



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

Quick Scan ten behoeve van spoor 3 'Participatiewet in Balans'

*Huidige aanbod projecten, trajecten en instrumenten
voor professionals die uitvoering geven aan de
Participatiewet.*

Colofon

Auteurs: Gery Lammersen, Mark Franken, Julia Ketel en Pien van der Sanden

September 2023

© Movisie

Te downloaden via: www.movisie.nl

In opdracht van ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

Movisie: kennis en aanpak van sociale vraagstukken

Movisie is hét landelijk kennisinstituut voor een samenhangende aanpak van sociale vraagstukken. Samen met de praktijk ontwikkelen we kennis over wat echt goed werkt en passen we die kennis toe. De unieke rol van Movisie is het versnellen van leerprocessen. We zijn alleen tevreden als we een duurzame positieve verandering voor mensen in een kwetsbare positie realiseren. Kijk voor meer informatie op www.movisie.nl

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	4
DEEL 1: De menselijke maat en dilemma's die het toepassen van de menselijke maat in de weg staan (literatuurstudie en deskresearch)	6
1.1 Waar gaat het bij de menselijke maat om?	6
1.2 Dilemma's die de het toepassen van de menselijke maat in de weg staan	7
1.3 Ervaringskennis als bron van kennis voor het werken aan vertrouwen	9
1.4 Van de 'traditionele' reguliere arbeidsmarkt naar een inclusievere arbeidsmarkt	10
DEEL 2: Inventarisatie projecten, trajecten en instrumenten gericht op de menselijke maat (interviews en online vragenlijst)	12
1.5 Een overzicht van de projecten, trajecten en instrumenten	12
1.6 Elementen die we terugzien in het aanbod van projecten, trajecten en instrumenten	13
1.7 Aanbod en bereik van projecten, trajecten en instrumenten voor professionals werk en inkomen	15
1.8 Leerbehoefte professionals en verdere deskundigheidsbevordering	16
Conclusies	18
Bijlagen	26
Bronnen	26
Respondenten	28
Begeleidende brief SZW	30
Vragenlijst	31
Overzichtstabel: leeraanbod ter deskundigheids-bevordering menselijke maat voor uitvoerders participatiewet (bijgevoegd in de mail)	33
Bijlage: De menselijke maat: ruimte bieden aan maatwerk en handelen vanuit vertrouwen	34

INLEIDING

Door onder meer de toeslagenaffaire komen het weer centraal stellen van de mens, het uitgaan van vertrouwen en het ruimte maken voor maatwerk naar voren als belangrijke punten bij de uitvoering van overheidstaken. Ook in de discussie over de 'hardheden' in de Participatiewet worden deze punten genoemd.

In het traject 'Participatiewet in balans' bereidt het Ministerie van SZW met betrokken partijen een aantal wetswijzigingen voor (spoor 1 en 2). Daarnaast richt een derde spoor zich op de cultuuromslag die nodig is om in de uitvoering van de Participatiewet daadwerkelijk meer uit te gaan van vertrouwen en de menselijke maat (SZW, 2022).

Om in dit derde spoor gebruik te maken van reeds beschikbare kennis en kunde heeft SZW Movisie gevraagd om een korte, gerichte inventarisatie (Quick scan) te doen van het huidige aanbod voor professionals gericht op vakkundigheid, door gemeenten, Divosa, SAM, re-integratiebedrijven en eventuele andere partijen.

Concrete vragen voor de Quick scan waren:

- Welke organisaties hebben een aanbod gericht op professionals die de Participatiewet uitvoeren?
- Op welke elementen van het werk van de professionals richt het aanbod zich?
- Wat is het bereik van het aanbod, oftewel hoe groot is de groep van professionals die met het aanbod wordt bereikt?
- In welke fase is het aanbod van de organisatie over het algemeen (pilotfase, doorontwikkeling, uitontwikkeld)?

De opbrengst van de Quick scan dient als basis voor de verdere invulling van spoor 3.

In een bijlage is weergegeven welke organisaties en personen benaderd zijn. Via een digitale vragenlijst (zie Bijlagen) is gevraagd naar projecten, trajecten en instrumenten die professionals werk en inkomen (W&I) handvatten bieden om in de uitvoeringspraktijk de mens centraal te stellen, meer ruimte bieden aan maatwerk en handelen vanuit vertrouwen. Naast deze digitale vragenlijst zijn de respondenten uitgenodigd voor een online interview voor nadere toelichting. Voor het opstellen van de vragenlijst en de analyse van de opbrengsten is gebruik gemaakt van kennis en ervaring opgedaan in trajecten van Movisie, als 'In De Dichter Bij Stand', 'Professionele besluitvorming' en 'Vertrouwde gezichten' en hebben we deskresearch gedaan.

In deze rapportage geven we de resultaten van deze gerichte inventarisatie weer.

In Deel 1 starten we met de bevindingen die we middels literatuurstudie en deskresearch hebben opgedaan.

We gaan in op:

- Waar gaat het bij de menselijke maat om?
- Dilemma's die het toepassen van de menselijke maat in de weg staan.
- Ervaringskennis als bron van kennis voor het werken aan vertrouwen.
- Van de 'traditionele' reguliere arbeidsmarkt naar een inclusievere arbeidsmarkt.

In Deel 2 gaan we in op het aanbod aan trainingen, handreikingen, methoden en aanpakken, lerende praktijken en leerkringen, genoemd door de respondenten in de vragenlijst of het aanvullende interview. We beschrijven de elementen die in dit aanbod naar voren komen, kijkend naar de menselijke maat, het bereik en de fase van ontwikkeling van dit aanbod.

We sluiten de rapportage af met Conclusies. In de conclusies zijn naast de bevindingen weergegeven in Deel 1 (literatuurstudie en deskresearch) en Deel 2 (inventarisatie en interviews) de inbreng van de bijeenkomsten met experts, ervaringsdeskundigen en professionals (klantmanagers en consultants W&I) meegenomen. De inbreng van de experts, ervaringsdeskundigen en professionals leidde tot nadere uitwerking en aanscherping van (voorlopige) conclusies. Daarnaast maakten de bijeenkomst met ervaringsdeskundigen en de bijeenkomst met professionals de inzichten meer expliciet.

De punten die genoemd zijn in deze twee bijeenkomsten zijn terug te vinden in de Bijlage 'De menselijke maat: ruimte bieden aan maatwerk en handelen vanuit vertrouwen'. Met de inbreng van de experts en professionals konden we ook het overzicht aan trainingen, handreikingen, methoden en aanpakken, lerende praktijken en leerkringen aanvullen.

DEEL 1: DE MENSELIJKE MAAT EN DILEMMA'S DIE HET TOEPASSEN VAN DE MENSELIJKE MAAT IN DE WEG STAAN (LITERATUURSTUDIE EN DESKRESEARCH)

1.1 WAAR GAAT HET BIJ DE MENSELIJKE MAAT OM?

De term 'menselijke maat' is vandaag de dag niet meer uit het sociaal domein, de sociale zekerheid en de politiek weg te denken. Het is een veel gebezigd begrip. Maar wat betekent het precies?

Een empathische bejegening en recht doen aan de belangen van burgers

Volgens de ombudsmannen van Groningen en Druten gaat het om een empathische bejegening waarvoor persoonlijk contact een voorwaarde is. Het uitgangspunt is dat elke bewonersgroep en individu een persoon met eigen omstandigheden is. De Tijdelijke commissie Uitvoeringsorganisaties definieert de menselijke maat als: 'recht doen aan de belangen van burgers bij de totstandkoming en uitvoering van beleid, wet- en regelgeving' (p. 178). De menselijke maat kan vanuit het burgerperspectief (doet de uitvoering recht aan hun belangen) en het uitvoeringsperspectief (houden professionals rekening met het 'doenvermogen' van burgers en hebben zij discretionaire ruimte) bekeken worden (Oomkens & Drijvers, 2021, p. 21).

Persoonlijke aandacht, goed luisteren, breed te kijken en het vinden van balans

Het gaat om persoonlijke aandacht, goed luisteren, breed kijken en de aanpak daarop afstemmen (Canoy, van Dijk, Ham, et al., 2021, p. 6). Maar de menselijke maat betekent niet dat de burger tot keizer hoeft te worden gekroond. Gelijkwaardigheid is belangrijk en dat betekent ook dat de expertise en zienswijze van professionals niet naar de achtergrond verdwijnen. Het gaat om het vinden van balans. (Canoy, van Dijk, Ham, et al., 2021, p. 7).

Het begrip 'nabijheid'

Persoonlijke aandacht is ook belangrijk in de begeleiding van mensen in de bijstand. Hierin speelt het begrip 'nabijheid' een centrale rol. Volgens uitkeringsgerechtigde Maarten betekent nabijheid: 'In ieder geval gaat het over genegenheid, geborgenheid en je veiligheid voelen in het contact met anderen. Steun ervaren. Nabijheid ervaar ik ook in de relatie met een ander en zegt het 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' (Van Deth, A., Sanders, G., 2021). Een andere omschrijving is dat je simpelweg altijd beschikbaar bent voor de ander, zodat een vertrouwensrelatie wordt opgebouwd, de ander zich gezien en gehoord voelt en zich volwaardig mens voelt (De Ruig, Talman, Engelen, et al, 2020, p. 46).

Wat er werkt in de relatie tussen klantmanager en uitkeringsgerechtigde

In het rapport *Persoonlijke begeleiding in de bijstand. Wat gemeenten en Rijk kunnen leren van pilots uit Tilburg, Leiden en Helmond* is onderzocht wat er werkt in de relatie tussen klantmanager en uitkeringsgerechtigde. De ervaringen van uitkeringsgerechtigden zijn daarin belangrijk: wanneer voelt hij/zij zich geholpen en wat deed die klantmanager precies? (Van Deth, A., Sanders, G., 2021).

In dit rapport komen de volgende werkzame elementen naar voren:

1. Individuele aandacht van de professional voor de specifieke wensen, mogelijkheden en beperkingen van de deelnemer.
2. Opbouwen van vertrouwen. Dit vraagt om geduld en empathisch vermogen, het vrijwillig karakter van de relatie en het bieden van praktische hulp.
3. Geloof in eigen kunnen versterken. De professional is optimistisch en enthousiasmerend, de nadruk ligt op het zetten van kleine stapjes.
4. Haalbare doelen formuleren. Zelfregie. Dit houdt in dat mensen zelf concrete en realistische doelen stellen die aansluiten bij hun hulpvraag.
5. Aandacht voor alle leefgebieden (integraliteit). Deelnemers hebben baat bij een integrale aanpak. Vanuit het perspectief van de deelnemer is dat een aanpak waarbij niet de wettelijke kaders leidend zijn, maar de hulpvraag van de deelnemer.

Deze werkzame bestanddelen staan niet los van elkaar, maar hangen sterk met elkaar samen. Vertrouwen opbouwen bijvoorbeeld, lukt alleen bij individuele aandacht. En alleen als een deelnemer de professional vertrouwt kan gewerkt worden aan het geloof in eigen kunnen (De Ruig, Talman, Engelen, et al, 2020, p. 46).

1.2 DILEMMA'S DIE DE HET TOEPASSEN VAN DE MENSELIJKE MAAT IN DE WEG STAAN

De spagaat van professionals en sterk in je schoenen moeten staan

Het toepassen van de menselijke maat kost geld. Maatwerktrajecten zijn arbeidsintensief (Klaassen, 2022). Persoonlijk contact kost tijd. Afwijken van standaardprocessen en procedures leiden tot kosten op de korte termijn (Canoy, van Dijk, Ham, et al., 2021, p. 9). Professionals in de uitvoering verkeren dan ook vaak in een spagaat. Zoals een klantmanager het formuleert: 'Aan de ene kant moet ik aansluiten bij waar de klant behoefte aan heeft. Aan de andere kant moet ik de klant zo snel mogelijk toeleiden naar betaald werk.' Enkele gemeenten proberen de kosten te drukken door maatwerktrajecten te standaardiseren. Zij bundelen overeenkomende vragen en proberen daar één aanpak voor te formuleren (Klaassen, 2022). Het afwijken van standaardprocessen en procedures vereist een hoge standaard in de manier van werken, wat nog lang niet algemeen gangbaar is in Nederland. Daarbij moeten de professionals sterk in hun schoenen staan en gesteund worden door leiding en collega's (Canoy, van Dijk, Ham, et al., 2021, p. 9).

De wetgeving wordt steeds complexer en gedetailleerder, waardoor de kans dat de burger fouten maakt groter wordt

Het opkomen voor burgers door middel van de menselijke maat, lijkt regelmatig in botsing te komen met een andere breed gedragen opvatting: het gelijkheidsideaal. Gelijke gevallen dienen gelijk behandeld te worden en willekeur (bijvoorbeeld verschil in uitvoering bij verschillende gemeentes) dient bij voorkeur vermeden te worden. Dit heeft geleid tot een dynamiek van steeds specifiekere wetgeving, waarbij in de wet geprobeerd wordt zonder aanzien van persoon ieder uniek geval mee te nemen. (Frankowski, den Uijl, Hendriks, et al., 2021, pp. 68, 69). Zo ontstaat een paradox. De wetgeving wordt steeds complexer en gedetailleerder, waardoor de kans dat de burger fouten maakt groter wordt. De wetgeving sluit steeds minder aan op het doenvermogen van de burger. (Frankowski, den Uijl, Hendriks, et al., 2021, pp. 64, 65). Een ander perspectief kan een ander oplossing bieden voor dit dilemma. Gaat men uit van het gegeven dat iedere burger in meer of mindere mate uniek is en dat de Nederlander niet bestaat, dan is het niet zozeer

een kwestie van gelijke gevallen gelijk behandelen, als wel ongelijke gevallen ongelijk behandelen (Canoy, van Dijk, Ham, et al., 2021, p. 75).

