

'Klantreis' volgt het inburgeringstraject van statushouders. 'Als ik het al niet begrijp, hoe is dat dan voor nieuwkomers?'

FILM



'Klantreis'

Wat houdt 'inburgeren' in de praktijk eigenlijk in? Voor zijn documentaire volgde regisseur Ton van Zantvoort een aantal nieuwkomers tijdens hun 'klantreis' en mocht hij achter de schermen meekijken bij de gemeente Breda.

Floortje Smit

is filmrecensent en schrijft een column over hedendaagse beeldcultuur.
22 april 2026, 13:55

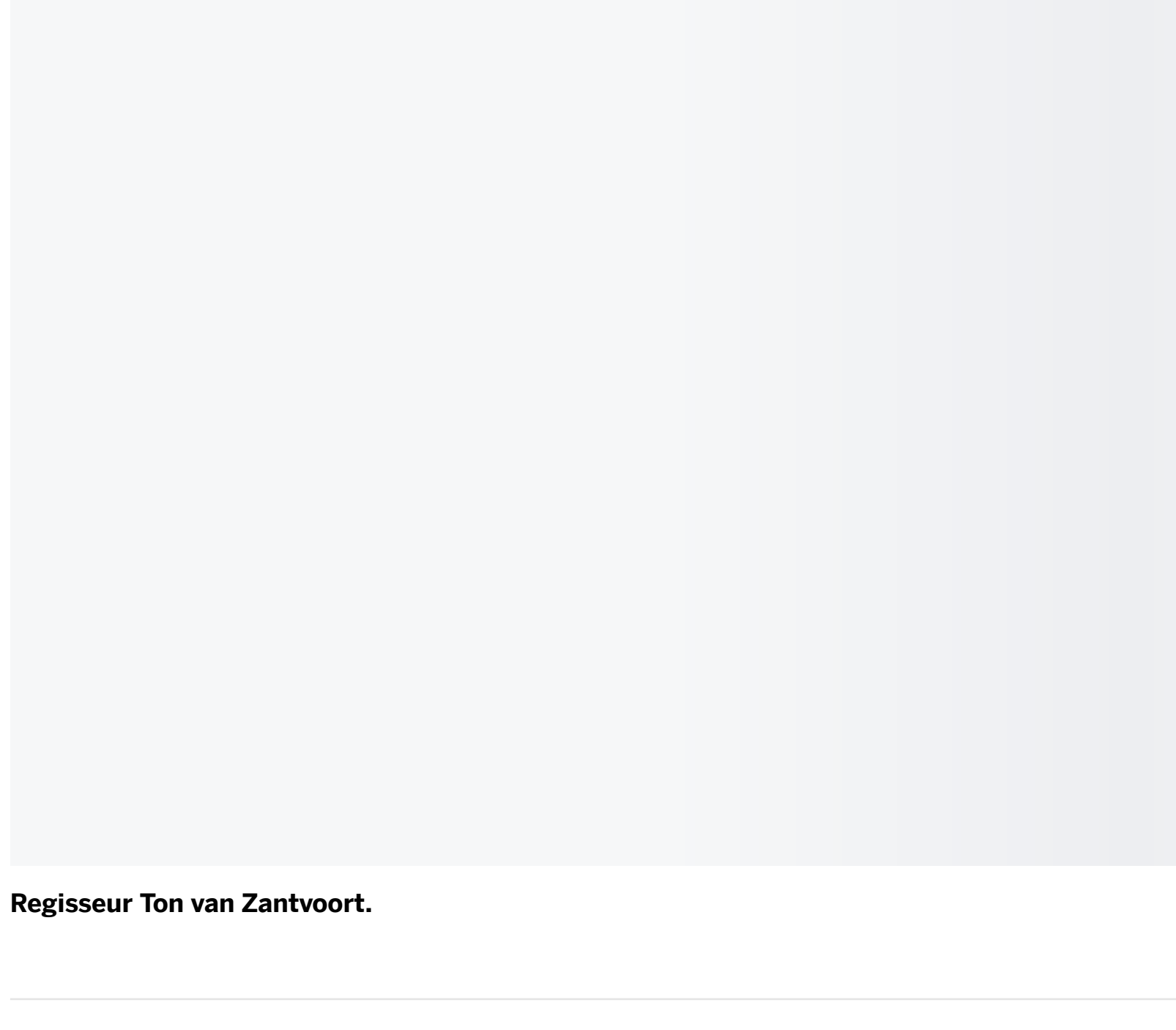
Bewaren Delen

Je zou dit een typisch Nederlandse geloofsovertuiging kunnen noemen: zet iets in een schema, met kleurtjes, blokjes en verbindingslijntjes, en het is georganiseerd.

