

# SUCCESVOL UIT DE BIJSTAND

ZEVEN SUCCESVOLLE  
AANPAKKEN EN WAT JIJ  
DAARVAN KUNT LEREN

**SAMENGESTELD** Significant Public, in opdracht van het ministerie van  
**DOOR:** Sociale Zaken en Werkgelegenheid  
**DATUM:** 13 november 2019

---

# Succesvol uit de bijstand

Nederland kent veel initiatieven om mensen uit de bijstand te helpen. Van Groningen tot Limburg, en Zuid-Holland tot Drenthe. In dit portfolio vindt u een selectie van kansrijke aanpakken, die verzameld en uitgewerkt zijn binnen het onderzoek *Succesvol uit de bijstand*, dat is uitgevoerd in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. De hier beschreven aanpakken zijn soms generalistisch en breed, en soms specifiek op bepaalde doelgroepen gericht. In dit portfolio presenteren wij u een zevental kansrijke aanpakken, die kansrijk (b)lijken, om mensen succesvol uit de bijstand te helpen. Voor meer informatie over de specifieke aanpakken kunt u [hier](#) het onderzoeksrapport raadplegen.

## De belangrijkste lessen

Het onderzoek *Succesvol uit de bijstand* heeft tot veel (nieuwe en bekende) inzichten geleid. We starten met een overzicht van de belangrijkste bevindingen, *lessons learned*, en rode draden. Voor meer informatie over het onderzoek en de onderzoeksactiviteiten verwijzen wij u graag naar de eerder genoemde onderzoeksrapportage..

### 1. Opleiden in de zorg op de Veluwe

Een **praktijkgerichte opleiding** met **baangarantie** in de **zorg**. Werkgevers die op je zitten te wachten, omdat er veel **vacatures** zijn. Een opleiding volgen met **behoud van uitkering** en **zonder sollicitatieplicht** geeft de rust die nodig is om je goed op de opleiding te kunnen richten. Zo kom je na een jaar **duurzaam** aan het werk.

### 2. Buurtmannen/vrouwen in de BAR

Een **kwalificatiebaan** voor job-ready kandidaten in de bijstand. De gemeente en uitvoerder bepalen samen op basis van profiel (en vooral motivatie) wie geselecteerd worden. Angst voor deelname wordt weggenomen middels het **bevrozen van een uitkering**. Zo wordt **preventieve ondersteuning** geboden, door werknemers die kwetsbare burgers helpen, waardoor het mes aan twee kanten snijdt. Dit is beproefd **out-of-the-box** denken, met een positieve **maatschappelijke kosten-baten-verhouding**.

### 3. Energiebox uit Utrecht

**Langdurige (oudere) bijstandsgerechtigden** aan het werk én tegelijk bijdragen aan de **energietransitie**: Energiebox maakt het mogelijk! Waarom thuis zitten op de bank als je ook **betaald werk** als **energieadviseur** kunt krijgen? Wat heb je nodig om adviseur te worden? Levenservaring, sociale vaardigheden en affiniteit met duurzaamheid, en de rest leert Energiebox je.

### 4. Veel contact, op z'n Sittards

De huidige bijstandspopulatie is complexer dan voorheen, klanten hebben bijna altijd meer dan één probleem. Ook is dienstverlening tegenwoordig vaker digitaal. Deze complexere doelgroep heeft een andere aanpak nodig. **Frequent, intensief en persoonlijk contact** komt deze groep mensen tegemoet. Met enkele aanpassingen is de aanpak veranderd. Een **knip tussen persoonlijke aanpak en uitkeringszaken**; inzet van **ervaren collega's** en een **gesprek zonder papier of laptop** op tafel. Zo onderscheidt men zich, in **Sittard-Geleen**.

---

#### 5. Leren participeren in Zaanstad

Een hele wijk waar niet-werken de norm was, in beweging krijgen? Zaanstad doet het **via het sociaal wijkteam**, met 30% uitstroom in het eerste jaar. Het toverwoord: betere onderwijskansen voor je kinderen! **Wie meewerkt krijgt alle ondersteuning, wie niet meewerkt een maatregel.** Bewoners gaan in de wijk voor de wijk aan de slag en stromen door naar werk. De **Wet taaleis** maakt het mogelijk vrouwen én mannen in een gezin meer te laten participeren. De **lage caseload (50)** is een flinke investering, maar de besparing op uitkeringslasten is navenant.

#### 6. Bewegen aan de Maas

Als je in de bijstand zit en last hebt van **psychische problemen** is aan het werk gaan moeilijk. Je hebt wel wat anders aan je hoofd. Toch is **bewegen** belangrijk! Vaak wil je ook wel 'iets' – bijvoorbeeld vaker naar buiten of eens per week zwemmen – maar weet je niet hoe. Door **aandacht** te krijgen en samen met trainers en psychologen te achterhalen wat dat 'iets' is en wat je in de weg staat om dit te doen, voelen de deelnemers van de aanpak Aandacht doet bewegen zich beter, worden ze **actiever** en lukt het hen om stappen te zetten richting **werk**.

