



Hogeschool van Amsterdam



UNIVERSITEIT VAN AMSTERDAM



Europese Unie
Europees Sociaal Fonds

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

Sandra Bos

I.s.m. Sebastiaan van der Wiel (stagiair)

21 juni 2021

Inleiding

In het voorjaar 2021 zijn alle klantmanagers (12) behorend tot het dedicated team van het Amsterdams Experiment met de Bijstand geïnterviewd. Dit is het derde interview dat met ze is afgenomen. Een aantal vragen is terugkerend, zoals over de rol van klantmanagers gedurende het experiment en over begeleiding naar (passend) werk. Ook stonden de interviews in het teken van de afronding van het experiment, corona en de premie. Niet alle klantmanagers zijn vanaf het begin van het AEB bij het dedicated team betrokken.

Dedicated team

Wat opvalt is dat vrijwel alle klantmanagers zeer positief zijn over het dedicated team en het experiment. Ze zijn content over de caseload, het tredeloos werken, de expertise van andere klantmanagers in het interdisciplinaire team en de aandacht voor methoden, theorie en reflectie op het beroep. Volgens sommigen mag de verdiepingsslag nog verder gaan. Een aantal klantmanagers geeft aan graag door te willen gaan met de verdere professionalisering van hun beroep.

Door de diversiteit van klanten en doordat je niet meer zo trapsgewijs werkt, kom je meer klanten tegen. Dus werken wij als klantmanager met meer kennis en ik denk dat je daardoor ook meer kansen geeft aan de klant. Het gesprek is opener.

Ten aanzien van veel onderwerpen zijn de klantmanagers vrij eensgezind. De verschillen die er zijn in werkwijze en perspectief op het werk lijken grotendeels bepaald door hun ervaringen als klantmanager en de afdeling waar ze oorspronkelijk vandaan komen, bijvoorbeeld activering of Koers naar werk.

Positieve bijkomstigheid van het experiment is de mix van klanten. Klantmanagers vinden dat een welkome uitdaging, omdat het hen op een andere manier doet denken en handelen. Hun functie krijgt er een dimensie bij.

Amsterdams Experiment met de Bijstand

Klantmanagers vinden hun deelname aan het AEB een interessante periode. De condities vinden ze uitvoerbaar, maar gedurende het experiment is het effect uitgekristalliseerd. Ze lopen nu 'vast' op mensen voor wie zelfregie geen vooruitgang biedt en extra aandacht te veel aandacht is voor de situatie waarin de bijstandsgerechtigde zich bevindt.

Want er waren genoeg klanten, als je je caseload ging doorspitten, die veel potentie hadden, hun taal was goed, hun rijbewijs was goed, ze hadden hun middelbare school afgemaakt, dat zijn van die klanten waarmee je echt nog wat kan doen. Maar je kon niks doen, want ze zitten in zelfregie.

Door het experiment zijn de klantmanagers veelal niet anders gaan kijken naar hun taken, doelen en klanten. Ze beschrijven hun taken vaak in stappen.

De belangrijkste taak is dat mensen in beweging komen, dat mensen iets gaan doen wat ze eerst nog niet deden, dat is het doel. Het uiteindelijke doel is dat mensen aan het werk gaan.

Het experiment hielp hen wel om hun klanten eerst de stap naar vrijwilligerswerk of parttime werk te zetten en ze niet gelijk richting uitstroom te 'duwen'. Voorheen lag de nadruk naar hun idee meer op uitstroom.

Het [AEB] is niet in het leven geroepen om mensen de bijstand uit te werken. Het Amsterdamse Experiment is in het leven geroepen om de mensen in beweging te krijgen, een bijdragen te laten leveren en om zelf te gaan verdienen. Het maakt niet uit hoeveel, als er maar een participatie op gang komt. Er zijn ook veel mensen vrijwilligerswerk gaan doen. Ik ben blij dat het ook op deze manier kan.

Een groot aantal klantmanagers geeft aan blij te zijn dat de druk op de uitstroom is weggefallen, al blijft dat vaak het 'ultieme doel'.

