

# T1 rapportage kwalitatief Amsterdams Experiment met de Bijstand

*ervaringen van bijstandsgerechtigden*

## Author(s)

Bos, Sandra; Elshout, Judith; Portielje, Mathieu

## Publication date

2020

## Document Version

Final published version

[Link to publication](#)

## Citation for published version (APA):

Bos, S., Elshout, J., & Portielje, M. (Eds.) (2020). *T1 rapportage kwalitatief Amsterdams Experiment met de Bijstand: ervaringen van bijstandsgerechtigden*. Hogeschool van Amsterdam.



## General rights

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

## Disclaimer/Complaints regulations

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please contact the library: <https://www.amsterdamuas.com/library/contact/questions>, or send a letter to: University Library (Library of the University of Amsterdam and Amsterdam University of Applied Sciences), Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.



## T1 rapportage kwalitatief Amsterdams Experiment met de Bijstand: ervaringen van bijstandsgerechtigden

Onder redactie van Sandra Bos, Judith Elshout en Mathieu Portielje

Oktober 2020

## Inhoudsopgave

<b>Rekenen en balanceren in de bijstand</b>	<b>3</b>
<i>Inleiding</i>	3
<i>Het onderzoek</i>	3
<i>Resultaten</i>	4
Weer een brief met het verzoek om terug te betalen	4
Flexwerken en zorgen over kunnen rondkomen	6
Geen weet en geen grip	7
Calculeren en de regie uit handen geven	8
Conclusie: Vermijd inkomstenverrekeningen!	9
<i>Literatuur</i>	10
<b>De premie als reddingsboei</b>	<b>11</b>
<i>Inleiding</i>	11
<i>Bestedingen</i>	11
<i>Conclusie</i>	12
<b>Analyse Interviews Referentiegroep Experiment</b>	<b>14</b>
<i>Inleiding</i>	14
<i>Methode</i>	14
<i>Uitkomsten</i>	15
<i>Conclusie</i>	16
<b>Klantmanagers in het experiment</b>	<b>17</b>
<i>Samenwerking</i>	17
<i>Beleid</i>	17
Doelstelling betaald werk	17
Passend werk	18
Tegenprestatie	18
<i>Uitvoering van het experiment</i>	19
Tredeloos werken	19
Uitstroomtarget	20
Uitvoer zelfregie	21
Uitvoering extra aandacht	22
<i>Conclusie</i>	22
<b>Samenvatting onderwijsscripties op basis van de 1-meting</b>	<b>23</b>
<i>Inleiding</i>	23
<i>Multidisciplinariteit</i>	23
<i>Bevindingen</i>	24

# Rekenen en balanceren in de bijstand

Over ervaringen met het verrekenen van inkomsten uit werk

Door: Judith Elshout

## Inleiding

De gemeente Amsterdam vangt signalen op dat bijstandsgerechtigden nadelen ervaren met het verrekenen van inkomsten uit werk. Die ervaringen zouden hun motivatie om te werken en welbevinden beïnvloeden. Aangezien ongeveer de helft van de parttime werkenden in de bijstand deelnemen aan het Amsterdams Experiment met de bijstand is aan de Hogeschool van Amsterdam (HvA) gevraagd deelnemers aan het Amsterdams Experiment te vragen naar hun ervaringen met het verrekenen van inkomsten uit werk. In hoeverre speelt het verrekenen van inkomsten een rol in de keuzes en afwegingen die bijstandsgerechtigden maken rond werk. Letten klanten erop dat inkomsten juist verrekend worden? Ervaren zij problemen met het verrekenen van inkomsten? Spelen hun ervaringen met het verrekenen van inkomsten een rol in hun motivatie om te werken in de bijstand?

## Het onderzoek

De HvA heeft in het kader van het Amsterdamse Experiment met de Bijstand 25 bijstandsgerechtigden die werken gevraagd naar hun ervaringen met het verrekenen van hun inkomsten. Op de website van de Gemeente Amsterdam<sup>1</sup> is te lezen dat bijstandsgerechtigden een aanvullende uitkering krijgen als zij onder de bijstandsnorm verdienen. Als de inkomsten hoger zijn dan de bijstandsnorm, dan stopt de gemeente de uitkering. Als bijstandsgerechtigden een wisselend inkomen hebben dan schat de inkomensconsulent vooraf het maandelijks inkomen van de klant. De hoogte wordt achteraf aangepast als blijkt dat de inschatting te hoog of te laag was. De gemeente heeft een periode van zes maanden de tijd om de inkomsten vast te stellen en met terugwerkende kracht met de uitkering te verrekenen.

We hebben bijstandsgerechtigden niet alleen gevraagd naar hun ervaringen met het verrekenen van inkomsten, maar ook naar de gevolgen hiervan. Komen zij in de financiële problemen als inkomsten op een later moment worden verrekend? Of merken zij daar eigenlijk weinig tot niets van? Heeft mogelijke

---

<sup>1</sup> Bron: <https://www.amsterdam.nl/veelgevraagd/?caseid=%7B260AAC3A-908C-44F5-8FE5-4596943E00CE%7D>

angst voor terugbetaling gevolgen voor hun welzijn? Proberen bijstandsgerechtigden bijvoorbeeld hun inkomen uit werk zo stabiel mogelijk te houden? En zoeken ze daarom naar werk met vaste uren om wisselingen in inkomen te vermijden? Nemen zij flexwerk om die reden niet aan? Hieronder gaan we in op deze vragen. Het onderzoeksmateriaal verkregen uit de interviews met bijstandsgerechtigden is anoniem verwerkt.

## Resultaten

### Weer een brief met het verzoek om terug te betalen

De (ex)bijstandsgerechtigden die hier aan het woord komen hebben werk of hebben werk gehad terwijl zij in de bijstand zaten. Zo werkt een respondent op Schiphol waar hij auto's van reizigers parkeert. Een ander maakt kamers schoon in een hotel, en weer een ander pakt mascara in. Er is ook een bijstandsgerechtigde die een leerwerktraject volgt bij de belastingdienst. Een vrouw die inmiddels uit de bijstand is, maar nog wel deelneemt aan het experiment en ervaring heeft met inkomstenverrekening, werkt bij Sanquin bij de bloedafname.

Bijna alle 25 respondenten die te maken hebben met inkomstenverrekening worstelen daar in meer of mindere mate mee. Zo vertelt Rebecca dat zij 3.000 euro moest terugbetalen, 'ten onrechte natuurlijk', voegt ze toe. Wat er fout is gegaan weet ze niet. Zij had naar haar idee haar inkomsten juist en op tijd gemeld. Rebecca vertelt dat 'ze' niet goed hebben gekeken waar 'de fout' zat. Een ander, Sjaak, antwoordt op de vraag of er weleens problemen zijn bij het verrekenen van inkomsten dat er 'alweer een fout is gemaakt'. Hij voegt toe: 'Dus ik moet even in de papieren duiken en een mail met een hele hoop tekst opsturen naar de klantmanager'. Weer een ander, Max, vertelt dat hij een 'wisselvallig' inkomen had en dat 'zij' dan 'probeerden te berekenen wat het de volgende keer zou zijn'. Maar, legt hij uit, 'dat was dan vaak of lager of hoger waardoor ik inderdaad andere hoeveelheden kreeg'.

