

Kansen in Kaart

Een kwalitatief onderzoek naar de ervaringen van deelnemers

Marjolein Kolstein
Inge de Vries

www.oisgroningen.nl

April 2020



BASIS VOOR BELEID

Inhoud

Inhoud	2	2.2.4 Verschil tussen de gesprekken	9
1. Inleiding	3	2.3 Effect van de gesprekken	10
1.1 Aanleiding	3	2.3.1 Mentale ondersteuning	10
1.2 Doel van het onderzoek	3	2.3.2 Aan het denken gezet	10
1.3 Opzet van het onderzoek	4	2.3.3 Concrete stappen gezet	11
2. Resultaten	5	2.3.4 Vrijwilligerswerk	11
2.1 Het contact met de gemeente	5	2.3.5 Werk	12
2.1.1 Aantal KIK-gesprekken	5	2.3.6 Weinig effect	12
2.1.2 Face-to-face en via de telefoon	5	2.4 Mening over de gemeente	13
2.1.3 Frequentie van de gesprekken	5	2.4.1 Anders denken over de gemeente	13
2.2 De gesprekken	6	2.4.2 Uitgedaagd	13
2.2.1 Ervaringen van de gesprekken	6	2.4.3 Proces binnen de gemeente	14
2.2.2 Mening en wensen delen	8	3. Samenvattend	15
2.2.3 Luisteren	8	Colofon	16

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

In de gemeente Groningen ontvangen rond de 11.000 mensen een uitkering op grond van de Participatiewet. Tot voor kort waren ongeveer zes- tot zeventuizend mensen daarvan niet goed in beeld bij de gemeente. Van hen waren het arbeids- en participatiepotentieel niet duidelijk. Om dit beter in kaart te krijgen, is in 2015 het project Kansen in Kaart (KIK) gestart (zie kader). Het uitgangspunt hierbij is om alle mensen met een Participatiewetuitkering te spreken. Samen met de cliënt wordt gekeken welke mogelijkheden mensen hebben op arbeids- of maatschappelijk vlak.

1.2 Doel van het onderzoek

In 2016 en 2018 heeft Onderzoek, Informatie en Statistiek Groningen (OIS) twee onderzoeken uitgevoerd naar wat de klanten vinden van het project Kansen in Kaart. Beide keren zijn vijftig mensen geïnterviewd van wie de ene helft wel een gesprek heeft gehad en de andere helft niet.

Nu het project een aantal jaren loopt, wil de gemeente graag een beeld krijgen van het effect van de gesprekken in het kader van Kansen in Kaart. Daarbij gaat het niet alleen om de meetbare effecten: hebben mensen een baan, doen ze vrijwilligerswerk? Maar vooral ook om de 'zachte' effecten, zoals motivatie, zelfvertrouwen, gezondheid of sociale netwerken. Om dit in beeld te brengen, heeft de afdeling Kansen in Kaart OIS gevraagd een kwalitatief onderzoek uit te voeren.

Kansen in Kaart

De gemeente heeft van zo'n zes- tot zeventuizend van de elfduizend mensen met een Participatiewetuitkering niet goed in beeld wat het arbeidspotentieel en participatiepotentieel is. Het college vindt dat alle mensen, ook mensen zonder kansen op de arbeidsmarkt, zoveel mogelijk moeten meedoen in de samenleving. Daarom wil het college behalve naar werk ook kijken of mensen de mogelijkheden hebben om op een andere manier maatschappelijk actief te worden. Elke klant met arbeidspotentieel krijgt direct ondersteuning bij het vinden van een baan en wordt gestimuleerd dit potentieel te benutten. Elke klant met een zorgbehoefte wordt onder de aandacht gebracht van de sociale teams en/of hun moederorganisaties.

Mensen worden thuis gesproken, de gesprekken zijn niet verplicht en mede gericht op het versterken van hun mogelijkheden en die van hun sociale omgeving. Er is geen vooropgezet plan en er komt geen advies. De klant staat centraal. Het gesprek gaat voornamelijk over hoe het dagelijks leven van de klant eruitziet en in welke mate men daarover tevreden is. Vragen die daarbij horen, zijn onder andere: wat kunt u goed, waar liggen uw interesses, wat geeft u voldoening, onderneemt u activiteiten in uw wijk, zou u actief of actiever willen worden, wat heeft u daarbij nodig en wat zijn uw ervaringen met (het zoeken van) betaald werk? Daarnaast worden mensen geïnformeerd over voorzieningen waarvan zij gebruik kunnen maken. Het gaat dan om zaken als bijzondere bijstand, Stadjerspas, laptopregeling en kwijtschelding van belastingen maar ook over activiteiten in hun wijk waaraan zij mee kunnen doen.

1.3 Opzet van het onderzoek

Om een beeld te krijgen van de effecten van Kansen in Kaart, is besloten mensen te interviewen die minimaal drie keer een gesprek hebben gehad met een medewerker van Kansen in Kaart. Op deze manier kon een beeld gevormd worden van de effecten van de gesprekken en de eventuele verschillen tussen de gesprekken.