Een belangrijk misverstand over de juridische ruimte om de menselijke maat toe te passen

Over de juridische ruimte om de menselijke maat toe te passen bestaat een belangrijk misverstand. Namelijk dat het juridisch verplicht is om de Participatiewet op één bepaalde manier te interpreteren en uit te voeren. Ook binnen de huidige wetgeving is het mogelijk te werken met de menselijke maat en buiten de lijntjes te kleuren. Het is belangrijk dat het professionals mogelijk wordt gemaakt om af te wijken van standaardprocedures als de context daarom vraagt (Canoy, van Dijk, Ham, et al., 2021, p. 8).

Een juridische gereedschapskist om de menselijke maat centraler te stellen

Gijsbert Vonk, hoogleraar sociale zekerheidsrecht stelt dat je nooit strenger mag besluiten dan de wet, maar wel altijd gunstiger voor je cliënt' (Vonk, 2022). Vonk heeft een juridische gereedschapskist ontwikkeld om de menselijke maat centraler te stellen. Deze bevat de volgende elementen.

1. Opportuniteit: de afweging om een wetsovertreding wel of niet te vervolgen.
2. Open normen: deze zijn inhoudelijk open en moeten onder verschillende omstandigheden nader ingevuld worden.
3. Inherent afwijkingsbevoegdheid.
4. Het harmonisatiewet-arrest: wat de wetgever niet bedacht heeft, hoeft ook niet te worden uitgevoerd;
5. Evenredigheidstoetsing: een maatregel beoordelen op geschiktheid, noodzakelijkheid en evenwichtigheid.
6. Grondrechten: fundamentele onaantastbare rechtsnormen die aan burgers persoonlijke vrijheid en een menswaardig bestaan verzekeren.
7. Buitenwettelijk begunstigd beleid: dit beleid biedt de mogelijkheid om te beslissen op basis van de gevolgen voor de klant in plaats van op strikte juridische overwegingen.

De relationele continuïteit staat voortdurend onder druk

Continuïteit in de relatie tussen professional en cliënt is erg belangrijk. Het gaat hier om de persoonlijke relatie tussen een cliënt en een hulpverlener/professional die zich uitstrekt over een langere periode. De relatie krijgt daardoor voorspelbaarheid, continuïteit en coherentie voor de cliënt. Hij/zij wordt niet steeds met nieuwe gezichten in nieuwe situaties geconfronteerd.

Maar deze relationele continuïteit staat voortdurend onder druk. Veel sociaal werkers en klantmanagers zitten maar kort op hun plek. Dat heeft met de aantrekkelijkheid van het werk te maken en veranderende arbeidsvoorwaarden (vaker flexibele contracten). De continuïteit wordt daarnaast belemmerd door voortdurende organisatorische en beleidsmatige veranderingen. Reorganisaties en veranderende beleidsaccenten zorgen ervoor dat de caseloads van klantmanagers regelmatig veranderen (Engbersen, 2021).

De veranderende maatschappelijke en beleidscontext vraagt steeds weer om nieuwe deskundigheden, expertise en vaardigheden van de professionals

Alle accentverleggingen zorgen er ook voor dat het moeilijk is om een groeiende 'body of knowledge' in de aanpak te realiseren. Er wordt meer nagedacht over het goed benutten en integreren van wetenschappelijke kennis, praktijkkennis en ervaringskennis in de uitvoeringspraktijk. Hierbij valt echter nog een wereld te winnen (Engbersen, 2021). De veranderende maatschappelijke en beleidscontext vraagt steeds weer om nieuwe deskundigheden, expertise en vaardigheden van de professionals. Zo is de arbeidsmarkt in de 21^e

eeuw sterk veranderd. Bijvoorbeeld in de groei van het aantal flexbanen, maar ook in veranderende eisen die aan werk worden gesteld. (Engbersen 2021).

In de e-module '[Back to basics: reflecteer op je professionele basishouding](#)' wordt vanuit cliëntperspectief gekeken wat mensen nodig hebben om een stap te zetten om (meer) te participeren of zichzelf te ontwikkelen. Wat vraagt dit van een professional? Hoe creëert een professional een gesprek en draagt hij bij aan een omgeving waarin mensen zichzelf onderzoeken en wellicht ontdekken waar zij een stap voorwaarts kunnen zetten?

Systemen zijn ingericht op enkelvoudige problemen en lossen de problemen die mensen op meerdere vlakken hebben niet op

Burgers in kwetsbare positie hebben met meerdere problemen te maken. Zij komen met meerdere overheidssystemen in aanraking. Maar deze systemen zijn ingericht op enkelvoudige problemen, op mensen met 'alleen maar' een schuld of 'alleen maar' een zorgbehoefte (Geluk, 2020). Het toepassen van maatwerk door één van deze systemen lost hun problemen niet op. Als het om meerdere problemen gaat, gaat het mis. Dan is een integrale aanpak nodig en die vereist een nauwe samenwerking tussen verschillende organisaties en tussen afdelingen binnen een organisatie.

1.3 ERVARINGSKENNIS ALS BRON VAN KENNIS VOOR HET WERKEN AAN VERTROUWEN

Evaringskennis: In De Dichter Bij Stand

Over de interactie tussen professional en inwoner en de wijze hoe hier verschil in te maken gaat het project 'In De Dichter Bij Stand'. In dit project zien we dat ervaringskennis van inwoners (bewoners die ondersteuning hebben ontvangen van de gemeente) essentieel is om te komen tot dienstverlening waarin je aansluit ([In De Dichter Bij Stand: een pleidooi voor meer professionele nabijheid | Movisie](#)).

'Als de relatie tussen hulpverlener en hulpvrager duurzamer is, dan zal het resultaat van de hulp ook beter en duurzamer zijn', stelt Sander Griek, kunstenaar en ervaringsdeskundig medewerker bij Movisie. Zo'n duurzame relatie begint met 'willen' van beide kanten. 'Als iemand alleen maar een uitkering wil en verder niks en diens klantmanager wil iemand alleen maar zo snel mogelijk aan het werk hebben, *no matter what*, dan werkt het niet.' Vaak is er al heel veel aan de hand voordat iemand een uitkering aanvraagt. De inbreng van ervaringskennis kan bijdragen aan het leren begrijpen van het perspectief van de inwoner.

Recht doen aan de ervaringen van bijstandsgerechtigden

In juni 2021 gaf socioloog Thomas Kampen de vierde Participatielezing. Hij ging op zoek naar een invulling die recht doet aan de ervaringen van bijstandsgerechtigden zelf. Kampen gaf aan hoe mensen door systemen worden vermalen, hoe hun waardigheid wordt geschonden en buitenspel wordt gezet. 'De menselijkheid staat op het spel en dat is verwonderlijk aangezien het ook vaak gaat over 'de mens centraal zetten' ([5 vragen aan Thomas Kampen over zijn Participatielezing 2021 | Movisie](#)).

Evaringskennis geeft informatie over en inzicht in de interactie tussen de professional en de inwoner. Deze kennis en ervaring kunnen aanknopingspunten bieden om te werken aan vertrouwen.

1.4 VAN DE 'TRADITIONELE' REGULIERE ARBEIDSMARKT NAAR EEN INCLUSIEVERE ARBEIDSMARKT

Er was een tijd dat het beleid gericht was op de kortste weg naar betaald werk en dus de kortste weg uit de uitkering. Nu lijkt het beleid meer te gaan over wat waardevol is voor burgers, en is er aandacht voor het perspectief en de ontwikkelingsmogelijkheden (Engbersen, 2021). Naast regulier werk komen andere vormen van werk in beeld.

Al decennia bestaat de inclusieve arbeidsmarkt als ideaalbeeld. Iedereen die kan en wil werken, moet kunnen deelnemen. De werkelijkheid is, ook al tientallen jaren, weerbarstig.

Zeker een miljoen mensen doen en tellen niet mee op de (reguliere) arbeidsmarkt. De manier waarop de reguliere arbeidsmarkt is ingericht past hen niet. Het gaat om mensen met een beperking of kwetsbaarheid, fysiek, verstandelijk, psychisch of sociaal. Sommigen begonnen al met een beperking, anderen kregen die door zo lang aan de zijlijn van samenleving te staan. Het gaat om migranten, om ouderen, om langdurig werklozen. Hen treft een langdurige uitsluiting van arbeidsparticipatie. (Onstenk, van Houten, Franken, 2022, p. 6). Paradoxaal genoeg komen we in nagenoeg alle sectoren en functies mensen tekort. We hebben in Nederland naast een personeelstekort ook nog steeds volgens de OESO een inclusietekort (Onstenk, van Houten, Franken, 2022, p. 4).

Velen van die miljoen mensen willen en kunnen wel werken, maar niet onder de huidige condities. De voor hen bedoelde wet- en regelgeving zoals de Participatiewet en Banenafpraak sluit onvoldoende aan bij hun situatie of mogelijkheden. Gemeenten en UWV bereiken ook niet alle mensen die langs de kant staan. Of zij bereiken hen wel, maar kunnen hen niets bieden. Veel van deze mensen verrichten maatschappelijk waardevolle werkzaamheden, maar dat wordt vaak niet en soms zelfs negatief gewaardeerd (Onstenk, van Houten, Franken, 2022, p. 6).

Het vraagt ook om verandering aan de maatschappelijke kant

Voor de inclusieve arbeidsmarkt is niet alleen de economische waarde belangrijk. Ook de maatschappelijke waarde en zingeving die werken kan geven, tellen mee. Het hebben van een baan of een zinvolle dagbesteding heeft een positieve invloed op het welbevinden. Meedoen vertaalt zich in meer zelfvertrouwen en zelfkennis. Werken leidt tot een versterking van het sociaal netwerk. Niet-werkenden moeten die 'bijvangst' van (betaald) werk missen: betekenisvolle activiteiten, een collectief doel, status of persoonlijke identiteit. Het hebben van al dan niet betaald werk is ook van grote invloed op de bestaanszekerheid. Niet alleen is er een directe link tussen arbeid en inkomen, er is ook een wisselwerking tussen werk, gezondheid en sociaal functioneren. Een goede gezondheid en welbevinden vergroten de kansen op de arbeidsmarkt. Net als een sterker sociaal netwerk (Onstenk, van Houten, Franken, 2022, p. 6).

De beweging naar een meer inclusieve arbeidsmarkt is niet alleen een individueel ontwikkelvraagstuk. Een echt inclusieve arbeidsmarkt vraagt om anders kijken, denken en doen. Het gaat dan ook om verandering aan de maatschappelijke kant. Dat is een collectieve uitdaging waar de initiatieven elk hun eigen kennis en ervaring in hebben opgedaan, gericht op de ontwikkeling en groei van mensen in een kwetsbare positie en het creëren van waardevol werk.

In het hele land experimenteren maatschappelijk ondernemers, gemeenten en organisaties met een andere manier van werken. Daarbij wordt bekeken hoe mensen die langdurig zijn uitgesloten naar vermogen

meedoen en een fatsoenlijk inkomen krijgen. Bij voorkeur gebeurt dit in een reguliere setting en dichtbij huis. Zij verrichten maatschappelijk waardevolle taken in een context waarin ze zich op hun gemak, welkom en gewaardeerd voelen.

Welke lessen kunnen uit deze praktijkvoorbeelden getrokken worden?

- Dat het onmogelijke vaak mogelijk is. Veel mensen zijn al heel lang 'afgeschreven' omdat zij geen arbeidsvermogen zouden hebben. Zij blijken echter ambitie te hebben en graag hun steentje bij te dragen. Vanuit de dagbesteding, in de wijk, in de zorg of de natuur en in nog vele andere sectoren.
- Dat enthousiasmeren en activeren lukt als mensen in eigen tempo mee kunnen doen en werk doen dat aansluit bij wat zij willen en kunnen.
- Dat het belemmerend of zelfs onzinnig is wanneer voor ieder probleem of iedere vraag een andere regeling, afdeling of hulpverlener nodig is. Mensen zijn één geheel en integrale dienstverlening is en werkt veel beter.
- Dat duwen en trekken aan mensen om de uitkering te kunnen beëindigen averechts werkt. Ook zich ontwikkelen bij onbetaald werk en werken/ondernemen naar vermogen is meedoen.
- Dat meer ruimte en financiële middelen nodig zijn om waardevol werk vorm te geven.
- Dat gemeenten zoeken naar meer ruimte voor experimenten. Zij willen structureel ruimte voor participatievormen tussen uitkering en baan in.
- Dat er door mensen centraal te stellen in plaats van het systeem, regels en wetten, zicht ontstaat op een zee van participatiemogelijkheden.

(Onstenk, van Houten, Franken, 2022, p. 8).

Wat onmiddellijk opvalt is dat deze lessen grotendeels aansluiten op de werkzame elementen in de persoonlijke aanpak zoals die hiervoor zijn benoemd.

