

**VERTROUWEN
WERKT!** ✓
gemeente **Wageningen**

Eindrapportage



Europese Unie
Europees Sociaal Fonds

Vertrouwen Werkt wordt ondersteund met
een ESF-SITS innovatiesubsidie

Wageningen
April 2020

Inhoudsopgave

Inleiding	2
1. Opzet en context van het project Vertrouwen Werkt	3
- Voorgeschiedenis	3
- Opzet van het onderzoek	4
- Duur en afronding landelijk onderzoek	4
2. De deelnemers: deelname, persoonlijke doelen	5
- Informatie en voorlichting	5
- Aantal deelnemers gestart	5
- Ontwikkeling van de deelnemersaantallen	6
- Startgesprekken, doelen en kansen deelnemers	6
- Hoogst haalbare participatiedoel	8
3. Uitstroomeffecten: uitstroom naar werk en gedeeltelijke uitstroom	9
- Uitstroom uit de bijstand en uitstroom naar werk	9
- Door de gemeente geregistreerde uitstroom naar werk	9
- Uitstroom naar werk per maand	10
- Uitstroom per maand naar werk, gecorrigeerd met herinstroom	11
- Resultaat toename parttime werk	13
3. Onderzoek en onderzoeksbevindingen	16
- Opzet en uitvoering onderzoek	16
- Eindrapportage onderzoekers	17
- Samenstelling bijstandsgroep, design en 'fit' van de experimentgroepen	17
- Uitstroomeffecten	18
- Welbevinden, zelfredzaamheid, ervaren dienstverlening en overige effecten	19
- Verschillen tussen 'zelf in actie' en 'extra begeleiding'	20
- Werkzame bestanddelen in deze aanpak	20
4. Organisatie van het project	22
- Projectadministratie en monitoring	22
- ESF-SITS subsidie	22
- Methodieontwikkeling en uitvoering	22
5. Landelijke uitwisseling	25
- Contacten andere gemeenten	25
- Landelijke monitoring en onderzoek	25
- Kennisdeling	26
- Deelnemerservaringen	27
Bijlage: Vertrouwen werkt: het verhaal vanuit de uitvoering	29
- Weten wat werkt	29
- Stok of wortel?	29
- De start van het avontuur	31
- Werken vanuit vertrouwen: van 'visie' naar ander klantcontact	32
- Werken met goed passende doelen	35
- Variëren in de begeleiding	38
- Aandacht voor parttime werk voor alle groepen in Vertrouwen Werkt	41
- Waarom werkt deze aanpak eigenlijk?	44
- Vertrouwen, maar niet een eenzijdig vertrouwen	45
- Betere dienstverlening en methodisch werken	47
- Parttime werken biedt kansen	49

Inleiding

Voor u ligt de eindrapportage van het onderzoek Vertrouwen Werkt. In oktober 2017 is de gemeente Wageningen gestart met dit vertrouwensexperiment in de bijstand. Eind 2019 is het onderzoek hiervoor afgesloten.

In april 2018 publiceerden wij het eerste voortgangsverslag over de eerste 6 maanden. In oktober 2018 publiceerde wij het tweede voortgangsverslag over de eerste 12 maanden. In april 2019 verscheen vervolgens de derde voortgangsrapportage. Hiermee kwamen we tegemoet aan de grote belangstelling voor tussentijdse informatie over het project. Deze eerdere verslagen – en ook veel overige documentatie – is te raadplegen op www.wageningen.nl/vertrouwenwerkt.

In de opzet van dit verslag houden we dezelfde indeling aan als in de eerdere verslagen. Ook de informatie over de opzet en de context van het project en andere meer algemene informatie is in dit verslag weer opgenomen. Dit zorgt voor de zelfstandige leesbaarheid van deze eindrapportage.

Bij deze eindrapportage hoort ook het door de Tilburg University opgesteld verslag van het door hun uitgevoerde onderzoek.

Beelden vormen over een andere benadering van mensen in de bijstand is niet alleen tellen, maar ook vertellen. We maakten daarom ook een afrondend boekje met deelnemersverhalen.¹

In deze eindrapportage is als bijlage een uitgebreider verhaal opgenomen. Een ‘making-off’ van het project Vertrouwen Werkt. Het is een inkijkje in de uitvoering van het project, met veel citaten van klantmanagers uit de gesprekken die voor de eindevaluatie zijn gehouden. Waar rapportages altijd een beetje een formeel karakter krijgen, vult dit verhaal aan met directe beelden uit de uitvoeringspraktijk. Deze bijlage geeft ook verder inzicht in achterliggende methodische aanpak en lessen die daarvoor uit het project kunnen worden gehaald. In het kader van de ESF-SITS-subsidie is het toegankelijk maken van deze methodische inzichten een belangrijk verantwoordingscriterium.

Deze eindrapportage is, samen met het onderzoeksverslag van de Tilburg University, de definitieve verantwoording die door Ministerie Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) is gevraagd, bij het aan de gemeente verlenen van de toestemming voor Vertrouwen Werkt.

¹ Het boekje met verhalen van deelnemers is te vinden op www.wageningen.nl/vertrouwenwerkt.

1. Opzet en context van het project Vertrouwen Werkt

- *Voorgeschiedenis*

Door de gemeenteraad van Wageningen is op 3 juli 2017 ingestemd met het uitvoeren van het project Vertrouwen Werkt. Op 13 juli 2017 ontving de gemeente Wageningen ook de vereiste toestemming van het Ministerie SZW voor het uitvoeren van dit project. Dit als onderdeel van de experimenteerregeling binnen de Participatiewet.

Het doel van Vertrouwen Werkt is om te onderzoeken wat het effect is van een andere benadering van mensen in de bijstand, gebaseerd op vertrouwen en een positieve bejegening. De gemeente wil zo onderzoeken of een positieve en op vertrouwen gebaseerde aanpak – een aanpak geënt op intrinsieke motivatie en een aanpak geënt op een ruimere mogelijkheid tot bijverdienen - leidt tot een toename van uitstroom naar werk (financiële zelfredzaamheid), bijverdiensten, maatschappelijke participatie, welbevinden en betere waardering van de ondersteuning die de gemeente aan mensen in de bijstand biedt.

Het kunnen uitvoeren van het experiment komt tegemoet aan de al langer bestaande wens om op een andere wijze om te kunnen gaan met burgers die bijstand ontvangen: met ruimte voor burgers voor een grotere zeggenschap en eigen regie op de door hun gekozen weg richting werk en participatie, om gericht en op de persoon afgestemde begeleiding te kunnen geven en om mensen meer ruimte te geven in het behouden van inkomsten uit parttime werk tijdens de periode van bijstand.

Aan de start van het project ging een langere geschiedenis vooraf. In 2015 is de Participatiewet tot stand gekomen, als vervanger van de Wet Werk en Bijstand (WBB). De raad van Wageningen heeft in dat jaar een motie aangenomen waarin zij het college vraagt om een voorstel uit te werken voor het uitvoeren van een vertrouwensexperiment met de bijstand. Dit ook tegen de achtergrond van het feit dat in de Participatiewet een (te) grote nadruk gelegd wordt op verplichtingen en boetes voor mensen met bijstand.

Wageningen heeft zich samen met de gemeenten Utrecht, Tilburg en Groningen ingespannen om toestemming van het Rijk te krijgen een onderzoek uit te mogen voeren met een positieve en op vertrouwen gebaseerde benadering van mensen in de bijstand. Het met het Ministerie gevoerde overleg heeft uiteindelijk in het februari 2017 als resultaat gehad dat een regeling werd gepubliceerd waarin gemeenten werd toegestaan om experimenten uit te voeren. Deze regeling bevatte de voorwaarden waaraan de gemeenten zich tijdens deze experimenten zouden moeten houden. De gemeenten hadden graag gezien dat deze mogelijkheden ruimer zouden zijn. Maar de regeling bood ook voldoende ruimte om zo te beginnen en te laten zien wat een andere aanpak van de bijstand kan opleveren.

- *Opzet van het onderzoek*

Vertrouwen Werkt is een onderzoek naar een andere aanpak in de bijstand. Deze aanpak wordt gedurende het project gevolgd door wetenschappelijk onderzoek, dat in opdracht van de gemeente Wageningen wordt uitgevoerd door de Tilburg University.

Het project heeft vier onderzoeksgroepen:

a. Zelf in actie

In deze groep hebben deelnemers zelf het initiatief richting werk en participatie. Zij hebben hiervoor een ontheffing van hun arbeids- en re-integratieverplichtingen.

b. Extra begeleiding

In deze groep wordt meer tijd en meer hulp geboden. Er is meer contact met de klantmanager waardoor dit intensiever is.

c. Verdienen loont

In deze groep mogen deelnemers meer houden, als ze bijverdienen tijdens de bijstand.

d. Onderzoeksgroep

Deze groep doet mee voor het onderzoek. De dienstverlening voor deze groep blijft verder ongewijzigd.

Naast deze vier groepen is er een **referentiegroep** voor het onderzoek. Dit zijn alle mensen die niet deelnemen aan Vertrouwen Werkt en waarvoor de resultaten gevolgd worden via de normale gemeentelijke bijstandsstatistiek. Deze groep wordt in deze eindrapportage aangeduid als 'geen deelname'.

De deelnemers aan Vertrouwen Werkt zijn ingeloot op één van deze vier groepen. Vanwege het wetenschappelijk onderzoek hebben deelnemers en ook de gemeentelijke klantmanagers geen invloed op deze keuze. Elke groep heeft zijn eigen afspraken en spelregels. Zo verschillen de groepen onderling. En zo is er verschil met de normale uitvoering van de bijstand.

Het ontwerp voor het project en de wetenschappelijke opzet hiervan is toegelicht in de aanvraagdocumentatie, zoals ingediend bij het Ministerie SZW. Dit ontwerp is niet gewijzigd. Wel namen meer personen deel aan Vertrouwen Werkt. In de aanvraag waren dit er 300. Het aantal uiteindelijke deelnemers is 410 personen.

- *Duur en afronding landelijk onderzoek*

Het landelijk onderzoek is oorspronkelijk opgezet voor een periode van 2 jaar: van 1 oktober 2017 tot 1 oktober 2019. Er zijn zes gemeenten gaan deelnemen aan dit onderzoek. Dit zijn naast Wageningen: Utrecht, Nijmegen, Groningen, Tilburg en Deventer. Op verzoek van deze zes experimenteergemeenten is de afronding van de projecten door SZW uiteindelijk met

drie maanden verlengd. De bij de experimenten betrokken onderzoekers hadden hierop aangedrongen om de evaluatie van de onderzoeken en de laatste vragenlijsten met de deelnemers goed af te kunnen ronden.²

Tussen het Ministerie en de betrokken gemeenten is vervolgens de afspraak gemaakt dat de gemeenten hun rapportages bij het Ministerie SZW indienen uiterlijk op 1 mei 2020.³ Rond deze datum komt naar verwachting ook het landelijk door het CPB uitgevoerde (validerend) onderzoek naar de effecten van de vertrouwensexperimenten op uitstroom naar werk en gedeeltelijke uitstroom naar werk (parttime werk) beschikbaar.

De zes experimentgemeenten hebben in de maand mei over de gemeentelijke uitkomsten overleg met de staatssecretaris Tamara van Ark. De staatssecretaris zal op 1 juni 2020 de 2^e kamer berichten over de doeltreffendheid en de effecten van de experimenten Participatiewet in de praktijk en haar bevindingen bij de uitkomst van deze experimenten.

2. De deelnemers: deelname, persoonlijke doelen

- *Informatie en voorlichting*

Na de zomervakantie 2017 zijn mensen in de bijstand uit Wageningen over het onderzoek Vertrouwen Werkt geïnformeerd. Dit door informatiebrieven, nieuwsbrieven en door een groot aantal voorlichtingsbijeenkomsten. Deze voorlichtingsbijeenkomsten zijn gehouden in kleine groepen, zodat de drempel laag bleef en het makkelijker was om vragen te stellen. Ook is door klantmanagers veel telefonisch contact geweest en zijn veel individuele gesprekken gevoerd. In deze periode zijn ook voor ondersteuners en professionals die werken met mensen in de bijstand gesprekken gevoerd om de achtergrond van het onderzoek toe te lichten. En er is gebruik gemaakt van ondersteuning van tolken om ook de deelname van statushouders in de bijstand goed te ondersteunen.

Voor de werving van deelnemers zijn voorlichtingsfolders gemaakt en korte filmpjes waaronder een animatiefilm over het project. Deze zijn te raadplegen op www.wageningen.nl/vertrouwenwerkt. Er is gewerkt met beeldmateriaal om de uitleg van het project zo goed mogelijk te ondersteunen.

- *Aantal deelnemers gestart*

Voor de start van het project waren ten minste 300 deelnemers nodig. Dit is door de gemeenteraad zo besloten. Het was ook het aantal deelnemers dat in de aanvraag bij SZW

² De teldatum voor het afronden van het onderzoek blijft ook met deze verlening staan op 1 oktober 2019. Dit is belangrijk voor het goed kunnen verwerken van de laatste mutaties bij de uitstroom uit de bijstand en de verwerking van deze gegevens door het CBS en het aan de experimenten verbonden landelijk onderzoek door het CPB.

³ Deze datum was eerst 1 april 2020 maar is i.v.m. de opgetreden effecten door de Coronacrisis met een maand verlengd tot 1 mei 2020.

was aangegeven. De raad nam ook het besluit in de uitvoering te willen streven naar deelname van 400 personen.

Met de persoonlijke en intensieve wervingscampagne is het gelukt om op de startdatum van 1 oktober 2017 met totaal 340 deelnemers te starten. Dit aantal is eind 2018 toegenomen tot uiteindelijk 410 deelnemers. De groei van het aantal deelnemers betrof vooral mensen die ook op de startdatum bijstand ontvingen. Deze hadden meer tijd nodig om hun keuze voor de deelname te maken of definitief te bevestigen.

Project vertrouwen werkt - ontwikkeling deelnemersbestand				
Groepen	Deelnemers	Gestopt	Uitstroom	Stand 30-9-2019
Zelf in actie	106	8	40	58
Extra begeleiding	98	4	42	52
Verdienen loont	113	4	36	73
Onderzoeksgroep	93	2	32	59
Deelnemers VW totaal	410	18	150	242
	100%	4,4%	36,6%	59,0%

De deelnemers zijn goed verdeeld over de verschillende onderzoeksgroepen. De loting door de onderzoekers van mensen voor hun groep vindt eerst plaats. Daarna kiezen de deelnemers of zij willen deelnemen. Deze deelname gaat in nadat zij de spelregels die bij hun groep horen hebben ondertekend.⁴

Er zijn enige verschillen in de groepsomvang, maar deze hinderen het project niet. De samenstelling van de verschillende groepen is door de onderzoekers beoordeeld in hun eindverslag van het onderzoek.

- *Ontwikkeling van de deelnemersaantallen*

In de twee jaar van de uitvoering van Vertrouwen werkt zijn er 150 deelnemers uit het project uit de bijstand uitgestroomd. En er zijn er 17 deelnemers geweest die vanwege persoonlijke redenen hun deelname hebben beëindigd. Bij 1 persoon heeft de gemeente de deelname beëindigd. De groep deelnemers aan Vertrouwen Werkt die op 30 september 2019 nog bijstand ontvangt betreft 242 personen.

- *Startgesprekken, doelen en kansen deelnemers*

Met de deelnemers zijn bij de aanvang startgesprekken gevoerd en zijn startafspraken gemaakt. Deze afspraken zijn vastgelegd in een plan van aanpak voor elke deelnemer. De opzet van deze plannen van aanpak is toegespitst op de spelregels die in elke groep gelden. Ook de doelen van alle deelnemers zijn in de nulmeting bepaald. Het gaat dan om de doelen waar – gelet op de persoonlijke situatie van de deelnemer – binnen de projectperiode (1 oktober 2017 - 1 oktober 2019) aan wordt gewerkt.

⁴ Deze spelregels zijn te vinden op www.wageningen.nl/vertrouwenwerkt.

Project Vertrouwen Werkt - Doelen alle deelnemers (nulmeting)									
		Doelen							Kansen
	Doel bepaald	Werk	Parttime werk	Opleiding	Deelname re-integr. traject	Soc. Act/Vrijw. Werk	Zorg en hulp	Anders	Kansrijk uitstroom
Zelf in actie	100	30	33	21	14	22	20	29	34
Extra begeleiding	93	35	24	10	20	24	12	11	27
Verdiene loont	111	37	44	10	22	21	7	16	35
Onderzoeksgroep	87	32	17	10	11	23	10	24	25
Totaal	391	124	118	51	67	90	49	80	121
	98%	34%	30%	13%	17%	23%	13%	20%	31%

Van alle actuele deelnemers is elk half jaar opnieuw beoordeeld of hun persoonlijke doelstellingen voor het project nog actueel en passend zijn. Bij alle actuele deelnemers zijn zo de persoonlijke doelen steeds opnieuw tussentijds bijgesteld.

Belangrijk bij het lezen van de tabel uit de nulmeting is dat voor elke deelnemer tegelijkertijd meerdere doelen kunnen zijn gesteld. Het gaat dan om de persoonlijke doelen die passen bij de deelnemer zijn mogelijkheden:

- Voor 34% van de actuele deelnemers is volledige uitstroom uit de bijstand met werk het doel.
- Voor 30% van de deelnemers is in hun plan parttimewerk als doel opgenomen.
- Het volgen van een opleiding is voor 13% van de deelnemers een doel.
- Bij 17% van de deelnemer is dit deelname aan een re-integratietraject.
- Bij 23% van de deelnemers is het deelnemen aan vrijwilligerswerk en sociale activering een doel.
- Bij 13% van de deelnemers gaat het om zorg en hulp.
- Bij 20% is ook een ander doel gesteld. Vaak gaat het dan om het stabiliseren van de persoonlijke levenssituatie.

