe overheidsprocedures.

Herd en Moynihan (2018) beschrijven administratieve lasten als *"the individual experience of policy implementation as onerous"* en benadrukken dat deze lasten niet neutraal zijn, maar voortkomen uit politieke en beleidsmatige keuzes. Zij onderscheiden drie typen kosten:

1. **Leerkosten:** de moeite die nodig is om informatie te vinden en te begrijpen, zoals rechten, formulieren of procedures.
2. **Psychologische kosten:** negatieve gevoelens zoals stress, schaamte of stigma die gepaard gaan met overheidscontact.
3. **Nalevingskosten:** de tijd, moeite en middelen die nodig zijn om aan administratieve eisen te voldoen, zoals het verzamelen van documenten en het indienen van bewijsstukken.

Deze lasten raken jongeren disproportioneel. Ze hebben vaak beperkte systeemkennis, minder steun vanuit hun netwerk, en een lager zelfvertrouwen in contact met instanties. Dit leidt tot gevoelens van frustratie, machteloosheid en uiteindelijk het vermijden van publieke ondersteuning, ook wanneer daar juist behoefte aan is. De drempels versterken daarmee bestaande ongelijkheid. In dit onderzoek de drie type kosten gehanteerd als analytisch kader om te begrijpen welke drempels jongeren ervaren in hun interactie met gemeentelijke instanties.

De **policy feedback-theorie** biedt een belangrijk analytisch kader voor het begrijpen van de relatie tussen administratieve drempels en vertrouwen in de overheid. Volgens Béland, Campbell en Weaver (2022) beïnvloeden beleidsstructuren niet alleen directe gedragingen, maar ook op langere termijn het zelfbeeld, vertrouwen en politieke betrokkenheid van burgers. Hoe beleid wordt uitgevoerd, draagt impliciet uit wie als legitieme ontvanger van ondersteuning wordt gezien, en welke verwachtingen burgers van de overheid mogen hebben. Wanneer burgers herhaaldelijk geconfronteerd worden met complexe, tijdrovende of vernederende administratieve processen, kan dit niet alleen hun toegang tot voorzieningen beperken, maar ook hun gevoel van politieke invloed, rechtvaardigheid en waardigheid aantasten. Binnen deze benadering wordt onderscheid gemaakt tussen:

- **Materiële feedback** betreft de concrete toegang tot rechten en hulpbronnen. Wordt deze beperkt, dan kunnen gevoelens van afhankelijkheid of buitensluiting ontstaan.

- **Interpretatieve feedback** draait om de symbolische betekenis van beleid. Negatieve ervaringen met bureaucratie kunnen het vertrouwen in de overheid ondermijnen, en het gevoel geven niet serieus genomen te worden.

Voor jongeren die al in een kwetsbare positie verkeren, kunnen deze vormen van negatieve feedback zich opstapelen. Zij beschikken vaak over minder institutionele kennis, zelfvertrouwen of sociaal kapitaal om binnen bureaucratische systemen te navigeren. Gebrek aan respons, onduidelijke communicatie of vernederende processen raken niet alleen hun toegang tot hulp, maar ook hun gevoel van eigenwaarde en burgerschap. Hierdoor ontstaat een risico op structurele vervreemding van de overheid en maatschappelijke instituties. Tegelijkertijd wijst de literatuur ook op het potentieel van **positieve feedback**. Wanneer jongeren zich gehoord en geholpen voelen, bijvoorbeeld door toegankelijke dienstverlening of persoonlijke begeleiding, kan dit hun vertrouwen in instituties herstellen. Succesvolle interactie met een ambtenaar kan het gevoel van competentie en verbondenheid versterken – zeker wanneer deze ambtenaar ruimte heeft voor maatwerk en persoonlijke benadering.

Hoewel deze theoretische kaders goed ontwikkeld zijn, ontbreekt empirisch inzicht in hoe jongeren deze drempels subjectief ervaren in de praktijk, met name binnen sociaal kwetsbare stedelijke contexten. Bestaand onderzoek richt zich vooral op volwassenen, of op grootschalige beleidsevaluaties. Daardoor blijft onderbelicht hoe jongeren de interactie met gemeentelijke instanties beleven, en hoe dit hun vertrouwen beïnvloedt. Met dit onderzoek wordt beoogd juist deze ervaringen in kaart te brengen, toegespitst op jongeren in Den Haag Zuidwest.

2.2 Vertrouwen in de overheid

Institutioneel vertrouwen verwijst naar de verwachting dat publieke instellingen – zoals gemeenten, politie en jeugdzorg – eerlijk, effectief en betrouwbaar functioneren (Schmeets & Te Riele, 2013). Het heeft betrekking op tevredenheid over de prestaties van deze instituties en de manier waarop beleid wordt uitgevoerd (Dekker, 2006, Hudson, 2006). Dit vertrouwen is cruciaal voor democratische stabiliteit: burgers met hoog vertrouwen zijn eerder geneigd zich aan regels te houden, gebruik te maken van publieke diensten en politiek betrokken te zijn. Bij laag vertrouwen overheerst juist cynisme en maatschappelijke terugtrekking. Voor jongeren in kwetsbare posities staat dit vertrouwen vaak onder druk. Negatieve ervaringen met bureaucratie – zoals traagheid, onbegrip of afwijzing – versterken gevoelens van uitsluiting. In buurten met beperkte ondersteuning en geringe systeemkennis wordt vertrouwen niet als vanzelfsprekend ervaren, maar moet het actief worden opgebouwd.

Putnam's (2000) theorie over **sociaal kapitaal** biedt hierin verdieping. Hij stelt dat vertrouwen mede ontstaat binnen netwerken van wederkerigheid en gedeelde normen. In *Bowling Alone* laat hij zien hoe individualisering en afnemende participatie leiden tot een daling van sociaal en institutioneel vertrouwen. In contexten waar sociaal kapitaal structureel laag is, zoals Den Haag Zuidwest, voelen jongeren zich sneller buitengesloten en wantrouwig tegenover overheidsinstanties. Professionals kunnen een sleutelrol vervullen in het herstellen van vertrouwen, juist door hun nabijheid, duidelijkheid en persoonlijke benadering. Door jongeren

serieus te nemen en ondersteuning laagdrempelig te maken, kunnen zij bijdragen aan het versterken van zowel sociaal als institutioneel vertrouwen. Tegelijkertijd is hun effectiviteit afhankelijk van de bredere sociale en institutionele context waarin zij opereren.

In dit onderzoek wordt institutioneel vertrouwen gebruikt als analytisch concept om te begrijpen hoe jongeren hun relatie tot gemeentelijke instanties ervaren. Daarbij staat het samenspel centraal tussen administratieve drempels, sociaal kapitaal in de leefomgeving en de rol van professionals als bemiddelaars. De focus ligt op de subjectieve beleving: hoe jongeren vertrouwen opbouwen of verliezen in reactie op hun interacties met de overheid. Dit perspectief is nog onderbelicht in de literatuur en biedt inzicht in mechanismen van uitsluiting én mogelijkheden voor herstel van vertrouwen. Naar deze dynamiek wordt gekeken op interpersoonlijk, organisatorisch en institutioneel niveau om recht te doen aan de gelaagdheid van vertrouwen en de verschillende schaalniveaus waarop jongeren drempels en ondersteuning ervaren.

2.3 Professionele bemiddeling

Om te begrijpen hoe jeugdprofessionals administratieve drempels kunnen verminderen en het vertrouwen van jongeren kunnen versterken, is het concept *street-level bureaucracy* van Lipsky (1980) richtinggevend. Street-level bureaucrats (SLBs) – zoals jongerenwerkers, jeugdhulpverleners en casemanagers – voeren beleid uit in direct contact met burgers en beschikken daarbij over discretionaire ruimte: handelingsvrijheid om regels toe te passen of juist af te wijken. Hoe zij deze ruimte benutten, bepaalt mede hoe beleid in de praktijk wordt ervaren. De manier waarop professionals hun rol zien, beïnvloedt hun gedrag. Bell, Smith en Clarke (2021) onderscheiden hierin twee houdingen: de ‘poortwachter’, die regels strikt toepast en drempels vergroot, en de ‘bondgenoot’, die barrières actief tracht te verlagen. Deze roloppvattingen hangen samen met diepere overtuigingen: wie beleid als legitiem en rechtvaardig ziet, is minder geneigd uitzonderingen toe te staan (Bell et al., 2020).

Benish et al. (2024) categoriseren zeven strategieën waarmee professionals administratieve lasten kunnen verlichten, verdeeld over drie dimensies:

- **Distributief:** de last verschuiven (*shifting*) of delen (*sharing*).
- **Intensiteit:** vereenvoudigen (*simplifying*), versnellen (*expediting*) of schrappen (*discarding*) van eisen.
- **Relationeel:** duidelijke uitleg (*communicating*) en respectvolle benadering (*respecting*)

Voor jongeren in kwetsbare stedelijke contexten, zoals Den Haag Zuidwest, blijkt vooral de relationele dimensie van belang. Zij bouwen eerder vertrouwen op via mensen dan via systemen – vooral wanneer professionals persoonlijk, toegankelijk en cultureel sensitief optreden. In dergelijke interacties kunnen professionals fungeren als bruggenbouwers tussen het bureaucratische systeem en de leefwereld van jongeren.

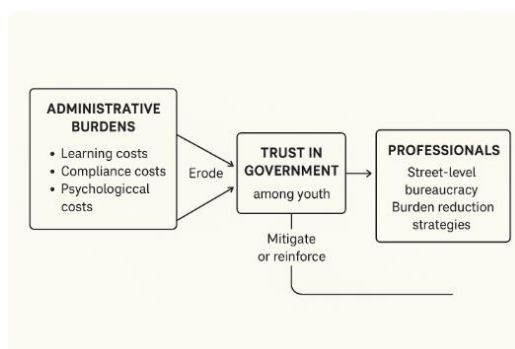
In dit onderzoek vormt de combinatie van discretionaire ruimte (Lipsky), rolopvattingen en overtuigingen (Bell et al.) en burden-reductionstrategieën (Benish et al.) het kader om te analyseren hoe professionals bijdragen aan het verlagen van drempels en het versterken van vertrouwen. Ze worden daarmee niet enkel gezien als uitvoerders van beleid, maar als actieve bemiddelaars die de kloof tussen overheid en jongere kunnen helpen verkleinen.

2.4 Doel en opbouw theoretisch kader

Dit theoretisch kader combineert inzichten uit drie literatuurstromen om te verklaren hoe administratieve drempels het vertrouwen van jongeren beïnvloeden. De theorie van Herd en Moynihan (2018) benoemt drie typen lasten: leer-, nalevings- en psychologische kosten. De policy feedback-theorie (Béland et al., 2022) laat zien hoe deze ervaringen structureel doorwerken in vertrouwen en participatie. Putnam en Schmeets verklaren vertrouwen via sociaal kapitaal en op verschillende niveaus. Professionals worden benaderd als street-level bureaucrats (Lipsky), wier handelen drempels kan verlagen of versterken. De burden reduction-strategieën van Benish et al. (2024) bieden een kader om deze rol concreet te analyseren in Den Haag Zuidwest. Verwacht wordt dat jongeren die worden geconfronteerd met hoge leer-, psychologische en nalevingskosten minder vertrouwen hebben in gemeentelijke instanties. Daarnaast ligt het voor de hand dat professionals met ruimte voor maatwerk en relationeel handelen deze negatieve effecten deels kunnen verzachten. Vooral in contexten met weinig sociaal kapitaal draagt hun nabijheid vermoedelijk bij aan het herstel van vertrouwen.

