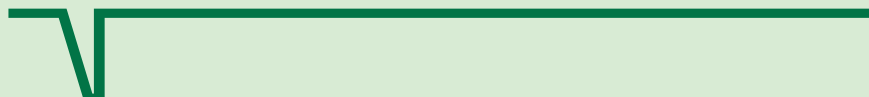




RAPPORTAGE

# UITKERING EN VOLGENDE STAP

Ervaringen van Utrechters in  
een kwetsbare positie met een  
uitkering en het zetten van  
een volgende stap richting  
participatie en werk



PEILING 8  
September 2020

meetellen  
UTRECHT

## INHOUDSOPGAVE

Inleiding	3
1. Ervaringen met de uitkering	6
2. Duidelijkheid van informatie over de uitkering	8
3. Contact met uitkeringsinstanties	9
4. Wens voor een volgende stap	13
5. Bevorderende en belemmerende factoren voor een volgende stap	14
Conclusies en aanbevelingen	18
Bronnen/Colofon	20

# INLEIDING

## Wat is Meetellen in Utrecht?

Meetellen in Utrecht is een panel voor mensen in een kwetsbare positie in Utrecht. Dit zijn bijvoorbeeld mensen met psychiatrische problemen, een verslaving of mensen die dakloos (geweest) zijn. Het gaat daarbij om Utrechters die ondersteuning nodig hebben bij problemen op het gebied van werkloosheid, huiselijk geweld, psychische of lichamelijke problemen, schulden en eenzaamheid. Het panel telt ruim 400 leden. Zij kunnen hun stem laten horen via vragenlijsten en groeps gesprekken.

### ONDERZOEK DÓÓR EN VÓÓR UTRECHTERS IN EEN KWETSBARE POSITIE

Bij het onderzoek van Meetellen in Utrecht hebben panelmedewerkers een actieve rol. Zij zijn ervaringsdeskundigen die deel uitmaken van het Meetellen-team. Meer weten of zelf panelmedewerker of panellid worden? Kijk op onze website [utrecht.meetellen.nl](http://utrecht.meetellen.nl)

## Waarom dit onderzoek?

Sinds 1 januari 2015 is de gemeente verantwoordelijk voor de uitvoering van de Participatiewet. Het doel daarvan is om zoveel mogelijk mensen naar betaald werk te helpen of, als dat niet mogelijk is, op een andere manier te laten participeren in de samenleving. Daarnaast geldt in Utrecht het uitgangspunt 'Meedoen naar vermogen': Utrechters doen zoveel mogelijk mee in de samenleving en ontvangen, wanneer het hen zelf niet lukt, ondersteuning daarbij<sup>1</sup>.

Driekwart van de panelleden van Meetellen in Utrecht ontvangt een uitkering, zo bleek uit het onderzoek naar meedoen in de maatschappij uit 2019. Ook bleek dat een aanzienlijk deel van hen de wens heeft betaald te werken<sup>2</sup>. Uit verdiepende gesprekken met panelleden over het hebben van een uitkering, kwam naar voren dat zij soms negatieve gevoelens ervaren bij het ontvangen van een uitkering. Ook zien zij belemmeringen in het zetten van een stap naar betaald werk.

Recent onderzoek van de Rekenkamer Utrecht en Universiteit Utrecht geeft meer inzicht in de dienstverlening van de gemeente aan Utrechters die een bijstandsuitkering ontvangen en wat de beste manier is om mensen te begeleiden richting participatie en werk<sup>3,4</sup>. Daarnaast gaat landelijk onderzoek van het Trimbos Instituut onder mensen met psychische problemen in op belemmeringen die zij ervaren om betaald aan de slag te gaan<sup>5</sup>. Er is dus aandacht voor mensen met een bijstandsuitkering en hoe zij het beste geholpen kunnen worden richting participatie en werk, maar de ervaringen van Utrechters in een kwetsbare positie hebben nog te weinig centraal gestaan. Daarnaast is er nog weinig onderzoek gedaan naar hoe het voelt om een uitkering te hebben.

Reden te meer om het panel Meetellen in Utrecht te bevragen op ervaringen rondom de uitkering en de belemmerende en bevorderende factoren die zij ervaren om een stap te zetten richting participatie en betaald werk. Hoe voelt het om een uitkering te ontvangen? Wat hebben panelleden nodig om een stap te zetten? Of wat houdt hen tegen? Hoe ervaren zij de dienstverlening van de gemeente of het UWV? U leest de resultaten in dit rapport.

## Wie deden mee aan dit onderzoek?

### Interviews

Zeventien panelleden met een bijstandsuitkering zijn geïnterviewd. Dit waren dertien mannen en vier vrouwen. Hun leeftijd varieerde van 28 tot 57 jaar. Drie van hen waren op het moment van het interview dakloos en één panellid had recent ervaring met dakloosheid. We maken in deze rapportage onderscheid tussen panelleden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt (arrangement vier) of kleinere afstand (arrangement drie of lager), omdat zij op verschillende manieren contact hebben met de gemeente. Van de geïnterviewden hebben vijf panelleden een grote afstand tot de arbeidsmarkt, meestal vanwege beperkingen in hun gezondheid. Negen panelleden hebben een kleinere afstand tot de arbeidsmarkt, zij zijn vaker in gesprek met Werk en Inkomen, hebben vaak een vaste contactpersoon en zoeken vaker actief naar betaald werk.

### Vragenlijsten

257 panelleden vulden een vragenlijst in. Dit deden ze digitaal of op papier. Als het nodig was, zijn zij bij het invullen ondersteund door een panelmedewerker van Meetellen. Bijna alle deelnemers gaven aan een uitkering te hebben. De meeste panelleden hebben een arbeidsongeschiktheidsuitkering (93 panelleden), gevolgd door een bijstandsuitkering (84 panelleden). Enkele panelleden hebben een AOW-, WW-, ziektewet-, daklozen-, IOAW- of nabestaandenuitkering. We maken in deze rapportage onderscheid tussen panelleden met een uitkering van het UWV (arbeidsongeschiktheidsuitkering, ziektewetuitkering, WW-uitkering) en panelleden met een uitkering van de gemeente (bijstandsuitkering, daklozenuitkering, IOAW). Ook zijn er panelleden met een uitkering van de Sociale Verzekeringsbank (SVB), maar omdat deze groep te klein is wordt het niet apart uitgelicht.



