

**Gemeente Apeldoorn**

Postadres  
Postbus 9033  
7300 ES Apeldoorn  
Bezoekadres  
Stadhuis Marktplein 1  
www.apeldoorn.nl  
KvK 08223882

T 14 055  
Doorkiesnummer  
(055) 580 1563  
E-mailadres  
h.vandenbroek@apeldoorn.nl

De Gemeenteraad

Datum: 2 februari 2018  
Ons kenmerk: 2018-064618  
Uw brief d.d.: n.v.t.  
Betreft: Rekenkamerbrief rapport uitvoering Participatiewet

Geachte gemeenteraad,

Hierbij bieden we u een rekenkamerbrief aan met bestuurlijke conclusies en adviespunten naar aanleiding van het rapport 'Je trekt altijd aan het kortste eind – in gesprek met burgers over de uitvoering van de Participatiewet in Apeldoorn'.

**1. Wat ligt er voor**

In 2014 heeft de Rekenkamercommissie het rapport 'De kanteling als kompas' gepubliceerd. In dat rapport vraagt de commissie zich af welke consequenties de overheid moet trekken uit het feit dat zij de eigen kracht, regie en verantwoordelijkheid van burgers centraal stelt. Wat betekent dat voor de relatie tussen overheid en burgers, gemeente en inwoners? De commissie pleitte in dat verband voor een meer prominente rol en invloed van burgers op de verschillende stappen in de beleidscyclus. Probleemstelling, uitvoering en evaluatie van beleid zouden samen met burgers geformuleerd en georganiseerd moeten worden. In dat kader heeft de commissie expliciet erop aangedrongen om burgers meer stem te geven bij de evaluatie van beleid.

Deze stellingname om het burgerperspectief serieus te nemen wanneer het gaat om het beoordelen van beleid en resultaten van beleid heeft de Rekenkamercommissie ertoe gebracht in 2017 een onderzoek te doen naar de uitvoering van de Participatiewet in Apeldoorn. Het onderzoek is specifiek gericht op het in beeld brengen van ervaringen van burgers met de uitvoering van de wet. Het is een type onderzoek dat zelden wordt verricht. Het geeft inzicht in hoe de uitvoeringspraktijk wordt ervaren en geeft de raad een andere kijk op de werkelijkheid dan de rapportages die u doorgaans ontvangt. In die rapportages staat veelal het perspectief van bestuurders en beleidsmakers centraal. Maar de werkelijkheid van mensen op zoek naar werk en inkomen laat zich vaak niet in de standaard beleids- en onderzoekskaders vangen. Het rapport dat de Rekenkamercommissie op 18 januari 2018 heeft gepresenteerd bevat kritische noties over hoe de overheid in Nederland het zoeken naar werk in het kader van de Participatiewet ondersteunt.

**Kern van de boodschap:** de Participatiewet van waaruit de gemeentelijke organisatie opereert en de leefwereld van de burgers sluiten niet op elkaar aan. Of om het nog scherper te formuleren: hier botsen twee werelden op elkaar, in velerlei opzichten. Het is een botsing in termen van doelstellingen, handelingsperspectieven, verwachtingen, leefomstandigheden, achtergrond en opleiding, ook van taal en cultuur, betekenisgeving en beleving. Het is belangrijk deze botsing goed te begrijpen. Als dit inzicht is verkregen is het pas echt mogelijk voorstellen te doen om mensen te ondersteunen bij het

Behandeld door: H. van den Broek

Bijlage(n): Rapport 'Je trekt altijd aan het kortste eind, in gesprek met burgers over de uitvoering van de Participatiewet'

*Als u reageert datum en kenmerk van deze brief vermelden*

vinden van hun plek in de samenleving. Een plek waar zij op basis van hun talenten en kwaliteiten, op basis van hun wensen en verlangens, een bijdrage aan de samenleving kunnen leveren. Hetzij via betaalde arbeid, hetzij door een bijdrage als mantelzorger, vrijwilliger of in welke verdere hoedanigheid dan ook.

## 2. Conclusies en lessen uit het onderzoek

De verschillen, en in zekere zin ook de botsing tussen gemeente en burgers, worden in het rapport kort samengevat aan de hand van twee posities.

Voor de eerste positie, die van de systeemwereld geldt:

**'Het is goed wanneer het volgens de regels is',**

voor de tweede positie, die van de leef- en belevingswereld van de burgers geldt:

**'Het is goed wanneer het een goede oplossing is voor de mensen waar het om gaat'.**

Meer schematisch kunnen deze twee posities als volgt worden weergegeven.

SYSTEEMWERELD CENTRAAL	LEEFWERELD BURGER CENTRAAL
<p>De burger als 'klant' (casus, 'nummer')</p> <p>Eigen verantwoordelijkheid in de 'jij-vorm'</p> <p>Negatieve solidariteit Strengheid Prikkelen Wantrouwen</p>	<p>Mensen als gelijkwaardige (mede)eigenaars</p> <p>Eigen verantwoordelijkheid, eigen regie en eigen kracht in de 'wij-vorm'</p> <p>Positieve solidariteit Ruimte biedend Stimuleren Vertrouwen</p>
<p>Nadruk op betaald werk Aansluiten bij wat de economie vraagt Verplichtingen, maatregelen, boetes alom aanwezig</p> <p>Scherpere controles, strenge handhaving</p> <p>Het traditionele bijstandssysteem met zijn valkuilen</p> <p>Rechtmatigheid, doelmatigheid als centrale waarden met oog voor doeltreffendheid</p>	<p>Zinnvolle bijdrage aan samenleving centraal Aansluiten bij wat de samenleving vraagt Uitgaan van kwaliteiten talenten en motivatie</p> <p>Controle en handhaving op de achtergrond, sturend op eigen verantwoordelijkheid</p> <p>Het maatschappelijk burgerarrangement gebaseerd op eigen regie en verantwoordelijkheid</p> <p>Contact van mens tot mens, respect, aandacht, fairness en wederkerigheid.</p>

- *Burgers en hun leefsituatie*

In het onderzoek geven burgers aan dat zij zich behandeld en begeleid voelen vanuit standaardwerk en standaardprocedures en dat er weinig oog is voor hun leefsituatie. Dat laatste vraagt om maatwerk. Als echt maatwerk om de een of andere reden niet mogelijk is of niet gewenst - bijvoorbeeld omdat er geen geld voor is, of omdat het de voorkeur heeft zich te richten op de meest kansrijken op de arbeidsmarkt - dan is de vraag welke ruimte en autonomie burgers krijgen om hun eigen oplossingen te zoeken en te vinden.

Het onderzoek geeft signalen dat die ruimte zeer beperkt is. Bijstandsgerechtigden geven aan vaak gevangen te zitten in een wereld van regels, protocollen en formulieren, die een versimpeling is van hun complexe leefwereld.

- *Burgers in de bijstand - de bejegening*

Er zitten diverse kanten aan het thema 'de bejegening van mensen in de bijstand'. Een veel gehoorde verzuchting tijdens het onderzoek is dat de contactpersonen van de gemeente

voortdurend wisselen. Een burger in een uitkerings- of re-integratietraject heeft diverse aanspreekpunten per jaar of per traject. Het is voorstelbaar wat dit doet met de communicatie. Het is vervelend om steeds opnieuw je verhaal te moeten vertellen. Het belemmert het opbouwen van een relatie. Gevolg is dat mensen zich niet echt gezien of gekend voelen in hun individuele situatie. Daar komt bij dat de oriëntatie vanuit het participatiebeleid vóór alles toekomstgericht is, op het vinden van betaald werk, op het uitstromen uit de bijstand, en er onvoldoende tijd en oog is voor het heden en het verleden. Dat verleden is vaak een bron voor belemmeringen om een eigen, zelfstandige plek in de samenleving te verwerven; eigen ervaringen, beelden, ideeën kunnen ook zicht bieden op eigen initiatief.

- *Burgers - de ervaringen met re-integratietrajecten*  
Dat beeld klinkt versterkt door in de verhalen over Direct Actief. Daar komen eigenlijk alle reeds genoemde aspecten samen. Een onpersoonlijke benadering, die soms al begint door niet de normale vormen van fatsoen in acht te nemen. Een aanpak die zijn vervolg vindt in bezigheden die de mensen waarmee de onderzoekers spraken veelal als volstrekt niet zinvol ervaren, en in het slechtste geval als een vorm van vernedering. 'Maar ja, je doet het, anders heb je een korting aan je broek'.
- *De gemeente – kaders voor de uitvoeringspraktijk*  
Ook de wereld van de gemeentelijke medewerk(st)ers die in direct contact staan met deze burgers is complex. Waar vroeger de uitvoering nog wel eens een zachte buffer vormde tussen overheid en burger, lijkt de uitvoeringspraktijk gevangen binnen de regels van de wet. Zo werd de commissie ook voorgehouden in de gesprekken met managers van het Activerium over een vraag naar de toepassing van maatregelen en boetes binnen de gemeente. 'Dat is de wet'. De vraag is of dat altijd effectief is. Wanneer voelen medewerkers de ruimte om mee te bewegen met hun klanten en wanneer voelen zij zich gedwongen om niet mee te bewegen vanwege de meegegeven kaders, die ook financieel zijn?
- *De gemeente - de uitkering en de flexibele arbeidsmarkt*  
De meest opvallende paradox is het feit dat burgers die zich niet willen neerleggen bij hun afhankelijkheid van een bijstandsuitkering, die bij voortduring alles op alles zetten om weer aan het werk te komen, en daar ook telkens weer in slagen (veelal via uitzendbureaus) het meest te lijden hebben onder de onbedoelde gevolgen van beleid. Het 'in' en 'uit' bewegen tussen uitkering en betaalde baan is de minst gunstige positie in het kader van de Participatiewet. Niet langer in aanmerking komen voor armoedebeleid en toeslagen, het opgeven van je inkomsten via ingewikkelde formulieren (waar bijna altijd weer iets fout lijkt te gaan), het weer aanvragen van een uitkering en soms nog aanvullende informatie aanleveren. Hier lijkt de logica van het systeem zodanig, dat het eerder mensen ondersteunt die ononderbroken zonder werk zijn, dan mensen die alles op alles zetten om aan het werk te komen en daar ook, zij het met tussenpozen van een uitkering, in slagen. Dat signaal komt helder uit het onderzoek.
- *Gemeentelijke macht en disciplineren*  
In de interviews die de onderzoekers hebben gehouden, is het thema van 'macht en disciplineren' een vaak terugkomend onderwerp van gesprek. Dat komt tot uitdrukking in een regime van 'boetes en maatregelen'. De sterke nadruk daarop, in gesprekken, in brochures, in brieven, altijd en overal vertroebelt de relatie tussen gemeente en de burgers. Die benadering staat haaks op de stelling dat wordt uitgegaan van vertrouwen. De mensen die de onderzoekers gesproken hebben zijn sceptisch over de motieven van de gemeente en passen hun strategieën daar ook op aan. Hun belangrijkste (en tegelijk rationele) doel is het veiligstellen van de uitkering en hun strategie, het zo weinig mogelijk in dispuut of conflict raken met de gemeente en de gemeente zo min mogelijk zicht te geven op hun leefsituatie.
- *Privacy en verantwoording afleggen*  
De gangbare afwachtende houding van mensen in de bijstand is vaak ook het gevolg van de vele verplichtingen waarmee zij in het kader van de Participatiewet te maken krijgen. Het onderzoek maakt een reeks voorbeelden zichtbaar. Tijdens gesprekken met de ambtenaren blijkt dat deze alle leefgebieden van de 'cliënt' in beeld dienen te brengen voor het beoordelen van recht op uitkering.

Voor het controleren van bankafschriften is daar nog een wettelijke grond te vinden, maar er zijn de onderzoekers ook voorbeelden genoemd waarbij vertrouwelijke informatie of gegevens over de mentale toestand van burgers zonder toestemming en zonder hen in te lichten zijn gebruikt. Het tot publiek domein maken van primaire relaties en rechtstreekse ondersteuning tussen ouders en kinderen of broers en zussen, voor een deel ook nog in termen van 'fraude'. Of uiteindelijk burgers verdenken en verhoren van een 'strafbaar feit' zonder hen daarvan ook daadwerkelijk in kennis te stellen en hen de gelegenheid te bieden iemand ter ondersteuning mee te nemen. Het zijn specifieke casussen die in het onderzoek opduiken, maar het is te veel om deze gevallen als incidenten af te doen.

- *De sollicitatieplicht*

Een aspect dat tegen het thema 'disciplineren en macht' aanleunt, is de sollicitatieplicht. De eis om te blijven solliciteren zonder perspectief op een uitnodiging tot gesprek. Dit wringt vooral bij de vijftigplussers met geen tot lage opleiding. In het verlengde kan ook de verplichte deelname aan speeddates genoemd worden. De sollicitatieplicht heeft in deze samenhang de vorm van een ritueel aangenomen. Een handeling die burgers verrichten om te laten zien dat zij de norm 'dat je iets tegenover de uitkering moet stellen' aanvaardden.

- *Wederkerigheid in inspanningen*

In de communicatie tussen de gemeente en de burgers hechten de burgers zelf veel gewicht aan een vorm van wederkerigheid. Bedoeld wordt dat een burger waarvan de gemeente allerlei verplichtingen vraagt, verwacht daarvoor beloond te worden met bijvoorbeeld concreet meer zicht op werk. Wederkerigheid heeft alles te maken met balans en evenwicht. Als één van de partijen voelt dat hij steeds meer geeft dan de ander, of dat hij gedwongen wordt en de ander vrij is, geeft dat een gevoel van gebrek aan wederkerigheid.

