

In De Dichter Bij Stand

In De Dichter Bij Stand

In de dichter bij stand is een project met mensen die te maken hebben met de Participatiewet en wat het betekent om langdurig niet mee te doen. We hebben gesprekken gevoerd met klantmanagers en klanten over nabijheid en waarom dat belangrijk is als je langdurig niet mee doet. Op basis van de gesprekken hebben we een aantal portretten gemaakt. We merkten dat het begrip nabijheid binnen de relatie klant en klantmanager ertoe doet. En dat het belangrijk is om aandacht te hebben voor de beleving van zowel de klantmanager als de klant.

Wanneer voelen klantmanagers Werk en Inkomen en klanten nabijheid in het contact? En wat is daarvan het persoonlijke effect op beide perspectieven?

Vanuit het gegeven van nabijheid krijgen we meer oog voor de emotionele kant van het werk van klantmanagers. En welke randvoorwaarden er nodig zijn om die nabijheid ook te (mogen) laten ontstaan. Meer aandacht voor de mens in de professie betekent mogelijk ook ruimte om op andere manieren naar werk te kijken. Als de begeleiding nog beter aansluit bij de situatie van klanten, kan de begeleiding effectiever worden. Dat is de belofte voor echt maatwerk.

De menselijke maat

Het onderwerp van de participatielezing van Movisie in 2021 was 'de mens centraal in de bijstand'. Thomas Kampen sprak over hoe de menselijke waardigheid op vier manieren wordt geschonden als het gaat om mensen in de bijstand. Zij worden behandeld als voorwerp, leegte, monster en kind. Klantmanagers bewegen tussen strengheid, zorgzaamheid en onverschilligheid. Volgens Thomas zou het helpen als de afweging gemaakt wordt wanneer maatwerk gewenst is en een standaardwerkwijze afdoende is.

Interactie tussen klantmanager en klant

Klanten hebben behoefte aan wederkerig en persoonlijk contact. Voor de klantmanager betekent deze behoefte van de klant een uitdaging. De klantmanager heeft namelijk ook te maken met het systeem, de gemeente. Targets moeten gehaald worden, de tijd is beperkt. Naast de eerder genoemde afweging of maatwerk of standaard het meest passend is, gaat het juist ook om de bejegening. Om de klantmanager te ondersteunen in zijn of haar zoektocht is de leerkring persoonlijke aandacht opgezet. Hier komen thema's als je eigen vitaliteit, contact met je klanten, basishouding en je eigen invloed aan de orde. Iedereen kan de E-module Back tot basics volgen. Deze gaat over een effectieve basishouding, dat zo van belang is bij klantcontact.

Een klant:

'In ieder geval gaat nabijheid over genegenheid, geborgenheid en je veiligheid voelen in het contact met anderen. Steun ervaren. Nabijheid ervaar ik in de relatie met een ander en zegt iets over hoe goed die relatie is. Iemand die nabij is, vertel ik makkelijker iets persoonlijks dan wanneer iemand afstand tot mij heeft. Nabijheid is ook de reflectie van een relatie.'



Sander

Klant

In de bijstand ben je afhankelijk, afhankelijkheid brengt de meeste relaties uit balans en dat maakt de verhouding met klantmanagers heel kwetsbaar.

Sander Griek is 49 jaar, woont anti-kraak in IJmuiden, samen met twee katers en een hond. Hij werkt sinds 2018 als ervaringsdeskundige voor Movisie. Na de opleiding productvormgeving aan de kunstacademie in Arnhem vond hij een baan als ontwerper in de meubelindustrie. Hij gaat na enkele kortdurende baantjes werken in de keukenbranche. Eerst in de verkoop, later als zelfstandig keukenmonteur. Een combinatie van drankmisbruik, snel leven en hard werken werden afgewisseld met perioden van depressie. De stemmingswisselingen waren voor hem onbegrijpelijk en werden steeds bepalender in zijn leven. In 2007 vertrekt hij in een opwelling en met te veel energie naar Amsterdam om daar zijn werk als toegepast kunstenaar nieuw leven in te blazen. Dat jaar lukte veel; hij kreeg subsidies toegekend om een documentaire film te maken, fotografeerde portretten van lotgenoten en werkte aan de inrichting voor een accountancykantoor. Toch waren de inkomsten karig en langzaam maar zeker bouwde hij schulden op.