Uitstroom is toch wat het doel is. Waar we op afgerekend worden. [...] soms gewoon participatie het hoogste haalbare is. Of in ieder geval, als iemand maar in beeld is. Ik denk dat dat eigenlijk het belangrijkste is.

Sommige klantmanagers zien het experiment wel als kans om de klanten anders te bejegenen, te experimenteren met een focus op participatie en niet op uitstroom.

Als het Amsterdamse Experiment bedoeld was om klanten uit te laten stromen, dan zou het geen succes geworden zijn. We willen klanten juist meer bieden dan alleen maar die uitkering. Het mooie van het Amsterdamse Experiment is dat wanneer klanten geproefd hebben dat ze meer te besteden hebben en meer kunnen door te werken, dat ze daardoor meer mogelijkheden zien. [...] Klanten zijn bewust geworden van hun mogelijkheden, ze hebben kansen gezien en die hebben ze aangegrepen.

Premie

Alle klantmanagers zien de premie als een belangrijk onderdeel van het experiment. Door deze regeling kunnen ze de mensen wat bieden, iets positiefs, waardoor ze geld, eigenwaarde, waardering en lucht kregen.

[..] stimulans voor onze klanten, een aantrekkingsmiddel om klanten te laten werken. Het moment dat de klanten begrepen wat het inhield, kregen ze een heel ander beeld over werken.

Het feit dat de premie nu voor de gehele werkende bijstandspopulatie geldt vinden ze terecht en een mooi gegeven.

Of de premie daadwerkelijk leidt tot meer uren werk en op den duur uitstroom wordt niet zo nadrukkelijk genoemd. "Er zijn meer factoren van invloed of iemand (meer) werkt en uitstroomt".

Sommige klantmanagers benoemen ook casussen waarbij door toenemende inkomsten inclusief premie de grens met het minimumloon heel klein werd.

Ik heb nu een discussie met een vrouw, die het op deze manier voor zichzelf heel moeilijk vindt om die bijstand los te laten, terwijl ze het wel moet loslaten. [...] Zij zit elke maand net op of net onder de bijstandsnorm. [...] Voor haar is het experiment een bak met ellende.

Door deze armoedeval, zien sommige klantmanagers dat hun klanten gaan rekenen om optimaal van de premie gebruik te maken zonder uit te stromen. [...] want klanten zijn heel erg berekenend. Zij denken van: Ik kan eigenlijk meer voordeel behalen als ik niet uit die uitkering ga. Dan hebben ze misschien inkomsten van 1000 euro per maand, waardoor ze die premie behouden. Kan je ze het kwalijk nemen? Niet echt.

Anderen geven aan dat ze, ondanks de onzekere stap uit de bijstand, toch mensen spreken die besluiten de bijstand vaarwel te zeggen; [...] *het is dus niet zo dat mensen inderdaad lekker blijven hangen in de bijstand omdat ze zo'n premie krijgen.*

Hoe blij de parttimers zijn met de premie ontroerd soms ook de klantmanagers. Zo vertelde een klantmanager over een postbezorgster, die behoorlijk in de war is, maar fietsend haar baan blijft volhouden. Dankzij de premie kan ze nu onderweg eens een keer een warme kop koffie of soep halen. Werk moet lonen, daar zijn de klantmanagers het over eens. En de premie helpt ook de klantmanagers om mensen aan te zetten tot (meer) werk.

Ondanks bij de (toeslagen-vrije) premie is er angst voor financiële verrekeningen. "Dus als er gewoon ooit een keer financiële problemen zijn geweest, dan zijn mensen als de dood." Die angst is niet voor niks.

Ik heb een klant, die vindt het moeilijk om aan het werk te gaan. Die heeft kleine kinderen. En die heeft ooit ook een keer gedoe met kinderopvang gehad. Die wil niet gaan werken zolang haar kinderen op school zitten. En die angst is reëel.

