

T3 rapportage kwalitatief Amsterdams Experiment met de Bijstand

ervaringen van bijstandsgerechtigden

Author(s)

Elshout, Judith; Bos, Sandra; Portielje, Mathieu

Publication date

2022

Document Version

Final published version

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

Elshout, J., Bos, S., & Portielje, M. (2022). *T3 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.



Hogeschool van Amsterdam



UNIVERSITEIT VAN AMSTERDAM



Europese Unie
Europees Sociaal Fonds

T3 rapportage kwalitatief Amsterdams Experiment met de Bijstand: ervaringen van **bijstandsgerechtigden**

Door: Judith Elshout, Sandra Bos en Mathieu Portielje

November 2022

Inhoudsopgave

| | |
|--|-----------|
| DEEL 1: KWALITATIEVE ANALYSE T3 BIJSTANDSGERECHTIGDEN | 3 |
| INLEIDING | 3 |
| <i>Method</i> | 3 |
| <i>Leeswijzer</i> | 4 |
| WAARDE VAN WERK | 4 |
| <i>Waarde van betaald werk</i> | 4 |
| <i>Arbeidsoriëntatie</i> | 5 |
| <i>Arbeidsethos</i> | 5 |
| <i>Ervaringen met parttime werk</i> | 6 |
| CONTACT EN BEGELEIDING KLANTMANAGER | 7 |
| IDEALE BEGELEIDING | 11 |
| VERTROUWEN | 12 |
| ERVARINGEN MET TYPEN BEGELEIDING | 13 |
| ROL VAN KLANTMANAGERS | 14 |
| ERKENNING EN WAARDERING | 16 |
| BIJSTANDSIDENTITEIT EN TOEKOMSTPERSPECTIEF | 18 |
| MOTIVATIE OM UIT DE BIJSTAND TE KOMEN | 19 |
| BIJVERDIENPREMIE | 20 |
| WENS OM EEN OPLEIDING TE VOLGEN | 21 |
| NETWERK EN VERWACHTINGEN SOCIALE OMGEVING | 21 |
| BASISINKOMEN | 23 |
| WAT ALS U DE TOUWTJES IN HANDEN HAD? | 24 |
| DEEL 2: OPEN VRAGEN KWANTITATIEVE VRAGENLIJST T3 | 25 |
| INLEIDING | 25 |
| WAT VONDEN BIJSTANDSGERECHTIGDEN PRETTIG EN MINDER PRETTIG AAN DEELNAME? | 25 |
| <i>Prettig aan deelname</i> | 26 |
| <i>Minder prettig aan deelname</i> | 28 |
| DE KANS OP WERK VERGROTEN | 30 |
| WAT VOOR OPLEIDING WILT U GAAN VOLGEN? | 31 |
| SPEELT DE INKOMSTENVERREKENING EEN ROL IN KEUZES TEN AANZIEN VAN WERK? | 33 |
| <i>Verrekeningen een rol in keuzes werk: "ja"</i> | 33 |
| <i>Verrekeningen een rol in keuzes ten aanzien van werk: "nee"</i> | 34 |
| MAATSCHAPPELIJKE PARTICIPATIE (VRIJWILLIGERSWERK) | 35 |
| WAT IS ER VERANDERD NA DEELNAME EXPERIMENT? | 36 |
| DEEL 3: ANALYSE OPEN VRAGEN IN DE UITSTROOMLIJST | 37 |
| VOORDELEN EN NADELEN VAN UITSTROOM | 37 |
| ROL KLANTMANAGERS BIJ UITSTROOM | 38 |
| GEMIDDELD AANTAL UUR WERKEN IN DE WEEK VOOR EN NA UITSTROOM | 38 |

Deel 1: Kwalitatieve analyse T3 bijstandsgerechtigden

Inleiding

Voor het Amsterdamse Experiment met de Bijstand hebben we naast kwantitatieve interviews kwalitatieve diepte-interviews gehouden met bijstandsgerechtigden. Bij het afnemen van de kwantitatieve interviews (enquêtes) was er weinig tot geen gelegenheid om door te vragen. In de diepte-interviews wel. Dit helpt ons de kwalitatieve analyses uitkomsten voor de groep beter te begrijpen en te duiden.

Naast het analyseren van de kwalitatieve interviews hebben we meerdere open vragen uit de enquête geanalyseerd, die niet zijn meegenomen in de kwantitatieve analyses. Waar we met 'slechts' 16 respondenten kwalitatieve interviews hebben afgenomen, zijn de open vragen gesteld aan de gehele onderzoekspopulatie in de nameting (513 deelnemers).

In deze rapportage gaan we onder andere in op wat deelnemers zeggen nodig te hebben om hun kans op werk te vergroten, wat voor opleiding ze zouden willen volgen, of de inkomstenverrekeningen een rol spelen in hun keuzes ten aanzien van werk en wat hen belemmert om het gewenste aantal uren te werken. Ook hebben we een aantal open vragen geanalyseerd die we alleen hebben gesteld aan mensen die inmiddels zijn uitgestroomd, zoals de vraag wat zij als voor- en nadelen ervaren van niet meer in de bijstand zitten.

Deze rapportage is een aanzet om een indruk te geven van de bevindingen uit de kwalitatieve interviews en de open vragen uit de nameting. Waar mogelijk zijn de bevindingen uit deze interviews een verdieping en aanvulling van de kwantitatieve analyses.

Methode

Deze rapportage is gebaseerd op een analyse van 16 diepte-interviews met bijstandsgerechtigden. Uiteindelijk zijn meer deelnemers geïnterviewd maar die konden voor deze rapportage niet worden meegenomen. Deze worden later in het kader van het promotieonderzoek van Mathieu Portielje, onderzoeker bij het Amsterdamse Experiment met de Bijstand, geanalyseerd. Bij het selecteren van respondenten hebben we rekening gehouden met geslacht, of mensen parttime werken of niet en in welke conditie zij zijn ingedeeld. Respondenten kregen in deze ronde voor het interview een cadeaubon van vijftientig euro. De interviews vonden overwegend bij deelnemers thuis of op de Hogeschool van Amsterdam plaats. Een aantal keer gaven deelnemers de voorkeur aan een telefonisch interview of beeldbellen. De interviews duurden rond de zestig minuten. Ze vonden plaats in het voorjaar 2021. De interviews zijn getranscribeerd, gecodeerd en geanalyseerd in het data-

analyseprogramma Maxqda en Atlas.ti. De antwoorden op de open vragen uit de kwantitatieve vragenlijst zijn gecodeerd en geanalyseerd met behulp van Excel.

Leeswijzer

Hieronder volgen per thema korte beschrijvingen van de bevindingen uit het kwalitatieve deel van het onderzoek. Vervolgens gaan we in op antwoorden die tijdens de kwantitatieve interviews op open vragen zijn gegeven.

Waarde van werk

Waarde van betaald werk

Aan alle respondenten is gevraagd welk belang zij toekennen aan betaald werk en welke waarde dit voor hen heeft. Op basis van de antwoorden kunnen grofweg twee groepen worden onderscheiden. Voor de ene helft van de respondenten is werk vooral een manier om een bijdrage te leveren aan de maatschappij en onderdeel te zijn van diezelfde maatschappij. Het volgen van het werkritme van die maatschappij, geeft mensen het gevoel er ook daadwerkelijk onderdeel van te zijn en door het betalen van belasting leveren ze ook nog een concrete financiële bijdrage:

“Maar je draait ook mee in de maatschappij. Je hebt een ritme. Ja, ik vind het wel heel belangrijk om deel te nemen aan de maatschappij en je bijdrage te leveren in de vorm van belasting betalen en zo. Ja. Dat is toch wel belangrijk”.

Werk geeft deze mensen een reden om de deur uit te komen en actief te blijven: “Het is nu heel lang zitten en het is elke dag hetzelfde verhaal. Het is voor mij eerder om van stress weg te lopen, want zo lang binnen zitten geeft alleen maar extra druk en die geeft extra stress.” Sommigen van hen noemen betaald werk daarom “therapeutisch” en een manier om de stress uit het dagelijks leven voor even te vergeten. Werk geeft hun een zinvolle tijdsbesteding en ze krijgen het gevoel dat ze nuttig bezig zijn.

De andere helft beschouwt werk vooral als een middel om onafhankelijk te zijn van de overheid of om dat uiteindelijk te worden. Werk geeft hen financiële vrijheid of zou dat op de langere termijn moeten geven. Zij voelen zich bezwaard dat ze een beroep moeten doen op een (aanvullende) uitkering. Betaald werk is voor hen de meest voor hand liggende manier om onafhankelijkheid daarvan te bewerkstelligen: “Ik ben dankbaar dat ik al die jaren de bijstand heb gekregen, maar die kleine aanvullingen die ik nu nog heb, voelen heel bezwaard voor mij.”

Voor mensen, die geen betaald werk verrichten was de vraag over de waarde die betaald werk voor hen heeft - of heeft gehad - lastiger te beantwoorden. Een respondent, die fysieke klachten heeft

overgehouden aan haar laatste betaalde banen, zegt daarover: “Normaal gesproken wil ik ook wat doen en in de maatschappij staan. Dat is alleen maar goed. Maar ik leer mezelf oprecht goed te voelen, en het is alle twee goed. Werk heeft me ook iets gegeven, maar ook nadelen.”

Sommigen van hen geven aan wel onbetaald werk te doen om zich toch nuttig te voelen, maar missen de erkenning voor het nut daarvan vanuit hun omgeving en de maatschappij. Een respondent zegt daarover: “Heel vaak vecht ik om mijn nuttigheid te laten merken in de gesprekken die ik voer met de maatschappij. Het spijt me, maar de maatschappij in Nederland is te rationalistisch.” Een andere respondent heeft beeldmateriaal van al zijn vrijwilligersactiviteiten meegenomen naar het interview om aan te tonen wat voor nuttig werk hij verricht voor de gemeenschap in Amsterdam Zuid Oost. Hij is zichtbaar trots als hij de foto’s laat zien van de activiteiten en geeft aan dat hij graag “mensen wil helpen”, met de onbetaalde activiteiten die hij verricht.

Arbeidsoriëntatie

Aan alle respondenten is gevraagd wat zij voor voorwaarden stellen aan een betaalde baan, en aan welke aspecten deze baan moet voldoen. De respondenten benoemen voornamelijk aspecten, die te maken hebben met het werk zelf. Zo moet de arbeidsinhoud volgens de meeste respondenten interessant zijn en moeten ze plezier halen uit het werk zelf: “Dat ik het met een *big smile* kan doen. Het lijkt mij een straf om je werk met tegenzin te doen en elke dag denkt: ik moet weer. Je moet nog tot je 67ste werken.”

De banen moeten verder aansluiten bij hun kwaliteiten en hun eerdere ervaring: “Dat ik mijn ei erin kwijt kan, een baan waar mijn kwaliteiten liggen”.

Wat opvalt is dat een goed salaris door geen enkele respondent wordt benoemd als belangrijkste werkaspect. Ook de respondenten, die met hun baan uiteindelijk (meer) financiële vrijheid en onafhankelijkheid willen, benoemen het salaris van een baan niet als een kenmerk dat zij belangrijk vinden bij de voorwaarden van een (potentiële) baan. Wel geven sommigen aan het belangrijk te vinden om waardering te krijgen voor het werk zelf. Andere werkaspecten die door sommigen worden genoemd zijn autonomie en zelfstandigheid. Deze mensen vinden het belangrijk dat ze hun tijd zelfstandig in kunnen delen en geen leidinggevende hebben die continu over hun schouder meekijkt: “Ik vind zelfstandigheid belangrijk, dat ik een beetje kan aanpassen aan mijn persoonlijke behoeftes.”

Arbeidsethos

Het merendeel van de respondenten ziet betaald werk als een belangrijke plicht naar de maatschappij. Zowel parttime werkenden als niet-werkenden voelen deze plicht naar de samenleving om te werken. Schaamte voor het ontvangen van een uitkering lijkt bij sommige respondenten een rol te spelen bij hun morele overtuigingen rond betaald werk en de mate waarin zij werk als een plicht naar de

samenleving zien. Het ontvangen van een uitkering vinden sommigen van hen, vanwege hun arbeidsethos ongemakkelijk: “Ik heb twee handen, twee voeten en kan gewoon werken. Er zijn mensen met hele grote problemen en dan begrijp ik dat je een uitkering krijgt. Ik kan werken.”

Een andere respondent zegt hier het volgende over: “Ik wil me geen profiteur voelen. Al ben ik dat natuurlijk wel een beetje.” Deze respondent probeert zich met zijn eigen arbeidsethos nadrukkelijk te onderscheiden van andere bijstandsgerechtigden, die in zijn ogen soms lui zijn: “Ja. Maar goed, je hebt ook bepaalde lui die helemaal niks doen en die daar best toe in staat zijn.” Meer respondenten geven dit aan. Zij zeggen veel mensen in hun omgeving te hebben, die werkloos zijn, en benadrukken dat dit botst met hun eigen arbeidsethos: “De meeste mensen in mijn omgeving hebben een uitkering. Ze zijn gezond en hebben een studie gedaan, maar alsnog denken ze: ik krijg een uitkering, waarom zou ik gaan werken?”

Met hun omgeving bedoelen ze niet altijd mensen uit hun directe omgeving, maar ook mensen die zij zien lopen op straat of in de buurt en kennissen: “Nee, gewone mensen in de straat en mensen van vroeger ook wel hoor. Normaal zou ik het niet noemen, maar halve straten soms ook echt die geen moer doen. Heb ik het niet over de gepensioneerden hoor.”

Het arbeidsethos speelt niet alleen een rol in de blik van respondenten op hun sociale omgeving maar ook in de opvoeding van hun kinderen. Sommige respondenten met kinderen benadrukken dat ze hun arbeidsethos proberen door te geven in de opvoeding van hun kinderen. Een respondent zegt daar het volgende over: “Ik vind het een beetje logisch dat je voor bepaalde dingen iets moet doen. Het komt niet allemaal uit de lucht vallen. De laatste tijd probeer ik mijn kinderen dat ook vooral duidelijk te maken.”