Na een periode van weinig inkomsten en niet kunnen werken vroeg hij voor het eerst een bijstandsuitkering aan. De klantmanager luisterde en kwam met bruikbare tips. De keuringsarts oordeelde dat er sprake was van een burnout. Hij moest rustig aan doen. De uitkering werd toegekend. Sander kon voor het eerst in lange tijd even ontspannen doordat hij vooral rust moest nemen en het financieel weer beter ging. Hij kreeg meer contacten in Amsterdam en sloot zich aan bij Alcoholics Anonymous. Zinvol bezig zijn hielp om zich weer beter te voelen. In 2011 moest hij zijn anti-kraakwoning opgeven maar kon op dezelfde basis terecht in IJmuiden.

Zijn uitkering bleek niet mee te verhuizen, waar hij pas na een tijdje achter kwam. De aanvraag voor een bijstandsuitkering moest opnieuw en werd toegekend. De toegewezen klantmanager vond dat hij kon werken. Ook de keuringsarts oordeelde dat er niks aan de hand was. Men vond het niet nodig contact op te nemen met de vorige klantmanager. De nieuwe klantmanager dreigde: 'Als jij niet meewerkt, wordt er gekort op je uitkering en dat kun jij je niet veroorloven.' Sander liep bij de voedselbank en was bang dat hij nog meer in de knel zou komen als hij niet zou meewerken. Het was heel heftig en frustrerend dat iemand je gewoon niet gelooft. En zo belandde hij in een grote, koude en tochtige hal, waar hij in een verlaten hoekje fietsen moest gaan repareren. De kou en het lange staan veroorzaakte al snel verkramping en hevige pijn in zijn onderrug. Toen het niet meer ging, meldde hij zich ziek. Na eerst pijnstillende medicatie geprobeerd te hebben, kwam de pijn terug en begon een periode van depressief bankliggen. Hij had suïcidale gedachten, en ontwikkelde vrees voor zijn gaskachel. 'In de enige warmtebron van het huis zag ik een reële mogelijkheid om door een koolmonoxidevergiftiging een einde aan mijn leven te maken.' Uit angst raakt hij de kachel niet aan en draait de gaskraan dicht. Zes weken lag hij in de kou op de bank in een skipak met daaronder thermo-ondergoed om warm te blijven. De katten waar hij voor zorgde en twee vrienden die hem rond de feestdagen bezochten, hielden het lichtje nog bij hem aan. Zijn klantmanager belde hem in het nieuwe jaar op. Bij de afspraak die volgde was Sander emotioneel, somber, labiel en de klantmanager schrok daar enorm van. Nog diezelfde middag kwam de crisisdienst bij hem op bezoek. Een paar maanden later werd hij opgenomen in een GGZ kliniek.

Na de opname klom hij via ambulante zorg, psychotherapie, revalideren, conditietraining en creatieve dagbesteding weer uit het diepe dal. Tijdens de dagbesteding kon hij in rust werken aan zijn herstel. Zonder druk of prestatiedrang. In vrijheid uitzoeken hoe het eigenlijk zit met je. Geen sollicitatieplicht en geen contact met de gemeente. Na zes jaar hard werken aan zijn herstel werd hij uitgenodigd om mee te doen aan een forumbijeenkomst van de gemeente Haarlem en Movisie over het thema Waardevol Werk voor iedereen. Die middag was de opstap naar een baan als ervaringsdeskundige bij Movisie. Zijn WMO indicatie liet hij verlopen en hij viel daardoor weer onder de

participatiewet. Direct kreeg hij een standaard brief met het dreigement dat er consequenties zitten aan niet meewerken. En er kwam een nieuwe klantmanager. Zij verplichtte hem een sollicitatietraining te volgen en bedacht ook dat hij aan de slag kon als receptionist. Dat hij tijdens het traject van Movisie een arbeidscontract van acht uur kreeg aangeboden, maakte geen indruk. Deze klantmanager deed erg haar best, maar sloeg de plank volledig mis. 'Ze luisterde niet en dacht dat ze mij een richting in moest sturen. Maar ik kon zelf wel sturen, ik had alleen maar een rijder nodig. Iemand die meekijkt, richting geeft en af en toe zegt: 'Nou Sander, beter hier linksaf slaan en doe dan gelijk je richtingaanwijzer weer uit.' Met zo'n aanwijzing ben je nog altijd zelf aan het stuur. Hij hield voet bij stuk en ontwikkelde zich bij zijn nieuwe werkgever. Dat ging uiteraard niet vanzelf maar hij is nu onderdeel van de gezamenlijke zoektocht naar de betekenis van werk en werken als ervaringsdeskundige. Als ervaringsdeskundige zet hij zich via Movisie in om bij te dragen aan verandering in het samenwerken van hulpverleners en burgers: 'Vanuit ervaringskennis probeer ik iets om te buigen, of een andere perspectief te schetsen. De hulpverlener denkt: ik help jou. Maar zelden is dat andersom. Binnen die verhouding mag de dynamiek behoorlijk veranderen. Bijvoorbeeld dat de hulpvrager niet alleen komt halen maar ook iets mag komen brengen.