Een andere aanpak biedt het landelijk actieprogramma Smpel Switchen. Smpel Switchen wil de stap voor mensen in verschillende uitkeringsituaties van de ene vorm van werk naar de andere simpeler maken en belemmeringen voor het zetten van die stappen opheffen.

Veel mensen die willen gaan werken durven die stap niet te zetten. Zij hebben de zekerheid van een stabiel inkomen, vaste begeleiding of een veilige weg nodig. Smpel Switchen wil de drempels om aan het werk te gaan wegnemen en het mensen makkelijker maken om een stapje terug te doen als het even niet lukt (Michon, Fitzpatrick, van Schaijk, 2023).

DEEL 2: INVENTARISATIE PROJECTEN, TRAJECTEN EN INSTRUMENTEN GERICHT OP DE MENSELIJKE MAAT (*INTERVIEWS EN ONLINE VRAGENLIJST*)

In dit hoofdstuk geven we de resultaten weer van de gerichte inventarisatie (Quick scan). De vragenlijst hebben we digitaal verspreid onder organisaties, kennis- en opleidingsinstituten en experts die kennis ontwikkelen, projecten, (opleidings)trajecten en instrumenten aanbieden voor professionals die uitvoering geven aan de Participatiewet. Hen hebben we gevraagd naar specifiek aanbod dat zich richt op de menselijke maat; de mens centraal stellen; meer ruimte maken voor maatwerk en uitgaan van vertrouwen.

Met het huidige aanbod bedoelen we projecten, (leer)trajecten, trainingen, tools, instrumenten waar professionals nu gebruik van kunnen maken of die momenteel worden ontwikkeld en kunnen worden gebruikt in 2023 of 2024.

Voorbeelden zijn:

- [Webinar: Menselijke maat | VNG](#)
- Het instrument en de [training de Omgekeerde Toets - Stimulansz](#)
- Artikel en publicatie: [In De Dichter Bij Stand: een pleidooi voor meer professionele nabijheid | Movisie](#)
- Een methodiek of benadering, zoals de presentiebenadering of stresssensitief werken. [Platform31 | kennis en netwerk voor stad en regio - Mobility Mentoring®](#)

Met professionals die de Participatiewet uitvoeren richten we ons op klantmanagers, inkomensconsulenten, kwaliteitsmedewerkers en handhavingsrechercheurs. Uit de analyse blijkt echter dat het aanbod zich vaak ook richt op andere sociaal professionals. Het aanbod wordt aangeboden aan een breder publiek. Om het overzicht zo compleet mogelijk te maken, is dit aanbod meegenomen in de analyse.

1.5 EEN OVERZICHT VAN DE PROJECTEN, TRAJECTEN EN INSTRUMENTEN

In bijlage (*deze bijlage is bij de mail voor de expertmeeting gevoegd*) staat een overzicht van de projecten, trajecten en instrumenten die de respondenten hebben weergegeven in de vragenlijst en nader hebben toegelicht in het interview. In het overzicht wordt per aanbod vermeld:

- Welke organisatie het aanbod aanbiedt,
- Het onderliggend denkkader en elementen waar het project, training etc. betrekking op heeft;
- Wat het doel en de werkwijze is,
- Voor welke type professionals het traject of project is ingezet of ontwikkeld en het bereik daarvan,
- Of het project, traject, training zich bevindt in de pilotfase, doorontwikkeling of is uitontwikkeld.

Dit overzicht is niet uitputtend. Het is een eerste inventarisatie van het leeraanbod gericht op deskundigheid van professionals met aandacht voor de menselijke maat in de uitvoering van de Participatiewet. Ook leeraanbod dat niet als primaire doel heeft de deskundigheid over de menselijke maat te vergroten, is

meegenomen in het overzicht. Het gaat hier niet zozeer om het feitelijk benoemen en bestuderen van de menselijke maat, maar om elementen die in het leeraanbod terugkomen en bijdragen aan deskundigheid op het toepassen van de menselijke maat.

Het aanbod van projecten, trajecten en instrumenten genoemd door de respondenten geven we in het overzicht weer in verschillende categorieën:

- Trainingen en opleidingen, zowel online als offline en van één of meerdere dag(del)en. Bijvoorbeeld de training [Motiverende Gespreksvoering](#) van de Hanzehogeschool Groningen.
- Handreikingen, methoden en aanpakken. Deze binden zich, in vergelijking tot de trainingen, niet aan een bepaalde tijd of dag maar kunnen er op elk moment door professionals bij gepakt worden of kunnen worden toegepast in de praktijk. De inhoud van deze handreikingen en methoden is onder andere gebaseerd op het principe van de menselijke maat. Een voorbeeld van een methode is [De Omgekeerde Toets](#) van Stimulansz. We zien ook dat sommige trainingen zijn gebaseerd op handreikingen of methoden. Zo worden trainingen gegeven over 'de omgekeerde toets'. Er is daardoor enige overlap tussen de categorieën.
- Lerende praktijken (ook wel leertrajecten), waarin kennis wordt gedeeld, maar waar onderzoekers en de praktijk tegelijkertijd ook leren van het proces. Dit zijn vaak langer lopende trajecten waarbij betrokkenen meer dan één keer samenkomen.
- Overige, een variëteit aan aanbod dat niet valt onder de bovenstaande categorieën.

Tot slot staat onder de tabel een overzicht van wat verder nog wordt genoemd. Het gaat hierbij om trainingen, publicaties en dergelijken waarbij verdere uitleg ontbreekt in de vragenlijst.

1.6 ELEMENTEN DIE WE TERUGZIEN IN HET AANBOD VAN PROJECTEN, TRAJECTEN EN INSTRUMENTEN

In deze paragraaf gaan we in op de belangrijkste elementen die we terug zien komen in het huidige aanbod van trainingen en instrumenten. Gezamenlijk geven deze elementen invulling aan de menselijke maat.

Kennis van en uitvoering geven aan de Participatiewet, de discretionaire ruimte en het nemen van besluiten

In het aanbod voor deskundigheidsbevordering staan trainingen en opleidingen waarin de feitelijke wetskennis over de participatiewet centraal staat. Door de wet goed te kennen en de achterliggende grondwaarden kan de professional uitvoering geven aan de wet en de mogelijkheden en ruimte in de wet vinden voor het bieden van maatwerk en doen wat nodig is in een specifieke situatie. Voorbeelden zijn de eendaagse themadag Menselijke maat in de Participatiewet van Wolters Kluwer en de training Algemene wet bestuursrecht van Stimulansz.

De ruimte die de wet biedt om een passende oplossing te vinden en zinvol te handelen wordt ook wel weergegeven als de 'discretionaire ruimte'. Het gaat om de bedoeling van de wet en het nastreven van het gewenste effect. Dit is meer dan het afvinken van een lijstje met waar iemand recht op heeft. Bij het in de praktijk toepassen van de wet en het nastreven van het gewenste effect (het bieden van maatwerk) is vooral voor de professional een belangrijke rol weggelegd.

De methode en training 'De Omgekeerde Toets' van Stimulansz, is een voorbeeld waarbij specifiek wordt in gegaan op het vergroten van de discretionaire ruimte (de ruimte die professionals zien om af te wijken van de standaardregels), maar ook morele oordeelsvorming. Het gaat hier om een methode waarbij

professionals in hun besluitvorming worden ondersteund om eerst te kijken wat de inwoner nodig heeft en dit vervolgens te toetsen aan de mogelijkheden van de wet- en regelgeving en grondwaarden van de wet.

De manier waarop professionals besluiten nemen in de dagelijkse praktijk hangt samen met verschillende factoren, zoals kennis over de cliënten/doelgroep en de wensen en behoeften, maar ook de eigen professionele expertise of organisatiecultuur en de (maatschappelijke) opdracht. In de infographic 'De beslissende professional', ontwikkeld door Movisie en onderzoeker in het sociaal werk Marcel Spierts, kunnen professionals deze vijf factoren en het besluitvormingsproces terugvinden.

Goed op de hoogte zijn van deze factoren en de belangen helpt om een weloverwogen keuze te maken die het beste past bij de specifieke situatie (om maatwerk te kunnen bieden) en om dit vervolgens goed te kunnen verantwoorden.

Voor het onderbouwen van je besluiten vraagt Hogeschool Zuyd van haar studenten HBO-Rechten die stage lopen bij een gemeente en daar te maken krijgen met de toepassing van de Participatiewet, dat zij hun beslissing kunnen verantwoorden en daarbij aandacht hebben voor de belangen van alle betrokkenen.

(Basis)houding en gedrag professional

Houding en gedrag van de professional vormen een belangrijk onderdeel in het aanbod van projecten, trajecten en instrumenten die de respondenten noemen. Tegelijkertijd noemen de respondenten dat er behoefte is om het aanbod hierin te vergroten. De houding van de professional bepaalt voor een groot deel de kwaliteit van het contact, de vertrouwensrelatie om samen te werken en het succes van de ondersteuning. In de trainingen en instrumenten wordt daarin specifiek ingegaan op: het aanwakkeren van professionele nieuwsgierigheid, oprecht luisteren naar het verhaal van iemand, aansluiten bij de behoeften, inzicht hebben in eigen normen en waarden, ervaringskennis inbrengen en je als professional kwetsbaar opstellen. Een belangrijk middel hiervoor is het stimuleren van (zelf)reflectie, intervisie, maar ook door het leren vragen van feedback aan cliënten.

Onder meer Movisie biedt verschillende instrumenten en leertrajecten aan die ingaan op deze elementen. Een specifiek voorbeeld van deskundigheidsbevordering hierop is de e-learning 'Back to Basics' van Movisie waarin professionals kunnen reflecteren op de basishouding voor sociaal professionals/werkers en handvatten vinden om deze te versterken. Ook is er de lerende praktijk 'Eerlijke gesprekken'. In deze lerende praktijk werd met professionals verkend hoe ze het gesprek kunnen aangaan en wederzijdse feedback over de samenwerking kunnen stimuleren.

Kennis en begrijpen van de situatie van mensen

In het aanbod van trainingen en instrumenten komt het element "kennis over en het begrijpen van de situatie van mensen" naar voren. Waarom doen mensen zoals ze doen? (Gedragspsychologie). En welke invloed heeft schaarste en chronische stress op mensen? Het kennen en begrijpen van de vraagstukken en behoeften van mensen vanuit diverse achtergronden helpt je als professional om beter te kunnen aansluiten bij wat nodig is en helpt om afgewogen keuzes te maken in het professioneel handelen. Een voorbeeld van deskundigheidsbevordering is de eendaagse training 'Praktische psychologie voor de spreekkamer' van Stimulansz. Hierin wordt kennis geboden over gedragspsychologie, de effecten van schaarste en stress en de drijfveren.

Coaching en begeleiding

Voor een deel van de mensen die een Participatiewet uitkering ontvangen zijn de stappen naar arbeid en

participatie nog groot. Zij hebben behoefte aan extra ondersteuning. Er kunnen obstakels in de weg zitten, bijvoorbeeld spanning en angsten, een verminderd zelfbeeld of andere stressoren in de persoonlijke situatie. Deskundigheidsbevordering, specifiek op coaching- en begeleidingsvaardigheden, is erop gericht om professionals handvatten te geven bij het ondersteunen van mensen in de Participatiewet. Met als doel om stap voor stap overzicht te krijgen, de regie te vinden over hun leven en om weer positieve ervaringen op te doen bij het meedoen in de samenleving.

De elementen waarop dit leeraanbod voor coaching en begeleiding zich richt is divers. Zo zien we motiverende gespreksvoering en de stress-sensitieve benadering met name terugkomen als uitgangspunten. Motiverende gespreksvoering is een vorm van gespreksvoering binnen de begeleiding waarbij professionals zich richten op het versterken van iemands eigen motivatie en bereidheid tot verandering. Divosa organiseert bijvoorbeeld een incompany training 'Motiverende gespreksvoering'. Ook het integratieve gedragsmodel wordt door meerdere stakeholders benoemd en is gebaseerd op het willen en kunnen van mensen zelf. ZINZIZ organiseert bijvoorbeeld professionalisering in groepsgewijze aanpakken gericht op het realiseren van optimale participatie van cliënten, waarbij het willen en kunnen van mensen centraal staat. Een voorbeeld van een aanbod dat zich richt op de stress-sensitieve benadering is de aanpak 'Mobility Mentoring'. Dit is een vorm van coaching waarbij rekening wordt gehouden met de chronische stress van mensen en effecten hiervan. De aanpak is erop gericht om stress (vanuit de dienstverlening) te voorkomen en om de zelfregie van mensen weer te versterken.

Integraal werken

Ook zien we integraal werken terug als een van de uitgangspunten in al het aanbod voor deskundigheidsbevordering wat bijdraagt aan het werken vanuit de menselijke maat. Het is belangrijk om integraal te kijken naar de vraagstukken van de mensen en te kijken naar de gehele context van een persoon. Het scherp in kaart brengen van de vraagstukken en wat nodig is in deze specifieke situatie helpt bij het bieden van maatwerk en daadwerkelijk aansluiten bij de behoefte van de persoon.