We hebben een lijst met 75 personen samengesteld van wie we ongeveer dertig mensen telefonisch zouden interviewen. Deze mensen hadden allen een uitkering op basis van de Participatiewet. Later is deze lijst aangevuld met mensen die wel gesprekken hebben gevoerd met KIK-medewerkers, maar geen uitkering op grond van de Participatiewet meer hadden. Dit omdat zij bijvoorbeeld werk hadden gevonden of gingen samenwonen waardoor zij geen recht meer hadden op een uitkering. De interviews vonden telefonisch plaats, tussen 6 februari en 31 maart 2020.

Respondenten

In totaal zijn er 53 mensen gebeld. Veertien daarvan konden we niet bereiken. Drie mensen gaven aan niet bekend te zijn met KIK, waardoor er geen interview mogelijk was. Vijf mensen hadden geen tijd voor een interview of konden om andere redenen niet deelnemen. Uiteindelijk zijn er 29 interviews gehouden.

Onder de 29 respondenten zijn vijftien mannen en veertien vrouwen. Van hen hebben 21 personen (deels) een uitkering. Vier doen daarnaast vrijwilligerswerk en acht hebben inmiddels werk gevonden, of hebben inkomsten uit werk, met aanvullende bijstand. Twee respondenten proberen een eigen bedrijf op te starten.

Semigestructureerde interviews

Tijdens de interviews is onder andere gesproken over wat men vond van de gesprekken in het algemeen, de sfeer van het gesprek, wat men aan het gesprek heeft gehad, wat er na de gesprekken is gebeurd, de frequentie van de gesprekken en het contact met/gevoel over de gemeente. De interviews waren semigestructureerd. Dit houdt in dat er is gewerkt met een vooraf opgestelde vragenlijst, maar afhankelijk van de situatie en antwoorden van de geïnterviewde, is elk interview anders verlopen en is er verschillend doorgevraagd.

2. Resultaten

2.1 Het contact met de gemeente

2.1.1 Aantal KIK-gesprekken

De meeste respondenten hebben minimaal twee gesprekken met een medewerker van Kansen in Kaart gehad. Tien respondenten zeggen drie of meer gesprekken gehad te hebben. Zes mensen geven aan slechts één keer een KIK-medewerker gesproken te hebben.

Enkele respondenten kunnen zich niet precies herinneren hoeveel gesprekken ze vanuit Kansen in Kaart hebben gehad. Hierbij was het wel duidelijk dat het er minimaal twee zijn geweest. In andere gevallen hadden respondenten contact met meerdere personen vanuit de gemeente, ook van andere afdelingen. Daardoor vonden ze het lastig aan te geven hoe vaak ze contact met een KIK-medewerker hebben gehad.

Niet alle geïnterviewden herkennen de naam Kansen in Kaart aan het begin van het interview. Wel geven ze aan één of meerdere gesprekken gehad te hebben met de gemeente, over hun situatie in relatie tot werk. In de meeste gevallen is na kort doorvragen aangenomen dat het inderdaad om een gesprek in het kader van Kansen in Kaart is gegaan.

De ene respondent vertelt een week geleden met een KIK-medewerker te hebben gesproken, bij een ander is het een jaar geleden. Deze laatste groep kost het soms iets meer moeite om zich het gesprek goed te herinneren. Over het algemeen was het laatste gesprek maximaal een half jaar geleden.

2.1.2 Face-to-face en via de telefoon

Alle 29 respondenten hebben minimaal één keer een KIK-medewerker face-to-face gesproken. Ongeveer de helft van de respondenten heeft de KIK-

medewerker in ieder geval twee keer face-to-face gezien. Daarnaast geven tien mensen aan dat ze ook telefonisch of via de app contact hebben gehad met de KIK-medewerker. Over de vorm van het contact geeft één respondent aan, die zowel face-to-face als telefonisch contact heeft gehad, dat hij bewust afspraken maakte om zijn contactpersoon in persoon te spreken. Bij een face-to-face afspraak ervaarde hij het gesprek diepgaander. Enkele andere respondenten noemen dit ook.

“Via de telefoon is het toch minder, dan krijgt ze wel een minder gevoel van de situatie”.

Meestal vonden de gesprekken bij cliënten thuis plaats. In enkele gevallen kwamen cliënten naar de gemeente toe, omdat ze zelf aangaven dat prettiger te vinden.

“Je krijgt een uitnodiging dat ze bij jou willen komen. Maar eigenlijk vind ik dat niet prettig. Je moet werk en privé gescheiden houden. Ik werd er helemaal een beetje stresserig van. Heb je allemaal rommel in huis. Dus toen heb ik uiteindelijk een afspraak met ze gemaakt in het kantoorgebouw.”

2.1.3 Frequentie van de gesprekken

In alle gevallen heeft de KIK-medewerker het initiatief genomen voor het eerste contact. Na het eerste gesprek werd de termijn voor vervolcontact afgesproken. Vaak was dat na enkele maanden. Voor dit vervolg ligt het initiatief soms bij de KIK-medewerker en soms bij de cliënt. Dit is afhankelijk van de wensen van de cliënt. Een deel van de respondenten geeft aan dat zij het prettig vindt dat het initiatief bij hen ligt, omdat ze dan zelf de regie hebben.