'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.'

Voor Sander is werk waardevol omdat hij er gelukkig van wordt. 'Je herstelt nog verder. Je kwaliteiten worden gezien.' Hij leert ontzettend veel in contact met collega's en met nieuwe, onbekende opdrachten. Hij wordt echt op alle fronten uitgedaagd. Met collega's is er ook ontspannen contact, luchtig, heel fijn. Aan de andere kant levert werk ook veel stress op. Met een coach leert hij deze stress te hanteren. Hij beseft goed wat het betekent om te kunnen werken en hoe fijn dat is.



Suzan

Klantmanager

Ruimte geven aan klanten is voor een klantmanager belangrijk. Te weinig bewegingsvrijheid leidt tot frustraties. Er is tijd nodig om te herstellen wat mis ging en soms duurt het lang.

De 41-jarige Suzan woont met haar partner en drie kinderen in de plaats waar ze ook werkt. Ze werkt 24 uur als consulent Werk & Inkomen en sinds vier jaar speciaal voor statushouders. Naast het werk is ze actief in de oudervereniging van school en als coach bij een sportvereniging.

Haar werk is echt haar passie: het begeleiden van inwoners en statushouders en obstakels wegnemen. 'Werk geeft me veel voldoening, het geeft me eigenwaarde en plezier. Sommige klanten zijn al lange tijd niet aan het werk en dat heeft een enorme impact. Je ziet en proeft dan de frustratie en het verdriet. Daar wil ik graag iets aan doen.'

Het traject van een klant probeert ze in beeld te krijgen, van taal en trauma tot huisvesting. Daarvoor onderhoudt ze korte lijnen met anderen die op een deelgebied iets met deze mensen doen. Het bureaucratische deel van het werk met alle formulieren en papieren neemt ze voor lief; ze focust zich vooral op zaken waar ze invloed op heeft. 'Een traject eindigt niet per se in een betaalde baan, hoewel de meeste mensen zelf wél dat einddoel hebben. Een stage of vrijwilligerswerk kan ook. Want participatie heeft waarde, meedoen is belangrijk. Ik ben blij als er verbindingen en vriendschappen ontstaan.'

Menselijk

Waardering van werk is belangrijk. Maar hoe kun je vrijwilligerswerk waarderen? 'Bijstandsgerechtigden mogen maximaal 1.500 euro per jaar bijverdienen. Een uitkering is geen salaris, dat is echt anders.' Zelf heeft Suzan nooit te maken gehad met W&I. Tussen twee banen in heeft Suzan korte tijd geen werk gehad. Het UWV meldde haar dat ze recht had op een uitkering. Maar Suzan vond het vervelend om een uitkering te krijgen. De afhankelijkheid vond ze niet fijn.

Wat betekent nabijheid voor Suzan? 'Nabijheid betekent: naast de klant staan. Waar ben je nu? En waar wil je zijn? Menselijkheid en klantgerichtheid, daar gaat het om.' Suzan kent de mensen goed, ook de gezinnen. Ze staat dichtbij en heeft begrip voor de situatie. Om een basis van vertrouwen op te bouwen, heeft Suzan persoonlijk contact met haar klanten. Ze gaat op huisbezoek, vooral ook om de vrouwen te zien. 'Het helpt als je mensen meeneemt in het traject. Dan krijg je meer draagvlak. Ik laat de mensen zoveel mogelijk zelf doen.'

Aftasten

Tegelijkertijd staat Suzan ook achter de wet en haar taak: inwoners motiveren tot werk. Het is als klantmanager nodig om met kleine stapjes te kunnen dealen. Soms denkt Suzan dat bepaalde hulp wat op gaat leveren, maar denkt de klant daar anders over. 'Het is dan aftasten: wat kan wel, wat kan niet? Soms is iemand verplicht om mee te werken aan ondersteuning. Als iemand niet wil, zit er vaak angst achter. Uiteindelijk lukt het meestal wel. Als je je persoonlijker opstelt, krijg je meer voor elkaar.' Soms worden mensen boos en dat raakt Suzan. 'Er is een machtsverschil: de klant mag van alles roepen, dat kan intimiderend zijn, maar als consulent moet je netjes blijven. Aan de andere kant heeft de consulent 'macht' over het leven van de ander.'

