



**nodigt U uit**

Mee te denken en Mee praten om op een  
positieve wijze voorstellen te ontwikkelen  
om de bejegening te verbeteren

6 maart in Leeuwarden

11 maart in Breda

3 april in Delft

10 april in Deventer

**Aanmelden: [info@eapned.nl](mailto:info@eapned.nl)**

Dit project wordt uitgevoerd  
in samenwerking met Stimulansz  
en ondersteund door het  
ministerie van Sociale  
Zaken en Werkgelegenheid

Voor mensen met een  
(deel-)wwb-uitkering of  
organisaties van armen  
en sociaal uitgeslotenen



## **Verslag**

# **“Samen op zoek naar verandering”**

**Deventer, 10 april 2014**

## Inhoudsopgave

<b>Welkomstwoord van de dagvoorzitter, Jo Bothmer, EAPN Nederland.....</b>	<b>4</b>
<b>Uitleg Werkmethodiek .....</b>	
<i>Uitnodiging.....</i>	<i>6</i>
<i>Mogen wij ons even voorstellen.....</i>	<i>8</i>
<i>Spelregels .....</i>	<i>9</i>
<i>Voorbeelden uit de praktijk door Quinta Ansem.....</i>	<i>11</i>
<b>Uitkomsten werkgroepen .....</b>	<b>13</b>
<i>Werkgroep 1 en 2 .....</i>	<i>13</i>
<i>Werkgroep 3.....</i>	<i>14</i>
<i>Werkgroep 4.....</i>	<i>15</i>
<i>Werkgroep 5.....</i>	<i>16</i>
<i>Werkgroep 6.....</i>	<i>18</i>
<i>Werkgroep 7.....</i>	<i>19</i>
<i>Werkgroep 8 en 9 .....</i>	<i>20</i>
<i>Werkgroep A .....</i>	<i>22</i>
 <b>Lied I believe, I believe van Rosa Maria Schellevis.....</b>	 <b>23</b>
 <b>Brief van een moeder .....</b>	 <b>25</b>



## **Welkomstwoord**

### **van de dagvoorzitter Jo Bothmer, EAPN Nederland**

Goedemiddag dames en heren,

Welkom op deze mooie plek in Deventer, bij de vierde regionale bijeenkomst die het European Anti Poverty Network Nederland organiseert.

Mijn naam is Jo Bothmer en samen met Quinta Ansem leid ik u door deze bijeenkomst.

Samen op zoek naar verandering is de titel van het project waarbinnen deze vier regionale bijeenkomsten horen en waarin wordt samengewerkt met Stimulansz en de Cliënten Service Desk van Arkin om voorstellen te ontwerpen hoe de bejegening tussen de consument van werk & inkomen en de cliënt verbeterd kan worden.

Dat dit een moeilijk onderwerp is, beseffen we maar al te goed. Dat het noodzakelijk is om met elkaar hierover in gesprek te gaan evenzeer. Het feit dat het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid dit project ondersteunt, toont aan dat ook daar veel interesse is voor dit onderwerp.

Wat vragen wij van u vandaag? Een open mind en de wil mee te zoeken naar andere, positieve, oplossingen. De moed om buiten de vanzelfsprekendheden te stappen. Om elkaar niet belerend toe te spreken. Dit betekent dus ook dat niemand in de verdediging hoeft of het wel zal uitleggen. Laat los, doe alsof we het spel opnieuw gaan uitvinden. Kom met positieve, realiseerbare, speelse, andere oplossingen.

Vanuit al de uitkomsten van de vier bijeenkomsten gaan wij aan de slag om samen met Stimulansz een Handreiking bejegening te maken die aan alle gemeenten zal worden aangeboden.

Daarnaast maken we een stappenplan of klantreiking voor de organisaties van cliënten, zoals cliëntenraden, platforms, lokale organisaties enzovoorts.

Let wel, we kunnen en willen niemand iets verplichten of opleggen. Wat we nastreven is dat wij via deze weg interessante voorstellen aan alle partijen voorleggen. Voorstellen die hen aan het denken zetten, uitdagen het anders te doen.

Dat alles met als doel de dialoog tussen consument en cliënt vanaf de intake wezenlijk te veranderen. Want wij zijn er van overtuigd dat wanneer die dialoog beter en helderder wordt, de uitkomsten beter zullen zijn.

De groep mensen in de WWB heeft als kenmerk de bijstand. Maar kijken we even verder dan zien we dat deze groep bestaat uit een grote hoeveelheid doelgroepen. Dat maakt het proces heel complex.

Iemand die zonder angst voor wat dan ook naar een Werkplein en een sociale dienst kan stappen staat open voor wat er aangeboden of verzocht wordt. Iemand die zonder een negatief beeld met een cliënt in gesprek gaat zal meer bereiken. Wat ook een rol speelt is de ruimte die je als ambtenaar hebt. Stel we kunnen die ruimte naders invullen, veranderen, dan is het belangrijk te weten wat je nodig hebt. Daarbij blijven we wel binnen de bejegening, dus geen extra maatregelen of sancties, maar aan communicatiemogelijkheden, tijd, andere ruimte.

Het gaat dus om beide partijen, want samen bepalen ze hoe die bejegening er uit zal zien. Begin daar vandaag mee.

We hebben een paar spelregels voor de bijeenkomsten benoemd. U vindt ze in uw map. De drie belangrijkste zijn eenvoudig.