“De afspraak is dat ik zelf weer contact opneem. Daarin voel ik me ook prettiger, omdat ik dan zelf de touwtjes in handen heb. In plaats van dat ik dan een telefoontje krijg van: dat hebben we afgesproken, maar dat ik dan nog ergens midden in een zware situatie zit ofzo. Ik vind het prettig dat ik zelf aan kan geven: ik ben daar en daar, die stappen heb ik gemaakt.”

Anderen laten het initiatief bij de KIK-medewerker, maar iedereen geeft aan dat zij het gevoel hebben altijd contact op te kunnen nemen met hun contactpersoon. Dat wordt erg gewaardeerd.

“Ze [KIK-medewerker] zegt: als er wat is, gewoon bellen. Ik heb ook eens een keer gebeld, en toen heeft ze dat meteen voor me uitgezocht. En antwoord gegeven. Dus daar ben ik wel positief over.”

Door deze wisselwerking tussen cliënt en KIK-medewerker geven alle respondenten aan dat ze de frequentie van de gesprekken prima vinden. Een respondent omschrijft deze wisselwerking als volgt:

“We hadden afgesproken: doe het rustig aan en over drie maanden, of een half jaar bekijken we het weer en als je eerder contact nodig hebt, contact je eerder. Als ik niets van me laat horen, dan laat zij wel van zich horen, en dan hebben we alsnog contact. Zij is een hele begripvolle vrouw.”

2.2 De gesprekken

2.2.1 Ervaringen van de gesprekken

We hebben de respondenten gevraagd wat zij van de gesprekken vonden. De grote meerderheid is (zeer) positief over de gesprekken. De redenen hiervoor zijn divers. Velen vinden alleen al de toon van het gesprek fijn:

“Ze was gewoon heel vriendelijk”.

Op enkele interviews na, valt op dat de open, begripvolle en meedenkende blik van de KIK-medewerker de basis is van een als goed ervaren gesprek voor de respondenten.

Luisterend oor en verhaal kwijt kunnen

Ongeveer een derde van de respondenten vindt het prettig dat ze hun verhaal kwijt konden. In de KIK-medewerker vonden ze een luisterend oor en iemand waarmee ze goed konden praten.

“Ik vond het prettig dat de mensen een beetje belangstelling hadden. Ik zie het een beetje als hulp... Voor het sociale... Het heeft mij goed gedaan. En wederzijds ook, denk ik. We waren het met elkaar eens. En dat is al een hele positieve uitkomst. Dat vond ik heel belangrijk.”

Ook noemen meerdere respondenten dat ze het zagen als een gesprek van mens tot mens. Ze merkten een goede klik met de medewerker.

"Het voelde heel gelijkwaardig. Niet alsof je een gesprek hebt met een ambtenaar. Maar het voelde.... menselijk. En dat verbaasde me wel. Ik ben altijd een beetje huiverig voor instanties."

Begrip voor de situatie

Een vrij groot deel van de respondenten (18 van de 29) zat in een vrij lastige privésituatie. Zij hadden lichamelijke of psychische problemen of hadden de zorg voor een hulpbehoevende ouder of kind. Dat slokte veel van hun tijd en energie op. Respondenten merkten, soms tot hun verbazing, op dat ze op veel begrip van de KIK-medewerker konden rekenen.

"De gesprekken heb ik als superfijn ervaren. Die mevrouw begreep me, en mijn gevoeligheid. Het is niet makkelijk om onder een baas te werken als je zo gevoelig bent. Ze begreep me daar heel sterk in. Ze zei: voor jou is het heel belangrijk om je tijd te nemen, om rustig te zien hoe je je ontwikkelt. En dan kunnen we kijken hoe je stappen gaan."

"Ze geeft mij de ruimte om mijn gezondheid op de eerste plaats te zetten."

Ongedwongen

Ongeveer acht respondenten zijn positief over de gesprekken omdat ze weinig druk ervaarden. Bijvoorbeeld om werk te vinden of om een bepaalde richting opgestuurd te worden. Zij ervaarden juist dat de KIK-medewerker hen de ruimte gaf om zich te ontwikkelen op een manier zoals dat bij hen

paste. Dit nam een bepaalde spanning bij hen weg, waardoor ze opener naar hun eigen wensen en behoeften konden kijken.

"Ik vond het fijne gesprekken omdat ik het gevoel had dat ik niet gedwongen werd om bepaalde keuzes te maken, maar dat ik gemotiveerd werd om vanuit mezelf te oriënteren naar groei."

"Niet het gedwongene... Van: dan moet je maar pakjes inpakken ofzo. Ze lieten je wel in je vrijheid. En dat vond ik wel tof."

Meedenken

Tot slot geeft een groot deel van de respondenten aan dat zij het fijne gesprekken vonden omdat de KIK-medewerker goed met hen meedacht. De KIK-medewerker dacht bijvoorbeeld mee over waar contacten opgedaan konden worden, waar men heen kon gaan om (vrijwilligers)werk te vinden, naar wie men een cv kon opsturen of waar op internet men een cv kon plaatsen. Uit veel gesprekken blijkt verder dat er geen algemeen verhaal wordt verteld, maar de KIK-medewerker erg gericht is op de persoon.