De afdeling Werk & Inkomen werkt vanuit de omgekeerde toets. 'Eenduidig werken is de wens. Het moet niet uitmaken welke klantmanager je krijgt. Het lukt nog niet altijd. Ambtenaren werken niet outreachend en denken vanuit wetten en regels.' Suzan merkt dat outreachend werken niet meer tijd kost, maar toch gebeurt het niet. 'Vertrouwen is een groot issue. De grootste groep is welwillend. Persoonlijk kunnen zijn is prettig. Een duurzame uitstroom is nodig, anders is iemand zo weer terug. 'Inkomen gaat voor' is volgens mij niet altijd het goede uitgangspunt.'



David

Klant

De klantmanager die bij de eerste ontmoeting vroeg hoe het met me ging, heeft voor mij het verschil gemaakt.

David is 53 jaar. Hij vloog voor zijn werk de wereld over en maakte werkweken van 120 uur. Dat was niet vol te houden: 'Ik greep al snel naar alcohol en cocaïne vanwege de stress. Later kwam daar ook het gokken bij, de lichtjes van een gokautomaat waren voor mij rustgevend. Op een gegeven moment ben ik met mijn laatste geld terug naar Nederland gekomen. In diezelfde tijd overleden mijn vader en mijn moeder. Omdat ik nog maar kort in Nederland terug was, kon ik geen aanspraak maken op voorzieningen die ik toen nodig had. Ik had ook niet het recht om in het huurhuis van mijn ouders te gaan wonen. Toen ben ik de volgende 15 jaar af en aan gaan zwerven.'

Blauwe Paraplu

Terug in Nederland ontmoet David de vrouw waarmee hij later trouwt. 'Ze was 18 jaar ouder dan ik en in het begin wat afhoudend, maar uiteindelijk zijn we toch verliefd geworden en getrouwd. Inmiddels had ik ook weer recht op een uitkering die ik 15 jaar lang niet heb gehad. In die tijd heb ik met mijn gitaartje en mijn illegale dingetjes mijn geld op straat verdiend. Ik heb daar geen strafblad aan over gehouden, daar heb ik veel mazzel mee gehad.'

Na het overlijden van mijn vrouw kwam ik in aanraking met Rinie Schipper van de Sociale Dienst. Hij verwees mij door naar het project De Blauwe Paraplu (een sociale coöperatie in Amersfoort waar mensen met behoud van uitkering de ruimte, tijd en begeleiding krijgen om te ondernemen, red.).’

David ging aan de slag als thuiskok en kreeg steeds meer aanvragen voor cateringklussen. ‘Dat resulteerde in de sprong naar een echt volwaardig cateringbedrijf. Na 1,5 jaar was wel duidelijk dat ik De Blauwe Paraplu ontgroeid was. Toen ben ik in gesprek gegaan met de sociale dienst met de vraag of we niet iets anders konden beginnen. Er was toen net een project gestart in Amersfoort dat parttime ondernemen heet. Eigenlijk is dat bedoeld voor muzikanten en leraren die in de avond wat bijverdienen terwijl ze toch nog hulp van een uitkering nodig hebben. Dit hebben ze voor mij aangepast: ik hoefde er niet naast te solliciteren of er een betaalde baan bij te hebben. Ik werkte toen eigenlijk al fulltime met het cateringbedrijf. Dus feitelijk had ik de aanvulling van de uitkering niet meer nodig.’

Meedoen

‘Buiten het feit dat ik lichamelijk en geestelijk alles ben kwijtgeraakt, ben ik ook al mijn vrienden kwijtgeraakt. Ik ben door chronisch geldgebrek afgekickt van de harddrugs. Door mijn vrouw heb ik stapje voor stapje mijn leven weer teruggekregen. De Blauwe Paraplu heeft gezorgd voor een sociaal netwerk en plezier in mijn dagelijkse bezigheden. Ik werd weer lachend wakker. Wat ik hier heb geleerd is: het kan als je het wil. Hier zijn mensen die je daarbij kunnen helpen, want na drie jaar niet meedoen is bij mij de gedachte ontstaan dat niemand je wil helpen. Op een gegeven moment geef je het idee op dat er mensen zijn die jou kunnen helpen.

Vanaf het moment dat het misging in mijn vorige baan tot het moment dat ik vrijwilligerswerk ging doen heb ik het gevoel gehad dat ik niet meedeed of kon doen. Toen ik mijn passie voor het koken weer hervond en mezelf bij de Blauwe Paraplu aansloot, viel de angst weg om ook weer mee te doen met betaald werk.’