Er zijn enkele uitzonderingen die werk juist niet als een plicht naar de maatschappij beschouwen en zich nadrukkelijk verzetten tegen het plichtmatige daarvan. Zo is een vrouw door een foutieve verrekening van haar toeslagen door de belastingdienst naar eigen zeggen onterecht als fraudeur aangemerkt en heeft het vertrouwen in overheidsinstanties en de maatschappij verloren. Over werk zegt zij het volgende: “Dat is voor mezelf. Ik doe niks meer voor de maatschappij, tenzij het mijn eigen keus is.” Werken doet ze nog wel, maar het liefst zwart, zodat de overheid er geen geld aan overhoudt.

Andere mensen die het werk vooral zien als iets voor zichzelf, geven aan vooral voor zichzelf voordelen te zien van hun werk, zoals een zelfstandig inkomen of de mogelijkheid om bezig te zijn en blijven. Met de maatschappij hebben zij niet zoveel te maken, vinden zij.

[Ervaringen met parttime werk](#)

De respondenten met een betaalde parttime baan zijn over het algemeen tevreden met het werk dat zij nu doen. Met name de respondenten, die een baan hebben met redelijk wat zelfstandigheid en

flexibiliteit, waarderen die omdat ze naar eigen zeggen genoeg vrijheid ervaren in de uitvoering ervan: "Ja. Ik heb geen bezwaren. Als er wat is, kan ik het zeggen en later komen, zolang ik me maar aan het aantal uren houd."

Gezondheid maar ook de aard van het werk spelen een belangrijke rol bij beslissingen van mensen om meer uren te maken. Zo geven enkele respondenten die in de postbezorging werken aan dat ze in principe meer uren zouden willen werken, maar dat het door de fysieke aard van het werk in combinatie met hun leeftijd in hun ogen niet mogelijk is: "Ja, dat is persoonlijk. Want ik bedoel er zijn ook mensen met contracten van twintig uur. Dat is gewoon een halve baan. En een halve baan als postbezorger, dat is behoorlijk zwaar hoor." Ook andere respondenten benoemen hun gezondheid als een belangrijke belemmering om meer uren te werken.

Ook het gebrek aan uitbreidingsmogelijkheden bij de werkgever komt terug in de belemmeringen van respondenten om meer uren te werken. Een respondent, die in een magazijn werkt zegt daar het volgende over: "Omdat ze enkel 's ochtends werk voor mij hebben. Het is magazijnwerk: uitdraai doen en het inpakken van de orders zeg maar. Na een paar uurtjes ben je al klaar, je kan niet de hele dag wachten op één of twee orders. Dat heeft geen zin. Daarom werk ik daar drie ochtenden per week."

Contact en begeleiding klantmanager

Contacten met klantmanagers zijn zeer divers. Afhankelijk van de conditie, maar ook van hoe vaak een klantmanager wisselt en wat de klant zelf nodig heeft. Een respondent antwoordt op de vraag hoe vaak zie je de klantmanager: "Het is een hem en ik zie hem nooit." Een ander: "Nooit. De klantmanager van DWI heb ik nooit gesproken, maar ze hadden wel een aparte klantmanager voor het experiment in de bijstand en die sprak ik wel geregeld."

Wisseling van klantmanager wordt over het algemeen niet als positief ervaren. "Ik zag bijna om het half jaar een andere naam staan, dus ik denk dat ze rouleren of zo. Ik denk zeker 20 verschillende." "Ik heb die [klantmanager] wel, maar heb die meneer niet eens ontmoet. Ik weet niet hoe hij eruitziet. Een jaar geleden heeft hij mij gebeld om te melden dat hij mijn nieuwe klantmanager was. Ik zeg: "Mooi! Aangenaam." "Als er veranderingen zijn, laat je het maar weten." Ik heb hem alleen via de telefoon gesproken."

Respondenten begrijpen vaak niet waarom ze (weer) een andere klantmanager krijgen en voelen zich door de wisselingen niet serieus genomen.

"Misschien vanwege het experiment. Daar heb ik twee keer contact mee gehad. Dus dat ik moest verschijnen. Dus een van die keren zat ik tegenover twee klantmanagers. En toen kreeg ik op een

gegeven moment een brief dat hij ermee ging stoppen. Ik weet niet of die ging stoppen met het werk, maar hij ging in ieder geval ophouden mijn klantmanager te zijn en dat werd iemand anders.”

Uit de interviews blijkt dat bijstandsgerechtigden soms wel een gebrek aan aandacht en interesse voelen vanuit de gemeente. Ze voelen zich niet gezien en gehoord. Zelfs niet als ze aangeven graag te willen werken: “Iedere keer als ik vroeg wat zou ik nog kunnen, zeiden ze: "Uw kinderen zijn nog klein. U heeft een vrijstelling om aan het werk te gaan." Maar ik wilde toch iets doen, al was het maar van 9 tot 12 terwijl de twee oudste op school zaten. De jongste kon ik naar mijn ouders brengen. Maar zij zagen mij niet.”

De vele wisselingen van klantmanagers versterken het gevoel dat ze niet gezien en gehoord worden. Bij de meeste respondenten merken we dat ze geregeld contact en aandacht van een klantmanager die ze kennen, fijn vinden. Een man vertelt dat zijn klantmanager, die hij vanaf 2017 had, vanaf het moment dat hij in de bijstand kwam, “alles” van hem wist. Ze was een rots in de branding voor hem, kon haar altijd bellen en zij hielp hem met brieven die hij van WPI ontving. Zijn taalniveau is laag en deze brieven leidden altijd tot onrust en stress. Door de hulp van zijn klantmanager voelde hij de druk en stress veel minder. Ze gaf hem het vertrouwen dat het wel goedkwam. Omdat zij op een ander kantoor ging werken, is zij sinds kort niet meer zijn klantmanager en hij maakt zich zorgen, ook omdat zijn huidige contract afgelopen is. Hij is bang dat de stress en onrust weer terugkomen. Ook uit andere interviews blijkt dat een goede verstandhouding met de klantmanager vertrouwen, rust en erkenning geeft.

Weinig contact met of frequente wisselingen van een klantmanager ondermijnen het vertrouwen in de rol die een klantmanager heeft. Foutieve informatieverstrekking is helemaal funest voor een goede vertrouwensband. Zeker als dit de bestaanszekerheid aantast. We hoorden schrijnende verhalen van iemand die verkeerd was ingelicht naar aanleiding van zijn vraag of hij moest aangeven als hij meer uren zou gaan werken bij Pantar. Na zeven jaar werken moest hij zijn jaaropgaves inleveren bij DWI. Toen bleek dus dat er nooit een verrekening had plaatsgevonden en stopten ze zijn uitkering. Daarover vertelt hij:

“En toen zat ik in één keer zonder geld. Er is tegen mij altijd verteld dat het automatisch verrekend zou worden, dat ik er geen omkijken naar had, en nou komen jullie in een keer dat jullie zeven jaar lang niets hebben verrekend en zou het mijn fout zijn. Ze wilden het in mijn schoenen schuiven, terwijl ik drie keer gevraagd heb of ik mijn salarisstrook moest inleveren en zij zeiden: ‘Nee, dat hoeft niet, dat gaat allemaal automatisch.’ (...) Dus ik kan mijn klantmanager eigenlijk niet vertrouwen, want hij kan me desnoods in de problemen helpen, als het ware. Dan denk ik: hè? Het is toch juist een vertrouwenspersoon bij zo'n instantie?”

Bij een andere respondent werd geheel onverwachts zijn huis overhoopgehaald omdat hij als fraudeur was aangemerkt, nadat hij in het buitenland een hartoperatie had ondergaan. Hij is zijn vertrouwen volledig kwijt. Maar er zijn ook heel positieve reacties over het contact met de klantmanager.

“Wij hebben elkaar het eerst ontmoet in 2017. Ik heb met hem een hele goede connectie. (...) Ik zeg wat ik graag wil doen en hij werkt samen met mij aan mijn toekomst. Ik ben op dit punt door hem, het team en de gemeente. Iedereen heeft me geholpen. Ik heb nu een heel goed leven.”

En:

“Ik was bang dat ik nooit een kans zou krijgen om een mbo-opleiding te volgen. Het was moeilijk, door de toetsen, door alles. Maar hij heeft altijd gezegd: ‘Mevrouw R., ik ga voor jou mijn best doen. We zullen samen kijken naar de opleidingen.’ Ik was bang dat ik niet kon starten. Hij stond altijd naast mij: ‘Nee, jij gaat starten.’”

Vele respondenten zeggen geen of weinig druk te voelen vanuit hun klantmanager om op bepaalde vacatures te reageren of voor een bepaald aantal uren. Zo kreeg een respondent te horen iets rustiger aan te doen met het zoeken naar werk: “Ik verwachtte dat niet.” Een ander vertelt niet gepushed te worden, maar geholpen te worden met het zoeken naar werk. Deze bijstandsgerechtigde verricht vrijwilligerswerk bij Buurteam Amsterdam Nieuw-West en kan dat ook blijven doen. Weer een ander vertelt geholpen te zijn met leren solliciteren:

“Door haar heb ik acht klassikale lessen gehad in een ander stadsdeel van de gemeente. Dat was heel basic over hoe je mondeling en schriftelijk moest solliciteren. Ik vond het fijn dat dit me werd aangeboden en dat ze met me meedacht. Het stagneerde weer toen zij veranderde van [baan].”

Anderen voelen zich door hun klantmanager of de instanties direct of via brieven wel onder druk gezet. Zo vertelt een respondent “direct” aan de slag te moeten gaan maar dat die aanpak niet werkt: “(...)ik heb uitgelegd waarom het niet gaat lukken. Want ik zou ook zo niet iemand in dienst willen hebben die veel stress heeft.” Een ander: “Ze begon over stages. Ik zeg: ‘Laat me een gerust. Ik heb er genoeg van. Ik wil geen stagelopen want daar heb ik niets aan. Geef me een leuke fulltimebaan, en dan ga ik daar naartoe.’ Maar dat hadden ze blijkbaar niet.” En weer een ander vindt dat hij de tijd moet krijgen om een nieuwe parttimebaan te vinden. Zij huidige contract liep af en kreeg meteen een brief om op gesprek te komen om in gesprek te gaan over het vinden van een nieuwe baan. Dat voelt voor hem als onrecht omdat in de koffiehuizen in de buurt “veel Turken en Marokkanen” zijn die “jaren en jaren werkloos” zijn. Hij (zelf van Turkse afkomst) vervolgt: “En ik? Ik heb een heel slecht lijf en werk hier en nog jij drukken mij’. (...) ‘Vroeger, ambtenaren, was er nog respect voor mensen, maar nu, ik begrijp het niet.”

Over het algemeen voelen de respondenten een behoorlijke vrijheid in het zelf bepalen waar ze willen werken en hoeveel uren. Vooral tijdens het experiment. Dit betekent wel dat de keuze en regie (meer) bij de bijstandsgerechtigde ligt. “Nu weten ze dat ze me zelf kunnen laten kiezen. Ze helpen wel mee, maar ik heb mijn eigen inbreng.” “Als je daar komt en hij heeft al een paar keer dingen voorgelegd, dat laat hij het aan mij over wat ik het beste voor mezelf vind.” “Ze hebben wel een paar keer bij mij geopperd of ik ander werk zou willen doen en meer uren zou willen draaien. Dan zeg ik: "Ja hoor, graag". Maar voor de rest hoor ik niets meer. “Als ik iets anders zou willen, dan zouden ze dat zeker aanmoedigen indien ik meer uren zou gaan werken.” Ook als ze minder wil werken, dan is de reactie vanuit de klantmanager vrij neutraal, verwacht een bijstandsgerechtigde: “Ik denk dat ze dat niet echt op prijs zouden stellen. Het was wel gezegd een keer hoor, dat ze er geen problemen mee zouden hebben.”

Een respondent vindt dat een beetje meer dwang bij bepaalde mensen soms nodig is, meldt hij uit eigen ervaring:

“Nou, ik vond het wel terecht. Ik deed die opleiding bijvoorbeeld als apothekersassistent. Nou, toen ik daar mee stopte moest ik wel werk zoeken hoor. Twee weken later had ik werk. (...) We leven toch een beetje in een softe maatschappij. Dat er niet al te veel eisen worden gesteld aan mensen. Ik ken genoeg mensen die ik zou verplichten om wat te doen. Dat was eigenlijk wel. Dat zijn dan ook mensen die ook nog een keer overlast veroorzaken. Dan denk ik: ga jij maar putjes scheppen of prullenbakken legen. Word je nog een stuk gelukkiger van ook.”

Bij sommigen zou de oproep om meer te werken minder gunstig vallen:

“Ik denk dat ik dan weinig keus heb en wel zal moeten gaan werken. Of het zal lukken is een tweede. Waarschijnlijk gaat dat niet lukken (...) En ik denk ook niet dat ik daar heel erg m'n best voor zou doen. Ik zou het minimale doen wat ervan mij verwacht wordt om niet uit de bijstand gegooid te worden.”

Een ander: “Als je gekort gaat worden op je uitkering, ga je wel iets doen, want dat kan niet. Ik kan rondkomen maar niet met minder.”

Hoewel veel respondenten zeggen dat klantmanagers wel luisteren naar hun wensen, geeft iemand ook aan dat ze toch vrij reactief reageren: “Er wordt gewoon gevraagd: gaat het goed met u? Dan zeg ik ja of nee.” Een ander meldt:

“Nou, ik ben meestal meer van zitten en luisteren. Ja, ik ben niet echt heel erg assertief. Het komt ook omdat je te maken hebt met een instantie die jou toch ook in je levensonderhoud voorziet en daar moet je maar aan gehoorzamen. Dus ik kan daar wel met een grote mond gaan zitten. Maar dat zal niet altijd in mijn belang zijn. Of misschien pakt dat niet altijd even goed uit. Dus ik luister misschien liever naar wat zij te zeggen hebben en reageer daar gewoon op.”