Mensen willen best wel een (tegen) prestatie leveren, als dat voor hun gevoel past bij het evenwicht van geven en nemen tussen beide partijen. Het geeft mensen ook een positie. Zij zijn van belang, zij kunnen ook zelf iets doen. Zij zijn niet alleen afhankelijk, maar kunnen zelf ook keuzes maken en belangen inbrengen. Zij zijn niet alleen object van gemeentelijk re-integratiebeleid, maar ook een subject, een mens, die in staat is om ook zelf beslissingen te nemen en daarin te overleggen met anderen.

- *Botsing van culturen*

Tot slot hebben de conclusies van uit onderzoek ook betrekking op de cultuur binnen de gemeente waar het de uitvoering van de Participatiewet betreft. Het begrip cultuur heeft in samenhang met de Participatiewet diverse betekenissen: de cultuur van de Participatiewet als systeem (gelijke monniken, gelijke kappen), de organisatiecultuur die heerst binnen de gemeente, meer specifiek het Activerium en het werkbedrijf Felua/Lucrato (en eventuele verschillen daarin tussen intake en begeleiding naar werk), en tenslotte de cultuur in termen van sociaal-culturele verschillen tussen de medewerk(st)ers van de gemeente en (een groot deel van) de mensen die in het kader van het onderzoek aan het woord kwamen. Als de twee werelden, de systeemwereld en de individuele leefwereld van burgers, ergens echt botsen, dan is het wel op dat laatste vlak.

#### Sociaal-culturele verschillen

Wellicht dat dit thema wel het meest treffend verwoord werd door een van de gesprekpartners uit het onderzoek. "Ik denk ook bij de hele gemeente Apeldoorn: Dat zijn natuurlijk allemaal mensen die gestudeerd hebben. Maar die weten niet wat er in de praktijk gebeurt. Dat is het punt. Zij moeten gewoon eens iemand aanstellen die ook in de praktijk heeft gewerkt. Dat ondervonden heeft. Dan kom je veel verder dan wat zij nu doen. Want het is nu zo'n grietje van een jaar of vijf-, zesentwintig. Nou die heeft een diploma en die gaat jou dan even vertellen hoe het in elkaar zit. Ja maar zo werkt het niet." Dit citaat raakt wel aan een aantal belangrijke kernpunten van de barrière die opdoemen tussen medewerk(st)ers aan de ene kant, en de mensen die zij begeleiden aan de andere kant. De voorbeelden in het onderzoeksrapport kunnen te anekdotisch zijn, maar zij leggen wel de vinger op de zere plek.

### Basisfilosofie Participatiewet

Binnen de basisfilosofie van de Participatiewet wordt werkloosheid opgevat als een persoonlijk probleem van mensen, en niet als een gevolg van de manier waarop binnen de huidige samenleving 'werk' wordt gedefinieerd en georganiseerd.

Het betreft opvattingen en meningen waarin de botsing in culturen terug komt, bijvoorbeeld waar medewerk(st)ers de suggestie wekken dat mensen zonder betaald werk daar, in algemene zin, persoonlijk op aangesproken kunnen worden.

In het verlengde daarvan speelt de suggestie dat het aan burgers zelf ligt dat zij geen betaalde baan hebben of kunnen krijgen, dat algemene beelden worden gehanteerd over 'mensen met een uitkering', op basis van persoonlijke perceptie van de betreffende medewerk(st)ers, of soms ook als meer algemene stelling richting de betreffende burgers zelf – het voorbeeld in het rapport waarbij iemand namens de gemeente spreekt over sociaal isolement, vegeteren, niet meer deelnemen aan de samenleving, slecht eten. Mensen in de bijstand voelen zich daarbij niet gezien en op waarde geschat en ten onrechte neergezet als onderdeel van een groep 'die niks kan, niks doet en niks wil'.

In die samenhang roept het onderzoek de vraag op in hoeverre specifieke taken binnen de uitvoering van de trajecten (beoordeling van vaardigheden en motivatie van burgers, het voeren van moeilijke gesprekken met burgers, het beoordelen van fraude, het voeren van een fraudeonderzoeksgesprek) gebaseerd zijn op expliciete opleiding en expertise.

### Missers erkennen

Nog een laatste, korte opmerking over de cultuur. Opvallend is het gegeven dat gesprekspartners meerdere malen aangeven dat de gemeente niet is teruggekomen op zaken die van de zijde van de gemeente mis zijn gegaan of waar de gemeente zelfs expliciet, na klachten en onderzoek, in het ongelijk werd gesteld. De Rekenkamer-commissie zelf heeft ook kunnen vaststellen dat het aanklaarten van een aantal casussen, waar burgers de commissie gevraagd hadden om hun zaak nader te bekijken, grotendeels tot defensieve reacties leidde.

### 3. De presentatie en eerste reacties op het onderzoek

De uitkomsten van het onderzoek, de belangrijkste signalen van burgers tijdens de interviews, zijn op 18 januari 2018 in de politieke markt Apeldoorn gepresenteerd. Enkele ervaringsdeskundigen hebben hun eerste reactie gegeven op de signalen.

De leden van de VWI-raad geven aan dat het Activerium in een transformatieproces zit, net als het werkbedrijf Lucrato en andere organisaties als het UWV. Het gaat er vooral om of men zich verdiept in de mensen die er komen. De kritische succesfactor ligt bij de uitvoerende ambtenaren. Hebben zij de vaardigheid, de tijd en de ruimte om zich in te leven in de burger die om ondersteuning vragen. De VWI-raad erkent dat de werkbegeleiding via Direct Actief een negatief imago heeft. In zijn advies bij de aanvraag voor de Vangnetregeling BUIG pleit de VWI-raad om de werkdruk van klantmanagers bij het Activerium te beperken zodat er ruimte ontstaat om ook met langdurig werkzoekenden aan de slag te gaan en de transformatie naar een andere manier van werken meer kans van slagen krijgt. De VWI-raad ziet dat de gemeente in de stadsdelen Noordwest en Noordoost vanuit wijkteams de klanten opzoekt om in gesprek te gaan over participatie en re-integratie. De raad ziet dat als een goede ontwikkeling.

Bestuursleden van de Voedselbank herkennen situaties uit het onderzoek. Ook zij zien dat bijvoorbeeld mensen die in de schuldsanering zitten, nog steeds te maken hebben met verschillende professionals waarmee ze in gesprek moeten. Het duurt heel lang voordat schuldsanering rondkomt, met als gevolg dat de schulden nog veel hoger worden. Daar is zeker nog verbetering mogelijk. Ook vraagt men aandacht voor mensen met een uitkering die graag vrijwilligerswerk willen doen, maar dat niet mogen omdat ze zichzelf dan de mogelijkheid van een baan zouden ontnemen.

De directeur van de Buurtcoöperatie Apeldoorn-Zuid heeft ook de ervaring dat het Activerium zijn best doet, maar dat de mens nog steeds niet centraal staat. De klantmanagers, degenen die gesprekken voeren, HBO-opgeleid, kunnen niet met de pijn in de mensen omgaan, waardoor ze verder kunnen vragen en praten. Het gaat er niet om dat aan mensen wordt verteld dat ze aan het werk moeten, maar dat aan mensen wordt gevraagd wat zij willen. Want ze willen wel. Mensen die bij de gemeente werken, werken heel hard maar durven niet de grenzen op te zoeken van wat er mogelijk is binnen de

wet. Minder vinkjes zetten (volgens de wet), meer vonkjes tussen de medewerkers en de klanten, daar moet aan gewerkt worden.

De heren Vosskuhler<sup>1</sup> en Van Es<sup>2</sup>, externe deskundigen met kennis van de participatiepraktijk, hebben beiden tijdens de PMA-presentatie een scherper beeld geschetst van de mensen die aankloppen bij instellingen als het Activerium. De gemeente moet zich daar bewust van zijn. De mensen waar het om gaat, worden van de ene dag op de andere aangetast in hun bestaanszekerheid. Ze zijn ook wantrouwend want ze hebben al veel gehoord over de intake bij de gemeente. Ze stappen 'geharnast' binnen. Dan helpt het als de dienstverlener aan de andere kant van de tafel probeert te verbinden en zich niet ook geharnast opstelt. Vertrouwen kan niet worden gewonnen, dat moet ontstaan en daar is tijd voor nodig. Mensen die zich melden voor bijstand zijn zeer gebaat bij het gevoel dat ze worden gezien, dat er wordt geluisterd en dat er creatief wordt meegedacht over kansen die er nog wel zijn. Dan kan het harnas uit. Deze sprekers pleiten voor durf om als gemeente 'buiten de lijntjes te kleuren'. In hun ogen kan de politiek meer doen om te accepteren dat een deel van de bevolking niet meer betaald aan het werk komt. In de plaats daarvan is het de opgave om deze mensen een veilige plek te geven, met een vorm van onbetaald werk zonder voortdurende controle, en om de condities te scheppen zodat zij zichzelf als volwaardige burgers zien, die zinvol en gewaardeerd vrijwilligerswerk doen waarvoor ze worden gerespecteerd.

De heer Van Luttkhuizen (klantmanager Activerium) heeft toegelicht dat eind 2016 in het Activerium een andere werkwijze is ontwikkeld die in 2017 in een laboratoriumvorm (het Innovatielab) is gestart. Hij licht de nieuwe werkwijze toe, die uitgaat van één loket en één klantmanager. Mensen hoeven hun verhaal niet telkens opnieuw te vertellen en er wordt maatwerk geleverd. Bovendien heeft een klantmanager ook de mogelijkheid om de regels wat soepeler toe te passen. De leeftijd van de klantmanager hoeft naar zijn mening niet per se iets uit te maken in de benadering van de klanten, zolang de benadering persoonlijk is.

#### 4. Adviezen en beleidsaanbevelingen

Bij het formuleren van deze adviezen en aanbevelingen heeft de Rekenkamercommissie nota genomen van het onderzoeksrapport Analyse Bestandsontwikkeling BUIG van Berenschot en de notitie Werkplein Activerium in beweging, beiden gevoegd bij het college- en raadsvoorstel Vangnetuitkering BUIG 2017 (collegebesluit, gedateerd 6 december 2017). De raad van Apeldoorn heeft besloten om bij de vaststelling van de kadernota Participatiebeleid (december 2014) prioriteit te geven aan de doelgroep kansrijken en daarom minder energie te steken in de re-integratie van langdurig werklozen. De tekorten binnen het BUIG-budget en de aantrekkende economie met groeiende kansen op werk vragen om scherpe keuzes. Een recent onderzoek naar de keuzes in vijf grote steden (Amsterdam, Rotterdam, Utrecht, Tilburg en Leeuwarden) maakt duidelijk dat deze gemeenten hun bijstandsbestand vergelijkbaar met Apeldoorn in tweeën knippen, en hun beperkte middelen selectief inzetten voor de groep kansrijke burgers. In de meeste gemeenten is dat ongeveer de helft van de burgers met een bijstandsuitkering, in Amsterdam een kwart.

Ter inleiding op de aanbevelingen merkt de Rekenkamercommissie nog het volgende op. Het sociale domein, en meer specifiek de uitvoering van de Participatiewet zijn de afgelopen maanden in toenemende mate onderwerp van maatschappelijk en wetenschappelijk debat. Sommigen spreken van een fundamentele herbezinning op het domein van werk en inkomen, anderen van een stille revolutie die zich voltrekt zonder dat sprake is van een principiële afweging van voor- en nadelen van beleid. Zoals de Rekenkamercommissie al heeft betoogd in het onderzoek 'De kanteling als kompas' stellen de decentralisaties binnen het sociale domein, en meer nog de ambities om burgers meer eigen regie en eigen verantwoordelijkheid te geven binnen hun sociale netwerken indringende vragen aan de lokale politiek. De uitvoering van de Participatiewet is in dat licht niet een 'kwestie van uitvoering', maar vraagt om gemeentelijk beleid inzake de vragen over bestaanszekerheid en de wijze waarop burgers deelnemen aan de samenleving. Het betreft ook de relatie tussen overheid en burgers, het opnieuw vorm geven van die relatie in termen van de 'andere overheid', waarbij de

<sup>1</sup> Daan Vosskuhler, socioloog, Amersfoort, o.a. blogger en deskundige vitale wijken

<sup>2</sup> Eelco van Es, historicus en filosoof, Rijksuniversiteit Groningen, o.a. praktijkonderzoek sociale dienst Winsum

overheid meer als partner, als onderdeel van een breder netwerk met burgers de maatschappelijke vragen oppakt en van antwoorden voorziet.

In die samenhang is de gemeenteraad in de optiek van de Rekenkamercommissie geroepen zich indringender en explicieter bezig te houden met en te verdiepen in de beleidsontwikkeling en beleidsuitvoering. Het is een klassiek misverstand dat de gemeenteraad over de kaders gaat en het college over de uitvoering (vgl. eindverslag informateur Tjeenk Willink<sup>3</sup> waarin hij deze opstelling wraakt). Vandaar de oproep van de commissie om de uitkomsten van het onderzoek naar de uitvoering van de Participatiewet te gebruiken voor het stellen van fundamentele vragen over de toekomst van het beleid inzake het sociale domein en de relatie tussen de gemeente en haar burgers.

#### *A.1 Aan de gemeenteraad*

*Verdiep u als raad indringender en explicieter in de beleidsontwikkeling en beleidsuitvoering van de Participatiewet en beperk u niet strikt tot de wettelijke kaders, maar spreek uit wat uw raad gemeentelijk wenst te bereiken en op welke wijze college en organisatie daar uitvoering aan geven (de benadering van de burger).*

In de uitvoering van de Participatiewet wordt steeds meer nadruk gelegd op het belang van een integrale benadering binnen het sociaal domein. De burger heeft daar zelf ook behoefte aan. Wisseling van klantmanagers, bij elk loket weer het verhaal vertellen. Het onderzoek geeft voorbeelden van een versnipperde aanpak.