Schulden

‘In de periode dat ik ging zwerven werd net de gezondheidszorg omgegooid. De verplichte verzekering werd ingevoerd en ik had geen inkomen en geen vast adres. Gevolg was dat ik geen premie betaalde en zo een forse schuld heb opgebouwd die ik tot op de dag van vandaag aan het terugbetalen ben. Het is zomaar een voorbeeld van de grote financiële problemen die ik voor en net na het begin van mijn zwerversbestaan heb opgebouwd. Telkens als ik daarmee geconfronteerd word, brengt het mij terug naar de tijd waarin het allemaal ontstond. Maar tegenwoordig kan ik er makkelijker overheen stappen en heb ik mensen om erover te praten.’

Boven bijstandsniveau

‘Op dit moment heb ik een inkomen uit mijn bedrijf dat ongeveer 30% boven bijstandsniveau zit. Dat is voor mij al heel wat en ik heb nog steeds de zekerheid tot begin 2020 dat mijn inkomen, mocht het een keer niet goed lopen, aangevuld wordt tot bijstandsniveau. Financieel sta ik er dus beter voor dan waar ik lange tijd heb gezeten.’ De waardering voor werk wordt op dit moment nog te veel uitgedrukt in geld, aldus David. ‘Er zijn naar mijn idee zoveel meer dingen die je uit werk kunt halen. Bijvoorbeeld uit gezondheid en vriendschap.’

De toekomst

‘Ik ben een starter en als starter maak ik heel veel uren. Omdat ik me nogal in de markt moet zetten. Uiteindelijk zou ik meer rust willen. Nu heb ik te weinig tijd voor vrienden. Ik ben bijvoorbeeld gestopt met darten en dat vind ik heel jammer. Maar in de horeca ben je sowieso vaak aan het werk als anderen dat niet doen.’

David is en blijft positief: ‘Ik ben lange tijd zeer negatief geweest, dan was het glas leeg en had ik geen mogelijkheid om bij te vullen. Nu is mijn glas altijd halfvol. En ik ben tegenwoordig in de gelukkige omstandigheid dat ik bij kan vullen.’



Natasja

Klantmanager

Er staat weinig nuttigs in de standaardbrieven die klanten krijgen, een keer bellen en gewoon vragen hoe het gaat is veel effectiever.

Natasja is haar carrière ooit begonnen bij de sociale werkvoorziening. Sinds 1998 werkt zij als consulent Werk & Inkomen bij de gemeente waar zij woont. Ze woont samen, heeft twee zoons, waarvan een met autisme. Privé heeft ze te maken met jeugdhulpverlening voor haar zoon. Daarnaast draagt ze verantwoordelijkheid voor haar moeder van 92. Zij woont zelfstandig, maar doet een beroep op de WMO. Dit resulteert in veel plannen van aanpak en evaluaties, mappen vol. 'Wat een gedoe, het is zo tijdrovend'.

'Ik vind het geweldig om klantmanager te zijn, mede door mijn ervaringen in mijn persoonlijke omstandigheden. Helaas wordt de bureaucratische en juridische kant van het werk steeds vervelender, waarschijnlijk omdat onze gemeente gegroeid is.' Uit een benchmark met andere gemeentes blijkt dat in Natasja's gemeente weinig werd vastgelegd. 'Er wordt steeds meer gecontroleerd, ik moet constant verantwoording afleggen', vertelt Natasja.

Eerlijkheid

‘Ik zit graag tegenover iemand, ga de confrontatie aan en ben altijd eerlijk. Mijn eerste vraag is altijd: ‘Hoe vind je het om werkloos te zijn?’ Door deze vraag kom ik erachter hoe de klant erin staat. Het doet wat met iemand als je deze vraag stelt. Klanten voelen zich dan minder een nummer, je krijgt eerlijkheid terug.’ Natasja gaat het liefst aan de slag met de meest ingewikkelde situaties. ‘Dan kan ik echt helpen. Soms is mensen de tijd gunnen ook een optie. Niet willen is vaak niet kunnen.’