#### 7. TOP-vrouwen in Roermond

Hoe vind je een baan als jouw zorgtaken als **alleenstaande moeder** bijten met jouw werktaken? Cilla Ezerman ontwikkelde als **ervaringsdeskundige** de aanpak 'TOP (talentvolle, ondernemende en proactieve) vrouwen', met als belangrijkste uitgangspunt: werken terwijl je kleine kinderen hebt, is **ondernemen**. Tijdens de aanpak schrijven deelnemers in **co-creatie** hun eigen **ondernemingsplan**. En zoals een ondernemer betaamt: geen focus op belemmeringen maar op **mogelijkheden!**



---

# De belangrijkste lessen

In dit portfolio staan we stil bij de lessen die we kunnen trekken op basis van de zeven individuele aanpakken. Hieronder vatten we de werkzame elementen uit deze aanpakken alvast samen: wat maakt aanpakken gericht op langdurig bijstandsgerechtigden kansrijk?

**Investeren in aandacht, tijd en deskundigheid** kan behoorlijk lonen bij de activering van de (steeds complexer wordende) doelgroep langdurig bijstandsgerechtigden. De uitstroom kan dan flink toenemen. Daarbij is er als gevolg van de grotere aandacht altijd óók (maar zeker niet alleen) enige uitstroom van fraudeachtige gevallen; de betreffende klanten kiezen dan eieren voor hun geld. Een lagere caseload die nodig is om meer aandacht te kunnen geven, brengt kosten met zich mee en de kost gaat natuurlijk voor de baat uit. Maar een dergelijke investering is volgens de gemeenten van de aanpakken die we onderzocht hebben een goede keuze. Veel kosten worden terugverdiend en er zijn bovendien allerlei maatschappelijke baten. Eén uitkering minder betekent al snel €14.000 minder uitkeringslasten op jaarbasis. Bij sommige aanpakken is sprake van cofinanciering, een manier om financiële risico's te delen en een gezamenlijke resultaatverantwoordelijkheid te bereiken.

De ene aanpak vergt meer **selectie en matching** dan de andere. Bij een brede aanpak als die in Zaanstad en Sittard-Geleen wordt een groot deel van de langduriger bijstandsgerechtigden benaderd. De selectie kan dan via bestanden plaatsvinden; natuurlijk wel afhankelijk van de kennis over de uitkeringsgerechtigden in het bestand. In veel gevallen is echter een matching van klant en aanpak door klantmanagers nodig op kenmerken van de klant die niet in bestanden zitten en vaak ook niet bij klantmanagers bekend zijn. Een goede diagnose vooraf via bijvoorbeeld gesprekken is dan nodig: wat heeft de klant nodig aan aanpak en welke wensen heeft deze. Voor een klantmanager is het dan handig als de gemeente een **duidelijk overzicht beschikbaar heeft van beschikbare interventies**, voor welke klanten die bedoeld zijn en welke eisen ze aan een klant stellen, en wat ze voor de klant kunnen opleveren. De ervaring leert dat de **werving en selectie van voldoende klanten** voor een aanpak vaak problemen oplevert, waardoor de instroom stagneert. Zeker bij een groepsaanpak die op een bepaald moment moet starten kan dat problematisch zijn. Denk dus voor de start van een specifieke aanpak goed na of de werving en selectie van klanten praktisch mogelijk is, via welke wegen, en wat klantmanagers daarvoor moeten kunnen en doen.

**Inspelen op wat de klant wil, inspireert, motiveert**, kost vaak in het begin meer tijd, maar levert later een duurzamer resultaat op. De klant kan zich beter inzetten voor een traject naar een doel dat hij of zij zelf gekozen heeft, en houdt werk waarvoor hij of zij gemotiveerd is veel langer vol. De klant voelt zich meer serieus genomen en het voorkomt uitval en draaideursituaties.

De **professionaliteit van de klantmanager of consulent** blijkt cruciaal. Voor deze complexere doelgroep is bij de beschreven aanpakken in alle gevallen sprake van ervaren professionals op minimaal Hbo-niveau. Belangrijke vaardigheden zijn bijvoorbeeld:

- a. **Goede sociale en communicatieve vaardigheden:** met aandacht een rustig gesprek kunnen voeren, vertrouwen kunnen opbouwen, consequent en vasthoudend zijn, grenzen aangeven, ondersteunend kunnen zijn bij medewerking en strikt bij vermoeden van fraude of bij niet-meewerken;
- b. **Kunnen werken vanuit de klantvraag,** de klant kunnen motiveren en inspireren (en kunnen onderscheiden wat hem of haar motiveert), de regie bij de klant laten, maar zo nodig wel zachte sturing geven;
- c. **Systematisch en methodisch kunnen werken.** Wat dat inhoudt, verschilt per aanpak. Bij een heel gestructureerde aanpak als TOP-vrouwen in Roermond betekent dat: de structuur van de aanpak volgen, de klant coachen naar het doel, en de vinger aan de pols houden voor wat betreft de vorderingen en acties van de klant en haar of hem daarop aanspreken. Bij een meer open life-first-benadering zoals in Sittard-Geleen

---

betekent het: de tijd nemen om de klant te leren kennen, alle leefgebieden en eventuele knelpunten bevragen, maar toch het doel vasthouden en de klant daarheen coachen. Daarbij hoort voor de klantmanager: kunnen reflecteren op het eigen handelen: wat heb ik gedaan? wat was het effect? kan dat beter?