De gemeente werkt aan een herverdeling van de uitvoeringstaken: De intake voor de participatie en de bijstand bij de eenheid Werk en Inkomen, de begeleiding naar werk bij het regionale wijkbedrijf Lucrato, de integratie met andere zorgtaken in de sociale wijkteams. Omdat zoveel in verandering is, is het zaak dat de gemeenteraad helder heeft wie waar de regie over voert en wat de regels zijn waarbinnen de uitvoeringsorganisaties opereren.

#### *A.2 Aan de gemeenteraad*

*Schep helderheid over de keuzes die gemaakt worden inzake de reikwijdte en diepgang van het activeringsbeleid.*

Weeg af of de prioriteitsstelling gericht op kansrijke burgers zo in stand moet blijven. Dat is een eerste keuzepunt inzake de toekomst van de uitvoering van de Participatiewet. Daarbij is het op basis van ons onderzoek ook van belang na te gaan op welke wijze wordt omgegaan met de ontheffing van de arbeidsplicht. Het college heeft dit jaar de keuze gemaakt "dat er in principe geen ontheffingen worden verstrekt, tenzij in de individuele casus blijkt dat een ontheffing bijdraagt aan het oplossen van het probleem van de individuele klant."

De keuze voor de meest 'kansrijke' burgers – de combinatie van kansen en financiële noodzaak gezien de tekorten – vraagt om een indringende bezinning op de wijze waarop met de overige burgers binnen de Participatiewet wordt omgegaan. Het rekenkamerrapport draagt een aantal elementen voor die bezinning aan: wel of niet vast blijven houden aan een strikte sollicitatieplicht, hoever mag de gemeente binnendringen in de directe levenssfeer van burgers, wanneer is de inzet van instrumenten als Direct Actief opportuun, de mate waarin gestuurd wordt op maatregelen en boetes, de wijze waarop de 'tegenprestatie' wordt bepaald.

#### *A.3 Aan de gemeenteraad*

*Vraag het college om voorstellen die de kansen op een vertrouwensrelatie tussen de medewerker en de burger in het kader van de Participatiewet vergroten.*

Met verschillende voorbeelden geeft het onderzoek een beeld van het verschil in denkwereld tussen de burger en de ambtenaar die de Participatiewet uitvoert. Het opbouwen van een vertrouwensrelatie is van verschillende factoren afhankelijk, van de tijd die de medewerker heeft om zich in de levenswereld van de burger te verdiepen, van de eigen kennis en vaardigheden van de medewerker, de regels waaraan de medewerker gebonden is, de plaats waar burger en medewerker elkaar treffen. De veranderprocessen binnen de gemeente, de transformaties bij het

<sup>3</sup> Eindverslag informateur Tjeenk Willink, [www.kabinetformatie2017.nl/documenten/verslagen/2017/06/27/eindverslag-informateur-tjeenk-willink](http://www.kabinetformatie2017.nl/documenten/verslagen/2017/06/27/eindverslag-informateur-tjeenk-willink)

werkplein Activerium en de vormen van meer outreachend werk in enkele stadsdelen geven deels een antwoord. Met de kennis van nu werpt het rekenkameronderzoek enkele specifieke vragen op:

- Wat werkt in de regelgeving belemmerend in het opbouwen van een vertrouwensband naar de burger?
- Klopt de stelling van de VWI-raad dat de caseload bij het werkplein Activerium te hoog is voor een meer mensgerichte uitvoeringspraktijk?
- Welke aanpak inspireert om het vertrouwen te bevorderen? Denk in dat verband aan het verhaal van de buurtcoöperatie Apeldoorn Zuid, die met regelmaat mensen uit de buurt begeleidt bij hun gesprekken met het werkplein Activerium.
- Is er in de uitvoering van de Participatiewet plaats voor een onafhankelijke vertrouwenspersoon of ombudsinstantie die een burger kan bijstaan in lastige situaties?

#### A.4 Aan de gemeenteraad en het college

*Denk naar voorbeeld van het vertrouwensexperiment Regelluw na over een andere relatie tussen gemeente en burgers in het kader van de Participatiewet.*

Op basis van het experiment Regelluw binnen de Participatiewet is het interessant na te gaan welke invloed het terugdringen van regels en verplichtingen heeft op de mate van dynamiek die mogelijk vrijkomt bij burgers, als ook de vraag wat het gevolg is van het loslaten van een rationele, maar tegelijk defensieve strategie van de zijde van burgers met het oog op het veilig stellen van hun uitkering.

In het kader van Regelluw verdient het aanbeveling de stelling 'Wij gaan hierbij uit van vertrouwen en zetten mensen zoveel mogelijk zelf aan het stuur van hun eigen re-integratietraject. We denken dat er daardoor meer intrinsieke motivatie ontstaat om werk te vinden dan wanneer we meer dwang toepassen en verplichtingen opleggen' nog eens aan te houden tegen de bevindingen van het Rekenkamerrapport. Voornemens en nota's zijn wat anders dan de daadwerkelijke praktijk. 'Regelluw' vereist meer dan het niet aanwezig zijn van regels. Het vraagt om meer ruimte voor burgers, meer ruimte voor mensen, meer discretionaire bevoegdheden voor medewerk(st)ers, om een heldere keuze voor een maatschappelijke opdracht om mensen te ondersteunen bij het vinden van hun plek in de samenleving. Een plek waar zij op basis van hun talenten en kwaliteiten, op basis van hun wensen en verlangens, een bijdrage kunnen leveren.

Specifieke aandacht vraagt het vereenvoudigen van de toegang tot de uitkering en de begeleiding naar werk of participatie. Vooral voor mensen die in de flexibele arbeidsmarkt in en uit de uitkering bewegen is een vermindering van regels en verplichtingen welkom. Daarnaast geeft het onderzoek aan dat de wisseling van klantmanagers en veelheid van contactpersonen en loketten vraagtekens oproept. Vraag als raad van het college inzicht in een verbeteraanpak op deze aandachtspunten.

De commissie heeft kennis genomen van de reactie van het college op de aanbevelingen van Berenschot inzake het strikter toepassen van maatregelen, boetes of passende arbeid. De Rekenkamercommissie deelt op basis van het onderzoek in algemene zin de mening dat de opdracht vanuit de transformatiegedachte eerder vraagt om een aanpak die integrale afwegingen bij de ondersteuning van het individu mogelijk maakt. Meer specifiek wil de commissie daar twee zaken aan toevoegen. Het verdient aanbeveling de bevindingen uit het onderzoek nog eens goed aan te houden tegen de bestaande toepassing van maatregelen en boetes. Zo doet het onderzoek de vraag rijzen of en op welke wijze de eigen kracht, talenten en kwaliteiten van burgers gebaat zijn bij een minder strikte toepassing van maatregelen en boetes. Is minder disciplineren op den duur effectiever? In dat kader is opvallend dat, waar de gesprekspartners uit het onderzoek het thema 'macht en disciplineren' heel expliciet benoemen, terwijl deze begrippen in de beleidsnota's en in gesprekken met bestuurders en met de organisatie, op een enkele uitzondering na, nauwelijks gethematiseerd worden. Ook niet binnen de nieuwe aanpak die sedert de zomer in beweging is gezet. Het zou goed zijn om dat aspect van de Participatiewet expliciet inhoudelijk te bespreken binnen de gemeente (college en organisatie, resp. raad en college) en na te gaan welke voor- en nadelen aan de huidige praktijk vast zitten.



*A.5 Aan de gemeenteraad*

*Vraag het college nog eens indringend te kijken naar de wijze waarop het begrip 'fraude' wordt gehanteerd, de manier waarop onderzoek wordt gedaan naar 'vermeende fraude' en de wijze waarop het RISC-team zijn onderzoek vorm geeft.*

In drie gevallen binnen het onderzoek waar burgers expliciet verweer hebben aangetekend tegen de aanpak van de gemeente zijn zij in het gelijk gesteld.

In het verlengde daarvan verdient het tevens aanbeveling te evalueren en reflecteren op de wijze waarop de gemeente omgaat met de uitkomsten van dergelijk verweer, of andere zaken die mislopen.

*A.6 Aan de gemeenteraad*

*Vraag het college welke mogelijkheden het ziet om de gesignaleerde verschillen in cultuur tussen de klanten van het Activerium en Lucrato enerzijds en de medewerkers van deze uitvoeringsorganisaties anderzijds te overbruggen.*

Ter afsluiting

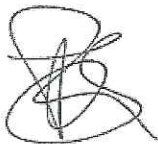
In het rapport 'Je trekt altijd aan het kortste eind, in gesprek met burgers over de uitvoering van de Participatiewet in Apeldoorn' heeft de Rekenkamercommissie geschetst hoe burgers de uitvoering van de Participatie in Apeldoorn hebben ervaren, en daar een eerste duiding aan gegeven.

In deze rekenkamerbrief trekt de commissie een aantal conclusies voor het beleid en de uitvoering en baseert daarop haar aanbevelingen. Deze adviezen sluiten aan bij het voornemen om de bestaande kaderstelling tegen het licht te houden. Het college heeft immers in zijn recente notitie 'Werkplein Activerium in beweging' in het vooruitzicht gesteld dat de gemeenteraad in 2018 een herziening van de kaders voor de Participatiewet en het Sociaal vangnet tegemoet kan zien.

De Rekenkamercommissie biedt de gemeenteraad aan om in de aanloop naar een herziene kaderstelling van de Participatiewet de raad bij te staan, bijvoorbeeld door het entameren van een werkconferentie voor de zomer waarin op basis van dit onderzoek, de reeds in deze brief gememoreerde documenten rond het Berenschot-onderzoek en het te verwachten nieuwe collegeprogramma enkele toekomstscenario's voor het beleid rond inkomen en arbeid worden verkend. De commissie zou een voorbereidende rol kunnen spelen bij het opzetten en inhoud geven van een dergelijke werkconferentie.

Namens de rekenkamercommissie Apeldoorn

Hoogachtend,



Joop Roebroek,  
Voorzitter



IN GESPREK MET BURGERS OVER DE UITVOERING  
VAN DE PARTICIPATIEWET IN APELDOORN

# "JE TREKT ALTIJD AAN HET KORTSTE EIND"

# “JE TREKT ALTIJD AAN HET KORTSTE EIND”

In gesprek met burgers  
over de uitvoering van de Participatiewet in Apeldoorn

*“Je trekt hoe dan ook altijd aan het kortste eind. Je begint gewoon niks. Je kan op je kop gaan staan. Je kan... nou het maakt niet uit wat je doet. En dat vind ik machtsmisbruik. Dat is denk ik een goed woord. Machtsmisbruik. En dat heeft alles te maken met dat ontmoedigingsbeleid. Je staat onder curatele. Zo voelt dat aan in de praktijk. Ten eerste heb je helemaal niks meer te vertellen. Ten tweede kan je ook helemaal niks meer. Want met zo weinig geld kan je alleen maar overleven. Je kan alleen maar alles betalen om je dak boven je hoofd te hebben. En als er dingen fout gaan die echt aan de kant van de gemeente te vinden zijn, dan is het gewoon met de botte bijl er door heen en jij trekt altijd aan het kortste eind.”*

*(citaat geïnterviewde burger)*

Dit onderzoek is in opdracht van de Rekenkamercommissie van de gemeente Apeldoorn uitgevoerd door drs. Jan Dirk Gardenier (CAB, Groningen) en dr. Joop Roebroek (Voorzitter Rekenkamercommissie Apeldoorn).

Binnen de commissie is het onderzoek begeleid door de leden, Jasper van Alten, Jeannet Huizing en Marcel van der Maal met ambtelijke ondersteuning van Sandra Gerssen.

Het rapport vormt de rechtstreekse weergave en nadere duiding van de inhoud van de gevoerde gesprekken.

Na de publicatie van dit rapport zal de Rekenkamercommissie in een afzonderlijke brief beleidsmatige conclusies trekken en op basis daarvan advies aan de gemeenteraad uitbrengen.

## Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
<b>2.</b>	<b>Inhoud van gesprekken per thema</b>	<b>8</b>
	2.1 Mensen en hun leefsituatie	8
	2.2 De gemeente: de uitvoeringspraktijk	15
	2.3 De gemeente: beleid uitvoeren of mensen helpen?	46
	2.4 Mensen en hun gevoelens	53
	2.5 Mensen: naar wie ga je als je problemen hebt?	57
	2.6 De strategieën van mensen	61
<b>3.</b>	<b>In gesprek met medewerkers van het Activerium</b>	<b>65</b>
<b>4.</b>	<b>Analyse en duiding van de gesprekken</b>	<b>76</b>
	4.1 Inleiding analyse en duiding	76
	4.2 Een normenkader	80
	4.3 De gesprekken met de burgers in het algemeen	81
	4.4 Mensen en hun leefsituatie	83
	4.5 De gemeente: de uitvoeringspraktijk	85
	4.6 De gemeente: beleid uitvoeren of mensen helpen?	89
	4.7 Mensen en hun gevoelens	91
	4.8 Mensen: naar wie ga je als je problemen hebt?	93
	4.9 De strategieën van mensen	94
<b>5.</b>	<b>De uitvoering van het onderzoek</b>	<b>96</b>
<b>6.</b>	<b>Enkele volledige gesprekken met burgers</b>	<b>99</b>

## 1. Inleiding

In dit onderzoek is de Rekenkamercommissies op zoek gegaan naar het verhaal van mensen in Apeldoorn die op een of andere manier te maken hebben, of in het recente verleden gehad hebben met de Participatiewet. De grote lijnen van die verhalen worden in deze rapportage weergegeven en van een nadere duiding voorzien. Ter ondersteuning van de schets op basis van de gesprekken en de nadere duiding heeft de commissie ook gesprekken gevoerd met de klantmanagers en leden van het managementteam van het Activerium<sup>1</sup>. Aan het einde van deze rapportage worden zeven verhalen van mensen die de commissie gesproken heeft, integraal opgenomen, zodat de lezer ook kennis kan nemen van de samenhang die binnen de verhalen is aan te treffen en zich een beeld kan vormen van de wijze waarop de gesprekken hebben plaatsgevonden.