Luisteren naar de wensen en ruimte geven om hier invulling aan te geven blijkt soms meer effect te hebben dan iemand verplichten te solliciteren. Zo blijkt uit de reactie van deze respondent:

“Die ene gaf wel die ruimte. Want ze zei: ‘ik begrijp dat je dit natuurlijk wil en heel realistisch vind ik het niet, dus op een gegeven moet je ook op andere dingen solliciteren.’ Ze gaf wel de ruimte daarin, misschien iets langer dan normaal gesproken. Maar ja, ik kan ook wel overtuigend zijn. Ja, dan kon ze wel lachen. Sowieso die sfeer creëren is heel belangrijk natuurlijk. Die andere was gewoon stug en zei gewoon: ‘Nee. Solliciteren.’ Terwijl wat ze eigenlijk bereikt hebben. Die ene die meer ruimte gaf, daar ben ik dan op een gegeven moment bij de ROC TOP gaan werken. En dat kwam eigenlijk ook door haar aanpak. En ik zit te denken of ik via haar de vacature heb gekregen. Dat weet ik niet meer.”

Opgemerkt moet worden dat veel respondenten een onderscheid aangeven tussen de begeleiding voor en tijdens het experiment wat betreft het luisteren, wensen erkennen en ruimte bieden. Daarnaast geven ze een duidelijk verschil aan in de werkwijze tussen klantmanagers, daar verandert een experiment niets aan.

Ideale begeleiding

Op de vraag wat volgens deelnemers de ideale begeleiding is, antwoorden ze onder andere: “Dat je gezien wordt en mee wordt gedacht. Dat vooral.” En:

“Gewoon open staan. Als iemand belt omdat hij een probleem heeft, dat er dan een afspraak wordt gemaakt om het op te lossen of dat het uitgelegd wordt hoe diegene het beter kan doen als hij er niet uitkomt. Zoals bijvoorbeeld met de PGB. Wij hebben nu inkomsten PGB gehad. Die moet ik doorgeven aan ze. En soms, vorig jaar heb ik dat ook gedaan, maar ik kreeg niet terug. Ze wilden meer informatie, terwijl het allemaal gestuurd was.”

Een andere respondent vindt het fijn dat als hij brieven van de gemeente krijgt dat hij die aan zijn klantmanager liet lezen en zij dan vertelde wat hij moest doen. Goed bereikbaar zijn is een andere wens, want je weet nooit wanneer de problemen zich voordoen. Een respondent zegt dat een gesprek per jaar te weinig is”, liever ziet hij zijn klantmanager “Wel vier keer per jaar, om de drie maanden”.

Respondenten geven aan het fijn te vinden als ze gehoord en gezien worden en te horen dat ze potentie hebben. Dit helpt hen om in beweging te komen. Goede begeleiding hangt niet af van een gewenste uitkomst, zo blijkt uit het onderstaande citaat:

“Als één na laatste had ik een dame, maar ik weet haar naam niet meer. Zij knokte mee en ging nadenken. We hadden ook een afspraak gemaakt in het cafeetje onder het gemeentehuis. We hebben een diepgaand gesprek gevoerd. Ik vertelde: ‘Ik wil graag een klein café openen [..]. Ik heb geen geld, maar wil dit wel heel graag. Waar haal je dat geld vandaan?’ We hebben een diepgaand gesprek gevoerd en zij zei: ‘Jij wil goed knallen. Ik wil je heel graag helpen, maar dat gaat niet lukken.’ Dat was een hele lieve klantmanager.”

Vertrouwen

De vraag rondom vertrouwen wordt vooral beschreven aan de hand van het vertrouwen van bijstandsgerechtigden in hun klantmanager, niet of zij zelf vertrouwen ontvangen. Het levert een wisselend beeld op. Ook ten aanzien van wat ze onder vertrouwen verstaan: weinig bemoeienis of juist “iets voor mij doen” en “potentie in mij zien”. Sommige respondenten zijn erg te spreken over hun klantmanager. Anderen hebben eigenlijk nergens vertrouwen meer in. Zij kijken sceptisch of zelfs wantrouwig naar hun begeleider of besluiten de kat uit de boom te kijken. Bij een aantal respondenten komt deze houding voort uit een incident of een nare ervaring met een klantmanager of WPI. Ze zijn daardoor voorzichtig geworden, terwijl ze wel graag op hun klantmanager willen kunnen rekenen. Respondenten zeggen hier bijvoorbeeld over:

“Als ik een nieuwe klantmanager heb, ben ik wel even wat terughoudender om te kijken hoe diegene is, en dus kan ik pas weer wat lossier komen. Ik heb natuurlijk toch meegemaakt dat ik door hen in de problemen ben gekomen. Dan kijk je eerst even de kat uit de boom, wat voor persoon je voor je hebt.”

Een ander:

“Ik vertrouw ze niet meer zo snel. Ik vertrouw iemand heel snel en geef ook het voordeel van de twijfel, en je denkt: dat gaat allemaal goed, en dan word je in één keer belazerd. Dat heb ik nu al een paar keer gehad. (...) Je kan niemand meer vertrouwen. Dus ik kan mijn klantmanager eigenlijk niet vertrouwen, want hij kan me desnoods in de problemen helpen, als het ware. Dan denk ik: hè? Het is toch juist een vertrouwenspersoon bij zo'n instantie?”

Weer een ander: “Ik kijk wel beter uit hoe dingen geregeld zijn. Ik ga er niet meer vanuit dat ik iemand kan vertrouwen. Ik ga zorgen dat ik zelf ingedekt ben. De rest geef ik aan ze door en wat zij ermee doen, moeten zij weten maar ik zorg dat mijn zaken geregeld zijn.”

Ervaringen met typen begeleiding

Extra aandacht betekende dat de respondenten meer contact hadden met hun klantmanager. “Ik werd vaker gebeld”. Een ander: “Ik vond het wel leuk dat ze dan de aandacht aan je schenken waar je tegenaan loopt en niet tegenaan loopt. Dat vond ik wel goed.” Een respondent vertelt dat haar klantmanager haar privételefoon gebruikt en altijd bereikbaar is. En zij heeft zijn nummer.

Respondenten van zelfregie merkten niet zoveel van het experiment. Een respondent vertelt dat hem “weinig tot niets” gevraagd is. “100 procent zelfregie en ik hoef daar gewoon mijn hand op te houden.” Een respondent met parttime werk vertelt een respondent “alleen maar geld gestort” te krijgen zonder “verder weinig tot niets” te hoeven doen en dat dat mogelijk “de consequentie is van het feit dat je al een baan hebt.”

Op de vraag of ze de ontvangen begeleiding prettig vond antwoordt een respondent dat ze de “vrijblijvendheid” “prettig” vond. Ze vervolgt: “Ik denk dat als ik meer begeleiding had gewild, dat ik dat had gekregen.” Ze vertelt dat ze die begeleiding niet heeft gekregen en dat ze dat ook “niet nodig” vond, want: “had niet de behoefte om mijn eigen situatie te verbeteren of te veranderen.”

In het kader van welke begeleiding bijstandsgerechtigden graag ontvangen van hun klantmanager, is de vraag gesteld naar de behulpzaamheid bij het vinden van een baan. Respondenten geven aan dat een klantmanager handig is voor mensen die digitaal niet vaardig zijn om op zoek te gaan naar een baan. Zeker vanwege de afwezigheid van arbeidsbureaus en werkpleinen, is voor sommige werkzoekenden een klantmanager een goede ingang. Zo licht iemand toe:

“Dat lijkt mij wel nuttig, want niet iedereen is vaardig op de computer. En je hebt gewoon mensen die liever in de kaartenbakken rommelen dan op internet. Dus ik denk dat dat wel voor een hoop mensen wat laagdrempeliger is.”

Een ander denkt hier anders over: “Ze kunnen wel dingen aanbieden, maar in principe kan je alleen jezelf helpen door te kijken wat je wil gaan doen.”

Dat de ondervraagde respondenten zich over het algemeen niet onder druk voelen gezet om een baan aan te nemen leiden we ook af uit de antwoorden op de stelling of de klantmanager prioriteit geeft aan “uit de bijstand gaan” boven een leuke baan aannemen. Een respondent licht toe:

“Daar heb ik hem niet echt over gehoord. Hij vraagt wel of ik meer voordelen heb van het werk en of ik me prettiger in mijn vel voel - ja natuurlijk, als ik bezig kan zijn, voel ik me altijd beter in mijn vel dan wanneer ik thuis alleen maar stil zit.”

Op de vraag of ze zich ‘gepusht’ voelen om meer te werken antwoorden de meeste respondenten ontkennend. Een respondent: “Het is niet zo dat hij dingen afdwingt. En zegt: Je moet nu dit gaan doen. Dat valt wel mee.”

Rol van klantmanagers

Op de vraag of respondenten ervaren dat hun klantmanager hen stimuleert om uit de bijstand te komen antwoorden zij vrij eensgezind. Bijstandsgerechtigden die wij binnen het experiment hebben gesproken ervaren *niet* dat hun klantmanager hen te veel stimuleert of pusht. Ze kennen in sommige gevallen hun begeleider niet of hebben alleen mailcontact. Een aantal respondenten dat zegt wel contact te hebben met hun begeleider benadrukt dat ze het vervelend zouden vinden als hun begeleider te veel bemoeienis zou hebben. “Dat kan een tegeneffect hebben en tegenwerken, als iemand zo gaat stimuleren om meer te werken (...)”, vertelt een respondent. Een ander heeft er geen behoefte aan “om die huidige situatie te veranderen” en wenst dus geen “druk” van zijn klantbegeleider. Weer een ander wenst niet meer contact met zijn klantbegeleider want:

“Dan voel je toch op een gegeven moment die druk en gaan ze zeuren: kunt u niet meer uren gaan werken bij PostNL? Kunt u niet nog een parttimebaan erbij zoeken? Dus dan willen ze toch graag dat je fulltime aan de slag bent zodat ze je uit de bijstand kunnen wippen”.

Bijstandsgerechtigden vertellen ook dat ze hun klantmanager niet zo nodig hebben en “alles zelf hebben gedaan”. Onze indruk is dat deelnemers aan het experiment niet zozeer druk ervaren van hun eigen klantmanager maar wel vanuit het bijstandssysteem. De inkomstenverrekening is bijvoorbeeld een instrument dat bijdraagt aan gevoelens van angst en druk onder bijstandsgerechtigden.

Op de vraag of de klantmanager meer prioriteit legt bij betaald werk dan bij vrijwilligerswerk, kregen we onder andere als antwoord: “Dat lijkt me wel ja. Dat is gewoon inherent aan de instantie waar die werkzaam is.” En: “Heb ik hem ook niet over gehoord, of ik betaald of vrijwillig belangrijk vond. Dat heeft hij nooit gevraagd. (...) Mij maakt het niet uit. Vrijwilligerswerk vind ik ook goed. Als ik maar weet waar ik het voor doe.”

Ten aanzien van vrijwilligerswerk werd onder meer gezegd dat het meer stabiliteit biedt dan betaalde banen. Voor veel respondenten is vrijwilligerswerk een serieuze optie. Ze willen wel betaald werk, maar alleen “Als ik weet dat ik ergens kom en daar kan blijven, en niet na een maand weer weg

moet. Je wilt een beetje stabiliteit hebben, ook op de langere termijn.” Vrijwilligerswerk biedt kennelijk meer stabiliteit. “Precies, en die mensen hebben ook hulp nodig als je vrijwilligerswerk doet. Vaak met ouderen, of met gehandicapten. Ook in ziekenhuizen om mensen heen en weer te brengen. Dat vind ik allemaal niet erg, geen probleem.”

Tot slot vroegen we de respondenten om de zin “Ik heb een klantmanager nodig voor...” af te maken. De antwoorden reflecteren de behoefte aan een vertrouwenspersoon, iemand binnen de gemeente bij wie ze altijd terecht kunnen. Iemand die in hen gelooft, hen motiveert, vertrouwen geeft, potentie ziet en zegt dat het goed komt. Ze antwoorden onder andere “Maar als je iets aan je situatie zou willen veranderen. Stel, je wil een opleiding doen, dan heb je hem nodig.” En als er problemen zijn. Bijvoorbeeld als je belasting niet is betaald. Of als “ik straks de weg niet weet.”

Kortom ze hebben vooral behoefte aan iemand die hen nu ondersteunt in hun zoektocht, maar ook iemand die hen geruststelt voor als de situatie gaat veranderen. “Ik zit nu goed in mijn vel. Heb een baan. Maar stel je voor dat er iets misgaat, wat kan ik dan doen? ‘Hij [klantmanager] zei: ‘Dat bespreken we die dag wel, maar als er iets tegenvalt, moet je gelijk aan de bel trekken. Je kan altijd nog een uitkering aanvragen.’” Sommige respondenten geven ronduit aan dat ze geen klantmanagers nodig hebben.

Op de vraag om de zin ‘Ik heb geen klantmanager nodig, maar wel’, af te maken, kregen we de volgende reacties: “Nee, in de huidige situatie kan ik het prima zelf regelen. Daar heb ik echt niet iemand bij nodig.” Anderen noemen “iemand die me helpt met het vinden van een baan”, “met me meedenkt”, “samen met mij kletst”, “iemand die me ondersteunt en me bij bepaalde dingen begeleidt.” Een deelnemer legt uit:

“(...) op het moment dat je net in een uitkering komt en je wil er snel uit of je zit in een situatie waarin er heel weinig werk is, want dat is natuurlijk vaak een probleem. Dan zou je wat hebben aan iemand die je daarin ondersteunt, maar dan moet je ook iemand hebben die dermate goed in de markt zit. Die weet wat jij kan en waar je de meerwaarde op levert. Dat was er niet en dat is er vermoedelijk nog niet. Op dit moment is dat het punt niet. Als je wil, er is zo enorm veel werk.”

Een respondent heeft goed ervaringen met een gevolgde empowerment training:

“Dat zou veel vaker gedaan moeten worden. Ja, eigenlijk wel 'moeten', omdat je *mindset* gewoon verandert als je heel lang in de uitkering zit. Je gaat gewoon in een negatieve spiraal en je gaat zeuren over tekorten. Maar wat krijg je dan? Dan krijg je nog meer op jezelf te pakken. Dus ik denk dat dat heel belangrijk is.”

Erkenning en waardering

Om na te gaan hoe bijstandsgerechtigden de begeleiding door hun klantbegeleider hebben ervaren, hebben we hen een aantal stellingen voorgelegd. De eerste stelling ging over of zij zich gehoord voelen door hun klantbegeleider. Over het algemeen ervaren bijstandsgerechtigden steun van hun klantbegeleider. Ze luisteren naar ze en als er een probleem is dan pakken klantbegeleiders dat op, denken ze mee, of geven ze een aantal opties waaruit zij kunnen kiezen. Een aantal respondenten zegt weinig tot geen contact te hebben met zijn of haar klantbegeleider. Bijstandsgerechtigden die wel eens complimenten krijgen ervaren dat als zeer prettig. Een respondent zegt het een geruststelling te vinden als hij een compliment krijgt: “(...) [het] betekent dat het voort kan gaan zoals het nu gaat zodat ik toch verzekerd ben van een inkomen en er niet wordt gezegd van je moet dit of dat.” De geruststelling betekent in zijn geval dat hij geen druk ervaart om te solliciteren of ander werk (met meer uren) te zoeken. Een ander krijgt een “energieboost” van complimenten en raakt erdoor “gemotiveerd”. En weer een ander vindt het prettig dat ze complimenten krijgt over hoe zij zich kleedt en denkt.

De stelling “Ik vind het goed dat je iets moet terugdoen voor de uitkering”, zoals verplicht solliciteren, vrijwilligerswerk doen of bepaald werk aannemen of behouden, maakt de tongen los. Er is een groep respondenten die het ronduit eens is met de stelling. Een tweede groep is het tot op zekere hoogte eens met de stelling en een laatste groep respondenten is tegen het idee dat je iets moet terugdoen voor je uitkering.

De eerste groep die het eens is met de stelling vindt het bijvoorbeeld “egoïstisch om helemaal niks te doen” en vindt het niet meer dan logisch dat je “actief iets” doet. Je krijgt je uitkering niet zomaar en niet voor niets is het idee van de respondenten in deze groep. “Je krijgt iets dus dan moet je ook iets geven. Je kan niet alleen pakken, het hoort in balans te zijn”, zegt een respondent. Een ander: “Je moet dankbaar zijn dat de staat je financieel steunt. Ik vind het persoonlijk fijn om wat terug te doen”. Deze respondent, die zelf parttime werkt, benadrukt dat er genoeg werk is, vooral in de zorg. “Ook al heb je geen diploma, je kan even langsgaan in zo’n verzorgingstehuis. Er is genoeg vrijwilligerswerk”. Volgens andere respondenten zou het vanzelfsprekend moeten zijn dat mensen een “maatschappelijke taak” op zich nemen omdat dat niet alleen goed is voor de samenleving, maar ook voor hun eigen gezondheid. “(...) ik denk dat heel vele mensen ervan op zouden knappen”.

Een tweede groep respondenten vindt dat er best wat terugverwacht mag worden van bijstandsgerechtigden in ruil voor hun uitkering, maar wel onder voorwaarden. De verplichting stuit sommige respondenten bijvoorbeeld tegen de borst. Zo benadrukt een man dat hij het ermee eens is dat mensen ertoe worden aangezet om vrijwilligerswerk te doen, “als het maar niet betekent dat je verplicht wordt”. Deze respondent vindt ook dat “een beetje van persoon tot persoon bekeken” moet

worden in hoeverre je iemand wel mag verplichten, bijvoorbeeld als iemand “eindeloos werken” of “schoffelen” weigert en al “jarenlang werkloos” is. Hoe de verwachting of verplichting wordt geframed is ook belangrijk voor sommige respondenten. Een bijstandsgerechtigde zegt het geen probleem te vinden als je gevraagd wordt om ergens mee te helpen, “dan moet je daarvoor open staan”. Maar iemand dwingen gaat hem te ver. “Moeten is echt een beetje een dwangmatig woord. ‘Je moet’, - niemand moet wat”.

Een derde groep, de grootste, respondenten is het oneens met iets terugdoen voor de uitkering. Een respondent legt uit dat “sommige mensen” er niet “om gevraagd” te hebben om zonder baan te zitten, zoals zichzelf, dus dan is het niet rechtvaardig om “pressie” te krijgen om iets terug te doen. Zij wordt boos van die gedachte en zegt “die hele tafel desnoods” om te gooien als zij dat te horen krijgt. “Je hebt dan al zoveel stress”, voegt zij toe. Een ander vindt dat het “geen plicht” mag zijn om iets terug te doen voor je uitkering. “Je moet het van jezelf willen”, voegt ze toe. Ze heeft de zorg voor haar “eigen gezin” waardoor zij al het gevoel heeft te werken. Bovendien is de uitkering een recht en “heeft de staat” het zo geregeld. Voor deze respondent is de wederkerigheid dus juist geen bijkomstigheid van het ontvangen van een uitkering, terwijl respondenten die het eens zijn met iets terugdoen het juist wel vanzelfsprekend vinden. Een respondent benadrukt ook dat je mensen niet kan verplichten om bijvoorbeeld te solliciteren omdat zij niet alle kansen en mogelijkheden hebben om aangenomen te worden, bijvoorbeeld omdat ze “slecht opgeleid” zijn, of het “Nederlands niet goed genoeg is”. Een ander zegt iets vergelijkbaars, namelijk dat mensen buiten hun “schuld” om een uitkering nodig hebben. Bovendien kan je “op een andere manier ook betekenisvolle dingen doen voor de maatschappij die misschien niet zo voor de hand liggen”. Als voorbeeld noemt zij het opvoeden van kinderen “waarbij de hele maatschappij gebaat is”. Zij vervolgt:

“Dus als moeder zijnde heb je een belangrijke rol in die maatschappij. Je hebt dus ook recht om te kunnen leven en om je kinderen eten te geven. Zo zijn er vast nog wel veel meer dingen te bedenken, die maken dat mensen van waarde zijn voor de maatschappij. Ik denk dat iedereen sowieso moet kunnen leven.”

Zij vindt het “een beetje kinderachtig” en “belerend” als mensen geld krijgen maar dan wel “dat perkje” moeten gaan harken. Al gaat het volgens deze respondent niet om de waarde van het werk, want ook een perkje harken kan juist “helemaal geen straf” zijn omdat het niet te ingewikkeld is en “je je eigen gedachten” erbij kan hebben, “maar niet op die manier: je krijgt bijstand van ons, dus moet je voor ons dit en dit klusje doen omdat je nu eenmaal iets moet doen voor je geld, terwijl je misschien andere meer zinvolle bezigheden kan bedenken”.

Bijstandsgerechtigden zijn het er over het algemeen over eens dat ze geen behoefte hebben aan contact met andere mensen in de bijstand om hun rechten en belangen te bespreken. Zij zien dat niet zitten omdat de situaties waarin bijstandsgerechtigden zich begeven verschillen of omdat ze hebben het idee dat het allemaal “zeurders” zijn in de bijstand. Een respondent zegt het best oké te vinden om contact te hebben met andere bijstandsgerechtigden “zolang er maar niet geklaagd wordt”. Respondenten voelen zich niet per definitie onderdeel van een groep bijstandsgerechtigden. Ze onderscheiden zich er soms zelfs liever van.

Bijstandsidentiteit en toekomstperspectief

We vroegen respondenten ook om de volgende zin af te maken: “Ik hoor niet thuis in de bijstand, omdat...”. Opvallend is dat een deel van de respondenten antwoordt er wel in thuis te horen omdat ze bijstand nodig hebben. Ze zeggen bijvoorbeeld niet (fulltime) te kunnen werken in verband met psychische of lichamelijke beperkingen. De meeste respondenten benadrukken echter niet in de bijstand thuis te horen omdat zij de papieren hebben “om een normale baan te krijgen” of omdat zij de potentie hebben om te werken.

Respondenten zijn dus enerzijds vrij realistisch; ze horen in de bijstand want ze hebben nu eenmaal bijstand nodig om in hun levensonderhoud te voorzien. Anderen zeggen juist dat ze er niet in horen. Zij identificeren zich met werkenden en zijn zoals een respondent omschrijft “door omstandigheden” in de bijstand gekomen. Het zijn verschillende manieren om zich te verhouden tot hun bijstandsidentiteit. De eerste groep respondenten accepteert als het ware hun lot en vinden daarin mogelijk relatieve rust. De tweede groep erkent er niet thuis te horen, met (mogelijk) de bijkomstigheid dat ze het gevoel hebben iets te moeten doen om hun situatie te veranderen. Een respondent vertelt bijvoorbeeld dat ze voelt dat er op haar wordt neergekeken in de samenleving. Zelf heeft zij het gevoel niet in de bijstand te horen “omdat het niet mijn niveau van leven is”. Ze had nooit verwacht dat ze in de bijstand zou komen. Mogelijk voelen respondenten die menen niet thuis te horen in de bijstand, meer druk als gevolg van vermeende verwachtingen in de samenleving die niet los gezien kunnen worden van hun eigen verwachtingen ten aanzien van hun maatschappelijke status.

We vroegen respondenten ook hun ideeën met betrekking tot waar ze over vijf jaar staan. Sommige respondenten dromen over het ontvluchten van de Randstad en verhuizen naar een ander land. Een respondent wil een boerderij beginnen in Suriname, een ander “een huisje in Frankrijk” kopen. Andere bijstandsgerechtigden dromen van een (andere) baan en hopen bijvoorbeeld opleidingen behaald te hebben om ander werk te kunnen doen of bijvoorbeeld om een eigen praktijk te beginnen. Ook hopen sommigen stappen gemaakt te hebben in hun carrière, zoals een man die hoopt bij het beveiligingsbedrijf waar hij werkt dan “leidinggevende” te zijn. De vraag of mensen trots zijn en waarop dan wordt geen enkele keer negatief beantwoord. Respondenten die een antwoord

geven, zijn trots op zichzelf dat ze bijvoorbeeld doorzettingsvermogen hebben en aan zichzelf werken. Een respondent is er trots op dat zij werkt bij Post.NL en tijd weet te besteden aan haar kinderen. Een ander op het gegeven dat hij gestopt is met roken. Weer een ander zegt goed te zijn in “papierwerk”.

Motivatie om uit de bijstand te komen

Een aantal keer vertellen respondenten dat zij niet zullen uitstromen vanwege mentale en/ of lichamelijke beperkingen. Ze werken al maximaal naar hun idee. De angst om dan na uitstroom weer in de bijstand terecht te komen met al het papierwerk dat erbij komt kijken, voelt beangstigend voor sommige respondenten. Er zijn ook respondenten van wie het niet hoeft, uit de bijstand komen. Ze zijn tevreden met het aantal uur dat ze werken en berusten zich daarin. Een respondent vindt de vrije tijd die zij nu heeft naast haar werk prettig.

Echter de meeste respondenten die we hebben gesproken hopen uit de bijstand te komen. Zij noemen het hebben van een “dagelijks ritme” en “niet meer thuiszitten” onder andere als redenen. De eenzaamheid in de bijstand wordt ook genoemd als reden om eruit te willen. Een aantal respondenten noemt expliciet dat zij graag verlost willen zijn van het stigma dat op hun schouders rust als gevolg van het in de bijstand zitten. Een respondent werkt bij Pantar en schaamde zich als hem werd gevraagd naar zijn werk, want “als je bij Pantar werkt (...) werd je voor gek verklaard, omdat er altijd heel veel geestelijk gehandicapten zaten”. Een respondent zegt niet meer afhankelijk te willen zijn en dat hij zich schaamt, want hij kan “gewoon werken” terwijl er mensen zijn met heel “grote problemen” die het meer nodig hebben.

Een ander zegt de wens te hebben om “weer normaal met iedereen mee te kunnen draaien, in het sociale ritme kunnen komen. En ook weer een keer op vakantie te kunnen, want dat soort dingen kunnen gewoon niet. Je bent constant de eindjes aan elkaar aan het knopen”. Hij ziet het “als een plicht” naar “de samenleving” en wil zich geen “profiteur voelen”. “Al ben ik dat natuurlijk wel een beetje”, voegt hij toe, maar relativeert die constatering ook door te benadrukken dat er “ook bepaalde lui” zijn “die helemaal niks doen en die daar best toe in staat zijn”.

Onafhankelijkheid is een reden die geregeld terugkomt. “Je voelt je meer vrij” als je niet meer in de bijstand zit, vertelt een respondent. Een ander zegt dat uitstromen “vrijheid” geeft. Je hoeft geen toestemming te vragen als je op vakantie wilt of gaat, bijvoorbeeld. Het vooruitzicht om iets meer geld te besteden geeft ook een gevoel van vrijheid. Nu moet zij “op alles letten”. Een andere respondent wil onafhankelijk zijn van de bijstand onder andere om niet meer elke maand inkomensverklaringen in te vullen. Ook noemt een respondent dat zij werkt om pensioen op te bouwen naast dat zij goed in haar vel zit door te werken. “Thuiszitten is niets voor mij”.

De wens onder werkenden in de bijstand om uit te stromen is er vaak wel, maar het is volgens hen vaak niet mogelijk om op hun werkplek het aantal uur te werken om uit te kunnen stromen. Hele

dagen maken is niet mogelijk. Een bijstandsgerechtigde werkt in een magazijn en kan daar niet fulltime werken omdat alleen in de ochtend orders ingepakt worden. Een respondent, werkzaam bij Post.NL vertelt dat het niet mogelijk is genoeg uren te werken om uit te stromen, vanwege het feit dat het werk “lichamelijk belastend” is. Sommige werkgevers geven parttimers geen extra uren, zelfs wanneer dit qua werkzaamheden mogelijk zou zijn. 41% van de parttimers vertelt ons bij de laatste meting dat meer uren werken bij hun huidige werkgever niet mogelijk is (De Beer 2022: 42). En ongeveer een kwart van de parttimers noemt persoonlijke belemmeringen, zoals zorgtaken, het volgen van een opleiding en gezondheid, als reden waarom zij niet meer uren werken (ibid.). Van de deelnemers die niet werken zegt 52% niet te kunnen werken vanwege ziekte en/ of arbeidsongeschiktheid (De Beer 2022).

Zou het respondenten kunnen helpen om te beginnen met tien uur werken en zodoende de stap richting de arbeidsmarkt wat te verkleinen? Over het algemeen wel. Op een enkele respondent na, is de stap naar fulltime werken voor de meesten te groot. Met weinig uren beginnen zorgt ervoor dat ze kunnen wennen aan een nieuwe situatie. Voor een respondent voelt het als “te veel stress” om meteen fulltime aan de slag te gaan. Een ander wil “stapje voor stapje opbouwen”, want: “Niet iedereen kan zo snel schakelen of wennen aan een situatie”. Een bijstandsgerechtigde geeft toe “al moe bij de gedachte” te worden als zij “vijf dagen moet gaan werken”.

De vraag wat ze ervan vinden als ze parttime konden werken zonder sollicitatieplicht is niet veelvuldig beantwoord door respondenten. Bijstandsgerechtigden die er wel wat over vertellen, hebben in principe niets tegen een sollicitatieplicht maar nuanceren dit idee wel. Mensen die parttime werken of hun best doen om een baan te vinden zouden niet onderworpen moeten worden aan een sollicitatieplicht, maar als iemand die kan werken “niet wil werken”, dan verdienen ze “een schop onder hun kont”, zoals een respondent benadrukt. Het eigen schuld-discours zie je terug in deze uitleg. Als je je best doet en het lukt je vanwege omstandigheden niet om een baan te vinden of behouden dan is dat een reden om mensen niet onder druk te zetten, want, zoals een respondent verwoordt: “waarom zou je daarvoor gestraft moeten worden? Maar als ze als gevolg van eigen handelen en gebrekkige motivatie in de bijstand zitten dan mogen ze wel verplicht worden. Ze maken onderscheid tussen bijstandsgerechtigden die een bijstandsuitkering verdienen en dus niets terug zouden hoeven doen en een groep die de uitkering niet verdient en wel iets terug zou moeten doen. Je best doet om eruit te komen en zonder eigen schuld in de bijstand komen zijn factoren die eraan bijdragen dat je recht hebt op bijstand volgens de bijstandsgerechtigden zelf.

Bijverdienpremie

Ook tijdens de nameting ontvingen bijstandsgerechtigden die parttime werken in Amsterdam een bijverdienpremie. De meesten vinden het uitkeren per half jaar prettig omdat geld dan is opgespaard

en het niet opgaat aan dagelijkse uitgaven. Ze ervaren het dan echt als een extraatje. Een aantal respondenten zegt een keer per jaar om die reden nog beter te vinden. Dan kan wordt echt een substantieel gespaard, bijvoorbeeld om op vakantie te gaan. Respondenten geven ook als reden dat ze maandelijks uitkomen momenteel, en dat uitkeren per maand daarom niet nodig is. Ze hebben dat stukje extra financiële ruimte niet nodig. De vraag is wel, gezien de recente prijsstijgingen, of zij dat nu ook zo ervaren.

Wens om een opleiding te volgen

De vraag of respondenten interesse hebben in een opleiding of cursus en of ze die wel eens hebben gedaan wordt veelvuldig beantwoord. Een respondent vertelt dat hij verschillende omscholingscursussen heeft gedaan, zoals een om zeefdrukker te worden, een om verwarmingsmonteur te worden en een opleiding tot apothekersassistent. Nu werkt hij bij Post.NL en werkt naar zijn pensioen toe. Hij heeft niet de wens om nog een carrièreswitch te maken. Een aantal respondenten vertelt een opleiding gedaan te hebben binnen de bijstand of volgt momenteel een opleiding. Een vrouw volgt de opleiding toegepaste psychologie, een ander een opleiding gericht op zorg met als doel om “meer zorgtaken” te krijgen.

De wens om een opleiding te doen ten behoeve van omscholing wordt vaak uitgesproken. Een respondent wil graag een radarpatent halen om bij de GVB op veerboten te mogen werken. De gemeente kan en wil daarin helaas niet financieren. Dit idee blijft dus op de plank liggen. Ook andere respondenten benoemen het probleem van financiering. Ze hebben er het geld niet voor en het wordt niet voor hen betaald. Andere respondenten zien het niet zitten om een cursus of opleiding te volgen, omdat het te veel wordt voor ze. Zich staande houden in de bijstand vraagt al veel van ze. Sommige bijstandsgerechtigden merken opdat ze het een gemiste kans vinden als er geen baangarantie gekoppeld is aan het doen van een opleiding.

Netwerk en verwachtingen sociale omgeving

We hebben respondenten ook gevraagd naar hun sociale omgeving en in hoeverre (vermeende) verwachtingen een rol spelen in hun ervaringen als bijstandsgerechtigden. Ze vinden het niet altijd gemakkelijk om de vijf belangrijkste personen in hun leven op te noemen. Geregeld wordt een aantal directe familieleden genoemd, zoals kinderen, broers en/ of zussen en vader en/ of moeder. Iemand vertelt dat zij familieleden tot de vijf belangrijkste personen in haar leven schaar, maar geen vrienden heeft. Een enkele keer noemt een respondent zijn vriendin als belangrijkste persoon in zijn leven. Vrienden worden ook genoemd, meestal met de toevoeging dat het er “niet veel” zijn, “nog niet eens vijf vingers”. Een respondent merkt hierbij op voor “kwaliteit” te gaan in plaats van “kwantiteit”.

Een enkele keer worden collega's genoemd als belangrijke personen in het leven van bijstandsgerechtigden, evenals klantmanagers. Ook "de heer" wordt genoemd. Weer een ander begeeft zich in LGBTQ-gemeenschap waarin zij naast haar kinderen en vrienden een heel netwerk heeft met "liefdevolle mensen" die allemaal veel voor elkaar betekenen.

We vroegen respondenten ook naar de frequentie van het contact en over het algemeen vertelden zij telefonisch wel regelmatig contact te hebben met familie en vrienden, en af en toe af te spreken en elkaar te zien, bijvoorbeeld op feest- en verjaardagen.

Door deelnemers stellingen voor te leggen zijn we nagegaan in hoeverre (vermeende) opvattingen van mensen in hun directe netwerk, een rol spelen in hoe zij naar zichzelf kijken als bijstandsgerechtigde. De eerste stelling gaat over of mensen in hun directe omgeving het belangrijk vinden dat ze werken. Een aantal bijstandsgerechtigden ervaart druk vanuit de omgeving om te werken. Een man merkt het aan zijn moeder "die is aan het pushen". Een ander zegt dat zijn familie het wel belangrijk vinden dat hij "iets doet"; die zijn van de generatie dat het "onmogelijk" was dat "je niks deed". Opvallend is de uitspraak van een respondent die zegt dat ze niet begrijpt dat haar dochter die net als zij in de bijstand zit, niet werkt. Zelf heeft de 64-jarige vrouw ook een bijstandsuitkering, maar vanwege haar leeftijd vindt ze dat te rechtvaardigen. Haar dochter is van een andere generatie en volgens de respondent denkt deze generatie veel te gemakkelijk over werkloosheid. Een andere vrouw zegt zich niet te schamen, maar "loog" wel dat ze werk had tegen haar date. Ze vertelt over die keer dat ze hem vertelde geen werk te hebben: "Meteen [zag ik] iets gebeuren bij die persoon". Ze vervolgt: "En dan denk ik: je veroordeelt me, terwijl je mijn verhaal niet kent". Toen vertelde ze tegen deze persoon dat ze een "kinder-jeugdcoach" was. "Dat was niet helemaal gelogen", want ze staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel.

Deze bovenstaande respondent zegt niet zozeer de druk vanuit de omgeving te voelen, maar vindt het wel prettiger om te kunnen zeggen dat ze coach is. Ze legt uit dat ze daarmee een "stigma" "kon wegvegen". Al zegt ze zich niet te schamen. Het voorbeeld laat zien dat het niet hebben van werk wordt verborgen uit angst voor oordelen. Ze vertelt ook dat ze om die reden weinig op date gaat. Ze houdt van ambitieuze mensen en is zelf ook ambitieus maar kan dat nu met werk niet aantonen. De kloof tussen haar en potentiële partners is daardoor groot. Even later in het interview vertelt ze dat "je toch lager" wordt "aangekeken door de maatschappij als je niet werk, als je niets doet".

Een andere respondent zegt ronduit dat ze zich schaamt om te zeggen dat ze een bijstandsuitkering ontvangt. Ze zegt zich er zelfs voor te excuseren en het heel lastig is om anderen ervan te overtuigen dat zij ook "nuttig bezig" is.

Andere respondenten benadrukken vooral dat mensen in hun omgeving het wel belangrijk vinden dat ze werken, maar dan meer vanuit zorg en de wens dat het goed met ze gaat. Ze proberen

hen op te beuren en denken ze mee, zegt een aantal bijstandsgerechtigden. Want werken zou ze goed kunnen doen. Een vrouw ervaart dat mensen in haar directe sociale omgeving meedenken en haar willen helpen, omdat ze haar verder willen “zien groeien”. Een man zegt dat vrienden uit zorg het belangrijk vinden dat hij werkt, niet omdat werken “moet”. Hij benadrukt dat het meer met zijn eigenwaarde te maken heeft waarom hij werken belangrijk vindt. “Ik denk dat ik me gewoon minder goed zou voelen”, legt hij uit. Overigens heeft hij wel het idee dat als hij zich minder goed zou voelen als hij niet werkt, dat dat invloed zou hebben op zijn sociale contacten. Er lijkt bij deze respondenten dus wel sprake van een mate en vorm van sociale druk, maar ze interpreteren die positief. Ze hopen dat ze werk vinden omdat hen dat goed zou kunnen doen.

Mensen in hun netwerk zijn niet alleen steunend maar helpen gesproken bijstandsgerechtigden ook bij het vinden van (vrijwilligers)werk. Ze worden bijvoorbeeld door een vriend of vriendin gewezen op een vacature, en een respondent vertelt dat ze begon met klusjes op de naaimachine voor iemand uit de buurt waarna het balletje is gaan rollen. Een respondent vond haar huidige baan via via. Dat “geforceerde solliciteren” “werkte” niet voor haar.

Op de vraag of deelnemers trots zijn op het werk dat ze doen reageren ze doorgaans positief. Al vinden sommigen het wel een “groot woord”. Zo geeft een man aan het prettig te vinden dat aan hem gevraagd kan worden hoe zijn dag was en dat hij dan wat te vertellen heeft, omdat hij werkt. Een ander zegt het ook fijn te vinden dat zij “zinnig werk” doet en “van nut” is en dat ze soms een “complimentje” krijgt van haar haar baas.

Basisinkomen

Respondenten zijn verdeeld over het basisinkomen en of dit een oplossing zou kunnen bieden voor hun situatie. Een vrouw die slachtoffer is van de toeslagenaffaire “heeft geen behoefte” meer aan de overheid en wil het liefst niets met de overheid te maken hebben, dus ook geen basisinkomen ontvangen. Ze is er ook van overtuigd dat andere mensen het niet zouden willen aannemen, “want ze vertrouwen het niet”. Zelfs zou ze ook niet kunnen geloven dat je zonder voorwaarden een basisinkomen kan ontvangen. Een ander gelooft dat het tot “een enorme lading aan bureaucratie en investeringsplannen en aan dingen die niet goed lopen” zou leiden als een basisinkomen ingevoerd zou worden. Wel lijkt het hem een prettig idee om een basisbedrag te ontvangen en dat er dan “de ruimte” is “om wat extra geld te verdienen” zonder dat hij dat hoeft “in te leveren”, want: je hebt meer armslag. Een andere zou dolgraag af willen van de sollicitatieplicht. Ze vervolgt: “Ik denk dat iedereen een basisuitkering en – inkomen moet krijgen. En iedereen moet zijn leven op een eigen manier kunnen inrichten. (...) er moet voor iedereen een basis zijn zonder dat daar ook van alles tegenover moet staan.”

Wat als u de touwtjes in handen had?

De laatste vraag die wij bijstandsgerechtigden stelden was of zij iets willen veranderen aan het bijstandsbeleid en wat dat dan zou zijn. Deze vraag is veelvuldig en uitgebreid beantwoord. Om de bijstandsgerechtigden met hun goed verwoorde tips recht te doen, hebben we ze in een tabel op een rijtje gezet. We hebben ze onderverdeeld in antwoorden die over het thema “erkenning en waardering” gaan, over “bestaanszekerheid” en over “systeem(verandering) en beleid”. Veruit de meeste wensen voor veranderingen hebben betrekking op het aanpassen van het bijstandssysteem en bijstandsbeleid.

Erkenning en waardering

“Dat je laat zien dat je mensen waardeert. Dat doet de mensen ook goed, en dan staan ze sneller voor je klaar dan wanneer je alleen maar over ze klaagt.” (man, extra begeleiding)

“Dat de mensen gezien worden. Mijn doelgroep zijn de alleenstaande vrouwen, sommigen met nog kleine kinderen. Ik houd met elke leefsituatie rekening, maar die moeders mogen niet stil blijven staan.” (vrouw, zelfregie)

Bestaanszekerheid

“Ik zou zorgen dat het allemaal eerlijk ging, eerlijk en oprecht. (...) Dat als jij echt recht hebt op bijstand, je het ook meteen krijgt en dat mensen niet drie, vier maanden moeten wachten voor ze te horen krijgen dat ze er recht op hebben. (...) Je moet daar vaak zo lang op wachten, en mensen raken daardoor in de problemen met betalingen”. (man, extra-aandacht)

“En met hoeveel ongeveer? (...) Nu is het rond de 1.500 euro en moet naar 2.500 euro op dit moment. Want dingen zijn zo duur geworden, vooral door de oorlog tussen Rusland en Oekraïne.” (man, vergelijking)

“Vorige keer vroeg mijn dochter of we nog die kledingbon hadden. Ik zeg: "Schat, we zijn uit de uitkering en we hebben die niet meer." Zulke dingen. We konden er leuk gebruik van maken, ook voor laptops. Het was ideaal voor de kinderen, zij hebben elk hun laptop. Dat geeft iets positiefs. Dan hoef je geen extra kosten te maken voor de kinderen. Ze hebben die laptop ook nodig.” (vrouw, vergelijking)

“Ik ga de uitkeringen een beetje verhogen.” (vrouw, zelfregie)

Systeem- en beleidsverandering

“Een basisinkomen. Ik vind dat dan iedereen een gelijke kans zou kunnen hebben, zonder dat gesteggel met allerlei wetten, regels en betuttelingen. Geef die mensen dat geld. Laat ze wat van zichzelf maken en buiten dat kunnen ze ook nog eens gewoon verdienen. Dan kun je weer constructief wat bereiken, dan iedere keer je hand ophouden en er nog een pet op krijgen.” (vrouw, vergelijking)

“Ze zijn een beetje de menselijke maat verloren. Je moet nu continu productie maken, en er zijn jonge mensen die bijvoorbeeld last hebben van hun schouder - die kunnen niet sneller dan ze kunnen. Dan worden ze dus opgejaagd van: "Je moet door, je moet door". Op een gegeven moment trekken die mensen dat niet en dan worden ze ziek.” (man, extra begeleiding)

“Als ik de touwtjes in handen zou hebben. Nou, ik zou mensen toch wel verplichten om een maatschappelijke taak op zich te nemen. Ook al hebben ze daar misschien in het begin het gevoel dat ze dat niet aankunnen, maar ik denk dat heel veel mensen er van op zouden knappen.” (man, zelfregie)

“Wat ik al zei, de training met die *mindfulness*, dat zou sowieso al meteen als standaard erin moeten.” (vrouw, vergelijking)

“Ja, het hangt ook van de klantmanager af natuurlijk, maar ik vind ook dat je daar veel beter op moet filteren. Want de één is echt heel streng en kattig en de ander is gewoon heel empathisch en geduldig.

| |
|--|
| (...)in ieder geval dat gezien, gehoord en erkend worden is heel belangrijk. Niet een nummertje zijn.” (vrouw, vergelijking) |
| “Alles moet veranderen. (...) Het systeem moet veranderen, er moet iets revolutionairs komen. We leven nu in een soort onzekerheid.” (vrouw, zelfregie) |
| “Ik zou ambtenaren [klantmanagers], want dat zijn ze eigenlijk toch. Die zou ik gewoon wat meer ruimte geven in bepaalde opzichten. Je hebt regels en je hebt ook de mogelijkheid om die regels toe te passen. (...) Dat mensen hun eigen beoordelingsvermogen helemaal uitschakelen. Het staat voor hun hun neus wat ze moeten doen en hoe ze het moeten doen en hoe vaak ze het moeten doen. (...) Naar mijn idee is de nadruk zo sterk op één kant terecht gekomen, tenminste uit mijn ervaring, op het naleven van de regels. De mogelijkheid om ook kwalitatief een bijdrage te leveren in je eigen leven. Niet alleen zoveel cases geload en dat heb ik afgewerkt.” (man, zelfregie) |
| “Mensen met een psychisch probleem willen misschien best heel graag dingen doen. Dan wel heel specifiek en niet gericht op het krijgen van werk. En misschien moet je dan meer energie steken in de begeleiding. De vraag is wat je dan wil. Iemand zijn kwaliteit van leven verbeteren of zeg je: daar gaat het niet om. Het gaat erom dat ze zoveel mogelijk uit de uitkering gaan.” (man, zelfregie) |
| Een deelnemer zou de gemeente adviseren niet voordat zijn huidige contract afloopt een brief te sturen met de mededeling dat zijn contract afloopt en op gesprek moet komen. Hij wenst meer vertrouwen te krijgen en ruimte om zelf weer iets anders te vinden. (man, extra-aandacht) |
| “Ik zou af willen van de sollicitatieplicht, de druk en dat soort dingen. Ik denk dat iedereen een basisuitkering en -inkomen moet krijgen. En iedereen moet zijn leven op een eigen manier kunnen inrichten. (...) er moet voor iedereen een basis zijn zonder dat daar ook van alles tegenover moet staan.” (vrouw, zelfregie) |
| Een deelnemer wenst dat in begrijpelijke taal wordt gecommuniceerd door inkomensconsulenten als het om de inkomstenverrekening gaat bijvoorbeeld, en dat consulenten communiceren met klantmanagers.” (vrouw, extra-begeleiding) |
| “Niet zomaar iemand aan het werk zetten, maar dat het met passie is. Vooral het meedenken met iemand.” (vrouw, zelfregie) |

Deel 2: Open vragen kwantitatieve vragenlijst T3

Inleiding

In de kwantitatieve rapportage T3 (De Beer 2022) zijn de bevindingen uit de analyse van de enquêtes opgenomen. Enkele open vragen maakten deel uit van die vragenlijst. Ook gaven we deelnemers soms de mogelijkheid om hun antwoord onder ‘anders’ toe te lichten. We hebben op basis van een eerste analyse van de antwoorden besloten om, net als bij de vorige meting, de antwoorden op een aantal vragen te analyseren en op te nemen in de kwalitatieve rapportage. De analyses van de open vragen vullen bevindingen uit het kwalitatieve en kwantitatieve onderzoek aan, of nuanceren deze.

Wat vonden bijstandsgerechtigden prettig en minder prettig aan deelname?

Prettig aan deelname

Ook de laatste meting vroegen we deelnemers wat zij prettig vonden om deel te nemen aan het experiment en wat niet. Deze gegevens zijn een toevoeging op hoofdstuk 2 in de kwantitatieve rapportage (De Beer 2022). Ook waren we benieuwd naar of zij veranderingen hebben meegemaakt, en welke dan, toen het experiment afliep. De antwoorden komen overeen met die tijdens de T2, de derde meting.

De bijverdienpremie die ze kregen als zij parttime werkten is de belangrijkste reden dat bijstandsgerechtigden hun deelname als “prettig” hebben ervaren. Er zijn een hoop benamingen en beschrijvingen langsgekomen voor de premie, zoals of de “bonus”, “meer geld”, of “extra geld”, “extra salaris”, “een financieel extraatje”, “een tegemoetkoming”, en “de beloning voor werken”. Een duidelijke associatie met deelname aan het experiment [en met het experiment op zichzelf] was dat ze “extra geld” kregen als zij werkten in de bijstand. Sommigen benoemden dat ze geen gebruik hebben gemaakt van het experiment, want ze werkten niet en ontvingen daarom ook geen bijverdienpremie. In andere gevallen kunnen we niet altijd met zekerheid zeggen of met “extra geld” de premie wordt bedoeld of dat ook de VVV-bonnen, die ze als dank voor het interview ontvangen, daartoe gerekend werden.

De premie wordt door de meeste respondenten ervaren als een beloning voor werk. Zo zegt een deelnemer de premie “lekker” te vinden: “Je doet iets en je krijgt er iets voor terug” en een ander vond het “prettig” om “een extraatje” te krijgen, want: “Het voelde een complimentje voor wat je deed”. De extra financiële ruimte werd ook gewaardeerd omdat deelnemers er schulden mee af konden betalen. Zo zegt een vrouw uit extra begeleiding: “Het experiment is erg goed voor mij geweest. Daardoor heb ik mijn schulden af kunnen betalen met de premie”. Een respondent vertelt ook dat zij “minder bang” werd “voor eventuele onverwachte kosten”, vanwege de premie. Een ander (man die in zelfregiegroep zat) vertelt dat hij een “spaarpotje” kon aanleggen. “Financieel gaat het beter dan ooit”, voegt hij toe.

Regelmatig hoorden we ook terug dat deelnemers het idee hebben dat de premie motiverend werkt. Dit vertelden zowel niet als wel werkenden. Zo zegt iemand: “Verder kan ik me voorstellen dat het andere mensen stimuleert om te werken” (vrouw uit de vergelijkingsgroep die niet werkt). Een andere vrouw uit de vergelijkingsgroep vertelde dat de premie haar “motiveerde om meer te werken”. Een ander benadrukt hoezeer het haar heeft gemotiveerd om uit te stromen: “Het experiment was erg positief. Werken werd beloond. Het heeft mij gemotiveerd. Na één jaar deelname aan het experiment ben ik uit de uitkering geraakt”. Weer een ander: “Het motiveert om te werken. Ik wil graag voorbeeld voor mijn kind zijn”. Een deelnemer vertelt dat zij nu zelfstandig ondernemer is geworden. Ze voelde dat ze door deelname “progressie” boekte. Er gebeurde iets. Mogelijk heeft dit

te maken met een experiment-effect. Een vrouw in extra begeleiding vertelt dat de premie haar niet “direct gestimuleerd” heeft om te werken omdat ze “vanuit” haarzelf “gemotiveerd” is, maar: “(...) het extraatje is meer dan welkom. Verder kan ik me voorstellen dat het een deel van mensen in de bijstand motiveert om te gaan werken. Het voelt als gewaardeerd worden voor werk”. Een ander, een vrouw die werkt en in de zelfregiegroep zat: “Het was motiverend om naast de bijstand te gaan werken door de beloning die je ervoor terug kreeg en prettig om hierdoor onderdeel van de maatschappij te blijven”.

Bijstandsgerechtigden vonden behalve de bijverdienpremie, de aandacht die ze kregen door hun deelname aan het experiment prettig. Het is niet altijd duidelijk of het om aandacht van de interviewers gaat of door klantmanagers. Van wie de aandacht komt is minder van belang voor deze vraag. Zo vertelt een man (vergelijkingsgroep) dat de interviewers “heel aardig en betrokken” waren. Een vrouw zegt dat de “interviewers” “fijn” waren. Een man uit de vergelijkingsgroep vertelt: “Ik vond de interviews prettig, het is fijn om te praten met iemand die luistert”. Een ander zegt het prettig gevonden te hebben dat “de gemeente luistert naar wat onze problemen zijn”. Ook het sociale contact werd gewaardeerd. Zo vertelt een vrouw die werkt en in de vergelijkingsgroep zat: “Ik vind het leuk om antwoord te geven op vragen en het sociale contact wat erbij komt kijken”. Dat hun mening gevraagd werd voelde ook als prettig: “Ik vind het prettig dat de gemeente mijn mening over bepaalde dingen wil weten en dat dit in bredere zin op grotere schaal gebeurt.” Een ander: “Mijn mening werd gehoord”. Een vrouw uit extra begeleiding zegt: “De aandacht die aan de bijstandsgerechtigden wordt gegeven en dat er op deze manier aan mij en andere bijstandsgerechtigden wordt gedacht”. Simpelweg dat deelnemers gevraagd wordt hoe het met ze gaat werd als prettig ervaren: “*I liked the fact that people asked me how I was doing*”. Een vrouw die in extra begeleiding zat vertelt dat ze door haar deelname “aan een baan” is gekomen en ze vond het prettig dat “er elk jaar aandacht” werd “geschonken” aan haar “door vragen te stellen” over “hoe het gaat” met haar.

Ook overeenkomstig met de resultaten uit de derde meting is dat op nummer drie genoemd wordt dat deelnemers het prettig vinden dat ze door het delen van hun ervaringen kunnen bijdragen aan een betere bijstand, aan de kennis daarover. Ook omdat dat mogelijk ook weer positief bijdraagt aan hun situatie. Een vrouw uit de zelfregiegroep vertelde:

“Goed dat er zorgen zijn over bijstand en om te kijken wat er werkt. Goed om hier deel van uit te maken. Kan me iets brengen. (...) [deelname] heeft geholpen om meer zelfvertrouwen te krijgen waardoor ik vrijwilligerswerk ben gaan doen. Nu ben ik aan het werk en heb ik meer zelfvertrouwen”.

Af en toe grijpen respondenten ook de gelegenheid aan om te vertellen dat hun klantmanager hen goed geholpen heeft, met het kunnen volgen van een “taalles” bijvoorbeeld, “om Nederlands te leren lezen”. Ook heeft deze respondent meer inzicht in wat zij allemaal “kan doen”. Een ander vertelt dat zij “minder druk” ervoer “vanuit de gemeente”. Ze vervolgt: “Dit stelde me in staat om een baan te vinden die ik leuk vind. Niet zomaar een betaalde baan maar ook echt een leuke baan”. Een vrouw vond het fijn het om te kunnen “reflecteren wat wel lukt en wat niet, met een neutraal persoon”. Weer een ander vertelt dat zij “goed begeleid” werd “naar werk”, en dat er “niet moeilijk” werd “gedaan over dat” zij “parttime wilde werken”.

Opvallend is ook wel dat een aantal mensen zegt dat zij door hun deelname meer mogelijkheden hadden om werk te vinden. Dat idee hadden zij. Vermoedelijk heeft dit ook te maken met een experiment-effect. Een respondent zegt bijvoorbeeld: “Ook vond ik de extra werkmogelijkheden in het experiment fijn. Je raakt minder in stress en het geeft rust. Je kan meer focussen op werk. Ik ben verder gekomen”. Respondenten zeggen ook met enige regelmaat dat zij hoopten hun netwerk te vergroten en zodoende de kans op werk te vergroten.

Met enige regelmaat hoorden we terug dat deelnemers weinig van het experiment gemerkt te hebben. Deze mensen zaten veelal in zelfregie. Mogelijk hadden zij verwacht meer te merken aangezien zij in een specifieke conditiegroep geplaatst waren.

Een respondent deed mee omdat zij dacht dat het “repercussies” had als zij niet mee zou doen. Al met al heeft zij “de gesprekken als fijn ervaren” en vond ze het prettig dat er naar haar geluisterd werd.

Minder prettig aan deelname

Vaak kregen we terug we dat deelnemers geen nadelen ervoeren aan hun deelname. Zij vonden “niets” niet prettig. Echter, deelname aan het experiment was voor sommige respondenten een bron van hoop en daarmee ook van teleurstelling als hun wens niet blijkt uit te komen. Zo hoopten sommigen, zoals hierboven vermeld, een baan te vinden bijvoorbeeld. Of een eigen bedrijf op te zetten. Een man die in de zelfregiegroep zat, hoopte dat er banen gekoppeld zouden worden aan het experiment, met andere woorden: dat hij een baan zou kunnen krijgen als hij zou deelnemen. Een ander (man in zelfregie) had “bij aanvang van het experiment verwacht meer te kunnen gaan werken”. En weer een ander (man in zelfregie) vond het minder prettig dat hij geen baan kon vinden. Hij vertelde de “hoop op verbetering van zijn situatie door middel van het vinden van werk” verloren te hebben gedurende zijn deelname.

Op de vraag wat zij minder prettig vonden aan hun deelname kwam ook met enige regelmaat naar voren dat deelnemers het aantal interviews, de lengte ervan en de vragen, die veelal hetzelfde

waren als in eerdere interviews, te veel vonden. “Er werd te veel gevraagd”, zegt een respondent. Een ander: “Ik moest steeds alles uitleggen. Soms was dat te veel”.

Meer nog kwamen er opmerkingen over de begeleiding tijdens het experiment. Een deelnemer uit de extra begeleiding-groep vertelde bijvoorbeeld dat ze het minder prettig vond “dat er zoveel begeleiding was”. Deze mevrouw voelde zich erg “gecontroleerd” en de “vele begeleiding voelde belemmerend”, omdat ze van zichzelf een “bezig type” is. Extra begeleiding was niet nodig volgens haar en zo dachten er meer over. Een ander ervoer de aandacht alsof zij op een “pusherige manier” begeleid werd naar werk. Ook noemde iemand de klantmanager “soms wat grof”. Iemand die al werkte vond de extra aandacht niet nodig. Hij gaf dit aan het begin van deelname aan “maar daar is toen niets mee gedaan”. Hij voelde zich daardoor “niet altijd aangesproken”. Weer een ander vond de extra aandacht niet prettig “vanwege de bemoeizucht” van WPI. Ook vond hij het niet prettig dat hij een taal cursus moest doen van zijn klantmanager. Een man die extra begeleiding kreeg zegt het volgende over zijn ervaringen: “Had er gewoon iets anders van verwacht. De functies die de klantmanagers aandroegen pasten helemaal niet. Ze waren veel te sturend. Ik had ook veel verschillende begeleiders met verschillende visies over mij. Ik kon niet tegen het strakke regime van de experiment groep. Het past gewoon niet.”

Vaak hoorden we van mensen in de zelfregiegroep dat zij niet veel merkten van het experiment. Maar er zijn ook deelnemers die duidelijk benoemen de begeleiding niet prettig te vinden. Een deelnemer uit de zelfregiegroep noemde bijvoorbeeld dat een klantmanager zich ondanks dat deze deelnemer zelf de regie had, zich “ermee ging bemoeien”. Een ander vond dat de conditie “duidelijker uitgelegd” had kunnen worden. Een man klaagt dat het “de bedoeling” was “iets te vinden” qua werk wat bij hem “zou passen”, maar, zegt hij: “Ik heb 1 keer per jaar iemand gesproken, Ik heb helemaal geen contact gehad met mijn klantmanager.” Een ander had verwacht “dat er meer mogelijkheden waren om bijvoorbeeld te studeren”. Een man zegt dat hij “door die vrijheid” “wel wat recalcitranter” werd als hij “een keer wel wat moest”.

Sommige deelnemers kaarten aan dat ze de wisseling(en) van klantmanagers niet prettig vonden. Zo kreeg een man die in de extra begeleidingsgroep zat een andere klantmanager die “zakelijker” was dan de voorganger. Een vrouw in zelfregie vond het minder prettig dat zij een “nieuwe klantmanager” kreeg die “erg streng” was. Een vrouw die in de vergelijkingsgroep zat had het over een “wisseling van inkomstenconsulent” en dat haar huidige haar “niet zo goed” begrijpt. Ze vervolgt: “Opeens moet ik weer van alles komen langsbrengen. Ze gebruikt dreigende taal.”

Een aantal keer kregen we terug dat het niet duidelijk was hoe de premie opgebouwd was, oftewel, hoe die berekend werd. Ook vond een deelnemer (vrouw in zelfregie) het niet prettig dat zij aan “niemand” vragen kon stellen. Ook wensten sommige respondenten een terugkoppeling van de

resultaten en/ of informatie toen het experiment startte. Volgens sommigen wisten de klantmanagers ook niet precies wat te doen.

Tot slot werden er ook wat harten gelucht bij het beantwoorden van de vraag wat ze minder prettig vonden aan hun deelname. Een man in extra begeleiding zegt het “deprimerend” te vinden in het algemeen, “om in de bijstand te zitten”. Een vrouw in de vergelijkingsgroep klaagt dat er “niks” met haar “antwoorden” is “gedaan”:

“Het minimumloon is nog steeds laag en werkgevers behandelen me als Zzp’er. Ze verwachten van alles van me maar als ik word gehinderd tijdens mijn werk, bijvoorbeeld als de bus waar ik kinderen in naar school bracht een mankement had, moest ik het zelf oplossen”.

Een man die in de zelfregiegroep zat:

“Er mist altijd iets in de plannen. Armoedebestrijding bestrijdt niets, het wordt namelijk niet minder. Iets heel belangrijks wordt over het hoofd gezien: mensen wordt niet gevraagd wat ze nodig hebben. Ze laten experts iets verzinnen. Het zijn niet eens experts, maar gewoon mensen die werken eigenlijk. Vond dat er weinig nieuws aan het experiment was. De patronen bij de gemeente zijn fout en de begingedachte van het experiment daarmee ook, dus het levert niets op. Er wordt niet gekeken naar mensen, er wordt over hen beslist in plaats van naar hen te luisteren. En er wordt heel veel tijd en moeite (dus geld) gestopt in mensen aan niet passend werk te krijgen in plaats van met hen in gesprek te gaan”.

De kans op werk vergroten

We vroegen deelnemers die *niet* parttime werken ook (ongeveer de helft van alle geïnterviewde) wat hen zou helpen om de kans op werk te vergroten. De vraag vloeide voort uit de vraag hoe groot zij de kans achten dat ze binnen twaalf maanden aan het werk zijn (zie tabel 37 in de kwantitatieve rapportage, De Beer 2022: 46). Opvallend is dat maar veertig respondenten deze vraag hebben beantwoord.

In de onderstaande tabel zijn de verschillende antwoorden opgenomen. Daaruit blijkt dat respondenten niet veel heil verwachten vanuit de begeleiding door de gemeente, noch vanuit de arbeidsmarkt. Ze worstelen voornamelijk met persoonlijke problemen, waaronder hun gezondheid (5). Opmerkelijk en ook triest is dat een aantal respondenten (6) aangeeft geen idee te hebben wat hen kan helpen om de kans op werk te vergroten. Ruim een kwart (12) van de ondervraagden hoopt door een opleiding zijn/haar kans op een baan te vergroten.

| Antwoord | Aantal | Opmerking |
|-------------------------|-----------|--|
| Meer begeleiding | 5 | |
| Meer ruimte eigen keuze | 1 | |
| Ruimer aanbod vacatures | 2 | |
| Opleiding | 12 | Nederlandse taal betere leren (1) |
| Inhuur zorg naasten | - | |
| Kinderopvang | 1 | |
| Anders, nl | 20 | Gezondheid (5) Corona maatregelen opheffen (2) Niks, geen idee (6) Zelf situatie veranderen (2) Gratis kinderopvang, geld voor oppas (2) Vergoeding omscholing (1) Vertrouwen (1) Focus op vrijwilligerswerk (1) Financieel voordeel (1) Persoonlijke situatie op orde (1) Trouwen met John de Mol en veel netwerkborels (1) |
| Totaal | 41 | |

Tabel 1: Respondenten over wat naar hun idee de kans op werk zou kunnen vergroten.

Wat voor opleiding wilt u gaan volgen?

Aan deelnemers die een opleiding of cursus zouden willen volgen, hebben we gevraagd wat voor opleiding of cursus zij dan willen volgen. De antwoorden die respondenten geven zijn een aanvulling op tabel 37 in de kwantitatieve rapportage (De Beer 2022: 48). De meeste antwoorden zijn gericht op toekomstig of het huidige werk. Sommige respondenten reageerden meer vanuit hun interesse of hobby. Velen geven het beroep of de sector aan waar ze willen werken, anderen zijn heel precies in de opleiding die ze willen volgen. Een aantal respondenten nam meerdere wensen. De top drie bestaat uit:

1. **Taalcursussen** (39), voornamelijk Nederlands. Dit is ondersteunend en soms zelfs voorwaardelijk voor het volgen van een andere opleiding en het vinden van een baan.
2. **Zorg** (36), waarbij een groot aantal aangeeft op welk niveau ze de opleiding willen doen en met welke doelgroep ze willen werken, bijvoorbeeld ouderenzorg.
3. **Chauffeur** (18), waarbij sommigen vroegen om een vrachtwagenrijbewijs of een 'opleiding'/ vergunning om taxichauffeur of buschauffeur te worden.

| Opleiding / studie / cursus | Aantal | Opmerking |
|-----------------------------|--------|-----------|
| Weet (nog) niet | 15 | |

| | | |
|---|----|---|
| Medisch: dokters-, apotheker- of tandartsassistent, geneeskunde; vroedvrouw | 11 | |
| Beveiliging; bodyguard | 2 | |
| Taal | 39 | Waarvan 18 Nederlands; 5 Engels; 15 algemeen 'taal' |
| ICT | 16 | Van 'iets met computers', eigen gebruik tot ICT opleiding |
| Zorg (ouderen, gehandicapten, kinderen) | 36 | Soms heel breed 'zorg' en andere precies de doelgroep, het niveau (2-4) |
| Ervaringsdeskundige-training | 2 | |
| Onderwijs | 9 | Vaak het afmaken van een opleiding als docent of eerstegraadsbevoegdheid |
| Dierenarts / assistent | 2 | |
| Kraamverzorgster/ babymassage | 2 | |
| Maatschappelijk (jongeren)werk / pedagogiek | 5 | |
| Chauffeur (Taxi, vrachtwagen, bus) | 18 | Wens om bepaald rijbewijs, maar ook rijinstructeur. |
| Voedsel, horeca (kok), gezond eten | 7 | |
| Schoonheidsspecialist | 5 | |
| Bakkersopleiding | 1 | |
| Monteur (auto, fiets, elektronica) | 6 | |
| Hospitality / toerisme (1) | 3 | |
| (post) Hbo | 3 | Niet gespecificeerd |
| Administratief (5); Boekhouder (3) | 8 | |
| Verkoop, handel, ondernemerschap (3) | 9 | |
| Kappersopleiding | 5 | |
| Telefoniste/receptioniste/secretaresse | 4 | |
| Sport(begeleider) | 4 | |
| Training geven, remedial teacher, coaching, therapeut; psychologie | 10 | |
| Sociaal medewerker / sociale hygiene | 3 | |
| Handwerk: Timmerman en -vrouw (3); bloemschikken; haken/breien | 6 | |
| Kinderopvang / oppas | 5 | |
| BHV | 1 | |
| Assertiviteitstraining | 1 | |
| Cultuur: film, video, theater, mbo museumbeheer | 4 | |
| Stewardess; conductrice NS/GVB | 2 | |
| Rechtsgang in NL | 1 | |
| HRM personeelswerk | 1 | |
| Praktijkopleiding | 1 | |
| Mode | 1 | |
| Wat nodig is voor (ontwikkeling) huidig of toekomstig werk | 13 | Huidig: Vakkennis op peil houden en nieuwe ontwikkelingen bijhouden. Toekomstig: nieuwe vaardigheden en kennis leren. |

Tabel 2: Respondenten over welke opleidingen of cursussen zij zouden willen volgen.

Speelt de inkomstenverrekening een rol in keuzes ten aanzien van werk?

Aan bijstandsgerechtigden is gevraagd of inkomstenverrekeningen een rol spelen in hun keuzes ten aanzien van werk. Deze vraag is door 94 van de 506 respondenten in totaal (die op dat moment geïnterviewd waren) bevestigend beantwoord. Voor 287 respondenten geldt dat de verrekeningen geen rol spelen in deze keuzes. 124 hebben “weet ik niet” geantwoord, en één respondent gaf geen antwoord te willen geven.

| Speelt inkomstenverrekening een rol? | “Ja” | “Nee” | “Weet ik niet” | “Wil ik niet zeggen” | Totaal |
|--------------------------------------|------|-------|----------------|----------------------|--------|
| Aantallen | 94 | 287 | 124 | 1 | 506 |

Tabel 3: Aantal keer antwoord gegeven op de vraag of inkomstenverrekeningen een rol spelen in keuzes ten aanzien van werk per antwoordmogelijkheid.

Zoals we eerder schreven (bron) maken bijstandsgerechtigden die parttime werken in de bijstand zich regelmatig zorgen over mogelijke terugvorderingen. Sommigen lichten toe dat ze hier eerder mee te maken hebben gehad, bijvoorbeeld vanwege wisselende inkomsten. Dit maakt dat ze veelal niet happig zijn om (flexibel) werk aan te nemen. Deze bevindingen komen overeen met die in het rapport “Als verrekenen een beperking is” zijn uiteengezet (2021). Hier richten we ons op mogelijke gevolgen van de verrekeningen in het aannemen van (meer) werk of stoppen met werken.

Verrekeningen een rol in keuzes werk: “ja”

Van de 94 deelnemers die zeggen dat inkomstenverrekeningen een rol spelen in keuzes ten aanzien van werk, vertellen 55 deelnemers dat de verrekeningen een belemmering vormen, omdat ze hebben ervaren dat er fouten worden gemaakt, ze de administratieve last te hoog vinden en omdat ze het gevoel hadden er niet op vooruit te gaan als ze gaan werken. Het zou niet lonen om (meer) te werken in de bijstand, omdat ze er niets aan overhouden en de verrekeningen een extra last zijn. “Het maakt niet zoveel uit of ik nu werk of niet”, zegt een bijstandsgerechtigde. Een ander: “Het is makkelijker om in de bijstand te blijven dan zelf te gaan werken”. Weer een ander: “Vanwege de administratieve rompslomp heb ik soms wel besloten om minder te werken”. Ook zegt iemand minder te gaan werken als er mogelijk moet worden terugbetaald.

Anderen vertellen dat ze geen (nieuw) werk aannemen om de inkomstenverrekening te vermijden of om wisselende inkomsten te vermijden. Anderen zijn uit angst voor vorderingen minder gaan werken of zijn zelfs gestopt.

Een respondent stopte met werken omdat het naar eigen zeggen niet vol te houden was vanwege terugvorderingen. Een andere deelnemer, bij wie de inkomsten wisselden, zegt dat niet werken veel meer duidelijkheid met zich meebrengt. Een respondent kan maar een paar uur werken

en doet dat dan liever niet vanwege de verrekeningen, want: “Het geeft alleen maar rommel om dan te gaan werken”. Onder sommigen bestaat ook het idee dat werken juist geld kost. De inkomstenverrekening wordt door hen soms als een straf en risico ervaren.

Kortom: de uitspraken hierboven wijzen erop dat bijstandsgerechtigden calculerend omgaan met het aantal uren werk en gevolgen daarvan. Netto kan je erop achteruitgaan als je gaat werken, is het idee. Het verrekenen van inkomsten tast de motivatie en het vertrouwen om aan het werk te gaan. Ook zorgt de angst voor verrekeningen en terugvorderingen ervoor dat mensen blijven zitten waar ze zitten. Of dat nu zonder parttime werk is in de bijstand of met parttime werk maar met een relatief vast aantal uren.

17 respondenten zeggen dat het verrekenen van inkomsten juist een positief effect heeft op hun motivatie om aan het werk te gaan en uit te stromen. Zo zegt iemand dat het goed voelt om te werken voor je geld in plaats van het simpelweg “te krijgen”. Dat je je uitkering kan behouden naast parttime werk heeft bovendien als voordeel voor deze bijstandsgerechtigde dat het makkelijk is om verschillende banen te “proberen”. Een aantal respondenten zegt expliciet dat de verrekeningen aanspoorden om meer te werken. “Ben gaan werken voor extra inkomen”, zegt iemand. Een ander zegt door de verrekeningen gemotiveerd te worden om “meer uren te werken” en “uit de bijstand te komen”, en weer een ander zegt gemotiveerd te zijn geraakt door de verrekeningen om een parttimebaan te zoeken en “financieel zelfstandig” te worden.

De toelichting van 22 deelnemers die antwoordden dat de verrekeningen invloed hadden op hun keuzes ten aanzien van werk zijn niet in te delen als positief of negatief.

| Inkomstenverrekening speelt een rol in keuzes t.a.v. werk | Ja |
|---|----|
| Ja, negatief | 55 |
| Ja, positief | 17 |
| Ja, antwoord niet onder negatief of positief in te delen | 22 |
| Totaal | 94 |

Tabel 4: Toelichting de respondenten die aangeven dat inkomstenverrekeningen een rol spelen in keuzes ten aanzien van werk. Per categorie zijn de aantallen vermeld.

Verrekeningen een rol in keuzes ten aanzien van werk: “nee”

Respondenten die zeggen dat de verrekeningen geen rol spelen in hun keuzes ten aanzien van werk (287), geven daarvoor verschillende redenen. Ten eerste dat ze niet werken en er dus niet mee te maken hebben, anderen werken wel maar hebben er geen slechte ervaringen mee, “het gaat altijd goed”, horen we bijvoorbeeld terug, en weer anderen “vinden het wel veel gedoe”, maar geven aan

dat ze geen rol speelden in hun keuzes. De aantallen per onderscheiden categorie zijn opgenomen in onderstaande tabel.

Voor 153 respondenten geldt dat de verrekeningen geen rol spelen in hun keuzes maar ze geven daar geen of geen duidelijke onderbouwing voor, zoals “ik kan niet meer dan twaalf uur werken”, “gehad”, “had geen optie”, of “niet over nagedacht”. Opvallend is dat negentien keer expliciet gezondheidsredenen en “arbeidsongeschiktheid” genoemd werden als redenen die van invloed zijn op hun keuzes met betrekking tot werk, zonder dat daarnaar gevraagd werd dus. Waar de ene respondent suikerziekte zegt te hebben, heeft een ander een diagnose in het autismespectrum en weer anderen hebben fysieke beperkingen zoals slechte knieën en een bloedziekte

| Geen ervaring met verrekeningen | Wel verrekeningen, maar geen last van | Last van verrekeningen, maar beïnvloeden niet keuzes t.a.v. werk | Overig: gezondheids-Redenen | Overig: rest | Totaal |
|---------------------------------|---------------------------------------|--|-----------------------------|--------------|------------|
| 58 | 50 | 26 | 19 | 134 | 287 |

Tabel 5: Toelichting van respondenten gecategoriseerd die zeggen dat inkomstenverrekeningen geen invloed hebben op hun keuze ten aanzien van werk. Per categorie zijn de aantallen vermeld.

Maatschappelijke participatie (vrijwilligerswerk)

De mensen die vrijwilligerswerk doen, hebben hun werkzaamheden beschreven. De antwoorden zijn een aanvulling op hoofdstuk vier in de kwantitatieve rapportage (De Beer 2022: 14). We hebben de antwoorden onderverdeeld in verschillende categorieën (zie onderstaande tabel). In totaal is de vraag 89 keer beantwoord.

| Vrijwilligerswerk, categorieën | Subcategorie | Totaal |
|--------------------------------|--|-----------|
| Dienstverlening | Dienstverlening algemeen: 46 Dienstverlening, onderwijs: 10 | 56 |
| Horeca | | 5 |
| Zorg | | 17 |
| Retail | | 6 |
| Overig | | 5 |
| | | 89 |

Tabel 6: Aantallen respondenten die vrijwilligerswerk doen per categorie.

Tien van de 56 mensen die vrijwilligerswerk in dienstverlenende functies doen, werken in het (taal)onderwijs. Zo geeft een bijstandsgerechtigde lessen over gedrag van kinderen in een kerk, een ander geeft Franse les en weer een ander leert asielzoekers Nederlands. Voorbeelden van overige

dienstverlenende functies zijn “werkzaamheden in het Flevohuis” (een zorg- en verpleeghuis), een ander is betrokken bij een buurtcomité en organiseert activiteiten en een andere vrijwilliger helpt kinderen in de bibliotheek. Een aantal respondenten werkt in de horeca, zoals in de bediening bij een bejaardenhuis, of helpt bij het verzorgen van maaltijden voor vluchtelingen. Respondenten die in de zorg werken dragen in hun woorden bij aan de “samenwerking tussen geestelijke gezondheidsinstellingen”, gaan langs bij “eenzame burens” of doen “boodschappen voor ouderen”. Ook werkt een aantal bijstandsgerechtigden vrijwillig in een weggeefwinkel, kringloop en bijvoorbeeld bij een “buurtvoorziening” waar gebruikte kleding wordt ingekocht en verkocht. Onder overig hebben we bijvoorbeeld een vrijwilliger geschaard die “kaderlid” bij een vakbond is.

Hoeveel van hen werkt parttime? 31 van de 89 mensen die vrijwilligerswerk doet, werkt ook parttime. En de overige 59 mensen heeft geen werk naast zijn of haar vrijwilligerswerk. Acht deelnemers van het totaal aantal vrijwilligers is inmiddels uitgestroomd en werken dus ook een aantal uur onbetaald.

Wat is er veranderd na deelname experiment?

In totaal zijn 389 antwoorden gegeven op deze vraag. Het vaakst noemen deelnemers dat niets is veranderd na het aflopen van het experiment (247 keer), gevolgd door dat ze een andere klantmanager hebben gekregen (65 keer). 57 keer wordt de categorie “anders” genoemd. Respondenten die “anders” invullen lichten dat toe met allerlei verschillende redenen. Sommigen antwoorden dat ze parttime werk hebben gevonden, anderen dat ze ziek thuis zitten, ook wordt genoemd dat hun inkomen is veranderd, dat ze geen cadeaubonnen meer ontvangen nu het experiment afgelopen is en iemand vertelt dat ze de schuldhulpverlening is ingegaan. Er kan natuurlijk van alles veranderd zijn sinds het experiment afgelopen is.

| Wat is veranderd na stoppen experiment? | |
|--|------------|
| Andere klantmanager | 65 |
| Meer contact met klantmanager | 13 |
| Minder contact met klantmanager | 9 |
| Ik ben uit de bijstand gestroomd | 1 |
| Niets, geen veranderingen | 247 |
| Anders... | 54 |
| Totaal | 389 |

Tabel 7: Respondenten lichten toe wat er is veranderd na hun deelname aan het experiment.

Deel 3: Analyse open vragen in de uitstroomlijst

Voordelen en nadelen van uitstroom

Uitstromers konden meerdere antwoorden geven op de vraag wat zij ervaren als voordelen van niet meer in de bijstand zitten. Meer inkomen is het vaakst genoemd als voordeel, opgevolgd door zelfstandigheid, onafhankelijker zijn en meer vrijheid ervaren. Als derde vinden uitstromers een groot voordeel dat ze geen “verantwoording” meer hoeven af te leggen, niet meer worden gecontroleerd worden en dat ze geen “gedoe” en “gezeik” meer ervaren.

| Voordelen | Aantallen |
|--|-----------|
| Meer inkomen | 28 |
| Zelf geld verdienen | 4 |
| Zelfstandigheid / onafhankelijkheid / (meer) vrijheid | 25 |
| Geen gedoe, controle, gezeik, verantwoording meer afleggen | 23 |
| Geen angst meer voor fouten maken; niet meer opgejaagd | 2 |
| Onderdeel van maatschappij | 2 |
| (meer) Sociale contacten | 5 |
| Werk hebben / bezig zijn | 8 |
| Toekomstperspectief | 1 |
| Kan meer doen | 4 |
| Professionele ontwikkeling | 2 |
| Eigen pensioen | 2 |
| Zelfvertrouwen | 2 |
| Geen inkomstenverrekening | 2 |
| Frisse lucht | 1 |
| Geen | 6 |
| Weet niet | 2 |
| Totaal | 109 |

Tabel 8: Respondenten over de voordelen van uitstromen.

Ook vertelden deelnemers ons wat de nadelen zijn van uitgestroomd zijn. Ze konden meerdere antwoorden geven. Hieronder staan de redenen weergegeven in de tabel.

| Nadelen | Aantal |
|--|--------|
| Wegvallen toeslagen (stadspas, kledingbon, huurtoeslag, zorgverzekering) | 12 |
| Verlies premie | 2 |
| Minder/geen professionele begeleiding, advies, opleiding | 9 |
| Geen nadeel | 55 |

| | |
|---|-----|
| Minimale inkomsten | 12 |
| Minder tijd voor mezelf, kinderen, thuis | 5 |
| Het werken zelf (ook bij ziekte) | 4 |
| Zekerheid weg (bij ziekte en nul uren contract geen geld) | 5 |
| Belasting betalen | 2 |
| Weet ik niet | 2 |
| Totaal | 108 |

Tabel 9: Respondenten over de nadelen van uitstromen.

Rol klantmanagers bij uitstroom

| Mate | Aantal |
|---------------|--------|
| Grote rol | 18 |
| Redelijke rol | 12 |
| Kleine rol | 13 |
| Geen rol | 62 |
| Totaal | 105 |

Tabel 10: Respondenten over de rol van klantmanagers bij uitstroom.

Gemiddeld aantal uur werken in de week voor en na uitstroom

Aan de 125 deelnemers die uit de bijstand zijn gestroomd is de vraag gesteld hoeveel uur ze gemiddeld werken in de week. Van de 125 respondenten, gaven 18 aan dat ze niet werken. Zij zijn uitgevallen en niet uitgestroomd vanwege werk. 105 deelnemers geven antwoord op de vraag hoeveel uur ze gemiddeld nu werken en 109 deelnemers geven antwoord op de vraag hoeveel uur zij werkten voorafgaand aan de uitstroom. 2 van de 125 hebben de vragen niet ingevuld. We weten niet waarom niet.

Van het totale aantal uitstromers met werk waren er 42 die voorheen geen uren werkten; 31 deelnemers werkten tussen de 1 en 16 uur en 15 deelnemers werkten voor hun uitstroom tussen de 17-24 uur. Nu ze zijn uitgestroomd werken 96 deelnemers tussen de 17 en 40 uur en 9 deelnemers 16 uur of minder.

| Aantal uren | Aantal deelnemers per categorie uren die ze gemiddeld voor uitstroom werkten | Aantal deelnemers per categorie uren die ze gemiddeld nu werken |
|-------------|--|--|
| 0 | 44 | 1 |
| 1- 16 uur | 36 | 9 (om andere reden uitgestroomd waarschijnlijk, bijv. partner werkt) |
| 17-24 | 14 | 28 |
| 25-32 | 10 | 33 |
| >32 | 5 | 34 |
| Totaal | 109 | 105 |

Tabel 11: Aantal uur dat deelnemers voorafgaand en tijdens uitstroom werkten.