- d. **Sterk in de schoenen staan.** De problematiek waarmee een klantmanager bij deze doelgroep te maken krijgt, is vaak niet mals; niet alle klanten zijn even gemakkelijk. De klantmanagers moet niet bang zijn onconventionele acties te ondernemen en soms enigszins tegen de regels ingaan om de complexe problemen van de klant te helpen oplossen;
- e. **Zelf de weg weten in allerlei verwijsmogelijkheden** (bijvoorbeeld zorg, schuldenaankpak, wonen, onderwijs) óf goed weten wie die kennis heeft.

**Draagvlak voor de aanpak in de organisatie** is belangrijk. Voor klanten uit deze doelgroep moet een klantmanager regelmatig iets regelen met collega's of andere partijen. **Korte lijnen** werken dan goed. Bij de onderzochte voorbeelden ontstaat draagvlak en medewerking door de rest van de organisatie te betrekken bij de ontwikkeling en implementatie van de aanpak. Door onderling cases te bespreken kan ook **eenheid van handelen** ontstaan vanuit verschillende soorten professionals (zoals activering, handhaving, arbeidstoeleiding) naar eenzelfde klant. Of tussen collega-professionals onderling in de benadering van hun klanten.

**Activering van specifieke doelgroepen:** veel bevindingen zijn van toepassing ongeacht de achtergrond van de klant. Toch zijn er ook leerpunten voor specifieke doelgroepen:

- a. Bij activering van **vrouwen met een partner** werkt het goed om de vrouw apart op te roepen voor een gesprek. Bij vrouwen met een slechte beheersing van het Nederlands biedt de Wet taaleis een aanknopingspunt voor activering. De eigen kinderen daarna beter kunnen helpen met schoolwerk, kan extra motivatie bieden;
- b. Bij **alleenstaande moeders** is de inzet van een ervaringsdeskundige professional een pre. De problematiek van het alleenstaande ouderschap kwam gek genoeg juist heel weinig aan de orde (aanpak TOP-vrouwen in Roermond). De professional had zich vanuit een situatie van in de bijstand met kinderen, via scholing en werk opgewerkt tot ervaren zelfstandig re-integratiedeskundige. Ze was daardoor een voorbeeld waaraan de deelnemers zich konden optrekken: door hard te werken en te focussen op je mogelijkheden kun je ver komen;
- c. Bij **klanten met een niet-westerse migratieachtergrond** werkt in Zaanstad de volgende combinatie van acties goed: grote vasthoudendheid in het opbouwen van vertrouwen en het zoeken naar wat de klant motiveert, de inzet van 'betere onderwijskansen voor je kinderen' als motivator om taal te leren en aan het werk te gaan, het principe 'zacht als het kan en hard als het moet', het bijna afschaffen van vrijstellingen van activering, de aanpak via alle levensgebieden, de frequente gesprekken, de eenvormigheid van de aanpak door samenwerking van activering, naleving (handhaving) en arbeidstoeleiding, en de duur van de aanpak (twee jaar);
- d. Bij **oudere bijstandsgerechtigden** is het bij de aanpak 'Energiebox' in Utrecht een goede vondst om hen (na selectie op bepaalde kenmerken en interesses) te werven voor een baan waarvoor levenservaring een pre is.

**Leren van klanten** kan bijdragen aan een betere uitvoering. In dit onderzoek hebben we klanten gevraagd naar hun ervaringen met en aanbevelingen voor de aanpak die ze zelf volgden. Hun observaties zijn vaak heel leerzaam voor de betrokken professionals.

# Opleiden in de zorg op de Veluwe



*“Het is fijn dat de begeleider van de opleiding ook op de werkvloer rondloopt.  
Dan kan ik mijn vragen direct stellen.”*

Werkbedrijf Lucrato, zorginstelling Viattence, de gemeenten Apeldoorn, Heerde en Epe, en de regionale ROC's hebben de handen ineengeslagen om een eenjarige opleiding tot Helpende Zorg en Welzijn niveau 2 te ontwikkelen. Deze opleiding is gebaseerd op bestaande opleidingen, maar is wel uniek in zijn praktijkgerichtheid. Deelnemers werken 4 uur per dag en hebben 4 uur opleiding, en dat 4 dagen per week. De aanpak wordt vooral ingezet voor langdurig bijstandsgerechtigden, voor wie na afronding van de opleiding ook een baangarantie geldt gedurende 2 jaar.

**Deelnemers zijn vaak mensen die al langere tijd in de zorg wilden werken, maar bij wie dat nog niet eerder was gelukt.** De betrokken uitvoerders vinden het belangrijk om bijstandsgerechtigden duurzaam aan het werk te houden, om een 'draaideur' te voorkomen. Dat vergt een investering in mensen: “Het is niet moeilijk om mensen snel aan het werk te krijgen, maar dan heb je ze binnen de kortste keren weer terug”, aldus een van de consultants van Lucrato. De deelnemers kunnen deelnemen aan de opleiding met behoud van uitkering en zijn vrijgesteld van hun sollicitatieplicht.