1. we gaan fatsoenlijk en met respect met elkaar om
2. we hebben het niet over de hoogte van de uitkeringen, want dat bepalen wij niet
3. we zoeken de samenwerking om volop van elkaars expertise, ervaringsdeskundigheid en creativiteit te profiteren.

Ik zou zeggen, durf vandaag te dromen. Wij doen ons uiterste best om in de tweede fase van het project die dromen om te zetten in voorstellen. De aanwezige cliënten en vertegenwoordigers van cliëntenraden of –organisaties vragen we ook naar de eigen rol te kijken. Wat ga ik zelf doen?

We vragen u om minimaal 3 voorstellen, maar meer mag, op het formulier te schrijven dat u zo dadelijk van mij krijgt. Schrijf s.v.p. leesbaar want alles wat uw groep voorstelt zal integraal in het verslag van deze bijeenkomst worden opgenomen.

We sluiten deze bijeenkomst af met een rondje waarbij iedere groep 2 ideeën aan de anderen mag voorstellen. We gaan daarover niet discussiëren of vragen stellen. Iedere oplossing is van evenveel waarde.



## Uitnodiging

U heeft van het European Anti Poverty Network Nederland een uitnodiging ontvangen om deel te nemen aan de bijeenkomst in uw regio, die wij organiseren in het kader van bejegening en dialoog.

Doel is om de het onderlinge contact (de bejegening) tussen klant en ambtenaar een positieve impuls te geven door de dialoog met elkaar aan te gaan, door ontvankelijk te zijn voor de ander en gezamenlijk te ontdekken, te leren en te begrijpen hoe we elkaar in de toekomst beter kunnen bejegenen.

De vier regionale bijeenkomsten vonden plaats van 13.00 tot 17.00 uur op

Donderdag	06 maart 2014	Leeuwarden	Friesland/Groningen/Drenthe
Dinsdag	11 maart 2014	Breda	Noord-Brabant/Limburg/Zeeland
Donderdag	3 april 2014	Delft	Noord-Holland/Zuid-Holland/Utrecht
Donderdag	10 april 2014	Deventer	Overijssel/Gelderland/Flevoland

We zijn om 13.00 gestart en tijdens de heerlijke lunch hebben we gewerkt.

### Voor wie?

Deze bijeenkomsten zijn bedoeld voor

- lokale organisaties, cliëntenraden WWB en mensen, die te maken hebben met de gemeentelijke - of de intergemeentelijke sociale dienst / het sociale domein. Dus mensen met een wwb-, een aanvullende bijstand, een inkomensondersteunende uitkering, een schuldhulpverleningstraject, die
- gebruik maken van een wmo-regeling, die als zelfstandige een uitkering ontvangen via de Gemeente.
- medewerkers van sociale diensten, klantconsulenten, beleidsmedewerkers, stafleden.

We vragen de deelnemers om met een positieve inzet naar deze bijzondere regionale bijeenkomst te komen om samen op zoek te gaan naar verandering in de bejegening en meningsvorming. Alle uitkomsten worden gebruikt om, in samenwerking met Stimulansz een advies voor de sociale diensten uit te werken. EAPN NL zal een soort van stappenplan ontwikkelen voor de cliënten

Pak deze kans om mee te denken om gezamenlijk en in goed overleg met elkaar een vernieuwende stap te zetten ter verbetering van het contact met elkaar (de bejegening), de wijze van de informatieverstrekking en de communicatie.

*Dit project wordt ondersteund door het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid*



## Mogen wij ons even voorstellen?

Het European Anti Poverty Network (EAPN) is in 1989 ontstaan op initiatief van Dr. Jacques Delors, de toenmalige voorzitter van de Europese Commissie, die een Europese stem voor de armen wilde.

EAPN wordt ondersteund door de Europese Commissie en is niet alleen officieel adviseur van de Europese Commissie maar ook van het Europees Parlement. EAPN maakt o.a. deel uit van het Europees Platform en het Europees Sociaal Forum.

In de meeste lidstaten van de Europese Unie (27) bestaat een nationaal EAPN netwerk. Daarnaast zijn netwerken in IJsland, Noorwegen, Fyrom en Servië lid van EAPN.

Verder zijn ruim 18 Europese netwerken aangesloten bij de EAPN, zodat EAPN een netwerk is waarin duizenden niet- gouvernementele organisaties (NGO's) participeren.

Als Europees netwerk wordt aan de weg getimmerd om zowel politiek als maatschappelijk armoede en sociale uitsluiting aan te pakken. Van elkaar lerend en met elkaar werkend ontstaat een arsenaal aan ideeën en projecten waarbij steeds weer het belang van de financieel zwaksten in de samenleving voorop wordt gesteld.

In Nederland is in 1990 het EAPN netwerk opgezet door het Landelijk Steunpunt Vrouwen in de Bijstand (LSVeB), de Landelijke Vereniging Dak- en Thuislozen (LVT), het Landelijk WAO Beraad (LWB), de ATD Vierde Wereld Beweging, de werkgroep armoede van de Vrouwenalliantie en het Samenwerkingsverband Mensen Zonder betaald Werk/ Landelijk Netwerk Cliëntenraden (SMZBW/LNCO). In de loop der jaren zijn we gegroeid naar een zelfstandige NGO.