Wij hebben dertig mensen gesproken die op een of andere manier te maken hebben, of gehad hebben met re-integratietrajecten die op basis van de Participatiewet worden aangeboden. Het waren heel openhartige gesprekken, waarbij betrokken burgers zonder terughoudendheid hebben gesproken over hun situatie, hun voorgeschiedenis en hun ervaringen met de gemeente Apeldoorn. Wij gebruiken 'burgers' en 'mensen' door elkaar. Met burgers bedoelen wij groepen mensen in hun rol als inwoner van een gemeente; burgers hebben stemrecht, burgers moeten belasting betalen en burgers hebben recht op een uitkering, maar burgers moeten een re-integratietraject volgen. Met 'mensen' bedoelen wij individuele mensen die wij gesproken hebben. Wij hebben hen benaderd als een individueel persoon, die ook lid is van meerdere groepen, bijvoorbeeld, zijn of haar familie, buurt, sportvereniging, kerk of vakbond. De gesprekken hebben vooral betrekking op de periode tussen 2012 en 2017, maar in sommige gesprekken reikt het verhaal verder terug.

Wat opvalt tijdens de gesprekken, is dat mensen vooral verhalen vertellen over zaken die niet goed gaan of niet goed zijn gegaan in het verleden. Dat is begrijpelijk. In hun directe contacten met 'de gemeente', met hun klantmanager of werkcoach laten zij, een enkele uitzondering daar gelaten, niet het achterste van hun tong zien. Zij zijn immers afhankelijk van 'de gemeente' en de uitkering die zij ontvangen. Hun leven hangt er letterlijk en figuurlijk van af. En vaak ook niet alleen hun eigen leven, maar ook dat van hun partner en kinderen. Burgers die afhankelijk zijn van een bijstandsuitkering hebben één centrale doelstelling, 'de uitkering niet in gevaar brengen' en daar is alles in gedrag en communicatie op gericht.

### ***Twee werelden***

Levert dat gegeven, dat burgers vooral hun negatieve en vervelende verhalen tijdens de gesprekken op tafel leggen een probleem op voor het trekken van conclusies op basis van dit onderzoek? Dat zou zo zijn wanneer de uitkomsten, de verhalen die volgen op een schaalte worden gelegd en in termen van 'goed' en 'slecht' tegen elkaar worden afgewogen. Maar dat is niet de doelstelling van deze rapportage. Natuurlijk gaan er ook veel zaken rond uitkeringsverstrekking, ondersteuning en het weer vinden van de weg naar betaald werk of een maatschappelijk zinvolle plek in de samenleving,

---

<sup>1</sup> Werkplein Activerium is de organisatie-eenheid van de gemeente Apeldoorn die primair verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Participatiewet.

gewoon goed. In deze verhalen klinken vooral zaken door die beter, en wellicht anders kunnen. Waar lering uit te trekken is. Dat als eerste kanttekening. En daarnaast leren de verhalen ook nog een andere, belangrijke les. Dat het zicht op de wereld van de bijstand, van de Participatiewet, van de uitkeringen en alles wat daar bij komt kijken, en van de trajecten om mensen weer naar betaalde arbeid te begeleiden of naar een plaats in de samenleving waar zij op zinvolle wijze kunnen deelnemen aan het sociale leven, niet aan de hand van een enkele schets of tekening, een enkele interpretatie of duiding te vatten is. De systeemwereld, de wereld van 'de gemeente', van de wetten en regels, trajecten en instrumenten is er één. De leefwereld en belevingswereld van de burgers die het betreft is een tweede. Tussen die werelden bestaat zoals uit onze rapportage zal blijken een duidelijke kloof. Soms makkelijk te overbruggen, maar soms ook welhaast onoverbrugbaar. En dat besef is voor beide kanten van groot belang.

### **De Participatiewet – de intenties**

Nog een laatste inleidende opmerking. Het gaat in dit onderzoek om de Participatiewet. De wet die aan de ene kant zorg draagt voor de inkomensvoorziening van burgers die niet in staat zijn zelfstandig hun bestaanszekerheid veilig te stellen. Anderzijds burgers ondersteunt bij het vinden van betaald werk, dan wel een mogelijkheid om op zinvolle wijze deel te nemen aan de samenleving. Deze wet wordt in 2012 uitgevaardigd als opvolger van een hele serie wetten, te weten de Wet werk en bijstand (Wwb), de Wet sociale werkvoorziening (WSW) en een groot deel van de Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten (Wajong). De bredere achtergrond van deze wet, in termen van een schets van de maatschappelijke context waartegen deze wet is geconcipieerd, alsmede de beleidsdoelstellingen die de regering eraan koppelt, wordt helder verwoord in de Memorie van Toelichting op de wet:

*"De regering streeft naar een dynamische en weerbare samenleving. Een samenleving die burgers en bedrijven maximale vrijheid en ruimte geeft om zich aan te passen aan veranderende omstandigheden. Globalisering, de groeiende mobiliteit en de snelle ontwikkeling van de informatietechnologie zorgen immers voor onomkeerbare veranderingen. Daarbij doen zich kansen voor. Het is zaak dat alle betrokkenen die kansen grijpen. Daarbij past geen overheid die onnodig ten koste van burgers en bedrijven vrijheid en ruimte opeist. Maar ook geen burgers die onnodig afhankelijk zijn van de overheid. Of verantwoordelijkheid afschuiven op de overheid, waar zij problemen zelf kunnen oplossen. De regering spreekt mensen daarom uitdrukkelijk aan op hun eigen verantwoordelijkheid. Verantwoordelijkheid voor zichzelf, maar ook voor anderen.*

*Een overheid die dat niet doet, neemt mensen niet serieus, ondergraaft hun gevoel van eigenwaarde en zelfvertrouwen, en tast zo het zelf oplossend vermogen en de weerbaarheid van de samenleving als geheel aan. De regering streeft naar een sociaal zekerheidsstelsel dat mensen enerzijds de zekerheid biedt van een adequaat vangnet als dat echt nodig is, en anderzijds van hen verwacht dat zij op eigen benen staan als dat kan. Solidariteit betekent niet alleen recht op hulp en ondersteuning voor degenen die het nodig hebben. Het betekent ook dat degenen die de kosten moeten dragen er op kunnen rekenen dat alleen hulp en ondersteuning wordt geboden aan wie dat echt nodig heeft. Tegenover het vanzelfsprekende recht op hulp en ondersteuning, staat de vanzelfsprekende plicht daar geen beroep op te doen als dat niet strikt noodzakelijk is. Verbondenheid en solidariteit in de samenleving ontstaan niet zozeer doordat de overheid dat afdwingt, maar vooral doordat mensen zelf initiatief en verantwoordelijkheid nemen. Alleen waar dat niet lukt of kan, zorgt de overheid voor een adequaat sociaal vangnet. Een vangnet dat mensen niet gevangen houdt of bevestigt in hun onmacht, maar prikkelt en stimuleert om op eigen benen te staan.*

*Dat is in het belang van mensen zelf, maar uiteindelijk ook in het belang van een samenleving als geheel zoals de regering die voor ogen heeft.”<sup>2</sup>*

Elke gemeente, zo ook de gemeente Apeldoorn, geeft aan deze algemene context en beleidsdoelstellingen haar eigen invulling. Veelal uiteraard in lijn met het bovengeschetste beeld door mensen een bijstandsuitkering te geven, en daarnaast te ondersteunen bij het vinden van werk of een zinvolle plek in de samenleving.

In de Jaarmonitor van de gemeente valt te lezen: *“Als gemeente staan wij voor de opgave om zoveel mogelijk mensen aan het werk te helpen en te laten deelnemen aan de maatschappij. Van inwoners wordt steeds meer zelfredzaamheid verwacht, maar tegelijkertijd neemt de groep kwetsbare burgers toe die een beroep op ons doet. In 2016 hebben we gewerkt aan de verbetering van onze dienstverlening, zowel lokaal als in de arbeidsmarktregio. Onze uitdaging is om de verbinding tussen de Participatiewet en de WMO meer en meer vorm te geven. (...) Het is een flinke opgave om alle mensen met arbeidsvermogen te activeren en duurzaam aan het werk te krijgen en te houden. Om deze doelstelling te realiseren moeten organisaties en de arbeidsmarkt inclusief worden. Dat wil zeggen iedereen in staat stellen om mee te doen op de arbeidsmarkt en in de samenleving. De afgelopen periode hebben we door de economische crisis minder mogelijkheden gehad voor de groep mensen met afstand tot de arbeidsmarkt. Nu de economie aantrekt kunnen we weer werken aan een inclusieve arbeidsmarkt en mensen naar vermogen mee laten doen. Het gaat vaak om kwetsbare inwoners met schulden, psychische problemen en vaak weinig sociale contacten. Ze hebben lang geen of weinig contact gehad met de gemeente, hebben vaak weinig vertrouwen in de overheid en voelen een hoge drempel om een stap vooruit te zetten. Mensen willen soms wel, maar durven niet. Onze ervaringen tot nu toe laten zien dat dit een belangrijke factor is om rekening mee te houden.”<sup>3</sup>*

---

<sup>2</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2011–2012, 33 161, nr. 3 1, kst-33161-3 ISSN 0921 - 7371 's-Gravenhage 2012.

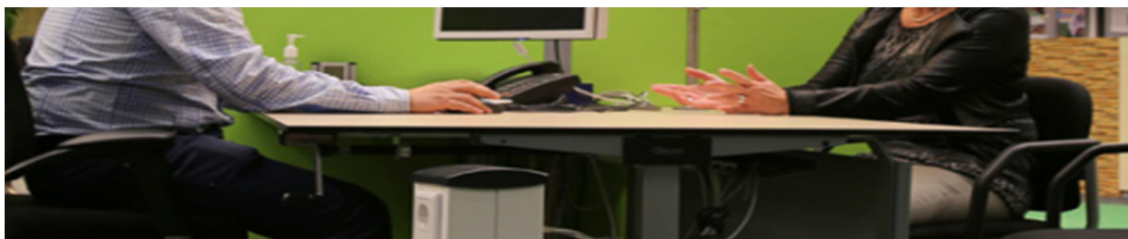
<sup>3</sup> Gemeente Apeldoorn, *Samen onderweg. Jaarmonitor Sociaal Domein 2016*, Apeldoorn, blz. 25.



## 2. Inhoud van gesprekken per thema

### 2.1 Mensen en hun leefsituatie

Het volgen van een traject naar werk, dan wel maatschappelijke participatie verloopt voor burgers van Apeldoorn niet in een soort luchtledige situatie. Het niet hebben van een betaalde baan, of het verlies van werk maakt veelal deel uit van een veel breder geheel van omstandigheden, mogelijkheden, problemen, risico's en wat al niet meer. En vaak is het ook zo dat het ene (levens)event niet los staat van het volgende. Daar komt nog eens bij dat het werklevens van individuen zich ook afspeelt tegen de een bredere sociaaleconomische achtergrond, veranderingen binnen de economie en vooral heel fundamentele ontwikkelingen op de arbeidsmarkt. Zoals daar zijn de crisis van enkele jaren geleden, het verlies van veel banen aan de onderkant en in toenemende mate het middensegment van de arbeidsmarkt als gevolg van de snelle technologische vernieuwing binnen de productie en de dienstverlening. Dat alles heeft een belangrijke invloed op het leven van burgers, en zeker op het leven van burgers die om wat voor reden niet langer deelnemen aan het arbeidsproces. Naast deze meer algemene context waarbinnen de burgers met wie wij in gesprek gingen, verkeren, spelen in hun dagelijkse leven ook meer specifieke situaties. Deze zijn van belang zijn om hun houding ten opzichte van de gemeente, en meer in het bijzonder ten opzichte van de trajecten die zij volgen, dan wel gevolgd hebben, te duiden. Die meer specifieke situaties vormen het thema van deze eerste paragraaf.



#### **'Ja, geen werk. Ik wil solliciteren en uit de uitkering'**

Het meest opvallende aspect rond de situatie van de mensen die wij spraken is het feit dat het 'niet-hebben' van betaald werk, en als gevolg daarvan aangewezen te zijn op een uitkering, door de meeste gesprekspartners als heel vervelend wordt ervaren. Het moeten erkennen dat het zover is gekomen. Dat je bij de gemeente moet aankloppen voor ondersteuning ervaren de meesten als nederlaag, als een persoonlijk falen. Aart, veertiger, inmiddels al weer betaald aan het werk:

"Ja, natuurlijk. De mensen ontvangen je heel neutraal. Voor hen ben je natuurlijk een van de vele klanten, maar voor jezelf is het toch wel zo dat je denkt: 'Ja, dat ik hier moet eindigen.' Voor je zelfbeeld is dat niet prettig. Ik heb ook wel een paar keer gedacht van... (Hij stopt even. Het grijpt hem aan, ook na drie-en-een-half jaar nog, terwijl hij alweer twee jaar betaald aan het werk is.) Sorry..." *Dat is niet erg. Dat kan ik goed begrijpen.*<sup>4</sup> "... Dat overvalt me de laatste tijd vaker.

<sup>4</sup> De schuin gedrukte passages in de gesprekken verwijzen naar een opmerking of vraag van de onderzoekers.

Dit soort dingen." *Het zit er, dus het moet er ook uit.* "Ja, precies, ja. Dus wel een beetje met het idee van: 'Nou, hoe nu verder.' Want de afhankelijkheid die je krijgt. Nou ja, andere mensen beslissen over je, Je moet ook weten in welke procedure je terecht komt. Je weet ook totaal niet wat je te wachten staat."