## Waarom werkt het?

De eerste kandidaten stromen naar verwachting in januari 2020 uit. De deelnemers zijn positief over hun opleiding en zijn zeer gemotiveerd om straks bij Viattence aan de slag te gaan. Verschillende onderdelen van deze aanpak maken het welslagen kansrijk:

- De aanpak is **praktisch onderbouwd**. Men heeft naar eigen inzicht het traject ingericht, en hanteert hierbij een lerend proces, gericht op duurzame plaatsing (langetermijnperspectief);
- Het **kunnen en willen** vinden van geschikt werk is een belangrijke factor, waar in de selectieprocedure van de aanpak zelf oog voor is. Hetzelfde geldt voor de **motivatie** van kandidaten. Ook is er sprake van een baangarantie en is het duidelijk waar de deelnemers na afronding van het traject aan de slag gaan. Deelnemers hebben daardoor geen sollicitatiedruk meer en kunnen in alle rust de opleiding volgen;
- De **opleiding sluit naadloos aan bij de praktijk**;
- De **samenwerking tussen de lokale partners** - Viattence, gemeenten en ROC's - is belangrijk voor het welslagen van de aanpak.



## De belangrijkste lessen:

Het is belangrijk gebleken om voldoende tijd te nemen voor de voorbereiding van de uitvoering, zodat alle uitvoerders goed beslagen ten ijs komen. Ook een goede selectie vooraf bleek belangrijk. Bij deze selectie dien je ook op motivatie van kandidaten in te gaan en mogelijke praktische belemmeringen in de privésituatie te bespreken. Dat kan uitval verderop in het traject voorkomen. Daarnaast dient er draagvlak bij alle betrokkenen te zijn in de opstartfase om deze aanpak te laten slagen.

# Buurtmannen/vrouwen in de BAR



*“Als een andere gemeente dit wil toepassen, is het belangrijk dat ze mensen selecteren die veel leuk vinden. Je moet ‘open minded’ zijn, mensen met verschillende achtergronden kunnen helpen. De mensen die wij helpen, kunnen dit goed gebruiken, maar moeten zich wel vertrouwd met ons voelen. Inlevingsvermogen is belangrijk.”*

De aanpak ‘Buurt-m/v’ zet voormalig bijstandsgerechtigde buurtvrouwen/mannen in voor de **praktische ondersteuning en begeleiding** van andere (kwetsbare) buurtbewoners. De voormalig bijstandsgerechtigden worden door de gemeenten geselecteerd en aangedragen. **Deelnemers zijn gemotiveerde bijstandsgerechtigden, die zorg gerelateerde ondersteuning zouden willen proberen.** De aanpak wordt onder andere toegepast in de BAR-gemeenten (Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk).

De buurt-m/v’s krijgen een arbeidsovereenkomst bij de stichting IJsselmonde Oost. Bij deze aanpak snijdt het mes aan twee kanten: zowel de buurt mannen/vrouwen, als de klanten worden hiermee geholpen. Ze ondersteunen de deelnemers één op één bij het verkrijgen van structuur en het wegnemen van stressfactoren zoals schulden en allerlei praktische problemen. Een buurtman of -vrouw werkt dertig uur, waarbij men ongeveer vierentwintig uur inzetbaar is voor cliënten. Men kan dan ongeveer 6-10 klanten begeleiden. Na twee jaar zullen de buurtmannen en -vrouwen mogelijk uitstromen naar een reguliere baan.

## Waarom werkt het?

De Buurt-m/v-aanpak is niet nieuw: hij is reeds bij een aantal gemeenten ingezet. Uit MKBA-onderzoek blijkt dat de aanpak een **positief maatschappelijk resultaat heeft**. De aanpak betaalt zich terug en biedt inwoners hulp. Voor de benodigde investering aan de voorkant gebruiken de BAR-gemeenten interne innovatiegelden. Wat werkt:

- Aansluiten bij **motivatie** van de werknemers is belangrijk. Geef vertrouwen, sta klaar voor buurt-m/v’s. Kandidaten moeten stevig in hun schoenen staan, aangezien zij achter de voordeur komen bij cliënten;
- Ook rekening houden met, en aansluiten op, **het gemeentelijk beleid** is een van de belangrijkste werkzame elementen. Ad hoc handelen wordt versterkt door korte lijnen tussen de gemeente en de uitvoerder. Een praktisch voorbeeld is het **bevrozen van uitkeringen**. Dit kan voor werkzoekenden werken als vangnet, om zo spanning weg te nemen rondom het terugvallen naar werkloosheid (en administratieve rompslomp);
- Wees **concreet in het contact** met de doelgroep. Duidelijkheid bieden is met name in het begin van belang, wanneer mensen nog geneigd zijn ‘leeg te lopen’ op een intervisie-dag. Geef aandacht en haal de praktijk aan;
- Diverse selectie van deelnemers** is waardevol voor de matching aan de cliënten, evenals voor de persoonlijke ontwikkeling van de buurtmannen/-vrouwen. Werken in een groep werkt stimulerend, waarbij het niet erg is wanneer niet iedereen het goed met elkaar kan vinden. Juist daarvan kunnen de deelnemers leren.