2.5 Conceptueel model

Het model laat zien hoe administratieve drempels het vertrouwen van jongeren beïnvloeden en hoe professionals dit proces kunnen verzachten of versterken. Het vormt de basis voor de analyse.



Tabel 1: Conceptueel model

Hoofdstuk 3: Onderzoeksmethode

3.1 Onderzoeksopzet en -strategie

Dit onderzoek hanteert een kwalitatieve, enkelvoudige casestudy om te verkennen hoe administratieve drempels het vertrouwen van jongeren in gemeentelijke instanties beïnvloeden en welke rol professionals daarin spelen. Een kwalitatieve benadering is geschikt omdat het draait om beleving, betekenisgeving en handelingspraktijken die zich moeilijk laten vangen in gestandaardiseerde metingen (Boeije, 2010). De casestudystrategie sluit aan bij de behoefte aan contextueel en diepgaand inzicht in een specifiek beleidsveld binnen een concrete lokale setting. Yin (2018) benadrukt dat casestudy's bijzonder geschikt zijn voor 'hoe'-vragen waarbij fenomenen en context sterk verweven zijn—zoals hier het geval is in Den Haag Zuidwest.

Het onderzoek is exploratief en sociaal-constructivistisch van aard: het vertrekt vanuit het idee dat werkelijkheid meervoudig en contextgebonden is, gevormd in interactie tussen actoren. Er is gekozen voor een abductieve benadering, waarbij theorie (zoals administrative burden en street-level bureaucracy) en praktijkervaringen van professionals iteratief op elkaar worden betrokken. Zo ontstaat ruimte voor theoretische verfijning op basis van concrete observaties. Tegelijkertijd is het onderzoek normatief geïnspireerd: het streeft niet alleen naar begrip, maar ook naar praktische inzichten die publieke dienstverlening kunnen verbeteren.

3.2 Casusselectie: Den Haag Zuidwest

Den Haag Zuidwest is geselecteerd als *most extreme case* binnen het bredere vraagstuk van sociale ongelijkheid en gemeentelijke beleidsimpact. De wijk combineert uitzonderlijke concentraties van kwetsbaarheid: lage scores op de brede welvaartsindex (RaboResearch, 2023), hoge werkloosheid, schooluitval, armoede en jeugdcriminaliteit. Tegelijkertijd is er sprake van een terugtrekkende overheid en afnemende publieke voorzieningen (Uitvoeringsplan Nationaal Programma Den Haag Zuidwest, 2023). Opeenvolgende crises – zoals corona, inflatie en de woningnood – hebben de situatie verergerd. De fysieke leefomgeving verslechterde, terwijl juist in deze wijk voorzieningen verdwenen. Dit versterkt gevoelens van uitsluiting en ondermijnt het vertrouwen in de overheid. Zuidwest biedt daarmee een scherp afgebakende context om te onderzoeken hoe administratieve drempels jongeren beïnvloeden, en welke rol professionals hierin spelen. De lage opkomst bij de verkiezingen van 2021 (29%) weerspiegelt het groeiende wantrouwen richting instituties. Jongeren verdienen hierin bijzondere aandacht: zij bevinden zich in een fase waarin vertrouwen in overheid en systeem zich nog vormt. Vroege negatieve ervaringen met bureaucratie kunnen hun betrokkenheid langdurig schaden, terwijl zij juist relatief vaak afhankelijk zijn van gemeentelijke ondersteuning – en tegelijk meer barrières ervaren bij toegang ertoe. Dit creëert een schrijnende paradox: degenen met de grootste hulpbehoefte stuiten op de hoogste drempels. In dit spanningsveld fungeren professionals als cruciale bemiddelaars. De keuze voor Zuidwest als casus maakt het mogelijk om structurele mechanismen zichtbaar te maken die elders wellicht minder scherp naar voren komen. Daarmee draagt dit onderzoek bij aan het begrip van street-level bureaucracy in sociaal kwetsbare stedelijke contexten.

3.3 Dataverzameling

Voor dit onderzoek zijn **semigestructureerde interviews** afgenomen om diepgaande inzichten te verkrijgen in de ervaringen en handelingspraktijken van professionals. Deze methode biedt ruimte voor open, betekenisvolle gesprekken en laat respondenten hun perspectieven in eigen woorden delen – essentieel voor het begrijpen van een complex, contextgebonden vraagstuk. In tegenstelling tot gestandaardiseerde vragenlijsten biedt deze benadering de benodigde flexibiliteit en diepgang. Alle deelnemers hebben vooraf schriftelijk ingestemd via een **informed consentformulier**. Hierin werden zij geïnformeerd over het doel van het onderzoek, de wijze van dataverzameling, vrijwillige deelname, anonimiteit en vertrouwelijkheid. Ook is expliciet toestemming gevraagd voor het opnemen van de gesprekken ten behoeve van een nauwkeurige analyse. De concepten uit het theoretisch kader zijn vertaald naar **thematische codes**, die richting geven aan de analyse. Relevante subdimensies en indicatoren zijn gekoppeld aan gerichte interviewvragen en voorlopige codes. Deze zijn toegepast in een eerste ronde van open coderen met behulp van Atlas.ti, waarbij patronen, ervaringen en interpretaties systematisch zijn geanalyseerd.

De onderzoekseenheden bestaan uit professionals die jongeren ondersteunen bij het navigeren door gemeentelijke systemen in Den Haag Zuidwest. Zij zijn geselecteerd via **doelgerichte steekproef (purposive sampling)**: alleen respondenten met aantoonbare ervaring in het werken met jongeren én het reduceren van administratieve drempels zijn benaderd. Daarnaast is gebruikgemaakt van **sneeuwbalsteekproef**: enkele respondenten hebben collega's aangedragen, wat toegang bood tot relevante netwerken die anders moeilijk te bereiken zijn. In totaal zijn tien interviews afgenomen met professionals die werkzaam zijn in of voor Den Haag Zuidwest.

Tabel 2. Overzicht professionals Zuidwest

Respondent	Functie	Organisatie(s)	Relevante ervaring / rol
1	<i>Jeugdwerker / Jeugd- en gezinsprofessional (SKJ-geregistreerd)</i>	Wijkz – Vrederust/Bouwlust	Werk met jongeren in kwetsbare wijken, ervaring met SKJ-zorg
2	<i>Casemanager arbeidsontwikkeling / Jongerenconsulent</i>	Jongerenpunt 070	Richt zich op arbeidstoeliding van jongeren
3	<i>Jongerencoach</i>	Banenloket Jongerenpunt 070 – Morienstond	Coaching en begeleiding richting werk
4	<i>Jongerencoach</i>	Jongerenpunt 070	Brede ondersteuning van jongeren in sociaal-maatschappelijke context
5	<i>Casemanager Preventie met Gezag / Projectleider Jongerenadviespanel</i>	Jongerenpunt 070 / Gemeente Den Haag	Werk op snijvlak van preventie, beleid en jongerenparticipatie
6	<i>Coördinator jeugdwerk / Jeugdwerker / Begeleider jeugdraad</i>	Escamp / Wijkz Moervijk	Ervaring met buurtgericht jeugdwerk en jongereninspraak
7	<i>Jeugdbeschermer / Jeugdhulpverlener</i>	Regio West	Werk met jongeren in gedwongen en vrijwillige hulpverlening
8	<i>Jongerenadviseur</i>	JIP (Jongeren Informatie Punt)	Werk o.a. met meidengroep in buurtkamer Vrederust
9	<i>Projectcoördinator Kind en Jeugd / Jeugdwerker</i>	Zuidwest / Buurtkamer Vrederust	Verbindt jeugdbeleid en uitvoering in wijk
10	<i>Kwalitatief onderzoeker jeugd</i>	Gemeente Den Haag	Onderzoek naar jeugd Zuidwest, beleidsimplementatie en jongerenervaringen

Er is in dit onderzoek bewust voor gekozen om professionals te interviewen in plaats van jongeren zelf. Deze keuze is ingegeven door zowel praktische als inhoudelijke overwegingen. Jongeren in kwetsbare posities beschikken vaak over beperkte systeemkennis en taalvaardigheid, waardoor het lastig is om hun ervaringen diepgaand en systematisch in kaart te brengen. Professionals daarentegen hebben zicht op structurele patronen, terugkerende

obstakels en hun eigen handelingsruimte binnen bureaucratische systemen. Zij kunnen zowel reflecteren op individuele ervaringen van jongeren als op bredere uitvoeringspraktijken en beleidskaders. Daarmee leveren zij waardevolle inzichten op over de mechanismen achter administratieve drempels en de rol van uitvoering in het vormgeven van vertrouwen.

De **documentenanalyse** vormt een aanvullende methode om zicht te krijgen op de beleidsmatige en institutionele context waarin administratieve drempels voor jongeren ontstaan en worden aangepakt. Door systematisch beleidsdocumenten, rapporten en verslagen te bestuderen, worden formele uitgangspunten vergeleken met de praktijkervaringen van professionals. Deze triangulatie verdiept de analyse en helpt discrepanties tussen beleid en uitvoering blootleggen.

Tabel 4. Overzicht documenten voor analyse

Titel document	Auteur(s) / Organisatie	Relevante thema's	Omvang / Type
Uitvoeringsplan Nationaal Programma Den Haag Zuidwest (2023)	Gemeente Den Haag	Armoede, jeugdbeleid, vertrouwen, sociaal domein	40 pagina's / beleidsdocument
Jongeren en polarisatie (2023)	NJi / Platform JEP	Jongeren, vertrouwen, instituties, coronacrisis	20 pagina's / onderzoeksrapport
Grip: Vertrouwen in uitvoering (2023)	WKR	Vertrouwen, overheid, regie, sociaal kapitaal	80 pagina's / WKR-rapport
De bijstand voor jongeren: een doelloos? (2022)	Nationale Ombudsman	Bijstand, jongeren, drempels, overheidscommunicatie	28 pagina's / analyserapport
Jongeren over vertrouwen – Landelijke jongerenconsultaties (2023)	Nationale Jeugdraad	Jongeren, vertrouwen, beleid, participatie	25 pagina's / participatierapport
Hervormingsagenda Jeugd 2023–2028	Ministerie van VWS	Jeugdbeleid, systeemkritiek, toegang tot zorg	60 pagina's / beleidsagenda
Vertrouwen en wantrouwen onder jongeren (2020)	Verwey-Jonker Instituut	Jongeren, overheid, uitsluiting, vertrouwen	30 pagina's / onderzoeksrapport

De geselecteerde documenten zijn inhoudelijk relevant voor het thema administratieve drempels, vertrouwen in de overheid en jeugdbeleid. Er is gezocht naar stukken op zowel landelijk als lokaal niveau, die inzicht geven in de vormgeving van jongerenbeleid, uitvoeringspraktijken en institutionele doelstellingen. De combinatie van beleidsplannen, onderzoeken en evaluaties maakt het mogelijk om beleid en uitvoering vanuit meerdere perspectieven te analyseren. De variabelen voor dit onderzoek zijn in onderstaand schema systematisch geoperationaliseerd in sub dimensies, indicatoren en bijbehorende interviewvragen, die richting geven aan de dataverzameling en analyse.