Pro basisinkomen

‘Niet iedereen moet per se werken, er zijn mensen die niet passen binnen een werksituatie. Van al mijn klanten kunnen er misschien een of twee werken, de overige 70 niet. Het lukt veel mensen niet om aan het werk te raken. Daarom ben ik pro basisinkomen. Ik blijf wel altijd met mijn klanten in gesprek: ‘Hoe zie je het voor je, langdurig in de bijstand leven?’ Zo onderhoud ik bijvoorbeeld nog steeds contact met een verslavingsgevoelige mevrouw met een bipolaire stoornis. Al het werk mislukte, ze bleef thuis zitten met haar zes katten. Ze gaat tegenwoordig naar een zorgboerderij, die ze overigens zelf benaderd heeft. Het gaat nu goed met haar, ze doet alles op haar eigen tempo en is blij met de huidige situatie.’ Een ander verhaal dat Natasja is bijgebleven is de situatie van een jongeman achter in de 20, uit de daklozenopvang. ‘Ik heb samen met hem een uitkering aangevraagd, hij was zelf bang dat hij iets fout zou doen. Ik heb hem begeleid bij het regelen van zijn financiën, dat gaf hem veel rust. Eerst is hij begonnen met twee dagen werken in een callcenter. Nu doet hij dat vier dagen per week en is hij echt blij. Dat is mooi om te zien!’

Nabijheid

Natasja vertelt: ‘Sommige collega’s vinden dat je mensen te snel afschrijft als je ze niet oproept, dus wordt iedereen elk jaar opgeroepen met een strenge brief. Wat doet dat met mensen? Ik bel mijn klanten altijd op: ‘Die brief hoeft je niet te lezen, er staat niets nuttigs in.’ Klanten mogen mij ook altijd bellen of appen. Begrip tonen, samen formulieren invullen, in gesprek blijven op het niveau van de klant: dat is nabijheid voor mij.’ Soms is Natasja té nabij. ‘Dan

krijg ik een appje met 'Hey Natasja!' Dan wordt het te vriendschappelijk en doe ik een stapje terug. Sommige mensen kosten veel energie en zuigen je leeg, dat is lastig om mee om te gaan.'

Menselijke maat

'Als ik iets verkeerd doe, dan zal ik altijd mijn excuses aanbieden. Ik draai nergens omheen. Ik vind het belangrijk om geen robot te zijn, we moeten terug naar de menselijke maat.' Natasja vertelt over de workshops, georganiseerd met ervaringsdeskundigen, die ze onlangs bijgewoond heeft. 'Dat was ontzettend goed en waardevol, dat zou verplicht moeten zijn voor iedere consulent. Je moet je altijd af blijven vragen: 'Hoe wil ik zelf behandeld worden als ik in de bijstand terecht zou komen?'



Klanten komen vaak in de problemen omdat er aan beide kanten niet goed wordt geluisterd naar iemands verhaal. Als je problemen hebt, moet je gezien worden. Dat is doorslaggevend voor een oplossing van het probleem.

Nena is 63 jaar en is moeder van drie kinderen, sinds kort oma van een kleinzoon en samen met haar hond woonachtig in Zandvoort. Momenteel werkt ze als bemiddelaar bij een re-integratiebedrijf. 'Gemeenten kunnen ons inhuren om te bemiddelen bij re-integratietrajecten. We verzorgen naast de bemiddeling naar werk ook cursussen voor kandidaten om werk te vinden en te solliciteren.' Nena heeft het naar haar zin bij deze werkgever: 'Ik vind het ontzettend leuk! Heel afwisselend. En vooral omdat ik nu meevoel wat die mensen meemaken. Het maakt me heel erg blij als mensen uiteindelijk werk vinden.'

In de bijstand

Voordat Nena aan de slag ging bij het re-integratiebedrijf zat zij in de bijstand. Hoe kwam dat? 'Ik werkte altijd in de thuiszorg als verzorgende en ben op een gegeven moment planner geworden bij een grote thuiszorgorganisatie in de regio Haarlem. Door reorganisatie werd ik ontslagen. Toen ben ik wel gaan solliciteren en heb ik een training bij UWV gevolgd. Tussendoor ben ik ook nog een behoorlijke tijd ernstig ziek geweest, dus dat solliciteren kwam er eigenlijk niet van.'

In een periode van drie maanden heb ik zes weken in het ziekenhuis gelegen. Het herstel duurde nog veel langer. Uiteindelijk zat ik drie jaar en vier maanden in de WW en heb toen een bijstandsuitkering aangevraagd.’ Na twee jaar in de bijstand werd Nena uitgenodigd bij IJmond Werkt! ‘Na ongeveer vier afspraken werd ik teruggestuurd naar de gemeente vanwege mijn gezondheid. Daar had ik alleen contact via formulieren. Tot ik op een ochtend bij een klantmanager moest komen onder bedreiging van korting op mijn uitkering. Diezelfde middag nog moest ik naar een training die voor de helft in het Engels was, een taal die ik niet goed versta.’ Dit was de eerste keer dat Nena echt contact had met iemand. ‘Hiervoor verliep alles via online formulieren. In eerste instantie had ik geen klik met mijn klantmanager. Het voelde gedwongen. Maar ik heb altijd netjes naar waarheid alle informatie opgestuurd en formulieren ingevuld.’