## De belangrijkste lessen:

Het is belangrijk gebleken om veel tijd te investeren in de selectie en matching van kandidaten en cliënten. De hulp is gericht op mensen die tussen wal en schip vallen, en doordat het mes aan verschillende kanten snijdt, lijkt deze aanpak kansrijk ter ondersteuning van kwetsbare buurtbewoners. Wees je ervan bewust dat de aanpak een zekere investering vraagt aan de voorkant van het traject. Heb daarnaast aandacht voor nazorg.

# Energiebox uit Utrecht



*“Ik wilde graag werken. Maar ik ben toch oud, heb een gat in mijn cv en ben ziek geweest.*

*Werkgevers stonden niet te springen en ik heb me suf gesolliciteerd. Ik heb een ambassadeur nodig die me introduceert. Nu ik eenmaal binnen ben kan ik laten zien wat ik kan. Gewoon weer bezig zijn met mijn hoofd, dat is fijn!”*

In het project Energiebox worden bijstandsgerechtigden door De Jonge Milieuadvies (JMA) **opgeleid tot energieadviseurs**. De energieadviseurs adviseren particuliere huurders hoe zij energie kunnen besparen. Door Energiebox snijdt het mes voor de gemeente aan twee kanten: huurders zijn in staat om energiebesparende maatregelen te nemen en dragen zo bij aan de energietransitie en voormalige bijstandsklanten vinden een betaalde baan. De deelnemers krijgen na een maand opleiding een jaarcontract aangeboden voor 28 uur per week. Na een jaar ontvangen zij een vast contract.

**Deelnemers zijn oudere bijstandsgerechtigden, de aanpak is gericht op vijftigplussers.** Terwijl deze categorie bijstandsgerechtigden wel eens terugkomt als een moeilijk naar werk te begeleiden groep, geldt leeftijd binnen deze aanpak als een pluspunt! De adviseurs komen achter de voordeur, bij mensen thuis. Hiervoor is levenservaring waardevol. Ook mooi is dat bij deze aanpak zowel de afdeling Werk en Inkomen, als de afdeling Duurzaamheid van de gemeente Utrecht betrokken is. Door sociale huurders te adviseren draagt men ook bij aan armoedebestrijding.

## Waarom werkt het?

Duurzame banen, dit is het uiteindelijke doel van de aanpak. Er zijn ongeveer 13 adviseurs aan het werk geweest via de aanpak, 6 hiervan zijn uitgestroomd, meestal omdat de adviseur het niveau was ontstegen. Wanneer er voldoende opdrachten worden binnengehaald, wordt er een kleine marge gemaakt door de uitvoerder. Wat werkt:

- Er is sprake van **dubbele winst!** De aanpak draagt zowel bij aan de energietransitie als aan het aan werk helpen van bijstandsgerechtigden. Het mes snijdt daarmee aan twee kanten. De aanpak vindt dan ook in potentie breed draagvlak binnen een gemeente;
- De aanpak sluit goed aan bij de **doelgroep** langdurige oudere bijstandsgerechtigden, mits zij affiniteit hebben met thema duurzaamheid en sociaal vaardig zijn. Dankzij hun levenservaring kunnen zij zich ontpoppen tot goede energieadviseurs. Om een goede match te kunnen maken is het belangrijk dat de gemeente haar bijstandsklanten goed kennen. Zij kunnen een klant introduceren en breken zo een eerste lans;
- De aanpak is **goed op te schalen**. Zo kan de doelgroep uitgebreid worden van huurders naar mensen met een eigen huis. Bovendien kan de aanpak eenvoudig uitgebreid worden naar andere gemeenten. De aanpak in Utrecht kan (zo goed als) een-op-een gekopieerd worden naar andere gemeenten. Het lastige in uitbreiding naar andere gemeenten blijft wel dat het niet voor iedere gemeente interessant is, aangezien het aantal klanten dat uitstroomt relatief klein is.



## De belangrijkste lessen:

Om de aanpak met alle verschillende betrokkenen rond te krijgen, moet er goed samengewerkt worden. Dit kost tijd. Ook is het van belang om in te blijven spelen op de behoefte van corporaties. Hiernaast is er een bepaalde schaal nodig, om voldoende scans uit te kunnen voeren. Eén adviseur kan 250 scans per jaar doen. De ervaren energieadviseurs uit de regio Utrecht denken bij eventuele opzet van deze aanpak graag met uw mee!



---

# Veel contact, op z'n Sittards



*“Werken is leuk, thuiszitten vind ik eigenlijk niks. Ik werd gestimuleerd om iets te doen, maar hierbij werd wel naar mij geluisterd. Dat het nu fulltime nog niet lukt, snappen ze bij de gemeente. Ze hebben mij leren kennen. Het gaat nu stukken beter met mij, dat helpt ook mentaal. Ik ben klaar voor de volgende stap.”*

De huidige bijstandspopulatie is complexer dan voorheen, klanten hebben bijna altijd meer dan één probleem. Hiernaast is dienstverlening tegenwoordig vaker digitaal, waardoor sommigen niet worden bereikt. Een deel van de bijstandsgerechtigden betreft een **complexere (doel)groep**, die een andere aanpak nodig heeft. Daarom is gemeente Sittard-Geleen gestart met een **eigen variatie op de FIP-aanpak (Frequent, intensief en persoonlijk)** zoals ontwikkeld door Erasmus Universiteit en SV-land. FIP staat voor Frequent, Intensief en Persoonlijk.