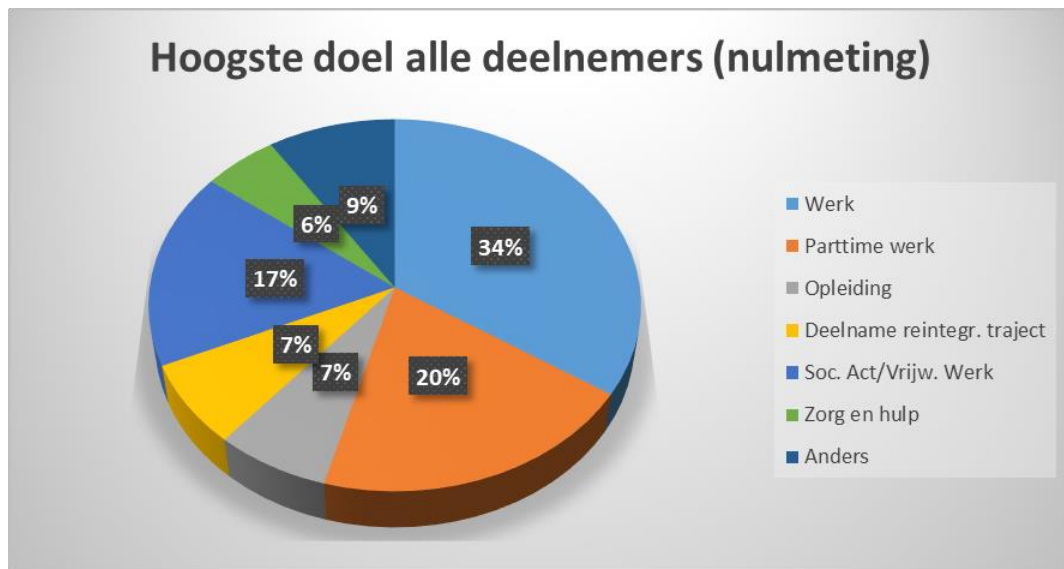
Voor het project is hiermee ook te zien in welke bandbreedte doelstellingen van deelnemers variëren. De doelen om mensen uit de bijstand te laten stromen waren voor veel deelnemers (nog) niet realistisch. Natuurlijk vragen de aanwezige kansen van deelnemers voor uitstroom naar werk of gedeeltelijke uitstroom om benut te worden. Maar het project richt zich niet alleen op het optimaliseren van uitstroom voor deze groep maar ook op welzijn, gezondheid en welbevinden van alle deelnemers en op het respectvol omgaan met kwetsbare burgers in de bijstand.

Uitstroom uit de bijstand is een belangrijk doel van het project. En zoals Wageningen in de opzet van het onderzoek heeft uitgewerkt is ook de brede participatiedoelstelling en het welbevinden van mensen in de bijstand een belangrijk doel en onderdeel van de uitvoering van de bijstand.

- **Hoogst haalbare participatiedoel**

Er is op basis van voorafgaande cijfers ook inzicht ontstaan in het hoogst haalbare doel van de deelnemers. Dubbele doelen worden er zo uitgehaald. Dit hoogst haalbare doel bepaalden we ook voor alle deelnemers in de nulmeting.

- **Hoogste doelen alle deelnemers (nulmeting)**



Ook uit dit plaatje is zien dat voor 1/3 van de deelnemers volledige uitstroom uit de bijstand naar werk een doel is. En dat voor 2/3 van de deelnemers gezien hun persoonlijke situatie andere doelen zijn gesteld.

3. Uitstroomeffecten: uitstroom naar werk en gedeeltelijke uitstroom

- *Uitstroom uit de bijstand en uitstroom naar werk*

Het beëindigen van de bijstand betekent nog niet het uitstromen naar werk (of ondernemerschap) en het verkrijgen van eigen inkomsten. De bijstand kan ook worden beëindigd om andere reden, bijvoorbeeld het verhuizen naar een andere gemeente, het ontvangen van vermogen (erfenis) of het bereiken van de AOW gerechtigde leeftijd. Om goed zicht te krijgen op de inhoud van de uitstroom moet dus ook worden gekeken naar de beëindigingsredenen van de bijstand én natuurlijk ook naar de uitstroom ten opzichte van mensen die niet deelnemen aan het project.

Door de gemeente zijn de tellingen uitgevoerd over de in het project Vertrouwen Werkt gerealiseerde resultaten van uitstroom naar werk.

Dit is gedaan op basis van de gegevens zoals door de gemeente in begin januari 2020 zijn toegezonden aan het CBS. Het project Vertrouwen Werkt is gestart op 1 oktober 2017. De einddatum van het project is 31 december 2019. Voor het onderzoek is de teldatum van 1 oktober 2019 afgesproken. Dit is nodig om geen effecten meer te hebben van achteraf nog in de bijstandsadministratie uit te voeren wijzigingen. De gegevens voor het uitvoeren van analyses zijn hierdoor vanaf 1 januari 2020 betrouwbaar voor het uitvoeren van het onderzoek en het meten van opgetreden uitstroomeffecten.

- *Door de gemeente geregistreeerde uitstroom naar werk*

Er zijn twee manieren om naar de uitstroom naar werk te kijken:

a. *Uitstroom naar werk*

Dit is de uitstroom naar werk of een zelfstandig beroep, zoals dat vanuit de opgave van betrokkene door de gemeente is geregistreerd bij het beëindigen van de bijstandsuitkering. Dit is de manier waarop standaard naar de uitstroom bij de bijstand wordt gekeken.

b. *Uitstroom naar werk, gecorrigeerd met herinstroom*

Omdat het project Vertrouwen werkt een periode van twee jaar betreft kan ook gekeken worden naar de bereikte netto uitstroom. Daarmee wordt de geregistreeerde uitstroom naar werk gecorrigeerd voor de herinstroom. Dat zijn de personen die na enige tijd opnieuw een beroep op de bijstand doen, bijvoorbeeld omdat een tijdelijke werkplek niet is verlengd. Deze correctie leidt logischerwijs tot lagere uitstroomcijfers.

In onderstaande tabel worden beide gegevens getoond.

Uitstroom naar werk - recht tellingen Wageningen Vertrouwen Werkt						
	Groepen	Aantal	1e Uitstroom naar werk	% naar werk	Uitstroom werk op einddatum	% netto naar werk
Zelf in actie	EXP1	98	26	26,5%	24	24,5%
Extra begeleiding	EXP2	94	24	25,5%	23	24,5%
Verdiene loont	EXP3	109	24	22,0%	18	16,5%
Onderzoeksgroep	EXP4	91	15	16,5%	14	15,4%
	Subtotaal	392	89		79	
Geen deelname		382	41	10,7%	38	9,9%

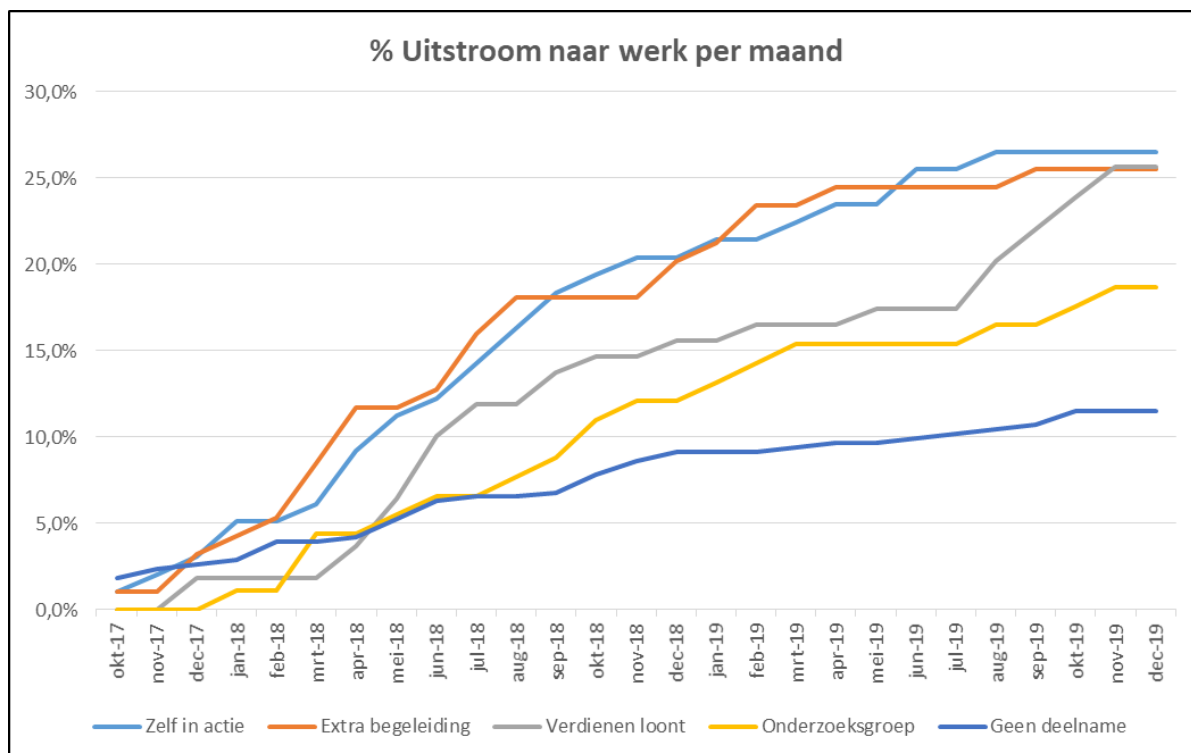
De door de gemeente geregistreerde gegevens laten zien dat de uitstroom naar werk en zelfstandig beroep in de experiment-groepen veel hoger is dan de mensen die niet deel hebben genomen aan Vertrouwen werkt. Dit is bij alle experimentgroepen ruim twee keer zo groot: bij 'zelf in actie' is dit 26,5%, bij de groep extra begeleiding 25,5% en bij de groep Verdienen Loont 22% (t.o.v. de niet deelnemers van 10,7%).

Bij de netto-uitstroom, de uitstroom naar werk gecorrigeerd met herinstroom, blijft dit verschil ook groot. In de groep 'zelf in actie' en de groep 'extra begeleiding' is dit allebei 24,5%. Bij Verdienen Loont daalt het percentage door de herinstroom naar 16,5%. Dit staat tegenover de groep niet deelnemers die de bestaande reguliere begeleiding hebben ontvangen, met een uitstroom naar werk van 9,5%.

Bij de onderzoeksgroep zien we ook een 'onderzoekseffect'. Deze groep neemt deel aan het onderzoek met als uitgangspunt dat hier de reguliere dienstverlening is toegepast. Toch is dit niet helemaal zo. Met alle deelnemers aan Vertrouwen Werkt is immers een bij de persoon passend doel vastgesteld en in een persoonlijk plan van aanpak zijn deze doelen uitgewerkt in acties. En bij alle personen is de voortgang van deze acties bewaakt door het laten plaatsvinden van halfjaarlijkse voortgangsgesprekken. Verder is drie keer door de onderzoekers een uitgebreide vragenlijst voorgelegd, welke door de aard van de vragen ook bijdraagt aan de reflectie van deelnemers op hun persoonlijke situatie.

- *Uitstroom naar werk per maand*

Bij de cijfers naar uitstroom werk is ook gekeken naar de uitstroom per maand. Dit zegt iets over de snelheid waarmee het uitstroomresultaat is behaald en het tempo dat de verschillende groepen kennen in de opbouw van hun uitstroomresultaat.

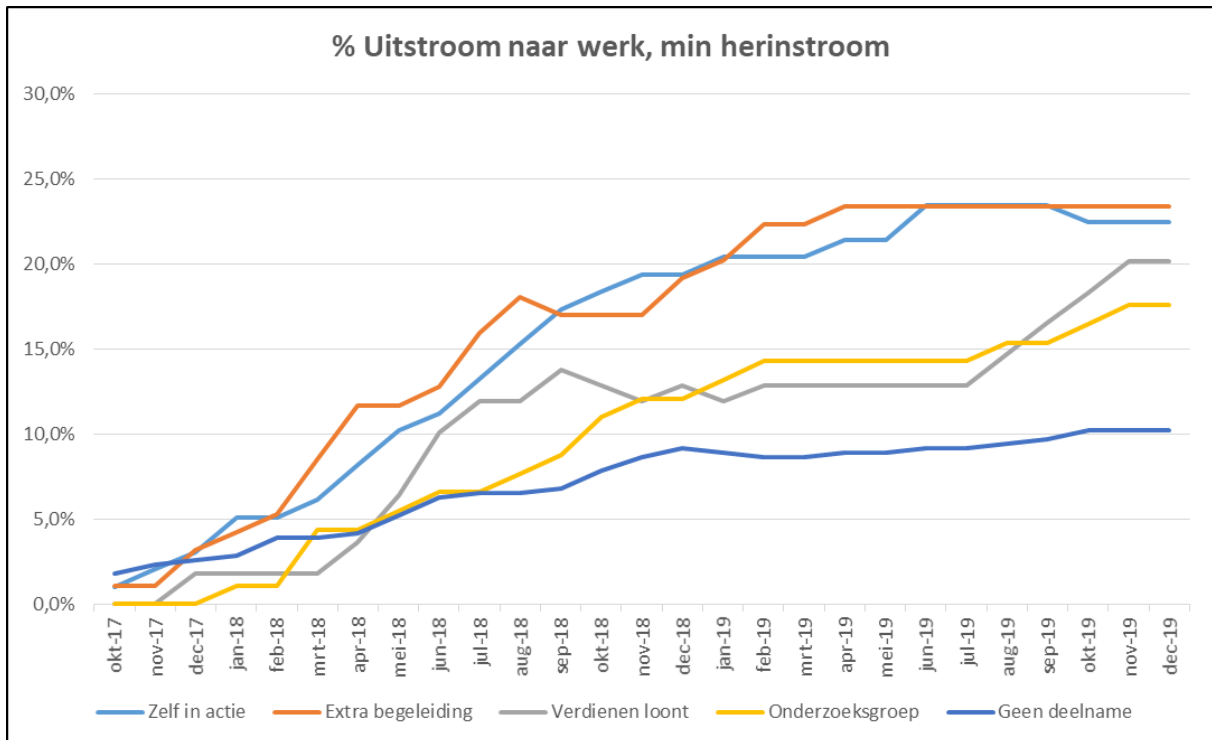


Bij alle groepen zien we een min of meer gestage uitstroom naar werk. De uitstroom van de groepen ‘zelf in actie’ en ‘extra begeleiding’ is van het begin af steeds hoger dan de andere groepen. Opvallend bij de groep Verdienen Loont is de ‘spurt’ in uitstroom, die in de laatste maanden nog is gemaakt.

- ***Uitstroom per maand naar werk, gecorrigeerd met herinstroom***

Als we naar deze gegevens kijken maar dan gecorrigeerd voor herinstroom, dan valt op dat de groep Verdienen Loont relatief meer te maken heeft met terugkeer in de bijstand. Dit sluit aan bij het ervaringsgegeven dat de uitstroom uit deze groep meer lijkt plaats te vinden in tijdelijke (flex)functies, voortbouwend op het eerder verrichte parttime werk. Een aanpak die alleen gericht is op het bevorderen van parttime werk leidt dus zeker ook tot hogere uitstroom naar werk, maar mogelijk wel tot meer herinstroom in de bijstand.

In het onderzoek is er bewust voor gekozen om de begeleidingsvormen naast elkaar uit te voeren en tijdens het onderzoek ook niet met elkaar te combineren. Het na afloop van het project combineren van verschillende begeleidingsvormen, bijvoorbeeld bevorderen van parttime werk én het bieden van extra begeleiding bij kansen voor volledige uitstroom kan vanuit dit praktijkbeeld een bijdrage geven om ook hier de duurzaamheid van de uitstroom te vergroten.



Ook in deze grafiek is te zien dat de uitstroom in de groepen ‘zelf in actie’ en de groep ‘extra begeleiding’ relatief groter is. De uiteindelijk bereikte uitstroom naar werk voor deze twee groepen is circa 24,5%. Dat is 2 ½ keer zo hoog dan het gemiddelde uitstroompercentage naar werk van mensen die niet deelnemen aan het project (9,9%)

Dat zowel de groep ‘zelf in actie’ (die zelf de eigen keuzes maakt en meer zelf doet) als de groep die juist meer begeleiding ontvangt tot hogere uitstroom leidt, kan als een tegenstelling worden ervaren. Dit vanwege de andere en ook wel aan elkaar tegengestelde dienstverlening. Meer vrijheid bieden én extra begeleiding bieden lijkt beide tot een hogere uitstroom naar werk te leiden.

Een verklaring hiervoor lijkt op basis van verhalen van deelnemers en klantmanagers te liggen in het feit dat het recept voor succes per cliënt verschilt. Deelnemers verschillen, ook bijvoorbeeld in de mate waarin zij het vermogen hebben (zelfredzaam zijn) om hun persoonlijke doelen ook feitelijk te realiseren. Voor sommige deelnemers betekent ‘zelf in actie’ het ervaren van ruimte en vrijheid die hun ook extra in beweging brengt. In de groep ‘extra begeleiding’ geldt dat sommige deelnemers uit deze groep daar juist duidelijk bij gebaat blijken. Extra begeleiding is dan voor hun het goede middel in hun ondersteuning naar passende participatie. Beide manieren werken dus goed, maar voor verschillende mensen.

De impact hiervan is dat het ruimte kunnen bieden aan deze verschillen vraagt om een hogere mate van differentiatie van de dienstverlening en een andere manier van omgang met de nu geldende ‘standaard-plichten’ voor mensen in de bijstand. Het toepassen van de dienstverlening die het beste past bij de deelnemer is door het proces van (ad random) inloten tijdens dit wetenschappelijk onderzoek natuurlijk niet mogelijk. Maar de mate

waarin de indeling in de groepen past bij de kenmerken van de deelnemers verschilt wel, zo blijkt.

Zelf in actie is in de praktijk overigens niet altijd 'minder aandacht of contact' met de deelnemer. Een deel van de deelnemers in 'zelf in actie' vraagt zelf uitdrukkelijk om ondersteuning van hun klantmanager. Het ondersteunen van de deelnemer bij het nemen (en leren nemen) van eigen regie en het zelf stappen ondernemen bepaalt dan de focus en inhoud van deze contacten.