Bijstandsgerechtigden die wij spraken lijken weinig grip te hebben op de verrekeningen. Een belangrijke reden hiervoor is naar eigen zeggen dat zij 'geen stabiel inkomen' of een 'wisselend inkomen' hebben, omdat ze flexwerken, of invalwerk doen. Fred legt uit: 'Nadat je alle uurtjes hebt opgebouwd, pas een maand daarna krijg je dus van de vorige maand je loonstrook. Dan weet je pas hoeveel uren je hebt gewerkt, en dan pas kun je het ook echt doorgeven aan de gemeente'. Het bedrag dat hij maandelijks ontvangt is 'altijd anders'. Marieke benadrukt dat er 'heel vaak' fouten zijn gemaakt met het berekenen

van haar inkomsten. Volgens haar komt dat omdat zij 'niet iedere maand hetzelfde inkomen had'. Daardoor kreeg zij naar eigen zeggen de ene maand te veel en de andere maand kreeg zij 'weer een brief' met de boodschap dat ze moest 'terugbetalen'. Stellig: 'Dat was ik echt zat gewoon'. Ook zij benadrukt geen grip te hebben op hoe berekeningen gedaan worden: 'Ik had ook zoiets van "Hoe berekenen jullie het?". Maar ze moeten voor heel veel mensen waarschijnlijk berekeningen maken. Maar ja, alsnog ging het negen van de tien keer mis'. Ze voegt toe dat die fout 'bij hen' lag, want zij gaf 'gewoon netjes aan wat' zij had verdiend. Als voorbeeld geeft ze dat ze dan 200 euro extra kreeg terwijl ze tachtig had moeten krijgen waardoor ze dat later weer moest terugbetalen.

Dayenne vertelt dat 'ze' zelfs dachten dat zij 'fraude pleegde' omdat er wisselingen in haar inkomen waren. Uit haar verhaal valt op te maken dat ze eigenlijk geen idee heeft waarom 'bedragen' eraf gaan, en bedragen ingehouden worden en soms zelfs geen geld krijgt op haar rekening van de gemeente. Dayenne: 'Ik weet niet wat ze inhouden dus ik weet niet over welke weken of maanden het daarvoor gaat. Ik heb geen idee'. Ze vindt dat 'heel vervelend', want: 'Je moet wel leven en alles moet worden betaald. Dan is het echt van, oké, ik moet zorgen dat ik niks opneem'.

Het ging bovenstaande respondent bovendien niet in haar koude kleren zitten dat zij voor haar gevoel onterecht werd beschuldigd van fraude. Ze vond dat 'toch zo'n verschrikkelijk iets', want: 'Ik voelde me wel aangesproken. (...) Ik doe niks fout'. Juist omdat ze zelf het gevoel had dat ze 'goed bezig was', deed het haar pijn dat ze het gevoel had dat ze werd 'gestraft'. 'Doen ze dat nou expres?', vroeg zij zich af. De interviewer vroeg aan Dayenne waarom ze het gevoel had dat ze dat expres deden en ze antwoordt:

'Ja, omdat ze me uit de uitkering willen hebben, dat ze expres die fouten maken en dat ik weer terug moet betalen. Dit en dat, want het is echt meerdere keren gebeurd hoor'.

De negatieve beeldvorming die mevrouw ervaart maakt haar zelfs wantrouwig.

Overigens valt het op dat respondenten niet zelden spreken van 'ze' dachten dat ze fraude pleegde, 'ze' hebben fouten gemaakt', of dat de fout /bij hen' lag. We hebben niet doorgevraagd naar wie respondenten met 'ze' en hen' bedoelden. Los daarvan hebben sterk de indruk dat geïnterviewden zelf niet goed weten wie ze met 'ze' en 'hen' bedoelden. Dit laat des te meer zien dat zij voelen weinig grip te hebben op de situatie.

## Flexwerken en zorgen over kunnen rondkomen

Of respondenten nu vertellen dat er fouten zijn gemaakt, of dat zij problemen ervaren met de verrekeningen of niet, ervaringen met het verrekenen van inkomsten uit werk hebben gevolgen. Bijstandsgerechtigden ervaren bijvoorbeeld onrust en onzekerheid over of ze het financieel gaan redden die maand. Ook proberen zij wisselende inkomsten te vermijden.

Sjaak heeft best begrip voor fouten die worden gemaakt met de verrekeningen. Hij vertelt:

‘Natuurlijk is het vervelend. Maar ik begrijp ook dat de gemeente een heleboel mensen heeft. Er was ook een wisseling van de wacht begreep ik. (...) Het is wel rechtgezet, maar het is natuurlijk vervelend.’

Al is hij mild over de fout, zij had wel consequenties, namelijk dat hij de premie voor zijn zorgverzekering niet kon betalen.

‘Dan krijg je weer een paar briefjes, mailtjes (...) En het is niet leuk, want zo’n instituut heeft natuurlijk ook procedures. En dan kom je op een grey-list. En als je daar te lang op staat ga je naar een black-list. En dan wordt het in vervolg moeilijk om een verzekering af te sluiten. Zo werkt het.’

Wat we geregeld zagen is dat bijstandsgerechtigden als gevolg van negatieve ervaringen met het moeten terugbetalen van bedragen hun inkomen zoveel mogelijk gelijk proberen te houden. Zo vertelt Max dat hij ‘niet zoveel’ wil werken ‘want ik heb geen overzicht van wat ik overhoud’. Marieke antwoordt resoluut op de vraag of fouten in het verleden gevolgen hebben gehad voor keuzes die ze maakte op het gebied van werk: ‘Ik wil sowieso een baan waar ik gewoon een vast inkomen heb.’ Weer een ander zegt liever ‘een vast inkomen’ te houden, vanwege eerdere problemen met het moeten terugbetalen van bedragen. Als haar wordt gevraagd of zij een baan aanneemt voor twintig uur, maar wel flexibel, dan antwoordt zij: ‘Nee. Dat wil ik echt niet. Nee’. Ook Tara wil vast werk en een vast aantal uren als gevolg van schulden die hij had overgehouden aan het moeten terugbetalen. Bovendien ging het ‘gewoon altijd een beetje rommelig’ met de verrekening van zijn inkomsten, waardoor hij naar eigen zeggen ‘heel veel tijd moest besteden aan e-mails sturen en op blijven letten’.

Respondenten ervaren dus niet alleen meer administratieve last, maar maken zich veelal ook zorgen over of ze wel kunnen rondkomen. Amal bijvoorbeeld, benadrukt dat wisselingen in zijn inkomsten hem onzeker maken over of hij wel kan rondkomen die maand. Hij licht toe:

‘Als jij constant op de rand gewoon leeft, dan is het echt... Elk bedrag telt. Want ik moet alles betalen en ik moet ook een bedrag voor leefgeld behouden. (...) Ik heb geen marge (...) Geen buffer. Je hebt niks. Het is echt een maand in, en een maand uit. Dus dat’.

Mogelijk ervaren bijstandsgerechtigden met wisselende inkomsten meer onrust en stress dan bijstandsgerechtigden met een vast contract en vaste uren, en daarmee stabiele maandelijkse inkomsten. De hypothese dat wisselende inkomsten gevolgen hebben voor welzijn gaan we na bij de volgende meting (T2).

### Geen weet en geen grip

Een enkele bijstandsgerechtigde ervaart *geen* problemen met de verrekening van hun inkomsten. Zo vertelt een respondent dat hij nooit heeft ‘gecheckt’ of de verrekeningen kloppen omdat zijn financiën worden gedaan door de schuldhulpverlening. ‘Alles wat ik krijg van salaris stort ik bij hun [sic] (...) En zij betalen dus alles’, vertelt hij. Naar zijn idee zijn er dus geen problemen met de verrekening omdat hij niet *weet* of er iets fout gegaan is. Een andere respondent antwoordt bij doorvragen naar eventuele fouten dat ze het niet ‘weet’. ‘Er wordt wel iets ingehouden, maar ik weet niet wat’. Ze bedenkt ter plekke dat ze eens contact moet opnemen met haar consulent over wat er wordt ingehouden en waarom.

Bovenstaande antwoorden zijn typerend voor respondenten die zeggen geen problemen te ervaren. Ze weten niet of er problemen zijn omdat ze zich niet bezighouden met administratie rond de verrekening van hun inkomsten. Vergelijkbaar met respondenten die zeggen wel problemen te ervaren blijkt dat ze weinig tot geen grip hebben op de verrekeningen.