Corona

Waar de meningen van de klantmanagers wel uiteenlopen is of de gesprekken beter op kantoor, live, kunnen plaats vinden of dat telefonisch en beeldbellen een goed alternatief zijn, eventueel ook als de coronamaatregelen verleden tijd zijn. Sommigen zweren bij gesprekken op kantoor, zodat ze mensen fysiek kunnen zien en de klanten hun papieren kunnen tonen. Zeker bij klanten met een taalachterstand is *face to face* contact een vereiste. Anderen vinden dat ze hun klanten veel meer op gelijkwaardige manier kunnen bejegenen als ze (beeld)bellen. Mensen hoeven niet te reizen, ze blijven in hun eigen vertrouwde omgeving en er is geen of minder hiërarchie en schaamte.

De mensen die wat meer zitten met vragen over rechtmatige dingen, vinden het jammer dat ze niet met hun papieren bij je langs kunnen komen op kantoor. Dat missen ze heel erg. [...] Maar er is ook een groep mensen die het verschrikkelijk vindt om naar kantoor te komen en dat zijn vaak de wat hoger opgeleiden of kunstenaars. Het komt door de blamage en het gevoel dat je hebt als je wordt opgeroepen bij de bijstand. Als je beeldbelt heb je dat niet.

Er is toch een soort angst als mensen op kantoor komen. Men voelt zich niet vrij, want ze worden gezien. Er zijn mensen die zich schamen voor de bijstand, dus ze zitten dan niet lekker voor je. Ze kijken iedere keer om zich heen en zijn bang dat iemand ze herkent. Nu zijn ze in hun veilige omgeving en de buurvrouw ziet je niet weggegaan. Je praat heel anders en er zijn mensen die nu veel meer vertellen dan voorheen.

Daarnaast hebben ook sommige klantmanagers hun voorkeuren: "Wij moeten sinds kort aan beeldbellen doen [...]. Ik moet zeggen, ik had daar eigenlijk heel veel weerstand tegen." Vaak vooral omdat ze hun klanten willen zien om een goed beeld te hebben hoe het met hen gaat.

Puur omdat ik dat [op kantoor] gewoon fijner vind, zolang de klant het natuurlijk goed vindt. Ik ga ze natuurlijk niet dwingen, maar ik vroeg ze wel of ze per telefoon wilden spreken of liever op kantoor en bijna alle klanten wilden het liefst naar kantoor komen.

Volgens iedereen heeft corona geleid tot minder kansen voor bijstandsgerechtigden, zowel voor het vinden van een baan als voor meer arbeidsuren en vrijwilligerswerk. Een klantmanager sprak hoopvol dat

ze dacht dat de kansen niet direct waren afgenomen, maar eerder vertraagd. Alle klantmanagers konden verhalen over schrijnende gevallen als gevolg van de pandemie.

Ik had een Ghanese vrouw en ze was net van baan gewisseld in de hotelschoonmaak. Op het moment dat de coronacrisis begon, zou ze beter gaan verdienen in een ander hotel. Ze is meteen afgezegd, omdat er geen werk was.

Behalve dat de kansen afnamen sinds maart 2020, merkten sommige klantmanagers op dat Covid soms een excuus werd. “Ik wil graag werken, maar ja, Covid.”

Een klantmanager merkt op dat het jammer is dat het laatste jaar van het experiment samenviel met corona. “Dat laatste jaar hadden wij zo veel meer kunnen doen. Daar ben ik echt van overtuigd.”

Conditiegroepen

De verschillen tussen de invulling van de condities worden in grote mate bepaald door de frequentie en de aard van de gesprekken. Extra aandacht betekent in veel gevallen maandelijks en zelfregie veelal een keer per jaar. Maar dit kan wel per klant verschillen. Want bijvoorbeeld iemand bij Pantar in de extra aandacht groep die al aan zijn maximale uren zit en begeleid wordt vanuit Pantar, hoeft niet maandelijks gebeld te worden. Een klant in de zelfregie groep met grote ambities of onderliggende problemen, die zelf het initiatief neemt tot een gesprek, spreekt daarentegen de klantmanager zeer frequent.