In de grafiek is ook te zien dat de gerealiseerde uitstroom in de groepen Verdienen Loont en de Onderzoeksgroep hoger is dan in het referentiebestand (de groep niet deelnemers aan vertrouwen werkt). De onderzoeksgroep krijgt dezelfde dienstverlening als de referentiegroep. Dat geldt ook voor de groep Verdienen Loont. Ook hier wordt feitelijk de standaarddienstverlening toegepast, zij het met uitzondering van de financiële prikkel bij het verrekenen van inkomsten uit parttime werk. En toch zijn er verschillen: bij de groep Verdienen Loont is dit natuurlijk ook als eerste dat meer mensen parttime zijn gaan werken. En dat dit de kansen op uitstroom vergroot. En voor alle groepen – ook voor de onderzoeksgroep – geldt nog een belangrijk verschil. Het methodisch werken met alle deelnemers aan het project is namelijk versterkt door met alle deelnemers het gesprek te voeren over de voor hun geldende persoonlijke resultaatgerichte doelen (werk, parttime werk etc.), daarop het plan van aanpak af te stemmen en de voortgang van deze afspraken elk half jaar te bespreken. Ook zijn alle deelnemers benaderd met vragenlijsten van de onderzoekers, die een sterk reflectief karakter hebben op de individuele voortgang van deelnemers.

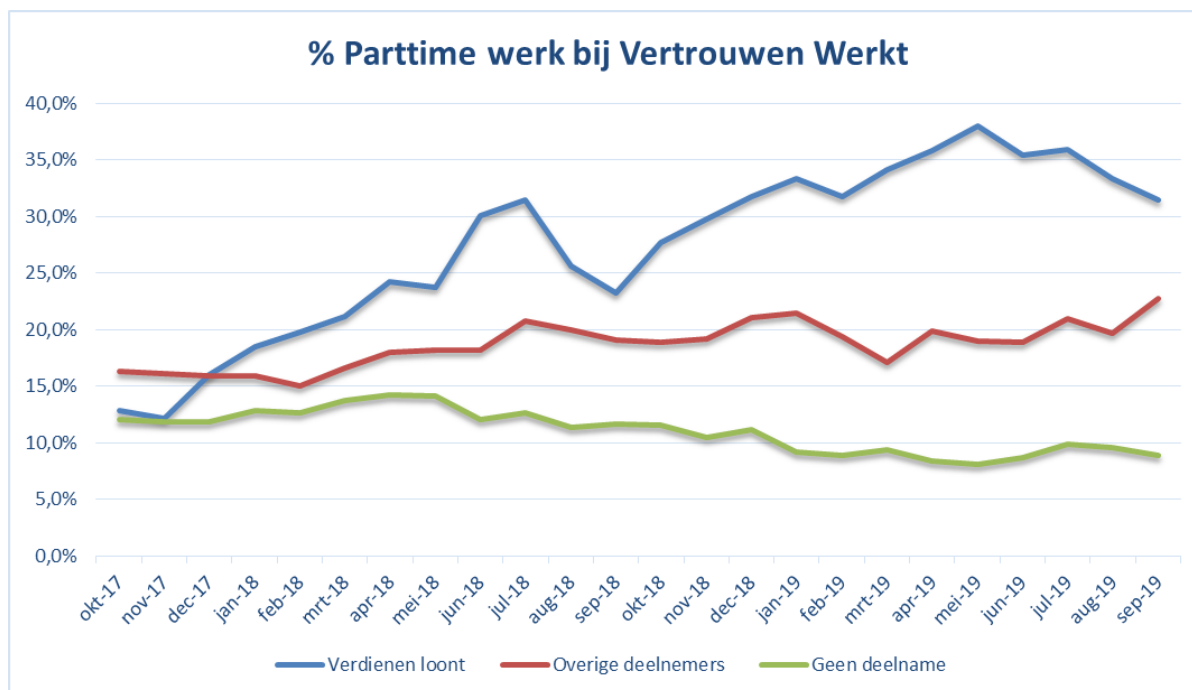
De uitstroom naar werk ontwikkelt zich in alle groepen ten opzichte van eerdere jaren positief. De onderzoekers berekenden op basis van historische gegevens een uitstroomkans naar werk van 5,5 tot 6% per jaar. Deze percentages worden in het project fors overtroffen. Natuurlijk speelt ook de gunstige economische situatie een rol. Kansen op werk voor mensen in de bijstand zijn daardoor toegenomen.

De onderzoekers hebben de uitstroom in de eindrapportage verder beoordeeld, ook op statistische significantie en achtergrondkenmerken van de experimentgroepen. We herhalen hier dat de cijfers zoals hiervoor zijn aangegeven rechte tellingen op basis van de eigen gemeentelijke registratie zijn.

- Resultaat toename parttime werk

Naast uitstroom is ook gekeken naar de ontwikkeling van het aantal mensen dat parttime werk verricht.

Onderstaande tabel bevat het percentage mensen per deelnemersgroep (en van de niet deelnemers) dat in de maanden oktober 2017 tot eind september 2019 inkomsten uit werk heeft, die worden verrekend met de bijstand.



In de nulmeting stelden we bij het project vast dat voor 20% van de deelnemers parttime werk, gelet op hun persoonlijke situatie en hun mogelijkheden, het voor hun hoogst haalbare doel richting werk was. Vanuit deze waarneming is gekeken hoe parttime werk voor alle groepen binnen Vertrouwen Werkt beter kon worden gestimuleerd. Dit door directe ondersteuning van deze personen bij het vinden van parttime werk en ook door hieraan in de werkgeversbenadering gericht aandacht te geven.

Uit de figuur is af te lezen dat het aantal mensen met parttime inkomsten in de groep Verdienen Loont (de blauwe lijn) tijdens het project uitstijgt boven het aandeel parttime werkenden in de andere groepen. Ook bij de andere deelnemersgroepen (de rode lijn) is sprake van een stijging het aantal parttime werkenden, maar deze stijging is wel minder hoog.

- De groep Verdienen Loont komt tot ongeveer 30-35% parttime werkenden.
- De andere groepen uit Vertrouwen Werkt komen samen ongeveer tot 20% parttime werkenden.
- Bij de niet deelnemers aan Vertrouwen Werkt heeft ongeveer 10% inkomsten uit parttime werk.

De zichtbare lichte daling in de blauwe lijn vanaf mei 2019 heeft een rechtstreekse relatie met de bereikte volledige uitstroom van parttime werkenden in de groep Verdienen Loont. Deze is zichtbaar in de eerdere grafiek over de uitstroom uit de bijstand naar werk. Bij Verdienen Loont (in die grafiek is dit de grijze lijn) is in dezelfde periode een verhoging van de uitstroom te zien.

Deze cijfers bevestigen de lijn uit de eerdere voortgangsrapportage dat de financiële prikkel om vrijlating van eigen inkomsten te vergroten (het behouden van 50% van de zelf verdiende inkomsten, met een maximum van €199 per maand) een duidelijke stimulans is

om – bijvoorbeeld anders dan vrijwilligerswerk – parttime betaald werk te vinden en uit te voeren.

Er is ook gekeken naar de gemiddelde inkomsten van parttime werkenden. Hierin lijken per deelnemersgroep weinig verschillen te zijn. De te verrekenen inkomsten uit parttime werk variëren gemiddeld in een bandbreedte van rondom de € 450-500 per maand. Het effect van de financiële prikkel is dat meer mensen parttime gaan werken en niet dat de gemiddelde inkomsten uit het parttime werk toenemen.

Het effect van de toename van parttime werk is dat meer mensen regulier werk doen. Bij 'verdienen loont' levert dat extra geld op, dat deze mensen goed kunnen gebruiken. Ook brengt het mensen in een nieuwe (leer)situatie, wat voor mensen die dat kunnen ook de kansen vergroot om uiteindelijk werk te verkrijgen zonder dat nog bijstand nodig is. En het levert ook de gemeenten een voordeel op omdat er minder bijstand hoeft te worden betaald.

Financieel gezien is toename van parttime werk te zien als een positief resultaat. Het totaal van verrekende inkomsten uit parttimewerk van de hier gemeten deelnemers (experimentgroepen en de referentiegroep 'geen deelname') bedroeg in de onderzoeksperiode circa € 1.120.000. Het gaat dus om substantiële bedragen, die de gemiddelde prijs van een uitkering beïnvloeden. De meeropbrengsten van het verrekenen van parttime werk moeten hierbij natuurlijk worden afgezet t.o.v. het al eerder aanwezige niveau van parttime werken. In Wageningen werkte eerder circa 10-11% van de mensen in de bijstand inkomsten uit parttime werk, landelijk is het aandeel parttime werkenden in de bijstand circa 8%.

3. Onderzoek en onderzoeksbevindingen

- *Opzet en uitvoering onderzoek*

Vertrouwen werkt is opgezet met begeleiding van wetenschappelijk onderzoek. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door de Tilburg University, onder leiding van Prof. Ruud Muffels. De wetenschappelijke opzet van het onderzoek is uitgewerkt in de aanvraagdocumentatie die bij SZW voor het project is ingediend.

Door de onderzoekers zijn de lotingen en de ad-random toewijzing van deelnemers aan de onderzoeksgroepen uitgevoerd. Dit zowel voor de eerste groep deelnemers als voor de maandgroepen uit de nieuwe instroom in de bijstand direct na de startdatum.

Voor de nulmeting is onder de deelnemers een digitale vragenlijst uitgezet. Na het 1^e jaar is een 2^e vragenlijst bij alle deelnemers uitgezet. En rond 1 oktober 2019 is de laatste en 3^e vragenlijst bij deelnemers afgenomen. De gemeente verzorgt hierbij de verzending van de uitnodiging om de vragenlijst in te vullen.

Het proces rond het invullen van de vragenlijst is met veel zorgvuldigheid uitgevoerd. Met de onderzoekers is de voortgang hiervan bekeken en er is met deelnemers waar nodig contact geweest om het invullen van de vragenlijst ook af te ronden. Daarbij is in directe samenspraak met de onderzoekers ook ondersteuning geboden door het organiseren van groepsgewijze inloopbijeenkomsten om de vragenlijst in te vullen. Verder is voor mensen die problemen hadden met het digitaal beantwoorden van de vragen de mogelijkheid geopend om de vragenlijst ook op een papierenversie in te vullen.

Aan het behalen van voldoende response op de laatste vragenlijst van deelnemers is extra aandacht gegeven. De oorspronkelijke deelnemersgroep van ruim 400 deelnemers was op dat moment gedaald naar circa 240 deelnemers die nog bijstand ontvingen. Hierdoor moest ook extra aandacht worden besteed aan het bereiken van mensen die inmiddels uit de bijstand waren uitgestroomd.

Ook aan de klantmanagers zijn vragenlijsten voorgelegd. Deze vragenlijsten zijn onderdeel van de procesevaluatie. In het najaar van 2019 is bij de klantmanagers een vragenlijst voor de 3^e procesevaluatie afgenomen. In de procesevaluatie is door de onderzoekers bekeken of de beoogde andere benadering en de treatment per groep van deelnemers aan Vertrouwen Werkt daadwerkelijk is gerealiseerd. Daarvoor zijn met het team van klantmanagers en de onderzoekers een aantal uitwisselingsbijeenkomsten geweest en werden tijdens het onderzoek focusgesprekken tussen de klantmanagers en de onderzoekers gehouden. De onderzoekers geven hierover hun informatie in hun eindrapportage. Aan het einde van het project zijn met alle teamleden evaluatiegesprekken gehouden. Deze verslagen zijn aan de onderzoekers ter beschikking gesteld.

- *Eindrapportage onderzoekers*

De onderzoekers hebben hun bevindingen uitgewerkt in een voorlopig eindverslag onder de titel 'Vertrouwensexperiment Wageningen: werkt het en waarom wel of niet?'. Het onderzoeksrapport is door de onderzoekers parallel aan deze gemeentelijke eindrapportage opgesteld en is bij deze eindrapportage als (losse) bijlage toegevoegd. De onderzoekers hebben hierbij aangegeven nog een aanvullende rapportage uit te zullen brengen m.n. op de onderzochte uitstroomgegevens. Dit heeft te maken met nog uit te voeren analyses met behulp van CBS-microdata en met de afstemming tussen de gemeentelijk onderzoekers en het Centraal Plan Bureau (CPB) om de effecten van de uitstroom naar werk op een landelijk vergelijkbare manier te analyseren. In deze aanvullende rapportage zal ook worden ingegaan op de vergelijking van de resultaten voor Wageningen van de gemeentelijke gegevens (de lokale BUS-data) en de CPB-analyse over de uitstroom naar werk. Deze aanvullende rapportage zal naar verwachting in mei 2020 beschikbaar komen.⁵

De onderzoekers hebben over het door hun uitgevoerde onderzoek een uitgebreid verslag opgesteld. In deze rapportage beperken we ons tot de belangrijkste reflecties op het onderzoek en op de hierin geformuleerde bevindingen en de conclusies.

- *Samenstelling bijstandsgroep, design en 'fit' van de experimentgroepen*

In het Wageningse onderzoek zijn mensen ingedeeld over de verschillende groepen, zoals aangegeven in de landelijke experimenteerregeling. Het design van de landelijke bijstandsexperimenten is vooral gericht op het meten van een effect op uitstroom naar werk en minder gericht op een goede aanpak van de meer problematische groepen in de bijstand, die vaak meer baat hebben bij intensiever contact en een goede vraaggerichte maatwerkbegeleiding. De sterke nadruk die landelijk is gekozen voor effectmeting op uitstroom naar werk drukt dit landelijk accent ook uit.

Wageningen koos ervoor bij haar eigen experiment naast het belangrijke punt van uitstroom naar werk ook aandacht te besteden aan andere factoren, zoals gedeeltelijke uitstroom, toename van maatschappelijke participatie, waardering van dienstverlening en welbevinden van mensen in de bijstand. Deze verbreding doet meer recht aan de samenstelling van het bijstandsbestand en de problematiek waarmee mensen mee te maken hebben.

Ook bij de invulling van de treatments is in Wageningen gekozen voor een invulling die past bij de samenstelling van de doelgroep van mensen in de bijstand. Zo is bij 'zelf in actie' in Wageningen ervoor gekozen dit treatment te richten op het 'zelf aan het stuur zitten', met begeleiding gericht op het vergroten van zelfregie van de deelnemers, het blijven aanbieden van ondersteuning en het niet aan hun lot overlaten van deze mensen. Dit betekende ook dat deelnemers uit de groep 'zelf in actie' op de gemeente een ondersteuningsberoep deden waardoor het klantcontact ook intensief kon zijn.

⁵ Dit met een voorbehoud t.a.v. de effecten van de actuele Coronacrisis op het goed kunnen afronden van dit onderdeel van het onderzoek.

Door de onderzoekers is een analyse uitgevoerd van het Wageningse bijstandsbestand. Dit om zicht te hebben op de mogelijkheden en beperkingen die verband houden met de mate van arbeidsgeschiktheid en het zoekgedrag van mensen op de arbeidsmarkt. Die analyse bevestigt ook de bredere problematiek van mensen in de bijstand. De onderzoekers onderscheiden in de Wageningse deelnemersgroep twee hoofdgroepen:

- Een arbeidsgeschikte groep die aan het werk wil en actief op zoek is (circa 43%)
- Een groep die niet meer actief zoekt en vanwege de ernst van hun fysieke of mentale gezondheidsproblemen nog weinig kansen zien voor het vinden van betaald werk (circa 57%). Deze laatste groep valt uiteen in:
 - o Een *'fysiek belemmerde' groep*. Dit zijn personen met fysieke gezondheidsproblemen die niet (meer) op zoek is omdat gezondheidsproblemen het vinden van werk in de weg staat (circa 33%).
 - o Een *'mentaal belemmerde' groep*. Dit zijn personen die zichzelf arbeidsongeschikt acht vanwege mentale gezondheidsklachten, niet meer actief zoekt en berustend of ontmoedigd is vanwege het zoeken naar werk en het niet slagen daarvan (circa 24%).

De indeling van mensen over de verschillende onderzoeksgroepen is gedaan door loting. Dit was nodig voor het wetenschappelijk onderzoek en is in de uitvoering van het project ook volledig gerespecteerd. Voor de uitvoering project was dit wel lastig omdat de aan groepen verbonden dienstverlening (het 'treatment') niet altijd paste bij de persoonlijke omstandigheden en kenmerken van de ingelote personen. De ervaring dat sommige treatments minder passend waren heeft zich voor de klantmanagers vooral voorgedaan bij de statushouders. Wageningen heeft bij de start van het project besloten statushouders zoveel mogelijk mee te laten doen aan Vertrouwen Werkt. Zij vormen immers een niet onbelangrijke groep binnen de bijstand waar de gemeente ook dienstverlening voor verzorgt om deze mensen in de Nederlandse samenleving aan werk te helpen en te laten werken. Zeker in deze groep – met beperkte sociale contacten en een beperkter netwerk in de Nederlandse samenleving – bleek vaak toch extra contact en begeleiding nodig om hun op weg te helpen.

- *Uitstroomeffecten*

Door de onderzoekers is de uitstroom naar werk beoordeeld. De waargenomen uitstroomkansen naar werk (voltijds) zijn 4-5% hoger bij de groepen 'zelf in actie' en 'extra begeleiding', in vergelijking met de onderzoeksgroep. Bij de groep verdienen loont zijn er geen echte verschillen. Wel zijn in deze groep tussen 1 oktober 2019 en 1 december 2019 nog relatief veel mensen uitgestroomd waardoor het beeld voor deze groep gunstiger wordt. De onderzoekers geven aan dat het verschil tussen de groepen 'zelf in actie' en 'extra begeleiding' met de onderzoeksgroep net niet significant is op een 90% betrouwbaarheidsniveau ($p < 0.12$).

Volgens de onderzoekers wijzen alle uitkomstmaten rond uitstroom naar werk de goede richting op, maar er zijn dus (net) geen significante effecten vast te stellen als elke groep apart wordt vergeleken met de onderzoeksgroep. De onderzoekers geven aan dat dit

opvallend is en te maken kan hebben met een power (kleine aantallen) probleem. Een indicatie hiervoor is dat als de groepen eigen regie en extra begeleiding samen worden genomen en de uitstroomkansen dan worden vergeleken met de onderzoeksgroep dat er dan wel een significant effect wordt gevonden.