Als EAPN Nederland organiseren wij seminars, conferenties, projecten, die steeds weer de mensen zelf de kans geven hun woordje mee te praten, hun inbreng te hebben en zo het beleid te beïnvloeden.

EAPN Nederland ziet zichzelf als een intermediair, die mogelijkheden biedt aan de mensen zelf om te kunnen participeren. Zij weten wat armoede en sociale uitsluiting betekent en zij kennen vaak de oplossing. Overigens bestaat het netwerk uit ervaringsdeskundigen. Al onze medewerksters en medewerkers zijn of waren zelf in een financieel zwakke positie en weten wat dit betekent.

Het voert te ver om hier uitleg te geven over onze producten. Wij nodigen u liever uit eens een kijkje te nemen op onze website [www.eapned.nl](http://www.eapned.nl)  
Hier kunt u ook onze publicaties vinden.

[www.eapned.nl](http://www.eapned.nl)

[www.iceproject.eu](http://www.iceproject.eu)

## Spelregels

1. Het allerbelangrijkst is dat we de bereidheid hebben om naar elkaar te luisteren, ook al zegt iemand iets dat niet bevalt. Open met elkaar brainstormen vereist een open instelling!
2. Daarnaast werkt dit systeem niet als we op vanzelfsprekendheden varen, zoals:
  - de uitkeringen moeten omhoog;
  - er moet meer geld bij;
  - gaan vitten op de politiek algemeen of partijen in het bijzonder;
  - de gemeente doet het niet goed, enz.
3. Leg de ideetjes die er zijn naast elkaar en zie het als een puzzel. Het kan leiden tot een rebus, waarvan het antwoord er nog niet is. Noteer dit toch, want wie weet kan een ander het antwoord wel vinden.
4. Deze aanpak kan voor u onwennig zijn, werken met mensen die u niet kent. Dit geldt voor iedereen aan tafel. Mocht u mensen binnen uw groep kennen probeert u te vermijden dat het een een-tweetje wordt.
5. EAPN Nederland is politiek onpartijdig. De door ons aangedragen voorstellen zijn dat ook. Wij vragen u om partijpolitiek ongebonden te denken, zelfs als u een partij vertegenwoordigt. Op deze wijze kan de discussie open gevoerd worden.
6. Wij vragen uw groep om 3 creatieve voorstellen te 'ontwerpen' , die binnen bestaande budgetten passen of met weinig middelen kunnen worden gerealiseerd. Mocht u geen 3 voorstellen hebben is dat geen probleem, 2 mag ook, maar 1 verwachten we in ieder geval.
7. Is uw samenwerking zo succesvol dat er meer dan 3 voorstellen uitkomen: geen nood, schrijf ze allen op en lever ze in. Uw groep wordt verzocht er 3 aan de conferentie voor te stellen. Dus alles is welkom, niets gaat verloren.
8. Humor is welkom! Armoede en sociale uitsluiting zijn beladen onderwerpen, maar de ervaring leert dat als we de strijd aangaan met een glimlach anderen zich uitgenodigd voelen mee te knokken!
9. De uitkomsten zullen in een verslag naar u toe worden gestuurd.
10. EAPN NL nodigt u allen uit het vandaag gestarte gesprek verder te blijven voeren en er anderen bij te betrekken. Op deze wijze kunt u direct mensen uit hun isolement halen en wordt sociale uitsluiting stapsgewijs sociale insluiting.



## Samen verantwoordelijk voor elkaar



## Voorbeelden voor bijeenkomsten

### “Samen voor verandering”

door Quinta Ansem

Tijdens mijn werk kom ik iemand tegen die met veel plezier dart lessen geeft. Hij vertelt me dat hij dit geweldig leuk vindt, maar dat eigenlijk niet mag doen, want hij zit in de bijstand en mag geen vrijwilligerswerk doen.

Vreemd, want aan de ene kant stimuleert men mensen om vrijwilligerswerk te doen. In de Participatiewet zoekt men zelfs naar een zogenaamde tegenprestatie. En die mensen die vrijwilligerswerk doen worden gestraft omdat ze dat niet mogen. Hoe kunnen mensen hier nou wijs uit worden?

.....

Groep van 6 mensen in de bijstand wordt door een welzijnswerker begeleidt naar vrijwilligerswerk. Eén persoon is al een paar keer niet komen opdagen. Hoe nu te handelen?

1. vertellen dat hij/zij niet meer welkom is?
2. een goed gesprek aangaan?

Let wel in het eerste geval is het dus een afwijzing. Het voelt als; “Je bent niet goed genoeg.” Of “Zie je wel, ook hier willen ze me niet.” Dat zal doorwerken.

Maar hier geldt ook dat de welzijnswerker in de zelfbescherming gaat. Want blijf je investeren dan kan dat je later verweten worden.

Dus, beide partijen zijn bezig met overleven en dat levert verliezers op.

In het tweede geval kun je vragen hoe het toch komt dat hij/zij het laat afweten en hoe dat op te lossen is. Lukt dat door heldere communicatie en afspraken, dan is er een win-win situatie.

.....

In de Landelijke Kaderscholing Uitkeringsgerechtigden (LKU) werd met groepen van 35 personen gewerkt, die men als fase 4 en verder beschouwde. In dit proces voelden mensen zich welkom. Ook zij mochten er zijn en meedoen. Daarnaast zagen ze dat ze niet de enige waren die stuk waren gelopen. Door hen nieuwe vaardigheden te leren en de oude talenten te laten herontdekken, stapten velen uit het diepe sociale isolement waar ze inzaten.