Frequent een klant spreken leidt veelal tot andersoortige gesprekken. Het gesprek kan worden voortgezet. Terwijl bij zelfregie het vaak blijft bij een jaarlijks ‘Hoe gaat het?’.

Dat was wel leuk, eigenlijk, om een klant wat vaker te spreken dan één keer in het jaar, vooral met extra-aandachtklanten. Je merkte echt dat hoe vaker ze me zagen, hoe bekender hun gezicht werd en dan loopt het automatisch eigenlijk, die band wordt gewoon sterker en ze kloppen vaker aan voordat de problemen al zodanig zijn gegroeid dat je echt meteen moet doorverwijzen bijvoorbeeld. Ze kloppen daarvoor soms al soms aan, van: ik loop hier tegenaan, of volgende maand ga ik dit niet kunnen betalen, en als je dat hebt bij een klant is dat top. Want dat betekent dat de klant heeft ingezien van: hé, dit gaat mis, ik moet op tijdhulp inschakelen. Dan ben ik helemaal tevreden.

Extra aandacht geeft in tegenstelling tot de situatie voor het experiment ruimte om ook mensen te spreken, die niet zelf aan de bel trekken of die ‘gewoon’ parttime werken.

Als je bij activering een caseload hebt van driehonderd, geef je de klant die piept aandacht en de anderen laat je liggen. Bij het experiment volg je alle klanten en ze krijgen – voor zover mogelijk – allemaal de aandacht die ze nodig hebben. Dat is denk ik heel belangrijk. Aandacht maakt echt dat je het maximale haalt uit de klant. Dat is wat het experiment doet, want het is mogelijk door de lage caseload.

Ik denk dat het effect van het experiment is – en met name voor de extra aandacht kandidaten – dat je wat dichter bij de klant komt. Je hebt vaker contact, waardoor het vertrouwen natuurlijk groeit. Het wordt bekend en minder eng. Ik denk dat het ook uitmaakt hoe je je gesprek voert. De druk is er niet en je gaat uit van wat het voor iemand kan opleveren.

Extra aandacht biedt volgens de klantmanagers de meeste mogelijkheden om vertrouwen op te bouwen. Frequent contact leidt tot meer kennis van elkaar, hetgeen vaak bijdraagt aan vertrouwen, waardoor je

iemand beter kan begeleiden. *Zonder vertrouwen ziet de klant spoken en drempels en dat kan stagneren in de re-integratie.*

Dat het opbouwen van vertrouwen soms enige tijd duurt en ook te maken heeft met het vertrouwen dat mensen in zichzelf hebben, geeft het volgende voorbeeld aan:

Hij [28 jaar] had een goede opleiding gevolgd en was gediplomeerd, maar hij zat thuis. Samen met zijn vriendin had hij een gezinsuitkering aangevraagd en hij zei letterlijk: "Het geld komt niet uit jouw zak, dus laat ons met rust." Alles wat je oppakte zag hij als wantrouwen. Dus op een gegeven moment ben ik erop gaan inspelen dat ik er niet zit om hem te pesten, maar omdat hij zo jong is ik kansen zie voor hem in de maatschappij. Ik wil hem helpen om zijn kansen te pakken, zodat hij voor zichzelf kan gaan zorgen. Dus ik speelde in op die bewustwording en op een gegeven moment zag je hem kantelen. Toen hij uitstroomde is hij met een grote bos bloemen naar mij toegekomen. Hij was ook het vertrouwen kwijt en hij dacht dat hij niks kon. Hij had een tegenslag gehad en dan denken ze dat het ophoudt. Je moet ze bewust maken en dan gaan ze in je geloven. Ze gaan ervoor en ze vragen om hulp. [...] Je kan mensen een stukje vertrouwen teruggeven. Niet alleen zichzelf, maar ook in de maatschappij.

Zelfregie is in principe één keer per jaar, tenzij de klant uit eigen initiatief meer begeleiding vraagt of er reden is voor de klantmanager om contact te zoeken, bijvoorbeeld in het geval van schulden.