In een model waarin uitstroom naar voltijdswerk wordt vergeleken met de groep niet-deelnemers (de referentiegroep) zijn er wel significante positieve effecten voor uitstroom naar werk bij 'zelf in actie' vastgesteld. Bij de groep 'extra begeleiding' is dit verschil met de groep niet-deelnemers net niet significant op 90% maar wel op 85% betrouwbaarheidsniveau ($p < 0,15$). Het verschil in percentage uitstroom tussen 'zelf in actie' (13%) en 'extra begeleiding' (11%) en de groep niet deelnemers ook groter dan in de vergelijking van deze verschillen met de onderzoeksgroep.

In deze onderzoeksbevindingen toont zich het effect dat ook in de onderzoeksgroep de uitstroom hoger is. Aan zich voordoende 'onderzoekseffecten' hebben wij eerder in deze rapportage aandacht besteed. Ook de onderzoekers wijzen op dit waarschijnlijk opgetreden effect, waardoor de vergelijking tussen de deelnemersgroepen en de onderzoeksgroep bemoeilijkt wordt.

Een vergelijking met de groep niet-deelnemers heeft het bezwaar dat de groep niet a-select is gevormd en dat tussen de groep die deelneemt en niet deelneemt aan Vertrouwen Werkt zelfselectie kan hebben plaatsgevonden. De onderzoekers hebben om hiervoor te corrigeren een (statistische) methode van 'matching' toegepast, waardoor deze effecten gecorrigeerd worden. Deze analyses wijzen uit dat er 4,8 tot 5,6% hogere kans is bij de groepen 'extra begeleiding' en 'zelf in actie' om volledig uit te stromen naar werk. De onderzoekers duiden dit als 'minder dan in de ruwe data, maar niettemin een substantieel effect'.

- *Welbevinden, zelfredzaamheid, ervaren dienstverlening en overige effecten*

De onderzoekers besteden in hun rapport ook aandacht aan de niet-werk gerelateerde uitkomsten. Dit betreft de effecten op zelfredzaamheid, gezondheid (fysiek, mentaal), welbevinden en sociale participatie. De meeste effecten die zijn onderzocht zijn statistisch gezien niet significant. Wel worden enkele positieve effecten gevonden zoals voor de door deelnemers ervaren gezondheid. De onderzoekers vinden dat belangrijk tegen de achtergrond van de bijstandssamenstelling in Wageningen waarvan bijna 60% zich arbeidsongeschikt acht vanwege fysieke of mentale gezondheidsproblemen. Voor participatie wordt een (ogenschijnlijk) negatief effect gesignaleerd. Het aantal uren besteed aan vrijwilligerswerk en mantelzorg daalt bij 'extra begeleiding' en 'zelf in actie'. Deze daling komt evenwel volledig voor rekening van de toename in het aantal uren betaald werk. Doordat meer mensen in deze groepen werk vinden wordt aan vrijwilligerswerk en mantelzorg minder tijd besteed. Om die reden is dit effect zoals de onderzoekers aangeven eigenlijk 'geen negatief effect maar juist een positief effect van deze aanpak, althans indien uitstroom naar betaald werk het primaire doel is'. Ook worden positieve effecten gerapporteerd over de sociale participatie en op de stijging van deelnemers op de participatieladder.

De onderzoekers geven aan dat er weinig positieve effecten worden gevonden op niet-werk gerelateerde uitkomsten, maar ook weinig negatieve effecten. Dat betekent dat de andere werkwijze in ieder geval niet slechter werkt.

De onderzoekers geven wel aan dat een aantal belangrijke uitkomstmaten zich in tijd gezien gunstig ontwikkelen, zoals bij welbevinden, subjectieve gezondheid, mentale gezondheid, sociaal vertrouwen en armoede. Deze positieve ontwikkeling in tijd verschilt niet met de onderzoeksgroep. Dat weinig effecten worden gevonden heeft volgens de onderzoeker te maken met het opgetreden onderzoekseffect (zoals eerder toegelicht) maar ook doordat een aantal van deze uitkomstmaten stabiele kenmerken zijn van mensen die niet zo snel veranderen. De onderzoekers willen de komende maanden hier een nadere analyse op uitvoeren, als de combinatie van de onderzoekersgegevens met de CBS-microdata verder kunnen worden geanalyseerd.

- *Verschillen tussen 'zelf in actie' en 'extra begeleiding'*

De onderzoekers vinden in hun onderzoek weinig verschillen tussen deze twee groepen. Hiervoor wordt verwezen naar de Wageningse keuze om de groep 'zelf in actie' te helpen zelfredzaam te laten worden, wat niet betekent 'loslaten'. Ook wordt door de onderzoekers gesignaleerd dat zeker in de eerste periode van het project de verschillen in de werkwijze tussen deze twee groepen zich nog moesten uitkristalliseren. En dat in de praktijk is gebleken dat 'leren zelfredzaamheid' in het begin juist veel contact vraagt met de deelnemers en dat de meeste deelnemers het juist prettig vonden in het project dat ze veel contact hadden met de klantmanager.

Door de onderzoekers is verder opgemerkt dat uit de procesevaluatie is gebleken dat de klantmanager zelf vooral geporteerd zijn van de aanpak met 'extra begeleiding'. En dat een proactieve rol die de klantmanagers hebben bij extra begeleiding wellicht ook beter past bij de rol die van hem werd en wordt verwacht als professional. Ook wijzen de onderzoekers erop dat het verschil in aanpak tussen de verschillende groepen vanuit ethisch oogpunt door de klantmanagers beïnvloed is. Dit is dat consultants het lastig vinden om de deelnemer iets te onthouden wat op dat moment door de consultant als professional nodig wordt geacht. De voorkeuren van klantmanagers weerspiegelen zich ook in de procesevaluatie waar de effecten op het gedrag van deelnemers 'extra begeleiding' door de klantmanager o.a. op motivatie en zelfredzaamheid, het zelf actie ondernemen en doelen stellen als het meest positief worden beoordeeld.

- *Werkzame bestanddelen in deze aanpak*

Aan de onderzoekers is gevraagd om in hun onderzoek een reflectie op te nemen over waarom de andere aanpak werkt en wat hier de werkzame bestanddelen zijn. We nemen de reactie van de onderzoekers hierop in de vorm van een citaat uit hun eindrapport:⁶

⁶ Onderzoeksrapport Tilburg University, Vertrouwensexperiment Wageningen, werkt het en waarom wel of niet?, pagina 105.

De 'andere bejegening' maakt ook volgens de onderzoekers het verschil hoewel er geen meting daarvan bij de deelnemers heeft plaatsgevonden. Op grond van de analyse van de deelnemers en consulent vragenlijsten, de gesprekken met consulenten en onze eigen waarnemingen is er wel een duidelijk beeld ontstaan. Veel deelnemers, vooral degenen die langer in de bijstand zitten, zijn niet op zoek naar betaald werk maar vooral bezig met 'overleven' en er het beste van te maken gezien de zwakke gezondheid, en hun sociale en financiële problemen. Ze zijn op zoek naar 'bijstand' voor deze problemen, naar aandacht voor hun mogelijkheden en noden, een 'luisterend oor' en het 'goede gesprek' waardoor bij hen zelf beweging en perspectief ontstaat. De deelnemers zelf lijken vooral vertrouwen en een andere persoonlijke en 'mensgerichte' bejegening in plaats van een controlerende benadering belangrijk te vinden en te waarderen in het experiment. Tijd of aandacht alleen is niet voldoende, het gaat om de intenties en kwaliteit van het gesprek, en het perspectief dat kan worden geboden. Daarvoor is naar onze visie vakmanschap nodig en methodisch handelen om die beweging en perspectief te kunnen bieden. Op basis van de analyses op de deelnemers -en procesevaluatie vragenlijsten en vooral ook de focusgroep gesprekken denken we dat de werkzame bestanddelen zijn: een 'mensgerichte' of vraaggerichte bejegening; vertrouwen en aandacht geven maar ook loslaten, bouwen aan een respectvolle relatie, wederkerigheid, maatwerk en vraaggerichte ondersteuning maar zeker ook vakmanschap en methodisch handelen. De sleutels tot succes zijn het opbouwen van een persoonlijke relatie, vertrouwen geven en aandacht, meer tijd voor het 'echte' gesprek, sturen op intrinsieke motivatie, een luisterend oor en loslaten. Vanuit de consulenten wordt vooral waardering uitgesproken voor extra begeleiding maar er is in onze visie alle reden om met name ook ontheffing en eigen regie een grotere plaats te geven in de begeleidingsmethodiek. Vanuit de deelnemers worden andere accenten gelegd die ook goed aansluiten bij eigen regie evenals bij intensieve begeleiding waar het gaat om beweging en perspectief, intrinsieke motivatie, handelingsvrijheid en een op vertrouwen gebaseerde bejegening. Op grond van de onderzoeksbevindingen valt de eigen regiegroep op vanwege de gunstige uitstroomcijfers naar voltijd en vast werk. Hoewel nader onderzoek nodig is denken we dat de werkzame bestanddelen daarvoor zijn geweest vertrouwen, handelingsvrijheid en intrinsieke motivatie.

4. Organisatie van het project

In dit hoofdstuk lichten we enkele punten toe t.a.v. die op de achtergrond een rol hebben gespeeld in de organisatie van het project.

- *Projectadministratie en monitoring*

Voor het onderzoek was het natuurlijk belangrijk dat de gemeente de eigen gegevens van deelnemers aan het onderzoek goed blijft bijhouden. Binnen de eigen automatisering is het deelnemen aan het onderzoek als kenmerk bij de deelnemers opgevoerd. Dit ondersteunt ook het werk van de klantmanagers zodat zij steeds geattendeerd worden op de deelname in de verschillende groepen van de door hun begeleide deelnemers. Ook is van alle deelnemers de voortgang in een monitor voor het project bijgehouden. Klantmanagers en de projectleiding hebben zo steeds een actueel overzicht van alle deelnemers gehad.

Het goed zorgdragen van de administratie is ook een verplichting vanuit het Ministerie. Daarin is gevraagd op ten behoeve van het wetenschappelijk onderzoek er zorg voor te dragen dat de administratie over het onderzoek zo wordt ingericht, dat alle van belang zijnde vastleggingen en bewijsstukken met betrekking tot het verloop van het experiment tijdig, volledig en controleerbaar zijn opgenomen.

- *ESF-SITS-subsidie*

Voor Vertrouwen Werkt is in november 2017 een subsidieaanvraag ingediend voor een tweejarige ESF-SITS-innovatiesubsidie. Deze aanvraag is op 30 maart 2018 toegewezen. Deze middelen worden ingezet ten behoeve van een goede uitvoering van het project. Hierbij is ook een goede inrichting van de ESF-administratie nodig om de inzet van deze middelen goed te kunnen verantwoorden en de toegekende subsidie te krijgen. Door het agentschap zijn inmiddels twee tussentijdse onderzoeken uitgevoerd op deze ESF-administratie. De verantwoordingseisen voor deze subsidie zijn hoog. In de verdere voortgang wordt dan ook goed rekening gehouden met de kanttekeningen die in de tussentijdse onderzoeken zijn gemaakt over het project. De eindrapportage voor de ESF-subsidie is begin maart 2020 afgerond en bij het agentschap als subsidieverantwoording ingediend.

- *Methodiekontwikkeling en uitvoering*

Voor het ondersteunen van een goede uitvoering van het project zijn verschillende activiteiten ondernomen om de klantmanagers in hun werk te ondersteunen. Zo is werkmateriaal gemaakt voor de klantmanagers. De bestaande werkwijze in de dienstverlening is beschreven en er is een werkdocument opgesteld met informatie over de werkwijze en aanpak per groep, die behulpzaam is geweest bij de uitvoering van het project. Ook was er een wekelijks overleg met de klantmanagers, waarin de voortgang van het project aandacht kreeg en casuïstiek is besproken.

Voor de klantmanagers is kort voor de zomer 2018 een teamtraining uitgevoerd, m.n. gericht op het verder ontwikkelen van de methodiek bij ondersteuning van zelfsturing van deelnemers.

In het project bleek dat de dienstverlening en casuïstiek rond de groep 'zelf in actie' bij de professionals in het eerste jaar de meeste discussie op te leveren. Deze discussie ging over (de vrees van) het voorkomen van ongewenst gedrag bij deelnemers in deze groep in relatie tot de doelen van de Participatiewet en het voorkomen van afglijden van de persoonlijke situatie van de deelnemer (niet 'aan zijn of haar lot overlaten'). Door de vrijstelling van arbeids- en re-integratieverplichtingen werd vanuit de klantmanagers aangegeven dat deze zo minder grip op het gedrag van de deelnemer hadden. Ook ging de discussie over het ontwikkelen van een bij zelfregie passende professionele dienstverlening. Dat is een belangrijk issue. Het ondersteunen van zelfregie van deelnemers vraagt andere competenties en ander gedrag van de klantmanagers. Het ondersteunen van zelfregie kan ook lastig zijn omdat de vaardigheden van zelfregie bij mensen in de bijstand in de regel laag zijn. De vraag hierbij is om mensen te versterken in het kiezen van realistische persoonlijke doelen rond werk en participatie, daarin actie te ondernemen, hun eigen inspanningen te kunnen evalueren, tegenslag en feedback te kunnen verwerken, teleurstellingen te kunnen opvangen en veerkracht te ontwikkelen.

Inmiddels zien we in het project dat de klantmanagers met zelfsturing en ondersteuning voor zelfregie meer ervaring hebben opgedaan en dat ook zelf meer durven in te zetten. De ontwikkeling van deze nieuwe methodieken vraagt tijd én het verder ontwikkelen van methodische kennis en vaardigheden. We zien hier tegelijkertijd dat goed en goed toepasbaar trainingsmateriaal en voorbeelden binnen het sociaal domein nog in ontwikkeling zijn. In de kern gaat het hier dan om het ontwikkelen van nieuwe inhoud van ondersteuningsbenaderingen door klantmanagers in het domein werk en inkomen, passend bij de beoogde transformatie in het sociaal domein.

Klantmanagers geven ook aan dat het versterkt methodisch werken met resultaatgerichte doelen helpt. Het gaat dan om doelen die voor de deelnemers in begrijpelijke taal is gesteld, die is afgestemd op hun persoonlijke mogelijkheden en waarbij in overleg de acties worden afgesproken die voor de deelnemers begrijpelijk zijn om hun persoonlijke doelen te realiseren. En het vervolgens eens per half jaar bespreken van de voortgang en het eventueel bijstellen van doelen en acties. Het gaat het dan om de concrete vorm van individuele vraaggerichte maatwerkbegeleiding, in combinatie met halfjaar-gesprekken (als plan-do-control-act cyclus).

Verder geven klantmanagers aan dat de aandacht voor mogelijkheden van parttime werken (niet alleen gericht op Verdienen Loont maar op alle deelnemersgroepen) een belangrijke verschuiving is. Door niet alleen te kijken naar de mogelijkheden van uitstroom maar ook te kijken naar de mogelijkheden van gedeeltelijke uitstroom verschuift ook de inhoud van de gesprekken. In plaats van de constatering dat uitstroom uit de bijstand niet haalbaar is komt nu de vraag wat iemand wel kan bijdragen, niet alleen door vrijwilligerswerk of door maatschappelijke activiteiten maar ook door parttime werk te gaan verrichten. Voor mensen die niet vallen in de groep Verdienen Loont wordt hierbij wel de positieve financiële prikkel gemist (werken mag lonen, ook voor deze groep). En het is nodig om het hele proces van

verrekening van inkomsten voor deze groep goed servicegericht in te richten. Om voor dit laatste de verbetermogelijkheden te onderzoeken is tijdens het project een scan op het hele proces van parttime werk uit gevoerd en zijn de uit te voeren verbeteracties uitgewerkt.

Om methodisch werken rond zelfregie en versterken van redzaamheid van deelnemers te vergroten zijn tijdens het project een aantal experimentele trainingen met mensen in de bijstand opgezet en uitgevoerd. Dit om zo ervaring op te doen met andere methodieken en in de meest praktische zin te zien en te ervaren hoe zelfredzaamheid en zelfregie bij mensen in de bijstand kan worden ondersteund. Vanuit de deelnemers aan deze trainingen zijn positieve ervaringen aangegeven. Een van de mogelijke opbrengsten hiervan is om ook in de toekomst meer aandacht te geven aan het inzetten van groepsgerichte trainingsactiviteiten met mensen in de bijstand. Ook de onderlinge uitwisseling in deze groepen doet mensen goed en kan helpen om mensen op een passende wijze te ondersteunen.

5. Landelijke uitwisseling

- *Contacten andere gemeenten*

Vanuit de gemeente Wageningen wordt goed en regelmatig contact gehouden met de andere gemeenten die onderzoeken uitvoeren. Tussen de gemeentelijke projectleiders is er zo een actieve informatie-uitwisseling over de uitvoering van de projecten.

De andere gemeenten die experimenteren binnen het kader van de AMvB zijn Tilburg, Groningen, Nijmegen, Deventer en Utrecht. Daarnaast zijn er een aantal gemeenten die zelf experimenteren en deze experimenten ook wetenschappelijk laten onderzoeken. Dit betreft de gemeenten Amsterdam, Apeldoorn, Geldrop-Mierlo en Oss. Ook deze gemeenten zijn aangesloten bij het landelijk overleg van projectleiders en onderzoekers.

Door samenwerking tussen de gemeente en tussen betrokken onderzoekers is het onderzoek (en ook bijvoorbeeld de in het kader van het onderzoek af te nemen vragenlijsten) onderling afgestemd en geharmoniseerd. Dit maakt het totale onderzoek krachtig. Bij de onderzoeken binnen de AMvB gemeenten zijn er totaal ongeveer 3500 deelnemers uit de bijstand. Door de gemeenten die experimenteren buiten de AMvB tellen we hierbij ongeveer 1500 deelnemers.