Mis nooit meer het laatste nieuws
Krijg een melding bij belangrijk nieuws.

Een inburgeringstraject bijvoorbeeld. 'Klantreis', noemen ze dat in Breda – een vrolijke term, afkomstig uit de marketing. Poppetjes en pijltjes. Blauw, groen, roze, oranje. Warme overdracht. Opstellen PIP. Leerweg BI, onderwijs of Z-route. Regisseur, taalmaatje, budgetcoach, buddy.

'Na drie jaar snap ik het Klantreis-schema nog niet', zegt regisseur Ton van Zantvoort. Maar toen hij het A3'tje voor het eerst zag, tijdens research in een opvanglocatie, wist hij meteen: dit is het perfecte fundament voor een documentaire. 'Wat je ziet, is een poging om grip te krijgen op iets waar we geen grip op hebben. Onmacht. En het toont in één beeld de enorme complexiteit.'



Regisseur Ton van Zantvoort.

Advertentie

Van Zantvoort (*Schopenheld*) had toen al bedacht dat hij 'iets' wilde met de inburgeringswet die van kracht werd in 2022. Vanaf dat moment kregen gemeentes de taak om statushouders te integreren.

'Er is zo veel onrust in de maatschappij rondom nieuwkomers. Maar wat inburgeren in de praktijk inhoudt: dat had ik nog nooit gezien in een documentaire. Ligt daar niet de sleutel?, dacht ik. Wat gebeurt er precies? En wanneer ben je eigenlijk ingeburgerd?'

Kale vergaderruimte

Voor *Klantreis* kreeg Van Zantvoort het knap voor elkaar om bij de gemeente Breda achter de schermen te kijken. Hij filmde in de kale vergaderruimte waar ambtenaren het traject doorspreken. En hij volgde een aantal nieuwkomers tijdens hun 'klantreis': twee ontwapenend enthousiaste zussen uit Saoedi-Arabië en een grote familie uit Syrië, murw na een vlucht van jaren, zichtbaar verward en bang.



'Klantreis'