[...] dan praat je over wat er het afgelopen jaar gebeurd is, voornamelijk op werkgebied. Als ik denk: ik heb voor die persoon mogelijk passende vacatures, dan neem ik die mee naar het gesprek. [...] Dus dat is de zelfregie, en wat ik al zei: als zij mij benaderen met vragen of aangeven dat ze hulp willen, dan ga ik daarop in.

Scholing

Adequate kennis over scholingsaanbod verschilt tussen de klantmanagers. Ze geven klanten wel op voor taal- en computercursussen, maar zelden voor opleidingen. Dit vergt immers veel voorbereiding, een gemotiveerde klant en garantie dat er een baan aan vastzit. Klantmanagers zeggen niet altijd op de hoogte te zijn van wat er wat betreft opleidingen wel en niet mogelijk is. Ook zijn zij van mening dat er meer aandacht moet zijn voor scholingsmogelijkheden.

Ik zou graag willen dat de mogelijkheden tot scholing veel groter zouden zijn. Ik vind dat ik me vaak wel in bochten moeten wringen om iets gedaan te krijgen.

Deze voorwaarden werpen hoge drempels op. Een klantmanagers oppert dat er veel meer geïnvesteerd moet worden in bijstandsgerechtigden om duurzame participatie en eventueel uitstroom te bewerkstelligen. Dat betaalt de opleidingsgelden terug, want mensen gaan voor een traject waar ze echt gemotiveerd voor zijn. Niet vasthouden aan korte termijn denken en mensen snel in een (tijdelijk) baan 'duwen'. Aantal klantmanagers geeft aan dat werk nu boven alles gaat en er te weinig aandacht is voor lange termijn investeringen in mensen, bijvoorbeeld door het aanbieden van een opleiding, terwijl dit in veel gevallen veel duurzamer is. Een klantmanager stelt een scholingsbudget per klant voor van circa 1000 euro per jaar.

Hij had een uitkering bij ons, en had geen werk, en die opleiding kostte volgens mij een paar duizend euro. Ik weet het niet meer precies — 1000 of 1500 euro. Dan heb je natuurlijk een probleem, want die man heeft zelf geen geld om die opleiding te betalen. Hij wil het wel graag, want als hij de opleiding afrondt

heeft hij weer kans op werk en gaat hij weg bij de gemeente. Dat is dan wel een gunstig traject, als je het bekijkt: één keer een investering. Het bedrijf waar hij opleiding deed, stelde ook garant dat hij daarna kon blijven werken met een contract.

Gezondheid

Gezondheid wordt door de klantmanagers gezien als een belangrijke factor in de voortgang van de klant. Hoe ze het bespreekbaar maken en hoever ze gaan in het toetsen van de gezondheidsklachten verschilt per klantmanager. Interessant is om te horen hoe klantmanagers omgaan met de gezondheidsbelemmeringen. Sommigen gaan hier best ver in, zoals blijkt uit het onderstaande citaat:

Ik heb uiteindelijk HVO-Querido ingeschakeld, omdat ik me zorgen maakte om haar. Ze gaf iedere keer aan dat ze moe was en toch haar best deed om naar het werk te gaan, want ze wilde haar baan niet kwijt. Ze vermeed de huisarts, [...]. Ik heb bij HVO-Querido aangegeven dat ik me zorgen maakte en gevraagd of er een gepraat kon worden met haar. Dan gaat zo'n iemand op pad en dan gaat het rollen. Vervolgens staan ze open voor die maatschappelijke hulp en uiteindelijk gaan ze dan naar de huisarts. Uiteindelijk bleek het dus diabetes te zijn.

Volgens sommigen zijn gezondheidsklachten soms een alibi om thuis te zitten. “En wat mensen vaak moeten ontdekken is dat er vast nog wel een hele hoop dingen kunnen, ondanks het feit dat je een lichamelijke klacht hebt.” Daar ligt dan de taak van de klantmanager om de klant zo ver te krijgen. Dit kan soms via een keuring, maar veelal door gesprekken.