**In een pilot** zijn in Sittard-Geleen 300 bijstandsgerechtigden geselecteerd. Hiernaast is een controlegroep van dezelfde grootte opgesteld. Deze groep is twee jaar lang frequent, intensief en persoonlijk benaderd. (Minimaal) viermaal per jaar was er een gesprek, gericht op alle leefgebieden, waarin vertrouwen wekken en het hebben van een informeel gesprek centraal stond. Dit is ingestoken vanuit wat de klant nodig heeft. Aanpassingen van Sittard-Geleen op de eerdere variant van FIP zijn dat de inkomenskant van de dienstverlening door de FIP-consulent is losgetrokken, ook wordt het gesprek zonder pen of papier op tafel gevoerd.

## Waarom werkt het?

Door Sittard is twee jaar onderzocht of FIP de maatschappelijke en arbeidsmatige activering van mensen in een uitkering inderdaad bevordert. Er zijn in Sittard-Geleen met FIP meer beëindigingen van de uitkering gerealiseerd dan in de controlegroep (71 versus 55 beëindigde uitkeringen tot maart 2019). Dit resulteert in een **positieve uitkomst** qua financieel resultaat. Er bleek echter niet meer uitstroom naar werk te zijn binnen de FIP-groep. Wat werkt:

- Uit de theorie blijkt dat een **actieve benadering**, met persoonlijke aandacht voor cliënten en met geen/weinig druk om door te stromen naar werk (met relatief laag tempo) bij een life-first benadering kan werken. Ook het **integraal werken**, op basis van een relatie van vertrouwen/gelijkwaardigheid/continuïteit, werkt goed;
- In de praktijk is te zien dat de **interne betrokkenheid** van verschillende mensen en afdelingen leidt tot draagvlak. Gerichte gesprekken voeren, en korte lijnen met mede-consulenten werken. De **klantmanagers hebben HBO-niveau**, zijn heel **ervaren** en hebben een training gevolgd;
- Het **loskoppellen van de 'inkomen'-kant**, geeft de FIP-consulenten minder administratie en geeft meer tijd en vertrouwen. Zoals één van de FIP-consulenten stelt: “Dit is geen koffiedrinken. Het blijft een gericht gesprek”.
- Deelnemers geven aan dat zij het gevoel hebben eindelijk weer **gehoord** te worden. Zij hebben veel vertrouwen in de klantmanagers, en hadden graag eerder zo'n intensieve aanpak gezien. Er wordt gezegd dat de aanpak lijkt op die van de **oude bijstandsmaatschappelijk werker**.



## De belangrijkste lessen:

Bij deze aanpak blijkt een aantal mensen bij FIP-contact de uitkering op te zeggen, terwijl een ander deel beter geholpen wordt. Dit uit zich ook in een stijging van het aantal minimegelingen. Een aandachtspunt bij implementatie is dat de eerste gesprekken met cliënten zeer intensief bleken. Er komen veel schrijnende situaties naar boven, met verborgen leed. Het begin van het proces kost dan ook tijd.

# Leren participeren in Zaanstad



*“Het voelde als een drempel om te gaan werken. Ik dacht alleen achtergesteld werk te krijgen. Nu zie ik dat er ook andere mogelijkheden zijn. Daarnaast word ik goed geholpen met administratieve zaken.”*

Poelenburg en Peldersveld zijn **wijken in Zaanstad met veel werkloosheid, mensen in de uitkering, kansarme gezinnen en veel mensen van Turkse afkomst met taalproblemen**. Veel mensen zijn niet geïntegreerd. ‘Niet werken’ is hier de norm. In overleg met de wijk is de ‘Aanpak Poelenburg-Peldersveld’ ontwikkeld. Meer participatie en werk is daar onderdeel van. In deze wijk zijn alle voorzieningen (supermarkt, huisarts, etc.) in het Turks beschikbaar. Met als aangrijpingspunt ‘betere onderwijskansen voor je kinderen’ wordt iedereen die lang in de bijstand zit (2 tot wel 20 jaar) via een brief opgeroepen voor een gesprek met het sociaal wijkteam. Daarin staat bij uitzondering **één Turkse zin**: deze brief is belangrijk, begrijpt u hem niet, vraag dan hulp. De aanpak wordt uitgevoerd door de sociale wijkteams in samenwerking met participatiebedrijf Werkom en de afdeling Naleving van de gemeente. Alle leefgebieden worden besproken. Met de klant wordt een plan van aanpak gemaakt dat wordt besproken met alle betrokkenen, zodat alle neuzen dezelfde kant op staan. De aanpak is **zacht als iemand meewerkt en hard bij onwil**, tegenwerking of fraude. Vrouw en man uit hetzelfde gezin worden apart opgeroepen, dan komt ook de vrouw op gesprek.

