

IN DE DICHTER BIJ STAND

**Handvatten voor een
goede werkrelatie tussen
inwoner en consulent**

Op basis van het project 'In De Dichter Bij Stand'



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken



‘Vaak is er al heel veel aan de hand voordat iemand een uitkering aanvraagt. En de vraag is dan: wil je samen naar een oplossing van de problemen zoeken? Het hoeft geen vriendschap te worden, maar er moet wel vertrouwen in elkaar zijn.’

Sander Griek, ervaringsdeskundige en vanuit Movisie betrokken bij het project In De Dichter Bij Stand.

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	4
Handvatten	7
1 Hoe geef je inwoners met een bijstandsuitkering de ruimte om hun bagage in te brengen?	8
2 Hoe ga je in het gesprek passend om met bagage van de inwoner?	11
3 Hoe zorg je als consulenten gezamenlijk voor een passende omgang met bagage van de inwoner?	13
Toelichting actieonderzoek	16
Colofon	19

INLEIDING

Hoe geef je de werkrelatie tussen inwoner en consulent goed vorm?

Die vraag stond centraal in het actie-onderzoek In De Dichter Bij Stand. De titel verwijst naar het belang van nabijheid in de relatie tussen inwoner en consulent. Het gaat over bestaansrecht, gezien worden als mens en autonoom zijn. Een goede werkrelatie kan helpen voorkomen dat mensen vernederd of gestigmatiseerd worden. In de media verschenen afgelopen jaren meerdere voorbeelden van misstanden in de bijstand. Dit kan een gevolg zijn van wet- en regelgeving, maar ook van de uitvoering daarvan door gemeenten en professionals. Een goede relatie vraagt om minder nadruk op de regels en meer betrokkenheid bij de situatie van de inwoner.

CONSULENT

Er zijn verschillende functiebenamingen voor professionals bij gemeenten die in contact staan met inwoners met een bijstandsuitkering, zoals consulent, klantmanager of werkcoach. Voor de leesbaarheid hanteren we overal de term consulent.

Menselijke maat in begeleiding

De menselijke maat in de uitvoering van de Participatiewet wordt voor een belangrijk deel gevormd in de werkrelatie tussen inwoner en consulent. Mensen met een bijstandsuitkering vinden de kwaliteit van de relatie met hun consulent van groot belang. De werkrelatie bepaalt vermoedelijk in belangrijke mate het succes van de begeleiding. Meer persoonlijke aandacht voor mensen heeft bijvoorbeeld een positief effect op de uitstroom naar werk.¹

Samen met de gemeenten Oss, Assen en Rotterdam hebben we onderzocht wat helpt om deze werkrelatie goed vorm te geven. Zowel het perspectief van inwoners als van consulenten stond hierin centraal. De consulenten zijn gevolgd tijdens hun gesprekken met inwoners met een bijstandsuitkering. De inwoners zijn geïnterviewd door vrijwilligers die zelf ervaring hebben met het ontvangen van een bijstandsuitkering. In twee rondes vonden lokaal en landelijk 'leersessies' plaats waarin consulenten, vrijwilligers met ervaringskennis en onderzoekers bespraken hoe de onderzoeksbevindingen omgezet konden worden in handvatten voor een goede werkrelatie.