'Bijvoorbeeld wanneer een jonge moeder van haar werkconsulent aan het werk moet maar zij door het agressieve gedrag van haar dochter regelmatig wordt opgebeld door school om haar op te halen. De moeder is op dat moment meer gebaat bij goede ondersteuning voor haar dochter dan bij re-integratie naar werk.' Dit voorbeeld, aangedragen door een van de gesproken experts, laat zien dat er vaak meer nodig is dan alleen begeleiding naar werk. Vaak speelt er meer: financiële problemen, gezondheidsproblemen of opvoedingsvraagstukken die de weg naar werk kunnen belemmeren. Dit vraagt om een integrale benadering waarbij breed wordt uitgevraagd naar de situatie en wordt samengewerkt met andere hulpverlenende organisaties (wanneer het voorbij gaat aan de expertise van de klantmanager) om iemand te ondersteunen naar duurzame (arbeids)participatie.

1.7 AANBOD EN BEREIK VAN PROJECTEN, TRAJECTEN EN INSTRUMENTEN VOOR PROFESSIONALS WERK EN INKOMEN

In de opbrengst van de Quick scan zien we dat het aanbod van projecten, trajecten en instrumenten veelal voor een brede groep professionals wordt aangeboden. Het is niet specifiek gericht op de groep professionals die we voor de Quick scan hebben geselecteerd. "De inventarisatie richt zich nu in eerste instantie op huidig aanbod voor klantmanagers, inkomensconsulenten, kwaliteitsmedewerkers en handhavingsrechercheurs."

Voorbeelden van trainingen en handreikingen die wel specifiek gericht zijn op professionals werk en inkomen:

- De trainingen van Stimulansz zoals 'De omgekeerde toets', 'Het effectief omgaan met stress in het sociaal domein' en 'Praktische psychologie voor de spreekkamer' zijn voorbeelden van aanbod specifiek voor professionals werk- en inkomen (klantmanagers en consulenten/ juridisch kwaliteitsmedewerkers)
- Het Samenleergesprek en de Samenleerwijzer van de HAN zijn gericht op professionals in het domein werk en inkomen.
- Het integratieve gedragsmodel is gericht op professionals werk en inkomen en gericht op professionals, die coachen op functioneren en ontwikkeling op de werkplek
- Handreikingen en producten ontwikkeld in het kader van Simpel Switchen zijn specifiek gericht op ondersteuning bij het vinden van werk (in brede zin).
- De Kopkrakers app is gericht op professionals werken en inkomen.

Deze Quick scan heeft ook als doel om in kaart te brengen hoe groot het bereik is van het aanbod en in welke fase het aanbod voor deskundigheidsbevordering is. In de praktijk bleek dat het lastig is om een concreet antwoord hierop te vinden, met name als het gaat om het bereik van het aantal professionals met betrekking tot specifiek aanbod voor deskundigheidsbevordering. De vraagstelling is meegenomen in de vragenlijst, maar hierop zijn beperkte resultaten gekomen. Daarnaast kregen we ook beperkte resultaten terug over in welke fase van ontwikkeling specifiek aanbod is. Wel kan in het algemeen gezegd worden dat het grootste deel van het aanbod, voor zover bekend en weergegeven in de tabel, is (uit)ontwikkeld, maar dat doorontwikkeling mogelijk is op basis van nieuwe ontwikkelingen en inzichten.

1.8 LEERBEHOEFTE PROFESSIONALS EN VERDERE DESKUNDIGHEIDSBEVORDERING

'Wat is de leerbehoefte van professionals, die de participatie wet uitvoeren?' Deze vraag hebben we voorgelegd aan de respondenten. Met daarbij de opmerking dat de respondenten zelf geen uitvoerend professionals werk en inkomen zijn.

Leerbehoefte:

- Feitelijke wetskennis: meer kennis van en inzicht in de mogelijkheden en onmogelijkheden van wetten, regels en systemen.
- Inzicht in de leefwereld van inwoners met een ondersteuningsvraag om te kunnen doen wat werkt en nodig is.
- Kennis over hoe je in de ingewikkeldheid van wetten, regels en systemen ook tot een oplossing kan komen die past bij de leefwereld van inwoners: het realiseren van maatwerk.
- Kennis en vaardigheden over professionele besluitvorming: interpretatie van balans in de wet, discretionaire ruimte, meer ruimte vinden en dit kunnen legitimeren.
- Reflectie: Omgaan met morele en ethische dilemma's, lastige situaties in praktijk.
- Training in het signaleren en omgaan met mensen met een beperking of specifieke doelgroepen: LVB, psychische kwetsbaarheid, verslavingsproblematiek.
- Stress-sensitief werken.
- Gespreksvoering: opbouwen van een vertrouwensrelatie.
- Vragen naar en geven van feedback tussen klantmanager en cliënt

- Signaleren, goed luisteren, integraal kijken en samenhang zien.
- Meer kennis over instrumenten en mogelijkheden om mensen toe te leiden naar opleidingen en duurzaam werk: voltijd, deeltijd, vrijwillig.
- Caseloadmanagement.
- Handvatten over het gesprek met managers: over de randvoorwaarden in de organisatie en feedback.

Daarbij wordt de opmerking gemaakt dat de professionals die de Participatiewet uitvoeren verschillende achtergronden hebben, met elk hun eigen expertise. Denk hierbij aan juridische, financiële opleiding, maar ook sociaal-agogische opleidingen en uit de culturele sector.

Dit uit zich in diverse leerbehoeften van de professionals om de uitdagingen binnen de uitvoering van de Participatiewet goed aan te kunnen gaan.

Verdere deskundigheidsbevordering

De respondenten noemen de volgende aandachtspunten voor het versterken van deskundigheidsbevordering, m.b.t. menselijke maat in de uitvoering van de Participatiewet:

Een duidelijke beroepsidentiteit

Een belangrijke basis voor professionalisering is een duidelijke beroepsidentiteit, met de bijbehorende kennis, vaardigheden, gedragscodes en richtlijnen, waarop klantmanagers kunnen terugvallen. Professionals hebben te maken met een complexe maatschappelijke opdracht en een groep mensen waar de bestaanszekerheid onder grote druk staat. Het vraagt veel van deze professionals om in het belangenveld deze wet uit te voeren volgens de rechtmatigheid en doelmatigheid en om goed en zorgvuldig te signaleren wat er speelt bij de inwoner (al dan niet in kwetsbare positie) en wat nodig is om iemand goed te ondersteunen. Deskundigheid en professionalisering moeten hierin continu aandacht krijgen.

Investeren in (basis)houding professional

Daarnaast wordt benadrukt dat de trainingen en programma's met name gericht zijn op het versterken van kennis en vaardigheden voor de uitvoering van de Participatiewet, maar dat ook de basishouding van de professional hierin meer aandacht mag krijgen. Hierbij gaat het om het versterken van professionele nieuwsgierigheid, maar ook om eigen mensbeelden, overtuigingen en associaties van de professional zelf die van invloed zijn op de samenwerkingsrelatie met de inwoner. Tijdens deskundigheidsbevordering zou gezamenlijk reflecteren en met elkaar in gesprek gaan over een basishouding die aansluit bij de behoeften van de inwoner, meer centraal mogen staan.

Aandacht voor ontwikkeling organisaties

De professional kan het niet alleen, is de boodschap. Hierbij gaat het over de inrichting van de organisatie (denk hierbij aan de 'Omgekeerde Modelverordering' van Stimulansz). Ook managers, kwaliteitsmedewerkers, HR-medewerkers en de gehele organisatie. Om te kunnen leren dient er vanuit de organisatie een leeromgeving te worden gefaciliteerd. Een hoge werkdruk of stress in het werk draagt hier niet aan bij. Het versterken van de menselijke maat door middel van deskundigheidsbevordering en organisatieverandering moet niet alleen van buitenaf plaatsvinden, maar juist ook in de dagelijkse praktijk van de gemeenten, met praktische handvatten.

CONCLUSIES

Op grond van ons literatuuronderzoek, deskresearch, de vragenlijst die we hebben uitgezet, de interviews die we hebben gehouden en inbreng van ervaringsdeskundigen, professionals en de experts tijdens een van de drie expertmeetings komen we tot de volgende conclusies.

Bij menselijke maat gaat het om

Bij de 'menselijke maat' gaat het om contact van mens tot mens, nabijheid. Dit wil zeggen dat je als professional jezelf ook als mens laat zien, helder en transparant communiceert en feedback vraagt aan de cliënt/ inwoner. Dat je de belevingswereld van de inwoner als uitgangspunt neemt, luistert en inspeelt op de vragen en punten die de bewoner benoemt en samen zoekt naar oplossingen. Dat je als professional nadien ook kan toelichten waarom je samen met de inwoner tot een andere oplossing bent gekomen. En dat je inzicht kan geven waarom deze keuze is gemaakt. Dit vraagt van de professional het zien van mogelijkheden, het geloven in ontwikkelkansen, het inzetten op wat wel kan en het vraagt om positiviteit. Hierin is het samenwerken en gebruikmaken van kennis en ervaring van ervaringsdeskundigen van belang. In de bijeenkomst met ervaringsdeskundigen wordt gesproken over menselijke waardigheid. Oog hebben voor mensen die door omstandigheden in een meer kwetsbare positie verkeren. Wanneer professionals onvoldoende inzicht hebben in hoe het leven van hun cliënten er uitziet en hoe het is om afhankelijk te zijn van een uitkering, komt menselijke waardigheid in het geding.

'Door de professionals aan het loket wordt er gesproken over werk. Zien ze, beseffen ze dat ik moet overleven? Ik zie hier een bias in het kijken en gebrek aan vertrouwen' (Bijeenkomst ervaringsdeskundigen).

"We moeten oppassen dat de 'menselijke maat' niet een bestuurlijk dingetje gaat worden. We er weer een format van maken met een afvinklijstje" (Uit interview met een van de respondenten).

'We hebben het altijd over die ander... Het gaat om persoonlijk contact daar invulling aan geven. En de organisatie zo inrichten naar wat de inwoner nodig heeft. Hier moet je dialoog over hebben. Hoe faciliteer je dit? Wat betekent het voor ons? Voor uitvoerenden en leidinggevenden' (Uit interviews met respondenten).

Dilemma's die het toepassen van de menselijke maat in de weg staan. Een meer fundamentele verandering is nodig

In de literatuur en ook in de interviews komt naar voren dat dilemma's het toepassen van de menselijke maat in de weg staan. Denk aan de continuïteit in de relatie tussen professional en cliënt die voortdurend onder druk staat. In het werk van de professional gaat het om het afronden van cases. Maar voor de mensen in kwestie is het veelal niet een afgeronde case. Het gaat om mensen die terug komen. Met daarbij het besef dat niet alles 'te fixen' is.

Burgers in een meer kwetsbare positie hebben met meerdere problemen te maken. Zij komen met meerdere overheidssystemen in aanraking. Systemen die zijn ingericht op enkelvoudige problemen. Als het om

meerdere problemen gaat, gaat het mis. Dan is een integrale aanpak nodig en die vereist een nauwe samenwerking tussen verschillende organisaties en tussen afdelingen binnen een organisatie. In de bijeenkomsten met ervaringsdeskundigen, professionals en experts worden deze dilemma's bevestigd. Naar voren komt of we met 'de menselijke maat' wel de goede discussie aan het voeren zijn. Het 'verzachten van de hardheden' lijkt nu het nieuwe toverwoord, terwijl een meer fundamentele verandering van belang is.

Voor inwoners is bestaanszekerheid van belang en dat je als overheid voorspelbaar bent. Beide wordt inwoners nog onvoldoende geboden. Het bieden van meer financiële ondersteuning is dan een stap in de goede richting.

Vervolgens wordt gestuurd om het aantal mensen dat bijstand ontvangt zo laag mogelijk te houden. De oplossing voor armoede (het bieden van bestaanszekerheid voor mensen) wordt vooral gezien als het aan het werk zetten ('activeren') van mensen. Terwijl velen dat überhaupt niet kunnen of niet kunnen onder de voorwaarden die gesteld worden op de arbeidsmarkt. De Participatiewet uitkering wordt daarbij vooral gezien als gunst en niet als een garantie voor een burger van voldoende inkomen.

Als het gaat om armoede, schulden, re-integratie, stop dan met het plakken van pleisters. Aan armoede, schulden, re-integratie wordt door verschillende partijen geld verdiend. Het in stand houden van een dergelijk verdienmodel belemmert het daadwerkelijk oplossen van knelpunten voor mensen die bijvoorbeeld schulden hebben.

Als bron van kennis kunnen inzichten van ervaringsdeskundigen een belangrijke bijdrage leveren aan het inzichtelijke maken van wat ondersteunend is voor mensen die door omstandigheden in een meer kwetsbare positie verkeren. Ervaringsdeskundigen noemen dat hierin de ruimte voor dialoog van belang is en dat niet alleen het zoveelste onderzoek wordt gedaan.

'Er komt veel af op gemeenten. Er is sprake van een personeelstekort. De neiging is dan om het te zoeken in nieuwe ICT middelen. Digitale dienstverlening. Maar daar zit incongruentie. Het gaat juist om menselijk contact en de vraag wat heb je nodig? En het gaat om contact met elkaar (als organisaties) Wat is dan mogelijk in deze situatie? Het is zo'n open deur, maar het is niet zo in de praktijk...' (Uit interview met een van de respondenten).