# Achtergrondkenmerken van de panelleden die de vragenlijst invulden



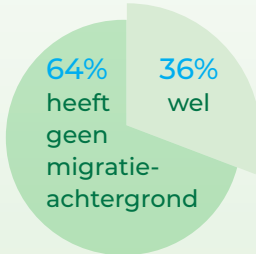
**59%**  
man

gemiddelde leeftijd **51**

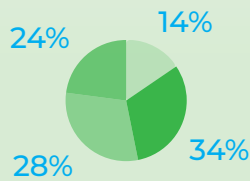
jongste invuller **21**

oudste invuller **78**

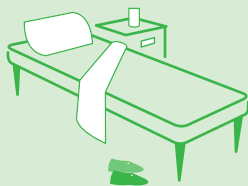
**41%**  
vrouw



- 9% Marokkaans
- 4% Surinaams
- 16% overig niet-westers
- 7% westers

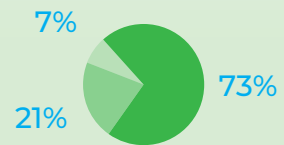
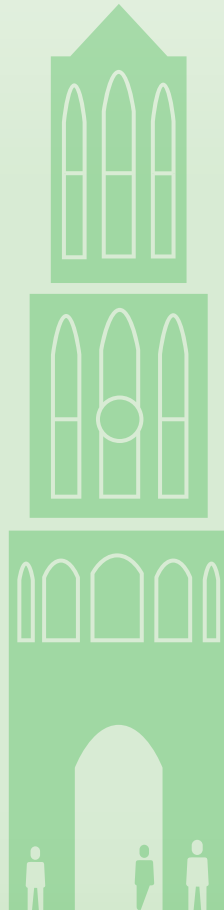


- basisonderwijs of geen opleiding
- lbo, mavo, vmbo
- mbo, havo, vwo
- hbo, wo



in de afgelopen drie maanden...

- 11% sliep in een woning van een instelling of voorziening
- 83% sliep in eigen woning of kamer
- 9% is dakloos geweest



- geen schulden
- schulden
- weet het niet of wil het niet zeggen



**72%** is cliënt bij tenminste één organisatie

vaakst cliënt bij:

- 28% Buurteam
- 27% Altrecht
- 21% Wij 3.0

# 1. ERVARINGEN MET DE UITKERING

## Een derde van de panelleden is niet tevreden met zijn uitkeringssituatie

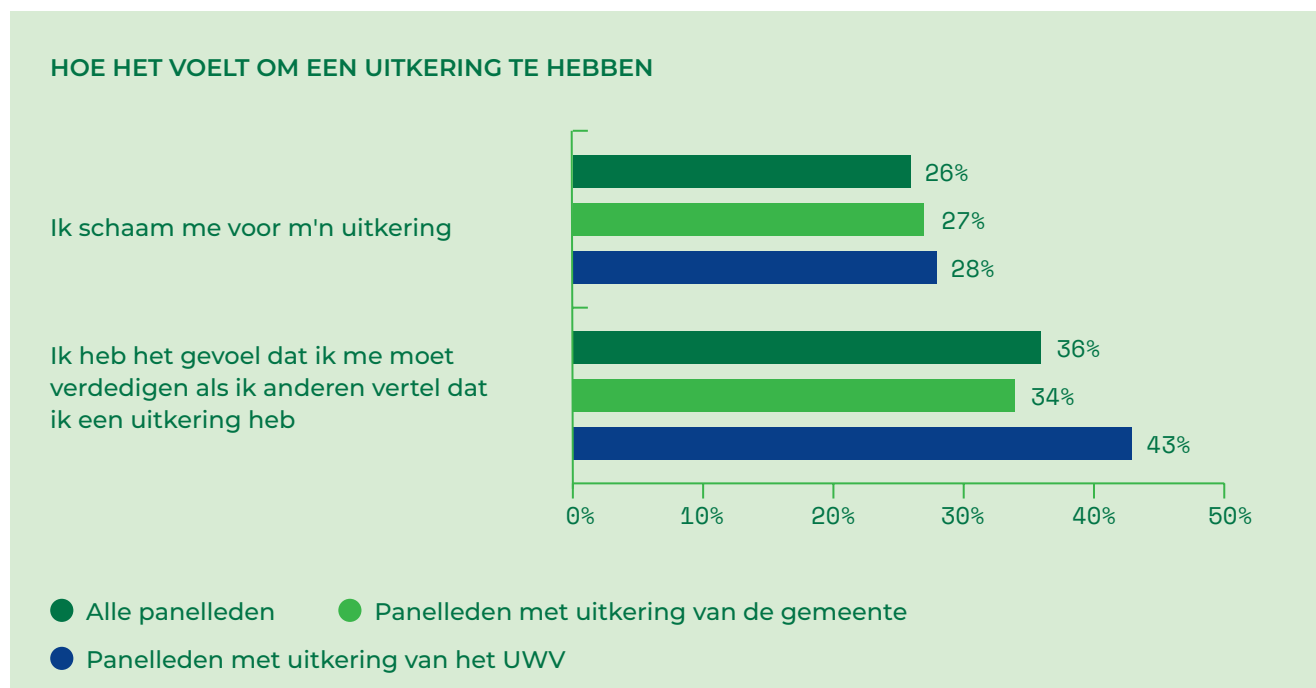
In de vragenlijst is aan panelleden gevraagd of ze tevreden zijn met hun uitkerings situatie en of er iets moet veranderen. 34% van de panelleden is niet tevreden met zijn uitkerings situatie nu. Zij wensen een verandering. 57% van de panelleden is wel tevreden. Panelleden met een uitkering van het UWV zijn iets vaker tevreden dan panelleden met een uitkering van de gemeente, 59% bij het UWV tegenover 53% bij de gemeente. 43% van de panelleden geeft aan dat ze graag uit de uitkering willen.

*Nu ben ik erin berust weet je wel. Ik ben dankbaar dat het er is. Maar het gevoel... Je kan niet participeren in de samenleving weet je wel. Je kan niet echt deelnemen omdat je afhankelijk bent. Dat gevoel heb ik.*

## Het hebben van een uitkering beïnvloedt hoe panelleden over zichzelf denken

Een kwart van de panelleden schaamt zich voor z'n uitkering. Ruim een derde heeft het gevoel dat hij zich moet verdedigen als hij anderen vertelt dat hij een uitkering heeft. Bij panelleden met een uitkering van de gemeente heeft 34% het gevoel dat hij zich moet verdedigen. Bij panelleden met een uitkering van het UWV is dat 43%.

*Maar goed, de situatie laat het nou gewoon niet toe om te werken. Maar ja, dat moeten de mensen wel snappen om je heen. Ik snap het zelf wel maar je moet het elke keer uitleggen aan mensen.*



\* De totale groep bestaat uit panelleden met een uitkering van de gemeente, van het UWV of van de SVB

39% van de panelleden ervaart dat het hebben van een uitkering invloed heeft op hoe ze over zichzelf denken. Er worden verschillende gevoelens genoemd: minderwaardig, niet meetellen, schaamte, lui, zwak, aansteller, onzeker, afhankelijk, niet normaal of gevoel niets te kunnen.

*Ja, ik voel me minderwaardig en schuldig dat ik niet een betaalde baan heb zoals anderen om mij heen die carrière maken. Dat mij ook wordt verwijt dat ik niet wil werken, terwijl vrijwilligerswerk ook belangrijk is.*

In de interviews met panelleden met een bijstandsuitkering worden ook vele negatieve gevoelens gedeeld. Deze hebben onder andere te maken met gevoelens van afhankelijk zijn, niet deelnemen aan de samenleving, niet serieus genomen worden of schaamte.

*Schaamte. En soms ook wel vragen van 'en wat doe jij'? Dat je dan moet zeggen, ik zit in de bijstand. Meestal zeg ik van ik ben thuis moeder. Maar ja dan denken ze dat je de hele dag op je billen zit of zo en dat je niks uitvoert.*

Daarnaast hebben bijna alle geïnterviewden ook positieve gevoelens bij de uitkering. Ze zijn dankbaar dat het er is, het geeft hen vrijheid, rust of zekerheid.