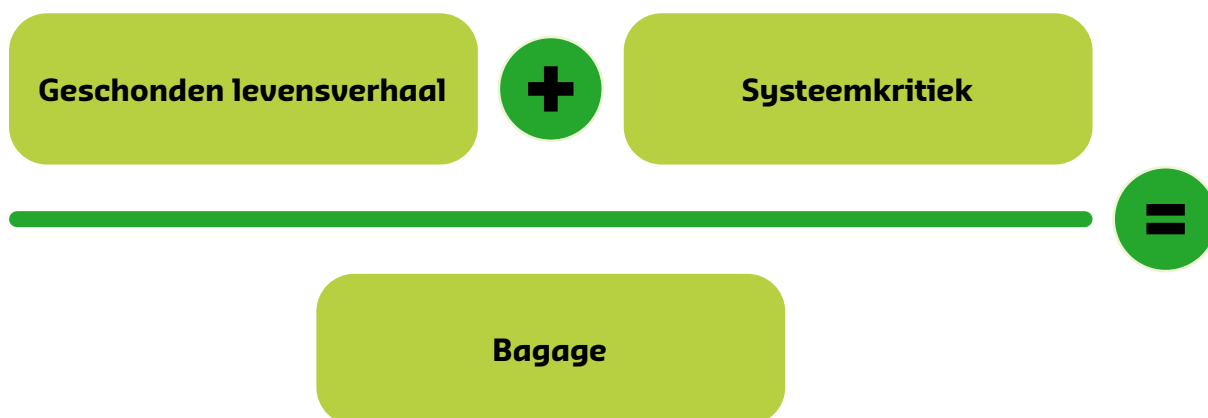
WERKRELATIE

In dit document gebruiken we de term werkrelatie. Met de term werkrelatie onderscheiden we het omgaan met elkaar van de meer methodisch-technische, feitelijke en voorwaardelijke dimensies van het werk van consulenten zoals toepassing van interventies, beschikbare tijd en caseload. De werkrelatie is dynamisch, dat wil zeggen in de loop van de tijd veranderend. De term hint ook naar de samenwerkingsrelatie die consulent en inwoner idealiter nastreven. De werkrelatie wordt gevormd door behoeften en verantwoordelijkheden van zowel consulent als inwoner.²

Ervaringen hebben invloed

Uit het onderzoek blijkt dat ervaringen van inwoners uit het verleden invloed hebben op de werkrelatie. Inwoners nemen deze ervaringen mee naar een gesprek. Ze hebben zaken meegemaakt als een scheiding, werkloosheid, verslaving, huiselijk geweld, een vlucht uit een ander land of kwetsbaarheden in hun psychische gezondheid en meer. Hier wordt naar verwezen als **'geschonden levensverhaal'**. Maar zij nemen ook ervaringen mee van eerder contact met gemeenten of andere instanties, of wat zij weten van de ervaringen van anderen. Denk aan de dreigende toon in brieven, wantrouwen van eerdere begeleiders, afgewezen aanvragen en andere punten van ervaringen met het 'systeem'. Hier wordt naar verwezen als **'systeemkritiek'**. Systeemkritiek en geschonden levensverhaal vormen samen de **'bagage'** die iemand (onzichtbaar) met zich meedraagt. Dit heeft indirect invloed op de werkrelatie.

De manier waarop de consulent omgaat met de bagage die de inwoner meeneemt en uitspreekt in het gesprek, is van invloed op het verloop van het gesprek. Wanneer de inwoner zich gehoord voelt kan dit bijdragen aan een goede werkrelatie. Bovendien wordt deze positieve ervaring dan ook onderdeel van de bagage van de inwoner. Wanneer de inwoner zich niet gehoord voelt is dat vaak een bevestiging van de systeemkritiek die de inwoner heeft.



Handvatten en tips voor de werkrelatie

Met dit document geven we gemeentelijke professionals handvatten om die werkrelatie goed vorm te geven. Het is geen uitputtende lijst en geen checklist. De bedoeling is het aanreiken van handvatten en tips, om zo de werkrelatie te verbeteren. Ook geeft het inzicht in de rol van bagage.

De handvatten zijn opgedeeld in drie onderdelen en geven antwoord(suggesties) op de vragen:

- 1** Hoe geef je inwoners met een bijstandsuitkering de ruimte om hun bagage in te brengen?
- 2** Hoe ga je in het gesprek passend om met bagage van de inwoner?
- 3** Hoe zorg je als consulent gezamenlijk voor een passende omgang met bagage van de inwoner?