'Je ziet dat professionals een huishoudboekje / instructie mee krijgen. De instructie om 'nee' te zeggen. Professionals krijgen de duidelijke richtlijn mee 'haal mensen de bijstand uit'. Krijg je mensen uit de bijstand, dan kun je een vinkje zetten. Zo is het beloningssysteem. Efficiënt is niet perse uit de bijstand.' (Bijeenkomst met ervaringsdeskundigen).

'Je moet de ruimte krijgen als professional. Maar je hoort ook dat je als professional verschillende boodschappen krijgt. Aan de ene kant, pak de ruime en aan de andere kant, "de helft moet wel worden afgewezen anders past het niet in de financiële beleidskaders". Waar moet je dan op sturen? Moet je sturen op welzijn? En hoe meet je dat dan?' (Uit interview met een van de respondenten).

'Het gaat dan niet alleen om de uitvoering van de Participatiewet, maar ook om de Wmo / Jeugd. Het is juist van belang om dit bij elkaar te brengen' (Uit interview met een van de respondenten).

‘Als het gaat om de menselijke maat lijkt het dat we het allemaal met elkaar eens zijn, maar wat is het draagvlak daarvoor? Niet de ervaring dat die altijd breed gedeeld wordt’ (Bijeenkomst met experts).

Het belang van vakmanschap: je mensbeeld, deskundigheid en het kunnen maken van goede afwegingen als professional

Een klantmanager/ consultant W&I neemt beslissingen die voor mensen heel ingrijpend kunnen zijn. Je moet compassie en empathie hebben en dit heeft te maken met wie jij bent als professional, je mensbeeld en de breedte van je blik als professional. Dit is niet iets wat je even aanleert. Eisen als een opleiding maatschappelijk werk en een minimumleeftijd van 23 jaar (of een soortgelijke achtergrond) komen vanuit de bijeenkomst van professionals naar voren. Als je zelf ervaren hebt hoe het is om door omstandigheden in een kwetsbare positie te verkeren, pik je eerder signalen op. Het is dan ook belangrijk om als professionals mensen met ervaring in het team te hebben. Ervaringskennis is een belangrijke bron van kennis voor het werken aan vertrouwen en het komen tot een adequate dienstverlening (*Zie Deel 1: Ervaringskennis als bron van kennis voor het werken aan vertrouwen*).

Om als klantmanager of consultant W&I goede afwegingen te kunnen maken, heeft een professional gedegen kennis nodig. Wat mag wel en wat zijn de gevolgen voor de burger bij veranderingen. Zeker als je afwijkt van standaardprocedures moet je als professional sterk in je schoenen staan en je keuzes kunnen verantwoorden. En hoe ga je daarbij om met morele en ethische dilemma's en lastige praktijksituaties? (*Zie Paragraaf 2.4: Leerbehoefte*).

Kortom, dit vraagt om deskundige professionals die burgers goed kunnen informeren en adviseren. Van belang zijn onder andere:

- Inzicht in de leefwereld van inwoners met een ondersteuningsvraag om tot werkbare oplossingen te kunnen komen.
- In de overstap naar betaald werk ook begeleiding bij de start van betaald werk.
- Feitelijke wetskennis: Meer kennis van en inzicht in de mogelijkheden en onmogelijkheden van wetten, regels en systemen en hoe je daarbij de discretionaire ruimte kan vinden om tot een oplossing te komen die past bij de leefwereld van inwoners: het realiseren van maatwerk.
- Kennis en vaardigheden over professionele besluitvorming.

Ook het versterken van de basishouding van de professional mag meer aandacht krijgen. Hierbij gaat het om het versterken van professionele nieuwsgierigheid, maar ook om eigen mensbeelden, overtuigingen en associaties van de professional zelf die van invloed zijn op de samenwerkingsrelatie met de inwoner. Tijdens deskundigheidsbevordering zou gezamenlijk reflecteren en met elkaar in gesprek gaan over een basishouding die aansluit bij de behoeften van de inwoner, meer centraal mogen staan.

De verschillen tussen gemeenten, weinig sturing en het belang van een lerende organisatie

In de literatuur, interviews en bijeenkomsten met experts, ervaringsdeskundigen en professionals komt terug dat professionals in de uitvoering van hun vak verschillen. Er is geen eenduidigheid over de uitoefening van het vak. Dit komt omdat er verschillen zijn (in handelen/aanpak/interpretatie van de wet) tussen gemeenten. Maar ook binnen gemeenten zijn er verschillen tussen klantmanagers, consultants W&I in de wijze waarop zij handelen en hun vak uitoefenen. In de praktijk krijgen professionals ook de ruimte

daarvoor. Zie bijvoorbeeld de documentaire 'Sta me bij'. [Documentaire 'Sta me bij' als lesmateriaal | Divosa, Sta me bij - VPRO.](#)

In de bijeenkomst met professionals wordt genoemd dat men een lerende sfeer binnen organisaties mist. Er moet meer beroepsidentiteit komen.

Ook in de interviews n.a.v. de inventarisatie komt de behoefte aan een duidelijke beroepsidentiteit naar voren. Professionals hebben te maken met een complexe maatschappelijke opdracht en een groep mensen waarvan de bestaanszekerheid onder grote druk staat. Het vraagt veel van deze professionals om in het belangenveld deze wet uit te voeren volgens de rechtmatigheid en doelmatigheid en om goed en zorgvuldig te signaleren wat er speelt bij de inwoner (al dan niet in een kwetsbare positie) en wat nodig is om iemand goed te ondersteunen. Deskundigheid en professionalisering moeten hierbij continu aandacht krijgen.

Alle accentverleggingen zorgen ervoor dat het moeilijk is om een groeiende 'body of knowledge' in de aanpak te realiseren. Accentverleggingen die van invloed zijn op de ontwikkeling van het vak van professional werk en inkomen en de ontwikkeling van je beroepsidentiteit. Als professional doe je er toe (zie onderstaand kader) maar kijkend naar de dilemma's die het toepassen van de menselijke maat in de weg staan kan je dit niet alleen als professional.

De driehoek: inwoner, professional en het beleid in de gemeente

In de eerste plaats gaat het om de inwoner. Het is de inwoner die ondersteuning nodig heeft en een beroep doet op ondersteuning. Als professional zet je kennis en ervaring in om allereerst contact te leggen en vertrouwen op te bouwen. Om vervolgens in dialoog met de inwoner inzicht te krijgen in de situatie en ondersteuning te bieden.

Deze afstemming en interactie tussen de inwoner en de professional vindt plaatst binnen de context van de gemeente en organisatie. Je hebt als professional te maken met bestaande wet- en regelgeving, door de gemeente opgesteld beleid en visie en cultuur binnen de organisatie. Deze context kan voor een professional soms beklemmend aanvoelen. Bijvoorbeeld omdat er binnen de organisatie met procedures of systemen wordt gewerkt die weinig ruimte bieden voor aanpassingen. Of je ervaart als professional een hoge werkdruk waar je geen invloed op hebt. Je cirkel van invloed als professional kan daarin fluctueren. Het neemt niet weg dat een professional altijd onderdeel uitmaakt van de situatie en ertoe doet. Hoe een professional bijvoorbeeld in de praktijk uitvoering geeft aan het opgestelde beleid. En in hoeverre je vanuit je ervaring uit de praktijk invulling geeft aan het beleid.

In de interviews naar aanleiding van de inventarisatie komt ook de boodschap naar voren dat de professional het niet alleen kan. Ook de inrichting van de organisatie (denk hierbij aan de 'Omgekeerde Modelverordening' van Stimulansz) en draagvlak onder managers, kwaliteitsmedewerkers, HR-medewerkers en de rest van de organisatie is van belang. Om te kunnen leren moet de organisatie een leeromgeving faciliteren. Een hoge werkdruk of stress in het werk draagt hier niet aan bij. Het versterken van de menselijke maat door middel van deskundigheidsbevordering en organisatieverandering moet niet alleen van buitenaf plaatsvinden, maar ook juist in de dagelijkse praktijk van de gemeenten, met praktische handvatten.

“Eens dat ook steeds de vraag is naar nieuwe deskundigheden. Eerst ingezet op handhaving en nu vragen we dat professionals open het gesprek aan gaan op basis van vertrouwen. Dat vraagt om een verandering.” (Expertmeeting).

“Zorg vanuit de centrale overheid voor een kwaliteitseis (kwaliteitsregister). Ik ben als ambtenaar kwetsbaar en afhankelijk van een politiek systeem. Ik heb te maken met werkgevers die wisselen. Borg de kernwaarden van het vak wat moet je minimaal kunnen en beheersen. Dit gaat breder dan wetkennis. Zoek naar een centrale opleiding.” (Bijeenkomst professionals, klantmanagers, consulenten).

“Professionals nemen te veel ruimte, leveren maatwerk. De doorgeschoten autonomie van de professional. We zien diverse praktijken. Professionals die daar anders mee omgaan. Professionals die aangeven klem te zitten en professionals die daar geen “last van hebben” en hun eigen gang gaan.” (Expertmeeting).

Aanbod aan projecten, trajecten en instrumenten gericht op de menselijke maat

Kijkend naar het overzicht van projecten, trajecten en instrumenten gericht op de menselijke maat die we middels een gerichte Quick scan in korte tijd hebben opgehaald zien we een aanbod waarin de volgende elementen naar voren komen:

- Kennis van en uitvoering geven aan de participatiewet, de discretionaire ruimte en het nemen van besluiten.
- (Basis)houding en gedrag professional.
- Kennis en begrijpen van de situatie van mensen.
- Coaching en begeleiding.
- Integraal werken.
- De mens centraal stellen.
- Ruimte maken voor maatwerk.
- Uitgaan van vertrouwen.

De Quick scan heeft nog geen duidelijke resultaten opgeleverd in hoeverre dit aanbod de groep professionals bereikt. Op deze vraag hebben we nog onvoldoende resultaten kunnen verzamelen in de enquêtes en tijdens aanvullende interviews. Daarom valt nog niets te zeggen over hoeveel professionals gebruik maken van het aanbod.

Voorbeelden van trainingen en handreikingen die meer specifiek gericht zijn op professionals werk en inkomen:

- De trainingen van Stimulansz, zoals ‘De omgekeerde toets’, ‘Het effectief omgaan met stress in het sociaal domein’ en ‘Praktische psychologie voor de spreekkamer’, zijn voorbeelden van aanbod specifiek voor professionals werk- en inkomen: klantmanagers en consulenten/ juridisch kwaliteitsmedewerkers.
- Het Samenleergesprek en de Samenleerwijzer van de HAN zijn gericht op professionals in het domein werk en inkomen.
- Het integratieve gedragsmodel is gericht op professionals werk en inkomen en gericht op professionals, die coachen op functioneren en ontwikkeling op de werkplek.

- Handreikingen en producten ontwikkeld in het kader van Simpel Switchen zijn specifiek gericht op ondersteuning bij het vinden van werk in brede zin.
- De Kopkrakers app is gericht op professionals werken en inkomen.

Kijkend naar de dilemma's die het toepassen van de menselijke maat in de weg staan is het van belang dat het aanbod niet alleen gericht is op professionals, maar ook op de context waarbinnen de professionals werkzaam zijn.

"Je ziet nog wel eens bij trainingen dat er niet echt in gestapt wordt. De professionals naar training gaan, maar de leidinggevenden /directie niet echt betrokken zijn" (Uit interview met een van de respondenten).

Het meer expliciet meenemen van de context zien we terug in de lerende praktijken en leerkringen:

- Actieonderzoek 'In De Dichter Bij Stand': in dit project wordt samen met drie gemeenten onderzocht wat nodig is om in het contact tussen overheid en burgers de menselijke maat voorop te zetten.
- Community of practice: Leren op uitvoeringsniveau en samen de dienstverlening verbeteren. Gemeenten, beroepsverenigingen, onderwijs en wetenschap buigen zich over de vraag hoe de aanpak Gewogen Maatwerk de re-integratie kan verbeteren.
- Regionaal samenwerkingsverband Werkplaats sociaal domein Zuyd: lerende netwerken (leerateliers), (kwalitatief) onderzoek, deskundigheidsbevordering en verbinding tussen onderwijs, onderzoek en praktijk.

Voorbeelden van het samen met vakgenoten werk- en inkomen werken aan je professie:

- De Samendengroep van SAM.
- Integrale vakmanschapstrajecten van ZINZIZ: professionaliseringstrajecten om als professionals binnen dezelfde organisatie vanuit hetzelfde denkkader en 'gemeenschappelijke taal' te werken.

Voorbeelden van het inzetten van individuele en collectieve ervaringskennis:

- Opleidingen en trainingen van [Sterk uit Armoede](#).
- Actieonderzoek 'In De Dichter Bij Stand': [In de dichter bij stand, samen werken aan een menselijke relatie tussen professionals en inwoners met een bijstandsuitkering](#).

'Veel is op uitvoerend niveau, erg specifiek en los van context factoren. Het gaat er om of het toepasbaar is voor de professional.'

'Het moet gaan over de grondhouding. Ook de grondhouding van de opleider. In drie of vijf dagen valt er geen grondhouding te trainen.'

'De cyclus van het methodisch werken is van belang: welke aanpakken – modellen zijn er voor het vaststellen van diagnose, doel, monitoring, reflectie?'

'Gevaar van modellen is dat het empathische aspect van je werk onzichtbaar maakt.'