"Ik vind dat zij heel erg maatwerk probeert te leveren. Ze geeft goeie adviezen waar je wat aan hebt. Zo kun je het doen, zo kun je het aanpakken. Ze zijn met je begaan en dat merk je echt. Ze willen echt iets passends voor je vinden."

KIK-medewerkers brachten de respondenten naar aanleiding van hun behoefte ook in contact met collega's en bijvoorbeeld WIJ-medewerkers, door wie zij verder werden geholpen.

"Via KIK ben ik bij het WIJ-team gekomen en die hebben mij verwezen naar [instelling]. Daar wordt Nederlandse les gegeven aan vluchtelingen. En daar assisteer ik nu een paar keer per week."

Als iemand een bedrijf wilde oprichten, werd er meegedacht over welke stappen te nemen en met welke personen contact op te nemen. Ook de mogelijkheden voor subsidieregelingen en inkomensondersteunende maatregelen kwamen ter sprake. Bij meerdere respondenten voor wie het vanwege lichamelijke of psychische problemen niet gemakkelijk was om (vrijwilligers)werk te doen, werd meegedacht over welke mogelijkheden er op dat moment dan wél waren.

"Ik had wel het gevoel dat ze goed probeerde uit te zoeken waar ik eventueel zou passen. Wat voor traject ik zou kunnen volgen."

Daarnaast werd er over het organiseren van de thuissituatie meegedacht. Een respondent gaf bijvoorbeeld aan dat ze graag weer aan het werk wilde, maar dat ze zich zorgen maakte over de kinderopvang voor haar kinderen.

"Daarover zeiden ze: welke drempels ervaar je dan? Hoe wil je dat aanpakken? Dat was heel fijn."

Negatieve ervaring

Eén respondent spreekt over een negatieve ervaring van het gesprek zelf. Hij heeft twee gesprekken gehad, waarvan hij het eerste gesprek waardeerde. Bij het tweede gesprek, wat met een andere medewerker was, voelde hij zich niet serieus genomen. Hij noemt het gesprek "totaal overbodig", omdat KIK

hem niet kon helpen en hij het idee had dat er niet goed geluisterd werd naar zijn verhaal (zie ook 2.2.3).

2.2.2 Mening en wensen delen

We hebben aan ongeveer twee derde van de respondenten gevraagd of zij het gevoel hadden dat ze alles konden zeggen tegen de KIK-medewerker, en hun mening en wensen vrij konden delen. Allen bevestigden dit gevoel. Een respondent zegt hierover:

"Als ik denk 'hm, misschien een beetje gênant', dan zeg ik ook dat het misschien een beetje gênant is, maar ik vertel er wel gewoon over."

Eén respondent geeft aan dat hij alles kon delen omdat voor hem duidelijk was dat er geen consequenties zaten aan wat hij vertelde. Daardoor kon hij vrij praten over zijn situatie.

"Ja, daar was ik heel duidelijk in. Omdat het ook niet het risico was dat ik wel of niet een uitkering kreeg. Dus ik kon vrij eerlijk zijn in mijn angst om fysiek wel iets aan te kunnen maar toch bang zijn om in iets terecht te komen waarin ik weer gedemotiveerd zou raken."

2.2.3 Luisteren

Een aantal respondenten noemt spontaan dat zij het gesprek fijn vonden omdat er goed naar hen geluisterd werd (zie 2.2.1). Aan ongeveer driekwart van de respondenten is daarnaast specifiek gevraagd of men het idee had dat er goed naar hen geluisterd was. Hierop geeft de meerderheid een positief antwoord. Respondenten hebben het gevoel dat de KIK-medewerker goed naar hen luisterde, doordat zij hun situatie goed konden uitleggen en de medewerker daar begripvol en belangstellend op reageerde. Daarnaast

merkten de respondenten dat de medewerker tijdens het gesprek goede antwoorden op hun vragen gaf. Maar ook na het gesprek merkten sommigen dat er goed geluisterd was, door wat de KIK-medewerker naar aanleiding van hun verhaal geregeld had.

“Dat ze echt naar je luisterden, naar wat jij dan graag wilde. En hoe je dat wilde.”

“Vanaf het eerste gesprek heeft ze binnen twee weken al heel veel geregeld, vind ik. Dat is fijn. Dan heb je het gevoel dat er naar je geluisterd wordt.”

Drie respondenten reageren wat minder positief op de vraag of er goed geluisterd was. Zij geven aan dat ze het idee hadden dat de KIK-medewerker hun situatie niet goed begreep. Zo geeft een respondent aan dat hij psychische problemen heeft, die eerst behandeld moeten worden. Toen de KIK-medewerker over het volgen van een opleiding begon, of dat meneer toch niet één dag kon werken, voelde hij zich onder druk gezet en niet goed begrepen.

Eén respondent was duidelijk negatief over het luisteren van de KIK-medewerker. Hij had het gevoel dat de medewerker geen interesse had in zijn verhaal en de verkeerde vragen stelde of niet relevante onderwerpen ter sprake bracht.