Tussen de gemeenten zijn bij de uitvoering wel verschillen. Zo zijn er verschillen in per gemeente gevormde experimentgroepen. Sommige gemeenten hebben hierbij bijvoorbeeld gekozen voor gecombineerde treatments. En ook de methodische invulling verschilt. M.n. bij de groep zelf in actie is een verschil in de mate waarin de verschillende gemeente tijdens het onderzoek contact en ondersteuning aan hun deelnemers hebben geboden. De verwachting is dat deze verschillen zich ook zullen reflecteren in verschillen in de uitkomsten van de experimenten. De groep landelijk betrokken onderzoekers bekijkt gezamenlijk de uitkomsten per gemeente en de verschillen die er zijn in de opzet en uitvoering. Zij zullen naast de presentatie van de eigen gemeentelijke onderzoeken ook een gezamenlijk overkoepelend beeld over de resultaten van de bijstandsexperimenten opstellen en aan de gemeenten aanbieden.

- *Landelijke monitoring en onderzoek*

Tussen het Ministerie SZW, de betrokken onderzoekers en de projectleiders van de experimentgemeenten is overleg over de landelijke monitoring van de experimenten. Het Ministerie heeft voor een overkoepelend onderzoek opdracht verleend aan het Centraal Plan Bureau (CPB). Ook het Centraal Bureau Statistiek (CBS) is ingeschakeld om dit overkoepelende onderzoek te ondersteunen. Vanuit de wetenschappelijke commissie van ZonMw is begeleiding en feedback aangeboden op de tussentijdse stappen in het onderzoek. Dit bevordert ook de samenhang tussen de onderzoekers onderling en de voor het overkoepelend onderzoek noodzakelijke afstemming. De gemeenten en de betrokken onderzoekers hebben in dit verband afspraken gemaakt over het beschikbaar stellen van de

(anonieme) onderzoeksdata, zodat het overkoepelend eindonderzoek van het CPB succesvol moet kunnen worden uitgevoerd.

- Kennisdeling

Over de opzet en uitvoering van het Wageningse project met een andere uitvoering van de bijstand blijkt veel belangstelling. Dit betreft zowel aandacht vanuit diverse media als professionele interesse vanuit andere gemeenten, uitvoerders, beleidsmakers en onderzoekers. Bij de door de ESF-SITS-subsidie verkregen ondersteuning is kennisdeling een belangrijk aandachtspunt. Aan informatie- en uitwisselingsverzoeken is tijdens het project vanuit Wageningen actief medewerking gegeven. Hiervoor werd een verkorte informatie over de opzet en de onderzoeksvragen uitgewerkt.⁷ Ook werd een pagina ‘voor professionals’ toegevoegd aan de informatiesite www.wageningen.nl/vertrouwenwerkt. Op deze pagina werden de voortgangsverslagen en tussentijdse onderzoeksverslagen gepubliceerd. Dat gebeurt ook met dit eindverslag en met het eindverslag van de onderzoekers.

In kennisdeling werd tijdens de projectperiode verder een bijdrage geleverd door o.a.:

- Het leveren van een bijdrage op de expertmeeting in mei 2018 van de NVR (Nederlandse Vrouwen Raad) over een gender inclusieve economie en de effecten van experimenten met een ‘regelluwe uitvoering van de bijstandswet’.
- Een presentatie op het KWI-congres juni 2018, verzorgd samen met de gemeente Groningen en de onderzoekers van de Tilburg University.
- Een artikel in Sociaal bestek 2018, nr. 4, onder de titel: Wat helpt: keuzevrijheid, extra begeleiding of financiële prikkels?
- Het in september 2018 organiseren van een werkbezoek voor het Ministerie SZW en BZK.
- Het verzorgen van een presentatie in een uitwisselingsprogramma met het National Institute For Health And Welfare uit Finland en de Universiteit van Tilburg (Tranzo) eind september 2018.
- Het verlenen van medewerking aan een special van Binnenlands Bestuur, tijdens de jaarwisseling 2018/2019.
- Het in maart 2019 verzorgen van een workshop op het congres “Pluk het geluk” in Tiel, over de opzet, ervaring en tussenresultaten van de experimenten in Nijmegen en Wageningen, verzorgd samen met de projectleider en onderzoeker van de gemeente Nijmegen.
- Het voorbereiden en organiseren van een landelijke themabijeenkomst voor klantmanagers uit de negen gemeenten, die werkzaam zijn in de uitvoering van de experimenten (AMvb en niet-AMvb), ten behoeve van onderlinge kennisdeling en uitwisseling, april 2019.
- Het verzorgen van een bijdrage in een verdere uitwisselingsbijeenkomst in april 2019 met Finse wetenschappers, projectleiders en uitvoerders, samen met de Tilburg

⁷ “Onderzoek “Vertrouwen Werkt, toelichting op opzet project en onderzoeksvragen” en “Study ‘Trust Works’ – explanation of project design and research questions”, beide te downloaden op www.wageningen.nl/vertrouwenwerkt

University, de gemeente Tilburg en onderzoekers betrokken bij het experiment van de gemeente Utrecht.

- Het in november 2019 verzorgen van een presentatie op een uitwisselingsbijeenkomst met het team klantmanagers van de gemeente Amsterdam (eigen bijstandsexperiment).
- Het met Divosa en Simpel Switchen in november 2019 organiseren van een landelijke bijeenkomst in Wageningen voor gemeenten over de mogelijkheden en effecten van het stimuleren van parttime werk.
- Het leveren van een bijdrage en het deelnemen aan de Community of Practice 'Gewogen Maatwerk', een initiatief tussen wetenschappers, gemeenten en de brancheorganisatie Divosa voor het versterken van methodisch werken in de uitvoering van de Participatiewet.
- Het verzorgen van een workshop over de uitvoering van de bijstandsexperimenten op het congres Sociaal Domein van Binnenlands Bestuur in november 2019.
- Het vanuit de ervaringen met Vertrouwen Werkt verzorgen van een presentatie op de door Divosa in december 2019 georganiseerde bijeenkomst over het 'participatie-inkomen'.
- Het voldoen aan diverse informatieverzoeken en bijdragen aan nieuwsbrieven intern en extern.

- *Deelnemerservaringen*

Er blijft ook van veel kanten belangstelling voor verhalen en de beleving van deelnemers aan het project. Naast tellen is 'vertellen' over wat mensen persoonlijk ervaren in de 'Wageningse aanpak' enorm belangrijk. Wageningen heeft dit ondersteund door tijdens het project deelnemersverhalen te laten optekenen door de journalist Kees Stap. Bij de afsluiting van het project sprak Kees Stap weer een aantal deelnemers en ook mensen die eerder tijdens het project hun verhaal vertelden. Zij vertellen zelf hun verhaal over wat zij ervaren in de Wageningse aanpak en waarom ze meedoen aan Vertrouwen Werkt. Ook vertelden klantmanagers over hun ervaringen en is door Kees Stap weer een gesprek gevoerd met de (voormalig) wethouder Dennis Gudden, de projectleider Hans Zuidema en met de huidige wethouder Maud Hulshof.⁸

⁸ Ook dit boekje is te vinden op www.wageningen.nl/vertrouwenwerkt.

Bijlage: het verhaal vanuit de uitvoering

Het project Vertrouwen Werkt is ook een verhaal waarin stapsgewijs ervaringen en inzichten worden opgebouwd. Want hoe loopt zo'n project nu in de praktijk en wat komt er allemaal bij kijken? En hoe is het om er middenin te staan en het idee van Vertrouwen Werkt in het dagelijkse werk uit te voeren?

Dit verhaal is een 'inside' toelichting op wat er zich achter de schermen van het project heeft plaatsgevonden. Een "making-off" over het avontuur Vertrouwen Werkt.

In dit verhaal staan veel en soms langere citaten uit de evaluatiegesprekken met klantmanagers die aan het project hebben gewerkt. Deze stukjes staan tussendoor cursief in dit verhaal. Deze vormen een mooie illustratie van de ervaringen van de klantmanagers uit de directe uitvoeringspraktijk.

Bijlage: Vertrouwen werkt: het verhaal vanuit de uitvoering

Met Vertrouwen Werkt levert Wageningen een bijdrage aan een belangrijk landelijk experiment. Kern is de vraag hoe een positieve benadering van mensen in de bijstand en het vertrouwen geven aan mensen werkt.

Wat is hierover het beeld vanuit de uitvoering? En hoe wordt door de projectleiding en het team dat dit project uitvoerde hierop teruggekeken?

Vertrouwen werkt is een mooi project geworden. En ja: een andere en positieve benadering van mensen in de bijstand is heel waardevol en heeft veel positieve effecten. Mensen worden serieus genomen, ze ervaren dat ze beter geholpen worden, de methodische aanpak is beter, het werk van de klantmanagers wordt leuker en de uitstroom van mensen naar werk en parttime werk neemt toe als mensen extra begeleiding wordt geboden en mensen ruimte krijgen om hun eigen keuzen te maken richting werk en participatie.

- *Weten wat werkt*

Natuurlijk is het mooi dat er aan het einde van het project ook een super resultaat kan worden getoond. Terugkijkend was dat ook spannend. Het is een avontuur waarvan niet van tevoren vaststaat of het wat oplevert en wat het oplevert.

In het project heeft Wageningen breed gekeken naar de effecten van een andere klantbenadering: natuurlijk op effecten voor uitstroom uit de bijstand en uitstroom naar werk, maar ook naar effecten op de ervaren dienstverlening en op het welbevinden van mensen in de bijstand. En op de effecten voor het werk van de klantmanagers.

Wat we eigenlijk minimaal zouden willen zien is dat met een andere aanpak, een betere methode en een positieve benadering van mensen in de bijstand hetzelfde uitstroomresultaat zou kunnen worden bereikt. Maar dan wel met meer waardering van betrokken inwoners en waarschijnlijk ook met meer voldoening in het werk van de klantmanagers. Dat overtreffen we. We zien bij het einde van het experiment juist ook op uitstroom naar werk en gedeeltelijke uitstroom veel positief resultaat. De uitstroom naar werk gaat met deze aanpak fors omhoog. En ook het stimuleren van parttime werk (gedeeltelijke uitstroom) levert verrassend goede resultaten op.

Maar waarom en waardoor eigenlijk? Wat zit er in deze aanpak wat verder uitgebouwd kan worden? Wat zijn de succesfactoren en waarmee wil Wageningen verder?

- *Stok of wortel?*

Bij de start van het project was de insteek om in dit project na te gaan wat nu beter werkt. De huidige regels uit de Participatiewet die als strak worden ervaren en sterk op handhaving en controle zijn gericht. Of een aanpak dit bewust kiest voor een positieve en op vertrouwen gebaseerde aanpak.

Werken met een andere aanpak

Vertrouwensexperimenten

- Vertrouwen geven.
- Positieve ondersteunende bejegening, goed persoonlijk contact.
- Belonen van eigen initiatief.
- Facilitering.
- Aandacht en echt maatwerk in de begeleiding.
- Minder regels, minder nadruk op verplichtingen.
- Positieve (deels financiële) prikkels.

Ervaren werkwijze bijstandswet

- Strakke inzet op werk ('workfirst').
- Vaste werkwijze en vaste standaard- activiteiten.
- Strakke regels, nadruk op verplichtingen en naleving (opgelegde) afspraken.
- Handhaving, sanctionering.
- Bureaucratisch (en daarmee: duur)

Werken vanuit vertrouwen en een positieve manier van werken zet zich dan af tegen de als strak en streng ervaren inrichting en regels rondom de huidige Participatiewet. De vraag is kan het ook anders? En wat zijn de effecten dan? Want als mensen niet strak worden aangesproken, gaan mensen die dat kunnen dan nog wel aan het werk? En neemt de bijstand dan niet toe? Eigenlijk is dat de vraag achter Vertrouwen Werkt: helpt de stok of helpt de wortel?

Klantmanager

Werken vanuit vertrouwen is een fijne manier van werken. Het schuurt ook. In de Participatiewet kan je eigenlijk heel veel, maar het schuurt met het bureaucratische karakter. Er zijn binnen de Participatiewet zeker veel mogelijkheden tot individualisering maar het is ook dichtgetimmerd en voelt als 'waden door stroop'. Dat zit hem in onze systemen en beschikkingen en daarin voor klanten opgenomen zinnen. Dat staat allemaal zover van het normale gesprek af en is zo eenrichtingsverkeer in plaats van tweerichtingsverkeer. Gelijkwaardigheid in het gesprek moet wat mij betreft voorop komen te staan.

Klantmanager

Ik heb het gevoel dat ik in de oude aanpak direct enorm achtersta met een contact in de spreekkamer. De context van het gesprek is volgens de klant zo gericht op controle, op dat wij bepalen wat een klant moet, op aanspreken en op verplichtingen uit de Participatiewet. Daarin bepaalt de klantmanager klassiek gezien wat er moet worden gedaan. En spreekt een traject af wat mensen in de bijstand verplicht zijn om te volgen. Het kantelen van deze dienstverlening naar zelfredzaamheid en ondersteunen van eigen regie is een hele omslag. Bijstand is een allerlaatste vangnet. Mensen komen daar maar niet zo in en hebben zelf vaak een heel verhaal achter de rug. Daar kunnen we naar luisteren en op aansluiten.

Klantmanager:

Waarover ik trots ben in mijn werk is om naar de mens te kijken en niet alleen naar de regels. Ik ben me ervan bewust dat mensen in de bijstand in de positie zitten waarin ze zich erg afhankelijk voelen van de klantmanager. Daarom voel ik me nu trots als mensen zich gehoord voelen. Dan heb ik het goed gedaan.

- **De start van het avontuur**

Bij het begin van zo'n project is er veel te doen. Als eerste al het met de andere gemeenten ervoor zorgen dat de toestemming ontstaat om een experiment met andere regels dan vastgelegd in de Participatiewet te mogen uitvoeren. Gemeenten en het Ministerie SZW deden er zo'n twee jaar over om tot een afspraak en een regeling te komen die de gemeenten hiervoor de ruimte bood.

Die ruimte was minder dan dat de gemeenten hadden gevraagd. En de condities – o.a. de hoge eisen van wetenschappelijk onderzoek – waren strak geformuleerd. Voor een deel van de gemeenten die eerder belangstelling hadden voor deze experimenten was die ruimte uiteindelijk te gering. Ook moesten deelnemende gemeenten zelf de kosten van de lokaal uit te voeren experimenten en hun onderzoekskosten zelf betalen. Wageningen nam deze hobbels en diende voor het deelnemen aan de landelijke experimenteerregeling haar aanvraag in.

Ook bij de start van het project lag voor Wageningen de lat hoog. Vanwege het wetenschappelijk onderzoek was het nodig een zo groot mogelijk aantal deelnemers te interesseren voor deelname aan Vertrouwen Werkt. Door een intensieve werving met veel persoonlijk contact lukte het om uiteindelijk tot 410 deelnemers te komen. Meer dan 50% van de mensen in de bijstand deed zo mee aan het project Vertrouwen Werkt. Een super resultaat waarin Wageningen ook uniek is in vergelijking met andere experimenteergemeenten.

- *Werken vanuit vertrouwen: van 'visie' naar ander klantcontact*

Een belangrijk punt bij de start van het project is ook geweest het hardop nadenken over de vraag hoe de andere aanpak in de dagelijkse contacten met klanten tot uitdrukking kon worden gebracht. Dat gaat eigenlijk over de vraag hoe het 'idee' achter Vertrouwen Werkt concreet vertaald wordt naar wat inwoners in Wageningen ervan moeten ervaren. Dat zijn nog best een flink aantal stapjes. Want pas als het goed is vertaald en ingedaald is er ook andere dienstverlening. En vervolgens is daarna pas te meten of dat leidt tot andere effecten.

Van idee naar te meten effect

Initiatief	Initiatieffase en politiek-bestuurlijk overleg
Kader	De experimentregeling (AMvB)
Plan	Aanvraag deelnemende gemeente(n)
Doel	Toetsen effect alternatieve treatments
Uitvoeringsplan	Van beleidstaal naar uitvoering
Handelen professionals	Het concrete handelen van de klantmanager
Ervaring burgers	Het (anders) ervaren van dienstverlening door de cliënt
Gedrag burgers	Effectief gedrag burger gericht op het doel
Effect	Het optreden van effecten van deze andere bejegening

Het was zeker bij de start belangrijk om goed met de klantmanagers te bespreken wat dit werken vanuit vertrouwen is en te beschrijven hoe de begeleiding per onderzoeksgroep er uit zou zien.

Voor klantmanagers betekende Vertrouwen Werkt ook de expliciete ruimte om tot een andere manier van werken te komen. En dat maakt dat klantmanagers ook met meer plezier en trots hun werk kunnen doen.

Klantmanager

Waar ik trots op ben is als ik kan bijdragen dat mensen zelf weer regie nemen over hun leven. Dat ik kan zien dat mensen behoorlijke stappen aan het nemen zijn en hun leven weer als zinvol ervaren. Dat heeft vaak met het beschadigde zelfbeeld van mensen te maken. Dat ze zeggen 'ik ben niks en kan niks'. Dat zit soms heel diep. Ik zie dat door mensen vertrouwen te geven ik heel ver kan komen. Ik vind het belangrijk dat mensen zelf de regie nemen. Ik heb klanten die niet assertief zijn en waar van

alles in hun leven gebeurd is. Ik zie dat mensen zich soms schamen voor het feit dat ze een dip hebben of in de bijstand zitten. Ja dan zeg ik 'dips horen ook bij het leven'. Daar heb je ook weer van geleerd.' Ja, zo kan je er ook tegenaan kijken en dat helpt mensen dan weer verder. Dat ze weer ervaren dat ze invloed hebben op hun eigen leven. Ik ben er dan op gericht dat er kleine stapjes gezet worden. En ik probeer te laten merken dat ik niet oordeel over hen. Ook niet als ze fouten maken. Ik zeg hun ook dat ik het liever hoor en dat ze eerlijk zijn tegen mij. Want dan kan ik ze ook helpen. Ik vraag ook vaak hoe ze er zelf tegen aan kijken en wat ze willen doen. Als ze dan kleine stapjes zetten dan geef ik hun dat ook terug en dan geef ik daar ook complimenten voor. Vertrouwen werkt is voor mij dat je heel erg maatwerk biedt en goed kijkt naar de behoefte van de klant. Bijvoorbeeld als mensen bang zijn dat je ze geruststelt. Ik kijk daarbij naar de geest van de wet, niet naar de letter. Ik kijk ook naar het doel waar je maar toe kan. Eigenlijk deed ik dit voorheen ook al wel. Dat werd dan oogluikend toegestaan. Het is nu iets geworden dat gewaardeerd wordt en dat vind ik fijn. Als je klanten benaderd met 'dit moet je doen', dat werkt doorgaans niet. Ik probeer aan te sluiten bij de intrinsieke motivatie. Pushen werkt niet volgens mij. Ik bespreek ook met mensen als ik zie dat ze niet tegen te veel regels kunnen. Voor de korte termijn kan het even werken, maar voor de lange duur werkt een strenge aanpak niet.

Klantmanager:

Waar ik vooral trots op ben in verband met Vertrouwen Werkt is het met mensen een vertrouwensband kunnen opbouwen en komen tot echte samenwerking. Met een aantal mensen is dat heel goed gelukt. De werkwijze verschilt daarin met het vanuit je rol als klantmanager opdracht geven aan klanten wat ze moeten gaan doen. Wat ik van deelnemers terug hoor is dat ze dit als zeer prettig ervaren. Ik hoorde van deelnemers bijvoorbeeld: we werken zo op gelijke hoogte, ik kon dingen bij je kwijt, ik werd niet uit de hoogte meer benaderd, er was ruimte voor mijn eigen levensverhaal, respect voor mijn persoonlijke kant en het ging niet alleen over werk maar ook andere zaken konden worden besproken. Een deelneemster van mij is hierdoor losgekomen. Ze gaf mij aan dat ze dankbaar was voor wat ik voor haar heb kunnen doen.

Klantmanager

Het woordje 'vertrouwen' heeft bij sommige klanten ook al meer ruimte gegeven. Dat is denk ik in alle groepen wel is gebeurd. Dat het hierdoor lastiger is om streng te zijn en dat de uitvoering in Wageningen hierdoor ook een stuk milder is geworden. Bij sommige klanten heeft dat meer ruimte bieden ook gewerkt. Zo had ik een oudere man die nu de ruimte heeft gekregen om bij een werkgever ervaring op te doen in combinatie met een opleiding. Er is daarbij een intentie uitgesproken dat bij goed functioneren dit ook gaat leiden tot een jaarcontract voldoende om uit de bijstand te komen. Dit zou denk ik zonder Vertrouwen Werkt niet zijn geboden, ook gezien de voorgeschiedenis en de houding van betrokkene. Maar in dit geval zien we wel dat het werkt en dat betrokkene ook veel beter in zijn vel is gaan zitten.

Klantmanager:

Het feit dat je onderdeel bent van onderzoek geeft eigenlijk bij voorbaat al extra ruimte en attentie over hoe je je voelt als je een klant ontmoet. Je bent je meer

bewust. Over wat het doet met een ander, het bewust bezig zijn met vertrouwen en dat je niet op de automatische piloot je werk afhandelt maar je bewust bent van de positie van de klant en de positie die je zelf hebt.

Klantmanager:

Waar ik het meeste trots op ben is dat als ik gesprekken heb gehad, dat mensen aan het einde van het gesprek dan bedanken voor het gesprek. Soms dat ze zeggen dat ze zich druk hadden gemaakt vooraf, maar dat dat nergens voor nodig is geweest. Of dat ze zeggen 'fijn dat er naar me geluisterd wordt'. Ik vind dat eigenlijk ook normaal hoor dat ik zo met mensen omga. Maar het is mooi om te zien dat mensen dat zo ook ervaren en er positief over zijn.

Klantmanager

Ik ben er trots op dat ik vanuit mijn ervaring mensen in de beweging kan brengen die daarvoor daartoe niet in staat waren, op een manier zonder dwang en zonder stok. Dat ze aan activiteiten mee doen en dat ze om raad en advies vragen. Mijn manier is dat ik mensen in hun waarde laat en gewoon de vraag stel 'waarmee kan ik je helpen'. Ik kan ook een spiegel voorhouden bijvoorbeeld als iemand ontwijkt of een bepaald gedrag vertoont. Bijvoorbeeld door te reageren op hoe iemand mij aankijkt of met een vraag komen die afleiding te weeg brengt als dat nodig is om spanning weg te laten lopen. Het is een hartstikke mooi project. Waarom ik het een mooi project vind is dat er eindelijk eens een methode en werkwijze wordt neergezet, die eigenlijk normaal zou moeten zijn in de omgang burger-overheid. Mensen met respect behandelen zoals je zelf ook behandeld wilt worden. Dan zeggen sommige wel dat doen we al heel lang, maar nee dat is niet zo.

Klantmanager.

Wat ik doe is dat ik in de begeleiding de wet zoveel als mogelijk loslaat en met een andere blik en andere houding klanten benader. Het is meer een soort van gelijkwaardigheid. Je probeert mee te denken en je attitude naar de klanten is in Vertrouwen Werkt anders. Van mensen hoor ik dat ze dit positief vinden. Dat ze zich minder belerend behandeld voelen en minder beklemmend. Dat ze zich vrijer voelen en minder bang om het goed te doen. Daar zie ik ze ook bij ontspannen en dat ze dat goed doet.

Vertrouwen Werkt is natuurlijk vooraf zo goed als mogelijk voorbereid. Maar in de praktijk moet er ook nog veel in de directe uitvoering worden uitgewerkt. Want zowel bij de uitvoering als aan de kant van het onderzoek moet er omgegaan worden met de dingen die juist niet bedacht waren of toch meer aandacht blijken te moeten hebben. Zo heeft Wageningen bedacht dat statushouders in het project gewoon mee konden doen, maar bleek er toch extra ondersteuning nodig bij het invullen van vragenlijsten, die in het Nederlands voor deze groep toch ingewikkeld bleken. En is in het project veel meer aandacht gegeven aan de mogelijkheden van parttime werk voor alle groepen in vertrouwen werkt. Dat omdat uit de inventarisatie na de startgesprekken bleek dat dit voor een grote groep het maximaal haalbare was of een echt nodige tussenstap naar werk. Ook het invullen van de verschillende treatments was voor de professionals in de eerste fase van de uitvoering nog wel zoeken. Want betekende nu 'zelf in actie' alles aan de klant overlaten? En

welke ruimte was er nu om bij 'zelf in actie' ook aan mensen reflectie te geven op hun plannen? En hoever ging 'extra begeleiding' eigenlijk? En kon je bij 'verdienen loont' mensen ook helpen op parttime werk te zoeken of ging het alleen om het vertellen dat ze er iets aan over konden houden? En hoe doe je dit als klantmanager nu eigenlijk goed met alles wat er in het onderzoek bedoeld is? En hoe doe je dat 'werken vanuit vertrouwen'?

Klantmanager:

In het begin hebben we bijvoorbeeld in zelf in actie ook verschillen gezien tussen de opvattingen 'nee, ik mag niks doen' en 'helpen eigen regie te krijgen'. Wat het was hebben we min of meer moeten ontdekken in eerste casuïstiek en gesprekken.

Klantmanager

Ik denk wel dat er achteraf gezien meer dingen bij de start klaar hadden moeten zijn. Zoals het helemaal beschrijven van de basistreatment en de uitleg van de andere treatments. Voor een volgend experiment zou het denk ik ook goed zijn om de afspraken nog duidelijker te maken. We hebben nu veel dingen al werkende weg verhelderd en op papier gezet. Hoe scherper het is hoe beter je weet wat er moet gebeuren en waaraan je hebt te houden.

Klantmanager

Bij de start van Vertrouwen Werkt was ik eerst wel afwachtend en ik was benieuwd hoeveel extra werk dit zou opleveren. Maar ik vind het ook leuk. Het is voor mij ook leuk om verschillende treatment te doen. Ik heb deze verschillen ook uitgelegd en gehanteerd en mijn klanten aangemoedigd er het maximale uit te halen wat erin zit. Bijvoorbeeld bij extra begeleiding om er een schepje bovenop te kunnen doen. En bij zelf in actie om mensen uit te nodigen om zelf met een plan te komen en daar dan ook op door te gaan. Bij zelf in actie heb ik overigens ook gezien dat er ook mensen zijn waarmee dit treatment minder goed lukt. Maar zowel het experiment zelf als de groep zelf in actie ligt me wel. Als het van binnen uitkomt dan werkt het veel beter en sneller. Ik geloof heel erg in intrinsieke motivatie en de kracht om daarbij aan te sluiten.

- **Werken met goed passende doelen**

Voor de deelnemers aan Vertrouwen Werkt zijn bij de start van Vertrouwen Werkt de aanpak en de begeleiding per groep gecommuniceerd en vastgelegd in 'spelregels' per groep. Met alle deelnemers is een individueel startgesprek gevoerd. Dit om de spelregels goed te bespreken en de begeleiding per onderzoeksgroep ook in een persoonlijk gesprek te verhelderen. Ook is in deze startgesprekken een begin gemaakt met het vaststellen van het bij iemand persoonlijk passende doel om binnen Vertrouwen Werkt aan te werken. Ook dat is een bewust gekozen methodische invulling van het project.

Wat bedoelen we met persoonlijk passende doelen? Het doel van de Participatiewet is mensen begeleiden naar werk en als dat nog niet mogelijk is te zorgen voor een goed passende invulling van hun participatie en het werken aan de ontwikkeling van mensen richting werk. We zouden dus ook simpel kunnen zeggen: voor iedereen is het uiteindelijke

doel werk. Maar dat is tegelijkertijd een probleem. Want niet voor iedereen is dat doel passend.

We maakten een simpel oplopend 'participatietrapje' in woorden die wij maar ook onze inwoners begrijpen. Geen treden of klantcategorieën waarmee mensen in hokjes worden ingedeeld. Deze doelen waren: werk, parttime werk, opleiding volgen, deelname re-integratietraject, vrijwilligerswerk/sociale activering, hulp- of ondersteuning of anders. En er konden bij elke persoon meer dan één doel spelen waaraan gewerkt zou moeten worden. Maar door het 'trapje' kon zo ook snel worden gezien wat het bij elke deelnemer passende maximaal haalbare doel was.

En zo werd direct ook zicht geboden op de mogelijkheden van het hele deelnemersbestand van Vertrouwen werkt.

Klantmanager

Door deze doelen ben je je continu bewust van welke richting je met de klant op wil. Het is voor de helderheid wel mooi en geeft een handvat om heel gestructureerd dingen in beweging te brengen. Ik vind het prettig om zo een duidelijk te hebben waar we samen naar toe werken. Het effect is duidelijkheid en de klik is groter omdat de doelen ook heel herkenbaar zijn. Mijn klanten reageren er goed op.

Klantmanager:

Voor mijn rol als klantmanager heb ik gezien wat het positieve effect is om de gesprekken met deelnemers echt op een andere manier te voeren. Als je uit mag gaan van bij deelnemers passende doelen en de vraag kan stellen: zeg het maar, het begint bij een concreet doel van jou. Als mensen dat pakken en vasthouden en zo een leerweg ingaan om aan het eigen doel te werken gebeurt er iets moois wat aansluit bij wat mensen zelf willen en wat bij ze past.

Klantmanager:

Het werken met persoonlijke doelen heeft voor mezelf houvast welke kant je opgaat en wat je beoogt met een klant. Het gaf me ook een snel overzicht en ik kon periodiek ook zien of ik in deze doelen iets kon veranderen. Het werkt voor mij beter dan het systeem met de tredes. Ook nu parttime werk als doel er expliciet tussen is geplaatst. Ik vind dat bijvoorbeeld voor alleenstaande moeders heel waardevol. Met parttime werken kan de klant ook iets behalen i.p.v. dat deze faalt in volledige uitstroom. Mijn met klanten gemaakte afspraken zijn hierdoor t.o.v. vroeger concreter geworden en beter beschreven. Dit schiep duidelijkheid aan beide kanten. Het terugkijken op deze afspraken maakte ook dat het makkelijker was om verder te bouwen.

Klantmanager

Ik denk dat maatwerk met hoofdletters voor mij voorop staat. En het doen van een bestandsanalyse. Een bestandsanalyse is een controle voor jezelf en ook voor de organisatie. Dan kan je op basis hiervan bijvoorbeeld ook gerichter afspraken maken over de in te kopen re-integratieondersteuning. Het is beter met behulp van de doelen te kijken naar waar ze kunnen komen: werk, parttime werk, een opleiding etc. Je moet dan je bestand indelen op wat het hoogst haalbare doel is. Ik ben het er mee eens dat de treden waarmee gewerkt wordt eigenlijk niet werken. Dan kijk je naar waar ze nu

zitten. Voor klanten dit er ook iets belachelijks aan. Dan vergelijken ze en dan krijg je 'ik zit een trede lager dan jij, jij hebt een 1 en ik een 2'.

De persoonlijke doelen zijn steeds in samenspraak met betrokkene vastgesteld. In het project is gebleken dat de keuze om zo met persoonlijke doelen te werken veel heeft opgeleverd. Soms was voorgoed bepalen van persoonlijk passende doelen tijd nodig. Maar het bleek ook een trigger voor het gezamenlijk met de klant vast te houden resultaat en een passende aanpak om hierbij de goede acties bij af te spreken. En dat het soms nodig was om doelen zo te kiezen dat deze voor de deelnemers ook behapbaar en motiverend werkten.

Klantmanager

Het werken met persoonlijke doelen werkt goed. Daar ben ik het helemaal mee eens. En het bespreken van doelen met deelnemers vraagt nog wel het e.e.a. Daarbij komt dat de tijdsplanning ook moet zijn afgestemd op wat iemand zelf kan overzien. Voor de een is dat misschien eerst de komende 2-3 maanden, voor de ander kan dat langer zijn. Het gestelde doel moet het effect hebben dat het je motiveert en het beweging oproept. Te grote of ver weg liggende doelen kunnen verstoren, dan moeten ze kleiner gemaakt kunnen worden bijvoorbeeld door tussendoelen.

Klantmanager

Met het werken met tredes bij de indeling van klanten heb ik eigenlijk niks mee, het is abstract (...) met mensen kan je er niet over praten en het zegt ze ook niks in welke trede ze zitten. Het praten over persoonlijke doelen met mensen is in mijn ervaring met mensen soms heel ingewikkeld. Voor veel mensen is dit groots. En als je je eraan committeert dan moet je ook wat en wordt er wat van je verwacht. Dit is lastig om in één gesprek terug te brengen en vraagt dus vaak meerdere contacten en gesprekken. Soms is er eerst een doorbraak nodig. De basis daarvoor gaat denk ik over vertrouwen en gelijkwaardigheid in het gesprek.

Het overzicht over deze persoonlijke doelen is ook gebruikt om tijdens het project naar tussenstanden te kijken en naar waar extra aandacht voor nodig was. Zo kon gericht gekeken worden naar mensen waarvoor uitstroom naar het volgen van een opleiding (via studiefinanciering) als doel was aangegeven. En kwam ook in beeld dat voor veel mensen de doelstelling parttime werk werd genoemd, terwijl volledige uitstroom naar werk niet of nog niet mogelijk was.

Klantmanager

Het is fijn om deze bij de klanten passende persoonlijke doelen in één overzicht te hebben. Het persoonlijke doel ontwikkelt zich ook geleidelijk met de gesprekken op. Dat geldt ook voor het plan van aanpak. En het is goed als overzicht voor het management om te zien waar we mee bezig zijn en hoe het klantenbestand er uitziet. Bij het bespreken van persoonlijke doelen zie ik dat je daar meestal met klanten wel goed uit komt. Uiteindelijk is daar voor mij in het gesprek met de klant meestal weinig verschil van mening over.

Klantmanager

Voor mij is het voordeel van deze doelen vooral dat het structuur aan het werk geeft. De systematische manier van werken is door het onderzoek wel uitgebreid. Dat werken met doelen doe je als klantmanager ook in de gesprekken. En ik gebruik dat vakjargon van onze treden zeker niet in contact met klanten, dat kan toch ook niet? Ik heb wel gezien dat de manier van werken voor het team overzicht geeft. En ik zie ook dat het management zo beter zicht krijgt op de mogelijkheden van ons klantenbestand.

Klantmanager

Ja ik ben er positief over dat we zo met deze doelen hebben gewerkt. Het is duidelijk en heldere taal. Als je geen stip zet weet je niet waar je naar toe gaat. Dat zo werken met doelen wil ik er wel graag in houden. Dat zou dus ook in onze werkwijze rond de plannen van aanpak moeten worden verwerkt. Ook de manier van benaderen hoort daar wel bij. Als we zowel het doel met de klant bespreken en hoe we de begeleiding doen dan geeft dat een stevige basis voor de gesprekken met klanten. Ik zie dat veel mensen bang zijn en onzeker over wat de gemeente of ik als klantmanager met je kan doen. In deze aanpak wordt het voor twee partijen helder, voor de klant en voor de klantmanager. Voor klanten is dit prettig, ze weten waar het over gaat en waar we op gericht zijn. Ik zie wel dat bij sommige mensen het scherp krijgen van deze doelen rustig moet worden opgebouwd en tijd kost.

Met alle deelnemers uit alle groepen zijn eens per half jaar gesprekken gevoerd om te kijken of hun persoonlijke doelen en met hun afgesproken plan van aanpak zou moeten worden bijgesteld. En of er iets extra's nodig was om het persoonlijk gestelde doel ook te kunnen realiseren.

Daarin is wel steeds goed rekening gehouden met de indeling van de groepen uit het onderzoek. De groep extra begeleiding had natuurlijk een andere begeleidingsafspraken dan de groep zelf in actie of de groep verdienen loont.

Ook bij de onderzoeksgroep is deze aanpak gevolgd. Deze aanpak en het halfjaarlijkse gesprekscontact hierover was zo wel een verschil in vergelijking met mensen in de bijstand die niet deelnamen aan vertrouwen werkt. En een verschil was er ook door de door de onderzoekers voorgelegde vragenlijsten. Deze bleken voor de deelnemers intensief en ook aanleiding tot nadenken en zelfreflectie.