*Ik heb best wel vaak een uitkering gehad, niet heel lang of zo, dat het ook een soort zekerheid wordt in plaats van onzekerheid als het gaat om werken. Want eigenlijk is het harde leven wat onzekerder hè? Dit is een vangnet, maar het moeten en het je zorgen maken over of je baan wel kan houden, dat is wel effe wat anders dan als je zomaar een uitkering krijgt.*

### **Panelleden hebben het gevoel dat de gemeente en de samenleving geen positief beeld hebben over mensen met een uitkering**

Uit de interviews blijkt dat panelleden het beeld van de gemeente over mensen met een bijstandsuitkering overwegend als negatief ervaren. Dit komt voornamelijk door de omgang van de gemeente met mensen. Twee panelleden noemen dat de gemeente een bepaald beeld scheidt: alsof het een keuze is of je kan werken of zelfs dat iedereen moet werken.

*Ik zag laatst eh waren ze aan het, soort reclame aan het maken. All you need is work. En dat was van de gemeente [...]. Ik vond dat zo raar. Hou op met je uitkering mensen, ga allemaal aan het werk. Dat is het enige wat je nodig hebt in het leven. Zo zie ik dat een beetje. Denk ik van, nou ja. Er zijn mensen die echt niet kunnen werken hoor. Moet ik me nou gaan schamen omdat ik een uitkering heb? Zoiets weet je.*

Van de geïnterviewden heeft niemand het gevoel dat de samenleving een positief beeld heeft van mensen met een uitkering. Sommigen weten niet hoe de samenleving er tegenaan kijkt of het maakt ze niet uit. Panelleden hebben wel eens het gevoel dat er minderwaardig naar hen wordt gekeken en dat mensen vinden dat ze te veel geld kosten.

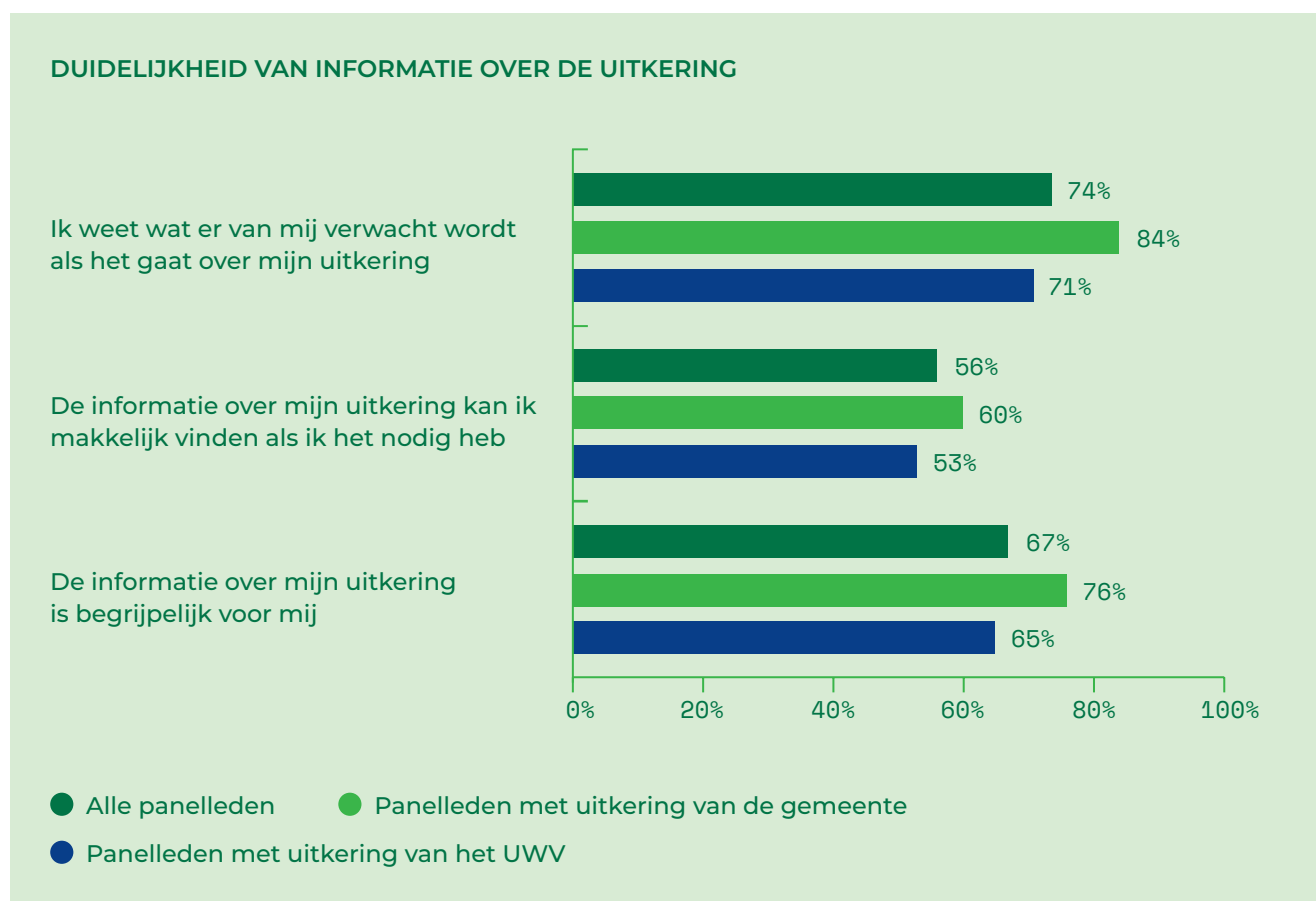
## 2. DUIDELIJKHEID VAN INFORMATIE OVER DE UITKERING

### Informatie over de uitkering kan duidelijker

In de vragenlijst is met behulp van stellingen gevraagd naar de duidelijkheid van informatie over de uitkering. Voor twee derde van de panelleden is de informatie over de uitkering begrijpelijk. 18% vindt de informatie niet begrijpelijk. Ook zijn er panelleden die aangeven dat ze het niet weten. In de interviews met panelleden met een bijstandsuitkering geven enkele panelleden aan dat de informatie van de gemeente niet altijd duidelijk is.

*Nee, ze moeten meer ABC Nederlands gaan gebruiken. Beetje normale taal. Die hooggeschoolde taal snappen wij niet.*

Panelleden met een uitkering van de gemeente zijn iets positiever over de duidelijkheid van informatie dan panelleden met een uitkering van het UWV.



\* De totale groep bestaat uit panelleden met een uitkering van de gemeente, van het UWV of van de SVB.



### **Panelleden hebben moeite om zelf informatie te vinden en schakelen daar hulp bij in**

Net iets meer dan de helft van de panelleden kan makkelijk informatie over de uitkering vinden als ze dat nodig hebben. Ruim een kwart geeft aan dat ze dat niet kunnen. Sommige panelleden geven aan dat ze het niet weten. In de interviews noemt iemand dat het belangrijk is om met een computer of smartphone overweg te kunnen om informatie op te kunnen zoeken.

*Ik was niet zo onderricht in ICT zeg maar, in de computer. Nu heb ik dan wel wat meer inzicht erin. Kan je gewoon omgaan met een computer of een smartphone, dan kan je al heel ver komen.*

Uit de interviews blijkt dat de meeste mensen bij iemand terecht kunnen als ze vragen hebben over hun bijstandsuitkering. Er is geen verschil tussen mensen met een kleinere of grote afstand tot de arbeidsmarkt. Met vragen gaan ze bijvoorbeeld naar een contactpersoon bij Werk en Inkomen, werkcoach, financiële vrijwilliger, begeleider, casemanager, bewindvoerder, een voorziening zoals de Tussenvoorziening of Lister, de gemeente of het eigen netwerk.

### **Panelleden met een grote of kleinere afstand tot de arbeidsmarkt hebben verschillende wensen over het ontvangen van informatie**

In de interviews geven panelleden met een kleinere afstand tot de arbeidsmarkt aan dat ze het liefst informatie over hun uitkering ontvangen in een persoonlijk gesprek met de gemeente. Ook wordt er genoemd dat ze meer uitleg willen, in begrijpelijke taal. Panelleden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt noemen juist dat ze het liefst informatie over hun uitkering ontvangen via post of via e-mail. Een enkeling geeft aan dat ze informatie het liefst via een begeleider ontvangen.

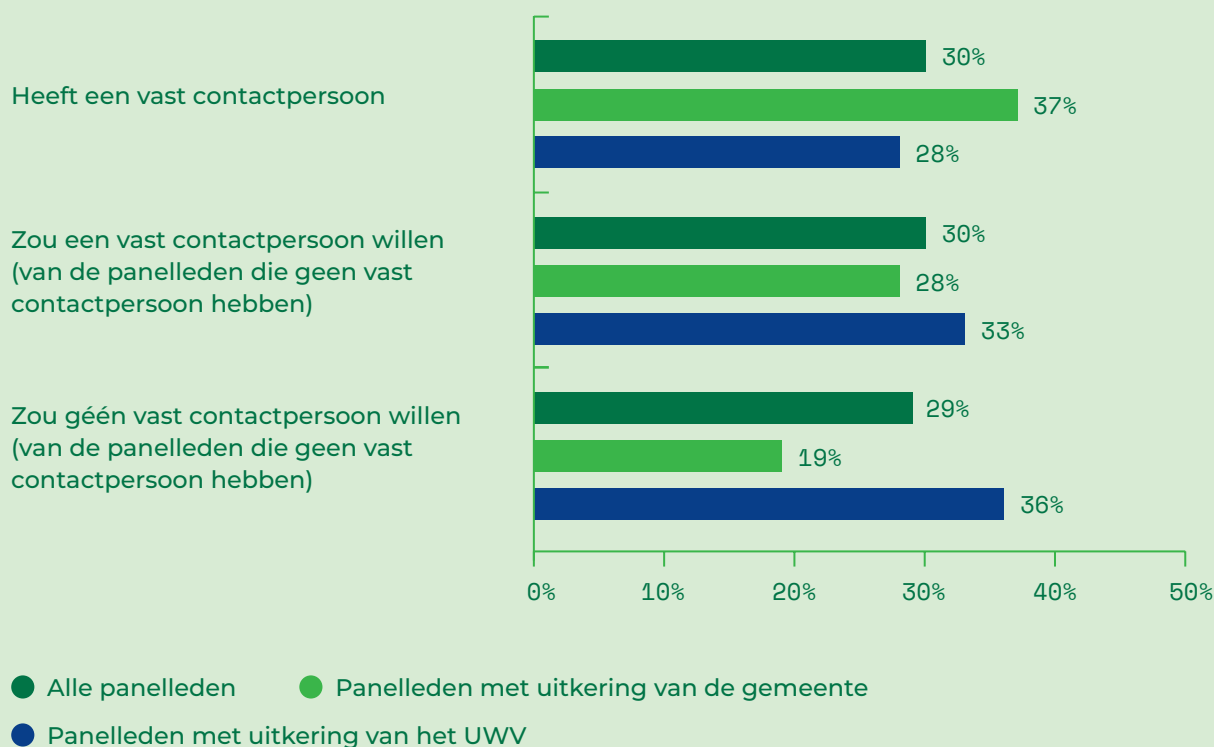
*Wat ik nou zou willen, en dat is heel redelijk van mij om dat zo te zeggen, is dat als ze mij informatie willen geven, dan sturen ze dat maar naar mijn begeleider en mijn begeleider geeft dat door aan mij.*

## **3. CONTACT MET UITKERINGSINSTANTIES**

### **Een derde van de panelleden heeft nog nooit of langer dan vijf jaar geleden een medewerker van de gemeente of het UWV over hun uitkering gesproken**

Uit de vragenlijst blijkt dat 13% van de panelleden nog nooit een medewerker van de gemeente of het UWV heeft gesproken over zijn uitkering. Voor 19% is het langer dan 5 jaar geleden dat ze iemand spraken. Van de panelleden die wel eens contact hebben gehad met een uitkeringsinstantie, hebben drie op de tien panelleden een vast contactpersoon. Van de 70% die geen vast contactpersoon heeft, hebben de meesten daar ook niet echt behoefte aan: 41% van hen geeft aan dat het hen niet uitmaakt, 29% wil geen vast contactpersoon en 30% geeft aan dat wel te willen.

## WENS VOOR VAST CONTACTPERSOON



\* De totale groep bestaat uit panelleden met een uitkering van de gemeente, van het UWV of van de SVB.