Zij volgen trajecten, ook het door de meesten niet echt geliefde Direct Actief, om weer aan de bak te komen. Solliciteren, en grijpen elke kans aan om betaald werk te vinden. Veel tijdelijke baantjes, nu eens werk, dan weer de uitkering in. Soms ook met de moed der wanhoop omdat het eigenlijk niet gaat vanwege psychische of medische klachten. Toch maar weer proberen.

Astrid, achtentwintig:

"Ik ga eerst zelf proberen werk te zoeken."

Henk:

"Je wordt continu geattendeerd op sancties, terwijl je helemaal niet in dat parket zit. Je wil zelf vooruit komen, zoals ik dat ook altijd gedaan heb."

Of Sanne, die onverdroten werk zoekt, en daar ook steeds weer in slaagt:

"Nou prima, ik pak alles aan. Daar gaat het niet om... Ik solliciteer als een gek. Zag ik een vacature bij een zorginstelling. Hulp in de huishouding. Ik: 'Ohh God, dan dat maar.'"

William, van oorsprong uit Liberia, zegt:

"Ja, graag werken. Ja, nu blijf thuis... Ik hou niet van uitkering krijgen. Ja, iedereen moet werken. De uitkering is niks. Als je betaalt huur van de uitkering, je kan niet meer goed leven. Een klein beetje bij. Is niet veel, maar wel beter leven."

Zelfs de twee zestig-plus mannen, die al meer dan vijf jaar werkloos zijn, hebben de hoop niet opgegeven. Een van hen, Henk, verzucht: "Ik zit al vijf jaar thuis." En toch struint hij nog elke dag de vacatures op zijn computer af. "Ik ben er bij een heleboel aangemeld. Ik geloof wel zo'n stuk of twintig. En dan krijg ik iedere dag nieuwe vacatures. Ja, en daar solliciteer ik dan op." Meer dan 400 sollicitaties de laatste jaren. Hij heeft ze allemaal bewaard in een klapper. Martin is ook al langer werkloos. "Nu zit ik hier. Werkloos. Uitkerinkje." Hij heeft inmiddels van de gemeente te horen gekregen dat hij niet langer hoeft te solliciteren. "Ik had al een zmp-codering. 'Zeer moeilijk plaatsbaar'. Het was. Ik denk: 'Als die druk weg is, ga ik wel solliciteren.' Gewoon vrij. Dan ga ik zitten achter mijn Mac. Nou, ik kom niet meer aan de bak. Maar voor mijn gevoel denk ik: 'Het zal toch lukken. Heb ik nog drie jaar leuk werk.'"

De motivatie om werk te blijven zoeken is voor een deel financieel van aard. Het is moeilijk rondkomen met de uitkering. De vaste lasten, vooral de woonlasten zijn steeds zwaarder op het budget gaan drukken. Jeanette:

"Loop jij bij de voedselbank?', vraagt mijn WMO-medewerkster. 'Ja, ik loop bij de voedselbank. Denk je dat ik miljoenen verdien of zo in het jaar? Ik heb die voedselbank omdat ik weinig overhoud.' En dan zegt zij: 'Ja, waar komt dat door?' 'Ja, vertel mij dat eens.' De huren schieten de lucht in. Er is nergens controle op. Van geen enkele instantie. Het gaat allemaal omhoog. Dan is het van: 'Je moet goedkoper gaan wonen'. 'Ja, oké, wijs mij de woning maar aan. Wijs maar aan waar ik moet gaan wonen.' Ja, daar hebben zij geen antwoord op."

Naast de financiële redenen om weer aan het werk te gaan, komt nog een tweede belangrijke reden in de gesprekken bovendien: niet langer afhankelijk te zijn van

'de gemeente'. Sanne, actief en positief ingesteld, zegt:

"Ja, ik weigerde in de bijstand te komen vanwege het feit dat je dan elke keer weer met de nek wordt aangekeken. Weet je, na zo'n tijd, met zoveel ervaring, gaat de rek eruit. Dat wil je niet meer. Je bouwt nergens meer WW op. Dus als je weer zonder baan zit, komt je daar weer uit. En dan denk ik: 'Wat krijg je dan weer? Komen zij dan weer met het project Direct Actief aan?' Nou, dan kunnen zij mij opbergen. Dus, ik ben blijven solliciteren." Astrid verzucht: "Ik ben blij dat ik er door heen ben. Dat geeft een opgelucht gevoel. Dat ik nu hier sta. Dat ik er niet weer heen hoef, de gemeente. Ja... Wat ik daarmee wil zeggen: 'Bijstand, gemeente, zorg dat je daar weg blijft.' Met al mijn negatieve ervaringen... Ik moet zeggen er zijn maar weinig positieve ervaringen."

Petra, met een lang arbeidsverleden, maar na een reorganisatie enkele jaren geleden haar baan kwijt geraakt, die nu nog een paar maanden een WW-uitkering heeft, begint zachtjes te huilen omwille van het vooruitzicht dat zij in september een bijstandsuitkering moet gaan aanvragen. Vreselijk, weer je handje te moeten ophouden en afhankelijk te worden van 'de gemeente'.

Henk, een van de zestigers noemt nog een andere reden. "Nee, ik moet gewoon werk hebben. Dan kom je ook een beetje onder de mensen. Voor de rest... Er gaan weken voorbij dat ik met niemand praat."



### **Schulden, 'bijstand in - bijstand uit', het probleem van de toeslagen**

Een deel van de mensen heeft schulden. Die schulden hebben ook te maken met keuzes en afwegingen die zij maken in hun zoektocht naar werk. Soms schrikken burgers van een eerste contact met de gemeente, of hun eerste ervaringen bij Direct Actief, en proberen het een tijdje zonder uitkering te redden. Uiteindelijk moeten zij dan toch een uitkering aanvragen, maar hebben inmiddels schulden en komen in de schuldhulpverlening terecht. Zo raakt Astrid bij het eerste gesprek bij de gemeente zodanig van streek dat zij besluit geen uitkering aan te vragen. Zij stelt tijdens de intake vragen bij het direct plaatsen bij Direct Actief. Zij wil liever 'met oudere mensen werken'. Zij heeft de indruk dat die opmerking als werkweigering wordt opgevat en loopt weg uit het gesprek.

"Bij die intake ben ik naar huis gegaan. En had ik zoiets van: 'Ik ga zelf eerst proberen werk te zoeken.' Nou, dat lukte ook uiteindelijk. Na inderdaad twee, drie maanden. Maar dan loop je achter de feiten aan, want je heb al twee, drie maanden geen huur betaald. Je ziektekosten niet. Daar loop je achteraan. Dus

daardoor zit ik ook deels nu in de schuldhulpverlening. Toen is dat werk helaas ook weer gestopt. Toen moest ik weer bijstand aanvragen. Maar zat ik nog steeds met die angst. Toen heeft het nog weer twee maanden geduurd. Nou ja, toen stond het crisisteam bij mij op de stoep. Want ik werd bijna mijn huis uitgezet.”

Anderen vertellen over de afweging die je moet maken wanneer je een tijdelijk baantje vindt.

“Ja, dan gaat het volgende spelen. Ik had ik natuurlijk huurtoeslag en zorgtoeslag. Toen kreeg ik een tijdelijke baan en dacht ik: ‘Ja, laat ik mijn huurtoeslag maar stopzetten.’ Maar aan de andere kant dacht ik: ‘Ja, jeetje. Het is maar voor drie maanden. Ik weet niet of het langer wordt.’ En leer mij de belastingdienst kennen, met toeslagen en uitkeringen. Dat wordt een ramp. Want daar worden ook ontzettend veel fouten gemaakt. Kom je echt in de ellende. Dus ik dacht: ‘Weet je, ik houd die effe aan. Totdat ik weet wat er daarna gaat gebeuren.’ Maar ja, eigenlijk moet je dat dan opzij leggen, want je moet het wel terugbetalen. Maar, ga maar eens ergens werken. Je moet je fatsoenlijk in de kleren steken. Dus, het geld dat je krijgt. Je moet een klein gat vullen. Nou, ik kan eigenlijk zeggen dat ik bijna niet rood heb gestaan. Soms is dat net even honderd euro. Maar, het geld wat je krijgt, kan je eigenlijk niet apart zetten... Toen ik wist dat ik weer op straat kwam te staan, dacht ik: ‘Gohh, wat ben ik blij dat ik het niet stop heb gezet. Anders zou ik het nu weer op moeten starten.’ En bijstand opstarten en huurtoeslag opstarten. Ga ik weer achter de feiten aanlopen. In januari heb ik het stop gezet. Had ik beter niet kunnen doen. Veertien dagen later had ik een aanslag in de bus. Betaal maar terug in twee jaar tijd. En ik was mijn toeslag kwijt. Ik had vanaf dat moment nog minder dan de bijstand met mijn baantje van achtentwintig uur. Ik ben veertig uur in de week in de weer met dat baantje, maar ik hou, met dat terugbetalen, minder over dan de bijstand. Maar ja, ik werk wel voor mijn geld... Het afgelopen jaar, bijstand in bijstand uit, heeft ervoor gezorgd dat ik op dit moment totaal zo’n 2000 euro aan de belasting moet terugbetalen (huurtoeslag, zorgtoeslag, aanslag inkomstenbelasting) En waarom? Omdat ik werk!! Als alle belangrijke instanties, gemeenten, overheid, werkgevers en belastingdienst, niet op de juiste manier samenwerken dan komen er steeds meer mensen in de schuldhulpverlening, en weer in de bijstand, dan nu al het geval is. Mensen leggen het af, De rek gaat er een keer uit. En zijn dan ook niet meer productief op de arbeidsmarkt. De werkgever zit daar niet op te wachten, verlengt het contract niet met als gevolg... terug in de bijstand. En het verhaal begint weer overnieuw. Hoe moet je, voor toeslagen, je toekomstige jaarinkomen vaststellen als je niet weet wanneer je wel werk hebt en wanneer je weer in de bijstand beland? Het motiveert de meeste mensen niet om te blijven werken als je van te voren al weet dat je er uiteindelijk financiële problemen aan overhoudt en heel veel geld moet terugbetalen. Begrijp me niet verkeerd. Als je teveel hebt ontvangen moet het terugbetaald worden. Maar ook hier geldt dat het in de praktijk zo anders uitwerkt als op papier.”

Sommigen volgen een traject bij de schuldhulpverlening, anderen lenen geld bij familie en vrienden, en weer andere slagen er, met veel passen en meten, jaarlijks net in om hun financiën rond te krijgen.

“Ik ben zoals elk jaar aan het wikken en wegen. Ik wil een buffer opbouwen. Ik heb geen schulden. Ik zak wel iedere keer in de rode stand... Ik loop bij de voedselbank. Dus, ik probeer het wel, maar het lukt me niet. Ja, elk jaar lukt het me wel om te wikken en te wegen zodat ik weer op nul kom. In de hoop dat het volgens jaar beter wordt. Maar op het einde van het jaar zit ik weer met een nieuw probleem, zoals dit jaar. Het vakantiegeld gaat nu weer naar mijn fiets. En mijn bril moet dan maar volgend jaar van het vakantiegeld. Als dat er nog is.”

### **Armoedeval**

De armoedeval is een bekend fenomeen voor situaties waarin burgers nu eens betaald werk hebben, en dan weer een beroep moeten op een (bijstands)uitkering. In onze gesprekken komt dat fenomeen soms ook ter sprake. Zo rekent Yassmin, een jonge vrouw van Irakese afkomst, moeder van drie kinderen, wiens man regelmatig werk heeft, maar soms ook voor een tijdje is aangewezen op een uitkering, voor wat het hebben van werk voor haar gezin betekent. Zij heeft een hele lijst van toeslagen en andere ondersteunende instrumenten (vooral voor kinderen), die zij kwijt raken op het moment dat haar man werk heeft.

“De gemeente denkt heel veel niet aan alle bewoners van Apeldoorn. Alleen aan de mensen aan uitkering zijn. Maar de mensen die net boven de uitkering. En hun situatie dezelfde. Die doen hun best voor land om te werken, maar denken niet aan hen. Ik heb hier alle punten. Die ga ik bij de gemeente. Bijvoorbeeld mensen die uitkering kregen. Twee weken geleden hebben ‘recht op weg kaartjes’ gekregen. Iedereen. Alle personen. Ik heb toen ook van chronisch ziekten. 600 euro. Dus als een cadeau. Krijgen kaartjes. Gisteren zijn al mijn vriendinnen met kinderen naar cinema geweest. Ook van de gemeente. Cadeautjes voor verjaardag. Mogen kinderen ook hun verjaardag vieren. Mogen plaats kiezen. Bijvoorbeeld MacDonaldis. Kunnen dat door gemeente regelen. Als je drie jaar geen werk hebt, kun je iets vragen van de gemeente. Krijg je iets extra’s om iets te kopen. Ongeveer 400 euro. Als je drie jaar geen werk hebt. Een studiofoto. Een keer per jaar wordt geregeld voor hen een studio, feestje studio, om foto voor de hele gezin, met eten. Ook voor hun. Een leuke dag organiseren. Ik heb een heel lijstje gemaakt. Een leuke dag organiseren. Met de kinderen naar het park, met de barbecue. Van ochtend tot zes uur. Gingen wij hun ophalen. Heel leuke dag met eten en organisatie. En cadeautjes voor Sinterklaas. Elke kind voor vijfenzeventig euro. Nu, als mijn man werkt, kan ik dan een cadeautje kopen voor mijn kind. Nee, ik kan niet. Waarom. Ik ga nu ook vertellen waarom.... Hier dit zijn allemaal schulden. Die hebben wij niet betaald. Een herinnering. Want mijn man is twee weken geleden begonnen met werken. Dit zijn allemaal herinneringen, die allemaal vrienden voor mij hebben betaald. En die moeten wij betalen. Driehonderd en tweehonderd negentig voor afvalwater riool. Maar voor uitkering komt dat nooit. Hoeft niet te denken. Afval scheiden niet. Hoeft niet. Korting voor het verzekeren. Toen wij op de gemeente waren, moesten wij voor verzekering betalen, tweehonderdvijftig. Nu, krijg ik geen collectief van de gemeente. Ik heb heel de laagste gekozen. De laagste heb ik gekozen. Driehonderdzeventig euro. Kijk eens hoeveel verschil. Sport, mogen de kinderen gratis naar de sport. Periode toen wij uitkering hadden, ook sport voor mijn kinderen. Toen mijn man ging werk, moet je stoppen met sporten. Mogen gewoon sporten, gratis. En ook als zij zitten de hele dag thuis, krijgen de kinderen genoeg aandacht. Vakantiehuis. Krijgen ook vakantiehuis. Die punten heb ik opgeschreven. Vakantiehuis. Een week krijgen huis. En een keer naar het strand. En bowling.”