“Ik zag ook dat hij op z'n horloge keek... Ja, dan ben ik ook uitgepraat. Ik had net zo goed een video kunnen opzetten met mijn eigen verhaal. En dan ben ik ook niet meer gemotiveerd als die man.... Hij wist gewoon niet waar hij het over had.” [interviewer: Had hij interesse in u?] “Totaal niet. Hij wist al dat hij mij niet aan het werk

zou helpen. En als je daar dan toch over begint, dan loop je het een beetje voorbij. Dan heb je niet goed geluisterd.”

2.2.4 Verschil tussen de gesprekken

Aan de respondenten die meer dan één gesprek hadden, hebben we gevraagd of ze verschil tussen de gesprekken merkten. De meesten gaven aan dat het eerste gesprek een kennismaking was. Er werd uitleg over KIK gegeven en de cliënt kon zijn/haar situatie en wensen vertellen. Soms werden er afspraken gemaakt, over bijvoorbeeld dat de KIK-medewerker mogelijkheden voor vrijwilligerswerk uit zou zoeken voor de respondent. Tijdens de gesprekken die daarop volgden, werd bijvoorbeeld besproken hoe het op dat moment met de respondent ging, welke stappen hij/zij had gezet of welke zaken de KIK-medewerker voor de respondent had uitgezocht. Het was altijd een voortzetting van het vorige gesprek. Eén respondent benadrukt dat hij het prettig vond dat hij zelf zijn “eigen pad” mocht bepalen in de gesprekken. Hij kon aangeven wat op dat moment belangrijk voor hem was, en daardoor was geen enkel gesprek hetzelfde.

Er waren echter ook respondenten die weinig verschil merkten tussen de gesprekken. Dit waren vooral respondenten die kampten met hun gezondheid, waardoor hun situatie weinig beïnvloedbaar was.

Enkele respondenten hebben met verschillende KIK-medewerkers gesproken. Eén respondent vond dit niet prettig, omdat hij zijn verhaal nog een keer moest uitleggen, en omdat hij het gevoel had dat de medewerker van het eerste gesprek hem beter begreep.

2.3 Effect van de gesprekken

In deze paragraaf gaan we dieper in op wat de gesprekken voor de respondenten betekend hebben. Hebben de gesprekken bijgedragen aan verandering/verbetering van de situatie van de respondent? En op welke manier? Hieronder worden de verschillende manieren van invloed toegelicht.

2.3.1 Mentale ondersteuning

Eén effect dat in veel gesprekken naar voren komt, is dat de respondenten zich gesteund voelen door de KIK-medewerker. Daardoor voelden ze zich gemotiveerd om door te gaan op de manier zoals ze dat al doen of juist om stappen te ondernemen. Deze mentale ondersteuning neemt bij veel mensen stress weg. Een respondent die al jaren een uitkering en psychische problemen heeft, omschrijft dit als volgt:

“Het heeft wel voor me bevestigd dat ik nu wel gewoon goed bezig ben. Dat ik op een goed spoor ben. En mezelf niet te veel onder druk moet zetten.”

Een andere respondent vond het erg prettig dat hij zijn situatie uit kon leggen aan de gemeente. Daardoor had hij het gevoel dat de gemeente meer begrip had voor zijn situatie. Het bemoedigde hem dat het nu voor de gemeente duidelijk was *“hoe ik ervoor sta en welke kant ik op wil, en hoe dat gaat”*. Dit gaf hem het idee dat hij er niet alleen voor stond.

Daarnaast geeft een respondent aan dat hij gemotiveerd en geactiveerd werd doordat hij zijn verhaal kwijt kon aan de KIK-medewerker. Op de vraag waarom hij zich geactiveerd voelt door de medewerker antwoordt hij: *“een luisterend oor”*.

Ook ervoer een respondent mentale ondersteuning doordat hij de vrijheid kreeg om verschillende zaken voor zichzelf uit te zoeken. De gesprekken met de medewerker hebben hem gesterkt in wie hij is en wat hij wil:

“Dat je de ruimte hebt om uit te zoeken: wat wil ik met de rest van mijn leven gaan doen? Want daar gaat het over. Ik voel daar zeker een groei. En ik merk ook dat het mij dusdanig heeft veranderd dat ik nu zoiets heb van ok. Ik ga er nu meer staan en er komt meer uit en ik heb daadwerkelijk meer uitzicht op werk. Dus dat vind ik heel prettig. Zonder de medewerker van KIK had het er heel anders uit gezien.”

2.3.2 Aan het denken gezet

Ongeveer de helft van de respondenten geeft aan dat ze door de gesprekken aan het denken werd gezet. Bijvoorbeeld over concrete zaken, zoals wat ze konden doen om werk te vinden of welke mogelijkheden er voor hen waren voor werk of om een opleiding te volgen. Eén respondent kreeg bijvoorbeeld een lijst met beroepskeuzes van haar contactpersoon. Daarop vond zij beroepen die ook wel wat voor haar zouden kunnen zijn:

“Ik kwam uit de glazenwasserij. En er stond op de lijst ook iets van stukadoor. Dus je krijgt bepaalde dingen voor je neus geschoven, dat je denkt hé, daar heb ik nog nooit over nagedacht, dat ik dat ook zou kunnen.”