‘De vier dominante verwachtingen van publieke dienstverleners zijn: eerlijk, responsief, efficiënt en respect. Dit laatste zien we niet terug.’

“Kan je ook doorschieten in ervaringsdeskundigheid? Dat je te veel meegaat met één iemand, wat ten koste gaat van de ander. Er zijn ook rechten en plichten. Soms ook grenzen.’

‘Het idee dat iedereen gelijk moet worden behandeld is achterhaald.’

‘Beleidsontwikkeling moet niet los van professionals - de uitvoering – plaats vinden.’

(Inbreng experts in de expertmeeting n.a.v. de inventarisatie)

Naar een inclusieve arbeidsmarkt. Zoeken naar nieuwe wegen: de kennis en ervaring die op is gedaan in lerende praktijken

Uit de deskresearch kwam al naar voren dat zeker een miljoen mensen niet mee doen en niet meetellen op de (reguliere) arbeidsmarkt. De manier waarop de reguliere arbeidsmarkt is ingericht past hen niet. Velen van hen willen en kunnen wel werken, maar niet onder de huidige condities of mogelijkheden. Gemeenten en UWV bereiken ook niet alle mensen die langs de kant staan. Of bereiken hen wel, maar kunnen hen niets bieden. Voor hen bedoelde wet- en regelgeving als de Participatiewet en Banenafspraken sluiten onvoldoende aan bij hun situatie.

In de bijeenkomst met ervaringsdeskundigen wordt benoemd dat het in de Participatiewet ‘moeten’ is. Je moet succesvol participeren. Iemand moet bijvoorbeeld een cursus ‘LinkedIn werkt’ volgen. Maar deelnemers aan zo’n cursus zijn divers. De een valt bij zo’n cursus “in slaap” omdat het niets nieuws oplevert en de ander denkt: ‘dit is niet de manier waarop ik mijn contacten leg voor het vinden van werk’. De beweging naar een meer inclusieve arbeidsmarkt is niet alleen een individueel ontwikkelvraagstuk. Een echt inclusieve arbeidsmarkt vraagt om anders kijken, denken en doen. Het gaat dan ook om verandering aan de maatschappelijke kant.

In het hele land experimenteren maatschappelijk ondernemers, gemeenten en organisaties met een andere manier van werken. Daarbij wordt bekeken hoe mensen die langdurig zijn uitgesloten naar vermogen meedoen en een fatsoenlijk inkomen krijgen. Voorbeelden en de kennis en ervaring die daarbij worden opgedaan zijn terug te vinden in de publicatie waardevol werken

[Waardevol werken de stand van zaken.pdf \(movisie.nl\)](#) en het traject Simpel Switchen ([Flexibel wisselen tussen uitkering en werk \(Simpel Switchen\) | Participatiewet | Rijksoverheid.nl](#)).

‘Van de mensen die bijstand ontvangen of een uitkering krijgen kan 50% niet voltijds werken. Je moet je dan beseffen dat mensen dat ook niet kunnen. Hiervoor is echt maatwerk nodig.’ (Bijeenkomst met ervaringsdeskundigen).

‘Het experiment van basisbanen en basisinkomen, wat is daar voor lerende praktijk omheen georganiseerd?’ (Expertmeeting).

“Er zijn ook veel lerende praktijken gaande binnen organisaties.” (Expertmeeting).

‘Hoe leiden die lerende praktijken tot structurele veranderingen? Het gaat over grondhouding. Hoe vul je je rol in. De kern van je vak.’ (Expertmeeting)

Ervaringskennis als bron van kennis

Bij de fundamentele verandering die nodig is, is de inbreng van ervaringskennis als belangrijke bron van kennis genoemd. Inzichten over hoe het is om in een kwetsbare positie te verkeren en de impact van wet- en regelgeving in het dagelijks leven van mensen komen boven door de inbreng van ervaringskennis. Ook in de deskresearch kwam ervaringskennis als bron van kennis voor het werken aan vertrouwen naar voren. (zie Paragraaf 1.3) In een project als ‘In De Dichter Bij Stand’ waarin we zien dat ervaringskennis van inwoners (bewoners die ondersteuning hebben ontvangen van de gemeente) essentieel is om te komen tot dienstverlening waarin je aansluit. Of de vierde Participatielezing van Thomas Kampen waarin hij op zoek gaat naar een invulling die recht doet aan de ervaringen van bijstandsgerechtigden zelf.

Voor ervaringskennis als bron van kennis is meer nodig dan het ophalen van verhalen. ‘De verhalen van mensen met ervaringskennis moeten niet alleen verteld, maar ook gehoord worden. Daarvoor is ‘articulatiemacht’ nodig”, zegt Tim ‘S Jongers in zijn participatielezing van 2022 ([Participatielezing 2022 Tim ‘S Jongers: ‘Jullie zouden me tien jaar geleden nog geen vijftig cent hebben gegeven’ | Movisie](#)).

Het gaat om een gelijkwaardige rol voor ervaringskennis in het beleid. ‘Hoewel ervaringsdeskundigen tegenwoordig vaker een podium krijgen, is er zeker nog geen sprake van dat ervaringskennis als kennisbron serieus de ruimte krijgt. Dominante structuren zullen ruimte moeten maken voor wat nu vaak als ‘onverstaanbaar’ of ‘ongeloofwaardig’ terzijde wordt geschoven. En zorg voor een voor goede borging en ontsluiting van collectieve ervaringskennis om deze kennisbron goed tot zijn recht te kunnen laten komen. Saskia Keuzenkam en Ed van Hoorn zien nog vier flinke uitdagingen in de publicatie [Ervaringskennis, betekenissen, bronnen en invloed](#).

‘Sta je als ervaringsdeskundige op een congres en je vraagt je af: sta ik hier nu als een aap in een kooi? Is het nu smullen van de ellende van een ander? Het is van belang om ervaringsdeskundigen (mensen met ervaring) hier ook voor te beschermen.’ (Bijeenkomst ervaringsdeskundigen).

BIJLAGEN

BRONNEN

Canoy, M., van Dijk, S., Ham, M., et al. (2021), *Momentum voor de menselijke maat. Praktijklessen voor zorg en welzijn*. Utrecht: Movisie.

CBS (2023a), *Werkloze beroepsbevolking; werkloosheidsduur, persoonskenmerken*. Geraadpleegd op 12-4-2023 op <https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/85312NED?q=langdurig%20werklozen>

CBS (2023b), *Sociale zekerheid; kerncijfers, uitkeringen naar uitkeringssoort*. Geraadpleegd op 12-4-2023 op <https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/37789ksz>

De Ruig, L., Talman, J., Engelen, M., et al (2020), *Persoonlijke begeleiding in de bijstand. Wat gemeenten en Rijk kunnen leren van pilots uit Tilburg, Leiden en Helmond*. De beleidsonderzoekers.

Engbersen, R. (2021), *Continuïteit in de bijstand: opgave voor klantmanager en beleidsmaker. Het vraagstuk blijft hetzelfde, de omgeving verandert en het is zoeken naar continuïteit in de aanpak*. Geraadpleegd op 17-4-2023 op <https://www.movisie.nl/artikel/continuïteit-bijstand-opgave-klantmanager-beleidsmaker>

Franken, M., Kuiper, C., van der Sanden, P. (2022), *Bestaanszekerheid onder druk. De stand van zaken*. Utrecht: Movisie.

Frankowski, A., den Uijl, H., Hendriks, W. et al. (2021), *Tussen STAAT en menselijke maat Handhaving in de sociale zekerheid*, Hfdst. 5. Den Haag: NSOB.

Geluk, L. (2020), *Commentaar: menselijke maat*. VNG Magazine, nummer 17, 6 november 2020. Geraadpleegd op 17-4-2023 op <https://vng.nl/artikelen/commentaar-menselijke-maat>

Klaassen, S. (2022), *Menselijke maat. Een socialer domein*. VNG Magazine nummer 15, 7 oktober 2022. Geraadpleegd op 12-4-2023 op <https://vng.nl/artikelen/menselijke-maat-een-socialer-domein>

Michon, H., Fitzpatrick, H., van Schaijk, R. (2023), *De route van Johnny: van dagbesteding naar (deels) betaald werk. Simpel switchen in de praktijk*. Geraadpleegd op 17-4-2023 op <https://www.movisie.nl/artikel/route-johnny-dagbesteding-naar-deels-betaald-werk>

Muskee, M. (2021), *De menselijke maat: zien en luisteren*. VNG Magazine nummer 1 (2021). Geraadpleegd op 12-4-2023 op <https://vng.nl/artikelen/de-menselijke-maat-zien-en-luisteren>

Onstenk, A., van Houten, M., Franken, M. (2022), *Waardevol werken. De stand van zaken*. Utrecht: Movisie.

Oomkens, R., Drijvers, A. (2021), *Aandacht voor vertrouwen en oog voor de menselijke maat binnen de Participatiewet*. Syntheseonderzoek. Zoetermeer: Panteia.

SZW (dec 2022), *Concept plan van aanpak Spoor 3 Participatiewet in Balans*.

Van Deth, A., Sanders, G. (2021), *Effect van professionele nabijheid en aandacht van klantmanager Werk & Inkomen*. Utrecht: Movisie. Geraadpleegd op 12-4-2023 op <https://www.movisie.nl/artikel/effect-professionele-nabijheid-aandacht-klantmanager-werk-inkomen>

Vonk, J. (2022), Een juridische gereedschapskist voor de menselijke maat. In: *De menselijke maat: hoe pak je de ruimte*. Utrecht: Divosa. Geraadpleegd op 17-4-2023 op <https://www.divosa.nl/de-menselijke-maat-hoe-pak-je-de-ruimte#een-juridische-gereedschapskist-voor-de-menselijke-maat-gijsbert-vonk>

RESPONDENTEN

Stakeholders, experts, opleidingen, bureaus die we hebben benaderd voor de quick scan

Organisatie	Vragenlijst Retour ontvangen	Online interview
SAM Marcel van Druenen en Margarethe Hilhorst	X	X
Divosa Marleen Smit en Anne Verschueren	X	X
VNG Nora Kasmi, Nora Otten Esther Sarphati, Elise Luijcx en Elianne Wolfert	X	X <i>Elianne Wolfert bij expertmeeting</i>
LCR Peter van Leeuwen en Kosta Skliris	-	X
Sociaal Werk Nederland Edwin Luttk	X	X
Leger des Heils Marjolijn van Gerven	-	-
EAPN Quinta Ansem (ook onderzoeker bij lectoraat KIOS Almere)	X	X
HvA Judith Elshout en Mathieu Portielje	X	X
Stimulansz Gerrit van Romunde (en Evelien Meester)	X	X
IPW Eelke Blokker	X	-
Zinziz Femke Bennebroek	X	X
Hogeschool Arnhem Nijmegen/ werkplaats sociaal domein Arnhem Nijmegen Lisbeth Verharen, Lineke van Hal en Carinda Jansen	X	<i>Lineke van Hal bij expertmeeting</i>
Hanze Hogeschool Groningen Louis Polstra	X	<i>Bij expertmeeting</i>
Zuyd Hogeschool	X	<i>Bij expertmeeting</i>

Linke van Hal		
Platform 31 Jacomijn Baart	X	X
Universiteit van Humanistiek Thomas Kampen		<i>Bij expertmeeting</i>
VU Hans Bosselaar	-	X
Wolters Kluwer Liesbeth Bergsma - schulinck.opleidingen@wolterskluwer.com	X	X

Organisaties waar we contact mee hebben gelegd en waarvan we geen respons hebben ontvangen of die aangeven geen specifiek aanbod te hebben: A&O fonds Gemeenten, Bestuursacademie, Radar, SBO studiecentrum voor bedrijf en overheid, Bender, Daan, Maandag, Joinuz, Kenonz, Panteia, Marienburggroep.

BEGELEIDENDE BRIEF SZW



Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

Begeleidende brief

**Directie Participatie &
Decentrale Voorzieningen**
Afdeling Participatie en
Financiële Sturing

Contactpersoon
Bastiaan Ouwehand

Datum
16-03-2023

Onze referentie
2023-0000180150

Uitnodiging deelname quick scan spoor 3 "Participatiewet in balans"

Wij hebben als ministerie aan Movisie de opdracht gegeven om een "quick scan" uit te voeren naar het huidige aanbod van projecten, trajecten en instrumenten voor professionals die uitvoering geven aan de Participatiewet. De quick scan brengt in beeld wat er nu reeds beschikbaar is aan aanbod, gericht op de vakkundigheid van professionals.

In "spoor 3" van het wetsvoorstel "Participatiewet in balans" inventariseren we wat professionals nodig hebben om op een goede manier uitvoering te geven aan de bedoelingen die ten grondslag liggen aan de wetswijziging, zoals werken vanuit vertrouwen en de menselijke maat, benutten van de ruimte om maatwerk te bieden etc.

Graag vragen we om uw medewerking aan de quick scan van Movisie. Alle praktische vragen hierover kunt u uiteraard stellen aan uw contactpersoon Gery Lammersen van Movisie. Mocht u vragen hebben over de verdere achtergrond van de quick scan of spoor 3 van Participatiewet in balans, dan kunt u contact opnemen met Bastiaan Ouwehand (bouwehand@minszw.nl ; 06-21160105).