Dankzij de andere manier van bejegenen en het blijven investeren durfden velen vrijwilligerswerk te gaan doen en vonden een flink aantal mensen, zonder enige ondersteuning, zelfstandig betaald werk.

.....

Sta je voor de deur van de Wwb en heb je vragen , dan blijkt vaak dat een sociale dienst niet bereikbaar is. Je krijgt een bandje met keuzes en je weet niet wat te doen. Alleen via een afspraak met het Werkplein kun je stappen zetten. Maar wat als je dat niet weet? Wat als je door andere omstandigheden dan ontslag in de bijstand komt?

.....

De mensen bij de sociale dienst c.q. werkplein krijgen steeds meer op hun bord. Niet alleen de zorg mensen een uitkering te verstrekken. Dat is zoveel geworden dat er nauwelijks nog tijd is voor een fatsoenlijk gesprek. Daarnaast moeten ze dreigend overkomen om zo duidelijk te maken dat fraude niet geduld zal worden. Is dat hun taak?

Wat gebeurt er met de 2 partijen in een gesprek? Hoe kan hier vertrouwen ontstaan?

.....

Alleenstaande moeder voorbeeld

Toen ik bij de sociale dienst kwam, werd ik netjes behandeld. Ik werd geholpen dat aan te vragen waar ik recht op had en sindsdien verloopt iedere gesprek zo. Ik heb nooit angst om naar een gesprek te gaan of om informatie te vragen.

.....

Conclusies

Er zijn 3 paden waarop we ons begeven

1. Intake

- communicatie
- informatie
- afhankelijkheid cliënt

2. Vervolg

- informatie
- kansen waarnemen voor mogelijke positieverbetering
- de steeds weer terugkerende afhankelijkheid van die cliënt (zoals een kind afhankelijk is van zijn ouders)

### 3. Organisatie beïnvloeden

- niet alleen de consultants
- de interne cultuur bepaalt hoe mensen bejegend worden
- grote prestatiedruk

#### Algemene opmerkingen:

- het is natuurlijk niet alleen de sociale dienst waar de bejegening niet altijd afdoende is
- kijk ook naar de rol van de klant

Vraag is dan ook: Wat ga je er zelf aan doen om de bejegening en het gesprek te verbeteren.



## **Uitkomsten bijeenkomst Deventer van het project "Samen op zoek naar verandering".**

### **Groep 1**

- Maatwerk, kijken wat een cliënt nodig heeft
- Luisteren! Naar wat de cliënt zegt
- Gelijkwaardigheid
- Als mensen met 'overleven' bezig zijn, functioneren mensen anders. Prioriteit is inkomen om te kunnen overleven
- Klachten laagdrempelig maken. Mensen zijn bang dat het tegen hen gaat werken
- Van het goede uitgaan tot het tegendeel bewezen is. Soms schrijnende voorbeelden
- Betere voorlichting
- Eigen kracht om mensen hun capaciteiten te gebruiken
- Goed!
- Loketfunctie door vrijwilligers, verwijzfunctie, laagdrempelig. Uitgaan van
- ervaringsdeskundigheid
- Eigen risico ziektekosten vergoeden voor minima via de collectieve verzekering, via gemeente zoals Zwolle doet (110% minimum)

### **Groep 2**

- Iemand meenemen naar gesprek
- Begeleiding/voorlichting, kennis maken over en weer, totaal beeld van de klant krijgen bij de intake. Start vervoltraject. Doel van intake uitleggen en goed geformuleerd worden.
- Een consultant indien mogelijk voor het hele traject
- Goede bereikbaarheid van de consultant
- Eenmalig aanleveren van gegevens cliënt. Daarna automatisch
- Automatische toekenning langdurigheidstoelage
- Maatwerk cliënt: voorlichting inkomensondersteunende maatregelen
- Minimabeleid: kwijtschelding gemeentelijke belastingen
- Holistische aanpak: het totaal plaatje
- Schulden, sociaal-emotionele problemen, beperking, verslaving, zorgbehoefte in gezin
- Open gesprek tussen sociale dienst gemeente en cliënten. Omslag maken van wantrouwen naar vertrouwen. Luisteren naar elkaar
- Armoede conferentie
- Contact met schouwburg/theater. Kaarten die overblijven van de voorstelling beschikbaar stellen aan diverse doelgroepen, zoals minima, vrijwilligers en ouderen

## Groep 3

- Positieve instelling, praten, inleven
- Hulp verlenen, we zijn allemaal gelijk, mensen
- Sommige organisaties betalen per maand/per week verrekenen
- Minder regels, complex
- Verschil tussen mensen die te goeder trouw en mensen die kwade wil hebben. Anders behandelen. Niet over een kam scheren.
- Deskundigheid
- Respect
- Menselijke maat
- Wie goed doet, goed ontmoet
- Met positieve insteek gesprek ingaan
- Emotioneel, schaamte, frustratie
- Eenzijdige nadruk op regels
- Geen zakelijke, maar menselijke benadering, behandeling
- Inlevingsvermogen, uitleg over stand van zaken
- Teleurstelling zien, goed luisteren, communiceren met elkaar
- Sociale vaardigheden ontbreken
- Van kastje naar muur
- Flexibele opstelling van sociale dienst
- Maatwerk leveren
- Verloren kansen
- Betere samenwerking tussen organisaties
- Geen illusies wekken, onnodig
- Onbegrip, meeste mensen kiezen niet voor Bijstand
- Misbruik van machtspositie
- Teveel volgens procedures/protocollen werken
- Ambtenaar hoort meer lef te hebben
- Positieve instelling werkt meestal goed voor de andere persoon tegen over je
- Open kaart spelen zorgt er voor misverstanden te voorkomen
- Ontvangstbevestiging vragen
- Dat je geld krijgt, website werk.nl niet gebruiksvriendelijk
- Je niet verontschuldigen dat je een uitkering aanvraagt
- Dat je serieus genomen wordt en menselijk behandeld
- Geen vooroordelen, snelle uitbetaling
- Niet als fraudeur gezien worden
- Geen onnodige bureaucratie/papierwerk
- Menswaardige behandeling, tijd voor je nemen
- Advies mogelijkheden voor eventuele scholing
- Deskundige medewerkers
- Ondersteunen, meedenken in oplossingen
- Geen valse hoop geven of wekken
- Niet in hokjes denken
- Gelijkwaardig in bejegening



- Niet uitbuiten, 3 x contract er uit
- Keuze om eigen vrijwilligerswerk te kiezen/ gaan doen
- Betaalde baan, arbeidsverdringing voorkomen/tegen gaan



## Groep 4

- “Voorloket” waar je informatie krijgt over procedure. Wat te verwachten als je een wwb-uitkering aanvraagt. Soort wegwijzer (zoals in gemeente Brummen)
- Mensen/aanvragers er op attent maken, adviseren om een tweede persoon mee te nemen (twee horen meer dan een). Binnen de wsw wordt dat veel gedaan
- Mensen wachten vaak te lang met aanvragen uitkering of komen tussen wal en schip. Mogelijkheid Noodfonds waar mensen geld kunnen lenen zodat vaste lasten betaald kunnen worden
- In eerste gesprek bij aanvraag wwb aangeven dat het 2 tot 3 maanden kan duren. Vragen of ze deze periode kunnen overbruggen en dan wijzen op Noodfonds.
- Gemeenten kritisch laten kijken of aanvraagtraject verkort kan worden
- Gemeente in beleid laten uitgaan van vertrouwen (bijv. achteraf controle, herstel ermijnen. Hierdoor snelheid van procedure
- Cliënten die niet met computer overweg kunnen doorverwijzen naar
- Formulierenbrigade of Voorloket. Bureau Raadslieden in Zwolle heeft
- computerprogramma, soort stroomschema.

- Vroegtijdig signaleren als mensen in financiële problemen komen (zodat ze tijdig wwb-uitkering aan vragen). Zorgverzekeringen? Energiebedrijven? Woningcorporaties.
- Idee: gemeenten laten werken met wijkconsulenten/wijkcoaches
- Minder versnippering in hulpverlening: één regisseur/aanspreekpunt
- Proces wwb-aanvraag moet korter. Eén vast contactpersoon tijdens procedure
- Aansluiting/overdracht na beëindiging WIA of WW dat tijdig wordt aangegeven dat mensen wwb-uitkering kunnen aanvragen. UWV geeft signaal aan gemeenten welke uitkeringen aflopen (bijvoorbeeld 3 maanden van tevoren. Zie preventieproject Zwolle). Gemeente nodigt dan cliënten uit en bespreek mogelijkheden om wwb te voorkomen
- Inzetten op preventie!!
- Klantmanager. Relevante gegevens bekend (van de verschillende instanties. UWV, gemeente). Koppelen, inzage in TCT. Werken met machtigingen. Hoe zit dit juridisch met betrekking tot privacy?
- Cliënt zou na 4 weken duidelijkheid en uitbetaling uitkering moeten hebben zodat vaste lasten en eten betaald kunnen worden
- Bejegening. Houding van inkomensconsulent
  - mensen serieus nemen
  - respect
  - duidelijke informatie geven
  - doel van het gesprek. Waarom de gemeente deze info nodig heeft

## Groep 5

- Geen verwachtingen bij aanvraag
- Bevooroordeeld aan gesprek begonnen door ervaringen bij UWV
- Hoop op duidelijkheid
- Hoop opleiding te kunnen afmaken
- Serieus genomen worden
- Drempel om wwb aan te vragen bleek hoog voor cliënt
- Begeleiding naar werk
- Soepel verloop uitkeringsproces
- Vernederend
- Inhumain
- Niet serieus genomen
- Onkunde
- Teleurstellend
- Voelt je klein en afhankelijk
- Consulente doet luchtig over eigen onkunde
- Lijkt wel alsof ze verwachten dat cliënt meer over wwb weet dan zij zelf
- Luisteren
- Menselijkere bejegening en positiever
- Empathie
- Transparant, dienstverlenend
- Brieven anders opstellen. Consequenties gelijk in brief zetten boezemt cliënt angst in



- Vrijdag sturen ze een brief dat je maandag moet komen voor afspraak en dat je de gegevens van 10 jaar geleden moet meebrengen. Tijdens gesprek zegt consulent dat dit niet voor jou bedoeld is. Wel heel weekend stress wat je allemaal niet vindt of nog hebt.
- Begrijpelijke brieven sturen
- Algemeen meer duidelijkheid: wat wil de gemeente nou eigenlijk van mij?
- Meer informatie verstrekken?
- Cliëntenraad moet zichtbaar zijn
- Vraag zelf als iets niet duidelijk is
- Niet bang zijn om vragen te stellen
- Contact leggen met Cliëntenraad
- Eigen emotie inbrengen in plaats van zakelijk opstellen
- Vraag hulp (Humanitas/vriend) bij intakegesprek
- Mystery Guest (iemand van de Cliëntenraad) meenemen
- Cliëntenraad via bijvoorbeeld brochure beter zichtbaar maken
- Meteen uitbetalen, achteraf controle
- Geschoold en deskundig personeel dat alleen bij sociale dienst werkt en niet op andere afdelingen
- Mensen in kennis stellen dat ze een voorschot kunnen aanvragen na 4 weken
- Zorgen dat er geen 'gat' komt in inkomsten
- Bij verplichte verhuizing, als men werk vindt verder dan 1,5 uur (enkele reis), dan ook verplichte verhuisvergoeding
- Coulanter zijn met verhuisplicht (geworteld in bepaald dorp of plaats)
- Minder bureaucratie, meer empathie
- Betere bereikbaarheid
- Klachtenprocedure meer zichtbaar maken
- Kwalijke zaak dat alles digitaal gaat. Men wordt verwezen naar openbare bibliotheken, waar geen privacy is of men heeft niet alles mee
- Communiceren op hetzelfde niveau, eventueel via een derde schakel
- Uitgaande brieven laten controle op begrijpelijkheid en gebruik van termen door de Cliëntenraad
- Uitbetaling 1<sup>ste</sup> van de maand, niet 20<sup>ste</sup> of 21<sup>ste</sup>
- Je werkt als ambtenaar niet voor de gemeente, maar voor je cliënten! Dankzij hen heb je werk
- Aanvragers wwb ondersteunen om te participeren in plaats van tegenwerking te geven
- Werk kwaadheid van cliënt niet in de hand door onpersoonlijke/groffe behandeling.
- Heb begrip voor het feit dat zij in een penibele situatie zitten en zet een tandje bij. Doe extra moeite om te zorgen dat bijvoorbeeld en met name op tijd betaald wordt
- Wees je bewust van hoe je overkomt bij je cliënten
- Bezoek de "Omdenkers" van Joseph Wresinski Cultuur stichting met ALLE medewerkers van de sociale dienst
- Organiseer rollenspel tussen acteur die klantmanager is en klantmanager die cliënt is
- Klantmanager meer ervaringsdeskundigheid geven



## Groep 6

- Begrip voor de situatie!
- Duidelijkheid voor de aanvrager!
- Respect wederzijds
- Inzicht en toekomstperspectief
- Opmerking die gemaakt werd: “De beeldvorming van het kabinet is dat de burgers die een beroep doen op WWB niet voldoende hun best doen om werk te vinden.”
- Intake met werkcoach bevredigend. Tegelijk door werkcoach een inkomensconsulent bij gesprek uitgenodigd.
- Met inkomensconsulent geen prettig gesprek aangezien zij van mening was dat andere instantie (UWV) voorschot inkomen moet uitbetalen. Uiteindelijk 3 maanden na aanvraag voorschot uitbetaald gekregen. Aanvrager concludeerde dat het in Nederland dus mogelijk is dat mensen 3 maanden zonder inkomen kunnen zijn. Antwoord consulent was dat aanvrager behoorlijk bevooroordeeld was.
- Het had anders gekund
- Startende consulent dient te worden begeleid door senior consulent ter verbetering van vaardigheden. Dit voor minimaal een jaar.

## Groep 7

- Kritischer kijken naar juiste mensen op juiste plek
- Passende arbeid vanuit cliënt + werkgever, niet vanuit WWB
- Cliënten mogen eerlijk zijn
- Ambtenaren mogen eerlijk zijn
- Eerlijk, gelijkheid, klant is opdrachtgever
- Oplossing. Goedkoper. Zelfsturende teams
- Ondersteuning bij digitale inschrijving
- Persoonlijk contact
- Geruststelling bij afhankelijke situatie. We zijn er om u te *helpen*.
- Empathie voor rotte situatie
- Consulents die wat kennis hebben van specifieke problemen doelgroep werken met ervaringsdeskundige
- Respect
- Onderscheid maken tussen niet willen en niet kunnen
- Niet actieve deelnemers in klankbord
- Goede informatie rechten en plichten
- Klachtenregeling moet goed zijn
- Klachtenbus
- Vertrouwenspersoon
- Wil mensen horen!!
- Gelijkwaardigheid>>>>in kracht zetten
- Informeer mensen dat ze iemand mee kunnen nemen
- Slagkracht. Wensbanen, wees reëel
- Schouderklopje als mensen iets goeds doen
- Kunnen cliënten Cliëntenraad vinden? Folder bij WWB
- Onafhankelijke klachtenregeling
- Regionale verbanden in de gaten houden
- Opleiding consultant verbeteren. Ook in verband met Kanteling
- Verplicht verhuizen afschaffen indien een andere werkkring in die regio beschikbaar is
- Betere beschikbaarheid
- Junior koppelen aan senior.
- DROMEN

1. Input ervaringsdeskundigen

2. Alle consultants weg. Alle uitkeringsgerechtigden met elkaar aan het werk. WWB-ers zelfbeheer. Inventariseer competenties ten behoeve van zelfsturing. (8 uur betaald per consultant)

3. Basisinkomen voor iedereen voor wie realistische gezien geen werk meer is

4. Uitkering met minder voorwaarden. Basisinkomen geven is goedkoper dan alle voorwaarden controleren. Positieve energie die vrijkomt.

5. (soort) Trajectplan afhankelijk van goedkeuring van 2 klanten, echt akkoord als voorwaarden naar tevredenheid. Ben je niet tevreden dan naar intermediair. Goede klachtencommissie.

6. Daadwerkelijk klant worden. Klant is koning en opdrachtgever
7. Werkuren als moeder = participatie uren
8. Overheid moet meer inzetten op zorguren vaders/mannen (ook mantelzorg)
9. Verplichte vacaturemelding ten behoeve van eerlijke verdeling vacatures

## **Groep 8**

- Zorg voor goede informatie en toegang tot informatie. Dit is de verantwoordelijkheid van zowel de overheid als de burger (cliënt)
- Cliënt moet goed geïnformeerd het gesprek ingaan of zich van hulp laten voorzien door hulpverlening of Cliëntenraad
- Zorg voor professionals op de werkvloer, met voldoende autonomie en bovenmatige sociale vaardigheden om maatwerk per individu te leveren
- Passende aansturing en monitoring van klantmanagers. Nu regeert de angst om fouten te maken
- Zorg voor vertrouwen. Zeg wat je doet en doe wat je zegt
- Ontmoedigingsbeleid tegen gaan. UWV.werk.nl opent met de tekst “wij willen graag
- voorkomen dat u een uitkering aanvraagt”
- Klantmanager belt de cliënt 3 dagen na intake kijken of alles duidelijk is

## **Groep 9**

- Persoonlijk contact willen leggen en maatwerk willen leveren. Regelgeving houdt dit tegen
- Veel verplichtingen opleggen. Bewijslast ligt bij de cliënt. Eerste 4 weken actief op zoek naar werk. Sollicitatieverplichting, 5 keer per week. Vaststelling van de uitkering duurt 6 tot 8 weken
- Cliënten willen snel geld zien en hulp krijgen
- Tijdelijk werk: meer dan 30 dagen. Dan volgt einde uitkering. Dan moet procedure weer opnieuw gestart worden via aanvraag
- Oproep deze toestand aan de orde te stellen. We houden schulden in stand en ‘helpen’ zelfs mee ze te creëren
- Studie, schulden, stimuleren. Niet alleen iets van de ouders
- Afhankelijkheid is er nog steeds!
- Verhaal over opleiding. Afstraffing eigen initiatief (beveiliging)
- Gevoel dat je bekeken wordt op zoek naar ‘waar ga je fout’ om strafkorting te geven
- Teveel boete (maatregel). Zo fraudeur en geen schuldsanering meer
- Meer gericht op onmogelijkheden en niet op mogelijkheden
- Wetgeving doodt initiatieven
- Hele systeem gebaseerd op fraudeurs
- Preventief
- Zorg dat mensen in de kracht komen
- Meer maatwerk. Durf verschil te maken!
- Omgaan met financiën is groot probleem

Deze groep had een mens getekend zoals hij of zij er idealiter uit zou moeten zien:

### **De Ideale klant**

Hoofd >>> Feitelijke info WWB

Hart >>> Vooraf moment om cliënt te informeren

Buik >>> Begrip

Balie Cliëntenraad op Werkplein (zoals Klantenraad Almelo doet)

### **De ideale consulent**

Hoofd >>>> Goed luisteren. Spreekt dezelfde taal

Hart >>>> Passie, inlevingsvermogen

Buik >>>> Zaken bespreekbaar maken. Vertrouwen

- Moet kunnen reflecteren
- Ruimte krijgen als consulent
- Tijd krijgen om met getoonde emoties om te gaan
- Generalist
- Competenties>>>> Assessment
- Serieus nemen
- Staan voor je werk

Daarnaast werden ook algemene opmerkingen gemaakt

- Ervaringsdeskundige opleiden tot consulent
- Het systeem zorgt er voor dat ambtenaren zich niet ontplooien.
- Systeem op wantrouwen gericht
- Snelle scan
- Achteraf checken recht
- Eerlijkheid betrachten
- Bejegening >>>> investering
- Gebrek aan kansen
- Bewustwording!
- Werkende "armen"
- Ondersteuning in basisvoorziening
- Basisvoorziening >>>> worden betaald + leefgeld
- Aandacht. Inzoomen op individuele situaties
- Ander gebaat bij prikkels
- Erkennen/herkennen
- Beroep op voorziening. Afspraak thuis? Face to face. Voorwaarde: beeldvorming
- Kennismaking geen klik >>>> andere consulent
- Mens tot mens. Geen aantekeningen of tablet of laptop



## Groep A

- Begrip voor de omstandigheden van een hulpvrager
- Invoelend vermogen. Ook financiële omstandigheden
- De kwetsbaarheid, de emotie kunnen, durven tonen
- Belangstelling voor de mens als aanvrager. Wat doe je? Wie ben je? Interesse tonen.
- Gelijke behandeling, geen willekeur per ambtenaar of gemeente
- Er kunnen per gemeente andere beleidskeuzen worden gemaakt
- Een casemanager voor gehele pakket. Een gezicht met brede kennis
- Cliëntenraden worden actiegroepen. Meer tegenstander dan deelgenoot
- Krachten bundelen en de straat op gaan
- Pakket met keuzen maken. Waar sta je echt voor
- Invoering referendum met “opkomstplicht”.

### Algemeen

- Gesprekken met ambtenaren leverde op dat een caseload van 100 personen het maximaal haalbare is om het werk goed te kunnen doen. Nu is het zo dat vele tegen de 200 aanzitten, waardoor mensen op hun tenen lopen, ziek zijn geworden of er tegenaan zitten en het werk voor de anderen verder verzwaard wordt.

## Afsluitende woorden

Jo Bothmer dankt allen voor hun inzet, de fijne sfeer en met name voor de positieve – en creatieve manier waarop ze invulling hebben gegeven aan de vragen en discussies. Er zijn heel wat ideeën, oplossingen, opmerkingen en voorstellen uit deze bijeenkomst gekomen.

*Verslag van Sonja Leemkuil, EAPN Nederland.  
Lid van de European Union Inclusion Strategy Group EAPN*

**Aan het eind van deze bijzondere bijeenkomst zong  
Maria Rosa Schellevis uit Winterswijk het prachtige lied**

**I believe, I believe,**

I believe, I believe  
In the love and understanding  
I believe, I believe  
There's enough for everyone  
I believe, I believe  
In the caring and the sharing  
I believe, I believe  
In the good in everyone.

I believe, I believe  
That we are here for a reason.  
I believe, I believe  
In a good life for us all.  
I believe, I believe  
In the learning and the growing  
I believe, I believe  
No one has to stand small.

I believe, I believe  
In a world that is unbroken.  
I believe, I believe  
In a place for everyone.  
I believe, I believe  
In intentions that were spoken.  
I believe, I believe  
In solutions to be found

I believe, I believe  
In the listening and the talking  
I believe, I believe  
In the heart that binds us all





I believe, I believe  
In the quality of living  
I believe, I believe  
That you will catch me if I fall.

I believe, I believe  
In the love and understanding  
I believe, I believe  
There's enough for everyone  
I believe, I believe  
In the caring and the sharing  
I believe, I believe  
In the good in everyone.

Maria Rosa





## Brief van een moeder (ontvangen)

Hallo Sonja,

Eindelijk dan een reactie van mij. Ik ben er behoorlijk mee aan het worstelen geweest, ga ik wel, ga ik niet. Ik voel dat het nu even teveel is, maar ook dat mijn hart en ziel wel zouden willen. Zou het bijvoorbeeld in Arnhem geweest zijn, was ik misschien toch nog gekomen.

Mijn ervaringen/verhaal op papier zetten vind ik nog niet zo makkelijk, gaat me beter af als ik voel en vertel.

Wat ik steeds voel als ik van mijn kinderen weer iets hoor over wat zij weer ervaren hebben is vooral verdriet, maar ook wel boosheid, omdat ze zo gevoelloos behandeld worden.

Alsof ze dingen zonder ziel of gevoel zijn. Een kille en soms zelfs ijskoude behandeling. Mijn zoon reageert dan met boosheid en wanhoop, mijn dochter meer met verdriet en onbegrip.

Volgens mij reacties op het niet gezien/begrepen worden. Ze zijn beiden erg gevoelig en dat maakt zo'n benadering extra moeilijk.

Als ik me dan realiseer dat er heel veel mensen zo behandeld worden, voel ik me onmachtig en verdrietig en snap ik wel dat mensen de hoop verliezen en somber worden.

Ik ken een maatschappelijk werkster die aan het uitzoeken is of ze eerder kan stoppen met werken. Zij werkt met mensen die ook met dit soort instanties te maken krijgen, is erbij, doet haar werk met hart en ziel en juist daarom kan ze dit werk bijna niet meer doen, is er geen voldoening meer.

Wat is nodig? Volgens mij moet er weer gewerkt worden met de menselijke maat. Wat zijn iemands mogelijkheden en onmogelijkheden, en dat is voor iedereen weer anders, vooral heel goed luisteren naar de mensen zelf. Als je het gevoel krijgt dat je gehoord wordt, zal dat je meer motiveren, je sterker maken en dus je kansen vergroten.

Bij mijn zoon zie ik dat hij inmiddels de hoop op een baan of hulp in plaats van kille dwang heeft opgegeven. Een uitdrukking als "het wordt toch nooit meer wat", heb ik meer dan eens gehoord.

Die doet pijn. Mijn dochter zit veel korter in de situatie van het krijgen van een bijstandsuitkering. Bij haar heb ik zeker het idee dat ze overvraagd wordt. Alleenstaande moeder, twee kinderen, wil werken, maar thuis zijn als kinderen uit school komen, mag niet, moet je maar opvang regelen, moet volledig werken. Hoe???????

Sonja, ik heb het gevoel dat ik maar half kan opschrijven wat ik voel, maar dit is het voor nu. Ik hoop dat het een heel goede bijeenkomst wordt en dat de zoektocht naar verandering goede resultaten zal gaan opleveren, ik voel me zeker erg betrokken.

Hartelijke groet,  
een moeder