Wil je meer weten over het onderzoek waarop deze publicatie is gebaseerd? [Lees de toelichting.](#)



HANDVATTEN



Hoe geef je inwoners met een bijstandsuitkering de ruimte om hun bagage in te brengen?

Voorafgaand aan het gesprek

Brieven/uitnodiging

Wanneer mogelijk, stem je de toon van de brief af op de ervaringen van de inwoner. Kijk daarnaast of brieven in het algemeen minder zakelijk en streng kunnen. Welke tekst is overbodig? En overweeg om de inwoner te wijzen op de mogelijkheid om iemand mee te nemen naar het gesprek.

Agenda voor het gesprek

Stel samen een agenda op voor het gesprek. Bijvoorbeeld door vooraf een voorstel te doen aan de inwoner, met de uitnodiging om dit aan te vullen. Geef daarbij aan welke doelen jij als consulent met het gesprek hebt. En vraag de inwoner zelf waarover die het gesprek wil voeren.

Voorkennis

Verdiep je van tevoren in degene die je gaat spreken. Dit hoeft niet altijd tot in detail, maar weet van eerdere ontmoetingen wat er speelt. Iemand voelt zich daardoor serieus genomen. Sommige consulenten gaan liever zonder invloed van voorkennis het gesprek in. Zorg dat je wel op de hoogte bent van de kern. Stel je ook op de hoogte van eerdere contacten die iemand had met collega's. Heeft iemand al veel verschillende consulenten gehad? Realiseer je dat dit invloed kan hebben op diens houding.



Je wil niet steeds moeten vertellen dat je kinderen hebt.

Dit is voorkennis die je uit het dossier kunt halen.

Vrijwilliger die bijstand ontvangt



Tijdens het gesprek

Hieronder vind je een aantal suggesties voor gesprekspunten, omgevingsfactoren en aandachtspunten om als consulent rekening mee te houden tijdens het gesprek. Niet tijdens elk gesprek is het nodig om alle punten te bespreken of zal hier voldoende tijd voor zijn. Luisteren naar iemand en open communicatie staan voorop.

De suggesties geven inzicht in wat belangrijk is om te doen tijdens het gesprek en wat te benoemen. Kies er een aantal uit die op dat moment passend zijn.

Omgevingsfactoren

- Voer het gesprek eens op een andere locatie. Of maak bijvoorbeeld een wandeling.
- Kies voor een ruimtelijke opstelling die past bij het doel van het gesprek. Zit bijvoorbeeld een keer naast elkaar in plaats van tegenover elkaar. Of kom weg van het computer-/laptop scherm.

Agenda en verslaglegging

- Vraag aan het begin van het gesprek de inwoner om eventuele aanvullende agendapunten. Dit doe je ook vooraf, maar wensen kunnen altijd veranderen.
- Noteer afspraken en deel deze met elkaar. Bijvoorbeeld via Whatsapp of mail. Op een later moment kun je iemand hier naar wens aan herinneren. Of vraag aan het begin van het gesprek of de inwoner zelf de belangrijkste actiepunten wil opschrijven en delen.

Gesprekspunten

- Wees transparant over hoe je je van tevoren verdiept hebt in de persoon tegenover je. Bijvoorbeeld door het dossier wel of niet te lezen. En leg uit waarom wel of niet.
- Leg het doel van het gesprek en jouw rol uit.
- Stel iemand heeft al veel contact gehad met de gemeente, vraag hoe diegene dat ervaart.
- Wijs inwoners tijdens het gesprek op hun rechten en plichten.
- Check in: Hoe zit je erbij? Hoe gaat het?
- Check uit: Heb je nog vragen? Wat vond je van het gesprek? Hoe ga je nu de deur uit?

Aandacht voor de persoon

- Heb oog voor de bagage van inwoners, bijvoorbeeld door verschillende levensgebieden te bevragen.
- Besef welke angsten er bij mensen kunnen leven voor negatieve consequenties, bijvoorbeeld het verliezen van hun inkomen.