Het gezin heeft een inkomen van rond de 29.000 euro bruto. Hoe staat het met de mensen met een uitkering?

“Wat krijgen zij allemaal. Het inkomen was zevenentwintig half. (Zij bedoelt 27.500 euro op jaarbasis). En wat is ons inkomen? Negenentwintig. Vijftienhonderd. Kan ik daar alles van doen? Kan ik daar alles van betalen? Is het rechtvaardig iemand die werkt, van zes uur of zeven uur tot vijf uur zijn situatie net zo als iemand die hele dag zitten? Mensen zeggen: ‘Ik ga niet werken door gemeente. Door de gemeente Apeldoorn.’ Zeg ik: ‘Waarom moet ik werken?’ Iedereen, volgens zijn ervaring, de situatie als je gaat werken niet veel beter dan niet werken. Hier onze burens, en ook die burens, werken allebei. Zij met haar man. Zij kan haar kinderen niet naar sport. Niet naar die activiteiten. Omdat zij tweeduizend meer verdienen. Ik vind dat niet eerlijk. Niet rechtvaardig. De gemeente Apeldoorn stimuleert mensen om niet te werken. En denkt niet aan de mensen die werken. Niet een keer je beloont voor je kinderen. Alle kinderen zijn toch gelijk. Gisteren al mijn vriendinnen met de kinderen naar de cinema. Mijn zoon huilen. ‘Waarom mama, gaan wij niet naar cinema?’ Ik zeg: ‘Ja, ik heb kaartje niet gekocht.’ Wat zeg ik tegen hem? De gemeente heeft voor die mensen kaartjes, en voor ons niet. De hele jaar gratis naar de zwembad met de kaartjes. Ik heb gebeld. Ik zeg: ‘Ja, ik wil ook die kaartjes voor mijn kinderen.’ Zegt: ‘Ja mevrouw, nee staat jouw naam niet. Ga voor maand invullen hoeveel...’ Ja, al dat papier invullen van inkomen.”

Mhamed, een veertiger heeft inmiddels een baan voor zesendertig uur bij een zorgcoöperatie.

“Ik ben tevreden. Ik ben er van af. Alleen het heb voordelen en nadelen. Want eerder had ik, toen ik twintig uur werkte, recht op regelrecht, kwijtschelding van waterzuivering, en nog iets. En nu krijg ik dat niet meer.” *Omdat je te veel verdient.* “Het was eigenlijk vijftig euro boven een uitkering. Nu krijg ik er veertig bij. Dat is dan negentig euro boven een uitkering. Wat ik verdien. En je hebt kinderen natuurlijk. Ja, dat is wel jammer. Zo krijg je dat iemand die net boven de uitkering zit niet blij is dat hij werkt. Alles wordt weggehaald. Van die negentig euro die je meer verdient, als je gaat rekenen wat je per jaar moet betalen zonder toeslagen, verdien je bijna haast niets extra.”



### **Weinig geld**

De uitkeringssituatie, en zeker de schuldhulpverlening vormen geen vetpot voor burgers die ermee te maken krijgen. Astrid moet van vijftig euro per week rondkomen. Op de vraag of dat te doen is, antwoordt zij: “Het is te doen. Maar kort geleden werd

mijn kat ernstig ziek. Nou ja, dan moet je medicijnen halen voor tien euro. Ja, dan ga je met vier euro het weekend in. Ja, daar wordt je niet blij van. Nee. Nou ja, dat is mijn eigen schuld, een beetje dan." Hendrik, veertig, die op een klein appartementje woont, heeft nog minder te verteren.

"Ik leef nu van 4 euro twintig per dag. Vier euro twintig per dag is het geld dat ik elk week krijg overgemaakt. Vier euro twintig is voor eten, is voor drinken, is voor ontspanning, is voor vervoer, is voor extra medicatie die niet vergoed wordt, noem maar op. Daar is nog niet bij dat je je kinderen normaal kan zien. Laat staan opvoeden. Dat kun je wel begrijpen. Van vier euro twintig kun je niets." Henk, een zestiger en al vijf jaar werkloos, vertelt: "Ik heb driehonderdtwintig euro per maand. Daar moet ik de hele maand van leven, kleding kopen, benzine voor mijn brommer." Op de vraag of dat lukt, antwoordt hij: "Nou, de ene keer beter dan de andere. Ik heb liever gewoon werk. Dat je vijftien, zestien honderd euro hebt. Dan kun je eens een keer een fatsoenlijke broek kopen. Of wat anders. Nu ga ik iedere keer naar die Foenix winkel. Daar koop ik een broek voor zeveneneenhalve euro. Daar heb ik deze ook vandaag. Die zit wel een beetje strak aan de benen, maar hij is in ieder geval heel. Ja, je moet toch wat."

### **Psychische nood**

De schulden, het weinige geld, problemen die zich maar blijven opstapelen zonder dat zij er grip op hebben, de constante druk om weer aan het werk te komen, het gevoel dat zij het zelf schuld zijn, dat zij afgeschreven zijn, niet langer mee tellen, laten ook hun sporen achter op de psychische gezondheid. Het merendeel heeft het moeilijk, krijgt ondersteuning of heeft sombere gevoelens en gedachten waar het hun toekomst betreft. Henk, zestiger, vertelt:

"In 2015 zat ik geestelijk helemaal in de war. Door al die problemen. Want doordat ik in de bijstand terecht kwam, kon ik mijn financiële verplichtingen ook niet meer betalen. Toen ben ik in de schuldhulpverlening terecht gekomen. Ja, met alle problemen, allemaal samen, zat ik in mijn kop. Ik was helemaal hoteldebotel. Toen heb ik een poging gedaan om een einde te maken aan mijn leven. Toen heb ik negentig van die slaappillen opgevreten." En later in ons gesprek zegt hij: "Het eerste wat ik doe als ik mijn vakantiegeld beur. De vorige keer had ik mijn vakantiegeld nodig om van te leven. Toen kreeg ik geen toeslagen of niks. Maar dit jaar kan ik mijn vakantiegeld gebruiken. Dan laat ik me eerst hier (hij wijst op zijn borst) tatoeëren: 'Niet reanimeren!' Als mij wat gebeurt (hij is sedert enige jaren hartpatiënt), dan wil ik dat zij me niet meer terughalen. Als het me vannacht zou gebeuren, zou me dat niks interesseren. Wat heb je nou? Zit je in de bijstand. Heb je negenhonderd en zoveel euro. Kom ik straks in de AOW. Nou, wat heb je dan? Een paar tientjes meer? Zit je precies hetzelfde. Nou, zo wil ik niet leven. Ga je gewoon op dezelfde voet verder. Heb je een paar euro om van rond te komen in de maand. Je kunt met goed fatsoen nog geen spijkerbroek kopen. Nee, dat wil ik niet meer. Nee, dan zou het van mij niet meer hoeven. En dat meen ik ook echt."

Hendrik geeft aan daarnaast ook veel boosheid te hebben opgebouwd op basis van wat hij allemaal heeft meegemaakt.

"Boosheid, frustratie die je niet meer onder controle hebt. Waar je 's nachts wakker van ligt. Je gaat het medisch circuit in. Ik heb een trauma opgelopen door de IND. Daar is PTSS bijgekomen door alle schokkende gebeurtenissen. Ik

heb een depressie. Daar slik ik medicijnen voor. Ik heb een alveesklierprobleem ontwikkeld. Mijn reukvermogen is in twee jaar van honderd, of misschien tachtig naar nul procent afgenomen. Ik ruik totaal niks. Het reukorgaan is jouw referent van wie je bent. Alles is daarop gebaseerd. Dat kan ik me alleen nog maar een beetje herinneren. Voor de rest niet. Op een gegeven moment ben je helemaal niks meer.”



## **2.2 De gemeente: de uitvoeringspraktijk**

In deze paragraaf gaat het om de wijze waarop burgers hun relatie met de gemeente, meer specifiek de pogingen van de gemeente hen weer de weg naar betaalde arbeid te laten vinden, dan wel hen te ondersteunen bij het vinden van een andere vorm van deelname aan de samenleving. Het betreft de meer praktische aspecten van die pogingen in de meeste brede betekenis.

### ***Prima geholpen. Het aanvragen van een uitkering***

In onze gesprekken worden over het algemeen niet veel positieve zaken genoemd wanneer het gaat om de relatie met de gemeente, meer in het bijzonder de relatie op basis van de Participatiewet. De inschrijving en het regelen van een uitkering vormen daar een uitzondering op. Daar wordt nog regelmatig positief over gesproken. Arianne, die recent is gaan samenwonen:

“Nou ja, wij wonen sinds drieëntwintig mei samen. En omdat hij al in de bijstand zat, ben ik mijn uitkering kwijtgeraakt, omdat wij zijn gaan samenwonen en ben ik bijgevoegd bij hem. Zodoende hebben wij voor ons samen een uitkering aangevraagd, en ik moet eerlijk zeggen dat de man waardoor wij geholpen zijn,



niets anders dan een dikke pluim verdient. En het was ook zo geregeld.” Haar vriend Peter Jan over de periode daarvoor: “Daarna ben ik hier op kamers gegaan, in de stad. Dus heb ik hier een uitkering aangevraagd. Op zich ging die aanvraag ook heel vlot. En die man die mij toen geholpen heeft, heeft me ook fantastisch geholpen. Die heeft er spoed van gemaakt. Dat was ook binnen.... Binnen twee weken had ik mijn geld volgens mij. Dat is heel vlot gegaan. Heel vlot.” Aart: “Nou ja, netjes geholpen. Netjes ingeschreven. Ook meteen gezegd: ‘Wij hebben hier een actief beleid om je zo snel wij jou binnen hebben je weer zo snel mogelijk uit de uitkering te helpen.’ Daar zit ook een verplicht traject aan vast. Bij de Felua hebben zij Direct Actief. Daar zou ik snel bericht van krijgen.”

### **Maatregelen en boetes, dreigen, druk ervaren, machtsverhouding**

Het meest besproken aspect van de praktijk rond de trajecten heeft betrekking op, om te beginnen maar even geduid op basis van de officiële omschrijving, ‘Verordening maatregelen Participatiewet’. In de verhalen van de burgers komen wij daar vele omschrijvingen van tegen. In termen van de thema’s die worden aangesproken in die samenhang, gaat het om te beginnen over ‘verplichtingen’, ‘dreigement van korten’, ‘als ik me daar niet aan houd, uitkering weg’. Vanuit een meer specifiek perspectief heet het ‘ontmoedigingsbeleid’, ‘machtsverhouding’, of ‘machtsmisbruik’. Daarnaast komen een aantal andere aspecten, dan wel interpretaties bovendrijven.

De ‘verplichtingen’. Als er iets is dat in alle gesprekken steeds benoemd wordt, dan zijn het de ‘maatregelen en boetes’. Astrid:

“Met de regeltjes komen zij meteen aanzetten. Dat is het allereerste wat je eigenlijk hoort. Ook het eerste gesprek dat je krijgt bij Direct Actief, dat gaat alleen maar over wat voor een rechten de gemeente Apeldoorn heeft op jou qua bijstand. Wanneer zij het mogen stoppen. En dat is heel snel. Ja, daar schuwen zij niet voor om dat te doen... Dat krijg je als groep via zo’n projectieding te zien. En dan krijg je nog een map mee naar huis waar dat nog eens in staat.”

Aart, veertiger, wordt uitgenodigd voor een traject.

“Dat begint al met een uitnodigingsbrief dat je voor een re-integratieproject aangemeld wordt. Als daar in de brief, terwijl je sommige mensen van de gemeente nog niet gezien hebt, als daar al drie keer op een A4-tje een aantal verplichtingen worden genoemd, maar ook meteen de sancties die daar bijhoren, dan schrik je wel en denk je: ‘Met wat voor partij ga ik nu aan de slag? Wat komt er nu op mijn pad?’”

Martin is zojuist zijn baan kwijt met alle gevolgen van dien. Hij krijg een gesprek bij het UWV.

“Dus ik was mijn baan kwijt. Ik had het wel aan zien komen. Dat was die rijinstructiebaan. Dan lever je auto in, en de volgende dag zit je bij het UWV. De eerste kennismaking was met een dame. Die ging me wel even aanpakken. Dat ik wel weer aan het werk moest, en dit en dat. Toen heb ik gezegd: ‘U kent mij niet. Ik ga nu naar huis. Ik wil zo niet benaderd worden. Ik had gisteren nog een baan en een auto. Ik zit nu hier als een kip zonder kop. Ik lever dertig procent inkomen in. U gaat mij even onder druk zetten.’... Ik zeg: ;Dat wil ik niet. U kent mij niet. Ik wil gewoon fatsoenlijk benaderd worden. Ik snap wel dat jullie heel veel klanten hebben. Heel veel cliënten hebben. Maar u kent mij niet. Ik zit hier niet voor mijn lol. Echt niet. Ik ben mijn baan kwijt. Ik heb een hypotheek. Ik

moet mijn ex uitkopen. Dat is heel lastig en u gaat mij onder druk zetten, zo van: 'Ja, als u een uitkering wil, dan moet wel...' Meteen verplichtingen. Dat vond ik niet zo prettig."