Kansen in Kaart zorgde soms ook voor een andere mindset bij de respondenten. Bijvoorbeeld doordat de medewerker hen nieuwe inzichten bracht. Een respondent verwoordt dit: *“dat er meer kansen zijn dan je zelf denkt”*. Een ander probeerde een bedrijf op te zetten en hij vond het soms lastig om

daar stappen in te zetten. Door de woorden van de KIK-medewerker kreeg hij een andere blik op de situatie:

“Als ik een bedrijf wil opzetten, dan moet ik ook als persoon naar buiten treden in de maatschappij. En ik heb af en toe nog angst daarvoor. En zij stimuleerde mij om dat wel te doen. [...] je kan wel wachten tot het supermoment er is maar dan ben je misschien 80 jaar. Dus ze zei gewoon: ‘Doen en gaan met die banaan’. Dat heeft me heel veel gemotiveerd.”

2.3.3 Concrete stappen gezet

Ongeveer de helft van de respondenten heeft concrete stappen gezet naar aanleiding van de gesprekken. Het ging om het online zetten van een cv, tot het vinden van vrijwilligerswerk (zie 2.3.4).

Zo geeft een respondent die werk gevonden heeft, aan dat zij geweest is op de mogelijkheid van het laten uitvoeren van een cv-check: *“dit wist ik nog niet, maar het heeft mij wel geholpen”*. Andere respondenten zijn na het gesprek onder andere naar het WIJ-team gestapt, naar een werkfestival geweest, hebben een werkcoach gekregen, een ZZP-workshop gedaan, een re-integratieproject gevolgd of netwerkgesprekken gevoerd.

Ook heeft één respondent nu de Stadspas door het gesprek, en is hij geweest op verschillende subsidiemogelijkheden.

Anderen hebben (nog) geen concrete stappen gezet richting werk of een opleiding, maar ze geven wel aan door de gesprekken te weten welke stappen ze moeten zetten, mochten ze willen beginnen.

2.3.4 Vrijwilligerswerk

Vier respondenten hebben vrijwilligerswerk gevonden na de gesprekken. Sommigen waren hier vóór de gesprekken al naar op zoek, maar wisten niet

hoe dit te vinden of wat ze wilden doen. De KIK-medewerker hielp hen hiermee op weg. Bijvoorbeeld door samen met hen te onderzoeken wat voor vrijwilligerswerk bij hen paste of zijn/haar netwerk aan te boren voor het vinden van geschikt vrijwilligerswerk. Een respondent omschrijft dit als volgt:

“Die [KIK-medewerker] heeft een heleboel suggesties gedaan van verschillende soorten vrijwilligerswerk die ik misschien wel leuk zou vinden om te doen. En daar was ik toen ook wel naar op zoek. Maar ik wist niet precies welke opties je dan allemaal hebt. Dus dat was wel heel handig. Toen heeft ze mij ook doorverbonden met iemand van WerkPro volgens mij, via het WIJ-team. En via die persoon ben ik vervolgens na twee weken begonnen met vrijwilligerswerk.”

Allen vonden het daarnaast ook lastig om zelf de stap te zetten om actief naar vrijwilligerswerk op zoek te gaan. Kansen in Kaart bood hen een zetje in de rug. Zo geeft een respondent aan dat hij het fijn vond dat de KIK-medewerker de organisatorische zaken regelde (en daarna het WIJ-team). Dit nam veel stress weg bij de respondent. Dit zetje in de rug had ook voor de andere respondenten vooral een mentaal aspect. Zo zegt een andere respondent dat hij zich gesteund en gemotiveerd voelde door de KIK-medewerker, waardoor hij het aandurfde om vrijwilligerswerk te gaan doen.

“Ik vond het heel eng, maar ik heb op het laatste moment besloten niet bang te zijn en om het gewoon te proberen. [...] En in de praktijk is dat heel positief uitgevallen. Want het lukte allemaal en het bevalt me heel goed. Het is echt een van de beste dingen die ik heb gedaan. [interviewer: In hoeverre heeft KIK daarbij geholpen?] Door mij daartoe te motiveren, om die stap te zetten.”

Het vrijwilligerswerk betekent voor de respondenten een daginvulling, meer structuur en meedoen aan de maatschappij. Een van de respondenten geeft aan dat hij door het vrijwilligerswerk minder in een sociaal isolement zit.

“Ik zat best wel veel binnen. En dan wordt je wereld toch wel een beetje kleiner, weinig sociale contacten en zo. Dat is nu heel anders.”

2.3.5 Werk

Drie van de acht respondenten die nu weer werk hebben, stellen zich ondersteund te voelen door KIK. KIK lijkt in deze gevallen steeds een opstapje naar werk te zijn geweest. Het was vooral een activerende en mentale steun. Het uiteindelijke vinden van werk ging via kanalen die door KIK waren aangedragen, zoals via een werktraject. Niet iedereen is al helemaal tevreden met zijn/haar situatie. Twee respondenten geven aan graag nog meer uren te willen werken.