Voorbeeld van inchecken

Consulent: 'Ik wilde je uitnodigen voor heronderzoek en toen kwam je mail. Vertel eens, wat is er aan de hand?'

Inwoner: 'Ik zit al anderhalve week zonder internet, er gaat van alles mis, doordat ik het etiket bewindvoering heb. Ik heb gebeld, maar krijg ze niet goed te pakken. Diegene die dat regelt is alleen op dinsdag, woensdag en donderdag aanwezig, ik kan geen kant op. Dit was voor mij de druppel. Ik wil eigenlijk bewindvoering uit. Ik heb het vonnis van de rechter bekeken en daar stond al op: er moet een overgangsperiode plaatsvinden.'

In dit voorbeeld is sprake van een korte incheck waarbij de consulent ook de reden tot uitnodigen aanstipt. Dit geeft ruimte aan bagage: de inwoner voelt ruimte om te ventileren over dingen die mis zijn gegaan zoals het slechte internet en het uiten van kritiek op bewindvoering.

Voorbeeld van uitchecken

Consulent: 'Met wat voor gevoel ga je nu weg?'

Inwoner: 'Minder chaotisch [lacht]... lastig om uit te leggen maar mijn hoofd zit zó vol. Dit briefje met afspraken vind ik zo fijn, dat scheelt al heel veel voor me. Dat vind ik echt al heel fijn.'

In dit voorbeeld vraagt de consulent expliciet naar het gevoel waarmee de inwoner weggaat. Ook wordt er in dit voorbeeld een briefje meegegeven met daarop de afspraken die zijn gemaakt. De inwoner geeft aan met minder chaos weg te gaan.



Hoe ga je in het gesprek passend om met bagage van de inwoner?

Aandacht voor bagage

Heb tijdens het gesprek aandacht voor wat er bij iemand speelt, nu of in het verleden, zoals welke levensgebeurtenissen diegene heeft meegemaakt. Dit doe je met name door te luisteren. Vraag waar je iemand mee kan helpen en verwijs door waar dat kan. Wees tegelijkertijd helder over je eigen invloedssfeer. Je kunt niet alles oplossen, maar wel duidelijk maken wat mogelijk is. Zoals samen een klacht indienen.

Erken gevoel achter systeemkritiek

Wanneer iemand systeemkritiek uit, kun je het gevoel dat dit veroorzaakt erkennen. Dit betekent niet direct dat je ook de systeemkritiek erkent. Probeer uit te leggen wat je kunt uitleggen. Voorbeeld: 'ik merk dat dit frustratie bij je oproept'.

Grens van je invloedssfeer

Communiceer duidelijk waar de grens van je invloedssfeer ligt. Geef ook aan voor welke dingen je je gaat inspannen en voor welke niet. Wees dus transparant zodat de verwachtingen kloppen.



Straks heb ik een kennismakingsgesprek. En ik heb teruggezocht en gezien dat ik de 25e ben. Ik verwacht systeemkritiek en dat kan ik ook beamen. Tegelijkertijd kan ik er niks aan doen. Consulent

Geef perspectief

Nadat duidelijk is waar je invloed ligt en waar niet, is het belangrijk dat mensen horen waar ze wél de hulp kunnen vinden die ze nodig hebben. Verwijs mensen door. Vraag door naar wat iemand anders zou willen, en suggereer eerste oplossingen.

Wat we zagen in de gesprekken

Uit het meelopen met de consulenten blijkt dat er verschillend wordt omgegaan met de bagage die mensen delen. Wanneer een consulent erkenning geeft aan deze ervaringen, wordt de inwoner gestimuleerd om meer te vertellen over diens ervaringen en emoties.

