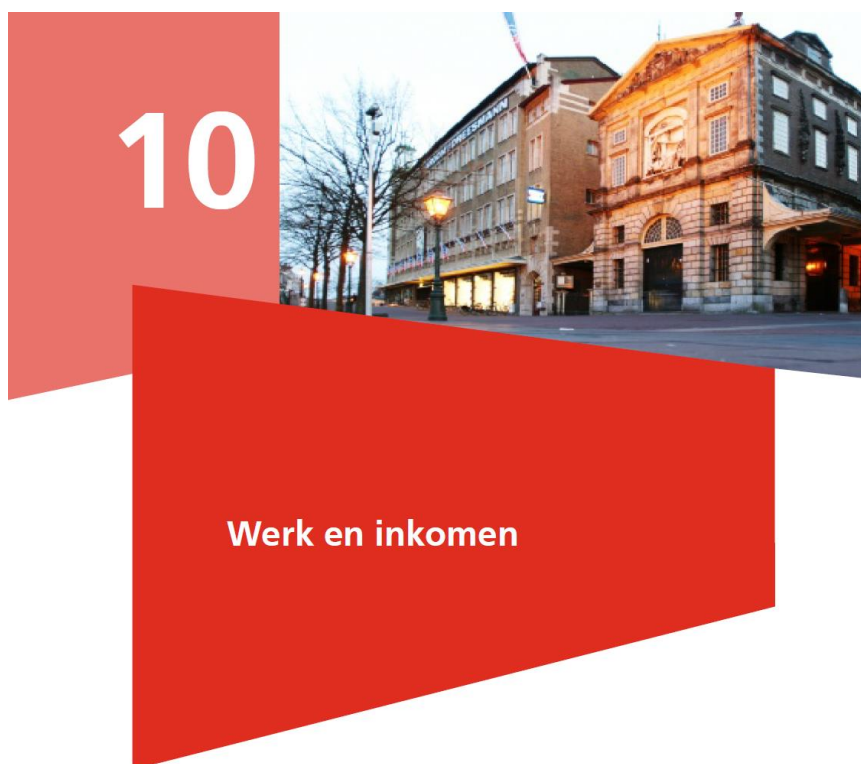


Kwalitatief onderzoek 2017

Werk en inkomen



Inleiding

In het kader van 'Verandering in beeld' zijn interviews gehouden met 14 cliënten van Werk in inkomen. De interviews zijn afgenomen in 2017 door stagiair(e)s van het cluster Participatie en Maatschappelijke Ontwikkeling. De gemaakte geluidsopnamen zijn niet getranscribeerd, maar samengevat (en mogelijk geïnterpreteerd) in de woorden van de interviewer. Op basis van dertien samenvattingen, één was niet bruikbaar, is de onderhavige evaluatie tot stand gekomen. De evaluatie geeft een globaal inzicht in de beleving van de cliënten. Eventuele onderliggende verbanden zijn niet onderzocht.

Evaluatie

Tijdens bestudering van de samenvattingen, werd duidelijk dat een beperkt aantal onderwerpen terugkwam in de gesprekken. Deze onderwerpen zijn in drie categorieën onderverdeeld, te weten 'Soort hulp', 'Communicatie' en 'Snelheid en effectiviteit'. Voor indeling op basis van de participatieladder

(1. Geïsoleerd; 2. Sociale contacten buiten de deur; 3. Deelname georganiseerde activiteiten; 4. Onbetaald werk; 5. Betaald werk met ondersteuning; 6. Betaald werk) was te weinig informatie beschikbaar.

1. Soort hulp

Uit de interviews komen verschillende soorten hulp naar voren, te weten (voorschot) bijstandsuitkering, schuldsanering, mogelijkheden om cursussen te volgen, (bemiddeling in) stages, hulp bij solliciteren en het opdoen van werkervaring. De ervaringen zijn bijna allemaal positief, mensen zijn blij dat hun probleem wordt verlicht of verholpen. Eén respondent vond het jammer dat er bij cursussen aangeboden door DZB weinig ruimte was voor individuele aandacht. Maatwerk was niet mogelijk, onafhankelijk van voorkennis deed iedereen mee aan dezelfde cursus. Een ander vond het opdoen van werkervaring bij DZB verspilde tijd:

Citaat uit interview 2017-C-W&I-9

"Ik wou voornamelijk hulp hebben met het vinden van werk, maar ik moest eerst een traject volgen van doosjes opvouwen. <...> Maar aan de ene kant begrijp ik het wel, ze willen natuurlijk weten of je op tijd kan komen en of je sociaal bent."