- **Variëren in de begeleiding**

In Vertrouwen Werkt is voor het onderzoek gewerkt met verschillende begeleidingsvormen. Voor het onderzoek werden mensen daarvoor ingeloot en konden zelf geen keuze maken. Ook de klantmanager kon aan deze indeling niet iets veranderen. Dat was soms wel eens lastig omdat een ingelote groep niet altijd paste bij de persoon, maar er gedurende het onderzoek wel in moest blijven zitten.

Voordeel van de aanpak is natuurlijk dat het onderzoek zo echt kon worden uitgevoerd. En ook wel dat klantmanagers gedurende een langere periode een andere begeleidingsvorm moesten volhouden. Zeker bij zelf in actie – wat een andere manier van werken van de klantmanagers vraagt – leidde dit ook wel tot positieve verrassingen.

Bij de afronding van het project is voor het team klantmanagers de bevestiging ontstaan dat er meer bewust gevarieerd zou moeten worden in de manier waarop de begeleiding wordt ingevuld. En dat die manier van begeleiden ook een interessant punt is om met mensen zelf te bespreken en met hen af te stemmen. Omdat bijvoorbeeld extra begeleiding inzet van beide kanten vraagt. Of omdat ruimte geven voor eigen activiteiten ook vraagt dat de verantwoordelijkheid voor het in actie komen door mensen zelf dan ook wordt genomen.

Het verschil kunnen maken in de begeleiding van de klantmanager is dus gewenst. Zo krijgen mensen krijgen eerder de dienstverlening die bij hen aansluit bij hun persoonlijke situatie. Dat vraagt dat klantmanagers ook klanten goed leren onderscheiden naar het soort dienstverlening dat ze nodig hebben. De een redt zich beter dan de ander en hun mogelijkheden verschillen. De klantmanager kan dan in het vervolg van vertrouwen werkt afstemmen wie in 'eigen regie', in 'extra begeleiding', in normale dienstverlening zit of wie meer achter de broek moet worden gezeten. En als dit keuze ook met de mensen zelf besproken is weten ze ook beter wat ze van de klantmanager kunnen verwachten.

Klantmanager

Bij zelf in actie heeft de klant het voor het zeggen. Soms leidt dit toch ook tot extra begeleiding omdat klanten een beroep op je doen. Voor de ene klant is zelf in actie soms beter en voor de ander extra begeleiding. Ik denk dat dit veel te maken heeft met de zelfredzaamheid van klanten. Als dat minder is hebben klanten eerder extra begeleiding nodig. Het mooiste is als je extra begeleiding biedt, dat ze toch weer zelf in actie komen en dingen gaan doen.

Dan liggen dus beide vormen minder ver van elkaar dan dat je eerst denkt. Dat kan elkaar ook versterken. Ik vind eigenlijk dat je mensen zelf de regie moet geven en daar de begeleiding op moet aanbieden. En dat je bij extra begeleiding er op gericht kan zijn om mensen weer zelf in actie te krijgen.

Klantmanager:

De bijstand kent een heel grote diversiteit van klanten. Het is een zoektocht hoe je kan komen tot een aanpak dat past bij deze verschillen. Er is niet één weg naar Rome. (...). Ik zie wel dat ze allemaal behoefte hebben om er zelf over te gaan. De wens voor zelfregie en zelf bepalen is wel een rode draad maar tegelijkertijd zijn de verschillen in begeleidings-behoefte en begeleidbaarheid heel erg groot (...) Eigenlijk denk ik dat de combinatie van zelfregie en extra begeleiding heel goed zou kunnen werken.

Regelmatige contactmomenten en bewust variëren tussen zelfregie door de klant en meer sturen vanuit mijn rol als klantmanager. Ik vind dat je dan moet beginnen vanuit het punt zelfregie door de klant. Vervolgens bouw je ervaring op en kan je op dingen letten zoals de manier van plannen en uitvoeren van activiteiten door de klant (...). De traditionele manier van werken met een plan van aanpak, beschikkingen, rapporteren etc. daar heb je eigenlijk niet zoveel aan. Daar zouden andere manieren voor ontwikkeld moeten worden

Klantmanager:

Ik heb bij mijn klanten het beeld dat extra begeleiding in veel gevallen echt wel nodig is. Dat heeft dus met de doelgroep te maken. Maar zelf in actie is denk ik in elke aanpak in te bouwen. Zelf iemand medeverantwoordelijk maken voor wat je aan het doen bent werkt beter. Ik zeg wel: opleggen – dan worden de mensen klein, samen – dan worden de mensen groot. Als het kan is het wat mij betreft dus zoveel als mogelijk uitgaan van eigen plannen en initiatief.

Klantmanager

Van Vertrouwen Werkt zou de opbrengst volgens mij moeten zijn dat de vier treatments een automatisme moeten worden over hoe je werkt. Ik zeg wel eens als je een goede klantmanager bent, dan is het experiment eigenlijk overbodig omdat je dan varieert in je begeleiding. De groep extra begeleiding is mij het meest op het lijf geschreven. Je moet er ook lol in hebben om mensen te helpen. Extra begeleiding geeft mij de gelegenheid extra in te zetten bij klanten. Bij zelf in actie heb ik ook goede resultaten gezien. Als ze goed zelfinzicht hebben dan gaat dit goed. In het algemeen zijn het dan wel de iets beter opgeleide mensen. Ik heb ook een aantal mensen richting ondernemerschap zien gaan. Dat is nu natuurlijk mooi dat de economie goed draait, dat schept voor hun ook kansen.

Klantmanager

Bij Zelf in actie past een coachende stijl van begeleiden. Je probeert het dan volledig bij de klant te leggen en dat geeft meer rust. Ook om eigenlijk te proberen dat de gecoachte persoon zelf antwoord geeft op zijn eigen vragen. Voor het op de kortere termijn bereiken van resultaten vind ik extra begeleiding in de bijstand wel effectiever. En het is voor mij fijn om klanten vaker te zien. Het voordeel van zelf in actie dat ik heb gezien is dat mensen die ertoe in staat zijn ook creatiever worden omdat ze doen wat ze zelf graag willen. Bij zelf in actie vind ik wel het probleem dat de ruimte die mensen vragen soms wel erg groot is. Dat raakt dan wel de balans met de kortste weg naar werk.

Klantmanager

Ja, ik zie ook dat mensen verschillen in de mogelijkheden om eigen regie te nemen. Ook de ondersteuning moet dan verschillen en de begeleiding moet daar rekening mee houden. Ik kom wel klanten tegen waar zelf in actie zou passen maar ik denk dat deze groep toch kleiner is. Vaak zijn het mensen met een kortere afstand tot de arbeidsmarkt die weinig begeleiding nodig hebben. Maar deze mensen zijn op dit moment de uitkering al uit. Er zitten dus zeker mensen bij waar dit kan, maar voor een groot deel is verklaarbaar dat ze in de uitkering zitten met al hun problematiek.

Klantmanager

Ik vind het project Vertrouwen Werkt positief. Het is een mooi project. Wat ik specifiek interessant vind zijn de groepen extra begeleiding en zelf in actie. Met het geven van extra begeleiding, ja, zo werk ik eigenlijk al jaren. Dat als iemand iets extra's nodig heeft, dat ik dat dan ook doe. Het experiment geeft wel meer ruimte daarvoor, ook meer ruimte voor de klant en voor jezelf in je werk. Ook voor mijn

persoonlijke ontwikkeling leer je hier weer van. Bijvoorbeeld het vinden van de goede balans tussen aandacht en te veel aandacht. Het gaat wel om een professionele werkrelatie natuurlijk.

Klantmanager

Als ik een collega uit een andere gemeente iets zou moeten vertellen dan zal ik aangeven dat extra begeleiding wel echt een voordeel oplevert. Zelf in actie is wel leuk vooral omdat dit meer discretionaire ruimte oplevert. Wat ik heb gezien is dat mensen creatief worden en dat ik als klantmanager niet moet invullen en niet moet uitgaan van mijn eigen beeld maar dat de communicatie met de klant belangrijk is. Ook zie ik in Vertrouwen Werkt terug dat 'alles wat aandacht krijgt ook groeit'. Maar ik zou er moeite mee hebben om zelf in actie tot standaard te verheffen (...). Ik zie dat omdat sommige klanten in zelf in actie mij hebben verrast. Maar deze aanpak staat wel in spanning met de kortste weg naar werk. Bijvoorbeeld een keuze maken voor een opleiding of omscholing is dat niet. Extra begeleiding geeft de mogelijkheid er toch wat strakker op te zitten en klanten aan de regels van de wet te houden. Sommige mensen moeten ook af en toe een schop onder de kont krijgen en weten dat je als klantmanager daar de middelen voor hebt.

Klantmanager

Een eenheidsworst kan niet, het zijn niet allemaal dezelfde mensen. Onze aanpak moeten we dus aanpassen aan mensen, hun persoonlijke kenmerken en hun persoonlijke omstandigheden. Heldere doelen stellen werkt voor de klant en voor de klantmanagers en het team. En we hebben een goed geoliede machine nodig voor de uitvoering ook met de samenwerking met het Werkgevers Servicepunt in de regio.

Klantmanager

De aanpak Zelf in actie kan vind ik goed werken, maar dan moet er een bepaald soort mensen inzitten. Dit zijn mensen die zelfreflectie hebben, hun eigen problemen onder ogen zien en daarmee aan de slag kunnen en stappen willen en kunnen zetten en ook veel zelf kunnen bedenken.

- *Aandacht voor parttime werk voor alle groepen in Vertrouwen Werkt*

Door de startgesprekken en de met alle deelnemers geïnventariseerde persoonlijke doelen werd in het project duidelijk dat er een grote groep waarvoor parttime werk het maximaal haalbare doel was. Dit betrof ongeveer 20% van alle deelnemers. Daarnaast was er binnen de groep waarvoor het doel op werk was gericht (30% van alle deelnemers) ook 1/3 deel waarvan duidelijk was dat parttime werk een belangrijke opstap zou kunnen geven om uiteindelijk naar uitstroom uit de bijstand te kunnen komen. Dit heeft tot de conclusie geleid dat we tijdens het project extra inspanningen zouden moeten doen om de aanpak rond parttime werk beter uit te werken.

De keuze hierbij is gemaakt om parttime werk vervolgens in alle deelnemersgroepen gericht te stimuleren. De groep Verdienen Loont had hierbij natuurlijk het voordeel dat een deel van het inkomen kon worden behouden. Voor de andere groepen gold dit voordeel niet, maar is

wel gericht gekeken bij welke mensen de inzet op parttime werken kon worden gericht. Het voordeel van aandacht voor parttime werk is ook het bereik van mensen in de bijstand, die waarschijnlijk anders helemaal niet meer aan het werk zouden gaan. Het is ook anders dan de meer traditionele aanpak, waarbij mensen die niet kunnen uitstromen vooral naar vrijwilligerswerk of naar maatschappelijk actief zijn werden verwezen.

Klantmanager

Ik had een deelnemer die jarenlang vrijwilligers werk deed en daar volledig mee bezig was. Hij vond het daar ook leuk en lastig om afscheid van dit vrijwilligerswerk te nemen. Deze zat in Verdienen Loont. In zijn situatie heb ik aangegeven dat er wel wat moet gebeuren. Hij stelde zelf eerst voor iets in het groen te doen omdat hij graag buiten wilde werken. Dat is niet gelukt. Vervolgens is hij aangekomen met de postservice. Dat hij door Verdienen Loont er wat aan over hield was voor hem belangrijk. Bij hem werkte de prikkel dus. Hij kwam zelf dus met iets wat ik niet verwacht had. Hij gaf zelf ook aan, ja eerst moest ik van jullie vrijwilligerswerk doen en nu weer niet. Het is ook wel zo dat je bij vrijwilligerswerk financieel overhoudt, door de vrijwilligersvergoeding en door de premieregeling op vrijwilligerswerk die Wageningen kent.

Klantmanager

Ik heb zelf denk ik parttime werk wel altijd op mijn netvlies gehad. Maar mogelijk is er in het verleden ook eerder naar vrijwilligerswerk geweest omdat er gewoon weinig werk was. Bij klanten kom ik het wel tegen dat ze zeggen eerst moest ik vrijwilligerswerk gaan doen en nu is het parttime werk.

Ik vind dat parttime werk moet lonen maar wel onder de goede omstandigheden. Daar moet maatwerk in kunnen zetten. Als iemand kan uitstromen en dat niet doet wordt het voor mij anders. We moeten natuurlijk voorkomen dat mensen met parttime werk onnodig in de bijstand blijven hangen.

Klantmanager

Zeker als parttime werk het maximaal haalbare voor iemand is, is dit zeer de moeite waard en eigenlijk heel logisch om hier meer aandacht te geven. Ik had geen deelnemers uit verdienen loont die er financieel iets aan overhielden. Dan is er wel een 'zondefactor': deelnemers houden hun afhankelijkheid met de bijstand, het levert gedoe op met de inkomensverrekening en ze worden er zelf niets beter van behalve als je echt iets vindt waar ze zelf van kunnen stralen en voldoening en waardering uit kunnen halen. Een financiële prikkel zou dus zeker helpen en het is inderdaad een beetje gek dat we wel een premie kennen op vrijwilligerswerk maar niet op parttime werk. We hebben een aantal mensen geplaatst bij een werkgever die goed met deze doelgroep omgaat. Je ziet daar de straalfactor, dat mensen zich gewaardeerd voelen, dat ze er fris bij lopen, dat ze ervan groeien dat ze complimenten krijgen en fijne collega's hebben en in een prettige werkcultuur zijn opgenomen.

Het parttime gaan werken heeft soms een zetje nodig, maar daar komen van mensen ook positieve ervaringen voor terug. Het zelf je geld verdienen en op je rekening gestort krijgen. Weer verantwoordelijkheid hebben en binnen je mogelijkheden je bijdrage leveren. En ook de contacten op je werk, het weer een verhaal hebben en trots kunnen zijn.

Klantmanager

Ik zie dat mensen door dat parttime werk sterker zijn geworden als mens, krachtiger zijn geworden en dat ze het gevoel hebben wat bij te dragen. Ik denk dat het meedoen voor de meeste mensen nu wel het belangrijkste is. De prikkel is zeker in de eerste periode belangrijk. Het kost vaak wel tijd voordat je in het ritme zit en alles goed loopt, vooral bij mensen met kinderen of mensen op leeftijd. Zo heb ik een oudere deelnemer gehad op leeftijd die zelf eigenlijk niet meer gedacht had te gaan werken en nu wel parttime werkt. Je merkt dat mensen zichzelf overeen drempel heen moeten tillen en dat dit langer duurt. De financiële prikkel helpt daar heel goed bij. En ik vind zelf ook dat mensen die parttime werken best een kleine vergoeding mogen krijgen. Ik vergelijk dat ook wel met vergoedingen die bij vrijwilligerswerk worden gegeven. In de normale aanpak gaan mensen er soms financieel meer op vooruit om vrijwilligerswerk te gaan doen, dan door parttime te gaan werken in de bijstand. Wat ik door deze ervaring wel heb geleerd is dat de financiële beloning echt goed kan werken en ik mensen daarbij nog beter kan motiveren. Ik kan het in het gesprek beter aan anderen verkopen omdat ik de voordelen ervan zie. En ik blijf erbij dat een kleine financiële beloning ook op zijn plek is. Voor veel klanten is het toch zo dat parttime aan het werk gaan ten opzichte van de bijstand niks oplevert. En er zijn dan de door de klant extra op te lossen dingen zoals de oppas voor de kinderen. Als je het dan benoemd wat het voor mensen betekent, dat is dan waardevol. Dat ze zoiets hebben voor zichzelf. Dat ze niet alleen moeder zijn. Dat het ook leuk is als je iets kan vertellen over wat je doet en meemaakt als iemand daar om vraagt. Dat je een ander verhaal over jezelf kan vertellen en dat je wereld verbreedt. Dat je meedraait, ritme krijgt, sociale contacten en dat dit je energie geeft. Ik zie ook bij klanten ontstaan dat ze zeggen: he, ik zit net onder de norm van de bijstand en er een sport in zien om uit de bijstand te komen. Ook dat is mooi.

Klantmanager

Ik vind parttime werk zeker een belangrijke opbrengst van het project. Ik heb een klant waar al heel veel activiteiten voor waren georganiseerd in het verleden maar die nooit echt aan het werk was geweest. Deze is naar parttime werk bemiddeld en is nu een van de trouwe medewerksters bij de werkgever die ook anderen wijst op wat ze wel en niet kunnen maken als je werkt. Ze is heel dienstverlenend en had ook al langer aangegeven dat ze het niet leuk vond om alleen maar thuis te zitten. Ze is nu een goed voorbeeld voor haar kinderen, ze werkt, heeft collega's en je ziet dat ze ook opleeft hiermee. Ik denk dat ze voelt dat ze meetelt en nu ook meer eigen plek in kan nemen. Bijvoorbeeld hoor ik dat als ze vertelt over haar contacten over de kinderen met school. Ik vind haar zelfstandiger en steviger geworden door dit parttime werk.

Klantmanager

Ze geven mij aan blij te zijn weer zo onder de mensen de zijn, een netwerk te hebben en ook vrienden te maken. Het extra geld is zeker belangrijk maar ook het sociale. Ook hoor ik ze zeggen 'ik doe er weer toe, ik hoor er weer bij'.

- *Waarom werkt deze aanpak eigenlijk?*

Vertrouwen werkt. Maar waarom eigenlijk? De kern is dat mensen die vanuit vertrouwen benaderd worden zich gewaardeerd en gehoord voelen. Dat er oprechte aandacht voor hen is en menselijk contact. Dat hun verhaal ertoe doet en erkend wordt. En dat ze zich als volwassenen behandeld voeren. Dat er respect is voor hun keuzen en dat ze ook de ruimte krijgen invloed te hebben. Veel mensen in de bijstand ervaren onzekerheid en angst. Er is ook schaamte, gevoelens van afgewezen worden of mislukt zijn. En mensen ervaren vernedering en betutteling en stress met alles wat op hen afkomt en hoe ze met het beperkte bijstandsinkomen het hoofd boven water moeten houden.