## Waarom werkt het?

Door de Wet taaleis en de participatieverplichting is het mogelijk eisen te stellen aan taalbeheersing. Participatie vindt naast taalles ook plaats via participatieplekken in de wijk zelf. Heel soms is participatie niet mogelijk. ‘Jezelf kunnen redden’ wordt dan het doel. In het eerste jaar was er **30% uitstroom uit de uitkering**. Dit is bovendien duurzaam. Het plan is vastgelegd voor 20 jaar, zo gooien collegeperikelen en jaarbegrotingen “geen roet in het eten”. Wat werkt:

- Veel mensen in een sociaal wijkteam hebben minder affiniteit met participatie. Zij hebben meer een zorginstek en vinden de participatiebenadering soms hard. Ze moeten **ingewerkt worden op participatie**;
- Je moet het klanten enerzijds niet te gemakkelijk te maken, en anderzijds bouwen aan een goede werkrelatie, onder andere door breder te ondersteunen dan alleen op participatie, door ook ondersteuning in het huwelijk of de opvoeding te bieden. Zoek **balans tussen druk uitoefenen en meebewegen**;
- Consulenten van het sociaal wijkteam kunnen er door de **caseload van 50 personen** bij hun klanten bovenop zitten en hebben hierdoor tijd om te investeren in de relatie met de bewoner;
- Alle klanten bespreken**, met alle partijen (wijkteam, Werkom, naleving, gemeente), en overeenstemming krijgen over de aanpak. “Je bepaalt met z’n allen een traject. Daardoor is het ook gedragen als je afwijkt”;
- Door **blijvend contact te zoeken** en niet los te laten lukt het om mensen (steeds) meer te laten participeren. De klanten die uiteindelijk een passende plek hebben, geven aan dat het fijn is om je nuttig te voelen. Uitstroom van mensen die het eerste jaar zijn opgeroepen, vond met name plaats in het tweede jaar.



## De belangrijkste lessen:

Als je als gemeente bereid bent om met integrale wijkteams te werken, kan je deze aanpak toepassen. Als je de ‘norm’ in een wijk wil veranderen, moet je iedereen oproepen. Het is verder belangrijk dat participatie in en voor de wijk mogelijk is. De aanpak kan niet toegepast worden wanneer mensen volledig zijn afgekeurd. Het is daarnaast van groot belang om het vertrouwen in de wijk te krijgen en behouden. Dit vertrouwen komt te voet, maar gaat te paard. Deze aanpak is een kwestie van de lange adem.

# Bewegen aan de Maas



*"Ik doe nu vrijwilligerswerk. Ik kon zelf niet goed aangeven wat ik leuk vond, maar de consulent ging telkens weer het gesprek aan en heeft dit samen met mij uitgevonden. In het begin wilde ik helemaal niet daar werken. De consulent zei: 'Probeer het gewoon.' En ik vind het leuk. Nu zit ik op het punt dat regulier werk aan de orde komt. Ik ben nu bezig met een sollicitatietraining en een CV aan het opstellen. Als ik er klaar voor ben dan ga ik solliciteren."*

De aanpak Aandacht doet bewegen richt zich specifiek is op **klanten met psychische klachten**, iets wat veel voorkomt bij klanten die langer in de bijstand zitten. In het kort is de aanpak als volgt: klantmanagers van de gemeente selecteren potentiële kandidaten voor de aanpak. Medewerkers van re-integratiebedrijf Annex BV nemen een intake af: een gesprek, soms gevolgd door nog een gesprek. De intake heeft ook een selectiefunctie. Belangrijke **selectiecriteria** voor deelname zijn: het willen van iets (maakt niet uit wat) en het hebben van psychische klachten. Onderdeel van de aanpak is dat deelnemers worden gestimuleerd **fysiek te bewegen**: wandelen, sporten, bezig zijn. Daarnaast geeft Annex aandacht door wekelijks contact te hebben, de ene keer intensiever dan de andere keer. Doel is deelnemers te **activeren en stimuleren** in wat zij willen en uiteindelijk samen naar re-integratie op de arbeidsmarkt toe te werken.

## Waarom werkt het?

De **resultaten** worden door de betrokken als goed beoordeeld, zeker gezien de doelgroep. In ruim een jaar tijd hebben 15 deelnemers meegedaan. Zij laten mooie vooruitgang zien: voelen zich beter, zijn actiever, weten beter wat ze kunnen en willen en zetten stappen richting werk. Daarnaast worden er interessante **neveneffecten** behaald zoals klanten die besluiten tot opname en behandeling, bijvoorbeeld in een verslavingskliniek. Bovendien blijken klantmanagers veel meer kennis te ontwikkelen over psychische klachten en de impact die die hebben op het leven van klanten. Wat werkt:

- Elementen van **bestaande en bewezen methoden** komen terug in deze aanpak: IPS, motiverende gesprekstraining en positieve gezondheid (focus op fysieke activiteit);
- Besloten is om niet van tevoren alles vast te leggen en 'in te regelen', maar om **werkenderwijs te leren en verbeteren**. Dit in de vorm van een pilot. Hierdoor kon in relatief **korte tijd** gestart worden met de aanpak;
- Het pilotplan is afgestemd met een kleine groep van betrokkenen vanuit de opdrachtgever. De aanpak dient de doelen van de diverse betrokkenen. Beide zorgen voor een basisoniveau van **draagvlak** voor de aanpak;
- In de startfase is het belangrijk **korte lijnen** te hebben, goed af te stemmen en het pilotplan bij te stellen op basis van de ervaringen;
- Selectie** van kandidaten is belangrijk om de effectiviteit van de aanpak te waarborgen. Dit kan betekenen dat relatief veel potentiële kandidaten na selectie afvallen. Het is belangrijk hier rekening mee te houden en goed uit te leggen, aan kandidaten en hun klantmanager, waarom ze niet kunnen deelnemen.