Met vriendelijke groet,

Carry Goedhart
Directeur Participatie en Decentrale Voorzieningen

VRAGENLIJST

Doel en inhoud van deze enquête

Deze enquête verspreiden we onder organisaties, kennis- en opleidingsinstituten en experts die kennis ontwikkelen, projecten, (opleidings)trajecten en instrumenten aanbieden voor professionals die uitvoering geven aan de Participatiewet.

Het doel van deze enquête is om een overzicht te verkrijgen van het huidige aanbod, gericht op het versterken van vakkundigheid, voor professionals die uitvoering geven aan de Participatiewet.

Specifiek aanbod dat zich richt op de menselijke maat; de mens centraal stellen; meer ruimte maken voor maatwerk en uitgaan van vertrouwen.

Met het huidige aanbod bedoelen we projecten, (leer)trajecten, trainingen, tools, instrumenten waar professionals nu gebruik van kunnen maken of momenteel worden ontwikkeld en kunnen worden gebruikt in 2023 of 2024.

Voorbeelden zijn:

- [Webinar: Menselijke maat | VNG](#)
- Het instrument en de [training de Omgekeerde Toets - Stimulansz](#)
- Artikel en publicatie: [In De Dichter Bij Stand: een pleidooi voor meer professionele nabijheid | Movisie](#)
- Een methodiek of benadering, zoals de presentiebenadering of stresssensitief werken. [Platform31 | kennis en netwerk voor stad en regio - Mobility Mentoring®](#)

Met professionals die de Participatiewet uitvoeren richten we ons op klantmanagers, inkomensconsulenten, kwaliteitsmedewerkers en handhavingsrechercheurs.

In deze enquête vragen we naar het specifieke aanbod dat hierop is gericht vanuit de organisatie waarin u werkzaam bent. De antwoorden van u en andere organisaties zullen we analyseren en vervolgens gaan duiden in (korte) interviews. Voor een kort interview nemen we graag in de week van 3 tot 7 april contact met u op. Met experts is in mei een bijeenkomst georganiseerd om de uitkomsten van de inventarisatie nader te analyseren. Deze opbrengsten gezamenlijk maken we inzichtelijk (aan SZW) en dienen als aanknopingspunten voor de verdere uitwerking van Spoor 3 van het traject de Participatiewet in balans ([Kamerbrief stand van zaken Participatiewet in balans | Kamerstuk | Rijksoverheid.nl](#))

Wat wordt er gevraagd?

We vragen u, middels het invullen van deze enquête, om bij te dragen aan de verkenning. De enquête bestaat uit 10 (open) vragen.

Denk bij het beantwoorden van deze vragen aan aanbod voor professionals die uitvoering geven aan de participatiewet (klantmanagers, inkomensconsulenten, kwaliteitsmedewerkers en handhavingsrechercheurs) dat zich richt op het versterken van vakkundigheid m.b.t. het toepassen van de menselijke maat en vertrouwen. Met name bij vraag 7 wordt hier uitvoerig en specifiek op ingegaan.

Vragen

1. Wat is uw naam?
2. Wat is uw e-mail adres?
3. Wat is uw functie?

4. Met welke inhoudelijke thema's houdt u zich bezig? (expertise)

5. Bij welke organisatie bent u werkzaam?

6. Hoe houdt uw organisatie zich bezig met deskundigheidsbevordering van professionals die de Participatiewet uitvoeren?

7. Welk leeraanbod, gericht op de menselijke maat, is er binnen uw organisatie ontwikkeld voor professionals die de Participatiewet uitvoeren? Dit kunnen zijn: tools, instrumenten, leerkringen, trainingen, opleidingen, methodieken, projecten. Omschrijf in onderstaand invul vak de naam van de tool en geef daarin antwoord op de volgende vragen (er is ruimte voor maximaal 5 vormen van leeraanbod):

- Vanuit welke elementen is dit aanbod opgebouwd? Of welk denkkader is onderliggend?
- Wat is het doel?
- Wat is de werkwijze en hoe wordt het doel bereikt?
- Op welke type professionals binnen de Participatiewet richt het aanbod zich? In hoeverre weet u of er gebruik van wordt gemaakt en wat het bereik is?
- Wat zijn de reacties van de professionals die het hebben toegepast? Welke effecten brengt het voor hen te weeg?
- In welke fase is het aanbod (pilotfase, doorontwikkeling, uitontwikkeld)?

Klik hier als je nog een ander aanbod wil noemen en toelichten

8. Kent u nog ander aanbod gericht op deskundigheid (m.b.t. menselijke maat) voor professionals die de Participatiewet uitvoeren, buiten uw eigen organisatie?

Zo ja, welke:

9. Hoe werkt u (of uw organisatie) samen met andere organisaties om leeraanbod te ontwikkelen voor professionals?

10. Wat is volgens u de leerbehoefte van professionals (klantmanagers, inkomensconsulenten, kwaliteitsmedewerkers en handhavingsrechercheurs) die de Participatiewet uitvoeren?

11. Is het aanbod dat zich hierop gericht voldoende en sluit het aan bij de wensen van professionals?

Ja

Enigszins, maar kan beter

Nee, het is onvoldoende

12. Welk aanbod mist er nog? Waar ziet u kansen om leeraanbod te versterken? (als deelnemers enigszins of nee hebben aangevinkt)

Bedankt voor het invullen van de vragenlijst!

**OVERZICHTSTABEL: LEERAANBOD TER DESKUNDIGHEIDS-
BEVORDERING MENSELIJKE MAAT VOOR UITVOERDERS
PARTICIPATIEWET (BIJGEVOEGD IN DE MAIL)**

BIJLAGE: DE MENSELIJKE MAAT: RUIMTE BIEDEN AAN MAATWERK EN HANDELEN VANUIT VERTROUWEN

Onderstaande tekst is een uitwerking van de punten die genoemd zijn tijdens de bijeenkomst eind juni met ervaringsdeskundigen (mensen die kennis en ervaring hebben met het verkrijgen van een (bijstand) uitkering dan wel het op zoek zijn naar (betaald – onbetaald) werk) en de bijeenkomst begin juli met professionals (klantmanagers, consultants, kwaliteitsmedewerkers).

De uitwerking van deze twee bijeenkomsten is verwerkt in de conclusies van de eindrapportage *“Quick Scan ten behoeve van spoor 3 “Participatiewet in Balans”*

Het “verzachten van de hardheden” is nu het nieuwe toverwoord

Voor burgers is bestaanszekerheid van belang en dat je als overheid voorspelbaar bent. De vraag is dan of je met het aandacht vragen voor de “menselijke maat” de goede dingen aan het doen bent.

De basis gedachte waarvoor de bijstand er is is bestaanszekerheid. Het zorgen dat er voor de burger voldoende inkomen is. Hierin zien we dat mensen nog te kort komen. Het bieden van meer financiële ondersteuning is dan een stap in de goede richting. Naast het bieden van bestaanszekerheid zien we ook de trend (gedachte) in de maatschappij dat mensen niet in de “bijstand mogen”. De insteek hoe kunnen we vooral het aantal mensen in de bijstand zo laag mogelijk houden.

- *Je ziet dat professionals een huishoudboekje / instructie mee krijgen. De instructie om “nee” te zeggen. Professionals krijgen de duidelijke richtlijn mee “haal mensen de bijstand uit”. Krijg je mensen uit de bijstand, dan kun je een vinkje zetten. Zo is het beloningssysteem. Efficiënt is niet perse uit de bijstand. (bijeenkomst met ervaringsdeskundigen)*

De heiligmakende gedachte dat mensen moeten werken en vooral betaald werk moeten doen. Terwijl we weten dat velen dat überhaupt niet kunnen of niet kunnen tegen die voorwaarden die gesteld worden op de arbeidsmarkt.

Als we de oplossing voor armoede (het bieden van bestaanszekerheid voor mensen) dan vooral zien in het aan het werk zetten (“activeren”) van mensen en een participatiewet uitkering zien als gunst/ gift en niet als pure mededeelzaamheid zit daar de crux. Zolang dit 'hautaine' gedachtegoed blijft rondzingen wordt het heel moeilijk om te schakelen. En is het nieuwe politieke “toverwoord” : het verzachten van de hardheden.

Genoemd wordt om de financiële ondersteuning los te koppelen van het zoeken naar werk/het participatietraject. Als werkcoach zet je samen met de burger een traject in. Als inkomensconsulent heb je daar afstemming over. Je kan het dan meer loslaten en niet meteen te koppelen aan een sanctieregime. Je creëert dan meer ruimte en hoef je als inkomensconsulent alleen de check te doen.

- *Het knelpunt is dat de een niet weet wat de andere professional doet voor de betreffende persoon. “Hij/zij wist niet eens dat ik een opleiding deed” . (bijeenkomst ervaringsdeskundigen)*

Gebrek aan menselijke waardigheid

In de bijeenkomst met ervaringsdeskundigen wordt genoemd dat er over mensen die een uitkering krijgen heen wordt gelopen. Er geen oog is voor mensen die door omstandigheden in een meer kwetsbare positie verkeren. Professionals die geen weet hebben hoe jou leven eruit ziet en hoe het is om afhankelijk te zijn van een uitkering. De menselijke waardigheid is dan in het geding.

- *“Door de professionals aan het loket wordt er gesproken over werk. Zien ze /beseffen ze dat ik moet overleven? Ik zie hier een bais in het kijken en gebrek aan vertrouwen”*
- *“Realiseer je dat veel mensen met een uitkering werk doen dat niet betaald wordt. Er wordt dan gesproken over mensen die geactiveerd moeten worden. Dat werkt voor mij als een rode lap, ik denk dat vele vrouwen net als ik meer werken dan u. Wie moet hier geactiveerd worden?”*
- *“Het gaat om het talent van de mens. Zoveel mensen (die bij de balie komen) die kwaliteit kunnen hebben. De vraag moet dan ook zijn wat heb je nodig?”*
- *“Mijn werkconsulent heeft me gevraagd om als ervaringsdeskundige aan het werk te gaan. Hij heeft me daarin gezien als ervaringsdeskundige.”*

Als professional heb je hier niet een bepaalde opleiding voor nodig, maar gaat het er om hoe je met mensen omgaat. Als je het zelf hebt meegemaakt, zal je eerder signalen oppikken. Dit kun je niet aanleren. Het is dan belangrijk om als professionals mensen met ervaring in het team te hebben.

- *“Om dit te kunnen bewerkstelligen hebben we leiders nodig die de vereenzelviging van de grondwet (artikel1) 'zijn'. Zij, die de grondwet leven en voorleven, zonder aanzien des persoons.”
(bijeenkomst ervaringsdeskundigen)*
- *“Het is ook de tijdsgeest. Als ik kijk hoe we 20 jaar geleden een aanvraag innamen en nu. Zit wereld van verschil in. We zijn aan het digitaliseren. Hoe bed je compassie nu in in deze manier van werken? Als je over compassie hebt. Creëer de voorwaarden dat je de compassie kan tonen. Een collega kan goed zijn in het versturen van een e-mail, maar ik niet.. Ik heb heel veel gewerkt via presentie theorie van Andries Baart.(bijeenkomst professionals, klantmanagers, consulenten)*

Je mensbeeld is ook een functie eis

In de bijeenkomst met professionals noemen de professionals dat je merkt dat collega's onderling verschillen in het omgaan met klanten. Dit te maken heeft met je mensbeeld en breedte van je blik. Sommigen hebben een tunnelvisie en zijn van mening dat het bijvoorbeeld echt niet anders kan. Binnen een team zit daar op niet echt sturing.

- *Een klant van me ging met hangen en wurgen aan het werk. Er was heel veel gedoe thuis en veel aan de hand. De klant vroeg opnieuw een uitkering aan. Door de consulent inkomen werd de klant heel streng behandeld. Dan denk ik als professional nu missen wij de gezamenlijke benadering als je het hebt over maatwerk. Mijn collega consulent inkomen treed heel streng op en ik heb hier iemand voor me die door het ijs is gezakt. ”*

In je werk neem je beslissingen, die voor mensen heel ingrijpend kunnen zijn. Je moet compassie en empathie hebben en kunnen inzien wat dit voor mensen betekent.

Kennis is hiervoor van belang. Vroeger was de opleidingseis voor dit werk maatschappelijk werk en een minimum leeftijd van 23 jaar. Ook nu zou het weer verbonden moeten zijn aan de opleiding maatschappelijk werk en kortdurende hulpverlening.

- *“Door het werk leer je. Als ik denk hoe ik vroeger bezig was dan zei ik je moet morgen op tijd komen. Nu zeg ik bijvoorbeeld hoe ga je morgen op tijd komen?”*
- *“Heel vaak zitten mensen in hun eigen hoogopgeleide bubbel. Er is een afstand tussen de werkelijkheden.”*
- *Mensen komen niet voor niks. Het duurt ook vaak even voordat ze de drempel over zijn. Dan denk ik was vier maanden eerder gekomen dan had de bijstand een springplank kunnen zijn i.p.v. nu pleisters plakken.”*
- *“Er is ook 1 procent van de mensen daarvan moeten we accepteren dat zij niet in het systeem passen. Dat zijn paradijsvogels, fantastische mensen die je moet omarmen. Zij zijn een spiegel van onze ziel.”*
- *“Ik zie weinig integriteit. Wees integer en blijf dichtbij jezelf”
(bijeenkomst professionals, klantmanagers, consulenten)*

Een vereiste is om een goede afweging te kunnen maken

In de bijeenkomst met professionals noemen zij dat hun werk bestaat uit het constant afwegen van belangen. Welk persoonlijk belang zet ik af tegen het algemeen belang. Daarbij wordt genoemd dat gedegen wetskennis daarbij nog al eens gemist wordt bij collega's. Wat niet mag, maar je moet ook weten wat er wel mag.