VOORBEELD VAN INGAAN OP BAGAGE

Een consulent wil weten hoe het met inwoner gaat en hoe haar situatie er nu uitziet. De inwoner vertelt over hoe haar bedrijf failliet ging en ze toen op straat kwam te staan. De consulent vraagt **'hoe was dat voor je'**? 'Hard', antwoordt de inwoner en daarop wijdt ze uit over haar moeilijke gezinssituatie. De inwoner begint te huilen. De Consulent stelt haar gerust: 'Huilen is oké.' en kijkt de inwoner medelevend aan. De consulent reageert met verbazing 'ach nee' en bevestiging 'zo heftig' en 'het is best wel veel'. De consulent stelt ook geïnteresseerde vragen zoals hoe oud de kinderen van de inwoner zijn. Na uitgebreid geluisterd te hebben **informeert** ze of de inwoner hulp krijgt van een welzijnsorganisatie.

Erkennen gaat bijvoorbeeld over doorvragen, empathisch reageren op de informatie die iemand deelt en over het ingaan op emoties die het bij iemand teweegbrengt. Dit kan ook met lichaamstaal zoals iemand in de ogen kijken of knikken. Over het algemeen reageren consulenten zorgzaam op het geschonden levensverhaal.

Wanneer een consulent niet of weinig ingaat op het geschonden levensverhaal, leidt dit vaak tot herhaling en frustratie bij de inwoner. Het blijft dan terugkomen in de gesprekken. De inwoner wil gehoord, gezien en begrepen worden, blijkt uit de gesprekken.

Als het gaat over systeemkritiek, reageren consulenten hier vaker niet, zakelijk of streng op. Bijvoorbeeld door de kritiek te negeren, individualiseren, registreren of samen te vatten. Dit versterkt de frustratie bij de inwoner. Daarnaast uiten de inwoners dit vooral in de interviews met de vrijwilligers en minder in de gesprekken met hun consulent. Wanneer consulenten wel aandacht geven aan de systeemkritiek, bijvoorbeeld door het gevoel erachter te erkennen, kantelt het gesprek.

Verschillende consulenten in dit project wijzen erop dat er wel een grens is aan hoe zorgzaam zij zich kunnen opstellen en hoever zij kunnen gaan in het inspelen op emoties en het persoonlijke verhaal van de ander. Zij hebben geen hulpverlenerrol.



Hoe zorg je als consulenten gezamenlijk voor een passende omgang met bagage van de inwoner?

Momenten voor afstemming

Creëer informele en formele momenten waarop je met elkaar afstemt over hoe je omgaat met bagage. Dit kan bijvoorbeeld formeel met een intervisie over 'hoe ver gaat jouw rol?'. Of tijdens een teamoverleg waarin je met elkaar bespreekt welke verschillende stijlen jullie hebben. Een ander voorbeeld is het opzetten van een leernetwerk tussen professionals van verschillende afdelingen. Met dit leernetwerk kun je bijvoorbeeld casuïstiek met elkaar bespreken.

Informele momenten waarop je elkaar treft zijn bijvoorbeeld tijdens de lunchpauze of bij de koffieautomaat.

Bespreekpunten tijdens afstemming

Hieronder vind je een aantal punten in vraagvorm om tijdens die formele en informele momenten met elkaar te bespreken:

- Hoe maak je verschil in de omgang met bagage? En welke beweegredenen heb je om bij de ene inwoner een andere houding in te nemen dan bij de andere?
- Welke systeemkritiek uiten inwoners vaak?
- Hoe ga je om met die systeemkritiek: waar leg je die kritiek neer? Bij wie kun je de kritiek aankaarten?
- Welke systeemkritiek herken of erken je en hoe?
- Hoe reageer je op een geschonden levensverhaal? Zijn we als consulent voldoende toegerust om op een goede manier het gesprek aan te gaan en te begrenzen?
- Deel je iets uit je persoonlijke leven in reactie op bagage? En zo ja wanneer?
- Welke communicatiekanalen gebruik je: mail, Whatsapp, etc.? En welke afspraken maak je hier onderling over? Het gaat erom dat duidelijk is voor de inwoner hoe wordt gecommuniceerd. Eenheid tussen de consulenten kan hierin een keuze zijn. Is er de mogelijkheid om hiervan af te wijken als je andere voorkeuren hebt?
- Hoe leggen we uitkomsten van onderlinge afstemming vast zodat het geborgd en ingebed wordt in de organisatie?