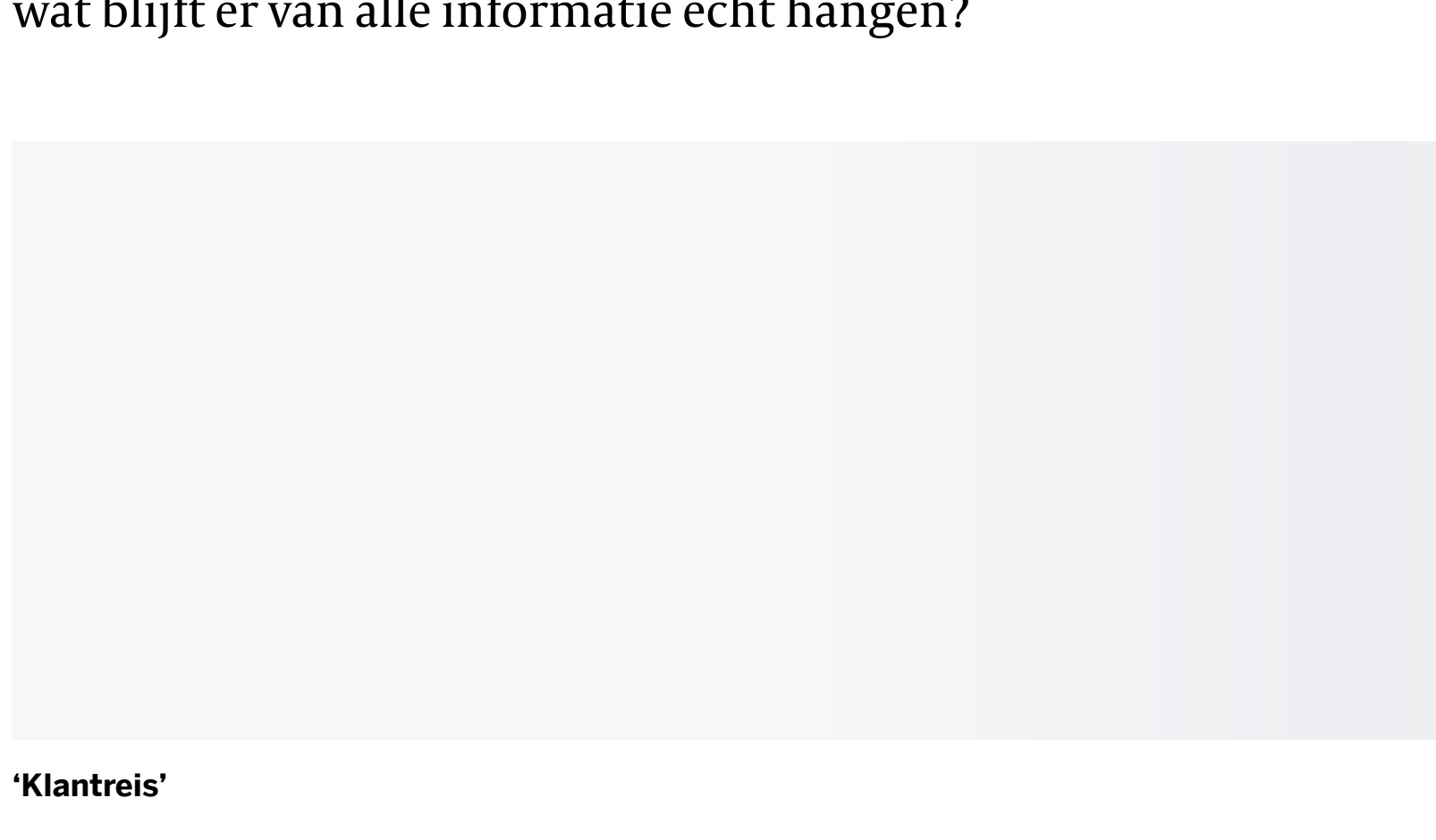
Hun reis voert door een financieel doolhof van uitkeringen en verzekeringen. Langs voorlichting ('kijk in je huurcontract of je mag barbecueën') en taallessen waar ze zinnestjes oefenen als 'prostitutie en euthanasie zijn niet strafbaar'. Een buschauffeur vertelt ze dui-de-lijk articulerend hoe je in en uit moet checken in de bus – 'bleeb bleeb' – en legt uit dat je altijd aardig moet zijn tegen de bestuurder, maar dat die niet altijd aardig terug doet. Ze proeven ministropwafeltjes en leren de vogeltjesdans.

Tenenkrommend, dat laatste? 'Dat hoor ik vaker. Ik heb ook expres extra vogeltjes toegevoegd aan het geluid, om de Nederlandse kijker iets te laten meekrijgen van de verwarring die statushouders moeten voelen. Maar als je naar de zussen kijkt: die vinden het grappig. Niet zo gek ook, als er tot die tijd in het traject vooral eindeloos tegen je gepraat is, in het Nederlands, waar je nog maar weinig van begrijpt.'

Woud van apps en pasjes

Want dat toont Van Zantvoort ook: wat móét er veel uitgelegd worden, in een land waar je dertien sleutels krijgt bij een huurhuis en je al snel verdwaalt in een woud van inloggegevens, apps en pasjes. 'Ik wil met *Klantreis* ook een film maken over Nederland, en laten zien hoe ingewikkeld wij onze samenleving hebben ingericht. Als ik het al niet begrijp, hoe is dat dan voor nieuwkomers?'