We hebben ook een respondent gesproken, Evelyn, die inmiddels uit de bijstand is, maar op basis van haar inkomsten uit werk nog recht heeft op een aanvulling van zo’n ‘vijftig à zeventig’ euro. Op de vraag waarom zij die aanvulling niet krijgt antwoordt zij dat ze geen aanvraag doet omdat ze dan weer ‘die hele bureaucratie’ ‘moet doorlopen’ om haar inkomen ‘tot het minimuminkomen’ aan te laten vullen. Wat ze verdient, is ‘net genoeg’ om de vaste lasten te betalen en boodschappen te doen. Geld voor een cadeautje is er niet. Ze baalt ervan dat ‘het zo moeilijk wordt gemaakt’, maar verkiest krap zitten boven een paar



tientjes extra. Bovendien zou ze dan naar eigen zeggen weer een deel van haar herwonnen vrijheid verliezen. Zoals de vrijheid om zonder vragen van haar klantmanager op vakantie te kunnen. Ze benadrukt er alles aan te doen om uit de bijstand te blijven. Op zichzelf is dat een mooi streven, maar het is de vraag of het mensen niet juist kwetsbaarder maakt als zij daardoor onder de bijstandsgrens leven. Ook is het de vraag of afname van druk op het sociale stelsel in dit geval duurzaam is.

### Calculeren en de regie uit handen geven

Nadia probeert niet net als Evelyn hierboven uit de bijstand te blijven, maar zorgt er juist voor dat zij net in de bijstand blijft. Ze wil daarom niet meer uren werken. Zo wil ze vermijden dat als ze dan weer achteruit zou gaan in uren, opnieuw een aanvraag zou moeten doen voor bijstand. Bovendien kan zij nu gebruik maken van de stadspas waardoor ze leuke dingen kan doen met haar kinderen.

‘Ik ben een alleenstaande moeder en als ik uit de DWI [sic] ga en als ik fulltime werk, dan ben ik bang dat ik de kinderen niet blij kan maken. (...) Want bij de bioscoop krijgen we korting. Met de stadspas krijgen we met sporten heel veel korting. Met zwemlessen krijgen we korting. Als ik van de bijstand af ben, dan kan ik daar geen gebruik van maken.’.

Ze sluit af met dat ze ‘natuurlijk’ ‘een hele leuke baan’ wil: ‘Wie zou dat niet willen?’ Haar wens om te werken weegt niet op tegen de administratieve last van mogelijk weer bijstand moeten aanvragen en het verliezen van extraatjes. Ze ervaart naar eigen zeggen de WPI als een vorm van ‘steun’ Voor haar geldt: geen gezeik als ik er niet méér bij werk.

Rabia zit in een andere situatie dan Nadia. Zij heeft de administratie rondom haar inkomensverrekening uit handen gegeven. De regie ligt namelijk bij haar bewindvoerder. Rabia: ‘Gelukkig heb ik dat bewind, soms’. Ze legt vervolgens uit dat bewindvoering ‘de regie’ van haar overneemt soms, ‘letterlijk’, zoals die keer dat een deurwaarder langskwam en bewindvoering heeft geregeld dat dat niet meer zou gebeuren. Ze beschrijft wat dat met haar doet: ‘Het is best wel rustig daardoor in m'n hoofd. Dat vind ik ook heel wat waard.’. Het idee dat zij haar bewindvoerder kan bellen als er iets mis gaat met haar (aanvullende) uitkering stelt haar naar eigen zeggen gerust. Bovendien levert onder bewind staan haar ook voordeeltjes op. Zo heeft haar bewindvoerder (financieel) geregeld dat zij twee weken mee kon met haar moeder naar Turkije om daar voor haar te zorgen. Rabia ervaart dus net als Nadia dat instanties ook een steun kunnen zijn.

### Conclusie: Vermijd inkomstenverrekeningen!

Over of er daadwerkelijk fouten worden gemaakt met het verrekenen van inkomsten kunnen wij op basis van onze interviews met bijstandsgerechtigden geen uitspraken doen. Wat we wel weten is dat klanten ermee worstelen. Het adagium *'If men define situations as real, they are real in their consequences'* (Thomas & Thomas 1928), is op hen van toepassing. Ze ervaren problemen en dat heeft gevolgen. Zo vinden ze het lastig om grip te krijgen op de verrekeningen. Als ze vervolgens moeten terugbetalen leidt dat niet zelden tot onrust over of ze nog wel kunnen rondkomen die maand. Ook kunnen bijstandsgerechtigden zich aangesproken voelen als er terugbetaald moet worden. Alsof ze iets fout doen terwijl ze zich inzetten en bijdragen door te werken. Een vrouw die onterecht werd verdacht van fraude werd daar wantrouwig van en vroeg zich af of de fouten opzettelijk worden gemaakt om haar uit de bijstand te krijgen.

De respondenten die wij hebben gesproken gaan op twee manieren om met de onzekerheid die in hun beleving met de verrekeningen gepaard gaat. Een respondent heeft recht op een aanvullende uitkering maar probeert uit de bijstand te blijven om administratieve last te vermijden. Op die manier vermijdt zij de verrekeningen. Andere respondenten vermijden de verrekeningen juist door niet méér te gaan werken. Dit zagen we ook terug in de scriptie van Busra Cosar (2020). Zij deed binnen het experiment onderzoek naar belemmeringen die bijstandsgerechtigden ervaren in de uitstroom naar werk. Een van haar conclusies was dat klanten angst ervaren voor te veel verdienen en het moeten terugbetalen van bedragen die kunnen leiden tot betalingsachterstanden. Daardoor proberen zij wisselingen in hun inkomen te vermijden, zoals door niet te werken naast de uitkering. De groep die niet werkt naast de uitkering hebben we in deze analyse niet meegenomen, maar het is voor te stellen dat respondenten verrekeningen vermijden door helemaal niet te werken in de bijstand.

Idealiter houden bijstandsgerechtigden die werken rekening met de kans dat er ook maanden zijn dat ze moeten terugbetalen, door te sparen bijvoorbeeld. Echter, de indruk die wij krijgen op basis van gesprekken met de doelgroep is dat zij van maand tot maand leven en de eindjes aan elkaar proberen te knopen om überhaupt rond te komen. Het is een te grote ballast om vooruit te plannen, als niet eens duidelijk is hoeveel er gewerkt mag/ kan worden de maand erop. Het is dan ook voor te stellen dat respondenten zich onttrekken aan de administratie onder andere doordat zij hun inkomen bewust gelijk proberen te houden door geen flexwerk aan te nemen of niet meer uren te gaan werken.

Omgaan met negatieve ervaringen met de inkomstenverrekening door flexwerk te vermijden, of door wel drie keer na te denken over werken in de uitkering, is niet wenselijk voor zowel bijstandsgerechtigden zelf, noch voor de gemeente en samenleving als geheel. Als we willen dat mensen worden gestimuleerd of in ieder geval zich uitgenodigd voelen om te werken, is het belangrijk dat zij het gevoel hebben dat de gemeente meewerkt. Als zij het gevoel hebben dat ze worden tegengewerkt of zelfs gestraft, of dat nu feitelijk waar is of niet, dan kan dat leiden tot gevoelens van miskening en zelfs wantrouwen. Bovendien kunnen de negatieve ervaringen gevolgen hebben voor hun perceptie van werk. Dat zij werk niet zien als een kans maar eerder als een last. Dit betekent dat het systeem van inkomstenverrekeningen, ongeacht of mensen er last van hebben of niet, invloed heeft op de keuze van bijstandsgerechtigden voor het aannemen van (meer) werk.

## Literatuur

Cosar, Busra (2020) *Onderzoeksrapport. Een kwalitatief onderzoek naar belemmeringen van een gebrekkige uitstroom vanuit de bijstand naar een reguliere baan bij deelnemers van het bijstandsexperiment die parttime werken*. Bachelorscriptie. Hogeschool van Amsterdam: Amsterdam

Thomas, W.I. & D.S. Thomas (1928) *The Child in America: Behavior Problems and Programs*. New York: Knopf.