Parttime werk

De meeste klantmanagers geven aan het prettig te vinden dat ze tijdens het experiment tijd, aandacht en een premie hebben om parttime werk te promoten en mensen te stimuleren zonder dat het persé tot uitstroom moet leiden. Uitstroom moet, daar waar kan, maar als het (nog) niet kan dan is (meer) parttime werk of vrijwilligerswerk ook heel mooi.

Zo heb je ook klanten die wel een parttime baan hebben en die tevreden zijn dat ze dat kunnen doen. Maar vervolgens gaan wij aan ze trekken om ze verder de bijstand uit te krijgen. Het is best lastig. Ik denk dat je begrip moet hebben als klanten moeite doen om hun hoofd boven water te houden en voor zichzelf kunnen zorgen.

Ik denk dat [...] in het parttime werken een verborgen schat zit voor de organisatie. Het komt de maatschappij ten goede om mensen te motiveren en ze in beweging te krijgen om parttime te gaan werken. Door daarin te investeren bereiken we de grootste successen. Het is dus niet zo dat de maatschappij minder moet geven. Uiteindelijk gaan de mensen door hun deelname in de maatschappij beseffen dat er mogelijkheden voor hen zijn. Daardoor grijpen ze de kansen aan om weer onafhankelijk van de bijstand te worden. Dat vind ik de kern van het Amsterdamse Experiment: parttime werken loont.

Klantmanagers zien met lede ogen aan dat mensen na korte trajecten en contracten weer de bijstand in komen. Niet goed voor de klant en ook niet leuk voor de klantmanager:

Ik heb een dame die bijna ieder jaar twee proefplaatsingen doet, maar geen contract krijgt. Je bent energie aan het stoppen in iets wat doodloopt en dat is niet leuk. We zouden moeten bekijken hoe we werkgevers

toch zover krijgen om de klanten op zijn minst toch een contract voor een half jaar te geven na die proefplaatsing of leerstage.

Een werkgever kan soms ook z'n werknemer beschermen tegen nog meer uren werk.

Het bedrijf die hem heeft toegelaten weet dat hij een detentieverleden heeft en zij zeggen: "Het is tot hier en niet verder." Zo iemand wil dat gewoon niet kwijt, want het is voor zulke mensen moeilijk om weer ergens te beginnen.

Klantmanagers zien in praktijk wat ook uit de kwantitatieve interviews blijkt, namelijk dat parttime werk mensen op weg helpt naar fulltime werk. "Begin maar ergens mee. En dan kun je altijd zien." Dat geeft mensen de ruimte, omdat ze dan niet het gevoel hebben in één keer veertig uur aan het werk te moeten. "Als ik twintig uur zeg, is [het] niet zo bedreigend als veertig uur".

Parttime werk als eerste en soms als laatste stap, lijkt voor meer duurzame trajecten te zorgen.

Ik kom uit het team waar uitstroom belangrijk was. Als de klant uitstroomde maar als het niet passend was, kwam de klant net zo hard weer terug. Je kreeg draaideurklanten. Klanten die nu parttime aan de slag gaan, hebben wellicht duurzamer werk. Zij krijgen misschien wel een verlenging en gaan misschien over in een vast contract. Ze worden misschien niet onafhankelijk van de bijstand, maar ze hebben wel duurzamer werk. Het heeft voor- en nadelen. Maar ik denk dat het Amsterdamse Experiment is voor hen die niet beschikken over de capaciteit of de opleiding, zodat ze toch deel kunnen nemen en met een extraatje een beter bestaan hebben in deze maatschappij. Dat vind ik wel netjes.

Ook economisch kan parttime werk voordelen opleveren. *Als ik honderd mensen heb en ik laat er negentig parttime werken, dan kost het de staat veel minder dan wanneer er van die honderd mensen maar vijftig mensen uitstromen. Hoe meer mensen deelnemen, hoe meer mensen een eigen bijdrage kunnen leveren en inkomsten kunnen werven, hoe minder de staat daarvoor moet opdraaien.*

Daarnaast zijn er ook verhalen van mensen die wél meer kunnen werken of zelfs uitstromen maar dit niet doen om allerlei redenen, bijvoorbeeld een vast contract.

Ik heb bijvoorbeeld iemand in zelfregie en die werkte voorheen twintig uur bij een Amerikaans retail bedrijf. Het is een vent van 34. "Waarom heb je niet meer uren?" "Ik kan niet meer uren krijgen en ik heb een vast contract."

Ze werkt bij Albert Heijn en heeft een vast contract voor 16 uur. Ze zit al acht jaar in de bijstand en er is niks met haar aan de hand. Vaak hoor je dan: "Van mijn vorige klantmanager mag ik mijn vaste baan niet opgeven om aan een andere baan te komen."

Bovenstaande voorbeelden geven aan dat de invloed van de klantmanagers beperkt is. Er spelen vele factoren die bepalen of een bijstandsgerechtigde gaat 'bewegen'.

We kunnen niet het maximale uit de klant halen. Er zijn te veel factoren. De klant wil vaak veel, maar de maatschappij laat het niet toe.

Alle klantmanagers geven aan dat ze zich realiseren dat hun invloed beperkt is, maar in veel gevallen zeker niet onbelangrijk. Als klantmanager kun je de klant van informatie (vacature, opleiding, doorverwijzingen) voorzien, ze bewustmaken van hun omgeving, de situatie en de mogelijkheden en soms een beetje sturen. Deze beperkte invloed blijkt ook uit de overeenkomstige uitstroomcijfers in de drie begeleidingscondities,

maar in de extra aandacht groep en op individueel niveau blijken klantmanagers toch zeker een factor van belang.

Tot slot

Tijdens de interviews hebben de klantmanagers zaken genoemd die ze missen of die ze graag willen meegeven. Hierover zouden zij graag met elkaar en de organisatie in gesprek gaan. Wat is de verantwoordelijkheid van bijstandsgerechtigden zelf? Welke rol zien klantmanagers voor henzelf weggelegd als het gaat om deze aanbevelingen? En wat zou de gemeente meer overkoepelend hierin kunnen en moeten betekenen? Hieronder volgt een korte opsomming van de aanbevelingen:

- Computers voor mensen die dat niet hebben en wel in de bijstand zitten. Want tegenwoordig moet je gewoon een computer hebben om te kunnen solliciteren. Dat is niet alleen voor het experiment, dat zou voor iedereen, elke klant, moeten gelden.
- Van belang voor de uitstroom is de aanwezigheid van een aantal jobhunters. Ook behoefte aan werkbegeleiders en jobcoaches.
- Een oriëntatietraject aanbieden aan de klanten. Dat bestaat, maar dat zou wat vaker kunnen. Het zou misschien ook wel een algemeen iets kunnen zijn als mensen in de bijstand komen. Ik wil dat mensen erachter komen waar ze goed in zijn en wat ze kunnen doen.
- Maatwerk werd gemist. Met maatwerk bedoelt de klantmanager dat de uitkering gebaseerd is op de persoonlijke situatie van iemand en dat geen een uitkeringsgerechtigde hetzelfde is. Maar het aanbod is hetzelfde; iedereen krijgt dezelfde aanpak. Kijken naar wat de ander nodig heeft in plaats van dat er wordt gekeken wat er 'in onze bakken' zit en dat vertalen naar de klant.
- Scholingsbudget (bijvoorbeeld à 1000 euro) voor elke bijstandsgerechtigde.
- Een minimumsalaris zonder werkbegeleiding voor een aardige groep mensen die nu op participatieniveau zitten, en die al heel lang niet gewerkt hebben en ook niet kunnen werken door allerlei redenen. Het heeft zo weinig zin om die mensen nog te begeleiden naar werk.
- Nazorg voor degenen die uitgestroomd zijn om te voorkomen dat ze terug de bijstand inrollen.