

Belang van begeleiding

Author(s)

Portielje, Mathieu ; Elshout, Judith

Publication date

2023

Document Version

Final published version

Published in

Naar een werkzame bijstand

[Link to publication](#)**Citation for published version (APA):**

Portielje, M., & Elshout, J. (2023). Belang van begeleiding. In S. Bos, P. de Beer, J. Elshout, M. Portielje, & K. van Berkel (Eds.), *Naar een werkzame bijstand : Bevindingen uit het Amsterdams Experiment met de Bijstand* (pp. 43-62). Eburon.

**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.

Naar een werkzame bijstand

Naar een werkzame bijstand

Bevindingen uit het
Amsterdams Experiment
met de Bijstand

Sandra Bos, Paul de Beer, Judith Elshout,
Mathieu Portielje, Kim van Berkel



Eburon
Utrecht 2023

Deze publicatie is een verslaglegging van het onderzoek Amsterdams Experiment met de Bijstand door de Hogeschool van Amsterdam en de Universiteit van Amsterdam in opdracht van de gemeente Amsterdam, en deels gefinancierd door het Europees Sociaal Fonds.

De uitgave is mogelijk gemaakt door The Work Lab, onderdeel van het Centre of Expertise for Economic Transformation, Hogeschool van Amsterdam. www.hva.nl/cet



ISBN 978-94-6301-457-1

Academische Uitgeverij Eburon, Utrecht
www.eburon.nl

Tekstredactie: Ton Guiking
Omslagontwerp: Textcetera, Den Haag

© 2023, The Work Lab & Centre of Expertise for Economic Transformation, Hogeschool van Amsterdam.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de rechthebbende.

Inhoud

Voorwoord	7
Hoofdstuk 1 Het Amsterdams Experiment met de Bijstand: voorgeschiedenis en opzet Paul de Beer en Sandra Bos	9
Hoofdstuk 2 Drie soorten begeleiding: een evaluatie Kim van Berkel en Paul de Beer	25
Hoofdstuk 3 Belang van begeleiding Mathieu Portielje en Judith Elshout	43
Hoofdstuk 4 Werken in de bijstand Judith Elshout en Sandra Bos	63
Hoofdstuk 5 De waarde van niet-betaald werken Sandra Bos en Judith Elshout	75

Hoofdstuk 6**Welbevinden onder druk**

85

Judith Elshout en Mathieu Portielje

Hoofdstuk 7**Klantmanager: een cruciaal en complex beroep**

95

Sandra Bos, Judith Elshout en Mathieu Portielje

Hoofdstuk 8**Naar een werkzame bijstand: aanbevelingen en nawoord**

115

Paul de Beer en Sandra Bos

Dankwoord

125

Verantwoording

127

Literatuurlijst

131

Over de auteurs

135

Voorwoord

Voor u ligt het eindrapport van het Amsterdams Experiment met de Bijstand. Het rapport kijkt terug op ruim vier jaar onderzoek naar verschillende vormen van begeleiding van bijstandsgerechtigden. Het geeft heldere inzichten en concrete aanbevelingen waar we als gemeente mee aan de slag zijn gegaan, met de al ingevoerde bijverdienpremie als belangrijkste voorbeeld.

Allereerst wil ik alle betrokkenen bij het onderzoek bedanken voor hun inzet en het meedenken. In het bijzonder de bijstandsgerechtigden die hebben deelgenomen aan het experiment. Maar natuurlijk ook alle klantbegeleiders van de gemeente Amsterdam en de onderzoekers van de Hogeschool van Amsterdam en de Universiteit van Amsterdam.

We zijn in 2018 gestart met het Amsterdams Experiment met de Bijstand. Een kwantitatief en kwalitatief onderzoek naar het effect van verschillende begeleidingsvormen van bijstandsgerechtigden. Meer dan 5.000 deelnemers deden mee aan het experiment, waarvan ruim 750 deelnemers deelnamen aan het wetenschappelijk onderzoek, uitgevoerd door de HvA en de UvA.

Ik gun iedereen die ertoe in staat is werk. Werk is veel meer dan alleen een baan, het zorgt voor inkomsten, maar daarnaast bij zowel betaald als onbetaald werk voor eigenwaarde en een sociaal netwerk. Mede door de inzichten uit de tussenrapportages hebben we al verbeteringen in de begeleiding door kunnen voeren. De bijverdienpremie is hiervan het beste voorbeeld. Uit aanvullend onderzoek van Onderzoek en Statistiek (O&S) bleek dat mensen die deelnamen aan het experiment met een bijverdienpremie twee keer vaker een baan vonden dan bijstandsgerechtigden die deze premie niet ontvingen. Dat is echt een mooi resultaat en heeft ervoor gezorgd dat deze premie in Amsterdam structureel is ingevoerd.

Het experiment heeft ook belangrijke inzichten opgeleverd voor de dienstverlening van de directie Werk, Participatie en Inkomen (WPI). Tijdens het experiment werkten de klantbegeleiders met een kleiner klantenbestand en het management stuurde niet op uitstroombestemmingen. Dit biedt ruimte voor meer persoonlijke aandacht, maatwerk en waar nodig frequent(er) contact met de bijstandsgerechtigde. Ook gaf dit klantbegeleiders ruimte om nieuwe werkmethoden toe te passen en met elkaar het gesprek aan te gaan (intervisie) over hun werk en de dilemma's die ze ervaren. Door de betere begeleiding van bijstandsgerechtigden konden we mensen koppelen aan banen die echt bij hun situatie passen. Daarnaast zijn werkende parttimers geholpen aan urenuitbreiding.

Ik ben trots op dit experiment, en trots op het eindrapport dat voor u ligt. Het experiment toont aan dat het gemeentelijk bijstandsbeleid minder moet focussen op uitstroom, en meer op de individuele mogelijkheden en beperkingen van de bijstandsgerechtigden. We zullen als gemeente de mogelijkheden blijven onderzoeken om de begeleiding van doelgroepen te versterken en daarmee de positie van mensen in de bijstand te verbeteren. Meer begeleiding voor specifieke doelgroepen, meer maatwerk en daardoor meer kans op werk.

Rutger Groot Wassink

Wethouder Sociale Zaken
Gemeente Amsterdam

Hoofdstuk 3

Belang van begeleiding

Mathieu Portielje en Judith Elshout

Effecten van begeleiding

In het Amsterdams Experiment met de Bijstand was het de bedoeling om na te gaan in hoeverre een speciale vorm van begeleiding van uitkeringsgerechtigden invloed had op een vergrote maatschappelijke en/of economische participatie van de betrokkenen (middels betaald werk of anderszins) en op hun welzijn. Cruciaal is het daarom na te gaan hoe de deelnemers aan het experiment de begeleiding ervoeren en in hoeverre daarbij verschillen optraden tussen de groepen waarin zij waren ingedeeld: een groep met de conditie zelfregie, een andere met extra aandacht en een derde met reguliere begeleiding.

Deelnemers van de extra-aandachtgroep wisten vaker een betaalde parttimebaan te verkrijgen of behouden en ook gemiddeld meer uren te werken (zie hoofdstuk 2). Een analyse van de effecten op uitstroom laat zien dat mensen in de zelfregiegroep – waar het initiatief dus primair moest uitgaan van de deelnemer zelf – op de langere termijn gemiddeld genomen minder vaak uit de bijstand stroomden dan in de extra-aandacht- en de vergelijkingsgroep. Ook eerder onderzoek liet zien dat intensief contact tussen bijstandsgerechtigde en begeleidende klantmanager kan bijdragen aan meer arbeids- en maatschappelijke participatie (zie o.a. Kluge, 2010; Lub, 2017).