De rol van KIK bij de vijf andere reeds werkende respondenten is als minimaal ervaren. Zij stellen dat ze de gesprekken fijn vonden, maar dat ze uiteindelijk weer werk vonden door naar het uitzendbureau te gaan of op vacatures te reageren. Dit was niet per se in gang gezet door KIK. Eén respondent geeft ook aan dat de KIK-medewerker zelf de situatie zelf zo inschatte:

“Toen zei ze vrij snel: dus je redt je wel, het is gewoon een kwestie van solliciteren. En ik zei: ja precies.”

Een van de werkende respondenten is negatief over wat KIK haar gebracht heeft. Zij vraagt zich af of KIK *“echt iets doet voor de mensen. Dat denk ik niet”*. Haar ervaring is dat ze van de ene persoon naar de andere werd gestuurd toen zij een informatievraag had. Dit kwam verwarrend op haar over. Ook had ze het idee dat KIK er vooral was *“om mensen in een baan te krij-*

gen”. Het viel haar tegen dat ze niet meer geholpen werd om daar te komen. Wat ze vooral van KIK geleerd heeft, is *“dat je vooral op jezelf aangewezen bent”*.

2.3.6 Weinig effect

De vorige paragraaf ging al in op de door werkende respondenten als gering ervaren invloed van KIK. Nog zeven andere respondenten geven aan dat er weinig bij hen veranderd is na de gesprekken met KIK, of dat ze weinig aan de gesprekken hebben gehad. Bij vijf van hen is de oorzaak daarvan duidelijk. Zij kampen allen met (zware) gezondheidsproblemen of zitten in een lastige thuissituatie. Ze geven zelf aan dat hun (gezondheids)situatie eerst moet verbeteren, willen zij weer actiever worden. Wel geven deze respondenten aan dat ze het fijne gesprekken vonden met een begripvolle medewerker. Verder zijn er nog twee respondenten minder te spreken over de invloed van KIK. Een meneer wilde geholpen worden met het vinden van bedrijfsruimte, maar vond hierin weinig ondersteuning. Een andere respondent werd door KIK doorverwezen naar een accountmanager van de gemeente. Daar liep het spaak en hoorde hij niets meer.

“Mensen zeggen: ik ga dat voor je uitzoeken, dat voor je doen, ik ken die en die... En dan hoor je eigenlijk niet zoveel meer”.

2.4 Mening over de gemeente

Tijdens de gesprekken kwam de rol van en mening over de gemeente dikwijls aan bod. Deze paragraaf gaat in op de vraag of men door de gesprekken anders is gaan denken over de gemeente en of de gemeente de respondenten genoeg heeft uitgedaagd.

2.4.1 Anders denken over de gemeente

Een drietal respondenten geeft aan dat zij vóór de gesprekken vanuit Kansen in Kaart wat huiverig waren. Zij wisten niet goed wat te verwachten, en vreesden dat ze zich moesten verantwoorden. Of dat ze iets zouden moeten gaan doen wat ze niet aankonden. In de praktijk (toen de KIK-medewerker hen belde voor een afspraak of bij aanvang van het gesprek) bleek al snel dat dit niet de insteek was van de gesprekken. Zo stelt een respondent:

“Daar was ik heel erg bang voor, dat de gemeente zou zeggen: we vinden eigenlijk dat je gewoon weer aan de slag moet. En dan maar in een fabriek folders vouwen of zo. Maar ik had vrij snel door dat dat hier helemaal niet het geval was.”

Vijf respondenten stellen dat KIK een van de eerste positieve ervaringen is die ze vanuit de gemeente hebben meegemaakt. Zij hebben al met meerdere mensen/afdelingen van de gemeente te maken gehad. Daar hadden gesprekken een andere toon en insteek. Ze benadrukken dat ze het fijn vinden dat ze nu iemand hebben die met hen meedenkt. Een respondent vertelt:

“De eerste gesprekken [met de gemeente] waren wat harder, wat ruwer. Je moet dit en je moet dat. Met KIK waren het veel gevoeliger gesprekken. Die persoon leefde zich echt in in mijn situatie. Het is veel relaxter geworden.”

Eén respondent woonde in het verleden in een andere gemeente en had daar negatieve ervaringen. Daardoor had hij weinig goede verwachtingen van het contact met de gemeente Groningen. Maar zijn eerste ervaringen met de gemeente Groningen, in de vorm van KIK, zijn positief. Dit komt volgens hem doordat de gemeente Groningen naar het individu kijkt:

“In [andere gemeente] keken ze alleen naar: dit zijn de regels en daar moet je je aan houden. Anders stopt je uitkering of gaan we je korten. En dan worden de keuzes voor je gemaakt en daar moet je dan aan voldoen. Ik werd daar heel ongelukkig. En dat ging ook niet goed. Dat is hier [in Groningen] heel anders, door de individuele benadering. De gemeente Groningen ziet beter dat iedereen anders is. Dat niet elke oplossing voor iedereen werkt.”