# De premie als reddingsboei

## Bestedingen uit de bijverdienpremie

Door: Sandra Bos

### Inleiding

Onderdeel van het experiment is een financiële vergoeding van maximaal 200 euro per maand (50% van hun inkomsten) voor parttime werkers. De zogenaamde bijverdienpremie. In de T1 meting hebben we alle respondenten gevraagd of ze een premie ontvangen, hoeveel ze ontvangen en waar ze de premie aan besteden. Tijdens de T1 meting ontvingen 413 mensen een premie. Dat is 7 op de 10 deelnemers aan het onderzoek (Zie T1 tussenrapportage). Het bedrag dat ze gemiddeld ontvingen was 1.410,- euro over de afgelopen periode (Zie T1 tussenrapportage). Naast dat wij tijdens de interviews vragen of ze een premie ontvingen, houdt ook de gemeente bij wie deze vergoeding ontvangt en hoeveel. Deze aantallen en bedragen kunnen in een later stadium nog een keer met elkaar vergeleken worden. Uit de interviews blijkt dat een klein aantal respondenten niet weten of ze een premie ontvangen, hoe vaak en hoeveel die bedraagt.

### Bestedingen

Wat betreft de bestedingen moet worden opgemerkt dat de meeste respondenten meerdere categorieën benoemen, bijvoorbeeld kleding voor de kinderen en achterstallige betalingen. Of boodschappen en een jas. Sommigen geven zelfs aan welke uitbetaling ze waaraan hebben besteed. Omdat de uitbetalingen twee keer per jaar worden uitbetaald, zijn sommige uitgaven ook seizoensgebonden (vakantie; schoolgeld).

De drie meest genoemde categorieën zijn: 'vaste lasten' (81 keer), 'schulden en achterstallige betalingen' (77 keer) en kinderen (54 keer) (zie tabel 1). Hierbij moet worden opgemerkt dat het soms niet duidelijk is of het antwoord 'rekeningen betalen', achterstallige betalingen waren of lopende. Respondenten geven vaak aan dat de premie wordt gebruikt 'om te leven'. Het verdwijnt in de huishoudpot, voor allerlei uitgaven. Sommige mensen geven aan dat de premie ook een preventieve functie heeft, het voorkomt dat ze schulden moeten maken.

Onder 'schulden en achterstallige betalingen' vallen ook de personen (14) bij wie de premie direct naar budgetbeheer, de bewindvoerder, gaat. Zij krijgen de premie niet 2-jaarlijks op hun rekening gestort. Een respondent geeft aan dat de premie 'via bewindvoerder naar schulden' gaat. Waar ze aan toevoegt: 'Ik zou receptioniste willen zijn om 200 euro te kunnen ontvangen'. Ze is zich kennelijk bewust van het maximale bedrag van de bijverdienpremie.

De derde grote categorie is '(klein)kinderen'. Ouders zijn heel blij dat ze hun kinderen kunnen trakteren op kleren, schoenen of een uitje. Soms wonen de kinderen niet in Nederland en wordt een bedrag of een cadeau opgestuurd.

## Conclusie

Al kunnen we natuurlijk nooit precies weten waaraan de premie wordt besteed, de bevindingen laten zien dat de premie op zijn minst een welkome aanvulling is om rekeningen te betalen en te kunnen leven. Ruim 10% van de premieontvangers (48) is in staat om het geld apart te zetten, als buffer voor als er iets kapotgaat of om te zijner tijd op vakantie te kunnen. Voor de meeste mensen geldt echter "gaat mee met de vaste lasten van de maand. De premie zorgt wel voor minder stress en meer ruimte". Dit laatste is een belangrijke bijkomstigheid van de premie. Het is stress verlagend. Een beloning zonder administratieve rompslomp. Al weten de meeste mensen niet precies hoeveel hun premie per half jaar bedraagt, het geeft hen lucht en de mogelijkheid om de kapotte wasmachine te vervangen, eindelijk weer hun familie in het buitenland op te zoeken of om naar de tandarts te gaan.

De premie wordt in de meeste gevallen gezien als cadeautje en soms zelfs als reddingsboei: "voelt alsof ik zwem in een grote zee en bijna ga verdrinken, maar er elke keer net op tijd een reddingsboei naar me wordt toegegooid". Deze respondent betaalt haar achterstallige betalingen ermee. De premie is daarmee ook een preventief instrument: "Extraatje is fijn, zonder de premie had ik wel schulden gemaakt denk ik".

<b>Bestedingen:</b>	<b>476 bestedingen door</b>
<b>Meerdere uitgavenposten konden worden genoemd</b>	<b>413 premieontvangers</b>
Huishoudelijke zaken: koelkast, tv, meubels, computer, auto	38
Vakantie	40
(Klein)kinderen: kleding en uitjes	54
Schulden & achterstallige betalingen (incl. budgetbeheer)	77
Boodschappen (eten)	20
Vaste lasten, dagelijks onderhoud, 'rekeningen betalen'	81
Kleding, schoeisel (niet specifiek voor kinderen)	26
Sparen & buffer (voor vakantie en als iets stuk gaat)	48
Extraatjes, 'ruimer leven'	32
Overig	40
<i>Reiskosten</i>	5
<i>(Opstarten) bedrijf</i>	4
<i>Medische kosten, tandarts</i>	7
<i>Aankoop hond</i>	1
<i>School- en studiekosten, cursus</i>	8
<i>Advocaat (scheiding)</i>	1
<i>Familie ondersteunen</i>	6
<i>Paspoort zoon gekocht</i>	1
<i>Naturalisatie</i>	1
<i>Feestdagen</i>	4
<i>Scooterrijbewijs</i>	1
<i>Goede doelen</i>	1
Weet niet	20

Tabel 1: Overzicht bestedingen van de bijverdienpremie

# Analyse Interviews Referentiegroep Experiment

Interviews met niet-deelnemers

Door: Sandra Bos

## Inleiding

Om enig zicht te krijgen op de beweegredenen achter het al dan niet aanmelden voor het Amsterdams Experiment met de Bijstand is eind 2019 besloten om aanvullend op de interviews met deelnemersinterviews te houden onder 30 niet-deelnemende bijstandsgerechtigden. Wat is de reden dat mensen zich destijds niet hebben aangemeld voor het experiment? Zouden ze zich nu wel hebben aangemeld? Verschillen de niet-deelnemers van degenen die zich wel hebben aangemeld op het gebied van (on)betaald werk? Wat zeggen de uitkomsten uit deze interviews over de Experimentgroep?

De afgelopen jaren was het een flinke klus om een interviewafspraken te maken met de uitkeringsgerechtigden die zich hadden aangemeld voor het Experiment. Niet-deelnemers verleiden tot het geven van een interview bleek een nog grotere uitdaging. Uiteindelijk zijn 30 mensen gesproken, waarvan 28 interviews ook daadwerkelijk geregistreerd.

Daarnaast heeft een HvA student Sociaal Juridische Dienstverlening voor haar afstudeeropdracht 12 interviews gehouden met bijstandsgerechtigden uit haar netwerk in Zuidoost. In totaal zijn er dus 40 interviews gehouden met niet-deelnemers aan het Experiment (pag. 17 onderwijsscripties).

## Methode

In eerste instantie is er een steekproef getrokken van 5 x 30 mensen, vergelijkbaar met de onderzoeksgroep op de kenmerken 'werk-niet werk', 'huishoudentype' en 'geslacht'. Daarnaast is gecontroleerd of er voldoende spreiding was met betrekking tot het kenmerk 'leeftijd'. Het contacteren van deze steekproef groep leverde heel weinig resultaten op: 7 interviews uit ongeveer 100 belpogingen. We hebben het toen anders aangepakt. In juni 2020 is de focus verlegd naar Zuid-Oost, de wijk waar naar verhouding met de andere stadsdelen<sup>2</sup> minder bijstandsgerechtigden deelnemen aan het Amsterdams Experiment. Deze aanpak leverde meer interviews op.

---

<sup>2</sup> Het wetenschappelijk onderzoek vindt plaats onder bijstandsgerechtigden die woonachtig zijn in de stadsdelen Noord, Nieuw-West, Oost en Zuid-Oost

Bijna alle respondenten uit de referentiegroep zijn vanwege de Corona crisis telefonisch geïnterviewd. Naderhand ontvingen ze per post een cadeaubon van € 25 als dank voor hun bijdrage.

De respondenten hebben de T0 vragenlijst voorgelegd gekregen, aangevuld met extra vragen over de redenen van niet deelname, informatieverstrekking, uitnodigingsbeleid (communicatie) en of ze bij nader inzien wel zouden meedoen.