'Maar hoe maak ik hier in godsnaam een film van, dacht ik regelmatig, als ik weer eens bij een drie uur durende uitleg over zorgverzekeringen zat.' Door anders naar die gesprekken te gaan kijken, zegt hij. 'Het ging me bijvoorbeeld opvallen hoe vaak er werd benadrukt dat iets 'belangrijk' was. 'Heel belangrijk.' Terwijl: deze mensen zijn net een week in Breda, ze spreken de taal niet, wat blijft er van alle informatie echt hangen?'



'Klantreis'

'Er is snel miscommunicatie. Ik zat bij een gesprek over een lening van 4.000 euro, die de familie kreeg om het huis in te richten. Er zat een tolk bij, maar toch voelde ik dat er iets misging. "Begrijpen ze wel echt dat ze dat ook moeten terugbetalen?", vroeg ik hem. Nee dus.'

Pijnlijk is het ook als het Syrische gezin in een van de eerste scènes een volledig opgeknapt huis krijgt aangeboden, maar ze dat willen weigeren omdat ze het te klein vinden. 'Ik weet dat ze voor een Nederlandse kijker dan meteen met 3-0 achterstaan. Maar ik volg het hele proces politiek neutraal, uit oprechte nieuwsgierigheid. Dat soort problemen ga ik dan niet platslaan.'

Integendeel: alles wordt hoe langer hoe minder zwart-wit, in het tragikomische *Klantreis*. De kijker krijgt later meer mededogen met de familie, als vader en moeder vastlopen, terwijl hun jonge dochters opbloeien op een Nederlandse school.

Op zijn eigen eilandje

Zelfs voor de enthousiaste zussen blijkt het traject zwaar. Wat eerst betuttelende bemoeienis lijkt, blijkt later zo gek nog niet. 'Dat is het schrijnende: je ziet hoe iedereen enorm zijn best doet, en nog werkt het niet.'

Daarom is iedereen ook blij met de film, vertelt Van Zantvoort. Ook degenen die er voor buitenstaanders minder positief van afkomen. 'Dit is zoals het is, zeiden ze. Ze vonden de film juist heel waardevol, want iedereen zit in zo'n traject ook op zijn eigen eilandje. Niemand had dit complete overzicht.'