MAATWERK EN INVLOEDSFEER

Tijdens de besprekingen over de handvatten voor het omgaan met bagage, en specifiek systeemkritiek, gaven consultants aan dat er ruimte moet blijven voor ieders eigen aanpak en visie. Bij vrijwel alle handvatten benadrukten zij het belang van maatwerk in het contact met inwoners. Tegelijkertijd kan een al te grote ruimte voor maatwerk en eigen invulling van het werk op gespannen voet staan met een gelijke behandeling van mensen.³

Ook werd benoemd dat systeemkritiek soms wel binnen de organisatie wordt uitgesproken, maar dat hier niet altijd iets concreets mee gebeurt. Wat er uiteindelijk met die kritiek gedaan wordt, ligt vaak buiten de invloed van consultants.



Iedereen heeft een eigen karakter en persoonlijkheid. Afstemming is belangrijk, maar er moet ook voldoende ruimte zijn om authentiek te kunnen blijven werken. De gedeelde basis is luisteren naar de inwoner. Consulent



Je vindt er wat van, weet dat het niet klopt en bespreekt het met collega's. Je zegt het ook tegen je manager, de beleidsmedewerkers, enzovoort. Maar het verdwijnt ergens. Je weet niet wat er uiteindelijk mee gebeurt. Consulent

‘In de bijstand ben je afhankelijk van je klantmanager.

Afhankelijkheid brengt naar mijn idee elke relatie uit balans en dat geldt volgens mij ook in een groter verband in onze samenleving.

Als we de menselijke maat of nabijheid meer in ons samenleven willen laten gelden, dan is het wellicht van belang dat we dichter bij elkaar gaan staan en gaan voelen. Geen eenvoudige opdracht en ook voor mij best eng. Veranderen gaat langzaam en met geduld kan dat zo ver komen.’

Sander Griek, ervaringsdeskundige en vanuit Movisie betrokken bij het project In De Dichter Bij Stand.



Toelichting actieonderzoek

Doel van dit project is: inzicht krijgen in wat nodig is om een 'goede relatie' te hebben tussen gemeentelijk consulent en inwoner met een bijstandsuitkering op het terrein van Werk & Inkomen.

Achtergrond in het kort

De Participatiewet regelt zowel het verlenen van bijstandsuitkeringen, als het aansturen op en doorverwijzen naar re-integratie die moet leiden naar betaalde banen voor mensen in de bijstand. Uit de landelijke evaluatie door SCP bleek dat de Participatiewet tekortschiet.⁴ De landelijke doelen werden duidelijk niet behaald. Bij een deel van de mensen met een bijstandsuitkering werden zelfs misstanden zichtbaar die de pers haalden.

Onze focus

Wij hebben samen met de gemeenten Assen, Oss en Rotterdam gefocust op wat nodig is voor een goede en effectieve 'werkrelatie' tussen gemeentelijk consulent en inwoner en hoe de consulenten omgaan met de dilemma's die zich daarbinnen kunnen voordoen.

Participatiewet in balans

Ook de landelijke overheid en gemeenten willen de dienstverlening aan mensen met een bijstandsuitkering verbeteren. De overheid werkt inmiddels aan een verbeterde wetgeving, de 'Participatiewet in balans'. De overheid noemt drie verbeterdoelen om meer 'menselijke maat' in de dienstverlening te krijgen:

- meer uitgaan van vertrouwen,
- een eenvoudiger uitvoering en
- professionals mogen meer rekening houden met wat er speelt in iemands leven.

De doelen van de Participatiewet in balans passen heel goed bij wat we in het project In De Dichter Bij Stand gedaan hebben en de uitkomsten daarvan.