## Uitkomsten

Het merendeel van de ondervraagden geeft aan niet op de hoogte te zijn geweest van het Experiment. Een enkeling had de aankondiging gezien, maar was te laat met reageren, werd door de klantmanager geadviseerd om niet mee te doen of zag geen voordeel in deelname. Op de vraag of ze nu alsnog zouden meedoen, antwoorden 11 van de 28 met 'ja'. Een gelijk aantal weet het niet en 6 zouden nog steeds niet meedoen. Als redenen om mee te doen, noemen ze de premie, de kansen die dit experiment hen wellicht biedt en het feit dat ze altijd wel meedoen met dit soort onderzoeken. Wantrouwen tegenover de gemeente en ongeloof in het ontvangen van een premie leeft slechts bij een klein aantal respondenten, en was veelal niet van invloed op hun keuze om al dan niet mee te doen. Een respondent vertelt:

*“Ik heb wel eens een negatieve ervaring gehad met het verrekenen van mijn inkomsten. Hoewel dit toen geen reden was om niet te participeren, zou het helpen als de gemeente dergelijke schulden verrekent met bijvoorbeeld vakantiegeld. Het lukt mensen in de bijstand niet om relatief hoge schulden af te betalen”.*

Op de vraag hoe en door wie ze dan geïnformeerd willen worden, antwoorden velen, face to face of telefonisch door de klantmanager of iemand die het hen kan uitleggen.

Een opvallend onderscheid tussen de referentiegroep en de experiment-onderzoeksgroep is dat slechts een klein aantal niet-deelnemers betaald werk verricht (25% t.o.v. 66%, zie tabel 1). Dit kan betekenen dat klantmanagers actiever mensen met werk hebben benaderd en hen hebben geadviseerd om mee te doen met het experiment vanwege de bijverdienpremie. Bijstandsgerechtigden die niet werken en wel op de hoogte waren van het experiment, hebben mogelijk zelf besloten om niet mee te doen omdat het hen financieel niets op zou leveren.

Het doen van vrijwilligerswerk en mantelzorg is onder de referentiegroep ook lager dan onder de onderzoeksgroep (zie tabel 1). Onbekend is of deze mate van participatie typerend is voor Zuidoost of dat dit voor alle stadsdelen geldt.



	Betaald werk	Vrijwilligerswerk	Mantelzorg
Onderzoeksgroep Experiment	66%	20 %	25 %
Referentiegroep	25 %	18 %	13 %

Tabel 2: Vergelijking experiment-onderzoeksgroep - Referentiegroep

## Conclusie

Ondanks het brede uitnodigingsbeleid en de campagne rondom het Experiment<sup>3</sup>, hebben toch veel mensen de aankondiging van het Amsterdams Experiment gemist of begrepen ze niet wat zij eraan hadden. Om dit goed onder de aandacht te brengen is een persoonlijke toelichting door de klantmanager, een andere gemeentelijke medewerker of een goed geïnformeerde buurtvrijwilliger nodig. Een brief alleen is niet voldoende.

Door de cruciale rol van de klantmanager in de aanmelding van bijstandsgerechtigden aan het Experiment, heeft in het proces waarschijnlijk al vooraf een selectie plaats gevonden. Klantmanagers hebben zich met name gericht op klanten die direct baat zouden kunnen hebben bij het Experiment, lees de bijverdienpremie.

Problemen met de inkomstenverrekening, wantrouwen of boosheid richting de overheid, lijken geen rol te spelen in het al dan niet participeren in het Experiment. Veel mensen geven aan dat ze al te veel problemen hebben om ook nog mee te doen aan zo'n experiment. Ze hebben er de aandacht en 'ruimte' niet voor. Het is dus veelal geen onwil, maar eerder onmacht.

---

<sup>3</sup> 2018: AT5, Voorlichtingsbijeenkomsten, MUG. Bijstandsgerechtigden zijn per brief geïnformeerd. Parttime werkenden zijn extra aangeschreven. Openstelling tussen 01/1/2018 tot 01/07/2018 resulteerde in ca 3.000 aanmeldingen. 2019: Bijstandsgerechtigden zijn per brief geïnformeerd met aanmeldingsformulier over hernieuwde openstelling 01/01/2019 tot 01/03/2019 resulteerde in ca 2.000 aanmeldingen.

## Klantmanagers in het experiment

Hun ervaringen ten aanzien van de begeleidingscondities

Door: Mathieu Portielje

### Samenwerking

Aan alle klantmanagers in het *dedicated* team is gevraagd hoe zij de samenwerking in het *dedicated* team ervaren. De klantmanagers benoemen zichzelf als een team en voelen zich gezamenlijk verantwoordelijk voor het uitvoeren van de onderzoekscondities in het experiment. Ze geven aan het prettig te vinden dat er klantmanagers met verschillende expertises, van diverse instrumenten van verschillende afdelingen, in het team aanwezig zijn. Die verschillende expertises worden gedeeld binnen het maandelijkse casuïstiek overleg en binnen dat casuïstiek :

*“We komen allemaal van verschillende afdelingen [...] en als klantmanagers worden we bij elkaar gezet en ik denk dat wel de juiste kracht is van dit team.” [R3]*

Anderen zeggen dat, doordat van klantmanagers wordt verwacht dat ze ‘in de wijken’ actief zijn, en het beroep van klantmanager nu eenmaal een solistisch beroep is, het soms lastig is om elkaar tegen te komen. Desondanks wordt *“de dinsdag”*, met de weekstart en het maandelijkse casuïstiekoverleg, wel benoemd als een geschikt moment om kennis te delen.

Hoewel sommige klantmanagers expliciet het onderscheid maken tussen *“ervaren”* en *“onervaren”* klantmanagers, en *“harde”* en *“sociale”* klantmanagers, lijken ze zich wel thuis te voelen in het team en spreken ze van een *“veilige setting”*. De rol van de projectleiding wordt door meerderen benoemd als een bevorderende factor voor de stabiliteit van het team, omdat *“de aansturing nu voor rust zorgt”*.

### Beleid

#### Doelstelling betaald werk

Aan de klantmanagers is gevraagd of betaald werk voor iedere bijstandsgerechtigde het hoofddoel moet zijn. Hier wordt verschillend over gedacht. De een zegt dat deze doelstelling niet na te leven is, en dat vrijwilligerswerk een goed alternatief biedt voor sommige klanten. De ander zegt dat betaald werk altijd het streven moet zijn, en dat vrijwilligerswerk dat hoofddoel in de weg kan zitten:

*“Nou ik merk het bij deelnemers vanuit de groep activering. Die zijn vrijwilligerswerk ergens begonnen en daar is de prioriteit helemaal zoek. Ik kan niet komen want ik heb vrijwilligerswerk daar en daar. Het moet niet op een leven op zich gaan lijken. Het is een middel.” [R10]*

### Passend werk

Aan de klantmanagers is gevraagd wat zij zien als passend werk voor bijstandsgerechtigden en aan welke voorwaarden dit moet voldoen. Het merendeel geeft aan dat werk in eerste instantie moet aansluiten bij de “capaciteiten”, “kwaliteiten”, “diploma’s” en het “niveau” van de bijstandsgerechtigde. Ook de “leefsituatie” en “mogelijkheden” spelen een rol. Een kleine minderheid benadrukt het belang van de werkwensen van de klant. Sommigen geven aan dat klanten zich te veel richten op werkgebieden waar weinig werk in te vinden is. De klantmanagers wijzen de opvatting van algemeen geaccepteerde arbeid in de Participatiewet af- dat al het betaalde werk passend is - af en wijzen erop dat dit de duurzaamheid van eventuele uitstroom kan ondermijnen.

Soms leiden de verwachtingen van bijstandsgerechtigden en de verwachtingen van klantmanagers, ten aanzien van werk, tot wrijving. Bijvoorbeeld wanneer het niet lukt om een gezamenlijke invulling te geven aan begeleiding naar een passende baan. Volgens hen, geven klanten soms aan dat ze bepaalde banen afwijzen omdat ze de inhoud van het werk niet interessant vinden of omdat de werktijden niet passen bij hun gezinssituatie. Sommige klantmanagers refereren naar hun eigen loopbaan en geven aan dit niet te begrijpen:

“ik heb ook werk moeten doen wat ik niet leuk vind”

“ik heb ook kinderen van dezelfde leeftijd”.