Jeanette, vijftigster:

"Ik denk: 'Ik werk vrijwillig. Ik zet me in. Ik probeer alles te doen.' En het enigste dat ik krijg is: 'Als ik me daar niet aan houd, uitkering weg. Als ik me daar niet aan houd, pikken wij dit in.' Continu wordt er van alle kanten ingepikt. En ik ben nog medisch ook.... Kijk ik snap ze. Er zal vast een groep zijn waar ik ook bij denk van: 'Weet je wat? Schop die eens onder hun hol. En zorg eens dat zij van hun stoel af komen. Of die hebben allemaal dingen die ik mij niet kan veroorloven. Daar klopt iets niet.' Die zullen er heus zijn. Maar, ik weet ook zeker dat er een hele grote groep is zoals mij, die medisch wat hebben, of op basis van hun leeftijd buiten spel staan, of wat dan ook. Die alles willen doen, en gewoon de kans niet krijgen. Vrijwillig aan het werk zijn. En nog afgerekend worden op alles. En dan vraagt de overheid zich af waarom uitkeringsgerechtigden op hun gat gaan zitten. Ik kan het hen vertellen waarom, hoor. Ik ben zelf zoveel bezig geweest sinds 2008. Op een gegeven moment ben je mentaal kapot. Dan wil je niet eens meer. Dan heb je echt zoiets van: 'Weet je wat, keur mij alstublieft af. Blijf ver weg. Als ik gewerkt zou hebben, had ik dat allemaal niet gehad. En ik werk nu, en krijg niet betaald, maar wel het gezeik.' Dat ik echt zoiets heb van: 'Dat vind ik niet fair.' Dat wordt niet eerlijk bekeken. Dat vind ik jammer. Ja, dat vind ik echt jammer, want dat kan stukken beter."

Ramon, een veertiger, stevige vent voortdurend op zoek naar werk, waar hij ook telkens weer slaagt, kan er ook van meespreken.

"Ik krijg brieven, dreigementen. Ik heb me niet aan de wet gehouden. Ik zou gefraudeerd hebben. Mijn inkomsten niet doorgegeven. Ik heb braaf alles netjes doorgegeven. Communicatie... Nou, heel slecht. Irakezen en Duitsers lullen beter met elkaar dan wat zij daar bij de gemeente doen. Geven zij een fout toe? Nee, absoluut niet. Als ik een fout maak, word ik gekort. Als zij een fout maken. Zou ik een brief krijgen van: 'Het spijt ons verschrikkelijk. U wordt in het gelijk gesteld. Het is onze fout.' Absoluut niet. Je krijgt er meteen een dreigement bij. 'Als je de volgende keer weer fraudeert, wordt je meteen gekort.' Er klopt geen reet van, van wat zij daar doen." (Ramon zal zeker niet de gemakkelijkste zijn voor consulenten. Hij vertelt je meteen wat hij denk of ervan vindt.) "Zij kregen antwoord van me. Ik was onhandelbaar. Er waren ook andere mensen die zeiden: 'Ja maar, je moet effe normaal tegen mij doen.' Eh, prima, dan konden zij zich een paar dagen later bij de gemeente melden en dan werden zij gekort. Waarom? Omdat zij zeiden: 'Je moet effe normaal tegen mij praten. Dat hoef ik van jou niet te pikken.' De schofterigheid van hoe ze met je om gaan. Het spijt me verschrikkelijk. Vind je het raar dat er af en toe vechtpartijen uitbreken daar? Ik niet. Nee, de beveiliging die zij daar hebben die begon eerst, excuus daarvoor, met wat oudere mannen. Nu lopen er steeds jongere gasten rond, en zij worden steeds groter. Worden steeds breder. Want daar vallen wat klappen daar. Zij doen het allemaal zelf."

Petra, vijftigster wordt werkloos en moet per 1 januari worden ingeschreven bij het UWV.

"Als je het een keer niet doet, dat het gelijk is met het vingertje 'Hoooww'. Want

ik kwam toen, 1 januari 2015, bij het UWV terecht. Nou dan heb je zoveel informatie op die site. Op een gegeven moment kreeg ik een mailtje. Ik denk: 'Ohh, wat is dat dan.' Dus ik opende dat. En er stond in... Ja, ik had vanaf 27 december, toen hadden zij mij al ingeschreven bij het UWV... Dus had ik een keer moeten solliciteren, en dat had ik niet gedaan. En gezien dat het nu voor mij de eerste keer was, gingen zij mij niet gelijk korten, maar het moest wel bij deze ene keer blijven nu. Whoowww. Oké. Dat vond ik best wel een beetje agressief overkomen. Ik denk 1 januari is 1 januari, maar het was 27 december. Dus ik had een keer... En dan is het gelijk van: 'Ja, de volgende keer gaan wij wel tien procent korten.' Dus als je nu weer een mailtje krijgt van het UWV, ten minste het eerste jaar, dan denk je: 'Ohh, wat heb ik nu weer niet goed gedaan?' Want het is zo'n site met zoveel informatie en taken en brieven die je krijgt. Oooohhh. Maar goed."

Een aparte casus vormt het verhaal van Peter Jan, die te maken krijgt met een onderzoek naar fraude door het RISC-team van de gemeente Apeldoorn. Hij heeft sedert maart 2016 een uitkering bij de gemeente Apeldoorn. Hij vertelt:

"In maart kreeg ik een oproep dat ik naar het Activerium toe moest komen voor een gesprek of ik nog recht had op een bijstandsuitkering. Achteraf bleek dat ik gesproken heb met het RISC-team van de gemeente Apeldoorn." *En dat houdt in?* "Nou, dat houdt in dat je een heel gesprek krijgt over wat je doet, waar je woont, dat zo dingen en nog meer. Een gesprek van anderhalf uur." *Want RISC, waar staat dat voor?* "Dat is een.. Ja... Ik zal je dat zo uitleggen. Na dat gesprek van anderhalf uur, kreeg ik te horen, toen pas, dat er een anonieme tip was binnen gekomen, dat wij al samen zouden wonen. Wat absoluut niet het geval was. Dat is dus het RISC team, die onderzoeken dat soort dingen. Op dat moment werd ik heel erg pissig, want ik vermoedde dat die anonieme tip van mijn ex-vrouw kwam. Daarmee zit ik in een vechtscheiding. Dat is niet de eerste vechtscheiding die ik mee maakt, maar inmiddels de tweede. Ik ben toen zo pissed-off geworden en ik heb zelf ook instabiele astma met chronische hyperventilatie erbij, dat ik helemaal van de kaart was. En toen wouwen zij een kamercontrole doen, en daar kon ik op dat moment niet aan meewerken." *Kamercontrole van jouw kamer.* "Ja, van mijn kamer in Apeldoorn. En daar kon ik op dat moment gewoon niet aan mee werken omdat ik daar fysiek en mentaal gewoon niet aan mee kon werken. Ik was helemaal overstuur, helemaal over de zeik. Ontzettend kwaad. Toen hebben zij uiteindelijk gezegd: 'Nou oké, dan gaan wij dat nu niet doen.' Zij wisten dat ik anderhalf jaar loop bij een maatschappelijk werker, die me daarin begeleidt. Met mijn verleden. Ik heb een aardig groot verleden, wat dat betreft. Toen hebben zij tegen mij gezegd: 'Je krijgt een termijn om een rapportage van je maatschappelijk werker aan ons te geven. Die ook kan uitleggen waarom jij op dit moment niet kan meewerken.' Nou ik heb gezegd: 'Dat is prima.' Dat was op een woensdag. Donderdag heb ik geprobeerd mijn maatschappelijk werker te bellen, maar die was op dat moment buiten de deur. Vrijdags is hij altijd vrij. Nou, dan heb je het weekend, en maandag kreeg ik een brief van de gemeente binnen van: 'U heeft zich niet aan de termijn gehouden. Wij willen het medisch dossier hebben, met een begeleidend schrijven van jouw specialisten. Van je longspecialist en je revalidatiearts.'" *Hadden zij een termijn aan jou gegeven, woensdag?* "Nee, zij hebben alleen gezegd: 'Je krijgt een termijn.'" *Maar je wist niet hoe lang die was?* "Nee. Dus ik was toen al helemaal over de zeik natuurlijk. Dus ik ben naar het ziekenhuis toe gegaan. Mijn medisch rapport opgevraagd bij de longarts en bij de revalidatiearts. Ook hebben zij gezegd: 'Wij doen er geen begeleidend schrijven bij. Dat mogen wij niet doen

en dat gaan wij niet doen.' Achteraf blijkt dat dat niet mag van de KNMG, de overkoepelende organisatie van specialisten en huisartsen. En in de richtlijnen staat dat een behandelende arts geen beschrijvend schrijven erbij mag doen... Uiteindelijk heeft mijn maatschappelijk werker nog een hele mail gestuurd wat mijn verleden is en waarom ik zo gereageerd heb. En toen kreeg ik een brief dat mijn uitkering met terugwerkende kracht verder werd stopgezet. Daar ben ik nu een procedure tegen gestart. Ik heb een advocaat in de arm genomen op advies van de raadsliden van Stimenz. Mijn advocaat heeft bezwaar gemaakt tegen die uitslag. Nu is het afwachten wat de gemeente gaat doen." *Wat gebeurde er eigenlijk tijdens dat gesprek? Kun je daar iets over vertellen, want zij hebben je anderhalf uur verhoord.* "Het was echt een derdegraads verhoor." *Werd je geconfronteerd met de vraagstelling van het samenwonen?* "Helemaal op het einde. Helemaal op het einde zeiden zij dat het ging om een anonieme tip." *En wat vertelden zij in het begin dan, waarom jullie daar zaten?* "Ik moest mijn bankafschriften meenemen van de afgelopen drie maanden. En daar stond... Ik huur wel eens een auto om naar mijn vader toe te gaan, want ik heb zelf geen auto en mijn vader is heel slecht. Die gaat heel hard achteruit. Die is zwaar dementerend en in niet al te lange tijd verwachten ze dat hij komt te overlijden. Dus ik probeer daar, ja zoveel mogelijk naar toe te gaan. Dan huur ik een auto, en daar waar dat het goedkoopst is, daar tank ik. En de ene keer is dat in Loenen, en de andere keer in Dieren, en de andere keer is dat Klarenbeek. Net op de rand van Klarenbeek en Loenen huur ik de auto. Nou, ik moest overal maar uitleg over geven, van: 'Ja, heb je een auto?' 'Nee, dat zei ik net. en als je goed naar mijn papieren had gekeken, had je kunnen zien dat ik geen wegenbelasting betaal en geen autoverzekering betaal. Ik heb geen auto, maar ik huur een auto.' 'Hoe betaal je die?' 'Ja, contant.' 'Ja, maar hier staat, je bent bij dit tankstation geweest in Dieren, in Loenen, in Klarenbeek.' 'Ja, dat klopt. Als ik die auto terugbreng, moet ik hem met volle tank terugbrengen.' Ik zeg: 'Dat zijn onbemande tankstations.' Nou, toen was het zo van: 'Je bent in Dieren geweest. Daar heb je je chipkaart opgeladen, vijftien euro.' 'Ja, mag ik dan Apeldoorn niet uit?'" *Zo gedetailleerd?* "Zo gedetailleerd." *En je moest voor elk van die uitgaven een verklaring geven? Ja. Ik moest een verklaring geven." Maar wat heeft dat te maken met samenwonen?* "Nou dat is dus mijn punt. En op basis daarvan hebben zij dus besloten dat hun inderdaad vinden dat ik te veel bij haar zou zijn. Ik heb gezegd dat ik in het weekend bij haar ben en een dagdeel in de week ben ik er omdat wij dingen moeten bespreken voor de verhuizing. Dus, dan gaan wij naar woonboulevards. Wij gaan kijken wat wij willen hebben. Wij moeten naar meubels zoeken. Wij moeten naar vloeren zoeken. Alles erop en eraan. Daar gebruik ik een dagdeel in de week voor. Dus zij wisten, vrijdags ging ik naar haar toe, zondags ging ik weer naar huis en op woensdag bracht ik een dagdeel door bij haar om de dingen te bespreken en te doen, wat wij moeten doen voor die verhuizing." *Want zij woont in Loenen en jij in Apeldoorn.* "Ja, en het RISC-team heeft niet gesproken over de dagen dat ik bij haar was. Niet over de woensdag, en niet over de vrijdag, zaterdag en zondag. Mijn uitkering is gestopt voor het feit dat ik niet kon verklaren, medisch gezien, waarom ik op dat moment niet aan een kamercontrole kon meewerken, terwijl zij mijn complete medisch dossier hebben waarin ook staat dat ik instabiele astma heb en chronische hyperventilatie. Daarin staat dat ik spierreuma heb op vijftien van de achttien punten, een zware vorm dus. Het is net alsof de gemeente op dat moment klinkklaar blind is, want ook het feit dat een behandeld arts geen beschrijvend schrijven mag sturen, wordt ook niet over gesproken... Ik moest uitleggen waarom ik in Dieren die vijftien euro had gepind om mijn chipkaart op te laden. En daar heb ik gezegd: 'Mijn tablet was kapot. Die heb ik bij Schip en Fokker

gekocht. En Schip en Fokker is failliet gegaan.' Dixons die neemt het over, die reparatie. Dus ik moest naar Dieren toe om mijn tablet in te leveren." *Ik vind het buitengewoon bijzonder dat je antwoord geeft op dat soort vragen.* "Je moet. Je moet antwoord geven, want anders wordt je uitkering sowieso ingetrokken. Dus je wordt gewoon voor het blok gezet." *Zo voelt het ook?* "Ja, zo voelt het wel degelijk. Kom gelijk to the point in zo'n gesprek en zeg: 'Oké, wij hebben in december vorig jaar een anonieme tip binnen gekregen dat jij met mevrouw ... samenwoont, is dat het geval ja of nee?' Nee, zij gaan je eerst een derdegraads verhoor geven van anderhalf uur en pas op het hele einde, als je er helemaal doorheen zit, word je er pas mee geconfronteerd. En dan stellen zij nog de meest gekke vragen ook. Zij is nooit voor een gesprek uitgenodigd. Zij heeft wel controle van de SVB gehad. Dus zij hebben ook daar een en ander gecontroleerd. Maar zij is heel netjes behandeld. Bij mij zijn zij zelfs nog terug geweest met zoeken via social media en zo, zelfs tot 2013 gingen zij nog terug waarin ik een auto verkocht."

