



Werken aan veerkracht in wijken

Sterke gemeenschappen als motor voor
wijkontwikkeling



Gemeente
Rotterdam



Resilient
Delta



 **VELD
ACADEMIE**



Informational cards on an easel, including one with a red header and another with a green header.

Workshop 14:00-15:00
midden

Informational cards on a wooden table, including one with a red header and another with a green header.

Top-down en toch samen met bewoners: de energietransitie in BoTu

De buurtinitiatief veerkrachtig

Community Building in BoTu

Wenig vertrouwen, kennis en ervaring en toch actief in de wijk

Ho...
veer...

Programma

Tijd	Onderdeel
09.30 uur	Opening
09:40 uur	Keynote en reflectie
11.30 uur	Workshop 1
13.00 uur	Lunch op het Dakpark
14.00 uur	Workshop 2
15.30 uur	Reflectie en afsluiting
16:15 uur	Borrel en netwerken
17:00 uur	Einde

Keynote en reflectie

Yamina Ayadi (BoTu 12 en sociaal werker 2023)

Bilal Taner (bewoner en strateeg gemeente Rotterdam)

Dirck Slabbekoorn (filiaalmanager Jumbo BoTu)

Milja Kruijt (bewoner, trekker Community Building in BoTu)

Deniz Yilmaz (BoTu 12 en ondernemer BoTu)

Marleen ten Vergert (wijk- en programmamanager Veerkrachtig BoTu 2028)

Alles is er al

Het glas is halfvol

Duizend spinnen maken één web

Haast je langzaam

Doe mij het spel én de knikkers

Word bijrijder

Reflectie door dr. ir. Beitske Boonstra en dr. Jan Fransen (EUR)

Alles is er al.

Het glas is
half vol.

Veerkracht bij rampen en plotselinge ontwrichting?

➤ *preventie en herstel*

Veerkracht bij tegenvallers en maatschappelijke trends?

➤ *omgaan met onzekerheid en verandering*

Veerkracht in de wijk?

➤ *collectieve actie, solidariteit, verbinden, experimenteren, leren*

PAST FUTURES OF M4H

CROSSING BORDERS

ANDERS
WERKEN
AAN
WONEN

WONEN

WONEN

WONEN

WONEN

W

W

W

W

W

W

W

W

HYBRID FACTORY

HYBRID FACTORY

HYBRID FACTORY



Fe y Alegria Schools – Zuid Amerika

Kritische pedagogiek: Paulo Freire

Individueel doel:

kritische burgers

Maatschappelijk doel:

sociaal werk en wijkverbetering

Leraren, ouders, kinderen
en netwerken activeren



Sturen op veerkracht voor **veerkracht**

Uit: Westerhof et al., (2023), Just resilience in the Delta. Rotterdam: Resilient Delta Initiative/GovernEUR

Sturen op **zelfredzaamheid**

Sturen op tegengaan **kwetsbaarheid**

Sturen op **rechtvaardigheid**

Duizend spinnen
maken één web.

Haast je
langzaam.