Bron voor de handvatten

Op basis van het actieonderzoek zijn handvatten opgesteld voor de genoemde werkrelatie tussen consultant en inwoner. De handvatten zijn gebaseerd op de bevindingen van twee onderzoeksrondes en overleg dat we met alle betrokkenen hadden om de onderzoeken en ervaringen ermee te bespreken.

- In elke ronde liepen onderzoekers van de Universiteit voor Humanistiek mee met de dagelijkse praktijk van consultants en coaches. Mensen wonend in de deelnemende gemeenten die zelf een bijstandsuitkering hebben interviewden mensen die tijdens die meeloopdagen gesproken waren door de consultants.
- Een centrale bevinding van die onderzoeksronde was dat de meeste inwoners met een bijstandsuitkering tevreden zijn over het contact met de professional, maar dat ze slechte ervaringen hebben die aan dat contact voorafgaan ('geschonden levensverhaal') en die het contact overstijgen ('systeemkritiek'). Deze slechte ervaringen, die we tezamen 'bagage' noemen, beïnvloeden indirect ook de werkrelatie met professionals, vaak in negatieve zin.
- Na de eerste ronde bedachten de betrokken medewerkers, samen met de betrokken inwoners met een bijstandsuitkering en de onderzoekers in gezamenlijke leersessies concrete acties om meer aandacht te hebben voor de baggage van inwoners en daarmee de 'werkrelatie' te verbeteren.
- Na de tweede ronde bespraken we deze 'verbeteracties' in elk gemeente. We stonden stil bij vragen als 'Wat heeft gewerkt', 'Welke acties blijven we toepassen' en 'Wat willen we bij meer collega's onder de aandacht brengen'.
- In totaal hebben de onderzoekers 61 schaduwdagen met consultants uitgevoerd, waarin 172 gesprekken zijn gevolgd. De interviewers met ervaringskennis hebben 44 interviews met bijstandsgerechtigden gehouden.
- De hier gepresenteerde handvatten zijn mede gebaseerd op uitgebreide analyse van het materiaal dat deze schaduwdagen en interviews opleverden.

Afstemming met betrokkenen

Een concept van deze publicatie hebben we voorgelegd aan alle betrokkenen bij het project. In een afsluitende gezamenlijke bijeenkomst (1 april 2025) bespraken we het concept. We gingen na in hoeverre de betrokkenen het eens zijn met de uitkomsten en handvatten en of deze inderdaad uit het onderzoek blijken. Uiteindelijk heeft dit bijgedragen aan deze definitieve versie.

Waar het goed gaat

De handvatten in deze publicatie zijn gebaseerd op wat we in het actieonderzoek geleerd hebben over hoe de werkrelatie versterkt kan worden. Deze inzichten komen echter niet alleen voort uit situaties waarin de werkrelatie niet goed was. We zagen juist ook mooie voorbeelden van consultants en inwoners die dicht bij elkaar stonden. Inwoners vertelden dat ze zich door hun consultant 'gezien voelde', dat ze een 'goede verstandhouding' hebben en dat de consultant oog had voor hun specifieke omstandigheden. Het zijn juist ook deze goede voorbeelden die ons op weg hielpen in de handvatten.

Als de handvatten in strijd zijn met beleid

De tips en handvatten die hier opgesteld zijn, en het opvolgen ervan, kunnen in strijd zijn met protocollen die je als gemeentelijk medewerker in acht moet nemen. Bijvoorbeeld het samen bepalen van de locatie waar de gesprekken plaatsvinden kan beperkt zijn vanwege veiligheidsprotocollen. Maak daarin een verantwoorde afweging.