### Tegenprestatie

Over het verplichten van bijstandsgerechtigden tot een tegenprestatie wordt verschillend gedacht. Er vallen twee opvattingen te onderscheiden. De opvatting houdt in dat met de invoering van een verplichte tegenprestatie het recht op een bijstandsuitkering wordt ondermijnd. Het voorwaardelijk maken van een uitkering, op voorwaarde van het verrichten van “gratis werk” zou volgens hen onrechtvaardig zijn. Bovendien zeggen zij dat een tegenprestatie, in de vorm van vrijwilligerswerk, de kans op een betaalde baan niet doet toenemen voor uitkeringsgerechtigden.

Vanuit de andere opvatting zeggen andere klantmanagers juist een voorstander te zijn van een tegenprestatie. Zij benadrukken de wederkerigheid van de uitkering en geven aan dat het een goed signaal

naar bijstandsgerechtigden zou naar bijstandsgerechtigden om duidelijk te maken dat “thuiszitten geen optie is”. Zij zien het verrichten van een tegenprestatie als opstap naar een volwaardige betaalde baan. Een tegenprestatie helpt bijstandsgerechtigden om “werkritme” en “werknemersvaardigheden” op te doen. Daarnaast zou het een middel kunnen zijn om zwart werk of misbruik van de uitkering te voorkomen.

Het valt wel op dat geen van de klantmanagers aangeeft dat ze bijstandsgerechtigden ook daadwerkelijk verplichten tot een tegenprestatie. Ze sluiten zich hiermee aan bij de verordening van de Gemeente Amsterdam.

### Uitvoering van het experiment

Aan de klantmanagers is gevraagd hoe ze het uitvoeren van de condities van het experiment hebben ervaren.

#### Tredeloos werken

In het experiment zijn alle deelnemers willekeurig verdeeld over twee experimentele condities, te weten zelfregie en extra aandacht. Dit heeft tot gevolg dat de participatietreden worden losgelaten. De klantmanagers hebben een beperkte caseload van 50 a 60 klanten op 1 Fte. Ze begeleiden klanten die afkomstig zijn uit alle participatietreden.

De meerderheid van de klantmanagers ervaart het werken ‘zonder treden’ als positief. Ze zeggen dat de kwaliteit van dienstverlening aan bijstandsgerechtigden toeneemt en dat ze tevredener zijn over de inhoud van het eigen werk. Ze geven daar de volgende redenen voor. Allereerst zeggen klantmanagers dat ze hierdoor meer maatwerk kunnen en moeten leveren, omdat ze zich meer dienen te verdiepen in de situatie van de klant.

*“Het prikkelt de klantmanager des te meer, in die diversiteiten die hij aangeboden krijgt, om toch individueeler te kijken naar elk dossier” [R13]*

De begeleiding van bijstandsgerechtigden in het systeem met participatietreden was volgens hen een “productieproces” geworden, met de beschikbaarheid van een beperkt instrumentarium. Dit systeem zou “muren in standhouden” en dit zou negatieve gevolgen kunnen hebben voor de begeleiding en de kansen op werk:

*“Er ontstonden bepaalde muren had ik het idee.. Bijvoorbeeld, wanneer ga je een klant van trede 2 nou overdragen naar trede 3.. Bepaalde eisen die er dan zijn.. Ja maar hij voldoet aan dit en dit en dit... Maar toch niet aan dit en dit, dus ik laat hem nog in trede 2.” [R2]*

Een andere belangrijke reden, die klantmanagers aandragen voor hun positieve houding ten aanzien van het werken zonder treden, is de toegenomen uitdaging in het werk en het toegenomen werkplezier. Het beschikbare instrumentarium is binnen het Experiment breder. En doordat ze nu te maken hebben met bijstandsgerechtigden met zowel een kleinere als een grotere afstand tot de arbeidsmarkt, wordt van klantmanagers (van W&R en Koers naar Werk) gevraagd ook aandacht te hebben voor andere leefgebieden dan alleen werk. En van klantmanagers, die afkomstig zijn van Activering, wordt weer gevraagd om ook oog te hebben voor de mogelijkheden voor betaald werk. Het maakt de inhoud van het werk voor klantmanagers diverser en complexer en het vraagt om een bredere blik van klantmanagers:

*“Ja, dat vind ik op zich wel prettig. En ik zat in het begin steeds in die molen van toeleiden naar werk, kijken van ‘Alles wat je doet, dat moet leiden naar werk.’ [...]Maar nu zit je dus met klanten van alle geledingen, van alle groepen, wat ik op zich veel leuker vind. Alleen ik heb wel moeten leren om uit die modus van werk zoeken te komen.” [R1]*

Over de grootte en aard van de verschillen tussen “trede 2, 3 en 4 klanten” verschillen de klantmanagers van mening. Een aantal klantmanagers geeft aan geen grote verschillen te merken zijn. Andere klantmanagers geven aan nu meer “zwakkere klanten” te hebben.

### **Uitstroomtarget**

Het projectmanagement stuurt de klantmanagers niet op uitstroomtargets, maar op de uitvoering van de onderzoekscondities. De grote meerderheid van de klantmanagers is positief over het ontbreken van de uitstroomtargets. De uitstroomtargets zouden, volgens hen, voor “perverse prikkels” zorgen, en tot gevolg hebben dat “kansrijke” bijstandsgerechtigden meer begeleiding krijgen en zo snel mogelijk “gepusht” worden naar werk. De klantmanagers verwijzen veelvuldig naar hun ‘oude team’ wanneer zij het hebben over de uitstroomtargets. Ze geven aan dat in hun oude team de nadruk lag op “scoren, scoren, scoren”. Sommigen geven aan dat ze moeite hadden om daarin mee te gaan en anderen geven aan dat ze zich daardoor vooral richtten op de “kansrijke klanten” en minder de tijd namen om zich te verdiepen in de bijstandsgerechtigde:

*“Dat heeft zeker invloed op mijn werk. Omdat ik van het andere team kwam of kom. En waar de focus wel ligt op uitstroom richting de arbeidsmarkt, nam ik niet de tijd om mij te gaan verdiepen in die deelnemer. En dat kan ik nu wel.” [R5]*

Enkele klantmanagers plaatsen hierbij wel een kanttekening. Eén klantmanager geeft aan dat er binnen het Experiment impliciet wel wordt gestuurd op uitstroom, omdat succes toch nog steeds wordt besproken in termen van uitstroom. Een andere klantmanager geeft aan dat uitstroom altijd het doel is, want dat staat in de wetgeving.

### **Uitvoer zelfregie**

Het merendeel van de klantmanagers geeft aan dat ze de meeste deelnemers in de zelfregie 1 keer per jaar spreken in het stadsdeel waar de deelnemers woonachtig zijn. Een kleine minderheid van de bijstandsgerechtigden in de zelfregie benadert de klantmanager ook buiten het jaarlijkse gesprek om met vragen over het inkomen, schulden en andere praktische zaken. Slechts enkele gemotiveerde klanten komen ook met hulpvragen over de begeleiding naar werk. Sommige klantmanagers geven aan het moeilijk te vinden om op de handen te zitten en anderen geven juist aan er geen enkele moeite mee te hebben:

*“Ja, bij activering is dat wat meer, die moeten op hun handen gaan zitten. En het jeukt dan want die kan en ik wil, want die kan. En die wil ik activeren of aan het werk helpen. Ja, ik geloof daar ten eerste niet zo in, en ik ben het niet gewend. Dus ik heb echt totaal geen moeite dat ik mensen met zelfregie dat ik die een keer in het jaar spreek.” [R6]*

Het merendeel van de klantmanagers geeft wel aan dat ze liever vaker contact zouden hebben met de mensen in de zelfregie, zodat ze hen ook kunnen benaderen met vacatures en mogelijke trajecten. De deelnemers in de zelfregie worden nu *“teveel losgelaten”*, en de klantmanagers hebben het gevoel dat daardoor weinig gebeurt op het gebied van re-integratie:

*“Ik kom wel regelmatig klanten tegen die eigenlijk in de zelfregie niks doen. En dat vind ik jammer.” [R14]*

De aanpak zou niet geschikt zijn voor de *“niet-willers”*, *“de klanten met taalproblemen”*, en *“de klanten die het moeilijk vinden om zelf een plan te maken”*. De aanpak zou wel geschikt zijn voor gemotiveerde deelnemers, die in staat zijn om zelf een plan te maken. Ook zou zelfregie geschikt zijn voor de deelnemers met parttime werk, die - vanwege medische redenen - al het maximaal mogelijke aantal uren werken.

## Uitvoering extra aandacht

De klantmanagers geven aan dat ze het merendeel van de deelnemers in Extra Aandacht één keer per maand of één keer per twee maanden spreken, in de wijken waar de deelnemers wonen. Een enkeling geeft aan vooral op de Jan van Galenstraat af te spreken. Het contact gaat doorgaans over allerlei leefgebieden, van werk tot maatschappelijke participatie en van kinderopvang tot schulden:

*“Gewoon alle domeinen zou ik maar zeggen. Hoe is de thuissituatie, hoe is die werksituatie, als die er is. Wat speelt er allemaal nog meer?” [R6]*

De instrumenten die ze extra inzetten zijn vooral medische instrumenten, leerstages, cursussen en de hulp van collega's. Een enkeling refereert aan de jobhunter en geeft aan dat de beschikbaarheid van de jobhunter te beperkt is om extra in te kunnen zetten. De grote meerderheid van de klantmanagers geeft aan geen maatregelen op te leggen in extra aandacht bij een te geringe inspanning van de deelnemers, of dit alleen te doen “in uiterste nood”.

Meerdere klantmanagers geven aan dat ze moeite hebben om de extra aandacht zinvol in te vullen voor deelnemers met een parttime baan en die al werken naar het maximale vermogen:

*“En op een gegeven moment denk je: ‘Ja, ik zit met een aantal klanten,’ denk je, ‘ik kan er echt helemaal niks mee.’ Ze werken naar max vermogen. Ja, alles loopt goed. En ik heb zoiets van: ‘Ja, ik ga ze dan niet meer oproepen, want dat vind ik lastigvallen.” [R1]*

## Conclusie

- Het experimenteren met verschillende begeleidingsvormen in een *dedicated* team van klantmanagers heeft positieve gevolgen voor het vakmanschap en de professionele ruimte van de klantmanager. Het ontbreken van uitstroomtargets en het werken zonder treden, zorgt er voor dat er meer ruimte is om maatwerk te leveren.
- Hoewel er verschillende (tegenstrijdige) opvattingen over beleid bestaan binnen het team en de klantmanagers afkomstig zijn van verschillende afdelingen, geven de klantmanagers aan tevreden te zijn over de onderlinge samenwerking.
- Tegelijkertijd vinden klantmanagers het jammer dat ze de deelnemers in de zelfregie weinig spreken en geven aan het moeilijk te vinden om extra aandacht voor deeltijdwerkende deelnemers zinvol in te richten.

# Samenvatting onderwijsscripties op basis van de 1-meting

Door: Sandra Bos

## Inleiding

Als kennisinstelling houdt de HvA zich bezig met onderzoek én praktijkgericht onderwijs. Vraagstukken worden opgehaald uit de stad, gevolgd, onderzocht en geanalyseerd door onderzoekers en studenten. Vervolgens stromen de uitkomsten en lessen ten aanzien van methode en proces weer terug het onderwijs in. Het Amsterdams Experiment is zo'n ingewikkeld stedelijk vraagstuk. Vanaf het begin van het project studeren per jaar ongeveer 10 à 20 studenten af binnen het experiment. Studenten kunnen profiteren van de veelheid aan data die binnen het experiment wordt verzameld. Daarnaast kunnen zij door het doen van interviews met de bijstandsgerechtigden waardevolle empirie voor hun afstudeerscriptie ophalen en op die manier het onderzoek verrijken met hun uitkomsten en inzichten. Vanwege de diversiteit aan opleidingen en instellingen waar deze studenten aan verbonden zijn, wordt het Experiment vanuit vele disciplines en perspectieven onderzocht.<sup>4</sup>

Dit verslag laat zien hoe een langlopend, complex onderzoek naar de bijstand verrijkt wordt door de koppeling met het onderwijs, in dit geval afstudeerscripties. En welke inzichten sommige van deze scripties ons als onderzoekers geven, doordat ze vanuit een andere discipline naar het vraagstuk kijken en dieper ingaan op bepaalde deelonderwerpen en doelgroepen. Deze constructie biedt dus voordelen voor zowel de studenten, de onderzoekers als het experiment.

## Multidisciplinariteit

Voor het wetenschappelijke onderzoek vormen de afstudeerscripties een mooie aanvulling op de kwantitatieve en kwalitatieve interviews. Studenten kiezen een deelvraag binnen het onderzoek, passend bij hun opleiding. Zo kijkt een bestuurskunde student met een governance bril naar de bijstand, onderzoekt een bedrijfskunde student de systemen onderliggend aan de bijstand, bestudeert een HRM student de typen contracten en zoeken sociologie, psychologie en sociaaljuridische studenten naar verklaringen waarom bepaalde groepen gevangen blijven zitten in de bijstand. Op deze manier ontstaat

---

<sup>4</sup> HvA opleidingen: Bestuurskunde, Bedrijfskunde, Sociaaljuridische Dienstverlening, Human Resource Management, Toegepaste Psychologie. VU/UvA: Sociale wetenschappen.



er een rijk palet aan onderzoeksvragen. De kwalitatieve vragen die de studenten meenemen in hun semigestructureerde interviews brengen andere, specifiekere kwesties aan het licht dan de vragen van het. Ondanks de smalle basis van de scripties (circa 10 interviews), leveren ze interessante inzichten op, die worden meegenomen in het vervolgonderzoek. Sommige studenten schrijven naast hun eindrapport een apart advies of werkplan voor de gemeente, waarin ze hun aanbevelingen, gebaseerd op hun onderzoeksresultaten, koppelen aan concrete, te nemen acties.

## Bevindingen

De afstudeeronderzoeken (2019-2020) zijn in twee categorieën in te delen. De eerste categorie onderzoeksvragen richt zich op de ontvangers van de bijstand. Welke belemmeringen ondervinden mensen bij het uitstromen uit de bijstand? Een onderzoek in deze categorie heeft zich gericht op de bijstandsgerechtigden boven 45+ en de andere op de parttimers binnen de onderzoeksgroep.<sup>5</sup>

De groep bijstandsgerechtigden boven 45+ worden vaak gezien als een moeilijk te matchen groep op de arbeidsmarkt. Unlosoy heeft deze doelgroep gevraagd welke persoonlijke knelpunten zij ervaren in de bijstand bij het zoeken en solliciteren naar werk. Daarnaast heeft ze gevraagd welke belemmeringen ze ervaren in verhouding tot de gemeente en de communicatie met de klantmanager bij het zoeken en solliciteren naar werk. Tot slot vroeg ze hen ook welke knelpunten ze meemaken bij het zoeken en solliciteren naar werk met betrekking tot werkaanbod en werkgevers. Dit leverde de volgende lijst aan ervaren belemmeringen op:

1. Niet weten hoe je moet zoeken en moet solliciteren naar werk
2. Geen sollicitatiebrief kunnen schrijven
3. Taalbeheersing onvoldoende
4. Routinematige ipv maatwerk trajecten
5. Geen oog voor het individu
6. Afstand tot arbeidsmarkt
7. Leeftijdsdiscriminatie

---

<sup>5</sup> E. Unlosoy, *Een kwalitatief onderzoek naar de knelpunten die 45- plussers in de bijstand ervaren bij het zoeken naar werk. Bachelor scriptie HvA (2020).*

Een andere SJD student heeft specifiek de parttimers geïnterviewd om te weten te komen welke knelpunten parttime werkende deelnemers van het Amsterdamse Bijstandsexperiment ervaren bij het vinden van een fulltimebaan. Als eerste geven de respondenten aan niet genoeg uren te kunnen maken om fulltime te werken. Daarnaast spelen inkomstenverrekening, wisselende inkomsten en hierdoor 'gedoe' met toeslagen een belangrijke rol. Dit zorgt voor onzekerheid en stress. Gezondheid en zorg voor kinderen blijken twee belangrijke redenen, waardoor mensen niet meer uren kunnen werken of een opleiding kunnen volgen. Daarnaast zouden ze wel graag meer begeleiding willen van een klantmanager of andere medewerker om een volgende stap te zetten. Haar aanbevelingen liggen vooral op het vlak van het reduceren van de inkomstenschommelingen en hierdoor van de continue angst en onzekerheid van werkende bijstandsgerechtigden dat ze inkomsten en toeslagen terug moeten betalen.

Een andere doelgroep, alleenstaande moeders, is onderzocht door een masterstudent van de VU opleiding Beleid, Communicatie en Organisatie.<sup>6</sup> Dit onderzoek geeft inzicht in de manier waarop alleenstaande vrouwen omgaan met de armoedeval en hoe onvoorziene effecten van beleid bijdragen aan de continuering van de armoedeval. De basis van dit explorerende onderzoek wordt gevormd door literatuuronderzoek en 16 interviews. Uit de resultaten blijkt dat de alleenstaande vrouwen verschillende soorten overlevingsstrategieën hanteren in de armoedeval. Het sociaal kapitaal is de voornaamste overlevingsstrategie van alleenstaande vrouwen in de armoedeval. Ondanks dat dit direct voordeel oplevert op de korte termijn, blijken er (nog) geen lange termijn voordelen te zijn. Daarnaast komt uit het onderzoek naar voren dat klantmanagers kunnen bijdragen aan de continuering van de armoedeval, doordat zij weinig kennis beschikken over het fenomeen. Tevens zien de alleenstaande vrouwen de armoedeval niet als een probleem, maar ervaren zij de klantmanager als een probleem. De resultaten laten zien dat de armoedeval eerder een politiek probleem is dan een probleem voor de mensen die in de armoedeval zitten.

Een tweede masterstudent van de VU opleiding Beleid, Communicatie en Organisatie <sup>7</sup> heeft middels interviews en observaties de gevolgen van de participatiesamenleving voor de doelgroep van de banenafpraak inzichtelijk gemaakt. Uit de resultaten blijkt dat het beoogde doel van de banenafpraak slechts voor een beperkte groep realistisch is. Vooral de hoger opgeleiden plukken de vruchten. De meest kwetsbare personen met een erkende arbeidsbeperking, waaronder laagopgeleiden, ondervinden een groeiende sociale ongelijkheid. De verschillende kansen binnen de doelgroep ontstaan door toenemende

---

<sup>6</sup> K. Inge, De armoedeval. Een continuering van armoede bij alleenstaande moeders, master eindschrift VU (2020).

<sup>7</sup> V. Raets, Hoe de participatiesamenleving kwetsbaarheden blootlegt, master eindschrift VU (2020).

polarisatie op de arbeidsmarkt, maar ook door de structurele ondersteuning die een deel van de doelgroep behoeft. Privatisering van sociale zekerheden voor personen met een arbeidsbeperking leidt veelal tot een zwakkere positionering van deze groep personen, en houdt de bestaande kwetsbare positie van de doelgroep in stand. De doelgroep van de banenafpraak blijft voor een groot deel afhankelijk van publieke ondersteuning, zoals bijstand.

Van grote waarde is ook het onderzoek onder niet-deelnemers aan het experiment. Een SJD student heeft haar eigen netwerk in Zuidoost ingezet om te achter halen waarom bijstandsgerechtigden zich destijds niet hebben opgegeven voor het experiment (zie pag.9 Referentiegroep). Het blijkt dat de meesten niet op de hoogte waren van deelname aan dit experiment. Degenen die het wel wisten, hadden andere dingen aan hun hoofd, waren te laat, kregen van hun klantmanager het advies om niet mee te doen of vertrouwden de opzet niet en wilden er eerst meer van weten. Haar advies o.b.v. 12 interviews is om de communicatie rondom zo'n project ook via centrale buurtpersonen en -vrijwilligers te doen. Tweede advies is om al aan het begin van het traject een beloning in het vooruitzicht te stellen voor deelname, bijvoorbeeld in de vorm van voucher<sup>8</sup>s voor een supermarkt of vakantiedagen<sup>9</sup>.

Voor het afstudeeronderzoek 'Ervaringen van MKB'ers met inclusief werkgeverschap' hebben de HRM studenten (Genevieve Mercelita & Manisha Singh) 15 personen gesproken die verantwoordelijk zijn voor het personeelsbeleid bij mkb'ers in Amsterdam waar twee tot honderd personen in dienst zijn. Onderzocht is hoe zij invulling geven aan inclusief werkgeverschap en welke ervaringen zij hebben met de Participatiewet en het werken met mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat kennis omtrent overheidsinstrumenten als loonkostensubsidie en de proefplaatsing een belangrijk aspect zijn om inclusief werkgeverschap te realiseren. Voor de meeste respondenten is het onduidelijk welke regelingen in de Participatiewet er bestaan. Het tekort aan deze kennis en de beperkte financiële mogelijkheden die zij hebben zijn voor hen belangrijke obstakels om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan te nemen.

Twee andere HRM studenten (Tyeisha de Lannoy & Christina Eswarapatham) hebben onder de titel, 'Ervaringen van grote organisaties met inclusief werkgeverschap' onderzocht hoe 11 HR managers, die werkzaam zijn bij een grote organisatie invulling geven aan inclusief werkgeverschap en welke ervaringen ze hebben met de Participatiewet. Uit het onderzoek blijkt dat de houding van deze werkgevers veelal negatief is tegenover het werken met mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Ze benadrukken

---

<sup>8</sup> Vanaf 2019 worden aan respondenten cadeaubonnen gegeven per afgenomen interview.

<sup>9</sup> B. Durmaz, *Is het werven van vrijwilligers echt zo lastig?*, HvA bachelorscriptie (2020).

vooral de nadelen van het werken met deze groep en ze geven aan moeite te hebben met het bieden van adequate begeleiding op de werkvloer. Ook missen ze kennis omtrent de bestaande regelingen in de Participatiewet die er zijn om werkgevers hierbij te ondersteunen.

Tot slot is er een bestuurskundige scriptie geschreven over de verplichte tegenprestatie, met de titel 'Niet vrijblijvende wederkerigheid in de bijstand. Een onderzoek naar de mening van bijstandsgerechtigden en klantmanagers over de tegenprestatie'. De bachelor student Bas Oosterhout heeft hierin op gedegen wijze bijstandsgerechtigden en klantmanagers bevroegd over hun mening ten aanzien van de tegenprestatie. Het onderzoek bevat een analyse waarbij de meningen van deze actoren en de eindevaluatie van de Participatiewet door het SCP vergeleken wordt met de beleidstheorieën achter de Participatiewet en de tegenprestatie. De beleidstheorie achter de tegenprestatie gaat ervanuit dat verplichtingen werken, en dat instrumenten belemmeringen kunnen wegnemen. Deze aannames kloppen op basis van de interviews slechts ten dele. Bijna alle respondenten gaven aan dat instrumenten op maat, dat wil zeggen een in samenspraak met de bijstandsgerechtigde opgestelde aanpak, werken. Met deze aanpak kunnen echter lang niet alle belemmeringen worden weggenomen, omdat (chronische) ziekten en zorg voor kinderen aan de orde van de dag zijn bij veel bijstandsgerechtigden. Verder geeft bijna geen enkele klantmanager aan dat een sanctie effectief is. Met betrekking tot verplichtingen zijn ook bijstandsgerechtigden minder enthousiast, hoewel de meesten ondanks de verplichting, het liefst een zinvolle dagbesteding hebben.