Super Organism – Suzette Bousema

<https://www.youtube.com/watch?v=0o2M5ALguvq>

RIZOOM

informele netwerken
maatschappelijk initiatief

BOOM

formele organisaties
programma's en projecten

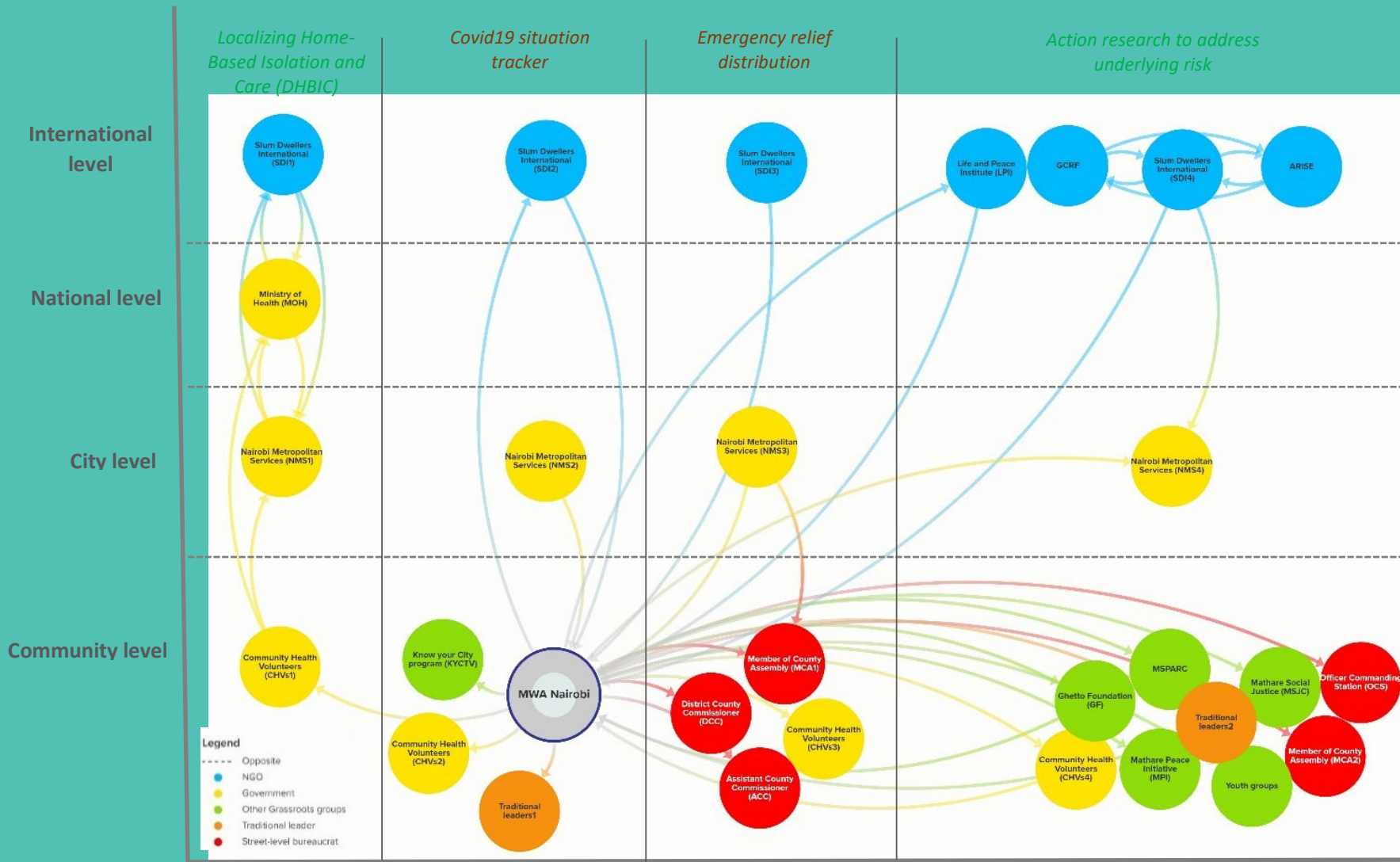


Shack Dwellers International (Sdi)

In 1992 begonnen als bewoners-spaargroepen in India

Nu in 33 landen, 100-en steden, financieel netwerk

Sociaal werk en wijkverbetering



Doe mij het spel
én de knikkers.

Word bijrijder.

Verder met veerkracht

Erken gelaagdheid, complexiteit en samenhang

Ga fragmentatie tegen, zet in op verbinding

Durf transformatief te denken en te doen

Wijkonderzoekers in Nairobi

Kennis lokaal houden en omzetten in actie
Research waste voorkomen

Voorbeelden:

Aanvraag wijkverbetering

Data café

Digitaliseringshub



Veerkracht gaat over ons allemaal

Veerkracht maken we samen

Workshops

1. Weinig vertrouwen, kennis en ervaring en toch actief in de wijk

Susan Brand, onderzoeker Gemeente Rotterdam

Rotterdam experimenteerde de afgelopen jaren met gelote wijkcomités in verschillende wijken. Susan Brand deed onderzoek naar de wijkcomités en de ervaringen van de deelnemers. Hoewel er geen vervolg is gegeven aan de wijkcomités, wordt loting momenteel wel op andere plekken in Rotterdam ingezet, waaronder in BoTu. In deze workshop vertellen Susan Brand en enkele gelote burgers over hun ervaringen en de lessen die de gemeente Rotterdam uit het experiment kan trekken.