Dergelijke effecten laten nog niet zien of mensen ook meer of minder tevreden zijn met hun klantmanager, als zij vaker of juist minder verplicht

contact hebben. Het is bijvoorbeeld goed mogelijk dat mensen het toch prettig vinden om meer vrijheid te ervaren, ondanks dat ze daardoor minder snel een baan vinden of behouden. Andersom is het ook mogelijk dat verminderde baankansen en minder aandacht door de klantmanager juist voor meer ontevredenheid zorgen, omdat mensen graag aan het werk willen of omdat ze begeleiding door hun klantmanager missen. In dit hoofdstuk bespreken we hoe deelnemers in de verschillende groepen de begeleiding door hun klantmanager hebben ervaren en in hoeverre hierin verschillen optraden tussen de periode voor de start van het experiment en tijdens het verloop van het experiment.

We baseren ons in dit hoofdstuk op de resultaten uit de kwalitatieve analyses van de diepte-interviews met deelnemers die we in de verschillende metingen tijdens het experiment hielden. Ook gebruiken we de antwoorden die gegeven zijn op de open vragen in gestructureerde vragenlijsten met de gehele steekproef van 812 deelnemers en betrekken we de kwantitatieve bevindingen ter aanvulling. We maken gebruik van data van verschillende metingen.

Bij het afnemen van de gestructureerde vragenlijsten hebben we bij elke meting gevraagd of de deelnemers wisten in welke experimentgroep zij waren ingedeeld. Het viel op dat bij elke meting ongeveer de helft niet wist in welke groep zij zaten. De mensen die we spraken tijdens de diepte-interviews wisten het doorgaans wel, mede omdat wij tijdens deze interviews gerichte vragen stelden over de begeleidingsconditie waarin zij zaten en daarbij ook aangaven in welke groep zij zich bevonden. Aanvullend hierop volgde vanuit de interviewer in sommige gevallen een toelichting op de verschillen tussen de condities, waardoor het voor de deelnemers zelf ook duidelijk werd. De antwoorden die we hier uiteenzetten, hebben betrekking op deelnemers die daardoor wel wisten of zij extra aandacht kregen, zelfregie hadden of in de vergelijkingsgroep zaten. Ongeacht in welke groep de mensen zaten, bieden hun uitspraken ten aanzien van de (typen) begeleiding inzicht in wat werkt in begeleiding, voor wie en waarom.

Verwachtingen

We hebben de deelnemers bij de nulmeting en de eerste tussenmeting gevraagd welke behoeften en verwachtingen zij hebben ten aanzien van hun klantmanager. Deelnemers weten over het algemeen goed te verwoorden wat zij van hun klantmanager verwachten. Allereerst vinden ze het belangrijk dat ze gezien worden door hun klantmanager en dat er geluisterd wordt naar het persoonlijke verhaal dat zij te vertellen hebben. Ze voelen een sterke behoefte om dit verhaal te kunnen inbrengen in de gesprekken die zij voeren met hun klantmanager.

Ze hebben ook behoefte aan hulp en het meedenken bij praktische problemen, zoals de verrekening van inkomsten of het aanvragen van toeslagen. Een deelnemer licht toe hoe hij geholpen werd met het opgeven van inkomsten uit een persoonsgebonden budget en geeft daarmee aan wat hij van een klantmanager verwacht: '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.' Dat klantmanagers goed bereikbaar zijn, is een andere wens van deelnemers, zodat zij hen kunnen bellen als zich een probleem voordoet. Een deelnemer zegt dat één gesprek per jaar daarom te weinig is, liever ziet hij zijn klantmanager 'wel vier keer per jaar, om de drie maanden'.

Vaak horen we van deelnemers dat ze hopen een baan te vinden en door hun klantmanager directer naar werk toe geleid te worden. Zo geeft een deelnemer aan dat ze graag ziet dat een betere verbinding wordt gemaakt tussen openstaande vacatures en bijstandsgerechtigden die een baan zoeken. 'Sommige mensen weten het niet, zorg voor goede tussenpersonen. [...] Mensen kunnen niet alles weten', zegt ze over het gebrek aan kennis bij haar en andere bijstandsgerechtigden over het aanbod van vacatures bij organisaties. 'Dan zullen mensen wel gaan werken', denkt ze. Een andere deelnemer benadrukt graag naar iemand doorverwezen te worden die haar kan helpen bij het vinden van een baan, en anderen hopen op hulp van de gemeente bij het opzetten van een onderneming of bij het volgen van een cursus of opleiding. Mensen verwachten, kortom, dat hun klantmanager hen helpt bij problemen met hun inkomen en

beschikbaar is voor vragen daarover. Maar bovenal zien we, met name bij de niet-werkenden die wij spraken, een grote behoefte aan hulp bij het vinden van een betaalde baan.

Waardering van de klantmanager

In de (gestructureerde) vragenlijsten hebben we de deelnemers bij elke meting gevraagd welk cijfer zij hun klantmanager geven voor hun inzet. Gemiddeld waarden zij hun klantmanager met het cijfer 7.5. De meeste deelnemers zijn dus tevreden met het contact met hun klantmanager. Opvallend is dat het cijfer dat de deelnemers in de extra-aandachtgroep geven, in de loop van de tijd hoger is geworden (van 7,5 naar 7,9), terwijl dit cijfer in de zelfregie- en de vergelijkingsgroep juist is gedaald (van 8,2 naar 7,6 resp. van 7,8 naar 6,8). We zien dus dat aan het eind van het experiment de deelnemers in de extra-aandachtgroep alsook in de zelfregiegroep een hoger cijfer aan de klantmanager geven dan in de vergelijkingsgroep. Dit duidt erop dat de deelnemers het zowel waarden als zij extra aandacht krijgen als wanneer zij door de klantmanager 'vrij' worden gelaten. Voor de deelnemers die extra aandacht kregen, heeft het echter langer geduurd voordat zij de klantmanager hoger gingen waarden, terwijl die waardering in de zelfregiegroep aanvankelijk beduidend hoger was, maar daarna juist afnam. Twee mogelijke verklaringen voor deze veranderingen in waardering dienen zich aan. De eerste is dat bijstandontvangers extra aandacht aanvankelijk niet zo prettig vinden, maar in de loop van de tijd meer gaan waarden, als ze er resultaat van zien of een betere relatie met hun klantmanager opbouwen, terwijl zelfregie in het begin prettig lijkt, maar op den duur toch als een tekort aan begeleiding wordt ervaren. Een tweede verklaring is dat de verandering in waardering vooral te maken heeft met de coronacrisis. Door die crisis zijn de deelnemers extra aandacht meer gaan waarden, terwijl de deelnemers in de zelfregiegroep en wellicht ook in de vergelijkingsgroep het gevoel hebben gekregen dat zij aan hun lot werden overgelaten. Aangezien de veranderingen in de waardering van de klantmanagers zich ook al in het eerste jaar van het experiment voordeden, lijkt de eerste verklaring het meest aannemelijk.

Op basis van gegevens van WPI (de afdeling Werk, Participatie en Inkomen van de gemeente Amsterdam) kunnen we nagaan hoeveel verschillende klantmanagers de deelnemers gedurende het experiment hebben gehad. Hierbij zijn alleen klantmanagers meegeteld die volgens de officiële registratie langer dan een week (zeven kalenderdagen) bij een deelnemer betrokken waren. De deelnemers in de extra-aandachtgroep en de zelfregiegroep werden vanaf acht maanden na de start van experiment begeleid door een *dedicated team* van klantmanagers, met het doel deze deelnemers zo consequent mogelijk de beoogde begeleiding te bieden.¹ Als we het gemiddelde aantal klantmanagers berekenen dat de deelnemers vanaf het aantreden van het *dedicated team* hebben gehad, valt een belangrijk verschil op. Bijna twee derde van de deelnemers in de extra-aandachtgroep en de zelfregiegroep had één vaste klantmanager. In de vergelijkingsgroep had slechts een op de drie deelnemers een vaste klantmanager tijdens het experiment. Het gemiddelde aantal klantmanagers per deelnemer sinds januari 2019 bedroeg 1,6 in de extra-aandachtgroep en de zelfregiegroep, en 2,3 in de vergelijkingsgroep. Deelnemers in de vergelijkingsgroep hadden dus vaker te maken met wisselingen van klantmanager en ook minder vaak een vaste klantmanager tijdens het experiment.