- *“Als je een vacature plaatst moet er staan: iemand die goed belangen kan afwegen. Ben je bewust van je eigen visie op mensen en eigen allergieën. Voor sommige mensen kan ik echt iets toevoegen en voor sommigen heb ik minder te bieden als mens.”*
- *“Om out of the box te kunnen denken moet je weten wat er in de box zit. Wat voor wet- en regelgeving is van toepassing, zodat je weet wanneer je kan afwijken. Je moet dan wel weten wat er voor mogelijkheden in die box zitten. Het helpt als je daar meer kennis van hebt.”*
- *“Wat werkt er en wat niet? De wet is hierin een richtlijn maar is voor mij niet een heel erg houvast. Mijn werk is constant belangen afwegen.”*
- *“Ik mis echt het wegen bij collega's. Voor mij gaat het ook om het evenredigheidsbeginsel. Belangen afwegen. Dan weet je wat je moet en dan praten over hoe we het gaan doen.”*
- *“Je werk bestaat uit goede afweging blijven maken en uitleg geven – als onderdeel van het methodisch handelen-, daarbij is het ook van belang hoe je het zegt.”*

- *“Jonge mensen of professionals met minder ervaring hebben dat niet altijd. Per dag leer je bij. Van belang dat je daar de tijd voor krijgt en ook de tijd voor pakt. Het is en en. Ik kan me verschuilen achter de organisatie, maar ook als professional kan je de ruimte pakken.”*
- *Van belang om de menselijke maat ook voor je zelf als professional toe te passen. Te voorkomen dat je als stress kip je werk doet. Je er met volle aandacht voor de klant kan zijn.*

(bijeenkomst professionals: klantmanagers, consulenten)

Professionals noemen in de bijeenkomst dat de verbinding onderling tussen professionals heel klein is.

- *“Nieuwe collega zegt ik spar heel veel met jou maar andere collega’s die praten niet tegen mij en die zie ik niet. Ik doe heel veel alleen en zoek andere maatjes op. Juist van elkaar kan je ook leren en je ei kwijt raken.”*
- *“Laatst was ik heel boos op een klant, keiboos. Nu ga ik even niets doen en tot mezelf komen. Wat is het dat ik boos ben. Is dat iets van mij of zegt dat iets over de klant. Dan pas ga ik handelen. Het vak is niet alleen hoe je getraind bent en de wet maar ook hoe je met jezelf omgaat en nadenken over je handelen. Er hoort bij dit werk heel veel reflectie.”*

Tijdens de bijeenkomst met ervaringsdeskundigen komt het gemis aan deskundigheid naar voren.

Het van belang is dat je als professionals kennis en expertise hebt om mensen beter voor te bereiden.

Bijvoorbeeld wanneer je vanuit de ziekte wet (UWV) vervolgens onder de P-wet valt. Wat is er nodig om niet in die armoede val te komen? Voor de overstap naar betaald werk is begeleiding tot na betaald werk van belang. De onwetendheid van professionals van de leefwereld van een uitkeringsgerechtigde wordt genoemd.

- *“We weten allang dat er sprake is van een armoedeval. Voorbeeld huizenbezitters kunnen een aanvraag doen voor zonnepanelen. De Vereniging Eigenhuis is daar meteen op ingesprongen om deze mensen te helpen om hiervoor een aanvraag te doen. Waarom doen we dat niet voor mensen in de bijstand?”*
- *“Ik heb door een specialist uit laten rekenen wat ik kan bijverdienen. Ik val onder 27 regelingen. Kom ik boven de 130 % dan vervalt b.v. mijn ooievaarspas..”*
- *“Van belang als iemand breder onafhankelijk advies kan geven. Denk aan kennis zoals sociale raadslieden die hebben. Je kan nu misschien hiervoor in een buurthuis terecht, maar dat is ook allemaal weer gesubsidieerd. Je wil onafhankelijk van de overheid zijn. Bovendien op welzijn is ook veel bezuinigd. ”*
- *“Kennis van een professional/ expert die kan uitrekenen wat je kan bijverdienen is goud waard.”*
- *“Mijn enige missie/doel is proberen de leefwereld van een uitkeringsgerechtigde, van een werkende arme, van arbeidsongeschikten, enz. een gezicht te geven aan de “onwetenden” in mijn boek Met dank, door MijnOverheid bij de Voedselbank. Heel langzaam krijgen we een gaatje in die Berlijnse Muur. Wij, ervaringsdeskundigen, leven helaas in een wereld waarvan 70% van de maatschappij geen weet heeft, misschien niet wil weten.”*

(bijeenkomst ervaringsdeskundigen)

De intentie om het systeem echt te veranderen

De ervaringsdeskundigen noemen in de bijeenkomst dat als het gaat om armoede, schulden, re-integratie stop dan met "pleisters plakken". Daarbij het is ook een verdienmodel: aan armoede, schulden, re-integratie wordt geld verdiend.

- *"We weten waar het fout zit.....het systeem der uitkeringen en de Toeslagen ellende. De gevangenis die Participatiewet en UWV heet. Gebaseerd op hokjes denken, wantrouwen, vooroordelen, verdienmodellen in een controle systeem, onzinnige re-integratie trajecten, de juridische slangenkuil van het bestuursrecht, de fiscale slangenkuil waardoor (parttime) werken vaak niet lonend blijkt."*
- *"Willen ze echt het systeem veranderen?? Vaak komt er weer een onderzoek. Dit weten we al.... Realiseer je ook dat het met 80% van de NL gaat het goed en voor 20% daarvan gaat het heel goed."*
- *Als we het systeem totaal wijzigen wat komt er dan voor in de plaats? Een basis inkomen? Of regelluw werken?.....De bijstand is een basisinkomen. De Nederlandse bevolking is daar niet klaar voor. "Werk" hebben we in een hoog vaandel."*

(Bijeenkomst ervaringsdeskundigen)

De inbreng van ervaringskennis als bron van kennis

We hebben op dit moment te maken met een systeem zoals de uitvoering van de Pwet, maar wat kunnen we daar aan "morrelen" met de inzichten die wij hebben als ervaringsdeskundigen. De inbreng van ervaringskennis als bron van kennis. De ervaringsdeskundigen noemen dat hierin de ruimte voor dialoog van belang is en dat er bijvoorbeeld niet alleen het zoveelste onderzoek wordt gedaan.

- *"We drinken een glas, doen een plas en alles is zoals het was"*
- *"Sta je als ervaringsdeskundige op een congres en je je afvraagt sta ik hier nu als een aap in een kooi? Is het nu smullen van de ellende van een ander? Van belang om ervaringsdeskundigen (mensen met ervaring) hier voor ook te beschermen."*
- *"Ik stoorde me omdat er op het congres geen ruimte voor dialoog was."*
- *"Voorkom als ervaringsdeskundigen dat je ook niet in dat systeem komt (daar onderdeel van wordt) en belandt in een toneelstuk. Zie ook in als Movisie, een Stimulansz, een Divosa dat jij ook onderdeel van dit systeem bent"*
- *"Belangrijk dat we als ervaringsdeskundigen in gesprek gaan met consultants. Het begrip aan beide kanten."*

- *Voor verandering is het van belang om gebruik te maken van de mogelijkheden die nu in het huidige "systeem" geboden worden voor de inbreng van ervaringsdeskundigen en is het van belang om te werken aan een netwerk om ook buiten "het systeem" om pro actief deze inbreng en inzichten weer te geven.*

(bijeenkomst met ervaringsdeskundigen)

De verschillen tussen gemeenten en het belang van een manager die het begrijpt

Je ziet dat er verschillen zijn (in handelen/aanpak/interpretatie van de wet) tussen gemeenten. Een van de ervaringsdeskundigen die een voorbeeld noemt van een gemeente waar tussen de wijkteams en W&I (bijstand) een samenwerkingsverband is gestart. De ambtenaar van W&I doet samen met de hulpverlener het gesprek met de inwoner. Beide professionals zijn betrokken. Dat is ook heel positief. Beslissingen worden genomen waar de persoon/inwoner bij is. Samen dit gesprek doen is uiteindelijk ook een besparing. Door de verschillen tussen gemeenten ontstaat er willekeurig beleid. Je krijgt dan ook een verwrongen beeld. Daarin kunnen er verschillen zijn in een gemeente op bestuurlijk niveau, het niveau van leidinggevend en in de uitvoering. Heb je een manager die het begrijpt of is er gedoe over. Is er sprake van oordelen.

- *"In de politiek wordt het bepaald. Vervolgens zie je dat het bij de uitvoering in de praktijk mis loopt."*
- *"Met de ingang van de decentralisaties kregen gemeenten iets te doen wat ze niet eerder hebben gedaan. Daarbij werd ingezet op zelfsturing. Mensen/inwoners moeten het zelf doen."*
- *"Een ambtenaar handelt in opdrachten. Gaat "links" en morgen gaan ze "rechts" uiteindelijk worden ze gestuurd, maar een ambtenaar is ook verantwoordelijk voor zijn gedrag."*

(bijeenkomst met ervaringsdeskundigen)

Lerende organisatie en beroepsidentiteit

In de bijeenkomst met professionals wordt genoemd dat een lerende sfeer binnen organisaties wordt gemist. Er meer beroepsidentiteit moet komen.

- *"Elke klantmanager heeft zijn eigen toko. Je krijgt dan veel soorten en maten. Daar zit geen sturing en visie op. Ik kan zelf cursussen volgen maar het doel wordt niet bereikt. Er moet ook iets zijn wat verandering brengt in de cultuur."*
- *"Op bestuurlijk niveau kan men spreken over het belang van de menselijke maat. Uiteindelijk gaat het er om wat er in de spreekkamer gebeurt. Daarop moet je professional scholen, maar ook middenkader en het hoger management. In de hele lijn moet je hierin sturing geven."*
- *"Managers weten soms ook niet wat mensen doen. Dat vind ik best schrijnend. Ken je medewerker."*

- *“Een manager moet knopen doorhakken en weet niet waar hij het over heeft en kiest voor de autoriteit. Ik met al mijn kennis en passie wordt hierin niet gekend. Het gaat om ruimte en ruggensteun die van belang is. Het vak van klantmanagers is een zwaar vak. Belangen zijn enorm. Je moet ruggensteun hebben dan kan je je vak beter uitoefenen.”*
- *“Beroepsidentiteit moet er komen. Ik kan wel uitleggen wat ik doe in mijn werk. In bottum line is dat hetzelfde. Maar mijn functie verandert iedere paar jaar. Vakmanschap dat is je voorwaarde om je werk goed te doen.”*
- *“Hoe is het mogelijk dat de hele beroepsgroep vindt dat de uitkering te laag is. Er vervolgens geen signaal vanuit de beroepsgroep komt. Waar is de compassie? ”*
- *“Zorg vanuit de centrale overheid voor een kwaliteitseis (kwaliteitsregister). Ik ben als ambtenaar kwetsbaar en afhankelijk van een politiek systeem. Ik heb te maken met werkgevers die wisselen. Borg de kernwaarden van het vak wat moet je minimaal kunnen en beheersen. Dit gaat breder dan wetskennis. Zoek naar een centrale opleiding.”*
- *“Een integrale aanpak is van belang. Je moet echt met mensen van verschillende disciplines (inkomen, schuldhulpverlening, werk) om tafel die meedenken en kijken naar de verschillende mogelijkheden. ”*
- *“Ik krijg soms klanten op mijn bordje met problematiek, waarin ik afhankelijk ben van andere professionals. Waarom hebben we alles zo in vakjes gedeeld? We kunnen ook kijken die klant meldt zich centraal. Wat heeft hij nodig om een stapje vooruit te komen? Voorheen kon ik zelf meer inzetten vanuit mijn deskundigheid.”*

(bijeenkomst professionals, klantmanagers, consulenten)

Naar een inclusieve arbeidsmarkt en hoe we tegen werk aankijken

Genoemd is al dat werk en dan vooral betaald werk hoog in het vaandel staat. In de participatie wet is het dan ook “moeten”. Je moet succesvol participeren. Dit vertaalt zich in dat je bijvoorbeeld een cursus als “linkedin werkt” moet volgen. Maar deelnemers van zo’n cursus zijn divers. Waarbij de een bij zo’n cursus “in slaap valt” omdat dit niets nieuws is en de ander denkt dit is niet de manier hoe ik mijn contacten leg voor het vinden van werk.

- *“Ik werk heel hard maar het is heel veel werk wat niet betaald wordt en niet gewaardeerd.”*
- *“Dat geven we als maatschappij ook met elkaar vorm. Nederland hangt aan elkaar vast met vrijwilligers. Wat als vrijwilligers er niet zijn? Het is wel waardevol.”*
- *Van de mensen die (bijstand ontvangen/ uitkering krijgen) 50% hiervan kunnen niet voltijd werken. Je moet je dan beseffen dat mensen ook niet kunnen. Hiervoor is echt maatwerk nodig.*

(bijeenkomst met ervaringsdeskundigen)