REFLECTIE DOOR DEELNEMER:

Key take-aways

- *Het loten kan werken, maar gaat niet zomaar. Je moet aandacht besteden aan de interne dynamieken (voel je je veilig en prettig in de groep), welke ondersteuning en begeleiding heb je nodig als gelote deelnemer.*
- *Loting is goede manier om 'usual suspects' te voorkomen, maar vraagt wel begeleiding. Voorgesteld wordt dat ambtenaren niet wijkraadsleden laten werken op de manier zoals de gemeente gewend is, maar dat de gemeente ook kijkt naar wat past bij bewoners.*
- *"Waterbed effect"- van gelote wijkraadsleden (die anders nooit stemden) is vooral groot en relevant in wijken waar weinig mensen stemmen, omdat zij hun ervaringen delen met hun familie en vrienden. Dat legitimeert deze loting. Er is een enorm verschil binnen Rotterdam in opkomst bij verkiezingen en vertrouwen in overheid en instanties tussen de noord- en zuidoever.*

2. Duurzame buurthuiskamers: van initiatief tot veerkrachtig bestaan

Machiel van Dorst, hoogleraar environmental behavior & design (TU Delft), Nicole van Dijk (Wijkcollectie)

Lokale ontmoetingsplekken zijn cruciaal om bewoners toegang te bieden tot buurtinitiatieven en om gezamenlijke ontwikkeling mogelijk te maken. De plekken zijn een voorwaarde voor gemeenschapsveerkracht. Hoe zorgen we voor betekenisvolle ontmoetingsplekken in buurten en borgen we het voortbestaan ervan? Welke maatregelen kunnen we nemen? In deze workshop bespreken we het samenspel tussen bewoners, initiatiefnemers, plekken, gemeenten en woningcorporaties.

REFLECTIE DOOR DEELNEMER:

'Er zijn meerdere smaken aan buurthuiskamers in BoTu'

Wat zijn voorwaarden en kenmerken om dit soort plekken te laten ontstaan en een duurzaam karakter te kunnen bieden?

- Onzekerheid over bestaansrecht
- Financiële middelen
- Restructies als gebruiksruidtes i.p.v. volwaardige plekken
- Vastgeklonken subsidies waar je niet in past
- Cultuur: erkenning dat dit veel waard is, geen marktwaarden andere waarden
- Vertrouwen
- Energie en actie
- Ondersteuning instituties zoals woningcorporaties en gemeenten

1) een laagdrempelige en toegankelijke plek:

- Laagdrempeligheid: geen inschrijving, voor iedereen, gratis
- Gebouw/ruimte & Locatie: centraal, midden in de wijk, zichtbaarheid Eigen beheer en toegang
- Aanwezig, open, flexibel, uitnodigend
- Binnen & buitenruimte: ruimte voor eigen invulling

2. Duurzame buurthuiskamers: van initiatief tot veerkrachtig bestaan

Machiel van Dorst, hoogleraar environmental behavior & design (TU Delft), Nicole van Dijk (Wijkcollectie)

Lokale ontmoetingsplekken zijn cruciaal om bewoners toegang te bieden tot buurtinitiatieven en om gezamenlijke ontwikkeling mogelijk te maken. De plekken zijn een voorwaarde voor gemeenschapsveerkracht. Hoe zorgen we voor betekenisvolle ontmoetingsplekken in buurten en borgen we het voortbestaan ervan? Welke maatregelen kunnen we nemen? In deze workshop bespreken we het samenspel tussen bewoners, initiatiefnemers, plekken, gemeenten en woningcorporaties.

REFLECTIE DOOR DEELNEMER:

2) activiteiten die aansluiten op behoefte:

- Programmering: vraag gestuurd en divers
- Basisfaciliteiten: koffie/thee, koelkast, wc, kleine keuken
- Eten/muziek/lol/kunst

3) vertrouwen in een team uit de buurt:

- Actieve bewoners en gepassioneerde vrijwilligers
- Eigen kracht en geef beslissingsbevoegdheid
- Samenwerkingen aangaan en netwerk starten
- Training en opleiding (ABCD), Lokaal, tenzij

4) ondersteuning instituties:

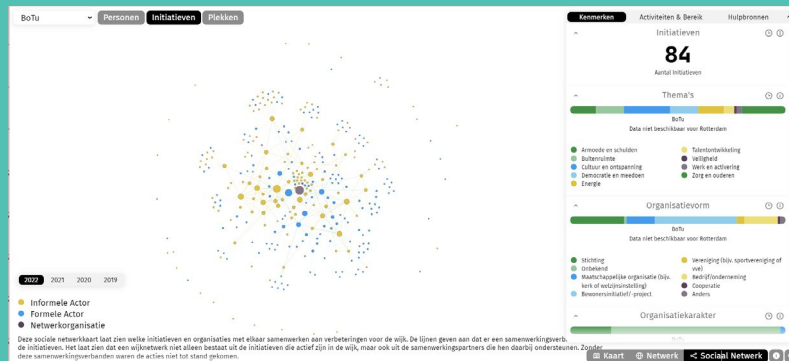
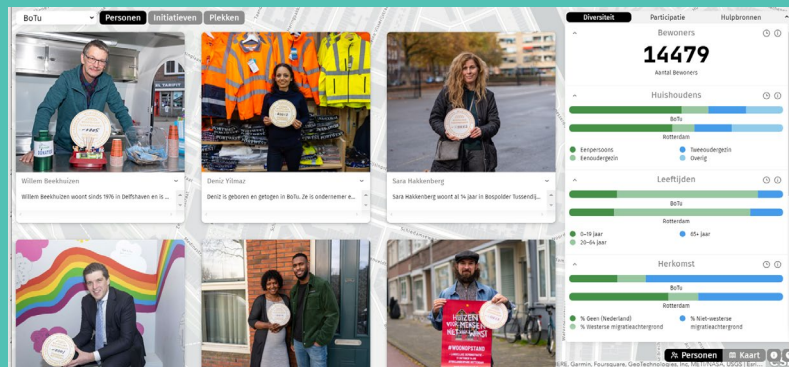
- Structureel en langdurig ondersteuning van gemeente als een stuk (sociale) infrastructuur, zonder de zelfregie kwijt te raken
- Vaste ruimte in elke wijk, vrijgesteld van de vastgoedmarkt
- Vergoeding van (vaste) vrijwilligers/gastvrouwen voor hun tijd, energie, kennis en maatschappelijk bijdragen
- Vrijwilligers en professionals samenwerken in kleine huiskamer voor sport/zorg/welzijn

3. Hoe meet je sociale veerkracht?

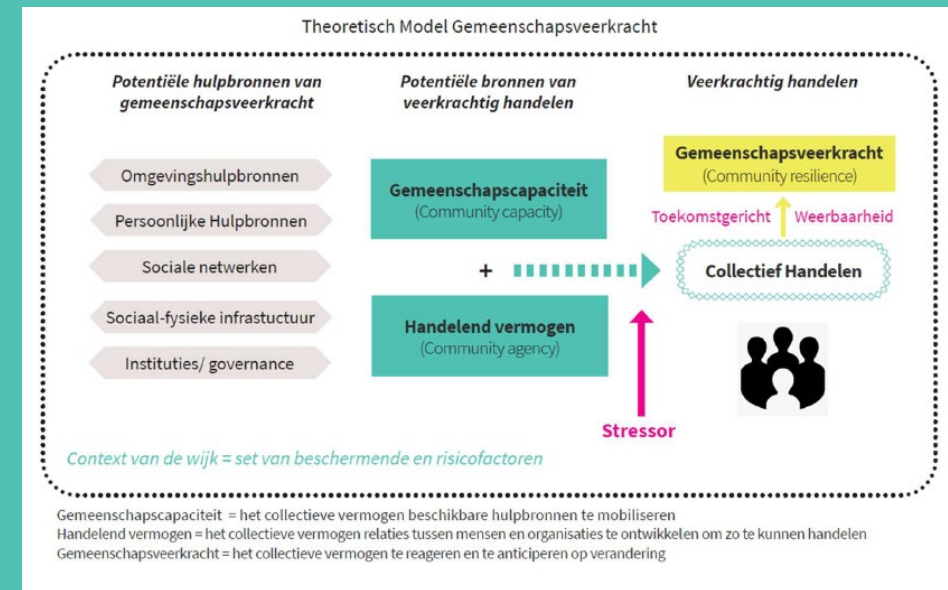
Marthe van Gils, onderzoeker Veldacademie en Wenda Doff stadssocioloog

Sociale veerkracht verwijst naar het vermogen van individuen en gemeenschappen om met veranderingen, schokken en spanningen om te gaan. De veldacademie onderzoekt in BoTu de ontwikkeling van gemeenschapsveerkracht. Op welke manier ontwikkelen gemeenschappen en netwerken zich en hoe breng je dat in beeld? In deze workshop gaan we samen aan de slag met de inzichten en instrumenten die de Veldacademie heeft ontwikkeld om gemeenschapsveerkracht in kaart te brengen.

REFLECTIE DOOR DEELNEMER:



Online instrument dat kwalitatief en kwantitatieve data combineert om de ontwikkeling van netwerken in beeld te brengen en te kunnen beschrijven ipv meten



"Met name buurtcontacten en sociale cohesie hangen samen met collectief handelen"

4. Fysieke ingrepen in de buitenruimte als hefboom voor sociale opgaven

Linda Zuiderwijk Stadsocioloog en Arnoud Molenaar Chief Resilience Officer

Klimaatadaptie, energietransitie, verkleinen van sociale achterstand; in de stad stapelen de urgente opgaven zich op. Vanwege beperkte ruimte is het de uitdaging van gemeenten om hierop een samenhangende aanpak te ontwikkelen. Chief Resilience Officer Arnoud Molenaar en stadsocioloog Linda Zuiderwijk nemen je mee langs verschillende pleinen in BoTu en dagen je uit mee te denken over de succes ingrediënten van de aanpak.

REFLECTIE DOOR DEELNEMER:

Na een korte introductie op de thematiek door Linda Zuiderwijk en Arnoud Molenaar voerde de wijkwandeling via diverse initiatieven naar de Valentijnschool aan de Gijsingstraat. Jos de Leeuw, initiatiefnemer en schooldirecteur, geeft toelichting. De fysieke ingrepen aan de schoolpleinen van de Valentijnschool (Gijsingstraat en Driehoeksplein) zijn meervoudig. Allereerst betreft het vergroening van de pleinen, tevens gaat het om het vergroten van de toegankelijkheid.

De vergroening, vooral zichtbaar aan de Gijsingsstraat heeft direct tot doel urban heat effecten te verminderen, en het waterbeheer te verbeteren.

De sociale doelstelling is kinderen met hun ouders ook buiten schooltijd van de pleinen gebruik te laten maken, zodat mensen elkaar bovendien ontmoeten, en er een bijdrage wordt gevormd aan gemeenschapsvorming.

Een laatste doelstelling is het beheer van de pleinen op termijn te verbeteren, nu zijn het vooral de conciërges van de school die hier zorg voor dragen.

Het proces van herinrichting is van meet af aan samen met ouders en kinderen vormgeven. Op deze manier wordt eigenaarschap gecreëerd en zal zowel gebruik als beheer van de pleinen worden toegeëigend. Kinderen spelen een cruciale rol in het proces. Zij brengen de tijdens de schooltijd geleerde inzichten over aandacht voor de omgeving mee naar huis. Bovendien vormen zij de voorbode van een nieuwe generatie volwassenen die anders kijkt en handelt als het gaat om het fysieke en sociale belang van de omgeving.

De financiering van de fysieke ingrepen is complex. Middelen moeten uit een grote hoeveelheid 'potjes' bij elkaar worden geschraapt. Arnoud Molenaar merkt op dat "het mooi zou zijn als je niet met de pet rond hoeft te gaan". Een integraal wijkbudget zou een oplossing bieden.

4. Fysieke ingrepen in de buitenruimte als hefboom voor sociale opgaven

Linda Zijderwijk Stadsocioloog en Arnoud Molenaar Chief Resilience Officer, Gemeente Rotterdam

Klimaatadaptie, energietransitie, verkleinen van sociale achterstand; in de stad stapelen de urgente opgaven zich op. Vanwege beperkte ruimte is het de uitdaging van gemeenten om hierop een samenhangende aanpak te ontwikkelen. Chief Resilience Officer Arnoud Molenaar en stadsocioloog Linda Zijderwijk nemen je mee langs verschillende pleinen in BoTu en dagen je uit mee te denken over de succes ingrediënten van de aanpak.

REFLECTIE DOOR DEELNEMER:



5. Het belang van relationele continuïteit in de frontline

Radboud Engbersen, programmaleider Sociale Basis bij Movisie, i.s.m. Neeltje Spit, docent-onderzoeker Fontys Hogeschool en UvH

Voor het behalen van resultaten in het sociaal domein is relationele continuïteit in de frontline van groot belang. Dit geldt voor de opbouwwerker, maar ook voor de wijkagent en het wijkteamlid. Toch staat het op veel plaatsen onder druk. Radboud Engbersen en Neeltje Spit staan stil bij de oorzaken en laten aan de hand van praktijkvoorbeelden uit BoTu en andere plaatsen het belang van relationele continuïteit zien, en geven aan hoe je dit kan versterken.

REFLECTIE DOOR DEELNEMER:

Het beleid is soms te veranderlijk. Vaak ook gewezen naar aanbestedingen; maar ook daar is een evolutie met langere contracten. Contactberoepen, ervaringsberoepen hebben tijd nodig.

Positieve krachten:

Werkplezier professional, om werk te willen doen

- *Werkdruk*
- *Gehoord en gewaardeerd voelen*
- *Gevoel hebben verschil maken*
- *Beloning*
- *Kwetsbaar op durven stellen*

Bewoners:

- *Serius genomen worden; echt luisteren*
- *Het samen doen*
- *Mogen leren van fouten*

Helpers:

- *Mensen die zich durven uitspreken en buiten de lijnen kleuren*
- *Inzet mensen uit de wijk: teamtoekomst o.a. zij blijven in de wijk*
- *Professional die in de organisatie ruimte kan creëren*

Negatieve krachten:

- *Professionals:*
 - *Mensbeeld: Je moet in het keurslijf*
 - *Iedereen eigen "beste" oplossing meegekregen*
 - *Alles moet bewijsbaar effect hebben*
 - *Je wil juist goed kunnen reflecteren*
 - *Niet durven loslaten*
 - *Allerlei verschillende belangen*

Tegenstanders:

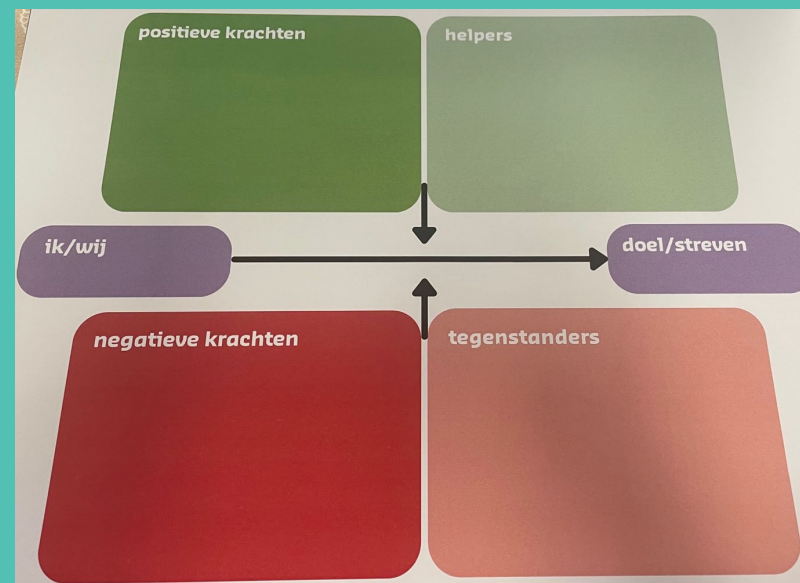
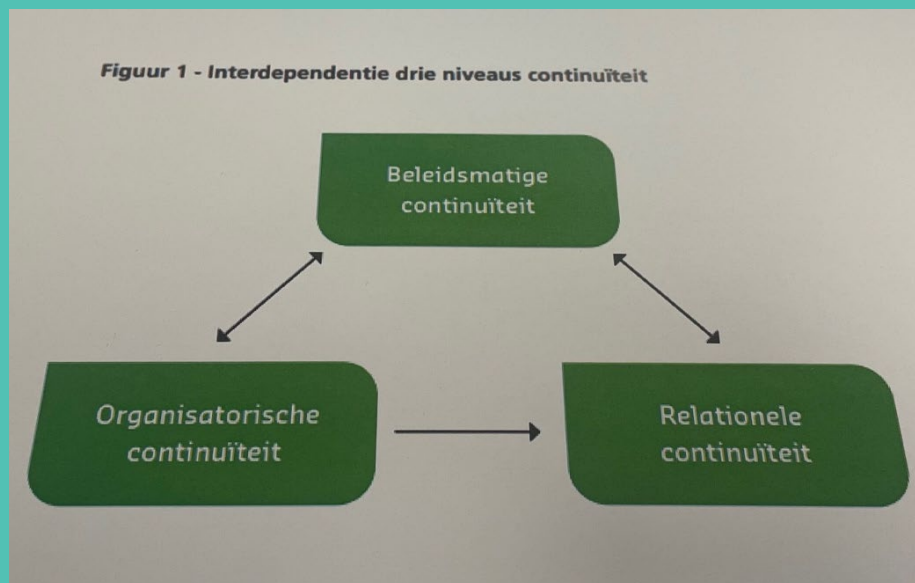
- *Mensen die willen scoren met cijfers en resultaten*
- *Regels en kaders en hoe mensen die interpreteren*
- *Organisatiebelang: sluit je aan bij de vraag van de wijk of je organisatiebelang*

5. Het belang van relationele continuïteit in de frontline

Radboud Engbersen, programmaleider Sociale Basis bij Movisie, i.s.m. Neeltje Spit, docent-onderzoeker Fontys Hogeschool en UvH

Voor het behalen van resultaten in het sociaal domein is relationele continuïteit in de frontline van groot belang. Dit geldt voor de opbouwwerker, maar ook voor de wijkagent en het wijkteamlid. Toch staat het op veel plaatsen onder druk. Radboud Engbersen en Neeltje Spit staan stil bij de oorzaken en laten aan de hand van praktijkvoorbeelden uit BoTu en andere plaatsen het belang van relationele continuïteit zien, en geven aan hoe je dit kan versterken.

REFLECTIE DOOR DEELNEMER:



6. Top down en tóch samen met bewoners: de energietransitie in BoTu

Marije van den Berg en Anne-Marie Verheijen

Het Bospolder-Tussendijken is één van de eerste 6 wijken in Rotterdam die van het aardgas afgaan. Hoe combineer je een top-down opgave als deze met de energie en initiatieven die in de wijk aanwezig zijn, op een dusdanige manier dat het sociaal maatschappelijke meerwaarde oplevert? Marije en Anne-Marie je mee in hun proces in BoTu en nodigen ze je uit om je ervaringen te delen. Hoe werken gevestigde organisaties, loslopende bewoners, en allerlei los-vaste verbanden samen in een grote beweging? Hoe werk je aan gemeenschapskracht en wat is de rol van een gemeenteambtenaar?

REFLECTIE DOOR DEELNEMER:

Intentie van de samenwerking van gemeente, Eneco, Havensteder: energietransitie vormgeven als hefboom voor maatschappelijke meerwaarde. Belangrijke elementen en lessen tot nu toe:

- (1) Neem de tijd*
- (2) Vorm een kernteam*
- (3) Het proces is een rups (landelijk samenwerkingsnetwerk bewoners)*
- (4) Het is nooit lineair*
- (5) benut de “Dinges”*

Dinges is een term uit sociaal werk. Hier gaat het om ambtenaren die goed zijn in werken in complexe netwerken en potentie zien van complexiteit en helpen voorsorteren op de meerwaarde. Na elke volgende stap is er weer een nieuwe werkelijkheid. Dat is eigenlijk gewoon opbouwwerk.

Deze 5 elementen helpen omgaan met de transitie die anders is dan het gebruikelijk systeemproces.



7. Rechtvaardige resilience

Seline Westerhof, Jitske van Popering-Verkerk en Matthijs Taanman (GovEUR)

Het vergroten van veerkracht en het verkleinen van ongelijkheid zijn beiden belangrijk, maar gaan zeker niet automatisch samen. De mechanismen tussen veerkracht en ongelijkheid zijn onderwerp van ons onderzoek. In een workshop gaan we dit samen toepassen op BoTu. Hoe kan de resilience van BoTu worden versterkt op zo'n manier dat de ongelijkheid tussen mensen afneemt?

REFLECTIE DOOR DEELNEMER:

- *Tijdens de workshop werd de relatie tussen veerkracht en ongelijkheid besproken*
- *Het is belangrijk om stil te staan bij de verschillende manieren waarop mensen worden beïnvloed door stressoren. Hoewel sommige veranderingen iedereen raken, verschilt de mate van impact sterk tussen mensen. Het voorbeeld van de energiecrisis wordt besproken, de groep erkent hoe ze in hun eigen omgeving en in BoTu zien wat de verschillende effecten van deze 'stressor' zijn. Maar ook de manier waarop mensen in staat zijn te reageren op deze impact verschilt sterk. Dit is mede afhankelijk van de mate waarin mensen toegang hebben tot middelen en netwerken.*
- *Werken aan veerkracht gaat niet automatisch samen met werken aan gelijkheid. Hoe kan veerkracht (van Bospolder-Tussendijken) worden versterkt op zo'n manier dat de ongelijkheid tussen mensen afneemt? Daarbij is het belangrijk om ook kritisch stil te staan bij de rol van beleid, bestuur en publieke interventie. Hoe kunnen interventies niet alleen inspelen op het probleem (of de stressor), maar ook actief bijdragen aan het verminderen ongelijkheden? Oftewel, hoe kan veerkracht op een rechtvaardige manier worden versterkt.*
- *Daarvoor is een kritisch en inclusief perspectief nodig, waarin oog is voor systemische ongelijkheid. "De overheid kiest vaak voor technische oplossingen uit de markt, maar dat is voor veel mensen niet haalbaar."*
- *Daarnaast werd gesproken over het belang van samenredzaamheid. Veerkracht wordt vaak gereduceerd tot zelfredzaamheid, maar deelnemers van de workshop benadrukken het belang van samenwerking. Het is belangrijk om als gelijkwaardige partners samen te werken met de wijk. Op buurtniveau lijkt dit vaak te lukken, maar als het schaalniveau toeneemt wordt het moeilijker. "Alles hangt samen met lef"*

8. Community Building in BoTu

Milja Kruijt, bewoner en trekker Community Building in BoTu, i.s.m. Joop Hofman, community builder en vanaf de start betrokken in BoTu

ABCD Community Development is een belangrijk onderdeel van het proces in BoTu. In deze workshop staan we kort stil bij wat ABCD is en doet. We gaan het vooral hebben over het begin van het proces en het laten 'landen' van ABCD in BoTu. Wat ging er aan dit proces vooraf? Hoe hebben we de kernprincipes van ABCD verbonden aan dit proces? Wat hebben we geleerd? En wat kunnen jullie met deze lessen in jullie eigen praktijk.

REFLECTIE DOOR DEELNEMER:

- *ABCD is geen methode maar een 'body of knowledge', een 'mindset' waarin en zoektocht zit met geen vaste route*
- *Betrokken partijen bij ABCD in BoTu: bewoners, lokale politie, lokale organisaties, Rabobank*
- *Om iets concreet te doen/maken voor beleid, financiering een andere steun, goed om een (semi)gedetailleerd plan/ voorstel te hebben over wat is aan het gebeuren en wat er gedaan kan worden.*
- *Belangrijk om kennis te hebben over vaardigheden, ervaringen, initiatieven en kennis die al bestaan in de wijk.*
- *Blijvende discussie over betaald en niet betaald werknemers*
- *Macht dynamiek is van groot belang in interacties tussen verschillende mensen, in communicatie, vertrouwen, zelfvertrouwen. Misschien wordt er niet genoeg over gesproken maar "macht, mensen zijn daar gevoelig voor" ook onbewust.*

Hoe gebruik je ABCD om 'onzichtbare' mensen te bereiken? "Belangrijk dat je aan haakt in hun wereld"

- *Het gaat om hoe je contact maakt van hart tot hart, de gebruikte taal moet met mensen resoneren.*
- *Vragende stijl en benadering "Wat kan jij bijdragen aan de gemeenschap?" is een betere vraag dan "wat is er mis / wat moet er veranderd worden in deze buurt?"*
- *Dit is omdat de tweede vraag maakt mensen afhankelijk niet 'interdependent' en niet empowering met betrekking tot vrijgeven van hun eigen capaciteiten en kracht.*
- *Je moet beginnen met het vermogen van de wijk*

Is ABCD wel efficiënt?

- *"Trager op gang maar dan sneller dingen te realiseren" omdat verantwoordelijkheid verdeeld is*
- *Proces in het begin is wel rommelig, is geen lineair proces en werkt niet super goed binnen institutionele deadlines omdat het wel bewust gericht is op mensen*
- *ABCD is voor de lange termijn, niet een kort termijn oplossing*
- *ABCD is wel een voorstander van 'action research'*

9. Het mandaat naar de wijk: participatief begroten in BoTu

Yannick Drijfhout, onderzoeker Universiteit Leiden in onderzoeksproject Crafting Resilience i.s.m. Nadia Dijkstra, bewoner en programmasecretaris in BoTu

Participatief begroten - waarbij bewoners zeggenschap krijgen over een budget van bijna € 400.000 per jaar – betekent dat bewoners in BoTu niet alleen meedenken maar zelf beslissen over wat er in hun wijk gebeurt. In deze interactieve workshop laten we zien hoe we dit doen en verbinden we praktijk aan theorie. Wat gebeurt er als gemeente bewoners het laatste woord geeft? Hoe organiseer je zo iets? Kan participatief begroten een remedie zijn voor de groeiende kloof tussen burger en overheid? En welke uitdagingen komen daarbij kijken in een superdiverse wijk?

REFLECTIE DOOR DEELNEMER:

Veranderingen veerkrachtig BoTu 2028 in 2021

- Ambtelijke projectleiders vervangen door projectleiders uit de wijk
- (institutioneel) Partneroverleg vervangen door Programmaraad uit de wijk
- Budgetverantwoordelijkheid belegd bij de wijk

Proces participatief begroten

- 8 thema's
- Max 30.000 euro per project
- 3 rondes
- Projectleiders uit de wijk adviseren, begeleiden en monitoren
- BoTu Raad beslist

- Hyperdiversiteit leidt tot breed scala aan kennis en ervaring
- Veel discussies werden op detailniveau gevoerd door mensen met bureaucratische competenties
- Gevolg: externe inclusie, maar interne exclusie
- Bewoners met ervaring binnen context van participatie en deliberatie domineren
- Gelijk speelveld creëren?



Wat valt verder op in BoTu?

- Grote betrokkenheid, veel energie
- Bewoners zijn heel kritisch, zien andere aandachtspunten dan ambtenaren
- Hand op de knip: elke euro wordt gewogen en er wordt vaak minder toegekend dan gevraagd