Als toevoeging op de informatie uit het gesprek met Peter Jan, volgt hier nog een stuk tekst uit het verhoor van Peter Jan. Het betreft het laatste deel van een lang verhoor. Daarbij vallen twee zaken op. Het feit dat de ware reden van het onderzoek en verhoor pas geheel op het einde boven tafel komen, en dan ook nog eens heel apart ingeleid. En dan de twee slotvragen van het verhoor.

RISC-team: "Op Facebook hebben wij foto's gevonden van u en mevrouw ... Wij laten u een foto zien met daarbij reacties van u. Op 5 juli 2014 om 14.47 (Let wel: Peter Jan heeft sedert maart 2016 een uitkering bij de gemeente Apeldoorn) schrijft mevrouw ...: `Jaja, maar je bent gebleven na de eerste keer en ik wist niet beter.'" Wat kunt u hierover zeggen?" Hij: "Toen woonde ik nog in Leersum in 2014." RISC-team: "Wij hebben een anonieme melding ontvangen dat u samenwoont met ... te Loenen. Wilt u hierop reageren? Hij: "Dat is van mijn ex. Die wil van mijn leven een hel maken. Ik had al een vermoeden." Het RISC-team noteert vervolgens: "Overleg gehad van 14,45 tot 15.00 uur met Juridische Zaken. Huisbezoek is noodzakelijk. Echter belanghebbende kan op medische gronden niet meer meewerken. Schiet in totale stress met gebalde vuisten. Meneer geeft aan dat hij vandaag niet meer in staat is om mee te werken." Vervolgens wordt het verhoor weer opgepakt. "Wij gaan wel vragen om een verklaring van uw behandelaar om de volgende bewijsstukken te overleggen waaruit blijkt dat medewerking aan een noodzakelijke adrescontrole redelijkerwijs niet van u kon worden verwacht. Indien dit uitblijft, kan dit consequenties hebben voor uw recht op uitkering. Kunt u op dit moment niet meewerken aan een huisbezoek?" Hij: "Nee, ik ben nergens meer toe in staat." RISC-team: "Wat voelt u?" Hij: "Ik kan een moord plegen als zij voor mij staat. Je wilt nu niet in mijn kop zitten." RISC-team "Wij gaan nu geen adrescontrole meer doen." Want dat lijkt ons niet verstandig." Hij: "Nee, ik ben al aan het flippen." RISC-team: "Wij hebben geen inhoudelijke vragen meer voor u. Wilt u nog iets toevoegen aan uw verklaring?" Hij: "Nee." RISC-team: "Hoe heeft u dit gesprek ervaren?" Hij: "Goed." RISC-team: "Hoe vindt u dat wij u hebben behandeld?" Hij: "Heel geduldig."

Op de vraag hoe het kan dat hij de twee laatste vragen op deze manier heeft beantwoord, komt weer dezelfde argumentatie op tafel als al eerder. Je voelt je voor het blok gezet, je bent van hen afhankelijk voor je uitkering. Al ga je helemaal door het lint als gevolg van hun verhoor, dit zijn de enige antwoorden die je in die situatie kunt geven.

Nog even reflecterend over de hele gang van zaken. Peter Jan:

"Het verhoor was net alsof ik bij de politie zat. Het was echt een kruisverhoor. En dat... Nee, dat vind ik mijlen ver te ver gaan. Zeker gezien de klacht die zij binnen hebben gekregen. En je hebt maar mee te werken, want anders weet je zeker dat je een probleem gaat krijgen. En dat ga je dus krijgen wat jij ook hebt gezegd. Want laat ik maar meewerken om mijn uitkering veilig te stellen. Dat gevoel had ik op dat moment ook. En ik stond op moment letterlijk met de rug tegen de muur aan. Want ik kon mijn opvattingen niet verdedigen omdat ik niet wist waar het om ging. Heb dan het lef om mij op te roepen en in die oproep al te plaatsen waar het over gaat. Dan heb ik nog kans om mij eigen te verdedigen." *Ik vind het onbegrijpelijk.* "Je krijgt gewoon een oproep met... Je krijgt gewoon een oproep van: 'Joh, je krijgt een gesprek om te kijken of jouw recht op de Participatiewet nog geldig is.' Dus je denkt bij je eigen: 'Nou ja, het zal wel een jaarlijkse controle zijn.'" *Mag ik eens vragen? Heb jij daar alleen gezeten?* "Ja, alleen. *Hebben zij tegen je gezegd dat je het recht hebt om iemand mee te nemen?* "Nee, nee. Alleen medewerkers." *Heb je ook niet gevraagd? Je had niet het idee: 'Dat mag ik vragen.'* "Nee, ik dacht: 'Het gaat om een simpel iets als een jaarlijkse controle.'" *Ja, ja.* "Kijk hadden zij tegen mij eerlijk geweest, en in de oproep gezegd: 'Joh, wij hebben een klacht binnen gekregen. Wij willen het er over hebben.' Dan had ik er een tweede persoon bij gevraagd. Want ik ben niet gek."

Meer in het algemeen werkt het centraal stellen van de maatregelen en boetes ook door op de percepties van burgers die meer specifiek ingaan op de relatie van mens tot mens in het contact met de gemeente. Dat is een meer subjectieve beleving, maar zeker heel belangrijk voor de burgers waar het om gaat. Dat betreft voor alles de beleving dat zij druk ervaren in het contact, dat zij zich ook onder druk gezet voelen. Sommigen benoemen dat met het begrip 'machtsverhouding', of zelfs 'machtsmisbruik', met als einduitkomst dat 'je aan het kortste eind trekt'. Martin:

"En dan dat dreigement van het korten op de uitkering. Altijd dat drukmiddel van: 'Ja, nee maar...' Ik blijf altijd heel correct, maar inwendig. Dat raakt je wel. Ik denk: 'Over tien minuten ben ik weer buiten.' Ik zeg: 'Zeg maar wat je wil. Zeg maar wat je wil...' Die machtsverhouding ligt... Ik weet niet of dat nu nog zo is. Ik kom daar niet meer. Je voelt je zo onder druk staan. Want je bent afhankelijk. Maar ik denk: 'Ja wacht eens. Volgens mij. Ik woon in Nederland. Je hebt ook recht op die uitkering. Ik ben vier keer ontslagen. Ik heb van alles geprobeerd. Ik heb er gewoon recht op.' Dat ik dan weer terug moet in het arbeidsproces, vind ik prima. Maar mag dat dan ook nog iets zijn waarbij ik nog plezier in mijn werk heb? Maar goed, ik denk dat jullie ook wel weten dat het maar om een ding gaat: je moet weer aan het werk. Dus dat is toen niet gelukt."

Henk, veertiger vertelt:

"Wanneer ik ergens moet opdraven voor een gesprek en het gesprek loopt niet zo soepel of ik kom in verweer, en kom thuis, dan zie ik al weer een email of ligt er een paar dagen later weer een brief. 'Ja, over het gezegde willen wij toch nog eens even in gesprek gaan.'... Op een gegeven moment gaat iets gewoon niet meer werken. En dan ga ik daar iets van vinden. Alleen wat ik daar dan van vind, ja, dat is sowieso negatief. Blijkbaar mag dat niet. Andersom wel. Dat voelt niet goed. Je waarde als persoon is weg."

Of Sanne, die er telkens weer in slaagt, geheel op eigen kracht, na een relatief korte periode in de bijstand weer aan het werk te komen – ook op het tijdstip van het gesprek werkt zij:

“Weet je bij de gemeente is het zo. Het is een en al ontmoedigingsbeleid. Het is allemaal ontmoedigingsbeleid. En aan de ene kant heel goed voor de mensen die er met de pet naar gooien. Voor de mensen die met een biertje op de bank zitten of die lekker in het zonnetje willen zitten en denken van: ‘Nou hè, kom maar op.’ Maar aan de andere kant juist absoluut niet. Dan werk je mensen echt tegen je in het harnas... Als je als cliënt te laat bent met iets, bijvoorbeeld om iets in te leveren, dan wordt er niet naar je geluisterd, naar de reden waarom iets te laat is. Dan is het gelijk zo. En die dreigbrieven. Nou ja, elke brief van de gemeente is al een dreigbrief. Daar prik ik allang doorheen. Maar je wordt gelijk gedreigd met korten. En dan denk ik: ‘Jongens’... En dan kom ik op het punt waar ik me enorm over kan verwonderen... Je trekt hoe dan ook altijd aan het kortste eind. Je begint gewoon niks. Je kan op je kop gaan staan. Je kan... nou het maakt niet uit wat je doet. En dat vind ik machtsmisbruik. Dat is denk ik een goed woord. Machtsmisbruik. En dat heeft alles te maken met dat ontmoedigingsbeleid. Je staat onder curatele. Zo voelt dat aan in de praktijk. Ten eerste heb je helemaal niks meer te vertellen. Ten tweede kan je ook helemaal niks meer. Want met zo weinig geld kan je alleen maar overleven. Je kan alleen maar alles betalen om je dak boven je hoofd te hebben. En als er dingen fout gaan die echt aan de kant van de gemeente te vinden zijn, dan is het gewoon met de botte bijl er door heen en jij trekt altijd aan het kortste eind. En dat is mijn voornaamste punt.”  
Martin formuleert het kort maar krachtig: “Wat ik uit het hele verhaal destilleer is dat zij het bepalen en het gaat maar om een ding: jij moet aan het werk en uit de uitkering. Want je kost geld. Heel zwart-wit. Dat haal ik er uit. Die druk heb ik altijd ervaren... Dat is het verhaal. Dat haal ik er uit. En ik ben niet de enige, hoor. Het kan per gemeente verschillen. Er zit niet voor niets beveiliging tegenwoordig. Voor de man met de hamer die het gebouw in puin wil slaan. Maar ik ben altijd correct gebleven. Nooit persoonlijk. Gewoon heel correct. ‘Oké, dan doen wij dat.’”

Wellicht dat ook de opmerking ‘Je moet niet zeuren’ in dit geheel past. Hendrik ervaart het als een groot gemis dat hij nauwelijks nog contact heeft met zijn twee jonge kinderen. Hij kaart dat aan in een multidisciplinair overleg. “Want ik heb dat ook in het MDO aangekaart. ‘Ik zie mijn kinderen niet.’ ‘Ja, dat moet je met je advocaat regelen.’ Ik zeg: ‘Maar hoe overleef ik van 4 euro twintig per dag?’ Toen werd er gezegd: ‘Jij moet niet zeuren. Wij hebben een geslaagde schuldenregeling. Dan moet je dus helemaal niet zeuren.’ ‘Oh, oké. Ja.’ Maar een ‘geslaagde schuldenregeling zegt mij helemaal niks. Misschien boekhoudkundig. Maar sociaal gezien, nee.”

Enkele gesprekspartners wijzen in hun gesprek tenslotte nog op het feit dat in hun ogen te weinig rekening wordt gehouden met het feit dat de bijstandspopulatie langzaam aan het veranderen is.

“Ik denk, zo kijk ik er nu tegen aan, dat dat van vroeger uit is. In die tijd waren toch de meeste mensen die een uitkering hadden verslaafd, mensen die liever lui dan moe waren. Mensen die zeiden: ‘Ohh, ik hou gewoon mijn handje op. Vrijheid, blijheid. Dan hoef ik niet te werken. En dit en dat.’ Dat wordt steeds minder natuurlijk. Maar je wordt wel nog zo behandeld. Als je het woordje ‘bijstand’ zegt, dan heb je bij voorbaat al een stempel op je hoofd.”



***'Weer je verhaal vertellen', steeds nieuwe werkcoaches en klantmanagers***

Een volgende, veel voorkomende praktische perceptie, of wellicht is het beter in deze context te spreken van praktische vaststelling, is het gegeven van een grote meerderheid van de burgers aangeeft de afgelopen tijd 'steeds weer nieuwe werkcoaches, dan wel klantmanagers gehad te hebben'. Wij hebben daar in de gesprekken zelf niet naar gevraagd, maar vrijwel in elk gesprek komt dat thema bovendien. Martin, zestiger:

"Toen kreeg ik weer een nieuwe werkcoach. Ik heb er, geloof ik, wel acht gehad... Kreeg ik weer een nieuwe werkcoach. Een buitenlandse vrouw die heb ik maar twee keer gehad. Nou, dat was ook geen begeleiding. Toen heb ik nog een jonge knaap gehad. En die kon me echt zoveel vertellen. Ja, er was werk genoeg. Als je wil werken, is er werk zat. Daarna heb ik er nog eentje gehad. Die heb ik nooit gezien. Alleen maar via de mail. En nu heb ik er eentje, die heet ...., en die was wel positief." "Toen had Apeldoorn een bureau ingehuurd. Een onafhankelijk bureau. