

NOTITIE VOOR DE GEMEENTE UTRECHT EN PARTNERS IN DE STAD

aanvullend advies naar aanleiding van gesprekken
over het onderzoek 'ervaringen met de uitkering'

INLEIDING

In 2019/2020 heeft Meetellen in Utrecht een onderzoek uitgevoerd onder Utrechters in een kwetsbare positie naar de ervaringen met hun uitkering en het zetten van een volgende stap. De onderzoeksresultaten zijn in een [uitgebreide rapportage](#) uiteengezet. In totaal hebben 257 panelleden de vragenlijst ingevuld en hebben 17 panelleden meegedaan aan een interview.

De belangrijkste aanbevelingen uit de rapportage zijn:

- zorg dat informatie over de uitkering vindbaar en begrijpelijk is
- wees ervan bewust dat panelleden negatieve gevoelens over zichzelf hebben vanwege hun uitkering en besteed daar aandacht aan
- zorg voor contact op maat en voor contact dat op de mens gericht is
- investeer in begeleiding
- houd rekening met angst bij cliënten en probeer het te voorkomen.

Na ieder jaarlijks onderzoek organiseert Meetellen gesprekken over de onderzoeksresultaten tussen panelleden van Meetellen en ambtenaren en diverse professionals uit Utrecht. Deze gesprekken bieden ruimte aan het delen van ervaringen en visies op de uitkomsten. De uitkomsten worden daarmee vanuit diverse perspectieven belicht en verdiept.

Het team van Meetellen is na het verschijnen van de rapportage 'Ervaringen met de uitkering' in digitale vorm over de resultaten in gesprek gegaan met de gemeente en diverse organisaties in de stad. De belangstelling hiervoor was groot. Meetellen heeft meer dan tien presentaties gegeven aan afdelingen van de gemeente Utrecht (Werk en Inkomen, Volksgezondheid, Maatschappelijke Ontwikkeling) en er is gesproken met medewerkers van het UWV, de Armoedecoalitie, Buurtteams, Lister, Cliëntenplatform W&I en met enkele partners van ADSU (Aan De Slag in Utrecht).

De extra adviespunten die uit deze gesprekken zijn voortgekomen, deelt Meetellen graag via deze notitie. Het doel van deze notitie is het aanreiken van enkele concrete handvatten voor beleid en praktijk, aansluitend op de onderzoeksresultaten van het rapport 'ervaringen met de uitkering'.



team Meetellen: de coördinator, panelmedewerkers, onderzoekers en beleidsmedewerker

1. MAAK DE WENSEN RONDOM EEN VAST CONTACTPERSOON TOT EEN STANDAARD BESPREEKPUNT

Een vast contactpersoon als uitgangspunt in een uitkeringstraject bij W&I is op zich een goede ontwikkeling. Het heeft veel voordelen voor klanten. Iemand kent dan immers je situatie goed en je hoeft deze niet elke keer aan nieuwe medewerkers uit te leggen. Meetellen onderschrijft dit helemaal maar brengt hierin op basis van het onderzoek en de gesprekken met professionals een aantal nuanceringen aan.

Veel verschillen

Het verschilt per context, per type uitkering en per persoon of een vast contactpersoon passend is. Een voorkeur en de noodzaak voor een vast contactpersoon is bijvoorbeeld afhankelijk van de frequentie en intensiteit van het contact en het traject waar mensen inzitten. Daarom is het belangrijk er niet vanuit te gaan dat het hebben van een vast contactpersoon altijd meerwaarde heeft. Het advies is daarmee om te checken of een vast contactpersoon passend is bij de klant en of het nodig is in de situatie.

Wisselen van contactpersoon

Een vast contactpersoon kan natuurlijk prima werken en heeft voor veel van de panelleden die meededen aan het onderzoek de voorkeur boven een wisselende contactpersoon. Wel horen we vaak in de gesprekken terug dat een goede klik dan een voorwaarde is. Als die klik er niet is, kan er veel mislopen. Vanuit de klant zelf is dat niet altijd makkelijk bespreekbaar, mede door de afhankelijkheidsrelatie die er bestaat. Meetellen benadrukt daarom dat het belangrijk is dat de onderlinge relatie een vast bespreekpunt zou moeten zijn tussen klant en contactpersoon en dat er waar nodig om een ander contactpersoon kan worden gevraagd. Daarnaast is het bieden van informatie hierover belangrijk. Dat dit überhaupt een optie is, weten veel mensen niet.

“Een goede match tussen klant en contactpersoon (red. bij W&I) is heel belangrijk. Als ik merk dat het niet loopt, dan is het mijn rol als buurtteammedewerker om dat samen met de klant bespreekbaar te maken. Ik ben ervan overtuigd dat begeleiding valt of staat met hoe het contact is met contactpersoon. Vanuit een instantie meegaan met een klant opent soms deuren die een klant zelf niet kan openen. Er wordt op een andere manier geluisterd en meer gewicht aan gehangen. Ook bij grote instanties is het lastig goed maatwerk te leveren. Het loopt soms stroever tussen klant en contactpersoon. Er wordt niet vaak gezegd ‘we hebben het geprobeerd, laten we ander contactpersoon aan je koppelen.’”

—

—buurtteammedewerker

2. FACILITEER PROFESSIONALS IN HET LEREN VAN ELKAAR

Er zijn allerlei samenwerkingsverbanden tussen bijvoorbeeld W&I/UWV en de buurtteams of trajectbegeleiders van andere organisaties. Uit de gesprekken die wij hebben gevoerd met de verschillende partijen blijkt dat er behoefte is aan een efficiëntere samenwerking. Door op casusniveau rollen en verantwoordelijkheden uit te wisselen kan extra inzicht ontstaan in de eigen en elkaars werkwijze. Door goede samenwerking kunnen wensen en behoeften van de klant beter vervuld worden en trajecten soepeler verlopen. Je kunt leren van elkaar middels het bespreken van anonieme casussen, of op persoonlijk niveau met toestemming van de klant. Hieronder volgen een aantal concrete tips en ideeën vanuit de gesprekken waar met behulp van casusuitwisseling een soepeler traject kan worden gecreëerd voor de cliënt.

Contact buurtteam en uitkeringsinstantie

Aan de start van een uitkeringstraject kan er waar gewenst door de klant contact worden gelegd tussen een buurtteammedewerker en de uitkeringsinstantie. Toestemming hiervoor kan bijvoorbeeld bij de aanmelding worden gevraagd. Contact tussen buurtteam en gemeente Utrecht komt van pas bij een vlotte aanvraag van een uitkering en bij vervolgbrieven. De hulpverlener kan hierdoor zo nodig zien of brieven goed zijn ontvangen en worden opgevolgd, of deze worden begrepen en of alle stukken die nodig zijn voor een aanvraag goed zijn aangekomen.

Een brug slaan

Brieven van of gesprekken met officiële instanties kunnen spanning bij klanten veroorzaken. Een ervaringsdeskundige begeleider bij het UWV of W&I kan waar nodig een brug slaan tussen de uitkeringsinstantie en Utrechters die een uitkering ontvangen door erbij te helpen. Een empathische houding van de contactpersoon tijdens de contactmomenten betekent ook al heel veel, zo werd tijdens de gesprekken gesteld.

Oplossen hiaten en hobbels

Om meer zicht te krijgen op elkaars rol en de samenwerking efficiënter en soepeler te laten verlopen, kan het helpen om over casussen in gesprek te gaan. Werkmatchers van W&I of medewerkers van UWV, buurtteammedewerkers en trajectbegeleiders kunnen zo veel van elkaar leren. Casusbesprekingen kunnen veel inzicht geven in hiaten en hobbels die structureel voorkomen. Bovendien bieden dergelijke besprekingen vaak ook mogelijkheden om handelingsruimte te vergroten. Belangrijk is dat professionals tijd krijgen voor deze vorm van samenwerking.



team Meetellen in gesprek met de werkgroep Rondkomen van het Buurtteam

3. WERK -WAAR NODIG- IN KLEINERE STAPPEN TOE NAAR DUURZAAM BETAALD WERK

De gemeente Utrecht heeft de afstand tot de arbeidsmarkt van klanten uitgedrukt in 'arrangementen', waarbij 1 als meest kansrijk wordt bestempeld en 4 als het minste kansrijk. De meeste panelleden van Meetellen vallen onder arrangement 3 of 4. Uit het onderzoek blijkt dat men name panelleden die in arrangement 3 vallen aangeven zware druk te ervaren om (weer) fulltime te gaan werken. In de gesprekken is naar voren gekomen dat deze Utrechters in kleinere stappen dan nu mogelijk is naar betaald werk toe zouden willen groeien. Daarnaast wordt gesteld dat (langdurig) voltijd werken te hoog gegrepen is voor een deel van de panelleden die meededen aan het onderzoek. Meerdere professionals herkennen dit vanuit hun werkervaring. Hieronder worden een aantal situaties genoemd die volgens Meetellen extra aandacht verdienen:

Parttime baan als volwaardige baan

Het langer aanhouden van parttime werk of vrijwilligerswerk (op passend niveau) wordt door de panelleden als zeer waardevol ervaren en helpt mensen om weer zelfvertrouwen op te bouwen. Er kan nu al voor een bepaalde tijd en onder bepaalde voorwaarden parttime gewerkt worden. Het advies vanuit Meetellen luidt dat wanneer parttime werken het hoogst haalbare is, dit als volwaardig te erkennen en ook lonend te laten zijn ten opzichte van de uitkering.

(Tijdelijke) terugval

In de gesprekken kwam naar voren dat mensen een (onzichtbare) fysieke beperking kunnen hebben of psychische klachten kunnen ervaren. Er wordt niet altijd rekening gehouden met deze problematiek, of dit wordt niet voldoende begrepen. In zulke gevallen is het bij het zoeken naar betaald werk belangrijk om op voorhand rekening te houden met (tijdelijke) terugval.

"Binnen onze instelling hebben mensen vaak een licht verstandelijke beperking. Stappen die mensen maken kunnen ook makkelijk teruggezet worden. Op die manier hoeven mensen niet in lange procedures te wachten. 'Hoe goed zou het zijn als er kussens voor me klaarliggen, en dat je niet echt meer hard hoeft te vallen'."

—begeleider bij een instelling voor mensen met een licht verstandelijke beperking

Gelijke verwachtingen

Medische adviezen die mensen ontvangen kunnen haaks staan op de verwachtingen die er vanuit de uitkeringsinstanties zijn. Een voorbeeld is dat het advies van een arts om 'een tijd lang rustig aan te doen' niet strookt met 'jou zo snel mogelijk weer aan het werk krijgen' wat door Werk en Inkomen wordt gecommuniceerd. Dit wordt als zeer vervelend ervaren en veroorzaakt zorgen, stress en verdriet. Het is daarom belangrijk dat de professionals rond de cliënt consequent zijn in hun verwachtingen en dat de informatie of adviezen van andere professionals mee worden genomen in het traject.

4. GELOOF IN GOEDE INTENTIES EN GEZAMENLIJK BENUTTEN VAN MOGELIJKHEDEN

Uit de gesprekken komt naar voren dat klanten steeds vaker positief en met vertrouwen worden benaderd. Er zijn echter nog verbeteringen mogelijk en nodig. Ook in de context van de toeslagenaffaire blijft Meetellen benadrukken hoe belangrijk het is uit te gaan van de goede intenties van de uitkeringsgerechtigden, in plaats van handelen uit wantrouwen.

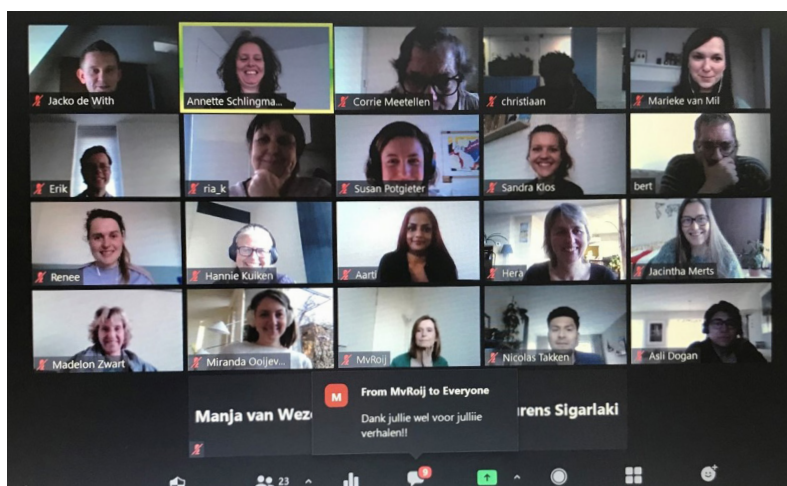
Vanuit het onderzoek en de gesprekken blijkt dat medewerkers en ambtenaren van de officiële instanties nog regelmatig uitgaan van een 'niet willen werken' houding bij mensen die een uitkering ontvangen. Tevens komt naar voren dat er wordt uitgegaan van de gedachte dat een betaalde baan ook altijd hun eigen wens moet zijn. Er zijn helaas nog veel praktijkvoorbeelden te noemen waarbij de intenties van uitkeringsgerechtigden niet worden vertrouwd en dat klanten daardoor sterk worden overschat in hun mogelijkheden.

Impact wantrouwen

Onschuld, onmacht en onwetendheid kunnen ervoor zorgen dat klanten hun verplichtingen niet na kunnen komen of zich niet precies aan de regels houden. Er wordt nog te vaak uitgegaan van opzet en foute intenties. De gevolgen hiervan kunnen desastreus zijn voor de klant – het stopzetten van een uitkering door een officiële instantie is snel gedaan. Het herstellen van een fout en een nieuwe procedure kan maanden duren. Dit kan zorgen voor onnodige stress en verdriet.

Handelingsruimte

In de gesprekken wordt aangegeven dat wet- en regelgeving een mensgerichte benadering in de weg kan staan. Uit ervaringen van panelleden en professionals blijkt dat de ene ambtenaar daar anders mee omgaat dan de andere. Daardoor wordt het afhankelijk van de persoon in hoeverre het systeem allesbepalend is of dat er waar nodig andere wegen worden gezocht. Meetellen adviseert UWV en Gemeente Utrecht om met behulp van gezamenlijk vastgestelde ruime richtlijnen medewerkers te motiveren om individuele handelingsruimte te nemen. Dit geeft alle medewerkers van het UWV en de gemeente een helder en ruim kader en dus meer mogelijkheden om te kunnen handelen vanuit menselijke verbinding en vertrouwen.



team Meetellen in gesprek met afdeling Volksgezondheid (Gemeente Utrecht)

5. ANGSTEN ZIJN SOMS OOK ECHT GEGROND; HOUD HIER REKENING MEE EN BIED VOLDOENDE INFORMATIE

In de rapportage is een aanbeveling opgenomen om rekening te houden met angsten die klanten kunnen hebben rondom het zetten van een volgende stap.

“Duurzame oplossingen zijn belangrijk. Drie maanden werken, dan weer thuis, dat is een klap op je zelfvertrouwen. Instanties zijn hier te weinig bewust van. Het voelt soms kansloos.”

—ervaringsdeskundige armoede en sociale uitsluiting

Bedreiging basisbehoefte

Door ondoorzichtigheid en complexe regelgeving die het inkomen kunnen bedreigen, is angst om dit te verliezen een logisch gevolg. Het zetten van een volgende stap kan erdoor worden afgeremd. Belangrijk voor medewerkers van het UWV en W&I is dus dat zij zich realiseren dat er soms een aanmoediging nodig is om die stap te maken, maar dat dit wel op uitnodigende wijze moet worden gedaan.

De aanbevelingen die Meetellen met betrekking tot het ervaren van angst in de rapportage doet, worden herkend in de aanvullende gesprekken met het werkveld. Deze angsten zijn niet altijd ongegrond, zo blijkt uit de gesprekken.

Enkele voorbeelden uit de gesprekken van ervaringen van klanten én professionals, die financieel nadelige gevolgen hadden:

- teveel ontvangen vrijwilligersvergoeding terug moeten betalen
- financiële achteruitgang doordat recht op toeslag vervalt
- correctie op een korting op de uitkering die vier maanden duurde om te herstellen
- betaald werk vinden maar onder de bijstandsnorm uitkomen.

Voldoende informatie bieden

Meetellen benadrukt hoe belangrijk het is helder te zijn over wet- en regelgeving en stil te staan bij angsten én reële negatieve consequenties bij het zetten van een volgende stap. Daarnaast blijkt uit de gesprekken dat professionals moeite hebben op de hoogte te zijn van alle wet- en regelgeving. Raadzaam is om betrokken professionals in de stad op structurele wijze te informeren over beleidsveranderingen, regels en nieuwe trajecten of mogelijkheden, zodat zij voldoende op de hoogte blijven.

meetellen
UTRECHT

Utrecht, 7 juli 2021

schrijvers:

Susan Potgieter, Marieke van Mil, Jacko de With en Annette Schlingmann