Een laatste respondent noemt dat hij het idee heeft dat er nu veel meer jonge mensen bij de gemeente werken in vergelijking met vroeger. Dit is een positieve ontwikkeling vindt hij: *“die zijn veel flexibeler”*. Ook heeft hij het idee dat jongere mensen zich beter kunnen inleven in zijn situatie.

Er zijn ongeveer acht respondenten die aangeven dat ze door de gesprekken met KIK niet anders zijn gaan denken over de gemeente. Aan de andere helft van de respondenten is deze vraag niet gesteld.

2.4.2 Uitgedaagd

Tot slot is gevraagd of de gemeente de respondenten genoeg heeft uitgedaagd. Deze vraag was bij veel respondenten aan de orde, gezien hun verhaal of persoonlijke situatie.

Een stuk of acht respondenten met wie we hier wel over gesproken hebben, reageren hier positief op. Ze geven hierbij aan dat ze uitgedaagd zijn om zelf actiever te worden in bijvoorbeeld hun zoektocht naar werk, vrijwilligerswerk

of in zelfontplooiing. Enkele geïnterviewden laten merken dat ze genoeg werden uitgedaagd, maar tegelijkertijd weinig druk van de gemeente voelden. Dat vonden ze prettig. Eén man geeft aan dat hij uitgedaagd werd omdat de gemeente hem iets aanbood. Alleen al het feit dat iemand interesse in zijn situatie had, motiveerde hem. Iemand anders omschrijft het als uitnodigen en aanmoedigen, in plaats van uitdagen:

“Ik ben uitgenodigd om dingen te gaan doen. Op een wat lievere manier. Ik houd niet van het woord uitdagen, dat heb ik vaak genoeg gehoord. Maar ze hebben me meer aangemoedigd.”

2.4.3 Proces binnen de gemeente

Tot slot vertellen vier respondenten dat zij naast KIK met verschillende contactpersonen/afdelingen van de gemeente te maken hebben gehad. Vaak ging het om verschillende personen bij de sociale dienst. In één geval was ook het UWV er nog bij betrokken. Het valt op dat alle vier vertellen over een chaotisch verloop van hun contact met de gemeente. Er was bijvoorbeeld miscommunicatie tussen de verschillende personen/afdelingen over welke weg gevolgd zou worden door de cliënt. Hierdoor begonnen cliënten aan trajecten waar ze dan later weer van af werden gehaald. Of ze kregen in korte tijd verschillende coaches of accountmanagers toegewezen, die allen weer een andere aanpak hadden en aan wie ze hun verhaal weer moesten uitleggen. Drie van deze personen hebben inmiddels werk gevonden, een vierde heeft al verschillende werktrajecten (deels) gevolgd, maar is nog steeds op zoek.

3. Samenvattend

De grote meerderheid van de respondenten is (zeer) positief over de gesprekken en de uitwerking ervan op hun situatie. Alleen al een luisterend oor deed velen van hen goed. Ze voelden zich begrepen en dit zorgde er bij sommigen voor dat ze minder spanning ervaarden. Deze mentale ondersteuning door KIK komt het meest uit de gesprekken naar voren. Daarnaast voelde een deel van de respondenten zich door de gesprekken gemotiveerd om actie te ondernemen of juist door te gaan met wat ze al deden. Sommigen gingen met meer handvaten op zoek naar een baan of vrijwilligerswerk. Er werden concrete stappen gezet, zoals het online zetten of laten checken van een cv, het bezoeken van banenbeurzen, het inschakelen van een WIJ-team of het in gang zetten van een werktraject.

Vier respondenten vonden vrijwilligerswerk. KIK speelde bij drie van hen een belangrijke rol, door zowel te motiveren als te ondersteunen bij het nemen van stappen.

Acht respondenten werken inmiddels. Vijf van hen ervaarden de ondersteuning van KIK bij het vinden van werk als minimaal. Zij vonden op eigen initiatief een nieuwe baan. Drie hebben wel wat aan KIK gehad, in de vorm van tips voor het vinden van werk en mentale steun.

Verder is er nog een groep van vijf respondenten die gezondheidsproblemen had of in een lastige privésituatie zat. Voor hen was het op dat moment niet haalbaar om stappen te zetten richting (vrijwilligers)werk of een andere vorm van activering. Wel geven deze respondenten aan dat ze het fijne gesprekken vonden met een begripvolle medewerker.

Enkele respondenten hadden meer verwacht van KIK. Zij voelden zich niet genoeg gesteund in het vinden van (vrijwilligers)werk. Ze hadden verwacht dat de KIK-medewerkers meer voor hen zouden uitzoeken en regelen. Ook liep het vervolg bij een respondent niet goed na een doorverwijzing naar een accountmanager.

Colofon

Kansen in Kaart – Een kwalitatief onderzoek naar de ervaringen van deelnemers

Auteurs:

Marjolein Kolstein

Inge de Vries

Opdrachtgever:

Gemeente Groningen

Uitgave:

OIS Groningen



onderzoek
informatie
statistiek
 groningen

T (050) 367 56 30
E ois@groningen.nl
I www.oisgroningen.nl
 [@basisvoorbeleid](https://twitter.com/basisvoorbeleid)

BASIS VOOR BELEID

