

T2 rapportage kwalitatief Amsterdams Experiment met de Bijstand:

ervaringen van bijstandsgerechtigden

Author(s)

Elshout, Judith

Publication date

2021

Document Version

Final published version

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

Elshout, J. (2021). *T2 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.

Amsterdam University of Applied Sciences

T2 rapportage kwalitatief Amsterdams Experiment met de Bijstand

Ervaringen van bijstandsgerechtigden

Elshout, J.A.G.

Publication date

2021

Document Version

Final published version

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

Elshout, J. A. G. (2021). *T2 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

T2 rapportage kwalitatief Amsterdams Experiment met de Bijstand: ervaringen van bijstandsgerechtigden

Judith Elshout

I.s.m. Sandra Bos

21 juni 2021

Inhoudsopgave

| | |
|--|-----------|
| Deel 1: kwalitatieve analyse T2 Bijstandsgerechtigden | 3 |
| <i>Inleiding</i> | 3 |
| Methode | 3 |
| Leeswijzer | 4 |
| <i>Erkennen en waarderen van parttime werk</i> | 4 |
| Niet werkenden en motivatie | 5 |
| <i>Bijverdienpremie: een welkome waardering</i> | 6 |
| <i>Contact met de klantmanager</i> | 7 |
| Persoonlijke interesse | 7 |
| Verwachtingen: regelen, interesse tonen, en werk vinden | 7 |
| Relativeren van wat klantmanagers kunnen betekenen | 8 |
| <i>Inkomstenverrekeningen als bron van stress</i> | 9 |
| Deel 2: open vragen kwantitatieve vragenlijst T2 | 10 |
| <i>Corona en invloed op gevoel</i> | 10 |
| Angst om ziek te worden | 11 |
| Beperkt voelen | 11 |
| Minder kans op werk en angst op de werkvloer | 11 |
| Positieve invloed: meer rust | 12 |
| <i>Over deelname aan het experiment: blij met aandacht maar ook teleurstellend</i> | 12 |
| Positieve ervaringen met het experiment | 14 |
| Premie als stimulans | 14 |
| Een bijdrage leveren | 14 |
| Tevreden over begeleiding klantmanager | 15 |
| Meer kans op werk door deelname | 15 |
| Negatieve ervaringen en verbeterpunten | 15 |
| Verwachtingen en teleurstelling | 15 |
| Verwachtingen ten aanzien van begeleiding | 16 |
| Inkomstenverrekeningen en specificaties | 16 |
| Gebrek aan informatie | 17 |
| <i>Literatuur</i> | 18 |
| Bijlage 1: samenvatting belangrijkste uitkomsten kwalitatief | 19 |

Deel 1: kwalitatieve analyse T2 Bijstandsgerechtigden

Inleiding

Voor het Amsterdamse Experiment met de Bijstand hebben we naast kwantitatieve interviews kwalitatieve diepte-interviews gehouden met bijstandsgerechtigden. Daarin hebben wij respondenten onder andere gevraagd naar of zij betaald werken hebben en waarom wel en niet, en naar hoe zij de bijverdienpremie ervaren die ontvangen van de Gemeente Amsterdam. Ook vroegen we hen naar in hoeverre de coronacrisis een rol speelt in hun perspectief op werk, en of de crisis gevolgen heeft voor hun sociale leven, welzijn en welbevinden. Als laatste hebben wij met bijstandsgerechtigden gesproken over hoe zij het contact met hun klantmanager ervaren. Waar mogelijk zijn de bevindingen uit deze interviews een verdieping van de kwantitatieve analyses, en vullen ze die aan. Bij het afnemen van de enquêtes was er weinig tot geen gelegenheid om door te vragen. In de diepte-interviews wel. Op basis van de kwantitatieve en statistische analyses kunnen uitspraken worden gedaan voor de groep geïnterviewde bijstandsgerechtigden als geheel. Door met een kleiner aantal respondenten in gesprek te gaan proberen we bij de kwalitatieve analyses uitkomsten voor de groep beter te begrijpen.

We hebben twee open vragen uit de vragenlijst (enquête) meegenomen in deze analyse. Dit betreft ten eerste de vraag over of corona gevolgen heeft voor het gevoel van bijstandsgerechtigden. 416 van de in totaal 547 respondenten die zijn meegenomen in de kwantitatieve analyse, hebben deze vraag beantwoord. Hun antwoorden zijn geanalyseerd en opgenomen in deze rapportage. Ten tweede hebben we de antwoorden op de vraag waarom respondenten wel of niet tevreden zijn met hun deelname aan het experiment meegenomen in deze analyse. 522 antwoorden van bijstandsgerechtigden zijn gecategoriseerd en beschreven in deze rapportage. Er volgt nog een uitgebreid rapport met een uitwerking van de resultaten waarin we de bevindingen interpreteren en verder verbinden aan de uitkomsten uit het kwantitatieve onderzoek (De Beer 2021). Deze rapportage is een eerste aanzet om een indruk te geven van bevindingen uit de kwalitatieve interviews.

Methode

Wij hebben 24 bijstandsgerechtigden, waarvan 12 werkend en 12 niet-werkend, verdeeld over de drie condities¹, benaderd voor een diepte-interview nadat zij kwantitatief geïnterviewd zijn. Allen zegden toe. Zij kregen voor dit interview een cadeaubon van twintig euro. Interviewers namen ter voorbereiding de antwoorden op de vragenlijst door. De interviews vonden telefonisch of via

¹ We hebben elf respondenten gesproken uit de experimentgroep 'zelfregie', vier uit 'extra aandacht' en negen uit de 'vergelijkingsgroep'.

beeldbellen plaats en duurde rond de 60 minuten. Ze vonden plaats tussen januari 2021 en eind april 2021, tijdens de *lockdown*. Gevolgen van de coronacrisis en spelen mogelijk een rol in de bevindingen. De interviews zijn getranscribeerd en gecodeerd en geanalyseerd in het data-analyseprogramma Maxqda.

De antwoorden op de open vragen in de kwantitatieve vragenlijst die aan bod komen in dit rapport zijn eveneens gecodeerd en geanalyseerd in Maxqda.

Leeswijzer

Hieronder volgen per thema korte beschrijvingen van de eerste bevindingen uit het kwalitatieve deel van het onderzoek. Vervolgens gaan we in op antwoorden die tijdens de kwantitatieve interviews op open vragen zijn gegeven. Een enkele keer maken we een uitstapje naar de resultaten uit het kwantitatieve deel van het onderzoek.

Erkennen en waarderen van parttime werk

We hebben zowel bijstandsgerechtigden gesproken die wel en niet betaald werken in de bijstand. Onder werkenden hebben we onder andere gesproken met een postbezorger, een huishoudelijk hulp, een chauffeur bij een vervoersbedrijf, een man die werkt bij een adviesbureau, een ander werkt bij de gemeentebelastingen en weer een ander werkt in de horeca.

De belangrijkste redenen dat respondenten werken zijn dat zij het prettig vinden zelf te kunnen voorzien in een deel van hun inkomen en om, zoals een respondent het noemt, deel te nemen 'aan de maatschappij'. Ze vinden het fijn om iets te doen wat ze leuk vinden, om collega's te hebben en om werk te doen waarvoor ze gewaardeerd worden. Respondenten vinden het ook prettig om een werkritme te hebben, werk geeft structuur aan de dag en aantrekkelijk is het idee dat het werk mogelijk leidt tot meer werk.

De belangrijkste belemmeringen om (meer) te kunnen werken hebben te maken met fysieke beperkingen, met zorg voor kinderen en bijvoorbeeld zieke familieleden. Een postbezorger (man, 59) loopt twee wijken vier middagen in de week. Dat is voor hem fysiek gezien het maximale. Hij zegt dat een extra dag, met alle pakketjes die tegenwoordig bezorgd moeten worden, te zwaar is. Eind 2020, met de eindejaarsdrukke en de vele online bestellingen die gedaan werden vanwege de feestdagen en gesloten winkels, was het zo zwaar voor hem dat hij het bijna niet meer volhield. Een ander (man, 63) die drie dagen in de week bij een vervoersbedrijf werkt, kan naar eigen zeggen niet meer uren werken vanwege de zware werkomstandigheden. Hij zegt te maken te krijgen met agressiviteit van mensen op straat als hij klanten die slecht ter been zijn of in een rolstoel zitten in uit moet laten. Een respondent (vrouw, 62) die in de horeca werkt kan niet lang staan vanwege reumatische klachten en is daarom nu

maximaal belast met vier uur werk per week. Kinderen in de basisschoolleeftijd worden ook genoemd als reden om niet meer uren te werken. Zo wacht een vrouw bijvoorbeeld tot haar jongste naar de middelbare school gaat. Daarna wil zij haar uren opbouwen.

Ook noemden respondenten regelmatig dat hun werkgever momenteel niet meer uren kan aanbieden. Corona wordt ook genoemd als belemmering: zo ligt horecawerk bijvoorbeeld stil. En een opruimcoach hoopt na corona weer zelfstandig aan het werk te kunnen.

Mensen die werken in de bijstand doen dat veelal graag en zijn gemotiveerd, maar de omstandigheden zijn zodanig dat meer uren werken vaak niet haalbaar is. Het zijn overwegend laagbetaalde banen waarmee zij niet uit de bijstand komen als zij 24 uur in de week werken. De bijstand is een aanvulling op hun inkomen. Een aantal wordt keer de kwaliteit van werk genoemd als reden dat het voor bijstandsgerechtigden niet mogelijk is om meer uur te werken (te zwaar, geen pauzes, veel staan). De stap naar fulltime werk is te groot. Voor mensen met psychische en lichamelijke klachten is deze stap soms ook te groot. Evenals voor mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt omdat ze nooit een opleiding hebben gedaan of hebben gewerkt. Zo vertelt een respondent, een vrouw met een migrantenachtergrond, dat zij voor het eerst in haar leven aan het werk gaat na haar scheiding. Een goede en zorgvuldige begeleiding is gewenst om de afstand tot de arbeidsmarkt die de respondent ervaart te verkleinen. Parttime betaald werken in de bijstand is daarom in veel gevallen een goede oplossing; het is een manier om mee te doen. Dat is naar ons idee geen tussenoplossing, maar een volwaardige manier van meedoen die we moeten erkennen en waarderen. Het is voor de mensen zelf overwegend goed om te werken, en voor de gemeente betekent het lastenverlaging.

Niet werkenden en motivatie

Respondenten die we hebben geïnterviewd en die niet werken zijn overwegend gemotiveerd om aan het werk te gaan. Werk zorgt immers voor structuur, ritme, sociale contacten en leidt tot een voldaan gevoel omdat ze een bijdrage kunnen leveren. Dat werk simpelweg zorgt voor bezigheid is ook een belangrijke reden. Een respondent vertelt dat hij het mist om met mensen in contact te komen en om iets te vertellen te hebben als hij thuiskomt. Hij zegt zich bovendien te 'vervelen' zonder werk. Bijverdienen is nog een belangrijke reden om te willen werken. 'Een beetje extra' zou meehelpen zegt een respondent, want soms is het geld dat ze nu ontvangt niet genoeg om van rond te komen. Een ander wil vanwege 'financiële problemen' 'bijverdienen', en weer anderen hopen 'onafhankelijk' te worden van de bijstandsuitkering.

Redenen die respondenten geven op de vraag waarom ze niet werken zijn vergelijkbaar met de redenen waarom werkenden niet meer uren kunnen en/of willen werken: gezondheid, zorg voor kinderen en familieleden, en het niet kunnen vinden van werk. Een respondent bijvoorbeeld, een man

van 58, heeft zes thuiswonende kinderen en een vrouw die zorgbehoevend is. Zijn gezondheid speelt hem parten, hij kan niet lang staan, maar toch zou hij graag werken om bij te verdienen en een premie te kunnen ontvangen. Hij zou met wat extra geld zijn schulden willen aflossen en met de kinderen 'ergens buiten de deur' gaan 'eten' 'of naar de McDonalds' gaan om verjaardagen te kunnen 'vieren'. Ook is hij gemotiveerd om werk te vinden omdat hij een voorbeeld wil zijn voor zijn kinderen. Hij lijkt zich te schamen voor de situatie. Hij zit voor zijn gevoel klem omdat hij ook voor zijn vrouw en kinderen moet zorgen en dus geen ruimte ziet om aan het werk te gaan: 'Ik moet ook voor mijn vrouw en kinderen zorgen en het huis netjes maken. Ik moet soms koken en alles doen'.

Bijverdienpremie: een welkome waardering

Uit de kwantitatieve analyse (T2) blijkt dat alle respondenten die een bijverdienpremie ontvangen van de Gemeente Amsterdam zeggen dat de premie 'belangrijk' of 'heel belangrijk' voor hen is (De Beer 2021: 57). Volgens de gemeenten heeft 56% van de deelnemers aan het experiment een premie ontvangen. In de diepte-interviews is gevraagd naar hoe werkenden in de bijstand het ontvangen van een premie ervaren. De bijverdienpremie zien respondenten als een welverdiend extraatje (zie ook de T1 kwalitatief). Bijstandsgerechtigden voelen zich gewaardeerd; hun werk loont omdat het wordt beloond. Het extra geld geeft respondenten ook iets meer financiële ruimte en lucht. Het 'mooi meegenomen' bedrag is een buffer voor financiële tegenslagen en er kan wat opzij worden gezet voor cadeautjes voor kinderen, of voor vakantie. Het ontvangen van een premie geeft respondenten een goed gevoel. Ze zijn dankbaar voor de premie, maar geven ook duidelijk aan dat het toch wel vreemd is en weinig bevredigend, als je en daar 'geen enkele bonus' tegenover staat. Ze werken en dan is het ook fijn wat terug te zien voor hun werk, voor wat hoort wat, en werken moet lonen.

De premie lijkt geen directe rol te spelen in hun motivatie om te werken, niet omdat de financiële prikkel respondenten onberoerd laat, maar omdat er tal van andere redenen zijn die hen meer motiveren, zoals kunnen meedoen in de samenleving en zich nuttig maken. Bovendien brengt werk volgens respondenten structuur in de dag, een reden om op te staan en werken geeft hen een voldaan gevoel. Respondenten reageren vaak verbaasd als we hen vragen of zij vanwege de premie (meer) willen werken. Zo calculerend zijn ze niet. Werk hebben en behouden is om zoveel meer redenen belangrijk voor hen.

De premie maakt het werken wel een stuk aangenamer en aantrekkelijker, omdat zij zich gewaardeerd voelen (letterlijk en figuurlijk) voor hun bijdrage. De premie wordt dus gezien als fijne stimulans. Indirect kan de premie dus wel degelijk een reden zijn voor mensen om te (blijven) werken en om meer te gaan werken. Een respondent benadrukt bijvoorbeeld dat de premie 'meteen een opstapje is naar een baan waar je gewoon jezelf van kunt bedruipen', naast dat hij het 'aardig' vindt

dat je 'er gewoon wat van terugziet, van dat geld'. Werken voor niets, zoals de bijstandsgerechtigden het geregeld noemen, wordt dan ook als zeer onbevredigend ervaren en wordt gezien als 'gratis werken'. Zo vertelt een respondent dat het belangrijk is dat je er 'iets' aan kunt overhouden 'als je zelf inspanningen verleent', want 'als ik mij inspan' en het 'levert mij helemaal niks op', 'wat zou dan de motivatie zijn?'.

Gesproken bijstandsgerechtigden zijn redelijk eensgezind over wat de premie betekent voor hen en ook wat ze ermee doen. Variatie is te zien in hoe zij de premie zien. Op verschillende momenten in het interview kan de premie een andere betekenis hebben. Zo noemt een respondent de premie 'extra inkomen en loon', als waardering voor het werk, en op een ander moment in het interview noemt hij het een 'extraatje van de gemeente'. Ook wordt de premie als een vanzelfsprekende beloning voor het werk gezien. Zo benadrukt een respondent: '(...) de mogelijkheid hebben om een klein beetje terug iets te zien van eigen inspanning – dat is heel prettig (...)'.

Contact met de klantmanager

Bijstandsgerechtigden ervaren de gesprekken en het contact met hun klantmanager doorgaans als positief. In coronatijd vindt het contact doorgaans plaats via email, telefoon of WhatsApp. Respondenten zijn er niet rouwig om dat zij niet naar het kantoor van WPI af hoeven te reizen. Dat kost tijd en geld. Uit de kwantitatieve analyses blijkt dat twee derde van de respondenten het afgelopen jaar contact zegt te hebben gehad met de klantmanager of consulent (De Beer 2021: 51). Wat vinden zij prettig aan het contact? En welke verwachtingen hebben bijstandsgerechtigden van hun klantmanager?

Persoonlijke interesse

Als wij bijstandsgerechtigden in diepte-interviews vragen naar hoe zij het contact met hun klantmanager hebben ervaren dan benadrukken zij het doorgaans prettig te vinden dat zij zo nu en dan contact hebben. Persoonlijke interesse die klantmanagers tonen en dat zij luisteren ervaren bijstandsgerechtigden als prettig. Evenals als klantmanagers aandacht hebben voor hun beperkingen en overige aspecten in hun leven die maken dat bijstandsgerechtigden maximaal werken of niet kunnen werken.

Verwachtingen: regelen, interesse tonen, en werk vinden

Respondenten hebben aardig wat verwachtingen van klantmanagers. Ook mensen die minder spraakzaam zijn tijdens de interviews kunnen goed benoemen wat zij verwachten van hun klantmanager. Vaak gaat het over 'regelen'. Over banen vinden voor hen, en over praktische hulp die bijstandsgerechtigden missen en wensen. Maar ook, zoals eerder genoemd, dat er geluisterd wordt

en interesse wordt getoond. Over het algemeen voldoen klantmanagers goed aan die verwachting. Aan een aantal andere verwachtingen wordt volgens bijstandsgerechtigden daarentegen minimaal voldaan. Ten eerste zouden zij graag geholpen worden met het vinden van werk. Een respondent wil graag naar iemand doorverwezen worden die haar daarbij kan helpen, en een ander hoopt op hulp van de gemeente bij het opzetten van een onderneming. Respondenten ervaren het gebrek aan begeleiding naar werk als frustrerend. Ook zouden sommige respondenten graag hulp krijgen bij het volgen van een cursus of opleiding. Meer maatwerk is een algemeen gehoorde wens van respondenten.

Een derde wens van bijstandsgerechtigden is dat zij worden geholpen met financiële vragen. Hulp bij inkomstenverrekeningen wordt het vaakst genoemd. Ook zijn er respondenten die hulp wensen bij het aanvragen van toeslagen. Overigens kunnen bijstandsgerechtigden met dergelijke vragen terecht bij een inkomensconsulent. In de interviews hebben we niet doorgevraagd naar of ze daarmee contact hebben gezocht. Binnen de gemeente Amsterdam werken klantmanagers en inkomensconsulenten gescheiden van elkaar. En een consulent is in tegenstelling tot de klantmanager niet direct te benaderen door bijstandsgerechtigden met vragen. Aanvragen lopen via een callcenter. Het is voor te stellen dat bijstandsgerechtigden de mogelijkheid om een inkomensconsulent te benaderen daarom minder goed op hun netvlies hebben. De gemeente werkt er momenteel aan om ook de lijnen tussen bijstandsgerechtigden en inkomensconsulenten korter te maken.

Respondenten vinden het vervelend als klantmanagers naar hun idee geen rekening houden met aspecten van hun leven die gevolgen hebben voor het vinden en behouden van werk, zoals fysieke beperkingen, mantelzorgtaken en zorg voor kinderen. Ze voelen zich niet met respect behandeld als zij het gevoel hebben dat zij onder druk worden gezet om werk te vinden. En als er veel wisselingen zijn van klantmanagers dan ervaren bijstandsgerechtigden dat als storend, mede omdat ze dan keer op keer hun verhaal moeten doen. Uit de kwantitatieve analyses blijkt dat deelnemers die over de gehele looptijd van het experiment maximaal drie klantmanagers hebben gehad aan hun (laatste) klantmanager gemiddeld bijna een punt meer gaven dan deelnemers die vier of vijf klantmanagers hebben gehad (De Beer 2021: 58).

Relativeren van wat klantmanagers kunnen betekenen

Regelmatig relativeren bijstandsgerechtigden verwachtingen die ze hebben van hun klantmanager ook. Zij kunnen immers geen banen uit een hoge hoed toveren en hebben bovendien meer mensen om te begeleiden, benadrukken respondenten.

Inkomstenverrekeningen als bron van stress

Net als bij de vorige ronde diepte-interviews (zie kwalitatieve analyses T1) is de inkomstenverrekening een belangrijk onderwerp dat in de gesprekken met bijstandsgerechtigden aan bod komt. Bijna alle respondenten die te maken hebben met inkomstenverrekening zeggen er in meer of mindere mate mee te worstelen. Ze ervaren weinig grip te hebben op de verrekeningen en ze leiden elke maand weer tot onzekerheid en zorgen over of ze kunnen rondkomen. De administratieve last is weer een bron van stress. Uit angst voor wisselende inkomsten houden respondenten hun inkomsten het liefst zo stabiel mogelijk. Dit heeft tot gevolg dat zij niet happig zijn om ander werk te gaan doen of om meer uren te gaan werken.

De angst voor inkomstenverrekeningen zit zo diep dat wanneer interviewers respondenten die niet werken vertellen over de mogelijkheid om een bijverdienpremie te krijgen als zij parttime werken in de bijstand, niet wordt geloofd. Meerdere respondenten reageren verbaasd op het idee van de premie en geloven niet dat deze inkomsten niet verrekend worden.

De angst voor inkomstenverrekeningen en de consequenties daarvan demotiveert mensen om te werken, om meer te werken en om ander werk te gaan doen. De bijverdienpremie verzacht de negatieve gevolgen van de inkomstenverrekeningen enigszins maar is niet de oplossing. Bijstandsgerechtigden die een premie ontvangen hebben ook te maken met de verrekeningen. Gezien de bevinding dat mensen hun inkomen zo stabiel mogelijk proberen te houden en zelfs bang zijn om aan het werk te gaan of (ander en meer) werk aan te nemen, kan gesteld worden dat het huidige systeem mensen ook in de bijstand lijkt te houden. Bijstandsgerechtigden kunnen het zich doorgaans niet veroorloven om wisselende inkomsten per maand te hebben. Hun inkomen schommelt namelijk al rond het wettelijk sociaal minimum. Wanneer zij bedragen terug moeten betalen is het risico, zo vertellen bijstandsgerechtigden, dat zij hun huur of boodschappen niet kunnen betalen en dat zij schulden (moeten) maken. Het huidige systeem lijkt kortom niet gericht op langdurig en duurzaam parttime werken in de bijstand. En dat is zonde, omdat werk bijdraagt bij aan welbevinden van mensen. Bovendien hoeft de gemeente minder bijstand uit te keren als mensen parttime werken. Waar werken in de bijstand juist het zetje in de rug moet zijn om onafhankelijk te worden van bijstand, wordt het duwtje door het verrekenen van inkomsten en de onzekerheid die daarmee gepaard, tenietgedaan.

Hoe het verrekenen van inkomsten wordt geregeld heeft gevolgen voor hoe mensen werken in de bijstand ervaren. Waar mensen gemotiveerd zijn om parttime te werken in de bijstand, werken

inkomstenverrekeningen juist demotiverend. Het is voor te stellen dat die onrust en stress belemmerend werkt om over meer en ander werk na te denken.

Deel 2: open vragen kwantitatieve vragenlijst T2

Corona en invloed op gevoel

In de kwantitatieve vragenlijst is de vraag gesteld of corona invloed heeft op het gevoel van respondenten. 419 van de 547 respondenten hebben de vraag met 'ja' beantwoord (in totaal 547 zijn respondenten meegenomen in de kwantitatieve analyse). 17 respondenten (4% van 419) zeggen dat corona een positieve invloed op hun gevoel heeft (meer rust bijv.). De positieve redenen die respondenten geven zijn niet verder gecategoriseerd vanwege het lage aantal antwoorden. Voor de overige 96% van de 419 respondenten die de vraag hebben beantwoord met 'ja', geldt dat corona negatieve gevolgen had voor hun gevoel.

Omdat respondenten in hun antwoorden vaak meerdere redenen geven voor waarom corona een negatieve invloed heeft op hun gevoel, hebben we geen percentages berekend maar gekeken hoe vaak redenen werden gegeven. We hebben verschillende categorieën onderscheiden (zie tabel 1).

| Welke invloed heeft corona op het gevoel van bijstandsgerechtigden? | Aantallen | Totaal |
|---|-----------|------------|
| Stemmingsklachten | | |
| Angst/stress/zorgen/onzekerheid | 150 | |
| Depressie/somberheid/verdriet/moedeloosheid | 40 | |
| Frustratie en irritatie (en wantrouwen) | 22 | |
| Eenzaamheid | 18 | |
| Invloed op stemming, maar niet gedefinieerd | 10 | |
| Boosheid | 3 | |
| Totaal stemmingsklachten | | 243 |
| Uitzichtloosheid/ beperkt voelen/ onvrijheid/ verveling | 96 | |
| Gemist sociale contacten | 82 | |
| Werk gerelateerd | 62 | |
| Gemis activiteiten | 47 | |
| Gezondheidsklachten/ risicogroep | 32 | |
| Thuisituatie (thuischoling, drukte) | 31 | |
| Totaal invloed negatief | | 593 |
| Totaal invloed positief | | 17 |
| Totaal aantal redenen (positief en negatief) | | 615 |

Tabel 1. Categorisering van antwoorden van respondenten op de vraag waarom corona invloed heeft op hun gevoel. Het totaal aantal gegeven redenen is hoger dan het aantal keer dat deze vraag is beantwoord (419 keer), omdat respondenten meerdere redenen konden geven.

Angst om ziek te worden

Angstklachten springen eruit. Mensen zijn bang om ziek te worden en/ of dat familieleden ziek worden. Zo benadrukt een respondent bang te zijn om besmet te raken. Zij vindt het daarom ook lastig dat niet iedereen zich houdt aan de coronaregels. Ook vraagt zij zich af of het vaccin wel betrouwbaar is. Een ander voelt zich 'depressief, afgesloten van buiten' en zijn gezondheid gaat achteruit omdat hij 'meer' 'rookt' en dat voelt hij aan zijn 'ademhaling'. 32 keer antwoorden respondenten dat zij bang zijn omdat ze een kwetsbare gezondheid hebben en naar eigen zeggen tot de risicogroep behoren.

Beperkt voelen

Ook zie je in de aantallen terug dat respondenten zich veelal beperkt voelen door de maatregelen. Het gemist aan sociale contacten is ook relatief vaak genoemd. Veelal wordt dat gemis samen genoemd met eenzaamheid en het gemis aan activiteiten zoals sport of een bezoek aan een museum (bij elkaar opgeteld 147 keer). Een van de respondenten benadrukt dat het gebrek aan sociale contacten en het niet kunnen uitgaan voelt als 'een gevangenis'.

Minder kans op werk en angst op de werkvloer

Bijstandsgerechtigden noemen ook redenen die met (de afwezigheid van) werk te maken hebben (62 keer). We hoorden regelmatig terug dat respondenten bijvoorbeeld angstig zijn om hun baan te verliezen. Ook ervaren zij spanningen en stress op de werkvloer vanwege de coronamaatregelen. Er zijn daardoor veranderingen in de sociale contacten op het werk. En ze zijn bijvoorbeeld bang om besmet te raken en daarom om aan het werk te gaan, terwijl ze naar eigen zeggen wel worden verwacht op de werkvloer.

Ten aanzien van werk worden ook redenen gegeven als angst om niet aan het werk te komen vanwege de coronacrisis. Zo zeggen respondenten bijvoorbeeld vanwege de coronacrisis minder hoop te hebben dat ze op relatief korte termijn werk of meer werk kunnen vinden. Volgens een respondent is er minder begeleiding vanuit WPI om werk te vinden. Zij heeft sinds corona haar 'werkbegeleider' niet gesproken. Verschillende respondenten vertellen dat hun contract niet wordt verlengd en dat dat veel 'onzekerheid' geeft en voor 'ellende' zorgt. Een ander geeft aan dat zij beperkingen 'vooral op werk' voelt 'want iedereen is gestrest of ze wel of niet corona krijgen'. Weer een ander benadrukt dat het 'leven zo uitzichtloos' is omdat er 'weinig kansen' zijn 'op de banenmarkt voor iemand zonder werkervaring'. Uit de kwantitatieve analyses blijkt dat de helft van de respondenten die parttime

werken in de bijstand zegt dat het werk is veranderd door de coronacrisis. En ruim de helft van hen zegt dat het aantal uren werk is verminderd of dat het werk is gestopt (De Beer 2021: 44).

Respondenten die geen werk hebben zeggen soms dat corona invloed heeft op hun gemoedstoestand omdat ze geen werk hebben en thuis zitten. Werk zorgt waarschijnlijk ook voor afleiding en een vorm van rust omdat tijdens de *lockdown* schoolgaande kinderen niet naar school konden. Dit zorgt volgens een aantal respondenten voor spanningen en kan relaties onder druk zetten. 31 keer noemen respondenten dat de coronacrisis een negatieve invloed heeft op de thuissituatie. Hieronder vallen naast spanningen thuis, ook zorgen om kinderen die thuis moeten blijven en niet naar school kunnen. Een respondent vertelt dat ze geen 'aparte slaapkamers' hebben en het 'gezin de hele dag in dezelfde kamer' is. Een ander benadrukt dat 'het gezinsleven' 'zwaarder' is, dat er meer 'ruzies' zijn thuis en iedereen thuis 'prikkelbaar' is.

Positieve invloed: meer rust

Er zijn ook respondenten (17 van de 419) voor wie corona een positieve invloed heeft op hun gevoel. Het vaakst horen we terug dat respondenten de rust en afstand prettig vinden, dat ze niet zoveel hoeven en moeten. Zo zegt een respondent: 'Ik vind het eigenlijk wel fijn, meer rust en afstand'. Ook vermeende toegenomen onderlinge solidariteit wordt als positief ervaren. Een aantal respondenten benadrukt ook dat ze het prettig vinden dat nu ook andere mensen niet zomaar naar de winkel kunnen om geld uit te geven, net als zij beperkt zijn in hun doen en laten vanwege hun minimuminkomen. Zo zegt een vrouw: 'Ik vond het grappig dat de winkels dicht waren. Ik kon toch niets kopen en zo wisten anderen ook eens hoe dat is.'

Over deelname aan het experiment: blij met aandacht maar ook teleurstellend

Een van de eerste vragen die is gesteld tijdens de kwantitatieve interviews is 'Waarom bent u wel of niet tevreden met uw deelname aan het experiment?' Vier op de vijf deelnemers zijn tevreden met hun deelname (De Beer 2021: 10). Dit aandeel verschilt nauwelijks tussen de experimentgroepen. De Beer licht toe in de T2-rapportage dat men iets tevredener is geworden over deelname. Dat geldt vooral voor de deelnemers in de vergelijkingsgroep (ibid.). 522 van de 547 respondenten hebben toelichting gegeven op de vraag of ze wel of niet tevreden zijn met hun deelname. Hun antwoorden zijn in een aantal categorieën in te delen. Omdat respondenten soms meerdere redenen geven als zij de vraag toelichten, berekenen we geen percentages maar tellen we hoe vaak antwoorden worden gegeven.

Alle 522 antwoorden zijn in een kwalitatief data-analyseprogramma geanalyseerd. In tabel 2 zijn de aantallen antwoorden per categorie weergegeven, zowel de positieve als negatieve

antwoorden. In het vervolg van deze rapportage lichten we de bevindingen toe met behulp van uitspraken van geïnterviewde bijstandsgerechtigden. Belangrijk te vermelden is dat er bij de analyse van open vragen geen verdeling is gemaakt tussen mensen die wel tevreden waren en niet tevreden waren. Alleen de uitleg die zij hebben gegeven is geanalyseerd. Mensen kunnen bijvoorbeeld geantwoord hebben dat zij tevreden zijn met hun deelname en bij de toelichting ook verteld hebben wat ze graag anders hadden gezien.

| Waarom zijn mensen (on)tevreden met deelname experiment? | Aantallen |
|--|------------|
| Positief | |
| Extra geld/ premie/ premie als stimulans | 225 |
| Leuk om te doen (leuke bezigheid) | 64 |
| Begeleiding klantmanagers (positief) | 63 |
| Verhaal kwijt kunnen | 64 |
| Bijdragen aan kennis over de bijstand | 54 |
| Meer kans op werk en door experiment werk gevonden | 17 |
| Totaal positief | 487 |
| Negatief | |
| Geen premie/ experiment levert niets op | 36 |
| Ontevreden over begeleiding | 15 |
| Problemen met inkomstenverrekeningen/ gemis specificaties premie | 14 |
| Gemis informatie over uitkomsten experiment | 3 |
| Overig | 6 |
| Totaal negatief | 74 |
| Overig/ geen mening | 64 |
| Totaal | 625 |

Tabel 2: Categoriëring van antwoorden op de vraag waarom respondenten wel of niet tevreden zijn met hun deelname aan het experiment.

*Hieronder vallen ook uitspraken van respondenten die wel hebben geantwoord tevreden zijn te met hun deelname.

Positieve ervaringen met het experiment

Premie als stimulans

Door 225 respondenten wordt de premie genoemd als reden waarom zij tevreden zijn met hun deelname aan het experiment. Dat zij extra geld op hun rekening krijgen wordt zeer gewaardeerd. Een respondenten (vrouw, 56) zegt dat ze 'blij' is dat ze 'beloond wordt', omdat ze jarenlang werk had maar er 'geen extra cent' aan overhield. Ook haar vakantietoeslag en 13^e maand werden gekort. Een andere vrouw zegt 'erg blij' te zijn 'met de beloning voor werk'. Ze voegt toe dat het 'erg moeilijk' is voor haar om vanuit een bijstandspositie een vast contract te vinden. Het voelt voor haar 'erg fijn' dat zij 'beloond' wordt voor parttime werk met een nul-urencontract.

Respondenten ervaren de premie ook als positief omdat de premie naar eigen zeggen aanzet om te werken en werk te zoeken. Of zij dit in algemene zin bedoelen of voor henzelf persoonlijk is niet altijd duidelijk. Bij een respondent (vrouw, 57) is dat wel duidelijk. Zij vertelt dat zij door het experiment werd 'aangemoedigd om een baan te vinden'. De mogelijkheid om bij te kunnen verdienen was voor haar een 'trigger' om 'extra hard' een baan te zoeken. Een andere vrouw (37) vertelt dat ze twee keer haar verhaal heeft kunnen doen met betrekking tot 'het systeem' rondom 'bijstand en bureaucratie' waarin zij naar eigen zeggen terecht kwam en dat haar belemmert. Ze vindt de bijverdienpremie 'stimulerend en motiverend' en benadrukt dat het een 'prettig vooruitzicht' is om eens in de zoveel tijd 'iets extra's' over te houden. Een andere respondent benadrukt dat de premie hem 'echt stimuleert' 'om te gaan werken'. Hij voegt toe dat 'extra inkomen' zijn 'motivatie' heeft 'aangewakkerd want het is een blijk van waardering'. Een andere man zegt zelfs dat hij zonder de premie 'niet als postbode aan het werk' was gegaan, omdat hij daar naar eigen zeggen zonder premie 'financieel op achteruit' zou gaan. Voor hem is 'extra geld' een 'stimulans' om parttime te werken. Opvallend is dat de premie en het experiment vaak niet los van elkaar gezien worden. Het idee is dat ze de premie krijgen omdat ze meedoen aan het experiment. Opvallend is dat respondenten de premie, of het geld, in zowel de kwalitatieve als kwantitatieve interviews niet noemen als belangrijkste reden om te (willen) werken of om *meer* te willen werken, maar dat zij de premie wel het vaakst noemen als reden om aan het experiment mee te doen en zeggen te ervaren als stimulans en prikkel om te werken.

Een bijdrage leveren

Respondenten vinden het ook gewoonweg leuk om mee te werken aan een onderzoek. Ze noemen regelmatig de fijne gesprekken als reden waarom ze tevreden zijn over hun deelname. (64 keer genoemd door respondenten). Ook 64 keer noemen respondenten als reden dat zij het prettig vinden

dat zij hun verhaal kwijt kunnen en dat er naar hen wordt geluisterd, dat ze worden gehoord. Een respondent (man, 53) vindt het fijn dat hij 'alles wat ik kwijt wil' kan zeggen. 'Ik krijg daar anders nooit de kans toe', voegt hij toe.

Andere respondenten (54 keer genoemd) vinden het prettig dat er iets gedaan wordt met hun ervaringen. Door mee te werken aan de interviews kunnen ze bijdragen aan onderzoek naar de bijstand en hopen ze de bijstand beter te maken. Een respondent (vrouw, 39) levert graag een bijdrage om ervoor te zorgen 'dat iedereen met een uitkering de beste begeleiding krijgt om weer werk te vinden'. Deze respondent werkt nu in de thuiszorg en zegt dat te danken te hebben aan de goede begeleiding van haar klantmanager. De premie kan ze goed gebruiken als 'moeder met twee puberdochters'.

Tevreden over begeleiding klantmanager

Vergelijkbaar met de hierboven geciteerde respondent zeggen 63 respondenten dat zij vanwege de begeleiding van hun klantmanager tevreden zijn met hun deelname. Ze vinden of dat ze goed worden begeleid en anderen zeggen het juist prettig te vinden dat ze 'met rust' worden gelaten. Een vrouw van 33 vertelt hoe belangrijk het voor haar is om de juiste begeleiding 'op maat' te krijgen. Door twee goede klantmanagers is zij er naar eigen zeggen in geslaagd om leuk werk te vinden op haar niveau.

Meer kans op werk door deelname

17 keer wordt genoemd dat respondenten tevreden zijn omdat ze het idee hebben dat ze meer kans hebben op werk door hun deelname en sommigen daarvan zeggen ook door hun deelname parttime werk te hebben gevonden.

Negatieve ervaringen en verbeterpunten

64 keer geven respondenten geen duidelijke reden waarom ze tevreden zijn met het experiment. 74 keer delen mensen negatieve ervaringen met het experiment en/ of benoemen ze kenmerken van het experiment en de gang van zaken, die ze graag anders hadden gezien.

Verwachtingen en teleurstelling

Minder positieve ervaringen hebben ten eerste betrekking op verwachtingen van bijstandsgerechtigden die zij hadden over wat het experiment hen zou opleveren. Ze zeggen bijvoorbeeld dat ze er kortweg 'niet zoveel' aan hebben, dat ze er geen 'voordelen' uit halen, dat deelname 'weinig zin' heeft, en bijvoorbeeld dat 'alles' 'hetzelfde blijft'. Vaker horen we dat ze het jammer vinden dat zij geen premie hebben kunnen ontvangen en in sommige gevallen, daarmee gepaard gaande, dat ze teleurgesteld dat ze geen werk hebben kunnen vinden. Een man (38)

benadrukt dat er niets is veranderd aan zijn situatie: 'Ik zit nog steeds thuis. (...) Ik dacht dat dit experiment mijn situatie kon veranderen'. Een ander (vrouw, 50) antwoord op de vraag waarom ze wel of niet tevreden is met haar deelname dat ze niet tevreden is met het resultaat, 'qua inkomen en werk. Alles is hetzelfde gebleven'. Een ander (man, 56) zegt dat hij het onderzoek een 'nuttig onderzoek' vindt en graag meedoet, maar dat hij het jammer vindt dat hij niet heeft 'kunnen profiteren van de premie'. En weer een ander (vrouw, 38) vertelt dat zij vanwege de 'complexe thuissituatie' niet kon werken en daardoor geen premie heeft ontvangen. Mogelijk was voor deze respondenten de mogelijkheid om een premie te ontvangen een reden om mee te doen aan het experiment.

Respondenten die hun teleurstelling uiten over wat het experiment hen eigenlijk oplevert, vragen zich regelmatig af waarom zij eigenlijk meedoen. Een vrouw licht toe:

'Deelname aan het experiment heeft me weinig opgeleverd. Ik voel me nog steeds een 'hamster in een wiel' die wel hard werkt, maar niet verder komt. Na mijn leerstage als administratief medewerker bij de belastingdienst [6 maanden] ben ik niet aangenomen en ik voel me nu weer terug bij 'af'.'

Verwachtingen ten aanzien van begeleiding

Respondenten zeggen ook 15 keer dat zij niet tevreden zijn met hun deelname als gevolg van de begeleiding die zij hebben gekregen. Ze krijgen voor hun gevoel te weinig begeleiding, of de begeleiding sluit niet goed aan bij hun behoeften. Een vrouw (64) zegt dat dat zij 'achteraf gezien' behoefte had aan 'extra steun' en dat zelfregie niet zo geschikt is voor haar. Ze heeft een klantmanager nodig die haar 'achter de vordden' zit. Een ander (vrouw, 58) is teleurgesteld in het experiment omdat zij had verwacht dat zij geholpen had kunnen worden met voor zichzelf beginnen als zzp'er. Naar haar idee is het experiment voor 'mensen die in loondienst willen werken'. Zij vervolgt: 'Ik heb de indruk dat dit weer het zoveelste voorbeeld is van een project om mensen aan het werk te helpen dat niet werkt'.

Inkomstenverrekeningen en specificaties

Iets minder vaak (14 keer) horen we van respondenten als reden voor waarom zij minder tevreden zijn met hun deelname, problemen met, en vragen rondom, het verrekenen van hun inkomsten. Ook zeggen zij een aantal keer specificaties te missen over hoe de premie is opgebouwd. Zo vertelt een man (50) dat hij het extra inkomen fijn vindt, een 'stap richting basisinkomen', maar hij mist wel een 'overzicht van inkomsten vanuit de bijverdienpremie', want voor zijn gevoel heeft hij 'te weinig ontvangen'.

Dat respondentent ervaringen met het verrekenen van inkomsten noemen in hun uitleg over waarom ze minder tevreden zijn met het experiment is enerzijds opvallend, omdat inkomstenverrekeningen in principe los staan van het experiment. Blijkbaar zitten problemen met de verrekeningen hoog en verbinden ze die ervaringen indirect aan het experiment omdat ze parttime werken en een premie ontvangen. Anderzijds is het ook weer niet zo opvallend dat zij inkomstenverrekeningen noemen omdat de helft van de mensen in onze onderzoekspopulatie werkt, en dus te maken krijgt met deze verrekeningen.

Een vrouw (60) die zzp'er is en aanvullend in de bijstand zit, vertelt dat er 'door de gemeente veel administratieve fouten met het verrekenen van' haar inkomen worden gemaakt. Ze heeft het idee dat er sinds het experiment 'een bepaalde controle' over haar 'financiële administratie' plaatsvindt. Het is voor haar bovendien niet te volgen hoe haar inkomen wordt verrekend. 'Ik kan niet zwart op wit krijgen hoe dit gebeurt', vertelt ze. Ze vervolgt: 'De gemeente lijkt niet te begrijpen hoeveel stress dit veroorzaakt als je geen financiële speling hebt'. Overigens benadrukt ze de interviews prettig te vinden. Ze ervaart daardoor minder een 'nummertje' te zijn. Een ander (man, 50) vertelt dat hij binnen het experiment meer zelfregie krijgt en dat dat heeft bijgedragen aan zijn gevoel van eigenwaarde. Maar, nu heeft hij 'toch weer een bericht' gekregen dat hij wordt gekort op zijn uitkering omdat ze iets 'niet goed' 'ingevuld' zou hebben. Dat is een grote bron van stress want: '(...) ik kan niet met minder geld leven'. Hij voelt zich niet goed behandeld door de persoon (niet zijn klantmanager, voegt hij toe) die met hem hierover communiceert en dat maakt hem 'kwaad'. Weer een ander (vrouw, 41) benadrukt dat het experiment haar alleen maar 'geld gekost' heeft: 'In 2018 heb ik een maand als vakkenvuller in een supermarkt gewerkt en 150 euro verdiend. Daarna moest ik via de belasting 200 euro terugbetalen'. Weer een ander (vrouw, 61) had een soortgelijke ervaring: 'Ze zeggen je doet mee en je krijgt 200 euro per maand. Maar ze houden wel dit geld in als je meer werkt/meer overuren maakt.'

Gebrek aan informatie

Bijstandsgerechtigden krijgen van de gemeente twee keer per jaar een brief en folder met informatie over het experiment. Ook hebben alle bijstandsgerechtigden in Amsterdam in februari 2021 een brief en folder ontvangen over de bijverdienpremie. Ook hebben onderzoekers van de Hogeschool van Amsterdam een informatieve video opgenomen over de uitkomsten van de tweede meting. Deze hebben zij verspreid onder deelnemers aan het experiment. Toch is de beleving van een aantal respondenten dat de informatieverstrekking beter had gekund. Zo zegt een respondent (man, 35) dat hij het idee van de begeleiding en de 'financiële premie' goed vindt, maar dat 'onduidelijk' was wat er nu 'getest' wordt. Hij raadt aan een 'extra aanspreekpunt of verduidelijkende website' op te tuigen. Een ander (man, 47) zegt ook 'wel tevreden' te zijn, maar hij vindt het ook niet fijn dat ze naar zijn idee 'weinig

informatie krijgen over de gang van zaken van het experiment'. Hij weet bijvoorbeeld niet of hij de premie blijft ontvangen na maart, of dat die wordt stopgezet. Ook hoorden we een enkele keer dat bijstandsgerechtigden benieuwd zijn naar uitkomsten van het experiment.

Het is de vraag in hoeverre de gemeente en de Hogeschool deelnemers aan het experiment en overige bijstandsgerechtigden weten te bereiken. Mogelijk worden brieven niet opengemaakt en wordt een dergelijke video niet bekeken. Het lijkt ons goed om aandacht te hebben voor deze signalen en om na te denken over hoe en waar de informatieverstrekking eventueel verbeterd kan worden.

Literatuur

Beer, P. de (2021) *T2 rapportage Amsterdams Experiment met de Bijstand*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam en Hogeschool van Amsterdam

Bijlage 1: samenvatting belangrijkste uitkomsten kwalitatief

Deel 1: kwalitatieve analyse T2 Bijstandsgerechtigden

- De belangrijkste redenen dat bijstandsgerechtigden werken: ze vinden het prettig zelf een deel van hun inkomen te verdienen, om deel te nemen aan de maatschappij, iets te doen wat ze leuk vinden, om collega's en een werkritme te hebben, en voor de waardering die gepaard gaat met werken.
- De belangrijkste belemmeringen om (meer) te kunnen werken hebben te maken met fysieke beperkingen, en met zorg voor kinderen en zieke familieleden. Ook noemden respondenten regelmatig dat hun werkgever momenteel niet meer uren kan aanbieden.
- De stap naar fulltime werk blijkt vaak groot te zijn voor geïnterviewden. Parttime betaald werken in de bijstand is een manier om mee te doen. Dat is naar ons idee geen tussenoplossing, maar een volwaardige manier van meedoen die we moeten erkennen waarderen. Het is voor de mensen zelf overwegend goed om te werken, en voor de gemeente betekent het lastenverlaging.
- Redenen die respondenten geven op de vraag waarom ze niet werken zijn vergelijkbaar met de redenen waarom werkenden niet meer uren kunnen en/of willen werken: gezondheid, zorg voor kinderen en familieleden, en het niet kunnen vinden van werk.
- De bijverdienpremie zien respondenten als een welverdiend extraatje. Ze voelen zich gewaardeerd; hun werk loont omdat het wordt beloond. Het extra geld geeft respondenten ook iets meer financiële ruimte en lucht.
- De premie lijkt geen directe rol te spelen in motivaties om te werken omdat er tal van andere redenen zijn die hen meer motiveren, zoals 'echt' kunnen meedoen in de samenleving.
- In coronatijd vindt het contact met klantmanagers plaats via email, telefoon of WhatsApp.
- Het contact met klantmanagers wordt over het algemeen als prettig ervaren. Respondenten vinden het prettig dat klantmanagers hen persoonlijke aandacht geven.
- Deelnemers zouden van hun klantmanagers met name meer hulp willen krijgen bij het vinden van een baan en met hun inkomstenverrekeningen. Meer maatwerk is een algemeen gehoorde wens van respondenten.
- Wisselingen van klantmanagers wordt over het algemeen als storend ervaren, mede omdat ze dan keer op keer hun verhaal moeten doen.
- Net als bij de vorige ronde diepte-interviews (zie kwalitatieve analyses T1) is de inkomstenverrekening een belangrijk onderwerp dat in de gesprekken aan bod komt.

- Respondenten ervaren weinig grip te hebben op de inkomstenverrekeningen en ze leiden elke maand weer tot onzekerheid en zorgen over of ze kunnen rondkomen. Uit angst voor wisselende inkomsten houden respondenten hun inkomsten het liefst zo stabiel mogelijk, met als gevolg dat zij niet happig zijn om ander werk te gaan doen of om meer uren te gaan werken.
- Hoe het verrekenen van inkomsten wordt geregeld heeft gevolgen voor hoe mensen werken in de bijstand ervaren. Waar mensen gemotiveerd zijn om parttime te werken in de bijstand, werken inkomstenverrekeningen juist demotiverend. Het is voor te stellen dat die onrust en stress belemmerend werkt om over meer en ander werk na te denken.

Deel 2: open vragen kwantitatieve vragenlijst T2

- Bijstandsgerechtigden over gevolgen van corona: 419 van de 547 respondenten geven aan dat corona gevolgen heeft voor hun gevoel. 17 respondenten (4% van 419) zeggen dat corona een positieve invloed op hun gevoel heeft. Ze vinden de rust en afstand prettig vinden. Voor de overige respondenten geldt dat corona negatieve gevolgen heeft voor hun gevoel. Ze zijn bang om ziek te worden, voelen zich beperkt vanwege de maatregelen en zijn eenzaam. Ook zijn bijstandsgerechtigden bang om hun baan te verliezen vanwege corona. Ze ervaren bovendien spanningen en stress op de werkvloer. Ze zijn bijvoorbeeld bang om besmet te raken, maar worden wel verwacht op werkvloer. Respondenten zonder werk hebben er minder vertrouwen in om op relatief korte termijn werk te vinden.
- Bijstandsgerechtigden over hun deelname aan het experiment: vier op de vijf deelnemers zijn tevreden met hun deelname aan het experiment (De Beer 2021: 10).
- De premie wordt het vaakst genoemd als reden waarom deelnemers tevreden zijn met hun deelname.
- Opvallend is dat respondenten de premie in zowel de kwalitatieve als kwantitatieve interviews niet noemen als belangrijkste reden om te (willen) werken of om *meer* te willen werken, maar dat zij de premie wel het vaakst noemen als reden om aan het experiment mee te doen en zeggen te ervaren als stimulans en prikkel om te werken.
- Andere reden waarom respondenten hun deelname als positief ervaren: ze vinden het leuk om mee te werken aan een onderzoek en ervaren de gesprekken als prettig, ze vinden het fijn dat ze hun verhaal kwijt kunnen en dat er iets wordt gedaan met hun ervaringen, en dat zij op deze manier een bijdrage kunnen leveren aan een betere bijstand. Als laatste zijn deelnemers tevreden vanwege de begeleiding van hun klantmanager.
- 74 keer delen mensen negatieve ervaringen met het experiment en/ of benoemen ze kenmerken van het experiment en de gang van zaken, die ze graag anders hadden gezien.

- Het vaakst gehoord is de teleurstelling dat het experiment niet heeft geleid tot werk en het ontvangen van een premie.