Verantwoording afleggen

Wat vond Nena er van om klant te zijn? ‘Al die verantwoording die ik af moest leggen was vreselijk. Ging ik een keer met mijn oudste zoon en vriendin een weekend weg, moest ik weer vertellen wie dat weekend betaalde! Verschrikkelijk vond ik dat. Ik heb weleens tegen mijn kinderen gezegd dat de enkelband nog ontbrak. Ik ben er wel sterk door geworden, ik waardeer de dingen nu meer. En ik kan nu goed sparen omdat ik toen ook van een krappe uitkering moest rondkomen.’ Nena hecht veel waarde aan haar werk: ‘Nu kan ik mijn eigen boontjes doppen, ik ben niet afhankelijk van anderen. In de bijstand voelde ik me nutteloos en schaamde ik me dat ik niet aan het werk was.’

Ervaringsdeskundig

Nena zet haar ervaringen regelmatig in tijdens haar huidige werk. ‘Ik werk met twee doelgroepen, vijftig plussers en alleenstaande ouders. Met name die laatste groep heeft vaak veel meegemaakt, soms zelfs traumatische ervaringen. Maar die worden wel door hun klantmanager achter hun broek aan gezeten. Dat vinden ze vaak helemaal niet leuk. Ik zeg dan vaak: ‘Wees

blij dat je je klantmanager hebt, want daar kan je mee praten!’ Ik probeer altijd goed te luisteren naar de mensen die ik mag helpen. Ik stel mensen die in de knoei zitten vaak op hun gemak, ik voer dan de druk niet op. Maar ga wel voor ze aan de gang.’

Schrijnende verhalen

‘Ik hoor soms best heel schrijnende verhalen’, vertelt Nena. ‘Soms kan ik niet geloven dat dat nog bestaat in deze tijd. Ik ken bijvoorbeeld een man van vijfenveertig die altijd voor zijn moeder gezorgd heeft. Na haar overlijden wordt hij op straat gezet, omdat het huis niet op zijn naam kon worden gezet. Hij leeft nu op straat en dat vind ik zo erg.’

Verbeteringen

‘Over het algemeen vind ik dat klantmanagers veel beter moeten kijken en luisteren naar de situatie zoals die is bij een klant. Als een klant bijvoorbeeld zegt dat die ziek is, moet je dat serieus nemen en iemand bijvoorbeeld laten keuren. Ik denk dat een positievere houding vanuit de gemeente er voor zorgt dat de klant zich ook positiever zal gedragen. Omdat ze dan gehoord worden, zijn ze ook bereid weer meer te doen. Om hun best te doen.

Veel mensen zijn helemaal niet betrokken bij het proces en kennen vaak de naam van hun klantmanager niet eens. Misschien omdat er weer een nieuwe is, maar ook vaak omdat het ze niet interesseert. Er is vanuit beide kanten meer betrokkenheid nodig. Luisteren is de sleutel om het systeem te veranderen en te verbeteren.’



Odin

Klantmanager

Soms kan een gesprek met klanten niet alleen maar professioneel zijn. Nabijheid helpt om mensen écht te ontmoeten. De meeste mensen fleuren op als ze oprechte aandacht krijgen.

Odin komt uit een gezin met psychiatrische problematiek. Al jong ging hij zijn eigen weg. Zelf heeft hij ook periodes van diepe dalen, angsten en depressieve klachten gekend. Na wat omzwervingen werkt hij nu bij een kleine gemeente als klantmanager, maar de term werkcoach past beter. De gemeente heeft als doel om duurzame uitstroom te realiseren.

Over de gemeente waar hij nu werkt, vertelt Odin: 'Participatie is een breed begrip. Zo kun je participeren door je burens te ondersteunen, bijvoorbeeld als tolk of taalcoach. Maar de gemeente kijkt naar waar wat geld te verdienen valt, zeker nu. Mensen die snel aan het werk gaan, daar wordt de focus op gelegd. Het is echt een korte termijn visie. Trajecten dagbesteding en begeleiding vanuit de WMO worden nu gestopt omdat ze financieel niets opleveren. Dat vind ik zo zonde van het contact dat al is opgebouwd.'