Meer weten

Met dit document hebben we ons gefocust op de doelen en uitwerking van het project In De Dichter Bij Stand. We beseffen dat een goede werkrelatie continue aandacht vergt en meer vraagt dan deze handvatten opvolgen, zoals goede gespreksvoering in het algemeen en vakkennis. Meer informatie over goed en waardig contact hebben is te vinden via bijvoorbeeld:

- [Terug naar de juiste basishouding, de essentie van je werk](#) | Movisie
- [Beroepsvorming professionals in het publiek sociaal domein](#) (lectoraat Van Hal, Hogeschool Zuyd)

Kernpartner SAM start een ‘*community of practice*’ waarin de bevindingen van dit project maar ook die van gerelateerde kennisprojecten geborgd worden, zoals de Samenleerwijzer ontwikkeld door o.a. lector Lineke van Hal (Zuyd Hogeschool). Met beroepsvereniging SAM is afgesproken om op die manier samen aan borging te werken. Deze publicatie wordt gebruikt als opmaat en een van de achtergrondstukken voor de genoemde *community of practice*.

Bronnen

1. Van Eijkel, R., Van Berkel, K., Van Casteren, B. (2024) *Meer dan werk alleen; Een haalbaarheidsstudie naar het meten van brede baten en kosten van participatiebeleid*. Amsterdam: SEO.
2. Boxstaens, J. (2020) [De relatie tussen professional en cliënt is een werkalliantie](#). Sociaal Net [2 juni 2025]
3. Staatscommissie tegen discriminatie en racisme (2025) *Voorkomen van discriminatie in de publieke dienstverlening*; Briefadvies. Publicatie 2025-01. Den Haag: staatscommissie tegen discriminatie en racisme.
4. Van Echtelt, P., Hoff, S., Muns, S., Karpinska, K., Das, D., Versantvoort, M., Putman, L. (2019) *Eindevaluatie van de Participatiewet*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Colofon

Dit project is een samenwerking tussen een uitvoeringsteam van de Universiteit voor Humanistiek (UvH) en Movisie, drie gemeenten (Assen, Oss en Rotterdam), vrijwilligers met een bijstandsuitkering uit de drie gemeenten en beroepsvereniging SAM.

Uitvoeringsteam

Movisie: Anna van Deth, Sander Griek, Marjet van Houten, Harry Michon, Pien van der Sanden, Roos van Schaijk
Universiteit voor Humanistiek: Thomas Kampen, Inge Meiberg, Melissa Sebrechts
Rijksuniversiteit Groningen: Amber Vellinga-Dings

Auteurs

Thomas Kampen (UvH), Harry Michon (Movisie), Pien van der Sanden (Movisie), Melissa Sebrechts (UvH)

Deelnemende gemeenten

Gemeente Assen, o.a.: Sanaz Asghari, Sara Fleurke, Yael Groothuis, Albert Heidekamp (hoofdcontactpersoon), Sanne Jonker, Reinier Kiewiet, Berthilda Kleine, Eric Mentink, Marleen van Niejenhuis, Carlo Schaftenaar, Ina Schoenmaker, Tonia Stoffers, Froukje Venema

Gemeente Oss, o.a.: Lisa Altena, Nanny van Dinther (hoofdcontactpersoon), Silvia Giesberts, Martien van Hoof, Mees Janssen, Patricia van Raak, Rik van Rosmalen, Esli Voet, Gilbert Wind

Gemeente Rotterdam, o.a.: Zulfi Biroglu (hoofdcontactpersoon), Mounira Egal, Saida El Bardai, Philip van der Ent, Cortessa Leider, Fernando Maulen, Sophia Neervoort, Matthew Sanders

Met dank aan alle vrijwilligers die hebben bijgedragen, onder wie:

Natasja Ellerkamp, Miranda van Gemert, Linn Guns, Christina Lantelovskaia, Danielle Rietdijk, Ieke Veenstra, Rogier van Vugt

In samenwerking met Beroepsvereniging SAM: Marcel van Druenen
Communicatie-advies en redactie: Danielle van Oostrum (Movisie) & Marijne Tesser

Vormgeving en opmaak: Suggestie & illusie
Dit project [10420012110019] wordt mogelijk gemaakt door: ZonMw.

2025, Movisie, UvH & SAM



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken



sam,



**Gemeente
Rotterdam**