Persoonlijke aandacht

Eerder onderzoek liet zien dat de wijze waarop bijstandsbeleid wordt uitgevoerd door klantmanagers sterk kan verschillen (Van der Aa, 2012; Eikenaar et al., 2016). In de diepte-interviews met de deelnemers aan het experiment zien wij ook grote verschillen in ervaring als het gaat om het aantal contacten en de inhoud ervan. Dit is afhankelijk van de begeleidingsvorm, de wisseling van klantmanager, de situatie van de

-
1. Hier is gedurende het experiment voor gekozen, omdat klantmanagers bij de start van het experiment zowel deelnemers aan het experiment begeleidden als bijstandsgerechtigden buiten het experiment. Om te zorgen voor meer continuïteit in de begeleiding en een consistentere uitvoer van de experimentele begeleidingscondities, was het wenselijk dat klantmanagers alleen deelnemers voor langere tijd begeleidden binnen het experiment. In hoofdstuk 7 is meer te lezen over het team van klantmanagers en hoe klantmanagers het experiment hebben ervaren.

bijstandsgerechtigde en zijn/haar wensen en behoeften. Tijdens het experiment is geprobeerd om de deelnemers in de extra-aandacht- en de zelfregiegroep zoveel mogelijk door dezelfde klantmanager te laten begeleiden en daarbij een vaste aanpak in de begeleiding te hanteren. Extra aandacht betekende in ieder geval dat de respondenten meer contact hadden. Sommige respondenten merkten dit op: '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 als hij vragen heeft over bijvoorbeeld brieven van de gemeente die hij niet helemaal begrijpt omdat hij de Nederlandse taal niet goed beheerst.

Het merendeel van de respondenten in de extra-aandacht-groep waardeert de aandacht die ze in het experiment van hun klantmanager hebben gekregen. Ze hadden tijdens het experiment een vaste klantmanager, met wie ze regelmatig contact hadden. Een aantal deelnemers merkt daarin een belangrijk verschil met de situatie van voor het experiment. Een deelnemer uit de extra-aandachtgroep zegt daarover:

"Ik heb wel eens gehad dat ik twee jaar lang niet wist wie mijn klantmanager was. Of dat ik een uitkeringsspecificatie opgestuurd kreeg met een naam, maar als je die persoon dan belt, is die niet te bereiken. Of die persoon is op dat moment je klantmanager niet, maar op papier staat die er nog wel. Dan ga je mij het gevoel geven dat je maar een nummer bent."

De afgelopen vier jaar heeft ze wel een vaste klantmanager gehad. Omdat ze in extra-aandachtgroep was ingedeeld, had deze klantmanager ook daadwerkelijk tijd voor haar en nam ook regelmatig contact met haar op: 'Als hij niet iets van mij hoort, dan vraagt hij me ook wat er is. Uit zichzelf.'

Op de vraag hoe de bijstandsgerechtigden het contact met hun klantmanager hebben ervaren, benadrukken zij dat ze het waarderen dat ze zo nu en dan contact hebben en dat klantmanagers proactief contact opnemen. Als klantmanagers persoonlijke interesse tonen en naar hen luisteren ervaren bijstandsgerechtigden dat als prettig. De deelnemers

merken op dat ze het belangrijk vinden dat hun klantmanager aandacht heeft voor de aspecten in hun leven die maken dat ze niet (maximaal) werken en dat zij hun verhaal kwijt kunnen. Een respondent uit de extra-aandacht groep zegt het daarom belangrijk te vinden dat het contact niet alleen over de stappen naar werk gaat, maar ook over haar welzijn en privé-zaken. Haar klantmanager had zelfs contact met haar psycholoog:

“Maar ik vind het heel fijn hoe deze klantmanager mij hierin steunt, hierin begrijpt, ook contact heeft met mijn psycholoog. Hij praat ook met mij in privé en zegt: ‘Je bent een slimme vrouw. Je bent een hardwerkende vrouw.’ Dus ook dat stukje menselijkheid, en dat heb je met veel klantmanagers niet.”

Het bespreken van deze persoonlijke onderwerpen gaat makkelijker als mensen langere tijd door een vaste klantmanager worden begeleid en er een vertrouwensband ontstaat. Zo vertelt iemand hoe zijn klantmanager een rots in de branding was voor hem. Zij was sinds de start van het experiment zijn vaste klantmanager en ze wist naar eigen zeggen ‘alles’ van hem. Hij 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 nu maakt hij zich zorgen dat de stress en onrust weer toenemen.

Ook uit andere interviews blijkt dat een duurzame en goede verstandhouding met een vaste klantmanager vertrouwen, rust en erkenning geeft. En juist die stabiliteit ontbrak bij veel deelnemers voordat het experiment was gestart, omdat ze vaak te maken kregen met wisseling van klantmanager. Dit laatste was ook het geval bij de deelnemers in de vergelijkingsgroep, niet verwonderlijk omdat die immers de gangbare begeleiding kregen en daardoor te maken hadden met meer wisselingen. Deze wisselingen van klantmanager worden over het algemeen niet als positief ervaren. Deelnemers begrijpen vaak niet waarom ze (weer) een andere klantmanager krijgen en voelen zich door de wisselingen niet serieus genomen. Ook merken ze dat er niet altijd sprake is van een goede

overdracht tussen klantmanagers. ‘Je moet jezelf weer verantwoorden en dergelijke. Alsjeblieft, lees dat dossier. Dan weet je ook waar je aan toe bent’, zegt een respondent uit de vergelijkingsgroep over de overdracht van haar dossier. ‘Dan voel je je toch niet serieus genomen’, voegt ze eraan toe.

Wisselingen in klantmanagers zorgen bij bijstandsgerechtigden niet alleen voor een ervaren gebrek aan erkenning voor hun situatie. Ze ervaren ook dat de aanpak tussen klantmanagers behoorlijk kan verschillen en dat dit de continuïteit en richting van begeleidingstrajecten bemoeilijkt. Een deelnemer uit de vergelijkingsgroep zegt daar het volgende over:

“Toen ik die opleiding kinder- en jeugdcoachtherapie deed, kreeg ik van die ene [de klantmanager] de ruimte om dat te gaan doen, want ik zei ook: ‘Als ik deze opleiding heb, dan ben ik eerder weg dan dat ik nu ga blijven solliciteren.’ Het was wel drie jaar, maar dat maakte niet uit, hij had zoiets van: neem je tijd. En toen ging ik gratis coachen op de Driemond, een school, en dat liep als een tierelier. Ik had op een gegeven moment wachtlijsten en mensen wouden al betalen, maar dat mocht toen nog niet. En ik zat al bijna te denken aan een eigen praktijk. En toen kreeg ik een nieuwe klantmanager en zij zegt: stekker eruit, want je wordt er niet voor betaald.”

Haar verhaal laat zien dat twee klantmanagers verschillende interpretaties van de verplichtingen in de Participatiewet hanteerden in de begeleiding. Mede omdat die wet ruimte laat voor een doelmatige toepassing van maatwerk door klantmanagers, kan de handhaving van dergelijke verplichtingen tussen klantmanagers sterk verschillen (De Winter, 2019). Voor bijstandsgerechtigden zijn deze verschillen verwarrend. Bovendien leiden dit soort verschillende interpretaties van de verplichtingen in de Participatiewet tot gevoelens van onrechtvaardigheid en werken ze op termijn demotiverend. De ruimte in de wet en de verschillen tussen klantmanagers in hoe ze omgaan met deze discretionaire ruimte, vergroten het belang van een vaste klantmanager voor bijstandsgerechtigden, zodat ze weten waar ze aan toe zijn.

Spanning tussen aandacht en druk

Op de vraag of de deelnemers ervaren dat hun klantmanager hen onder druk zet om uit de bijstand te komen, antwoorden de meeste respondenten ontkennend. Het merendeel van de mensen die extra aandacht kregen van hun klantmanager vonden dat ze voldoende ruimte hadden om zelf keuzes te maken ten aanzien van werk. Ze konden hun eigen tempo bepalen en zelf weten waar ze solliciteerden en hoe vaak. Een vrouw vertelt dat zij tijdens haar deelname aan het experiment ‘minder druk vanuit de gemeente’ ervoer: ‘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 ander vertelt dat zij ‘goed naar werk begeleid werd’, en dat er ‘niet moeilijk werd gedaan’ over haar wens om parttime te werken. Met andere woorden: deze deelnemers ervoeren geen druk vanuit de gemeente en hun klantmanager om een baan aan te nemen die zij niet interessant vinden, of om meer uren te werken dan zij eigenlijk zouden willen.

Een kleinere groep respondenten voelt zich door hun klantmanager of de instanties direct of via brieven wel onder druk gezet. Een deelnemer uit de extra-aandachtgroep vertelt bijvoorbeeld dat ze het minder prettig vond ‘dat er zoveel begeleiding was’. Deze vrouw voelde zich erg ‘gecontroleerd [...] en de vele begeleiding voelde belemmerend’. Extra begeleiding was niet nodig volgens haar – ze was in haar eigen woorden een ‘bezigt type’ – en zo dachten er meer over. Iemand die al werkte, vond de extra aandacht niet nodig.

Soms is de ervaren druk concreet gericht op het tempo van het re-integratieproces of op specifieke activiteiten. Een respondent uit de vergelijkingsgroep, die veel tijd kwijt is aan mantelzorg voor een familielid, vertelt ‘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, ook uit de vergelijkingsgroep: ‘Ze [de klantmanager] begon over stages. Ik zeg: “Laat me met rust. 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.’

Als klantmanagers bij het uitvoeren van druk geen rekening houden met de gezondheidssituatie of persoonlijke problemen, roept dit veel weerstand op. Een respondent in de extra-aandacht groep: ‘Ik moest van haar aan het werk, want ik was een pientere jongen ineens, ik had een slim stel hersenen, en ik kan zo aan de bak. Ja, ware het niet dat mijn situatie psychisch niet oké was.’ Dat de klantmanager geen rekening hield met de psychische problemen waar hij op dat moment last van had, was voor hem frustrerend. Een andere respondent, uit de vergelijkingsgroep, met gezondheidsproblemen na een ongeluk: ‘Wat ik heb ervaren, is dat er op een gegeven moment gewoon helemaal niet meer naar jou gekeken wordt, maar dat je er echt uit moet.’ Ze vervolgt: ‘Ik werd dus gepusht. Ik raakte echt heel erg overstuur. Want ik zei: “Jullie kunnen me op een gegeven moment wel overal wegzetten, maar ik moet ook mijn intelligentie een beetje kunnen gebruiken”’

In de verhalen van deze respondenten komt naar voren dat erkenning door de klantmanager voor hun situatie essentieel is voor een goede verstandhouding tijdens de begeleiding naar werk. Om dat te kunnen bereiken is het belangrijk om regelmatig contact te hebben en tijdens dat contact niet alleen de arbeidsverplichtingen te bespreken, maar ook in te gaan op persoonlijke problemen die het re-integratieproces naar werk in de weg staan:

“Je klantmanager is er om jou terug te helpen in de maatschappij. Dan ga je een stapje verder kijken. Oké, je kan niet in de maatschappij, waardoor komt dat? Je hebt problemen, je zit in een depressie vanwege scheiding. Hoe ga je de depressie uit? Door te praten met een therapeut. Kijk daar naar. Een klantmanager moet meer allround zijn dan alleen kijken naar het werk.”

Naast erkenning voor de situatie, benadrukken veel respondenten het belang van keuzemogelijkheden en ruimte voor de invulling van hun eigen wensen ten aanzien van werk, ook als dat betekent dat het re-integratieproces daardoor langer duurt. Een respondent over een vorige klantmanager die haar in het verleden (voor de start van het experiment) dwong om drie keer per week te solliciteren en verder te kijken naar banen die buiten haar voorkeuren lagen:

“Toen moest ik elke week drie sollicitaties doen ofzo. Terwijl ik graag wilde gaan werken en ik voelde mij niet serieus genomen. [...] En er waren niet zoveel banen. En één keer zei hij zelfs tegen mij: ‘Je moet niet alleen maar solliciteren op banen op de voorscholen met de kinderen, je moet iets anders gaan doen.’”

De verplichting om elke week drie sollicitaties te laten zien, zorgde ervoor dat ze zich niet erkend voelde in haar intrinsieke behoefte en motivatie om een betaalde baan te zoeken in de voorschoolse kinderopvang. Vervolgens kreeg ze een andere klantmanager, die het ‘helemaal anders deed’. In tegenstelling tot haar eerdere klantmanager – met wie ze vooral telefonisch contact had of op het hoofdkantoor van WPI – kwam haar nieuwe klantmanager langs in het buurthuis in Nieuw-West om haar te helpen met het schrijven van sollicitaties. Door haar hulp heeft ze snel een parttimebaan gevonden. ‘Op de voorschool’, zegt ze trots.

Aandacht van de gemeente wordt door de meeste deelnemers gewaardeerd maar het versnellen van het tempo of te veel sturing op het type werk leidt tot frustratie en onenigheid. De grens tussen aandacht en te veel druk is hier vaak dun. De meeste respondenten die wij spraken, willen het gevoel houden dat ze zelf kunnen kiezen en dat hun klantmanager ‘naast hen staat’ en ‘met hen meedenkt’ op basis van de keuzes die zij zelf maken. Ze willen erkenning voor de worstelingen in hun persoonlijke situatie en de meesten vinden het belangrijk en prettig regelmatig contact te hebben met hun klantmanager. Een meer bureaucratische benadering – waarbij de focus in de begeleiding van de klantmanager vooral op verplichtingen ligt – roept weerstand op.

Keuzevrijheid

Deelnemers die waren ingedeeld in de zelfregiegroep, kregen de vrijheid om zelf te bepalen of ze behoefte hadden aan begeleiding door de klantmanager en meer vrijheid om zelf keuzes te maken rond betaald en onbetaald werk. Het merendeel van de respondenten merkt inderdaad dat zij minder opgelegd contact hadden. Ook voelen de deelnemers een behoorlijke vrijheid in het zelf kunnen bepalen waar ze willen werken

en hoeveel uren. 'Ik functioneer ook het beste als ik dingen op m'n eigen houtje uitzoek', zegt een vrouw met parttime werk in de zelfregiegroep. Een ander: 'Nu weten ze dat ze me zelf kunnen laten kiezen. Ze helpen wel mee, maar ik heb mijn eigen inbreng.' En weer een ander: 'Als je daar komt en hij heeft al een paar keer dingen voorgelegd, dan laat hij het aan mij over wat ik het beste voor mezelf vind.' Een andere vrouw met parttime werk: 'Niemand die je dan zegt: je moet op deze functie reageren of je moet dit doen. Dat vond ik wel weer fijn.'

Op de vraag of de respondenten de aanpak in de zelfregie prettig vonden, antwoorden de meesten bevestigend. Zo geeft een respondent aan dat ze vooral de 'vrijblijvendheid' prettig vond: '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 ik had niet de behoefte om mijn eigen situatie te verbeteren of te veranderen'. Een andere respondent vond het prettig dat er minder sturing was vanuit haar klantmanager: 'Je kon zelf nadenken: wat wil ik en wat wil ik niet? De vrijheid daarin is wel veel fijner.' Er waren ook enkele deelnemers die minder te spreken waren over de begeleiding in de zelfregiegroep. Zo vertelde een van hen dat een klantmanager zich, ondanks dat deze deelnemer zelf de regie had, 'ermee ging bemoeien'. Een ander klaagt dat het qua werk de bedoeling was iets te vinden dat bij hem zou passen, maar: 'Ik heb één keer per jaar iemand gesproken. Ik heb helemaal geen contact gehad met mijn klantmanager.' Weer een ander had verwacht 'dat er meer mogelijkheden waren om bijvoorbeeld te studeren'. Zij zijn vooral teleurgesteld dat het experiment hen niet verder heeft geholpen in de zoektocht naar een betaalde baan.

De mensen die wel te spreken waren over de begeleiding in de zelfregiegroep zijn met name oudere parttime werkenden, al dan niet met gezondheidsklachten. Zij vinden het prettig dat zij niet meer werden gestimuleerd om meer te werken of een andere baan te zoeken. Ze zijn tevreden met hun huidige situatie en de klantmanager is voor hen vooral iemand die hun stabiliteit mogelijk in gevaar kan brengen door hen te dwingen om meer uren te werken of een andere extra baan te zoeken. Sommigen geven aan dat ze om die reden zelf ook geen contact opnamen en de klantmanager op afstand hielden tijdens het experiment. Een

respondent uit de zelfregiegroep over de reden waarom zij zelden contact opneemt met haar klantmanager:

“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 full-time aan de slag bent, zodat ze je uit de bijstand kunnen wippen.”

Een andere respondent uit de vergelijkingsgroep met parttime werk en schulden zegt daarover: ‘Wat betreft de klantmanager trouwens, zolang ik bewind heb, moet dat gestort worden voor mijn huur. Ik heb dus eigenlijk weinig met ze te maken. Ik ben nog steeds onder bewind. Dat is een schild voor mij.’ De bewindvoerder is voor haar ‘een schild’ richting de gemeente, zodat haar klantmanager haar stabiliteit en zekerheid niet in gevaar brengt. Een man met een parttimebaan zegt dat hij bij gesprekken met een klantmanager altijd oplet op de woorden die hij kiest en ‘even de kat uit de boom kijkt’. Hij vervolgt: ‘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.’ Voor deze respondenten is het prettiger dat ze zelf kunnen bepalen of ze contact willen met hun klantmanager.

Als er meer regie ligt bij deelnemers om te kiezen voor werk, meer werk of ander werk, vraagt dat ook meer van het eigen initiatief en het vermogen van de deelnemers om zelf allerlei zaken rond werk te regelen (WRR, 2017). Niet voor elke deelnemer was deze aanpak om die reden wenselijk. Zo merkt een respondent in de zelfregiegroep zonder parttime werk op dat het lastig was om zelf regie te nemen in coronatijd en is ze enigszins teleurgesteld over de opbrengsten van het experiment: ‘Hoe kan je zelf regie nemen tijdens de coronatijd? Hoe kan je tijdens zo’n lange lockdown nou echt regie nemen?’ Een andere respondent uit de vergelijkingsgroep, die weinig contact had met haar klantmanager: ‘Ik heb de hele tijd alles zelf moeten uitzoeken.’ Liever had ze een klantmanager gehad die haar proactief op de hoogte zou brengen van mogelijke gevolgen van keuzes rond werk voor de verrekening van haar inkomen: ‘Daarover is veel verwarring geweest in mijn situatie.’

Belang van wederzijds vertrouwen

Toen verschillende gemeenten in Nederland in 2018 startten met experimenten in de bijstand, werden deze experimenten in de media en door onderzoekers en beleidsmakers vaak ‘vertrouwensexperimenten’ genoemd (Groot et al., 2019). Als we onze respondenten vragen of ze het gevoel hebben dat ze het vertrouwen krijgen van hun klantmanager, levert dat 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’. Een deelnemer uit de zelfregiegroep: ‘Ja, ik heb dat gevoel wel. Omdat hij potentie in mij ziet, dat betekent dat hij in mij vertrouwt.’ Een ander: ‘Omdat je diegene heel vaak aan de lijn hebt, waardoor je heel veel dingen kon bespreken. Ze stond achter mij en wist dat ik een leuke baan wilde hebben. Ja, dan voel je vertrouwen.’ Regelmatig contact en de mogelijkheid om privé-onderwerpen te bespreken, zorgen bij deelnemers voor een gevoel van vertrouwen. ‘Ik kan meer praten met hem. Ik heb ruimte om over alles met hem te praten’, zegt iemand uit de extra-aandachtsgroep. Een ander uit de zelfregiegroep: ‘Ik voel me heel erg mezelf in het gesprek [met de klantmanager] en mag er ook zijn.’ Een respondent uit de zelfregiegroep over het contact met haar klantmanager en het belang van vertrouwen voor haar:

“Voor mij betekent het echt veel, want ik krijg steun van hem in moeilijke situaties en dat is echt belangrijk. Soms als je in een moeilijke staat bent, weet je niet hoe je moet doorgaan of heb je gewoon het gevoel dat je niet meer kan. En in die situatie kan de klantmanager steun geven. [...] Als iemand vertrouwt in jou, ga je je best doen.”

Deze deelnemers hebben niet het gevoel dat ze op hun woorden hoeven te letten in de gesprekken met hun klantmanager, dat zij alles kunnen bespreken en dat hun klantmanager hen ondersteunt waardoor zij zijn of haar vertrouwen voelen.

Anderen beantwoorden de vraag juist aan de hand van het vertrouwen dat zij zelf hebben in hun klantmanager, niet of zij zelf vertrouwen ontvangen. Sommige respondenten zijn erg te spreken over het vertrouwen

in hun klantmanager, met name als klantmanagers die met hen meedenken en ‘naast hen staan’.

Een kleinere groep deelnemers geeft aan weinig vertrouwen te hebben in hun klantmanager. Zij kijken sceptisch of zelfs wantrouwig naar hun klantmanager en besluiten de kat uit de boom te kijken en letten op wat ze hem of haar vertellen. Bij een aantal respondenten komt deze houding voort uit een incident of een nare ervaring met een eerdere klantmanager, WPI of de belastingdienst. Ze zijn daardoor voorzichtig geworden, terwijl ze wel graag op hun klantmanager willen kunnen rekenen. ‘Als ik een nieuwe klantmanager heb, ben ik wel even wat terughoudender om te kijken hoe diegene is, en dus kan ik dan pas weer wat lossers komen’, zegt een deelnemer. 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 [door een fout met inkomstenverrekening]. [...] 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?”

Foutieve informatieverstrekking is funest voor een goede vertrouwensband tussen de bijstandsgerechtigde en de klantmanager, zeker als dit de bestaanszekerheid aantast. Bij het beschadigen van het vertrouwen in hun klantmanager gaat het dus niet alleen om gebeurtenissen in de relatie met de klantmanager maar ook om fouten door de gemeente met de verrekening van inkomsten of fouten die zijn gemaakt door de belastingdienst. Een klein deel van de respondenten heeft in het verleden te maken gehad met een foutieve verrekening van toeslagen en is daardoor ernstig in de financiële problemen gekomen. Een respondent over de belastingdienst: ‘Ze maken keer op keer dezelfde fouten, en er komen steeds meer dingen boven water. Ze hebben dingen verduisterd en geheimgehouden.’ Hoewel haar klantmanager niets te maken had met de fouten die zijn gemaakt door de belastingdienst, ziet ze hem toch als een vertegenwoordiger van de overheid die haar in de problemen heeft gebracht en vertrouwt ze hem niet meer.

Bij andere respondenten werd, voor hen geheel onverwachts, hun huis overhoopgehaald door de afdeling Handhaving van de Gemeente Amsterdam: ‘Dan komen ze gewoon bij mij thuis zoeken, ze heeft ook mijn ondergoed geteld, mijn sokken geteld, alles geteld in mijn huis. [...] Ik was heel verdrietig, ik vertrouw iedereen, ik geef aan iedereen.’ Een andere respondent gaf aan dat ze na het aanvragen van haar uitkering drie of vier huisbezoeken heeft gehad. Ze weet nog steeds niet waarom de gemeente bij haar langs is gekomen: ‘Ik had werkelijk geen partner. Ik heb niet eens een vriend of zo, nog steeds niet. Ik had niemand die mij iets toestopte. Ik dacht: je moet niet bij mij wezen.’

Onze indruk is dat het merendeel van de deelnemers aan het experiment niet alleen druk ervaart van hun eigen klantmanager, maar vaker nog vanuit het bijstandssysteem: ‘Dat heeft niet met de klantmanager te maken, maar met het systeem’, zegt een respondent over de druk die zij ervaart in de bijstand. Met ‘het systeem’ bedoelen de betreffende deelnemers de arbeids- en informatieverplichtingen in de Participatiewet, de wijze waarop klantmanagers worden aangestuurd en de wijze waarop inkomsten worden verrekend. Sommige respondenten krijgen het gevoel dat de klantmanagers die hen begeleiden ook niet altijd achter dat ‘systeem’ staan. Zo vertelt een respondent uit de vergelijkingsgroep het volgende over de, in haar ogen, repressieve benadering van haar klantmanager:

“Ik denk echt dat die klantmanager er ook vrij snel mee gestopt is. Ik had zelf het gevoel dat ze er zelf niet meer achter kon staan. Dat zij een soort van opdracht had om iets te doen, terwijl ze ook bij mij zag dat het niet werkt. Ze stond er zelf niet achter.”

Een andere deelnemer: ‘Ik snap ook wel dat ze [de klantmanagers] onder druk werken.’ Een structurelere wijziging en versoepeling van de verplichtingen in de Participatiewet is volgens hen nodig om ook daadwerkelijk te ervaren dat zij het vertrouwen krijgen en om ook te kunnen vertrouwen op hun klantmanager. Ze weten immers dat de aanpak van klantmanagers kan verschillen, en dat ze bij een volgende klantmanager weer pech of geluk kunnen hebben. Ondanks de negatieve ervaringen met het bijstands- of toeslagensysteem spreekt een groot deel van deze

deelnemers wel de behoefte uit om actief begeleid te worden door een klantmanager, zodat zij stappen kunnen zetten richting de arbeidsmarkt.

Tussen hoop en teleurstelling

Zoals aan het begin van dit hoofdstuk beschreven, formuleren veel deelnemers vrij hoge verwachtingen ten aanzien van de begeleiding en de uitkomsten daarvan. De verwachtingen en hoop om werk te vinden of om een eigen bedrijf op te zetten, hoorden we regelmatig. De hoop slaat om in gevoelens van teleurstelling als blijkt dat verwachtingen niet waargemaakt worden. Deze teleurstellingen komen ook bovendien als we deelnemers vragen naar wat ze wel en niet prettig vonden aan hun deelname aan het experiment. Zo hoopte een man die in de zelfregiegroep zat, 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 had bij aanvang van het experiment verwacht meer te kunnen gaan werken. En weer een andere deelnemer in de zelfregiegroep 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. Een vrouw hoopte dat ze erop vooruit zou gaan qua inkomen en werk, 'maar', zegt ze teleurgesteld, 'alles is hetzelfde gebleven'. Ook een andere vrouw uit haar teleurstelling dat het experiment niet heeft opgeleverd wat ze hoopte. Overigens gaf deze zelfde vrouw bij een eerdere meting juist aan dat haar leven was veranderd door het experiment, omdat ze nu een stage had, met eventueel uitzicht op een betaalde baan. Een jaar later:

“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.”

Een ander hoopte hulp te krijgen bij het starten als zelfstandig ondernemer. Ze werd daar naar eigen zeggen niet mee geholpen en heeft daardoor het idee dat het experiment bedoeld is 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.' Ook in eerder onderzoek was deze teleurstelling zichtbaar bij bijstandsgerechtigden, als deelname aan projecten van de gemeente en/of begeleiding door de gemeente na verloop van tijd geen betaalde baan oplevert (Kampen, 2014; Elshout, 2016).

Persoonlijke zinnvolle aandacht

Een vertrouwensband wordt door bijstandsgerechtigden gezien als een voorwaarde om met de klantmanager te werken aan hun re-integratie. Ze vinden het belangrijk dat persoonlijke onderwerpen – zoals de aanwezigheid van schulden, fysieke beperkingen, psychische problemen en onzekerheden – bespreekbaar zijn. Maar dit wordt lastig als de vertrouwensband er niet is of als de nadruk in de begeleiding te veel ligt op het naleven van bijstandsverplichtingen of op zo snel mogelijke uitstroom uit de bijstand. Ook wisselingen van klantmanagers ondermijnen de vertrouwensrelatie. Het vertrouwen moet weer opnieuw opgebouwd worden en mensen moeten opnieuw hun verhaal doen. Concluderend zien we in de interviews dat het belang van vertrouwen in de begeleiding vooral naar voren komt op het moment dat het wordt geschaad door de gemeente Amsterdam of door een andere overheidsinstelling. Het is vervolgens lastig om dat vertrouwen tussen bijstandsgerechtigde en klantmanager weer te herstellen. Vertrouwen komt te voet en gaat te paard, het is een vaststelling die ook geldt voor veel van de mensen die wij spraken.

Persoonlijke aandacht, regelmatig contact, stabiliteit en continuïteit in de begeleiding door een vaste klantmanager en de ruimte om zelf doelstellingen en het tempo te bepalen, zijn voorwaarden om die vertrouwensband op te bouwen en te behouden.

We zagen daarnaast dat sommige deelnemers na verloop van tijd teleurgesteld raakten in de opbrengsten van de begeleiding in het experiment. Zo namen de waarderingcijfers voor klantmanagers in de zelfregie- en vergelijkingsgroep af. Ook gaven sommige deelnemers aan dat ze hogere verwachtingen hadden ten aanzien van de mogelijkheden om

betaald werk te verkrijgen of een opleiding te doen binnen het experiment. Verwachtingen, die niet voor iedereen zijn waargemaakt. Geregeld hoorden we de wens om directer naar betaald werk toegeleid te worden. Regelmatig zeiden deelnemers de hoop te hebben dat klantmanagers hen aan een baan zouden kunnen helpen of bijvoorbeeld hulp bieden bij het opzetten van een eigen onderneming. Ook zouden sommigen graag hulp krijgen bij het selecteren en financieren van een cursus of opleiding. Teleurstelling volgt als blijkt dat klantmanagers geen banen uit de hoge hoed kunnen toveren en zij niet kunnen helpen bij het financieren van de kosten die het volgen van een opleiding met zich meebrengt.

Dankwoord

Onderzoekers zijn passanten. Ze stappen in het leven van de leden van hun onderzoeksgroep, lopen een bepaalde tijd met ze mee en voegen hetgeen ze gehoord, gezien en ervaren hebben samen in een publicatie. Mede hierom is het zo bijzonder dat wij gedurende vier jaar zo vaak en zo veel bijstandsgerechtigden hebben mogen spreken. Wij zijn hun dankbaar voor hun leerzame, positieve, droevige en soms schrijnende verhalen. Voor hun openheid en betrokkenheid, waardoor we ze vier jaar lang konden ‘volgen’. Hopelijk heeft dit onderzoek de bijstandsgerechtigden ook wat gebracht.

Daarnaast willen we de klantmanagers in het *dedicated team* bedanken voor hun inzet in het experiment, hun belangstelling om hun beroep verder te ontwikkelen en voor de mooie interviews die we elk jaar met hen mochten houden. Zonder hun toewijding was het niet mogelijk om te experimenteren met alternatieve vormen van begeleiding. Binnen de Gemeente Amsterdam willen we in het bijzonder Chris Kornmann, Jan Feenstra en Cassandra van Rijn bedanken voor de goede samenwerking.

Bij het uitvoeren van de vele honderden interviews zijn we elk jaar ondersteund door studenten en een groep vaste, externe interviewers. Voor de organisatie en planning van alle interviews was Ria van der Holst van onschatbare waarde. Wij danken de ervaringsdeskundige in ons team voor haar altijd kritische en constructieve inzichten. Met een dosis humor hield zij ons scherp. We bedanken emeritus lector Martha Meerman voor haar ideeën en vasthoudendheid om dit experiment van de grond te krijgen en voor het kritisch meelezen van deze bundel. Van grote waarde voor de totstandkoming van deze publicatie was redacteur Ton Guiking die onze teksten nauwlettend becommentarieerde en corrigeerde.

Ook bedanken we de deelnemers aan de klankbordgroep en de stuurgroep voor hun kritische en constructieve feedback gedurende het

project. Dank zijn we ook verschuldigd aan onze collega's van de andere zes experimentgemeenten en aangesloten universiteiten en hogescholen (Landelijk Overleg Experimenten Participatiewet (LOEP)) met wie we interessante sessies en discussies hadden over alle facetten van het onderzoek doen naar de bijstand.

Binnen de Universiteit van Amsterdam was het onderzoek ondergebracht bij het AIAS-HSI. Binnen de Hogeschool van Amsterdam viel het onderzoek onder The Work Lab binnen het Centre of Expertise for Economic Transformation. We willen alle collega's die hebben meegedacht, bedanken voor hun feedback, in het bijzonder Marije de Goede en Hafid Ballafkih voor hun bijdrage aan het opzetten van het experiment en het meewerken in de eerste fase ervan.

Verder dank aan het Europees Sociaal Fonds voor de financiële bijdrage die dit experiment mogelijk maakte.

Tot slot veel dank aan de Gemeente Amsterdam die ons het vertrouwen en de middelen gaf om vier jaar lang het experiment met de bijstand te mogen uitvoeren en bij het vormgeven van het experiment de ruimte opzocht binnen de grenzen van de Participatiewet.

Het onderzoeksteam

Verantwoording

Deze publicatie is een resultaat van vier jaar onderzoek naar het Amsterdams Experiment met de Bijstand. Het onderzoek werd uitgevoerd tussen 2018 en 2022. Tijdens elke meting zijn naast de enquêtes met bijstandsgerechtigden diepte-interviews afgenomen met bijstandsgerechtigden en klantmanagers. Na elke meting zijn op basis van het kwantitatieve en kwalitatieve onderzoek de uitkomsten gedeeld in (technische) rapportages. Zij zijn de basis voor de bevindingen die in deze publicatie worden gepresenteerd. Omwille van de leesbaarheid hebben we ervoor gekozen om in de hoofdstukken niet expliciet te refereren naar de kwantitatieve en kwalitatieve rapportages. Voor een uitgebreidere uiteenzetting en toelichting van de resultaten verwijzen we naar deze rapportages. Veel van de citaten van respondenten zijn terug te vinden in de onderliggende rapportages.

Gedurende het onderzoek hebben we onze bevindingen gedeeld middels bijdragen aan onder meer het Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken, Bewogen Stad en het online platform Sociale Vraagstukken. Ook verscheen er een overzichtsartikel in het wetenschappelijk tijdschrift *Beleid en Maatschappij*.

Hieronder nemen we de lijst op met technische kwantitatieve en kwalitatieve rapportages die voorafgegaan zijn aan deze publicatie.

Kwantitatieve rapportages

- De Beer, P. (2019). *T0. Tussenrapportage Amsterdams Experiment met de Bijstand*. Hogeschool van Amsterdam/ Universiteit van Amsterdam.
- De Beer, P. (2020). *T1 Tussenrapportage Amsterdams Experiment met de Bijstand*. Hogeschool van Amsterdam/ Universiteit van Amsterdam.

- De Beer, P. (2021). *T2 Rapportage Amsterdams Experiment met de Bijstand*. Hogeschool van Amsterdam/ Universiteit van Amsterdam.
- De Beer, P. (2022). *Nameting (T3) Amsterdams Experiment met de Bijstand*. Hogeschool van Amsterdam/ Universiteit van Amsterdam.

Kwalitatieve rapportages

- Bos, S. en Portielje, M. (2019). *T0 rapportage kwalitatief Amsterdams Experiment met de Bijstand: ervaringen van bijstandsgerechtigden*. Hogeschool van Amsterdam.
- Bos, S., Elshout, J., & Portielje, M. (Reds.). (2020). *T1 rapportage kwalitatief Amsterdams Experiment met de Bijstand: ervaringen van bijstandsgerechtigden*. Hogeschool van Amsterdam.
- Bos, S. (2021). *T2 rapportage kwalitatief Amsterdams Experiment met de Bijstand: ervaringen van klantmanagers*. Hogeschool van Amsterdam.
- Elshout, J. (2021). *T2 rapportage kwalitatief Amsterdams Experiment met de Bijstand: ervaringen van bijstandsgerechtigden*. Hogeschool van Amsterdam.
- Elshout, J., & Bos, S. (2022). *T3 rapportage kwalitatief Amsterdams Experiment met de Bijstand: ervaringen van klantmanagers*. Hogeschool van Amsterdam.
- Elshout, J., Bos, S., & Portielje, M. (2022). *T3 rapportage kwalitatief Amsterdams Experiment met de Bijstand: ervaringen van bijstandsgerechtigden*. Hogeschool van Amsterdam.

Overige publicaties ten grondslag aan deze bundel

- Bos, S., & Elshout, J. (2021, 23 maart). Bijverdienpremie voor werkenden in de bijstand loont. In *Sociale Vraagstukken*. Geraadpleegd op 1 mei 2023, van <https://www.socialevraagstukken.nl/bijverdienpremie-voor-werkenden-in-de-bijstand-loont/>
- Elshout, J., & Bos, S. (2021, 1 november). Verrekening van inkomsten uit werk bron van onrust. In *Sociale Vraagstukken*. Geraadpleegd op 1 mei 2023, van <https://www.socialevraagstukken.nl/verrekening-in->

komsten-uit-werk-bron-van-onrust/

De Beer, P., & Bos, S. (2022). Lessen uit het Amsterdamse experiment met de bijstand. *Beleid en Maatschappij* 49(1), 8-25.

Elshout, J., & Bos, S. (2022, 18 februari). Leven van een bijstandsuitkering – ‘Alsof je in een parallelle werkelijkheid zit’. In *Sociale Vraagstukken* (eerder verschenen in Bewogen Stad, Hogeschool van Amsterdam). Geraadpleegd op 1 mei 2023, van <https://www.socialevraagstukken.nl/interview/leven-van-een-bijstandsuitkering-alsof-je-in-een-parallele-werkelijkheid-zit/>

Bos, S., & Elshout, J. (2022, 5 mei). Amsterdams Experiment met de Bijstand. Werkt het? In *Sociale vraagstukken*. Geraadpleegd op 1 mei 2023, van <https://www.socialevraagstukken.nl/rubrieken/onderzoek/amsterdams-experiment-met-de-bijstand-werkt-het/>

Literatuurlijst

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processes*, 50(2), 179-211.
- Algemene Maatregel van Bestuur (AMvB). *Tijdelijke regeling experimenten Participatiewet* van 20 februari 2017 (2017- 00000197982).
- Berger, L. (2022). *Zorg. Een betere kijk op de mens*. De Correspondent.
- Betkó, J., Spierings, N., Gesthuizen, M., & Scheepers, P. (2020). *Rapportage experiment Participatiewet gemeente Nijmegen*. Radboud Universiteit.
- College van B&W (2016). *Experiment regelluwe bijstand: experimentopdracht*. Voordracht voor de collegevergadering van 26 januari 2016. Gemeente Amsterdam.
- College van B&W (2017). *Voorstel Amsterdamse opzet alternatief experiment Participatiewet*. Voordracht voor de collegevergadering van 31 oktober 2017. Gemeente Amsterdam.
- Conen, W.S., & De Beer, P.T. (2021). *De waarde van werk in Nederland. Resultaten van de Waarde van Werk Monitor 2019*. AIAS-HSI.
- De Beer, P. (2001). *Over werken in de postindustriële samenleving*. Sociaal en Cultureel Planbureau.
- De Beer, P. (1999). Wat is het nut van werken? *Amsterdams Sociologisch Tijdschrift*, 26(1), 25-57.
- De Visser, S., Van Ommeren, M., Kistemaker, S., Salomé, L., Doelen, P., & Kuiper, F. (2021). *Als verrekenen een beperking is. Eindrapport UWV-subsidie*. Optimalistic, Muzus en Stimulansz.
- Edzes, A., Rijnks, R., Kloosterman, K., & Venhorst, V. (2020). *Bijstand op Maat*. Rijksuniversiteit Groningen.
- Eikenaar, T., De Rijk, A., & Meershoek, A. (2016). What's in a Frame? How Professionals Assess Clients in Dutch Work Reintegration Practice. *Social Policy & Administration*, 50(7), 767-786.
- Elshout, J., & Ballafkih, H. (2022, 24 mei). Corona legde vergrootglas op verschillen tussen precair en werkenden. In *Sociale vraagstukken*.

- Geraadpleegd op 1 mei 2023, van <https://www.socialevraagstukken.nl/corona-legde-vergrootglas-op-verschillen-tussen-precairen-en-werkenden/>
- Elshout, J. (2016). *Roep om respect. Ervaringen van werklozen in een meritocratiserende samenleving*. Stichting de Driehoek.
- Fehr, E., & Schmidt, K.M. (2003). Theories of fairness and reciprocity – evidence and economic applications. In M. Dewatripont, L. Peter Hansen, & S. J. Turnovsky (Eds.), *Advances in economics and econometrics, econometric society monographs*, Eighth World Congress, Volume 1, pp. 208-257.
- Fraser, N., & Honneth, A. (2003). *Redistribution or recognition?: a political-philosophical exchange*. Verso.
- Gebhardt, W., & Feijten, P. (2022). *Mensbeelden bij beleid. Bewust worden, bespreken en bijstellen*. Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Gemeenteraad (2015). Initiatiefvoorstel *Naar socialere bijstand in Amsterdam* van de leden Groot Wassink en Nuijens. Ingediend 10 maart 2015.
- Gramberg, P., & De Swart, J. (2020). *Wat werkt op weg naar werk? Eindrapport Experiment Participatiewet gemeente Deventer*. Saxion Hogeschool.
- Groot, L., Muffels, R., & Verlaat, T. (2019). Welfare states' social investment strategies and the emergence of Dutch experiments on a minimum income guarantee. *Social Policy and Society*, 18(2), 277-287.
- Jahoda, M. (1982). *Employment and unemployment. A social-psychological analysis*. Cambridge University Press.
- Jahoda, M., Lazarfeld, P.F., & Zeisel, H. (1971 [1933]). *Mariental: the sociology of an Unemployed Community*. Atherton.
- Kahneman, D. (2011). *Thinking, fast and slow*. Macmillan.
- Kamerbrief (2022). www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2022/11/28/kamerbrief-stand-van-zaken-participatiewet-in-balans-geraadpleegd-op-7-maart-2023.
- Kamerstuk 33161-3 (2012). *Memorie van toelichting bij Invoeringswet Wet werken naar vermogen*. Tweede Kamer der Staten-Generaal. https://www.eerstekamer.nl/behandeling/20120201/memorie_van_toelichting/document3/f=viwmfo4wd2x9.pdf
- Kampen, T. (2014) *Verplicht vrijwilligerswerk. De ervaringen van bijstandscienten met een tegenprestatie voor hun uitkering*. Van Gennep.

- Kluge, J. (2010). The effectiveness of European active labor market programs. *Labour Economics*, 17 (6), 904-918.
- Kremer, M., & Van der Meer, J., (2020). Een betere bijstand. *Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken*, 2020 (3), 10-16.
- Layard, R. (2005). *Happiness: Lessons from a new science*. Allen Lane.
- Lub, V. (2017). *Participatie in de bijstand: wat leert de wetenschap*. Bureau voor Sociale Argumentatie.
- Meerman, M., De Beer, P., & Portielje, M. (2019). Het Amsterdamse Experiment met de Bijstand. In: Meerman, M. (Red.). *Mens & Markt*. HRM-onderzoek op het HBO, pp. 141-155. Eburon.
- Muffels, R., Blom-Stam, K., & Van Wanrooij, S. (2020). *Vertrouwensexperiment Tilburg: werkt het en waarom wel of niet?* Tilburg University/ Reflect.
- Mullainathan, S., & Shafir, E. (2013). *Scarcity: Why having too little means so much*. Macmillan.
- Portielje, M., & Bos, S. (2020). Bijstand onder voorwaarden. In T. Kampen, M. Sebrechts, T. Knijn, & E. Tonkens (Reds.), *Streng maar onrechtvaardig. De bijstand gewogen*. Van Genneep.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Intrinsic and extrinsic motivations: Classic definitions and new directions. *Contemporary Educational Psychology*, 25(1), 54-67.
- Sen, A. (1999). *Development as freedom*. Oxford University Press.
- Sen, A. (2004). Capabilities, lists, and public reason: continuing the conversation. *Feminist Economics*, 10(3), 77-80.
- Staat van de stad 2020-2021, Gemeente Amsterdam (O&S). De Staat van de Stad Amsterdam XI, 2020-2021 | Website Onderzoek en Statistiek.
- Van der Aa, P. (2012). *Activeringswerk in uitvoering. Bureaucratisch en professionele dienstverlening in drie sociale diensten*. Ridderprint.
- Van Echtelt, P. (2010). *Een baanloos bestaan. De betekenis van werk voor werklozen, arbeidsongeschikten en werkenden*. Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Van Echtelt, P. (2011). Maakt werk gelukkig? Tevredenheid van werkenden, werklozen en arbeidsongeschikten. *Tijdschrift voor Arbeidsvraagstukken*, (27)2, 139-156.
- Van Kempen, H., Schmitz, D., & Verhaar, S. (2021). *Amsterdams Experiment met de Bijstand* (OIS). <https://onderzoek.amsterdam.nl/publicatie/amsterdams-experiment-met-de-bijstand-2021>

- Veenhoven, R. (2002). *Het grootste geluk voor het grootste aantal. Geluk als richtsnoer voor beleid* (oratie). Erasmus Universiteit Rotterdam.
- Verlaat, T., de Kruijk, M., Rosenkranz, S., Groot, L., & Sanders, M. (2020). *Onderzoek Weten wat werkt: samen werken aan een betere bijstand*. Universiteit Utrecht.
- Verlaat, T., & Zulkarnain, A. (2022). *Vervolgonderzoek experimenten Participatiewet*. Centraal Planbureau.
- Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (2017). *Weten is nog geen doen: een realistisch perspectief op redzaamheid*. WRR.
- Wetten.overheid (2015). *Participatiewet*. <https://wetten.overheid.nl/BWBR0015703/2015-1-1>.
- Winter, P. de (2019). *Tussen de regels. Een rechtssociologische studie naar handhaving in de sociale zekerheid*. Boom Juridisch.
- Ypeij, A., Snel, E., & Engbersen, G. (2002). *Armoede in Amsterdam Noord*. Risbo /Erasmus University Group.

Over de auteurs

Paul de Beer is sinds 2003 Henri Polak hoogleraar voor arbeidsverhoudingen aan de Universiteit van Amsterdam (instituut AIAS-HSI) en sinds 2010 directeur van het Wetenschappelijk Bureau voor de Vakbeweging De Burcht. Hij studeerde econometrie aan de Erasmus Universiteit Rotterdam en promoveerde in 2001 aan de Universiteit van Amsterdam. Hij werkte eerder onder meer bij het Sociaal en Cultureel Planbureau en bij de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.

Kim van Berkel is economisch onderzoeker, momenteel werkzaam bij SEO Economisch Onderzoek, waar zij zich bezighoudt met beleids-evaluaties op het gebied van de arbeidsmarkt en de sociale zekerheid.

Sandra Bos is als senior onderzoeker verbonden aan de Hogeschool van Amsterdam en directeur van Stichting Burennetwerk. In 1998 promoveerde zij op de geschiedenis van de onderlinge hulpverlening in de Noordelijke Nederlanden en andere Europese landen (1570-1820), waarna ze onder meer werkzaam was bij de Verenigde Naties.

Judith Elshout is socioloog en als senior onderzoeker en docent verbonden aan de Hogeschool van Amsterdam. In 2016 verscheen haar proefschrift *Roep om respect* over hoe werklozen hun zelfrespect kunnen bewaren in een meritocratiserende samenleving.

Mathieu Portielje is socioloog en werkt sinds 2016 voor de Hogeschool van Amsterdam. Als docent-onderzoeker is hij verbonden aan de opleiding HRM en het Lectoraat Arbeid & Human Capital in Transitie. Hij voert een promotieonderzoek uit naar de waarde van betaald werk voor bijstandsgerechtigden en de wijze waarop instituties deze waarde beïnvloeden.