Opvallend is dat twee respondenten door suggesties van hulpverleners vrijwilligerswerk zijn gaan doen. Meerdere respondenten ervaren begrip van de medewerkers van Werk en inkomen.

2. Communicatie

Voor wat betreft de communicatie variëren de ervaringen van de geïnterviewden. Sommige respondenten maken gewag van regelmatig persoonlijk contact met één contactpersoon en zijn daar zeer over te spreken. Anderen geven aan dat ze twee keer per jaar contact hebben. Medewerkers van Werk en inkomen nemen over het algemeen voldoende tijd en luisteren goed naar de cliënten, volgens het leeuwendeel van de geïnterviewden. Het maakt daarbij niet uit of de gesprekken nu vis-à-vis of via de telefoon worden gehouden. Overigens is het contact bijna altijd persoonlijk en dat wordt als aangenaam ervaren. Eén andere cliënt gaf aan dat ze een tijd

het gevoel had gehad 'buiten beeld' te zijn geweest. Vakanties of vertrek en overdracht van werkzaamheden zijn (ook) bij Werk en inkomen een oorzaak van frustratie.

Het kan voorkomen dat cliënten zich niet heel senang voelen in een gesprek met Werk en inkomen:

Citaat uit interview 2017-C-W&I-11

"Ik ben wel altijd heel zenuwachtig als ik naar een gesprek moet bij Werk en inkomen, dat is natuurlijk niet de bedoeling, maar toch voel ik mij zo omdat je je moet verantwoorden."

Eén geïnterviewde is niet te spreken over de gebruikte formuleringen in brieven. Het dreigen met verlies van inkomen voor basisbehoeften wordt cliënt soms teveel.

Citaat uit interview 2017-C-W&I-14

"Ik heb nu een uitnodiging, opnieuw met de nodige dreiging. Ik snap niet dat ze niet gewoon even bellen. Ze kennen namelijk de voorgeschiedenis, maar ze verschuilen zich achter dat het wetten en regels zijn."

3. Snelheid en effectiviteit

De snelheid en de effectiviteit van Werk en inkomen wordt eveneens gemengd beoordeeld. Veel respondenten zijn snel en naar tevredenheid geholpen. Soms wordt de doorlooptijd en de administratieve last als lang respectievelijk vermoeiend ervaren.

Positief

Uit onderstaande citaat blijkt dat het soms heel snel kan gaan.

Citaat uit interview 2017-C-W&I-2

"Ik ben heel snel geholpen, vooral met de cursus, het werd de ene dag betaald en de volgende dag kon ik beginnen"

Diverse respondenten hebben werk gevonden via Werk en inkomen en zijn daar erg blij mee.

Citaat uit interview 2017-C-W&I-5

"Door de ondersteuning van Werk en inkomen <kon ik> gewoon mijn eigen weg kon kiezen."

Negatief

Soms is het effect van een lange doorlooptijd erg vervelend.

Citaat uit interview 2017-C-W&I-10

"Het overzetten van een lage daklozenuitkering naar een <hogere> bijstandsuitkering duurt lang en ik moet nu al wel 2 maanden huur betalen"

Conclusie

Voor zover het beperkte aantal bruikbare interviews (13) een accuraat beeld kan geven van de ervaringen met Werk en inkomen, is het beeld dat uit de interviews naar voren komt over het algemeen positief. De meeste respondenten zijn tevreden over de hulp, het verloop van het contact en

de snelheid van werken. Gebrek aan financiële middelen blijft een hachelijke zaak en wanneer het fout gaat, dan zijn mensen erg teleurgesteld.

Fijn resultaat is dat twee respondenten vrijwilligerswerk zijn gaan doen op aanraden van de hulpverleners.