Protocol

Werken volgens een protocol is in Odins beleving niet effectief. ‘Weinig activiteiten in het leven hebben, heeft invloed op je hele functioneren. Ik heb zelf een jaar thuis gezeten. Ik kwam in financieel zwaar weer terecht en had weinig vrienden. Toen heb ik wel vrijwilligerswerk gezocht om ritme en structuur te houden. Op zoek naar houvast binnen het zwarte gat en de angst, ben ik gaan mediteren. Ik stopte met drugs en voelde me goed en vol vertrouwen.’ Toen hij weer ging werken, merkte hij dat hij zich minder goed begon te voelen. Hij kwam weer verder van zichzelf af te staan en dat kost energie. ‘Dus ik vraag mij af: wat is een succesvol leven? Ik leef nu in twee werelden. Een wereld waarin alles is zoals het moet zijn en de wereld van controle en systeem. Protocollen worden bedacht door beleids mensen die denken dat het echt werkt. Maar er zit een gat tussen beleid en uitvoering. Uitvoerende collega’s die anders willen werken, doen dat niet altijd als ze bang zijn hun baan te verliezen. Zelf doe ik dat wel, ik ga gewoon op bezoek bij cliënten. Ik zie dat als een kans: samen in gesprek gaan, zonder commentaar of afleiding, dat is belangrijk.’

Maatwerk

‘Mijn collega’s hebben verschillende standpunten. Eén is bijvoorbeeld nauw betrokken bij het werk, de ander voert de wettelijke kaders uit.’ Dat heeft volgens Odin te maken met wie je bent als mens. ‘En het is natuurlijk afhankelijk van je cliënt. Hoe kun je ruimte bieden aan de persoon? Niemand kan een tijdspad leggen op een ander of bepalen wat goed is voor iemand. Ik maak maatwerk mogelijk.’ Odin herinnert zich een vrouw, die kwaliteiten had om te werken. Zij bleek een ezel te hebben, die ze wilde inzetten voor allerlei workshops en events. ‘Dan stel ik de vraag: hoe zie je het voor je? Door met haar mee te denken, werd het mogelijk om deels te werken. De gemeente gebruikt de omgekeerde toets en sommige klantmanagers raken van slag door andersom te redeneren.’

Echte ontmoeting

Nabijheid betekent voor Odin dat je de persoon écht ontmoet. 'Waar zit die persoon op dat moment? Hoe kan ik deze persoon ondersteunen en faciliteren? Concreet betekent dat op bezoek gaan, doen wat nodig is. Elkaar vinden, het netwerk laten meedenken.' Maar wat professionele nabijheid dan is, vindt Odin lastig te verwoorden. 'Ik voer gesprekken die mijn baas niet professioneel zou vinden. In het werk speelt het verbod op willekeur erg mee. Terwijl je afhankelijk van de situatie moet inschatten hoe je je opstelt.' David wordt persoonlijk geraakt, hij stelt zich kwetsbaar op. 'Een van mijn cliënten, een verslaafde en erg intellectuele man, stond agressief bij ons aan de balie. Collega's wisten niet hoe ze hiermee om moesten gaan. Omdat ik persoonlijk contact met hem had, kon ik hem in een gesprek snel rustig krijgen.' De keerzijde was dat hij het vertrouwen op een gegeven moment beschaamde. 'Ik kan zo niet met jou verder', zei ik toen tegen hem. Dat heeft ervoor gezorgd dat hij inzag dat dit gedrag niet oké was en heeft voor ontwikkeling bij hem gezorgd. Daar doe ik het voor.'



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

Het project 'In De Dichter Bij Stand' begon met gesprekken tussen mensen die ervaring hebben met langdurig aan de zijlijn staan en ervaringsdeskundige Sander Griek van Movisie. Wat betekent het als je langdurig niet mee kan doen in de samenleving? Nabijheid is een belangrijk begrip, dat kwam in bijna alle gesprekken terug. Dit gaat over bestaansrecht, gezien worden als mens en autonoom zijn. Vandaar: 'dichter bij stand'.

We hebben deze mensen in beeld gebracht en hun verhalen opgetekend. De verhalen in deze publicatie zijn geanonimiseerd en er is geen link tussen portret en verhaal. Jezelf laten zien, vanuit het perspectief van klant zijn in de bijstand, of klantmanager, is nog een te grote stap gebleken. De gezichten van In De Dichter Bij Stand zijn medewerkers van Movisie. Zij hebben zich persoonlijk verbonden aan dit project door zich zo te laten portretteren. Het verhaal en portret van Sander Griek zijn niet geanonimiseerd. Hij werkt als ervaringsdeskundige bij Movisie, heeft zich ontwor(s)teld uit de bijstand en is regisseur van dit project.