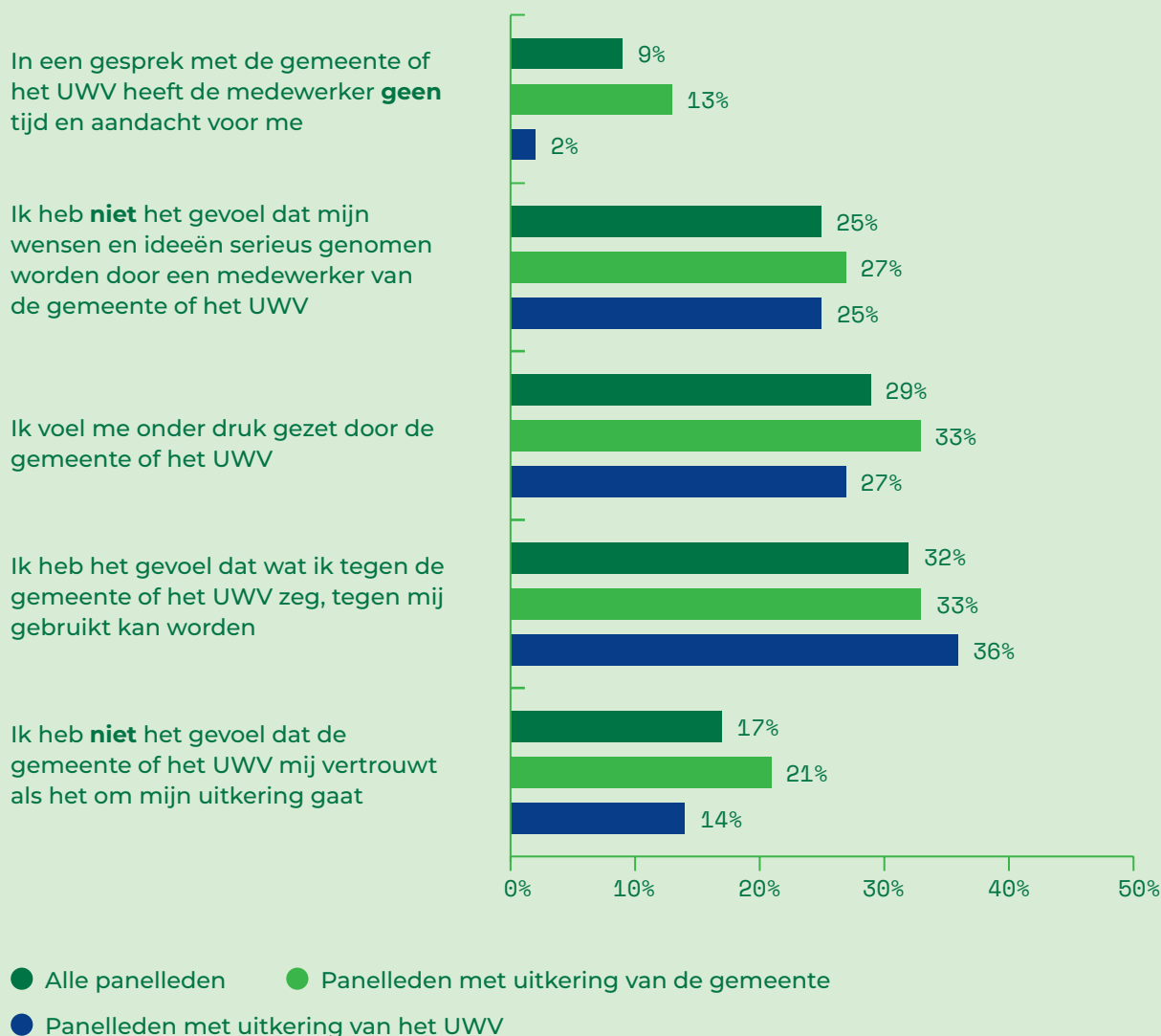
*Ik heb eerst een ander contactpersoon gehad. Die heb ik volgens mij twee jaar gehad. En voor de rest, de laatste twee jaar heb ik zelfde contactpersoon. Dat vind ik wel fijn. Als je gewoon een vast persoon hebt, die weet gewoon je situatie weet je. Dat is wel fijn begrijp je.*

### **Een derde van de panelleden heeft het gevoel dat wat ze zeggen tegen de gemeente of het UWV tegen hen gebruikt kan worden**

In de vragenlijst zijn er verschillende vragen gesteld over het contact dat panelleden hebben met de uitkeringsinstanties. 137 panelleden hebben in de afgelopen vijf jaar contact gehad met een medewerker van de gemeente of het UWV. Opvallend is dat 32% van hen het gevoel heeft dat wat ze zeggen tegen de gemeente of het UWV, tegen hen gebruikt kan worden. 29% van de panelleden die in de afgelopen vijf jaar contact hadden met een uitkeringsinstantie voelt zich onder druk gezet door de uitkeringsinstantie, 17% heeft het gevoel dat de uitkeringsinstantie hen niet vertrouwt en 25% heeft het niet het gevoel dat zijn wensen en ideeën serieus worden genomen.

*Want ik ben wel eens met een goed idee gekomen maar dan werd er aan alle kanten een stukje afgehaald dat je uiteindelijk niks meer van je hele idee of plan over hebt. En dat je toch aan het doen bent wat hun van jou willen.*

## CONTACT MET UITKERINGSINSTANTIES \*\*



\* De totale groep bestaat uit panelleden met een uitkering van de gemeente, van het UWV of van de SVB.

\*\* Panelleden die de afgelopen vijf jaar contact hebben gehad met een uitkeringsinstantie.

### Verschil in ervaringen met contact tussen panelleden met een grote en kleinere afstand tot de arbeidsmarkt

In de interviews spraken panelleden over het contact met medewerkers van Werk en Inkomen. Panelleden met een kleinere afstand tot de arbeidsmarkt hebben regelmatig contact met de gemeente. Voor panelleden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt geldt dat ze minder vaak contact hebben, meestal één keer per jaar. Sommige panelleden weten niet goed hoe het contact met de gemeente vervolg krijgt, bijvoorbeeld hoe vaak ze contact gaan hebben, zeker als ze nog niet zo lang in een bepaald traject zitten.

Panelleden met een kleinere afstand tot de arbeidsmarkt hebben zowel positieve als negatieve ervaringen als het gaat om het contact met de gemeente. Sommigen geven aan dat er vertrouwen is, goed contact, gelijkwaardigheid, ruimte, begrip en dat er wordt geluisterd en meegedacht.

*Maar er werd wel geluisterd. Er werd wel geluisterd en er werd wel met me meegedacht. [...] Ze luisterden vooral naar mij. En ze heeft me wel de ruimte geboden om zeg maar eerst effe mijn dingen op te lossen. Of eerst even te kijken hoe we dat gaan, dat probleem gaan tackelen en of dat dan, of werken daar dan bij kan of wel of niet.*

Elk van hen heeft ook negatieve ervaringen. Deze hebben onder andere te maken met weinig begrip voor hun gezondheidssituatie, slechte communicatie, onder druk gezet worden, dreiging met boetes, het stopzetten van de uitkering en het gevoel gewantrouwd te worden.

*Nu gaat het goed hè sinds november. Maar ik heb daarvoor een werkcoach gehad die, dat ik in een magazijn kon werken, want daar was genoeg werk in het magazijn en die stuurde mij ook vacatures van eh meneer ik ben net geopereerd aan mijn rug en dat gaat allemaal niet en ik mag beginnen met 20 uur werk en je stuurt vacatures van 32 uur, 36 uur.*

Panelleden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt zijn over het algemeen positief over het contact met de gemeente. Ook heeft iedereen wel een minder goede ervaring, maar dat lijken meer op zichzelf staande gevallen.

#### **Panelleden wensen contact op maat**

In de interviews gaven verschillende panelleden aan dat het contact op maat en menselijk moet zijn.

*Ja, ik denk dat als mensen zich gezien voelen, dat ze dan blij weglopen en denken van hé, hier ga ik iets mee doen in hun gedachten. Maar als je mensen alleen maar tegen de borst stuit, dan is het misschien minder motiverend voor iemand.*

Panelleden met een kleinere afstand tot de arbeidsmarkt hebben sterk de behoefte aan een duurzaam traject. Enkelen krijgen soms het gevoel dat hun contactpersoon hun wensen niet altijd serieus neemt, omdat er targets gehaald moeten worden.

*Dat ze ook echt iets doen op lange termijn. Om je uit de uitkering te helpen zeg maar. Dat ze je echt helpen. Ik heb nu het gevoel van oké als ik nu weer aan het werk ben, dan is dat prima, dan hebben mensen hun target gehaald en kunnen ze hun cijfers laten zien. Maar eigenlijk werkt dat niet, want dan..., de meesten komen daarna gewoon weer. Als je in ieder geval dat niet grondig aanpakt en dat je niet echt kijkt naar de persoon op zich, maar als je iedereen behandelt als van, nou bij elkaar drijven in een hokje en voor iedereen hetzelfde stappenplan. Ja dat werkt gewoon niet. Dat werkt dan even, want je krijgt mensen aan het werk dan als je het op die manier doet, maar dat is dan niet voor lange termijn.*

## 4. WENS VOOR EEN VOLGENDE STAP

In de vorige hoofdstukken ging het over panelleden die een uitkering ontvangen. De volgende hoofdstukken gaan over het zetten van een volgende stap richting participatie en werk. Daarbij worden alle panelleden meegenomen in de resultaten, ook degenen die geen uitkering ontvangen.

### **De meeste panelleden doen op dit moment vrijwilligerswerk of georganiseerde activiteiten**

77% van de panelleden die de vragenlijst hebben ingevuld doet vrijwilligerswerk of georganiseerde activiteiten. Een aantal panelleden hebben een betaalde deeltijd- of voltijdbaan. Vrijwel alle panelleden die aangeven betaald werk te hebben, doen ook vrijwilligerswerk. Dit beeld komt overeen met de panelleden die geïnterviewd zijn. Panelleden die geïnterviewd zijn, zijn wisselend tevreden over hun huidige situatie. Sommigen zijn blij met hun vrijwilligerswerk. Zij hebben het naar hun zin en zijn blij met de vrijwilligersvergoeding. Anderen zijn niet tevreden en zouden liever betaald werken.

### **Bijna de helft van de panelleden wil een volgende stap zetten**

46% van de panelleden geeft aan dat ze een volgende stap zouden willen zetten. 37% geeft aan dat ze geen volgende stap willen zetten en 17% weet het nog niet. Van de panelleden die hun uitkering van de gemeente ontvangen, geeft 54% aan dat ze een volgende stap willen zetten. Van panelleden die hun uitkering van het UWV ontvangen is dat 47%. Als het gaat om welke stap panelleden willen nemen, komen verschillende stappen naar voren. Het grootste gedeelte wil een betaalde baan, maar ook een deel van de panelleden wil een opleiding of cursus volgen of vrijwilligerswerk of georganiseerde activiteiten doen.

### **Panelleden geven het vaakst een betaalde baan als volgende stap aan**

#### **VOLGENDE STAPPEN DIE PANELLEDEN WILLEN NEMEN**

	% alle panelleden*	% uitkering gemeente	% uitkering UWV
Een betaalde baan	52	62	45
Een opleiding of een cursus volgen	37	31	45
Vrijwilligerswerk of activiteiten doen	29	25	29
Een betaalde baan met extra begeleiding	11	9	16

\* De totale groep bestaat uit panelleden met een uitkering van de gemeente, van het UWV, van de SVB en panelleden zonder uitkering.

In de interviews met panelleden met een bijstandsuitkering wordt vaak een betaalde baan als een volgende stap aangegeven. Voor het ene panellid is die concrete stap dichtbij en al duidelijk, voor de ander is het nog wat verder weg en is het meer een wens voor de toekomst. Daarbij geven verschillende panelleden aan dat het voor hen van belang is dat ze hun ervaringen in het leven kunnen toepassen in hun werk: als begeleider of bij het maken van beleid. Anderen geven aan dat ze bij voorkeur in deeltijd willen werken, soms laat hun situatie of gezondheid niet meer

uren toe. Er zijn ook panelleden die uitspreken dat ze een opleiding of cursus willen volgen: werken-leren wordt genoemd, maar ook het opdoen van sollicitatievaardigheden.

*Want je moet natuurlijk ook verder. Want ik had gehoord dat er ook nog iets is, een fietstechnicus opleiding voor mensen van gemeente Utrecht waarbij je meteen een baangarantie en minimumloon krijgt. En dat vond ik wel een positief iets. Ja, want dan zou ik boven jetje komen.*



## 5. BEVORDERENDE EN BELEMMERENDE FACTOREN VOOR EEN VOLGENDE STAP

**Om een volgende stap te zetten, hebben panelleden meer vertrouwen nodig in eigen kunnen en een begeleider die met hen meedenkt**

In de vragenlijst konden panelleden meerdere antwoorden aankruisen over wat ze nodig hebben om een volgende stap te zetten naar participatie en betaald werk. 35% geeft een begeleider die meedenkt aan en 34% heeft meer vertrouwen in eigen kunnen nodig. Ook zijn er enkele panelleden die aangeven eerst te moeten werken aan herstel of een betere gezondheid, voordat ze een volgende stap kunnen zetten.

### WAT PANELLEDEN NODIG HEBBEN VOOR EEN VOLGENDE STAP

	% alle panelleden*	% uitkering gemeente	% uitkering UWV
Een begeleider die met hem/haar meedenkt	35	33	41
Meer vertrouwen in eigen kunnen	34	27	42
Een opleiding of cursus volgen	29	29	33
Meer sociale vaardigheden	16	9	23
Meer digitale vaardigheden	10	6	13
Meer taalvaardigheid	8	9	10

\* De totale groep bestaat uit panelleden met een uitkering van de gemeente, van het UWV, van de SVB en panelleden zonder uitkering.

In de interviews met panelleden met een bijstandsuitkering zijn we dieper ingegaan op wat panelleden nodig hebben om een volgende stap te kunnen zetten. Panelleden ervaren het als helpend als ze ruimte krijgen om een **opleiding te volgen**. Ook helpt het hen als ze iets uit kunnen proberen waarbij rekening wordt gehouden met hun **kwetsbaarheid en kans op terugval**. Dit geldt met name voor panelleden met een kleinere afstand tot de arbeidsmarkt.

*Als je wat lekkerder in je vel zit dan gaat alles wat makkelijker. En dan hoef je ook niet zo druk te maken. [...]Maar als het wat minder is en je komt vanuit een situatie wat gewoon niet goed voelt, ja, je zit zelf niet goed in je vel... dan ben je juist blij als er wat ondersteuning is. En begrip natuurlijk ook vanuit Werk en Inkomen.*

Enkele panelleden geven aan dat gesprekken met Werk en Inkomen of hun jobcoach hen helpen om in actie te komen en na te blijven denken over een volgende stap:

*Ik vind misschien even eng om te gaan of eh, maar ik heb zelf de ervaring dat als je te veel geen gesprek hebt, dat je dan heel makkelijk blijft zitten waar je zit. En als je meer gesprekken en je moet even de deur uit en je krijgt vertrouwen en je vindt vertrouwen, dan gaat het jou ook meer motiveren om beter na te denken over je situatie en om stappen te zetten. Dus ik sta daar wel voor open.*

Sommige panelleden hebben ideeën over wat hen kan motiveren in gesprekken met Werk en Inkomen. Het helpt als er echt het gevoel is dat **je samenwerkt** aan een plan. Ook helpt het hen als er **begeleiding bij de gesprekken** aanwezig is en als er begrip is bij de contactpersoon van Werk en Inkomen als het even wat minder gaat. Ook geven enkele panelleden aan dat het helpt als de contactpersoon **zelf ervaring heeft** met problemen die ze ervaren.

Tenslotte zou het sommige panelleden helpen bij het zetten van volgende stap als ze **niet fulltime** aan de slag hoeven of **geen fysiek werk** uit hoeven te voeren. Vanwege hun gezondheid lukt dat vaak niet en het is fijn als daar begrip voor is. Dit geldt met name voor panelleden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Ook helpt het als ze zekerheid hebben dat ze een **duurzaam traject** in gaan en niet na een paar maanden weer thuis zitten en op zoek moeten naar ander werk.

Voor enkele panelleden die dakloos zijn, zou het helpen als ze de mogelijkheid krijgen om een opleiding te volgen of een traject van werken-leren in te gaan. Ook geven ze aan dat ze hulp nodig hebben, een sparringpartner die met hen meedenkt. Maar ook dat ze moeten leren die hulp te accepteren.

*De meesten zitten daar nog steeds in. Vinden het moeilijk om hulp te vragen, vinden het makkelijk om op straat te blijven omdat zij daar totaal eigen regie hebben. En op het moment dat je hulpverlening inschakelt, dan raak je een heleboel kwijt. Terecht, want ja, je bent er zelf niet toe in staat, maar zoals ik al zeg, het is niet al te makkelijk om eerlijk te zijn naar jezelf als je in die wereld zit, want dan is de realiteit gewoon hard.*

**De grootste belemmerende factor is dat panelleden bang zijn om terug te vallen of niet meer terug kunnen naar de huidige situatie**

Via stellingen in de vragenlijst hebben panelleden aangegeven wat hen tegenhoudt om een volgende stap te zetten. 55% is bang om terug te vallen en 53% is bang om niet meer terug te kunnen naar de huidige situatie. Panelleden met een uitkering van het UWV geven vaker aan dat zij belemmeringen ervaren om een volgende stap te zetten.

## WAT PANELLEDEN TEGENHOUDT VOOR EEN VOLGENDE STAP

	% alle panelleden*	% uitkering gemeente	% uitkering UWV
Bang om terug te vallen	55	44	70
Bang om niet meer terug te kunnen naar huidige situatie	53	42	67
Denkt dat ze geen baan kunnen vinden die bij hen past	51	41	55
Bang om zijn/haar uitkering te verliezen	46	37	58
Bang om afgewezen te worden	43	27	60
Denkt dat ze er financieel op achteruitgaan als ze een stap zetten	34	29	43

\* De totale groep bestaat uit panelleden met een uitkering van de gemeente, van het UWV, van de SVB en panelleden zonder uitkering.

In de interviews met panelleden met een bijstandsuitkering zijn we dieper ingegaan op belemmerende factoren om een volgende stap te zetten. Panelleden ervaren belemmeringen die te maken hebben met het **stelsel of de maatschappij**. Ze noemen het vaakst dat ze er niet op vooruit gaan als je betaald gaat werken, zeker niet als je bovenop je uitkering een vrijwilligersvergoeding ontvangt. Ook ervaren enkele panelleden discriminatie op de arbeidsmarkt, vanwege hun achtergrond of leeftijd.

Panelleden ervaren ook **angst**, om terug te vallen bijvoorbeeld. Maar ook om hun uitkering te verliezen of om op financieel gebied risico te lopen. Voor enkele panelleden was dit niet alleen angst, maar werd deze angst werkelijkheid toen zij parttime betaald gingen werken en daardoor in de financiële problemen kwamen.

*En mijn grote angst is ook bijvoorbeeld dat als ik aan het werk zou komen, en er gebeurt wat, dat ik zonder inkomen zit, dat het te lang duurt dat je weer een inkomen krijgt of een uitkering kan krijgen. Je huur, alles gaat door. Dan sta je gewoon op straat hè. Je hebt wel verantwoording voor kinderen.*

Panelleden zien ook hun **gezondheid** als belemmerende factor. Zo zien sommige het niet zitten betaald te werken vanwege hun gezondheid, anderen zien alleen een parttimebaan met begeleiding voor zich. Dit zijn vooral panelleden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Het is voor hen essentieel dat er goed rekening wordt gehouden met hun situatie en gezondheidsbeperkingen.

*Je wil soms heel graag en ik heb een paar keer ook gehad dat ik ergens heel graag wilde werken en dan bleek dat het niet ging. Ook door het lawaai van de machines, ook door het sociale, ook door het lichamelijke. En op gegeven moment kan je het niet meer zo goed eh bolwerken zeg maar. En dan ben je blij dat je niet hoeft.*



Tenslotte geven panelleden aan dat er belemmeringen zijn als het gaat om het **aanbod of contact met de gemeente**. Het aanbod wat zij krijgen voor betaald werk past niet goed bij wat ze kunnen of willen. Ook wordt er weinig gedaan met de eigen ideeën en wensen die zij aandragen. Anderen missen overzicht: welke mogelijkheden, trajecten en kansen zijn er eigenlijk allemaal? Panelleden ervaren soms ook druk vanuit de gemeente om een bepaald traject in te gaan:

*Dus ook dat drukkende van ja nee, ik wil je niet naar UW sturen maar als het niet anders kan. Dat is een soort van dreigement weet je wel. Ik wil je niet naar UW sturen, maar ik hou het als een zwaard van Damocles boven je hoofd dat je mee gaat werken weet je wel.*

Voor de panelleden die dakloos zijn, is de grootste belemmerende factor dat ze geen eigen woning hebben. Voor hen is dat dé basis om verder te gaan en stappen te zetten.

*Ik weet zelf wat ik kan weet je, maar het is puur, weet je wat het is; ik zou wel vast werk willen begrijp je, maar als jij morgen niet weet waar jij gaat slapen, begrijp je, ja een baas gaat jou niet aannemen. Maakt niet uit hoe goed jij bent of wat dan ook, een baas gaat jou niet aannemen zomaar weet je. Je hebt wel eigen onderdak nodig begrijp je. Eerlijk is eerlijk.*

Een van de geïnterviewden gaf verder ook aan dat hij geen inzicht heeft in zijn eigen situatie en wat er nodig is. Hij voelt zich daarin afhankelijk. Tegelijkertijd heeft hij vrijwel geen toegang tot internet, dus zelf werken aan zijn toekomst is daardoor ook moeilijker.

#### BEVORDERENDE EN BELEMMERENDE FACTOREN UIT EEN VERDIEPEND GESPREK MET PANELLEDEN MET EEN UITKERING VAN HET UWV

Meetellen heeft ook een groepsgesprek gehouden met vijf panelleden die een uitkering van het UWV ontvangen. Over het algemeen zijn deze panelleden blij dat er een uitkering is. Het is wel lastig om rond te komen, ze kunnen geen geld wegzetten voor bijvoorbeeld onverwachte tandartskosten, naar de kapper gaan of om eens naar de film te gaan. Hier gebruiken ze soms hun vrijwilligersvergoeding voor. De panelleden ervaren dat ze een stempel krijgen omdat ze een uitkering hebben en schamen zich er een beetje voor.

De panelleden hebben geen concrete volgende stappen in gedachten. Ze werken aan hun herstel of zijn tevreden met wat ze op dit moment doen. Ze geven aan dat het hen zou kunnen helpen om een volgende stap te zetten als het UWV de communicatie naar hen toe verbetert, dat het UWV hen wat meer als mens ziet en dat er een laagdrempelige plek zou zijn waar ze terecht zouden kunnen om een vraag te stellen aan het UWV.

Voor hen werkt het belemmerend dat ze druk ervaren vanuit de uitkeringsinstantie en dat ze wisselende contactpersonen hebben. Ook werkt het belemmerend dat regels steeds veranderen en zij daar onvoldoende van afweten. Daarnaast zijn wachttijden vaak lang voor het maken van een afspraak. Panelleden zien ook in dat hun eigen gezondheid een belemmering is en dat onzekerheid en angst hen soms ook in de weg zit om een volgende stap te maken.

## CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

### **Zorg dat informatie over de uitkering vindbaar en begrijpelijk is**

Net iets meer dan de helft van de panelleden kan makkelijk informatie vinden over de uitkering als ze dat nodig hebben. Hier is ruimte voor verbetering. Ook hebben niet alle panelleden toegang tot het internet en dat belemmert in het vinden van de informatie die zij zoeken. Panelleden gaan met vragen vaak naar andere personen, zoals een begeleider. Het verhoogt hun zelfredzaamheid als ze zelf informatie kunnen opzoeken. Het is belangrijk oog voor deze groep te blijven houden en de noodzakelijke informatie over de uitkering ook voor hen toegankelijk te houden. Toets bij de doelgroep zelf of informatie vindbaar en begrijpelijk voor hen is en hoe zij deze willen ontvangen.

### **Wees ervan bewust dat panelleden negatieve gevoelens over zichzelf hebben vanwege hun uitkering en besteed daar aandacht aan.**

Een kwart van de panelleden schaamt zich voor z'n uitkering. Ruim een derde heeft het gevoel dat hij zich moet verdedigen als hij anderen vertelt dat hij een uitkering heeft. Veel panelleden geven aan dat het hebben van een uitkering een negatiever zelfbeeld geeft. Panelleden ervaren dus negatieve gevoelens bij het hebben van een uitkering. Deels ligt dit bij henzelf, maar een deel daarvan heeft ook te maken met hoe de gemeente, het UWV en de media communiceren. Zorg er als organisatie voor dat dit bewust wordt gemaakt en wordt besproken hoe dit, waar mogelijk, te ondervangen.

### **Zorg voor contact op maat en voor contact dat op de mens gericht is**

In het contact met medewerkers van de uitkeringsinstantie voelen panelleden zich niet altijd als mens en als persoon gezien. Ook hebben zij behoefte aan een traject op maat waarin eigen wensen en ideeën serieus worden genomen. Daarnaast is het belangrijk dat er rekening wordt gehouden met hun kwetsbaarheid, gezondheidsbeperkingen, eerdere teleurstellingen en ervaringen met terugval. Voor medewerkers van uitkeringsinstanties is het daarom belangrijk aandacht te hebben voor de bejegening van cliënten. Maak ondanks de soms korte tijd die er is, ruimte voor persoonlijk contact. Dit neemt stress weg en werkt motiverend. Zie de wensen en behoeften die de cliënt aandraagt, ook als deze niet altijd passen in het aanbod wat je als medewerker te bieden hebt.

### **Investeer in begeleiding**

Een meerderheid van de panelleden ziet een betaalde baan als een volgende stap. Ook geeft een aanzienlijk deel van de panelleden aan vrijwilligerswerk, georganiseerde activiteiten of een opleiding te willen doen. Als het gaat om het zetten van een volgende stap geeft 35% van de panelleden aan dat het hen zou helpen als ze een begeleider hebben die met hen meedenkt. In de interviews geven panelleden ook aan dat het helpt als begeleiders hen ondersteunen bij gesprekken met de uitkeringsinstantie. Investeer daarom in de begeleiding van cliënten als het gaat om het contact met de uitkeringsinstantie, zodat zij cliënten kunnen voorbereiden op gesprekken en hen kunnen informeren over bestaande regelingen. Dit neemt onwetendheid en angst vooraf weg. Zorg tenslotte voor een goede samenwerking en contact tussen de begeleiding en uitkeringsinstantie, zodat zij beide werken aan hetzelfde plan rondom de cliënt.

## Houd rekening met angst bij cliënten en probeer het te voorkomen

Veel panelleden ervaren bij het zetten van een volgende stap belemmerende factoren die te maken hebben met angst.

Ze ervaren:

- angst om er financieel op achteruit te gaan als ze een stap zetten of om niet meer terug te kunnen naar hun huidige situatie,
- angst om terug te vallen,
- angst om geen baan te vinden die bij hen past,
- angst om afgewezen te worden.

Om mensen te ondersteunen bij het zetten van een volgende stap is het van belang om deze angsten bespreekbaar te maken en ze daar waar mogelijk te voorkomen. Advies is om samen met ervaringsdeskundigen te verkennen hoe angsten weggenomen kunnen worden, waarbij zowel gekeken wordt naar het uitvoerend niveau (bewustwording, juiste gespreksvoering, zelfreflectie) als het organisatie- en systeemniveau (informatievoorziening, snel schakelen bij problemen, regelgeving)

## BRONNEN

- 1 WMO beleid gemeente Utrecht: <https://zorgprofessionals.utrecht.nl/hulp-en-ondersteuning-wmo/wmo-beleid-mee-doen-naar-vermogen/>
- 2 Meetellen in Utrecht (2019) - Meetellen en meedoen
- 3 Rekenkamer Utrecht (2019). Werken aan perspectief. Een onderzoek naar de dienstverlening aan uitkeringsgerechtigden met een afstand tot de arbeidsmarkt in de gemeente Utrecht.
- 4 Verlaat et al. (2020). Onderzoek weten wat werkt: samen werken aan een betere bijstand. Universiteit Utrecht.
- 5 Boumans et al. (2018). Achterblijvende arbeidsparticipatie onder mensen met psychische problemen. Trimbos Instituut.

### MET DANK AAN:

de panelleden, de panelmedewerkers (o.a. Majid el Andichi, Christiaan Elink Schuurman, Bram Heshof, Corrie Lam, Bert Vorselman), de coördinator (Annette Schlingmann), de projectmedewerker (Annemieke Dijk), Sandra Perton en de adviesgroep (o.a. Ellen van der Vorst, Lilian Bos, Anna van Gelder, Esmeralda van der Naaten, Marieke Blommesteijn, Patrick de Lange, Lisette Plantinga)

### AUTEURS:

Jacko de With  
Sandra Klos-Schuitemaker

### ONTWERP:

Atelier Altenburger

### ILLUSTRATIES:

Steven Ebbs

### FOTOGRAFIE:

Gerbrand Langenberg



meetellen  
√ UTRECHT

Meetellen in Utrecht doet onderzoek in samenwerking met de gemeente Utrecht en Stichting De Omslag.

HET PANEL IS BEREIKBAAR VIA:

E-mail: [utrecht@meetellen.nl](mailto:utrecht@meetellen.nl) Telefoon: 06 554 934 01

Post: De Stadsbrug, t.a.v. Meetellen in Utrecht,  
Koningin Wilhelminalaan 6f, 3527 LD Utrecht