Concept/Variable	Theorie	Indicatoren	Interviewvragen
Administratieve drempels (IV)	Administratieve burden (Herd & Moynihan, 2018) Policy feedback (Beland et al., 2022)	<i>Leerkosten, psychologische kosten en nalevingskosten</i> <i>Materiële feedback, interpretatieve feedback</i>	- Welke obstakels ervaren jongeren bij contact met gemeentelijke instanties? - Zijn er situaties waarin jongeren extra moeite hebben met procedures? - Hoe gaan jongeren om met het verzamelen van documenten en invullen van formulieren? - Wat merken jullie bij jongeren over het begrijpen van regels en formulieren? - Welke emoties zie je bij jongeren terug (schaamte, frustratie, stress)? - Welke praktische obstakels ervaren jongeren (tijd, moeite, middelen)? - Voelen jongeren zich gehoord door gemeentelijke instanties? - Hoe beïnvloeden negatieve ervaringen hun motivatie om hulp te zoeken?
Vertrouwen in de overheid (DV)	Social capital (Putnam, 2000)	<i>Interpersoonlijk, organisatorisch, institutioneel niveau</i>	- Wat merkt u bij jongeren over hun vertrouwen in de gemeente of overheid? - Zien zij de overheid als behulpzaam of belemmerend? - Denkt u dat uw werk hun vertrouwen in de overheid beïnvloedt? Hoe? - Wat zou er moeten veranderen om de relatie te verbeteren?
Rol van professionals (interveniërende variabele)	Street-level bureaucracy (Lipsky, 1980) Burden reduction (Benish et al., 2024)	<i>Discretionaire ruimte</i> <i>Distributieve, instrumenteel-reducerende en relationele strategieën</i>	- Hoe helpt u jongeren bij administratieve procedures? - Heeft u ruimte om af te wijken van beleid of regels? - Kunt u een situatie beschrijven waarin u een drempel wegnam? - Hoe is de samenwerking met gemeentelijke instanties?

Tabel 3. Operationaliseringsschema

3.4 Validiteit en betrouwbaarheid

In kwalitatief onderzoek draait validiteit om de geloofwaardigheid en plausibiliteit van interpretaties binnen hun context, niet om meetnauwkeurigheid zoals in kwantitatieve

benaderingen (Maxwell, 2005). Transparantie en zorgvuldigheid zijn daarom cruciaal voor de betrouwbaarheid van dit onderzoek (Flick, 2018).

Hoewel kwalitatief onderzoek niet dezelfde mate van reproduceerbaarheid biedt als kwantitatief onderzoek, zijn er wel verschillende strategieën toegepast om de **betrouwbaarheid** van dit onderzoek te waarborgen. Om systematiek te waarborgen, zijn de interviews afgenomen aan de hand van een vooraf opgestelde vragenlijst, waardoor alle respondenten vergelijkbare thema's behandelden (Yin, 2018). Na toestemming zijn de gesprekken opgenomen en woordelijk getranscribeerd om interpretatieverschillen te minimaliseren. De data-analyse is zorgvuldig uitgevoerd met behulp van Atlas.ti, op basis van vooraf geformuleerde codes afgeleid uit het theoretisch kader. Triangulatie is toegepast via drie bronnen: interviews, documentenanalyse en literatuuronderzoek. Deze combinatie versterkt de geloofwaardigheid van de bevindingen en vermindert de invloed van subjectieve interpretaties uit één bron (Flick, 2018).

De **interne validiteit** van dit onderzoek is op meerdere manieren geborgd. Centrale concepten zoals administratieve drempels zorgvuldig gedefinieerd op basis van bestaande literatuur. Deze theoretisch onderbouwde definities zijn systematisch geoperationaliseerd in een schema (zie bijlage), waarin per concept is uitgewerkt hoe het concreet bevraagd wordt in de interviews. Dit bevordert consistentie, transparantie en herleidbaarheid in het onderzoeksproces. Hoewel het om kwalitatief onderzoek gaat, is nadrukkelijk aandacht besteed aan **causale interpretatie**. Door middel van gerichte interviewvragen is expliciet gevraagd naar de ervaren relatie tussen administratieve drempels en vertrouwen in gemeentelijke instanties. Vergelijking van antwoorden en het stellen van vervolgvragen maken het mogelijk om patronen te herkennen en een genuanceerd beeld te verkrijgen van deze relatie in de praktijk. Om het risico op **sociaal wenselijke antwoorden** te beperken, is tijdens het interviewproces benadrukt dat er geen 'goede' of 'foute' antwoorden zijn en is volledige anonimiteit gegarandeerd. Deze aanpak sluit aan bij actuele kwaliteitscriteria voor kwalitatief onderzoek, waarin transparantie, reflexiviteit en triangulatie centraal staan (Nowell et al., 2017). Door nauwkeurige transcriptie, systematische codering en het gebruik van meerdere databronnen is gestreefd naar een valide en geloofwaardige interpretatie van de onderzoeksresultaten.

3.5 Beperkingen

Een eerste beperking betreft de **subjectiviteit van de kwalitatieve data**. Interpretaties van respondenten worden mede gevormd door persoonlijke ervaringen. Hoewel triangulatie is toegepast om dit te mitigeren, blijft subjectiviteit inherent aan kwalitatief onderzoek. Een tweede beperking is de **beperkte steekproefomvang**. Met een klein aantal geïnterviewde professionals kunnen bepaalde nuances en variaties binnen de doelgroep onderbelicht blijven. Toch biedt deze doelgerichte selectie waardevolle, contextrijke inzichten, passend bij het exploratieve karakter van het onderzoek.

Daarnaast vormt **sociale wenselijkheid** een risico voor de betrouwbaarheid: respondenten kunnen geneigd zijn zichzelf of hun organisatie positiever te presenteren. Dit is ondervangen door anonimiteit en vertrouwelijkheid te garanderen, en door te benadrukken dat er geen juiste of onjuiste antwoorden zijn. Open vervolgvragen boden ruimte om sociaal wenselijke

uitspraken te nuanceren. In de analyse is expliciet rekening gehouden met terughoudendheid en mogelijke tegenstrijdigheden. Tot slot is er een zekere onbalans in perspectieven: de meeste respondenten zijn uitvoerende professionals buiten het gemeentehuis. Hierdoor blijven institutionele overwegingen of beperkingen aan beleidszijde deels onderbelicht.

Hoofdstuk 4: Resultaten

4.1 Welke administratieve drempels signaleren professionals bij jongeren in hun contact met de gemeentelijke instanties?

Uit beleidsdocumenten, literatuur en praktijkobservaties in Den Haag Zuidwest blijkt dat jongeren structureel administratieve drempels ervaren in hun contact met gemeentelijke instanties. Deze drempels beperken niet alleen de toegang tot voorzieningen, maar beïnvloeden ook hun vertrouwen in de overheid en hun eigen positie in de samenleving. Op basis van Herd & Moynihan (2018) worden drie typen kosten onderscheiden: leerkosten, psychologische kosten en nalevingskosten. Deze kosten leiden tot negatieve materiële en interpretatieve feedback (Béland et al., 2022), wat het vertrouwen verder ondermijnt.

Leerkosten

Jongeren in Den Haag Zuidwest missen de kennis, taalvaardigheid en ondersteuning om te begrijpen wat de overheid van hen verwacht. Deze barrières beperken niet alleen de toegang tot voorzieningen, maar leiden volgens de policy feedback-theorie ook tot structureel wantrouwen richting overheidsinstanties (Béland et al., 2022). **Materiële uitsluiting** ontstaat als jongeren niet weten hoe zij toeslagen, ondersteuning of inschrijvingen moeten regelen, en daardoor praktische hulp mislopen. **Interpretatieve uitsluiting** treedt op wanneer deze ervaringen worden geïnterpreteerd als bevestiging dat de overheid er niet voor hen is met blijvend wantrouwen als gevolg.

Volgens het Uitvoeringsplan Nationaal Programma Den Haag Zuidwest (2023) raken jongeren de weg kwijt in een versnipperd en complex aanbod. De communicatie sluit niet aan bij hun taalniveau, waardoor brieven vaak niet geopend worden. Respondent 8 zegt: *“Wij moeten echt uitleggen wat in een brief staat. Jongeren openen hem vaak niet eens. Ze zijn bang voor de inhoud of snappen het gewoon niet.”* Respondent 1 vult aan dat het openen van post of opstellen van een CV al als obstakel wordt ervaren: *“Ze komen met brieven waarvan ze geen idee hebben wat erin staat. Ze zien een bedrag, maar weten niet of ze het echt moeten betalen. Vaak komen ze pas als er al boetes zijn.”* Dit is een schoolvoorbeeld van **negatieve materiële feedback**: hulp wordt pas ingeschakeld wanneer de situatie is geëscaleerd.

Digitale vaardigheden vormen een extra barrière. Respondent 5 vertelt: *“Alles gaat digitaal. Maar jongeren hebben geen laptop, geen printer, vaak geen e-mailadres of toegang tot hun DigiD.”* Respondent 8: *“DUO stuurt brieven in het Nederlands. Veel jongeren begrijpen die niet, zeker niet als ze net statushouder zijn. Een QR-code of filmpje zou al enorm helpen.”* Een schrijnend voorbeeld komt van een jongere die bewijzen moest aanleveren dat zijn vader buiten beeld was. Respondent 6: *“Hij snapte niet welk formulier nodig was. Het duurde weken van heen-en-weer.”* Zo leidt gebrekkige kennis niet alleen tot vertraging, maar ook tot verliezen van rechten en kansen, bijvoorbeeld op financiële ondersteuning, werk of zorg. Dit bevestigt het negatieve feedbackmechanisme: wie minder weet, krijgt ook minder en raakt verder verwijderd van ondersteuning.

Volgens de Inspectie JenV (2025) en de Nationale Ombudsman (2022) bemoeilijken ingewikkelde communicatie en bureaucratische taal de toegang tot rechten. Daarnaast missen jongeren vaak kennis over hun rechten en plichten op het moment dat ze 18 worden. Respondent 8 schetst twee uitersten: *“Sommige jongeren komen netjes met de 18-jarigenchecklist naar ons toe. Dan regelen we samen DigiD, zorgverzekering, toeslagen. Maar veel anderen komen pas als ze al diep in de schulden zitten.”* Zonder begeleiding bij deze overgangsmomenten missen jongeren de boot met als gevolg aanmaningen, afsluitingen of geen toegang tot zorg. Deze **materiële gevolgen** raken direct aan het verlies van vertrouwen in instituties. Deze verwarring wordt vaak opgevat als onverschilligheid of afwijzing vanuit de overheid. Daarmee verandert praktische uitsluiting in interpretatieve uitsluiting. Respondent 8 pleit dan ook voor systeemaanpassing: *“We kunnen wel eisen dat jongeren alle brieven snappen, maar dat is niet realistisch. Dan laten we ze collectief in de schulden lopen — en dat kost de samenleving uiteindelijk meer.”* Deze uitspraak sluit aan bij het idee van **positieve policy feedback**: als de uitvoering menselijker en begrijpelijker wordt ingericht, kan dat bijdragen aan hernieuwd vertrouwen. Maar zolang leerkosten onverminderd hoog blijven, raken juist jongeren met de grootste hulpbehoefte verder uit beeld.

Psychologische kosten

Naast kennisgebrek ervaren jongeren ook psychologische barrières. Angst, schaamte en onzekerheid maken dat zij contact met instanties uitstellen of vermijden. Respondent 7 benoemt belangst: *“Ze durven instanties niet te bellen uit angst dat ze iets verkeerd zeggen of niet serieus genomen worden.”* De emotionele prijs van hulp zoeken is hoog, zoals schaamte, angst om veroordeeld te worden, onzekerheid over eigen kunnen en wantrouwen richting de overheid. Volgens Béland et al. (2022) dragen deze ervaringen niet alleen bij aan materiële uitsluiting, maar ook aan **interpretatieve feedback**: burgers interpreteren bureaucratische interacties als signalen dat zij er niet toe doen of niet welkom zijn binnen het publieke systeem.

Jongeren in Zuidwest ervaren een drempel om financiële of sociale hulp aan te vragen, mede door angst om als ‘afhankelijk’ te worden gezien (Ombudsman, 2022). Als zij zich uiteindelijk bij de gemeente melden, is er vaak al sprake van een stapeling van problemen, waardoor het gevoel van falen of onmacht wordt versterkt. Respondent 5 vertelt over een jongere die, ondanks uitzicht op werk en woning, zich uit schaamte terugtrok. Schaamte blijkt een terugkerend thema. Respondent 1 vertelt: *“Niemand wil toegeven dat hij schulden heeft of niet weet hoe een CV werkt. Er zijn jongens van 22, 23 jaar oud die stoer overkomen, maar dan totaal blokkeren bij het aanvragen van studiefinanciering.”* Deze uitspraken sluiten aan bij wat respondent 7 observeert: *“Sommige jongeren komen stoer over, maar blokkeren totaal als het gaat om iets ‘officieels’. Een aanvraag voelt voor hen als falen.”* Respondent 1 bevestigt: *“Ze hebben het gevoel dat ze het zelf hadden moeten kunnen. Als ze dan hulp nodig hebben, voelen ze zich dom of mislukt.”* Respondent 9 merkt dat jongeren daarom liever eerst via WhatsApp contact zoeken: *“Ze vinden een instantie spannend. Eerst even via WhatsApp contact zoeken is veiliger. Als het dan klikt, durven ze misschien langs te komen.”* Deze drempels tot interactie bevestigen het mechanisme van interpretatieve feedback: jongeren voelen zich onzeker en ongemakkelijk in hun contact met instanties, wat hun gevoel van competentie en zeggenschap

ondermijnt. Respondent 5 merkt op: *“Jongeren hebben het gevoel dat beslissingen over hun situatie worden genomen zonder dat ze daar zelf invloed op hebben.”* Ook de gedeelde ervaring van gebrek aan responsiviteit en bureaucratische afstandelijkheid draagt bij aan het wantrouwen. Respondent 6: *“Er hoeft maar één keer iets mis te gaan, één rotte appel, en hun vertrouwen is weg. Dan zijn alle ambtenaren voor hen hetzelfde.”* Het NJI-rapport (2023) over polarisatie onder jongeren bevestigt dat deze gevoelens structureel zijn geworden onder jongeren, mede gevoed door maatschappelijke crises zoals woningnood en corona. Professionals ervaren een verharding van jongeren tegenover gezagsdragers en een toenemende afstand tot instituties. Jongeren melden zich vaak pas als er al sprake is van acute problematiek. Respondent 5 zegt: *“Niemand vindt het fijn om te zeggen: ik heb gewoon geen geld.”* Respondent 2 ziet wantrouwen en schaamte als structurele obstakels. Respondent 9 vult aan: *“Jongeren voelen zich ongemakkelijk bij het delen van persoonlijke gegevens en zijn argwanend over de intenties van instanties: ‘Wat willen ze van mij weten?’”* Toch signaleren professionals ook kansen voor herstel. Juist persoonlijke relaties kunnen bijdragen aan positieve ervaringen. Respondent 6: *“Ze vinden de wijkagent vaak wél fijn. Die kent ze, die luistert, die helpt. Het gaat niet om de instantie, maar om de mens.”*

Nalevingskosten

Jongeren worden geconfronteerd met tijdrovende en verwarrende verplichtingen: bewijsstukken aanleveren, formulieren invullen, voldoen aan complexe voorwaarden. Dit vergt vaardigheden die lang niet iedereen bezit. Dergelijke verplichtingen hebben ook ontmoedigende effecten wanneer jongeren te maken krijgen met ingewikkeld beleid. Zo is (deeltijd) werken vanuit de bijstand onnodig complex en financieel onaantrekkelijk, en worden jongeren in de schuldhelpverlening juist ontmoedigd om te studeren terwijl scholing juist zou kunnen bijdragen aan structurele uitstroom (Leiden Law Blog, 2024). Professionals proberen hierin te ondersteunen, maar stuiten op structurele knelpunten in de samenwerking met gemeentelijke instanties. De lokettencultuur waarbij jongeren voor elke afspraak bij een andere locatie of afdeling moeten zijn maakt het proces extra belastend. Respondenten 3 en 4 beschrijven dit treffend: *“Voor de ene afspraak moet je naar het Spui, voor de andere naar een stadsdeelkantoor, je wordt de hele stad doorgeleid.”* Respondent 10 merkt op: *“Jongeren weten vaak niet bij welke instantie ze waarvoor moeten zijn. Het steeds opnieuw moeten uitleggen van hun situatie voelt voor hen als een gebrek aan erkenning.”* Elke nieuwe intake of doorverwijzing betekent voor jongeren opnieuw hun kwetsbaarheid tonen. Zoals respondent 1 stelt: *“Jongeren moeten letterlijk aan de hand meegenomen worden. Anders haken ze af.”*

Digitale systemen werken eerder belemmerend dan ondersteunend. Jongeren durven niet te bellen vanwege belangst, weten niet hoe ze een formele mail moeten opstellen en raken de weg kwijt in toeslagportalen. Respondent 8 vult aan dat ook online systemen voor toeslagen en uitkeringen jongeren overweldigen: *“Ze beginnen eraan, maar raken halverwege in paniek. Dan stoppen ze. Of klikken ze iets verkeerd aan.”* De Rekenkamer Rotterdam (2022) beschrijft deze structurele problemen vanuit beleidsperspectief en bevestigt wat professionals ervaren: gemeentelijke diensten worden als traag, formeel en moeilijk toegankelijk gezien. Hulpverleners signaleren dat juist jongeren die zelf niet bij instanties aankloppen — maar via

jongerenwerk bereikt worden — tussen wal en schip vallen. De gevolgen van deze nalevingskosten zijn niet alleen materieel, zoals het mislopen van toeslagen of begeleiding, maar ook interpretatief: jongeren krijgen het gevoel dat ze niet gezien worden, dat ze telkens opnieuw moeten “bewijzen” dat ze hulp waard zijn, en dat fouten onherroepelijk tot afwijzing leiden. Zoals respondent 8 samenvat: *“Je kunt nog zo gemotiveerd zijn, maar als je bij elke stap struikelt over de regels of formulieren, dan raak je vanzelf ontmoedigd.”*

De interviews tonen dat jongeren in Den Haag Zuidwest met een stapeling van leerkosten, psychologische kosten en nalevingskosten te maken hebben. Deze versterken elkaar en leiden tot structurele uitsluiting, wantrouwen en vermijding. Herstel van vertrouwen vraagt om meer dan procedurele aanpassingen — het vergt responsieve, toegankelijke en menselijke uitvoering. Zoals respondent 5 stelt: *“Wanneer je begrijpt waar iemand vandaan komt, schrijf je een ander plan.”*

4.2 Op welke manier beïnvloeden administratieve drempels het vertrouwen van jongeren in gemeentelijke instanties (volgens de ervaringen van professionals)?

Volgens professionals in Den Haag Zuidwest ondermijnen administratieve drempels het vertrouwen van jongeren op drie schaalniveaus: interpersoonlijk, organisatorisch en institutioneel. Op elk niveau worden drempels niet alleen als obstakels ervaren, maar ook als signalen dat jongeren er niet toe doen in het publieke systeem.

Interpersoonlijk niveau

Op dit niveau staat de directe relatie tussen jongeren en individuele professionals centraal, waarbij het vertrouwen wordt beïnvloed door persoonlijke interacties, nabijheid en eerdere ervaringen. Op interpersoonlijk niveau laten de professionals in Den Haag Zuidwest zien dat administratieve drempels niet alleen praktische of structurele obstakels vormen, maar vooral diepe sporen nalaten in het persoonlijk vertrouwen van jongeren. Jongeren voelen zich klein, genegeerd of niet serieus genomen, en durven daardoor vaak geen hulp te vragen. Schaamte, angst om afgewezen te worden en negatieve eerdere ervaringen maken dat hulp pas gezocht wordt als problemen al uit de hand zijn gelopen. Zoals respondent 6 beschrijft: *“Ze komen pas als het helemaal mis is gegaan. Niemand zegt graag: ik heb schulden of ik weet het niet meer.”* Dit uitstelgedrag is respondent 7 geen onwil, maar een vorm van zelfbescherming: *“Veel jongeren zijn al zo vaak afgewezen, dat ze liever niets zeggen dan nog een keer ‘nee’ horen.”* De policy feedback-theorie (Béland et al., 2022) verklaart hoe deze negatieve ervaringen doorwerken in het gedrag van jongeren: zij internaliseren het idee dat de overheid er niet voor hen is. Eén afwijzing of onpersoonlijke behandeling kan al voldoende zijn om blijvend wantrouwen op te roepen. Ook de jongerenconsultaties (NJR, 2023) bevestigen dit beeld: jongeren voelen zich niet serieus genomen, zeker wanneer hun hulpvraag eerst langs een formele ‘ernsttoets’ wordt gelegd. Het Verwey-Jonker Instituut (2020) spreekt in dit verband van een overgang van persoonlijke krenking naar vertrouwensbreuk.

Toch durven jongeren wél hulp te vragen als er een vertrouwensband is. Respondent 10 stelt: *“Ze komen alleen als iemand die ze vertrouwen meegaat. Zonder dat, durven ze het niet.”* Respondent 1 vult aan: *“Ik ben soms meer vertrouwenspersoon dan hulpverlener. Als die vertrouwensband er is, dan willen ze pas praten.”* Hiermee vervullen professionals een brugfunctie tussen jongeren en de overheid, precies zoals Putnam (2000) beschrijft in zijn theorie over **sociaal kapitaal**: vertrouwen ontstaat binnen relaties waarin mensen elkaar kennen, herkennen en ondersteunen. In buurten als Den Haag Zuidwest, waar sociaal kapitaal laag is, hebben jongeren zelden toegang tot informele netwerken of ondersteunende relaties. Hierdoor zijn zij extra afhankelijk van structurele nabijheid en relationele inzet van professionals. Dit blijkt ook uit de ervaringen van respondent 3 en 4: *“We appen, we chillen, we zijn op straat. Pas daarna durven ze te vragen: ‘Kan jij me helpen met toeslagen of zo?’”* Zulke laagdrempelige, informele interacties zijn essentieel.

Vertrouwen ontstaat niet via protocollen, maar via herhaald menselijk contact. Respondent 5 legt uit: *“Ze vertrouwen mij. Maar zodra ik zeg dat iets via de gemeente moet, zie je de twijfel*

op hun gezicht.” Zelfs het maken van een afspraak blijkt al een drempel. Respondent 2 vertelt: “Ze weten niet waar ze moeten zijn, en dan zijn ze al bang dat ze het verpesten. Dat is pure stress.”

Professionals proberen het vertrouwen vast te houden, maar botsen op grenzen. Respondent 7 zegt: *“Zonder ruimte, tijd en mandaat kunnen we jongeren wel willen helpen, maar niet structureel bijstaan.”* Jongeren voelen zich vaak gereduceerd tot een dossier. De kern van het vertrouwensverlies zit dan ook niet in beleid zelf, maar in de manier waarop het wordt ervaren en doorwerkt in hun dagelijks leven. Zoals respondent 9 treffend afsluit: *“Vertrouwen komt als je blijft terugkomen, zelfs als ze je eerst wegsturen. Dán geloven ze je.”* Vertrouwensherstel vraagt om meer dan toegankelijke loketten — het vergt volharding, nabijheid en erkenning.

Organisatorisch niveau

Op organisatorisch niveau blijkt dat jongeren in Den Haag Zuidwest structureel vastlopen op gebrekkige afstemming en traagheid in de gemeentelijke dienstverlening. Hier ligt de focus op hoe jongeren gemeentelijke instanties als organisatie ervaren, inclusief interne samenwerking, loketstructuren en de mate van responsiviteit in de uitvoering. Jongeren worden geconfronteerd met een versnipperd systeem waarin zij telkens opnieuw hun verhaal moeten doen, zonder dat er sprake is van een overzichtelijk traject of vaste contactpersoon. Professionals zien hoe dit jongeren ontmoedigt: zij ervaren het systeem als traag, anoniem en niet responsief. Respondent 10 merkt op dat het voor jongeren zwaar is om hun kwetsbare situatie steeds opnieuw te moeten uitleggen, wat hun gevoel van erkenning aantast. Respondent 2 benoemt dat jongeren 'de gemeente' als één geheel zien. Hierdoor worden fouten of gebrek aan actie door één instantie geprojecteerd op het hele systeem, wat bijdraagt aan frustratie. Professionals proberen deze afstand te overbruggen. Zoals respondent 6 aangeeft: *“Je biedt vooral een luisterend oor, maar je moet ook helpen bij het regelen van dingen die zij niet durven of kunnen.”* Toch worden zij zelf geremd door rigide regels en beperkte ruimte voor maatwerk — zoals bij het aanvragen van een VOG of doorverwijzing bij schulden. Dit sluit aan bij Lipsky's theorie over **street-level bureaucracy** (1980): professionals zijn het gezicht van beleid, maar hun handelingsvrijheid is begrensd door tijdsdruk, bureaucratie en versnipperde verantwoordelijkheden. Zoals respondent 2 beschrijft, is het zelfs voor ervaren hulpverleners lastig om passende hulp te organiseren. Hierdoor zijn jongeren afhankelijk van de vindingrijkheid van professionals, niet van een betrouwbaar systeem. Volgens het WRR-rapport *Grip* (2023) groeit vertrouwen als mensen grip ervaren op hun eigen traject. Voor veel jongeren ontbreekt die grip volledig. Herhaalde doorverwijzingen, gebrek aan terugkoppeling en starre procedures maken dat jongeren afhaken. Professionals doen hun best, maar zonder mandaat en continuïteit blijft het systeem eerder afstotend dan ondersteunend.

Institutioneel niveau

Op institutioneel niveau wordt duidelijk hoe beleid en communicatie jongeren structureel uitsluiten. Het gaat om de bredere beleidslogica en systeemkenmerken, zoals formele communicatie, regelgeving en de symbolische boodschap die beleid aan jongeren uitzendt.

Jongeren begrijpen vaak niet wat de overheid van hen verwacht. De communicatie is formeel, abstract en sluit niet aan op hun belevingswereld. Volgens de theorie van administrative burden (Herd & Moynihan, 2018) dragen juist deze cognitieve en nalevingskosten ertoe bij dat jongeren hulp mijden of te laat inschakelen. Respondent 2 benoemt dat jongeren deadlines of formulieren missen simpelweg omdat zij niet begrijpen wat van hen gevraagd wordt. De gevolgen zijn ernstig: schulden, gemiste toeslagen of verloren woontoekenning. Deze ervaringen worden door jongeren niet ervaren als persoonlijk falen, maar als bewijs dat de overheid niet werkt voor mensen zoals zij. Dit bevestigt het interpretatieve effect zoals beschreven door Béland et al. (2022): beleid zendt onbedoeld de boodschap uit dat sommige groepen er niet bij horen. De overheid wordt beleefd als een gesloten systeem dat vooral straft in plaats van ondersteunt. De Hervormingsagenda Jeugd 2023–2028 erkent dit probleem en pleit voor toegankelijke dienstverlening en relationele nabijheid. In de praktijk zien professionals echter dat jongeren pas hulp krijgen als de problemen al geëscaleerd zijn. In kwetsbare buurten zoals Den Haag Zuidwest wordt dit versterkt doordat jongeren weinig sociaal kapitaal hebben (Putnam, 2000). Zij beschikken niet over netwerken die hen helpen bij het begrijpen van regels, procedures of rechten. Volgens Schmeets & Te Riele (2013) is juist dat netwerk essentieel voor institutioneel vertrouwen. Het ontbreken ervan vergroot het risico dat jongeren zich structureel uitgesloten voelen van publieke instituties.

Institutioneel wantrouwen uit zich in het niet openen van brieven, vermijden van aanvragen of afhaken bij het eerste obstakel. Professionals signaleren deze patronen dagelijks. Zonder structurele verandering blijft het systeem jongeren aanspreken als risicogroep in plaats van als volwaardige burgers.

4.3 Welke rol spelen professionals in het verminderen van administratieve drempels voor jongeren in hun interactie met gemeentelijke instanties?

Professionals in Den Haag Zuidwest spelen een cruciale rol in het overbruggen van administratieve drempels tussen jongeren en gemeentelijke instanties. Zij doen dit op verschillende manieren: door gebruik te maken van discretionaire ruimte, het toepassen van burden-reduction strategieën, en het opbouwen van vertrouwen via sociaal kapitaal. Deze praktijken zijn diep geworteld in de leefwereld van jongeren, en laten zien dat drempelverlagend werken meer vergt dan beleidskennis of doorverwijzing — het vraagt om relationele inzet, creativiteit en lokale autonomie.

Discretionaire ruimte en rolopvattingen

Veel professionals benutten hun discretionaire ruimte om af te wijken van standaardprocedures en maatwerk te leveren. Als street-level bureaucrats (Lipsky, 1980) interpreteren zij beleid actief en passen dit aan op de behoeften van jongeren. Sommigen krijgen hier expliciet ruimte voor; anderen bewegen zich binnen de marges van wat formeel is toegestaan. Uit de interviews blijkt dat professionals vaak op informele wijze beleidsregels omzeilen. Zo vertelt respondent 2 zijn gebruik van maatwerkbudgetten: *“Ik heb bij die jongere een woning weten te regelen via een maatwerkregeling, dat kon eigenlijk niet zomaar, maar als je weet waar je moet zijn en hoe je het aanvliegt, kan het tóch.”* Respondent 6 gebruikt zijn netwerk om bureaucratische stilstand te doorbreken: *“Het systeem zegt: je moet wachten. Maar als ik die ene ambtenaar bel, dan komt er vaak beweging.”* Deze praktijk sluit aan bij Bell et al. (2021), die benadrukken dat de manier waarop SLBs hun rol definiëren als poortwachter of als bondgenoot bepalend is voor hoe zij omgaan met regels. Verschillende respondenten geven aan dat ze bewust niet vasthouden aan een uitvoerende rol.

Volgens Lipsky (1980) zijn frontline-professionals ook poortwachters van beleid. Professionals nemen jongeren letterlijk mee naar loketten, bellen namens hen en zoeken creatieve routes binnen het systeem. Sommigen krijgen hiervoor expliciet ruimte, anderen opereren binnen de marges. Tegelijkertijd lopen zij aan tegen structurele beperkingen: gesloten loketten, lange wachttijden en gebrekkige samenwerking tussen afdelingen. Respondent 8 waarschuwt bovendien voor het broze karakter van vertrouwen: *“Je hebt maar één negatieve ervaring nodig om het vertrouwen kwijt te zijn, en tien positieve om het weer op te bouwen.”* Ook andere respondenten herkennen deze spanning. Respondent 9 zegt: *“Je belt drie keer met de gemeente, dan word je alsnog doorverwezen naar een mailadres. Jongeren haken dan gewoon af.”* De interviews tonen bovendien dat niet alle professionals dezelfde ruimte ervaren. Respondent 5 merkt op: *“Het maakt uit wie je kent binnen het systeem. Sommige collega’s lopen tegen muren aan, anderen krijgen wél iets voor elkaar. Dat is scheef.”* Deze ongelijkheid onderstreept het belang van structureel erkende ruimte voor maatwerk, in plaats van afhankelijkheid van individuele vindingrijkheid. Professionals benutten hun discretionaire ruimte om jongeren bij te staan, maar balanceren tussen informele creativiteit en formele belemmeringen. De mate waarin zij drempels kunnen verlagen hangt sterk af van hun rolopvatting, netwerk en lokale autonomie en minder van een gelijk speelveld binnen de organisatie.

Burden-reduction strategieën

Professionals in Den Haag Zuidwest passen actief strategieën toe om administratieve lasten voor jongeren te verlagen. Deze werkwijzen komen overeen met de zeven typen zoals beschreven door Benish et al. (2024), onderverdeeld in distributieve, intensiteitsreducerende en relationele strategieën. In combinatie met nabijheid, praktische ondersteuning en culturele sensitiviteit vormen deze strategieën een belangrijke schakel in de toegankelijkheid van gemeentelijke instanties.

Distributieve strategieën: Bij *shifting* verschuift de administratieve last (tijdelijk) van de jongere naar de professional. Dit gebeurt om te voorkomen dat jongeren uitvallen in het proces. Respondent 2 beschrijft dit als volgt: *“Ik vul het eerste formulier met ze in, dan kunnen ze het de volgende keer zelf. Maar als ik dat niet doe, haken ze af.”* Bij *sharing* wordt de last bewust gedeeld: jongeren blijven betrokken, maar krijgen daarbij concrete ondersteuning. Zoals respondent 7 zegt: *“Ik laat ze bellen, maar schrijf eerst met ze op wat ze moeten zeggen. Dan doen ze het zelf, maar niet alleen.”*

Intensiteitsreducerende strategieën: Met *simplifying* wordt complexe informatie behapbaar gemaakt. Professionals leggen processen stap voor stap uit, vermijden vakjargon en bieden structuur. Respondent 7: *“Ik stuur ze geen formele brief, ik app ze. En dan leg ik stap voor stap uit wat ze moeten doen. Niet alles in één keer.”* *Expediting* komt voor wanneer professionals knelpunten omzeilen of versnellen dankzij hun netwerk. Respondent 9: *“Als ik weet dat iets maanden kan duren, zoek ik direct de juiste persoon in het netwerk. Dan is het soms zo geregeld.”* Bij *discarding* worden onnodige eisen achterwege gelaten. Respondent 6: *“Als ik weet dat DigiD nu te hoog gegrepen is, dan regel ik eerst iets anders. Stap voor stap, anders gaat het mis.”*

Relationele strategieën: De meest toegepaste strategieën zijn relationeel. Bij *communicating* kiezen professionals bewust voor toegankelijke kanalen zoals WhatsApp of fysiek contact. Respondent 4: *“Die brieven? Die blijven dicht. Ik app ze of spreek ze op straat. Dat werkt.”* *Respecting* houdt in dat jongeren met empathie en zonder oordeel worden benaderd. Respondent 5: *“Je moet echt luisteren, zonder meteen te oordelen. Jongeren voelen dat meteen aan. Ik oordeel niet. Als ze iets vergeten, vraag ik gewoon wat er gebeurde en hoe we het kunnen oplossen.”* Professionals fungeren zo als toegankelijke bruggen tussen jongeren en het gemeentelijke systeem.

Professionals communiceren via kanalen die jongeren vertrouwen, begeleiden hen naar loketten en bieden praktische hulp bij formulieren. Deze werkwijze sluit aan bij landelijke consultaties van de Nationale Jeugdraad (2023), waarin jongeren aangeven zich buitengesloten te voelen door formele systemen, maar steun te ervaren van professionals die luisteren, meebewegen en vóór escalatie handelen. De Hervormingsagenda Jeugd (2023–2028) bevestigt dat dit vraagt om zichtbaarheid in de leefwereld van jongeren, handelingsruimte voor professionals en minder systeemdruk. Burden reduction is in de praktijk dan ook geen technische handeling, maar een sociale praktijk gebaseerd op nabijheid, empathie en vertrouwen.

Vertrouwen via sociaal kapitaal

In een wijk als Den Haag Zuidwest, waar jongeren vaak opgroeien in een context van lage sociale cohesie, beperkte institutionele responsiviteit en complex beleid, vervullen jeugdprofessionals een cruciale rol in het herstellen van vertrouwen in de overheid. Niet als anonieme vertegenwoordigers van het systeem, maar als herkenbare, betrokken personen die zich in de leefwereld van jongeren begeven. Hun werk is daarmee niet alleen uitvoerend, maar relationeel en verbindend. Putnam (2000) stelt dat institutioneel vertrouwen voortkomt uit netwerken van wederkerigheid en herhaalde sociale interactie: sociaal kapitaal. In dit kader maken professionals in Den Haag Zuidwest het verschil door aanwezig te zijn in buurthuizen, op straat en via vertrouwde communicatiekanalen. Vertrouwen groeit niet in het gemeentehuis, maar op plekken waar jongeren zich veilig voelen. Zoals respondent 8 vertelt: *“Ze komen met de handen in het haar, vol paniek of wanhoop. Onze eerste reactie is: wat goed dat je hier bent.”* Professionals worden in deze context niet gezien als verlengstuk van de overheid, maar als bondgenoten. Ze normaliseren bureaucratische processen en maken gevoelige onderwerpen bespreekbaar. Respondent 9 legt uit: *“Als het contact goed is, dan durven ze ineens wél te praten over schulden of uitkeringen. Dat doen ze niet tegen een ambtenaar achter glas.”*

Door taalgebruik aan te passen, uitleg te herhalen, en stap voor stap te begeleiden, verlagen professionals niet alleen administratieve, maar ook mentale drempels. Dit vereist tijd, herhaling en nabijheid. Respondent 5 verwoordt het zo: *“Vertrouwen krijg je niet in één gesprek. Dat bouw je op door er steeds weer te zijn.”* Tegelijkertijd signaleren professionals ongelijkheid binnen het systeem: sommige collega's beschikken over meer netwerk of beleidsruimte dan anderen. Melanie: *“Het maakt uit wie je treft. Niet iedereen weet welke regeling er is, of wie je daarvoor moet bellen.”* Deze verschillen leiden tot willekeurige toegang tot hulp. Sommige professionals proberen hierop te reageren door het systeem van binnenuit te veranderen, bijvoorbeeld via jongerenadviespanels of beleidsfeedback. Respondent 5 zegt: *“Als je weet dat iemand misschien op het punt staat om dakloos te worden, dan zeg je niet: kom volgende week terug. Dan handel je nú.”*

De continuïteit, nabijheid en handelingskracht van professionals vormen samen het fundament van het vertrouwen dat jongeren ontwikkelen richting gemeentelijke instanties. Dit vertrouwen is niet vanzelfsprekend, maar wordt opgebouwd in de dagelijkse interactie, via herhaalde ervaringen van hulpvaardigheid, erkenning en resultaat. Zoals Putnam (2000) stelt: sociaal kapitaal is de lijm van de gemeenschap — en in wijken waar dat kapitaal onder druk staat, zijn het professionals die dat lijmwerk dagelijks uitvoeren.

Hoofdstuk 5: Conclusie en discussie

De conclusie beantwoordt de centrale onderzoeksvraag, reflecteert op de theoretische en empirische bevindingen, formuleert aanbevelingen ter versterking van het vertrouwen van jongeren in gemeentelijke instanties en biedt suggesties voor vervolgonderzoek.

5.1 Beantwoording onderzoeksvraag

Administratieve drempels beïnvloeden het vertrouwen van jongeren in gemeentelijke instanties op ingrijpende wijze. Uit dit onderzoek blijkt dat jongeren in Den Haag Zuidwest structureel obstakels ervaren bij hun contact met de overheid, die zich uiten in drie onderling verweven lasten van Herd & Moynihan (2018). De leerkosten betreffen onvoldoende systeemkennis, lage taalvaardigheid en onbegrip van procedures. Jongeren missen basisinformatie over rechten en verantwoordelijkheden en lopen hierdoor essentiële hulp mis. Dit leidt tot materiële uitsluiting en tot interpretatieve uitsluiting: het idee dat de overheid niet voor hen bedoeld is (Béland et al., 2022). De psychologische kosten bestaan uit schaamte, belangst en angst om afgewezen te worden. Jongeren vermijden contact uit zelfbescherming. Eerdere negatieve ervaringen worden niet als incidenten geïnterpreteerd, maar als bevestiging van structurele uitsluiting. Dit vergroot het wantrouwen, vermindert hulpvraaggedrag en leidt tot sociale terugtrekking. Op interpersoonlijk niveau vertaalt dit zich in het vermijden van instanties en het zoeken van steun bij vertrouwde personen. De nalevingskosten zoals onrealistische bewijsverplichtingen, onoverzichtelijke loketten en starre procedures dragen bij aan een gevoel van machteloosheid. Jongeren moeten telkens opnieuw hun situatie uitleggen, vaak zonder resultaat. Op organisatorisch niveau ervaren zij het systeem als versnipperd, traag en onvoorspelbaar. Bureaucratische frictie leidt tot frustratie en versterkt het beeld van een niet-toegankelijke overheid. Op institutioneel niveau ontstaat structureel wantrouwen doordat jongeren niet begrijpen wat er van hen verwacht wordt en zich niet erkend voelen in hun realiteit. Formele communicatie en digitale processen sluiten niet aan op hun leefwereld. Hierdoor raken jongeren letterlijk en figuurlijk buiten beeld van publieke voorzieningen.

In dit complexe spanningsveld vervullen professionals een cruciale rol. Als street-level bureaucrats (Lipsky, 1980) beschikken zij over discretionaire ruimte om drempels te verlagen. De bevindingen laten zien dat zij actief burden-reductionstrategieën toepassen (Benish et al., 2024): zij nemen administratieve lasten over (shifting), begeleiden jongeren stap voor stap (simplifying, sharing), en bouwen vertrouwen op via toegankelijke communicatie en relationele nabijheid (communicating, respecting). De relationele dimensie blijkt hierin doorslaggevend. Door als mens aanwezig te zijn via straatwerk, WhatsApp, buurthuizen slagen professionals erin sociaal kapitaal (Putnam, 2000) op te bouwen dat jongeren toegang biedt tot hulp en erkenning. Dit vertrouwen is fragiel, maar essentieel voor participatie en herstel.

Het antwoord op de hoofdvraag luidt dan ook als volgt: *Administratieve drempels in het contact met gemeentelijke instanties ondermijnen het vertrouwen van jongeren doordat zij leiden tot uitsluiting op cognitief, emotioneel en praktisch niveau. Professionals spelen een sleutelrol in het verkleinen van deze drempels door hun nabijheid, begeleiding en inzet op maatwerk, maar hun effectiviteit is afhankelijk van de ruimte die zij krijgen binnen een vaak rigide systeem.*

5.2 Discussie

Dit onderzoek laat zien dat administratieve drempels het vertrouwen van jongeren in gemeentelijke instanties op meerdere niveaus ondermijnen. Wat op papier neutraal beleid lijkt, blijkt in de praktijk bepalend voor hoe jongeren zichzelf en de overheid ervaren. De theorie van administratieve burden (Herd & Moynihan, 2018) biedt met de indeling in leer-, psychologische en nalevingskosten een bruikbaar kader om deze uitsluiting te duiden.

Op interpersoonlijk niveau blijkt vertrouwen vooral te lijden onder schaamte, afwijzing en eerdere negatieve ervaringen. Jongeren trekken zich terug of vragen pas hulp als het te laat is. De policy feedback-theorie (Béland et al., 2022) verklaart hoe deze ervaringen bijdragen aan structureel wantrouwen. Tegelijkertijd tonen de verhalen van professionals aan dat vertrouwen kan worden hersteld door nabijheid, betrokkenheid en herkenbaarheid. Putnam's (2000) concept van sociaal kapitaal helpt te begrijpen waarom relationeel contact juist in kwetsbare wijken essentieel is. Vertrouwen groeit daar waar jongeren zich menselijk benaderd voelen, niet waar protocollen domineren. Op organisatorisch niveau blijkt dat jongeren stuiten op een gefragmenteerde en weinig toegankelijke bureaucratie. Jongeren verdwalen tussen loketten, moeten hun verhaal telkens opnieuw vertellen, en krijgen zelden grip op hun eigen traject. Professionals functioneren hier als bemiddelaars, maar hun effectiviteit wordt begrensd door de beperkte beleidsruimte, inflexibele regels en de afhankelijkheid van persoonlijke netwerken. De theorie van street-level bureaucracy (Lipsky, 1980) blijft relevant om deze spanning tussen uitvoeringspraktijk en systeemdruk te duiden. Toch laat dit onderzoek ook zien dat de mate waarin professionals deze rol effectief kunnen vervullen sterk afhangt van de mate waarin zij relationeel kunnen investeren iets wat de bestaande theorie onderbelicht laat. Op institutioneel niveau draagt de systeemlogica bij aan structureel wantrouwen. Jongeren ervaren overheidscommunicatie en regelgeving als ontoegankelijk, onpersoonlijk en straffend. Hoewel de policy feedback-theorie goed uitlegt hoe beleid vertrouwen kan ondermijnen, biedt zij minder houvast voor de vraag hoe dit vertrouwen weer kan worden opgebouwd. In contexten met weinig sociaal kapitaal zijn juist de herhaalde, menselijke interacties met professionals van doorslaggevend belang

Het typologiekader van Benish et al. (2024) over burden-reductionstrategieën gaf inzicht in de manieren waarop professionals drempels verlagen. Toch richt deze typologie zich vooral op *wat* professionals doen, en minder op *hoe* relationele interactie vertrouwen beïnvloedt in contexten met lage sociale cohesie. De relationele dimensie van burden reduction – zoals luisteren zonder oordeel, aanwezig zijn in de leefwereld van jongeren, en via WhatsApp of op straat vertrouwen opbouwen vraagt om meer theoretische verdieping.

De theoretische bijdrage van dit onderzoek ligt in de verbinding van bestuurskundige theorieën met de uitvoeringspraktijk rond jongeren in een sociaal kwetsbare context. Het toont dat vertrouwen geen abstract beleidsdoel is, maar ontstaat in concrete, menselijke interacties – én dat bestaande modellen deze dimensie nog onvoldoende vatten. Kortom vertrouwen ontstaat niet uit beleid op papier, maar uit de manier waarop jongeren de uitvoering ervan ervaren. Waar professionals structureel en herkenbaar aanwezig zijn, ontstaat ruimte voor herstel. Dit onderstreept het belang van relationele uitvoeringspraktijken als volwaardig onderdeel van bestuurskundig denken over vertrouwen. Ook factoren zoals discriminatie, negatieve

schoolervaringen of eerdere contacten met gezagsdragers kunnen bijdragen aan wantrouwen jegens de overheid. Deze invloeden vielen buiten de scope van dit onderzoek, maar verdienen aandacht in vervolgonderzoek om het vertrouwensvraagstuk breder te duiden.

5.3 Beperkingen

Een eerste beperking van dit onderzoek is dat het jongerenperspectief indirect is gereconstrueerd via professionals. Deze keuze was bewust, gezien praktische en ethische overwegingen zoals taalbarrières en kwetsbaarheid van de doelgroep. Toch blijven hierdoor de directe ervaringen en betekenisgeving van jongeren deels buiten beeld. Vervolgonderzoek met participatieve methoden kan hier verdieping bieden. Een tweede beperking is de contextspecifieke focus op Den Haag Zuidwest als extreme case. Hoewel deze wijk relevante dynamieken blootlegt van beleidsdruk en systeemuitval, beperkt dit de generaliseerbaarheid naar andere gemeenten of wijken. Toch schuilt hierin ook de kracht van dit onderzoek: door het probleem ‘uitvergroot’ te bestuderen, wordt zichtbaar waar beleid en uitvoering tekortschieten voor jongeren in kwetsbare situaties. Ook de gebruikte methode van semigestructureerde interviews kent beperkingen. Interpretaties kunnen beïnvloed zijn door de relatie tussen interviewer en respondent of sociaal wenselijke antwoorden. Door triangulatie met documentanalyse en variatie in respondenten is dit deels ondervangen, maar het blijft een aandachtspunt. Inhoudelijk ligt een beperking bij de theorievorming over vertrouwensherstel. Bestaande theorieën zoals administrative burden en policy feedback verklaren vooral hoe vertrouwen beschadigt, maar bieden minder grip op hoe dit hersteld wordt. Dit is deels opgevangen door Putnams concept van sociaal kapitaal en de analyse van relationeel handelen, maar verdere verdieping in vertrouwen als sociaal proces is wenselijk. Tot slot laat dit onderzoek zien dat vertrouwen niet ontstaat uit beleid op papier, maar uit de manier waarop jongeren de uitvoering ervan ervaren. Vertrouwen groeit in de ruimte tussen regels. Tegelijkertijd toont deze studie dat zolang de systeemlogica star en afstandelijk blijft, de verantwoordelijkheid voor toegankelijkheid onevenredig zwaar op professionals rust. Daarmee onderstreept dit onderzoek de urgentie van wat de WRR (2022) een mensgerichte publieke dienstverlening noemt: waarin administratieve eenvoud, relationele nabijheid en structurele ruimte voor maatwerk geen ‘zachte factoren’ zijn, maar essentiële voorwaarden voor duurzaam vertrouwen.

5.4 Suggesties voor vervolgonderzoek

Hoewel dit onderzoek waardevolle inzichten biedt in hoe administratieve drempels het vertrouwen van jongeren beïnvloeden, roept het ook nieuwe vragen op voor vervolgonderzoek. Allereerst is het wenselijk om de perspectieven van jongeren zelf centraal te stellen. In dit onderzoek zijn hun ervaringen voornamelijk via professionals gereconstrueerd. Interviews, focusgroepen of participatief actieonderzoek kunnen een directer en rijker beeld geven van hun beleving van overheidscontact en effectieve ondersteuning. Daarnaast is nader onderzoek nodig naar de randvoorwaarden waarbinnen professionals effectief kunnen functioneren als bruggenbouwers. Welke werkstructuren, beleidsruimte en ondersteuning zijn daarvoor nodig? Succesvolle praktijken in andere gemeenten kunnen hierbij als inspiratie dienen. Ook is meer inzicht nodig in de rol van gemeentelijke organisaties zelf. Hoe kijken ambtenaren, beleidsmakers en leidinggevendenden naar administratieve drempels? Wat belemmert of bevordert toegankelijke dienstverlening? Tot slot is het zinvol te verkennen hoe institutionele

hervormingen, zoals integraal werken of jongerenparticipatie in beleid, kunnen bijdragen aan het herstel van vertrouwen. Vervolgonderzoek dat de perspectieven van jongeren, professionals én beleidsmakers samenbrengt, kan zo bijdragen aan een meer toegankelijke en mensgerichte overheid.

5.5 Aanbevelingen

1. Veranker begrijpelijke en toegankelijke communicatie als norm binnen gemeentelijk beleid

Jongeren in Den Haag Zuidwest ervaren gemeentelijke communicatie als abstract, intimiderend en onbegrijpelijk. Deze leerkosten (Herd & Moynihan, 2018) zorgen ervoor dat zij niet of te laat hulp zoeken, met uitsluiting en wantrouwen als gevolg. De negatieve interpretatieve feedback (Béland et al., 2022) die hieruit voortkomt, ondermijnt hun gevoel van burgerschap.

Aanbeveling:

Gemeenten dienen communicatie met jongeren niet als sluitpost, maar als strategisch beleidsinstrument te behandelen. Dit vraagt om het structureel betrekken van jongeren bij het ontwerpen, testen en herschrijven van informatie. Denk aan begrijpelijke taal, visuele uitleg, WhatsApp-contact en vertrouwde aanspreekpersonen. Niet als tijdelijke participatieprojecten, maar als vast onderdeel van het dienstverleningsproces.

2. Maak relationeel werk tot expliciet onderdeel van uitvoering en beleidsdoelen

De belangrijkste vertrouwensherstelmomenten in dit onderzoek vonden plaats via relationele interacties: een jongerenwerker die bleef terugkomen, een casemanager die hielp bellen, of een hulpverlener die uitlegde zonder oordeel. Deze relationele burden-reductionstrategieën (Benish et al., 2024) zijn onmisbaar in wijken met laag sociaal kapitaal (Putnam, 2000), maar worden zelden erkend of gefaciliteerd door beleid.

Aanbeveling:

Erken relationele nabijheid, culturele sensitiviteit en continuïteit van contact als fundamentele bouwstenen van vertrouwen in de uitvoering. Dit vereist niet alleen training en ruimte voor professionals, maar ook dat dit type werk wordt opgenomen in beleidsevaluaties, prestatie-indicatoren en subsidiekaders. Maak wat nu impliciet is expliciet: vertrouwen ontstaat in contact, niet in systemen.

3. Faciliteer structureel maatwerk door professionals beleidsmatig te positioneren als bruggenbouwers

Professionals in deze studie nemen actief initiatief om jongeren te helpen navigeren door complexe systemen, maar opereren vaak afhankelijk van toevallige netwerkrelaties en persoonlijke toewijding. Hun succes is geen gevolg van het systeem, maar ondanks het systeem. Dit maakt ondersteuning kwetsbaar en ongelijk verdeeld.

Aanbeveling:

Maak van de brugfunctie van professionals een formeel erkende taak binnen gemeentelijk beleid. Dit vraagt om structureel budget, stabiele werkrelaties in de wijk, en duidelijke mandaten om buiten standaardprocedures te handelen. Behandel jongerenwerk niet als sociale aanvulling op beleid, maar als onmisbare pijlers van uitvoeringskracht en vertrouwen.

Deze aanbevelingen vragen om meer dan symbolisch taalgebruik over maatwerk of vertrouwen. Ze vereisen een verschuiving van systeemlogica naar menslogica: een overheid die niet de naleving van regels, maar de aansluiting op de leefwereld van jongeren als uitgangspunt neemt. Alleen dan verandert vertrouwen van einddoel in vertrekpunt.

6. Bronnenlijst

- Baekgaard, M., Christensen, J., Dahlmann, C. M., Mathiasen, A., & Petersen, N. B. G. (2021). *Why do policymakers support administrative burdens? The roles of deservingness, political ideology, and personal experience*. Oxford University Press.
- Béland, D., Rocco, P., & Waddan, A. (2022). *Policy feedback: How policies shape politics*. Cambridge University Press.
- Bell, B. A., Smith, M. K., & Clarke, A. (2021). Working within a system of administrative burden: How street-level bureaucrats' role perceptions shape interactions with clients. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 31(4), 744–760. <https://doi.org/10.1093/jopart/muab016>
- Bell, E., Ter-Mkrtchyan, A., Wehde, W., & Smith, K. (2021). Just or unjust? How ideological beliefs shape street-level bureaucrats' perceptions of administrative burden. *Public Administration Review*, 81(4), 610–624. <https://doi.org/10.1111/puar.13311>
- Benish, A., Tarshish, N., Holler, R., & Gal, J. (2024). Types of administrative burden reduction strategies: Who, what, and how. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 34(3), 349–358. <https://doi.org/10.1093/jopart/muad028>
- Boeije, H. (2010). *Analyseren in kwalitatief onderzoek: Denken en doen*. Boom Lemma uitgevers.
- Burden, B. C., Canon, D. T., Mayer, K. R., & Moynihan, D. P. (2012). The effect of administrative burden on bureaucratic perception of policies: Evidence from election administration. *Public Administration Review*, 72(5), 741–751..
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Dekker, P. (2006). Democratie en burgerschap – Politiek vertrouwen. Opiniestuk voor het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
- Expertise-unit Sociale Stabiliteit. (2023). *Polarisatie onder jongeren: Door de ogen van jeugdprofessionals*. Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. [Polarisatie onder jongeren door de ogen van jeugdprofessionals](#)
- Flick, U. (2018). *An introduction to qualitative research* (6th ed.). Sage Publications.
- Gilson, L. (2015). *Lipsky's street-level bureaucracy*. Oxford University Press.
- Halling, C., & Baekgaard, M. (2021). The effects of administrative burden on political participation: A systematic review. *Public Administration Review*, 84(1), 180–200.
- Hartendorp, R. (2024, 11 september). *Vertrouwen in de overheid begint bij leren denken vanuit de burger*. Leiden Law Blog. Geraadpleegd op 25 februari 2025, van

<https://www.leidenlawblog.nl/articles/vertrouwen-in-de-overheid-begint-bij-leren-denken-vanuit-de-burger>

Heinrich, C. J. (2016). The bite of administrative burden: A theoretical and empirical investigation. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 26(3), 403–420. <https://doi.org/10.1093/jopart/muv034>

Herd, P., & Moynihan, D. P. (2018). *Administrative burden: Policymaking by other means*. Russell Sage Foundation.

Huijsmans, T., & Poelman, M. (2022). *Vertrouwen van jongeren in instituties: Een verkennend kwalitatief onderzoek*. Kennisplatform Inclusief Samenleven (KIS). Geraadpleegd op 17 februari 2025, van [Vertrouwen van jongeren in instituties | KIS](#)

Inspectie Justitie en Veiligheid. (2025, 18 februari). *Risico's op discriminatie in de jeugdbeschermingsketen*. Geraadpleegd op 30 maart 2025, van <https://www.inspectie-jenv.nl/actueel/nieuws/2025/02/18/risicos-op-discriminatie-in-de-jeugdbeschermingsketen>

Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*. Russell Sage Foundation.

Maxwell (2005). *Qualitative Research Design: An Interactive Approach*

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. (2023). *Hervormingsagenda Jeugd 2023–2028*. Geraadpleegd op 27 februari 2025, van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2023/06/20/hervormingsagenda-jeugd-2023-2028>

Nationaal Programma Den Haag Zuidwest. (2023). *Uitvoeringsplan – NPZHW*. Geraadpleegd op 10 februari 2025, van [Uitvoeringsplan - NPZW](#).

Nationale Jeugdraad. (2023). *Jongerenperspectief op de Hervormingsagenda Jeugd: Rapportage jongerenconsultaties*. In opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Geraadpleegd op 16 februari 2025, van [Rapportage jongerenconsultaties Nationale Jeugdraad 2023.pdf](#)

Nationale Ombudsman. (2022). *Watertrappen in de bijstand: Onderzoek naar de knelpunten van jongeren van 18 tot 21 jaar in de bijstand* (Rapportnr. 2022/183). Geraadpleegd op 20 februari 2025, van [Algemeen Rapport | Watertrappen in de bijstand | 2022](#)

Nationale Ombudsman. (2022, 14 november). *Veel jongeren in de bijstand langdurig in financiële problemen*. <https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/nieuwsbericht/2022/veel-jongeren-in-de-bijstand-langdurig-in-financiele-problemen>

Nederlands Jeugdinstituut. (z.d.). *Hoe ga ik om met jongeren die geen vertrouwen hebben in de overheid?* Geraadpleegd op 25 februari 2025, van [Hoe ga ik om met jongeren die geen vertrouwen hebben in de overheid? | Nederlands Jeugdinstituut](#)

Neuman, W. L. (2014). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches* (7th ed.). Pearson.

NOS. (2023, 18 november). *UWV erkent fouten bij Wajong: Snelheid zet kwaliteit beoordeling onder druk*. Geraadpleegd op 15 februari 2025, van [UWV erkent fouten bij Wajong: snelheid zet kwaliteit beoordeling onder druk](#)

Nowell, L. S., Norris, J. M., White, D. E., & Moules, N. J. (2017). *Thematic analysis: Striving to meet the trustworthiness criteria*. International Journal of Qualitative Methods, 16(1), 1–13. <https://doi.org/10.1177/1609406917733847>

Peeters, T., Smits van Waesberghe, E., Mesic, A., & van Wonderen, R. (2020). *Van persoonlijke krenking tot vertrouwensbreuk: Verhalen van burgers met gebrek aan vertrouwen in instituties*. Verwey-Jonker Instituut. Geraadpleegd op 11 februari 2025, van [3027-van-persoonlijke-krenking-tot-vertrouwensbreuk-volledig-rapport.pdf](#)

Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. Touchstone Books/Simon & Schuster.

RaboResearch. (2023). *Brede welvaart in Nederland: Een analyse per regio*. Rabobank.

Rekenkamer Rotterdam. (2022, 7 oktober). *Meer waarde voor jongeren: Onderzoek naar de doeltreffendheid van jongerenloketten*. <https://rekenkamer.rotterdam.nl/onderzoeken/meer-waarde-voor-jongeren/>

Schmeets, H., & Te Riele, S. (2010). Sociale samenhang: Participatie en vertrouwen. In R. van der Bie & J. Ooijevaar (Red.), *Jaarrapport Integratie 2010* (pp. 187–195). Centraal Bureau voor de Statistiek.

Voogd, J., & Cuijpers, R. (2021). *Atlas van afgehaakt Nederland: Over buitenstaanders en gevestigden*. PON & Telos.

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid. (2022). *Grip: Het maatschappelijk belang van persoonlijke controle* (WRR-rapport nr. 108). Geraadpleegd op 13 februari 2025 van, <https://www.wrr.nl/publicaties/rapporten/2023/11/17/grip>

Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods (6th ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage.

7. Bijlagen

Topiclijst semigestructureerde interviewvragen

1. Inleiding en context

- Werkcontext van de professional in Den Haag Zuidwest
- Aard en achtergrond van de doelgroep (jongeren)
- Veelvoorkomende hulpvragen of problemen
- Persoonlijke motivatie en ervaringen van de professional

2. Administratieve drempels bij jongeren

- Algemene obstakels in contact met gemeentelijke instanties
- Moeilijke momenten in administratieve procedures (zoals 18 worden, schulden, aanvragen)
- Omgaan met formulieren, bewijsstukken en digitale systemen
- Leerkosten: onduidelijkheid over regels, taal- en systeemkennis
- Psychologische kosten: schaamte, stress, wantrouwen, afhaken
- Nalevingskosten: praktische lasten (tijd, middelen, papierwerk)
- Ervaringen van jongeren met gehoord of genegeerd worden
- Effect van negatieve ervaringen op motivatie of gedrag

3. Rol van professionals als street-level bureaucrats (SLBs)

- Praktische ondersteuning: uitleg, meegaan, invullen, bellen
- Discretionaire ruimte: mogelijkheden en beperkingen tot maatwerk
- Voorbeelden van geslaagde of vastgelopen ondersteuning
- Ervaren knelpunten in beleid, regels of samenwerking
- Samenwerking met gemeentelijke instanties

4. Vertrouwen in de overheid

- Percepties van jongeren over de gemeente of overheid
- Beïnvloeding van vertrouwen door gedrag van professionals
- Rol van nabijheid en relatie in vertrouwensopbouw
- Suggesties voor verbetering van de relatie tussen jongeren en overheid

5. Afsluiting en reflectie

- Aanvullende inzichten van respondenten
- Belangrijkste boodschap aan beleidsmakers

Operationaliseringsschema met codering

Concept/Variabele	Theorie	Indicatoren	Interviewvragen	Codering (voorlopige codes)
Administratieve drempels (IV)	Administrative burden (Herd & Moynihan, 2018) Policy feedback (Béland et al., 2022)	<i>Leerkosten, psychologische kosten en nalevingskosten</i> <i>Materiele feedback, interpretatieve feedback</i>	Welke obstakels ervaren jongeren bij contact met gemeentelijke instanties? Zijn er situaties waarin jongeren extra moeite hebben met procedures? Hoe gaan jongeren om met het verzamelen van documenten en invullen van formulieren? Wat merken jullie bij jongeren over het begrijpen van regels en formulieren? Welke emoties zie je bij jongeren terug (schaamte, frustratie, stress)? Welke praktische obstakels ervaren jongeren (tijd, moeite, middelen)? Voelen jongeren zich gehoord door gemeentelijke instanties? Hoe beïnvloeden negatieve ervaringen hun motivatie om hulp te zoeken?	Begripsproblemen bij regels of formulieren, gebrek aan kennis van procedures of rechten, ervaren bureaucratische complexiteit, emotionele stress of schaamte door contact met overheid, gevoel van ontmoediging of mentale uitputting, tijdsdruk of praktische obstakels (geen DigiD, middelen), ervaren oneerlijkheid of willekeur in procedures, interpretatie van beleid als ontmoedigend of vijandig, negatieve ervaringen die vertrouwen of motivatie aantasten, perceptie van systematische uitsluiting
Vertrouwen in de overheid (DV)	Social capital (Putnam, 2000)	<i>Interpersoonlijk, organisatorisch, institutioneel niveau</i>	Wat merkt u bij jongeren over hun vertrouwen in de gemeente of overheid? Zien zij de overheid als behulpzaam of belemmerend? Denkt u dat uw werk hun vertrouwen in de overheid beïnvloedt? Hoe? Wat zou er moeten veranderen om de relatie te verbeteren?	Verwachting dat overheid niet helpt wantrouwen, ervaren afstandelijkheid van gemeentelijke instellingen, gevoel serieus genomen te worden (of niet), ervaren empathie of gebrek daaraan bij ambtenaren, vertrouwen gebaseerd op persoonlijke ervaringen, vertrouwen afhankelijk van specifieke contactpersoon, perceptie van institutionele onbetrouwbaarheid, wens tot betere communicatie of responsiviteit overheid, herhaald contact als teken van vertrouwen of frustratie
Rol van professionals (interveniërende variabele)	Street-level bureaucracy (Lipsky, 1980) Burden reduction (Benish et al., 2024)	<i>Discretionaire ruimte</i> <i>Distributieve, intensiteit reducerende en relationele strategieën</i>	- Hoe helpt u jongeren bij administratieve procedures? - Heeft u ruimte om af te wijken van beleid of regels? - Kunt u een situatie beschrijven waarin u een drempel wegnam? - Hoe is de samenwerking met gemeentelijke instanties?	Toepassen van maatwerk in bureaucratische situaties, uitleg geven of vertalen van beleid in begrijpelijke taal, actief begeleiden bij procedures of formulieren, compensatie voor beperkte toegang of hulpbronnen, relatiegericht werken / bouwen aan vertrouwen, verbruggen van kloof tussen jongere en overheid, gebruik maken van beleidsruimte om te ondersteunen, institutionele beperkingen voor maatwerk, strategieën om stress of ontmoediging bij jongeren te verminderen, samenwerking met gemeente als obstakel of hulpbron