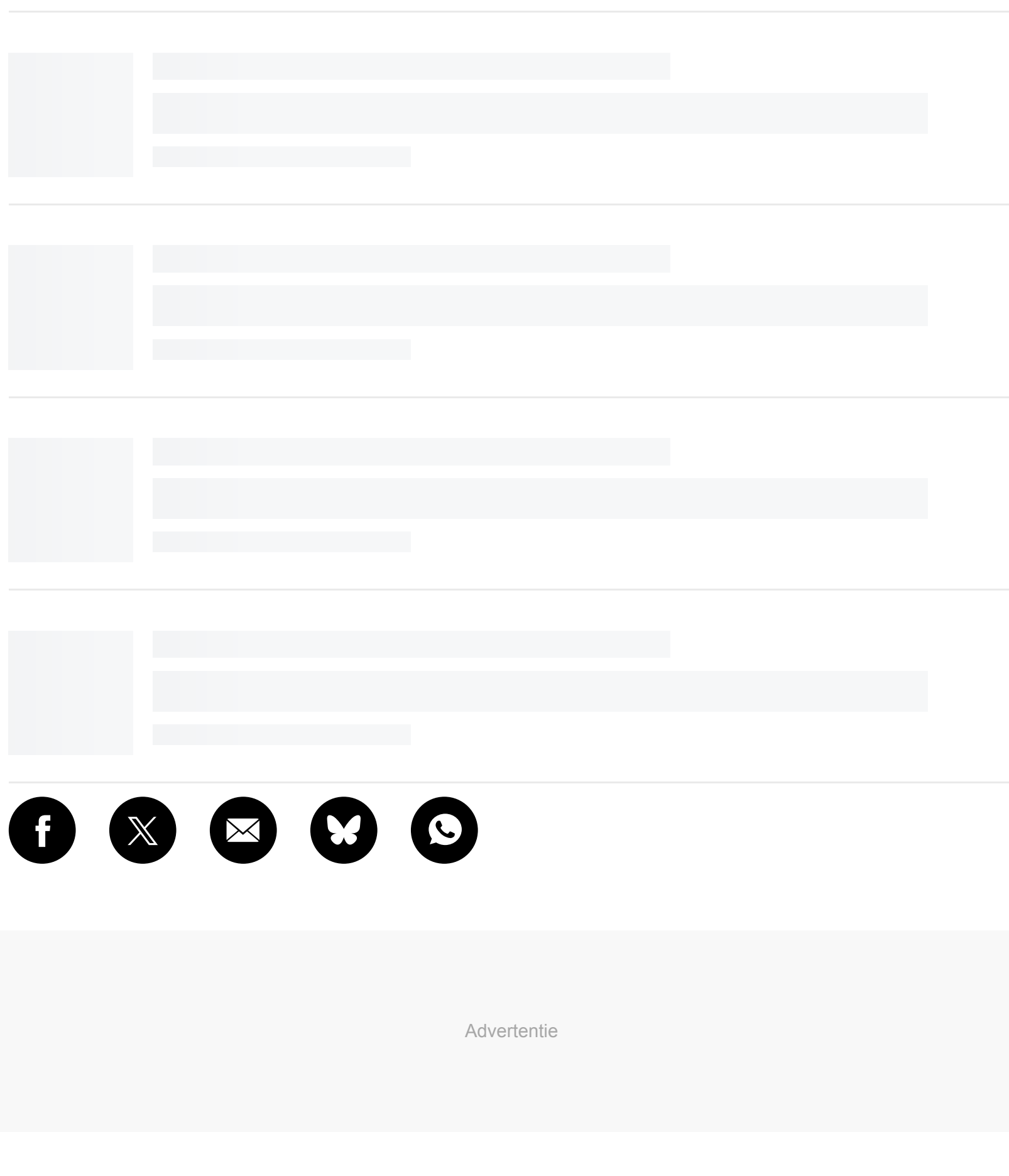
Dat dat er nu wel is, komt op een goed moment. De inburgeringswet wordt binnenkort geëvalueerd; naast de reguliere bioscooprelease zijn er besloten voorstellingen voor instanties en gemeentes, met uitgebreide nagesprekken.

'Wat beter kan? Ik geef met *Klantreis* geen antwoorden', zegt Van Zantvoort. 'Maar als mijn film ervoor kan zorgen dat de inburgering ook maar één procent beter wordt, en de polarisatie daarmee iets afneemt, heb ik mijn maatschappelijke taak verricht.'

Help ons door uw ervaring te delen: [Feedback geven](#)

LEES OOK

- DOCUMENTAIRE ★★★★★**
De tsunami aan informatie, het instructierijtje met de bus: deze docu volgt nieuwkomers tijdens hun inburgering
- FILM ★★★★★**
'Truly Naked' had inhoudelijk sterker gekund, maar is geen simplistisch statement over de porno-industrie
- FILM ★★★★★**
In 'Silent Friend' is de hoofdrol voor een oude boom die altijd waakt en de mens nietig maakt



Advertentie

Wilt u belangrijke informatie delen met de Volkskrant?

Tip hier onze journalisten

Algemeen	Service	Meer de Volkskrant	Volg de Volkskrant
Contact met de redactie	Klantenservice	Over ons	RSS-feeds
Contact met de klantenservice	Bezorgklacht indienen	Colofon	LinkedIn
Privacystatement	Bezorging pauzeren	Abonneren	Bluesky
Abonnementsvoorwaarden	Bezorging wijzigen	Nieuwsbrieven	Instagram
Gebruiksvoorwaarden	(Bezorg)adres wijzigen	Krant	
Toegankelijkheidsverklaring	Adverteren	Puzzels	
Cookiebeleid	Losse verkoop	Android apps	
Privacy-instellingen	Zakelijk abonnement	iOS apps	
Auteursrecht		Webwinkel	

Op alle verhalen van de Volkskrant rust uiteraard copyright. Wij je tekst overnemen of een video(fragment), foto of illustratie gebruiken, mail dan naar copyright@volkskrant.nl.