Benaderen vanuit vertrouwen en respect is vooral normaal menselijk met elkaar omgaan. Iets dat door strakke regels en procedures en op controle en wantrouwen gebaseerde regelgeving steeds aan de kant geduwd wordt.

Achter het waarom vertrouwen werkt liggen een paar eenvoudige gedragsprincipes. In het project hebben we deze principes en sociaalpsychologische factoren een eenvoudig lijstje met woorden gegeven. En voor wie geldt dit lijstje niet?

- *Wederkerigheid*
Als je iemand positief benaderd dan word je in de regel 'beloond' met een positieve reactie. Als je iemand negatief benaderd ontmoet je weerstand en een tegenreactie.
- *Intrinsieke motivatie*
Eigen motivatie is een krachtige energie. Aandacht geven, werken vanuit wat mensen zelf motiveert en ruimte bieden voor eigen initiatief is effectief. Activiteiten voorschrijven, tegen de zin in opleggen, controle en sancties verstoren de kracht van de eigen motivatie.
- *Positieve prikkels*
Positief belonen van mensen, ook met financiële prikkels, leidt tot het vergroten van motivatie omdat mensen zich gewaardeerd en beloond voelen voor hun inspanningen.
- *Autonomie*
Er 'zelf over gaan' is voor iedereen belangrijk. Dat is een basisbehoefte. Ruimte geven voor eigen initiatief en eigen regie komt aan die behoefte tegemoet. En er 'zelf over gaan' leidt ook tot zelfvertrouwen en voldoening. Opgelegde plannen en afgedwongen activiteiten beschadigen 'er zelf over gaan'.
- *Zelfredzaamheid en zelfregulering*
Vertrouwen geven ondersteunt mensen zelf regie te nemen. Ondersteuning bieden in het (her)nemen van zelfregie en herstellen van zelfregulatie is belangrijk om mensen in hun kracht te zetten en hun zelfvertrouwen te laten toenemen.
- *Stress*
Bij een sterke mentale belasting is er minder mentale capaciteit over voor andere activiteiten. Dit kan in combinatie met de persoonlijke situatie leiden tot overbelasting. Veel regels, angst om de bijstand kwijt te raken, nadruk op controle verhoogt de stress en leidt tot overbelasting. Verminderen van deze stressfactoren en een lagere mentale belasting met een goede begeleiding en ondersteuning van

mensen leidt tot ruimte en meer ontspanning. Dat kan vervolgens leiden tot betere samenwerking en effectiever gedrag.

- **Vertrouwen, maar niet een eenzijdig vertrouwen**

Klantmanagers hebben een bijzondere en veelzijdige functie. Het vakmanschap vraagt veel kennis over hoe je professioneel heel verschillende groepen mensen de goede begeleiding biedt. En een brede kennis van mogelijkheden op de arbeidsmarkt en van instellingen die ondersteuning kunnen bieden.

En klantmanagers hebben ook een rol om er namens de samenleving op toe te zien dat geen onnodig beroep op de bijstand wordt gedaan. Dat er in het kader van “de bedoeling van de bijstand” wordt gewerkt en dat mensen zelf hun verantwoordelijkheid hebben en nemen om daar geen onnodig beroep op te doen of te blijven doen.

Ook die balans is een terugkerend thema gebleken in de uitvoering van dit project. De samenwerking van de klantmanager en mensen in de bijstand past binnen een kader en bij sommige klanten is het nodig daar af en toe aan te herinneren. En bij sommige klanten is ook een strakkere aanpak en handhaving nodig. Maar wel vanuit de waarneming dat zo’n strakkere aanpak niet over iedereen hoeft te worden uitgegoten.

Klantmanager

Ik zie dat het merendeel van de klanten van goede trouw is. Er is in mijn ogen een kleine groep die moeilijker is en behoort tot de niet willers/niet kanners. Er is dus alle reden om het voor de grote groep anders te doen en voor deze kleinere groep een wat strakkere handhavingsaanpak te kiezen.

Klantmanager:

Ik vind het belangrijk dat mensen in de bijstand bewust zijn van hun eigen verantwoordelijkheid en die kunnen pakken en nemen en daarbij ondersteuning kunnen krijgen. Ik zoek ook een balans tussen de rechten en plichten van mensen in de bijstand. (...) Ik vind het belangrijk dat de bijstand een vangnet is en dat mensen daar niet onnodig in blijven. Ik wil niet aan klanten zeggen dat ze morgen per se bij een bepaalde werkgever aan de gang moeten, maar wel dat ze – als ze dat kunnen – zo snel mogelijk aan het werk moeten. En van ze horen wat ze hiervoor gaan doen. Het is samen met je klant dingen doen, maar wel vanuit het bewustzijn dat bijstand een tijdelijk vangnet is. Bij het werken vanuit vertrouwen past voor mij dus ook wederkerigheid vanuit de klant en de gerichtheid en inspanning van de klant zelf om waar mogelijk weer zelf in eigen inkomsten te gaan voorzien.

Klantmanager

Ik zie dat klanten er ook verschillend in staan. Sommige klanten benadrukken wel sterk dat bijstand een recht is. Ik vind bijstand een vangnet. De bijstand is niet om er in te blijven en bijvoorbeeld jezelf op kosten van de bijstand om te scholen. Als iemand werkfit is of zo aan het werk kan dan vind ik het niet passend dat mensen vragen om omscholing op kosten van de bijstand. Daarvoor is de bijstand niet bedoeld en moeten we de ruimte ook niet geven. Af en toe moet je dus best streng zijn.

Klantmanager

Ja, ik vind het belangrijk om aan te sluiten bij wat mensen zelf willen en motiveert. Tegelijkertijd is er de spanning van 'binnen het kader van de bijstandswet'. Dit vind ik ook moreel lastige punten: wat maakt nu dat het redelijk is dat de ene klant iets extra's krijgt en de andere klant niet? En wanneer houdt vertrouwen nu op als de klant de grenzen opzoekt of er overheen gaat?

Klantmanager

Ik vind dus dat je in de gesprekken het wantrouwen dat er is moet zien te verminderen en samen vertrouwen moet opbouwen. Dat vertrouwen wordt soms ook beschaamd. Wat dan nodig is, is dat je ook een andere richting in moet kunnen sturen en met de wet in de hand een kader moet geven (of maatregelen opleggen) om het gedrag de goede kant op te krijgen. Als klantmanager vind ik dat bijstand er is voor diegene die het nodig hebben, als vangnet. Daar kan ik dan invloed op hebben. Als er onrechtmatig wordt verstrekt of iemand zet zijn hakken in het zand dan raakt me dat, dat is lastig en daar is de bijstand niet voor bedoeld. Ik ben erop gericht mensen te helpen die het nodig hebben, waar de bijstand ook voor is en voor bedoeld is. Ik word er blij van als mensen zich ondersteund en geholpen voelen. Daar hoeven ze niet altijd zo uit te spreken, dat kan je ook zien in hun houding of op hun gezichten. Voor mij is de kers op de pudding om deze mensen te helpen en dat er aandacht voor deze mensen is om aan zichzelf te kunnen werken.

Ik heb minder op met ondankbaarheid en vanzelfsprekendheid waarmee mensen zich ook naar mij of naar de gemeente op kunnen stellen en mensen die hierbij de grenzen opzoeken of er een potje van maken. Als het redelijk is en mensen het nodig hebben dan help ik ze. Als ze de kantjes eraf lopen of tegenwerken dan zet ik mijn strengere aanpak in.

Tot slot:

- *Betere dienstverlening en methodisch werken*

In Vertrouwen Werkt is een mooie opbrengst ontstaan. In verhalen van klanten en in verhalen van klantmanagers is te zien dat werken vanuit vertrouwen goede resultaten kent en dat deze resultaten ook bereikt worden met een beter waardering door inwoners van Wageningen én met meer werkplezier voor betrokken professionele medewerkers. Het beeld is een positief effect op uitstroom, toename van parttime werk, een hogere waardering van de dienstverlening en verhoging van welbevinden van mensen in de bijstand die hier op aangewezen blijven.

Met het project is ook gezien dat de aanpak een nieuwe inhoud van de dienstverlening en andere vaardigheden en een andere rolname van klantmanagers vraagt. Zeker bij ondersteuning op zelfsturing is het proces met mensen in de bijstand meer 'samenwerken, leren en coachen'. En dat vraagt een andere blik en andere vaardigheden. Ook boort het project nieuwe vragen aan rond het vakmanschap en kennis die nodig is om dat vakmanschap steviger te maken.

Waardevolle ingrediënten vanuit Vertrouwen Werkt voor die betere methodiek zijn:

- Open en nieuwsgierige blik naar elke klant.
- Persoonlijke doelen bespreken met klant en 'samen beslissen'.
- Begeleiding op maat bieden en ook de begeleidingsaanpak zelf afstemmen en bespreken met klant.
- Acties SMART, evalueren en plan bijstellen.
- Aansluiten bij wat mensen willen, motiveert en zelf kunnen.
- Weten wat belangrijk is bij het werken met vertrouwen, weten waarom dit werkt en hier in het contact ook actief naar handelen.
- Goed oog voor en contact over werk en participatie kansen.

Een belangrijke opbrengst is ook dat het werken vanuit wat mensen zelf willen en motiveert de mooie resultaten naar boven brengt. Aandacht voor het versterken van zelfredzaamheid en aansluiten bij wat mensen zelf willen blijken belangrijke elementen voor succes. Het sluit aan bij de eigen motivatie en de zin van mensen zelf vorm te geven aan hun eigen leven. Voorschrijven wat een ander moet doen staat daar tegenover. In het werk van de klantmanager wordt in deze nieuwe manier van werken meer de nadruk gelegd op het ondersteunen van mensen in hun eigen keuze en in het versterken van zelfredzaamheid. Eenvoudig omdat waar aangesloten wordt op wat mensen zelf willen en wat ze zelf kunnen de beste en best passende resultaten worden behaald.

Klantmanager

Dit is de manier van werken en benaderen die we moeten hebben. Dat mensen op een normale manier worden benaderd, met een normaal gesprek en vanuit vertrouwen. Dat werkt gewoon. Natuurlijk krijg je af en toe teleurstelling hierop. Dat zijn de rotte appels, die anders aangepakt moeten worden. Maar het is een plezierige manier van

werken, voor mijzelf en ook voor de mensen. Het leidt tot minder stress en hopelijk minder angst. Ik heb het er met anderen vaker over, ook hoe goed dit project is aangepakt en opgezet. Daar ben ik heel content mee.

Ik vind het werken met doelen en de andere benadering wel de belangrijkste. Je leert mensen ook kennen en kijkt dan echt in hun verhaal. Je komt ook andere dingen tegen als je echt in gesprek bent. Het probleem dat mensen met zich dragen is soms groter dan je vermoedt. Mensen hebben de neiging dat toe te dekken. En als je het hele plaatje hebt, dan denk ik dan zijn de mogelijkheden om in beweging te komen soms minder groot dan ik eerst dacht. Het project is voor mij ook de bevestiging dat het belangrijk is dat je geen verstopperje meer speelt. De participatiewet met al zijn handhavingzaken dat leidt in de oude aanpak tot een gevecht. Ik vind dat niet eerlijk en met deze aanpak moeten we dus zeker verder. Ja de manier waarop we de burgers benaderen. Het zit vooral in de bejegening. Dat normaal moet zijn dat je vraagt 'wat wilt u dat er gebeurt en waarmee kan ik u ondersteunen?'.

Klantmanager

Vertrouwen werkt is voor mij een poging om te komen tot een andere bijstand. Met meer vrijheid, vertrouwen en verantwoording geven aan de klant. Het project heeft voor mijzelf opgeleverd om gestructureerd te kijken naar je eigen handelen en kijken naar wat werkt bij welke kant. Het project heeft voor mij ook opgeleverd dat je vanuit deze ruimte meer kon inzetten. Ik vind het ook leuk dat wij mogelijk voorlopers zijn van een nieuwe aanpak of andere regels. De kracht van maatwerk is belangrijk. Dat iemand eigen regie geven, aansluiten op wat iemand wil en aansluiten op de ontwikkelingsmogelijkheden van de persoon zelf de krachtigste motor is om een vervolg in te zetten. Werken vanuit intrinsieke motivatie werkt beter dan werken vanuit standaard afspraken en voorgeschreven procedures.

Klantmanager

In Wageningen was denk ik al meer maatwerk mogelijk. Het is wel mooi dat het in Vertrouwen Werkt explicieter is gemaakt. Dat je in zelf in actie mensen eigenaar kan maken van het eigen traject in plaats van het opleggen of mededelen van activiteiten die iemand moet doen, of in extra begeleiding meer kan bieden dan 1-2 contactmomenten per jaar. Ik wil graag verder werken aan een aanpak om mensen eigenaar te maken van hun eigen proces en hun daarbij te helpen i.p.v. dat alleen de naleving van de wet centraal staat.

Klantmanager

Als je mij vraag wat ik kort gezegd geleerd heb: dat het maatwerk blijft wat je voor iemand kiest en dat één benadering niet werkt. Door het experiment zijn er nieuwe dingen in mijn gereedschapskist gekomen die ik bij klanten waar dat past kan toepassen. Ik heb denk ik een eigen voorkeursstijl om meer aan de kant van vertrouwen te zitten met autonomie voor de klant en zelfsturing (tegenover strak sturend en minder ruimte biedend). En ik heb een voorkeur voor intensiever contact tegenover laagfrequent contact en afstand. Ik zie dat als je je eigen voorkeurstijl kan benoemen, en met het werken met heldere persoonlijke doelen, begeleidingsafspraken en concrete afspraken over de eerste stapjes richting die doelen, je een mooie mix kan maken.

Met de opbrengsten van Vertrouwen Werkt, het uitgevoerde onderzoek en verhalen van klanten en klantmanagers kan een betere begeleidingsaanpak en een betere methodiek worden uitgewerkt. Daarvoor zijn veel elementen klaar gelegd.

Het is ook een weg om vakmanschap in de uitvoering te versterken en – in samenwerking van uitvoerende professionals en de wetenschappers – tot een betere uitvoering van de Participatiewet te komen. En hopelijk te komen tot vermindering van dwingende regeltjes en nadruk op controle en afspraken die deze manier van werken in de weg staat.

- **Parttime werken biedt kansen**

Parttime werken is een belangrijk item gebleken waarin veel kansen liggen om mensen binnen hun vermogen maatschappelijk actief te laten zijn én ook zelf een deel van hun inkomen te laten verdienen. Het bevorderen van parttime werk mag veel meer expliciete aandacht krijgen.

Niet iedereen heeft de mogelijkheid om zelf volledig in eigen inkomen te voorzien. Te lang is de lijn geweest dat als iemand niet kon uitstromen de eerste inzet is om mensen alleen maatschappelijk actief te maken via vrijwilligerswerk. Parttime werk kan daartussen worden geschoven.

Parttime werken levert voor mensen alle voordelen op die met werk zijn verbonden: meedoen, verantwoordelijkheid dragen, je bijdrage leveren en inkomen verdienen. Het kan ook de stap zijn richting regulier werk. Parttime werk is dan een prima (en goedkope) re-integratievoorziening. Voor parttime werk moeten alle normale ondersteuning kunnen worden ingezet, zoals hulp bij het zoeken naar parttime werk. Maar ook een soepele verrekening van eigen inkomsten met de bijstand. En ook parttimewerk mag lonen. Er moet een regeling komen dat mensen hier zelf ook iets aan over houden.

Klantmanager

Ja, ik zie wel mogelijkheden om vrijwilligerswerk om te zetten naar betaald werk. Nu krijgen mensen via de vrijwilligersvergoeding 1 euro per uur (tot een maximum van €

1500 per jaar). Ik vind dat dit voor parttime werken meer mag zijn terwijl je nu alles verrekend. Ik zie wel dat het woord betaald werken bij mensen soms raar valt. Eigenlijk werken ze al maar met betaald werk lijkt het alsof mensen het woord 'moeten' horen of er extra verplichtingen in zien. Als mensen er iets aan over houden of er een premie komt zie ik hier veel mogelijkheden om hier stapjes in te maken.

Klantmanager

Voor m.n. alleenstaande moeders met een niet-westerse achtergrond liggen hier mogelijkheden. Parttime werk is voor hun vaak haalbaar en ik vind het ook wenselijk dat er niet een onmogelijke druk op volledige uitstroom wordt gelegd in dit soort situaties. Dat ook i.v.m. de opvoedingstaak van kinderen van deze alleenstaande moeders. En ik vind het dan ook zeker mooi als ze er financieel iets aan over kunnen houden.

Klantmanager

Parttime werk is een goed instrument. Uit de ervaring heb ik gezien dat soms ook niet meer mogelijk is. Dat parttime werk in een situatie ook het maximaal haalbare kan zijn. Om mensen die al parttime werkten door meer uren uit te laten stromen dat zit er niet altijd in. Dan denk ik laten we zorgen dat dit zo blijft en weet bij dat je deze inkomsten elke maand kan verrekenen. En wees er als gemeente ook tevreden mee.

Klantmanager

Ik denk dat parttime werk in Wageningen altijd al wel de aandacht heeft gehad. Ik vind dit belangrijk voor mensen niet fulltime kunnen werken, bijvoorbeeld alleenstaande ouders. En als mensen er iets aan overhouden zal dat zeker wel helpen. Er is ook meer parttime werk.

Het is ook wel zo dat je als vrijwilliger de premie krijgt en bij een werkervaringsplaats of bij parttime werk niet. Wat ik wel belangrijk vind is dat de vervolgstappen richting werk dat dit goed in te gaten moet worden gehouden en dat het hele proces van inkomensverrekening verbeterd wordt.

In de afsluiting van het project is dus een belangrijke vraag hoe deze 'verborgen schat' in de Participatiewet beter benut kan worden. Dat is de moeite waard omdat het voordeel heeft voor mensen in de bijstand. Het past bij actuele vragen van werkgevers. En het zorgt ervoor de kosten van de bijstand dalen.