## De belangrijkste lessen:

Volgens deelnemers wordt er door de consulenten echt geluisterd, is er tijd om samen te bouwen aan herstel en een plan uit te stippelen en wordt er *out of the box* meegedacht. Dit laatste is nodig omdat door hun psychische klachten standaard oplossingen niet werken. Bijvoorbeeld: de ene dag voel je je goed genoeg om te werken, terwijl je de andere echt niet in staat bent om je bed uit te komen. Dan werkt een *nine-to-five-job* niet. De problematiek bij werkzoekenden bleek vaak nog complexer dan bedacht, wees je hiervan bewust.

# Top-vrouwen in Roermond



*“80-90% van de groep is aan het werk. Dankzij de methode en dankzij de persoonlijkheid van Cilla. Cilla heeft een persoonlijkheid waar iedereen energiek van wordt. Zij doet het niet expres. Zij is zo, zij geeft mensen motivatie. En dat is belangrijk.”*

Cilla Ezerman van 'Bijstand naar werk' heeft op initiatief van de gemeente Roermond en op basis van haar eigen ervaringen en frustraties als werkzoekende alleenstaande moeder 'TOP (talentvolle, ondernemende, proactieve) vrouwen en mannen' ontwikkeld. Cilla nam als uitgangspunt dat aan het werk gaan terwijl je kleine kinderen hebt een soort ondernemen is, waarvoor je een ondernemingsplan moet schrijven met een helder doel: activering, liefst naar betaald werk. Cilla haar aanpak helpt de deelnemers om te focussen op oplossingen in plaats van belemmeringen. De aanpak bestaat uit verschillende fases, namelijk: ontdekken (6 weken), doen (9 weken) en ondernemen (10 weken).

In Roermond wordt resultaat geboekt. 63% is doorgestroomd naar betaald werk of een BOL-opleiding of heeft een eigen onderneming gestart. Twee vrouwen hebben een werkervaringsplek, en van 3 vrouwen is de uitkering beëindigd. Van de veertien werkende TOP-vrouwen waren 5 vrouwen uitkeringsonafhankelijk, 2 werkten tussen 10 en 20 uur p/w, 4 werkten 24 uur p/w en 3 hadden een oproepcontract.

## Waarom werkt het?

Het **succes** wordt veroorzaakt door de methodische, systematische aanpak met een duidelijk doel, waarbij de cliënt weet dat hij of zij zelf invloed heeft op het resultaat:

- Als **ervaringsdeskundige** is Cilla een empathische en geloofwaardige begeleider voor de deelnemers. Zij kan zich inleven in de leefwereld van de deelnemers, aangezien zij een vergelijkbare ervaring heeft. Wanneer zij stelt dat belemmeringen overkomelijk zijn, is dit geen wensgedachte. Dit geeft de deelnemers hoop en motiveert;
- De trechtermethodiek**. Door gestructureerd keuzes te maken vernauwt het traject zich tot een duidelijke zoekfocus. Dit trechteren vindt plaats in verschillende stappen, waarbij de klant zelf de regie houdt. De begeleider legt keuzes en dilemma's voor en de deelnemer kiest zelf. Deze methodiek helpt de deelnemers om op een gestructureerde manier te komen tot een duidelijke zoekrichting;
- In de aanpak is veel aandacht voor het doen groeien van het **zelfvertrouwen**. In de aanpak staat een positieve benadering centraal. Cilla inspireert de deelnemers enerzijds en stelt anderzijds eisen aan de deelnemers ("je hebt zelf invloed op het proces en de uitkomst en ik ga je helpen"). Door te focussen op de mogelijkheden ontstaat vertrouwen bij de deelnemers dat ze het kunnen. Een goed cv helpt hierbij;
- Co-creëren staat écht centraal**. Een van de uitgangspunten van de training is gezamenlijk co-creëren. Door het gezamenlijk optrekken als groep deelt de groep onderling haar succesverhalen. Deze succesverhalen motiveren de andere deelnemers: "als dit voor mijn groepsgenoot mogelijk is, is het voor mij ook mogelijk".



## De belangrijkste lessen:

Het vinden van werk is nogal een onderneming. Zorg voor het gezin en werk combineren is ook een lastige opgave. Om dit te managen schrijven de deelnemers een ondernemingsplan. Het ondernemingsplan is eigenlijk een verzameling van re-integratieopdrachten die gezamenlijk het plan vormen. Door middel van het schrijven van een activerend ondernemingsplan verdwijnen de beperkingen naar de achtergrond en ontstaat er ruimte om stapsgewijs de mogelijkheden te ontdekken. Heb bij deze aanpak ook aandacht voor de nazorg.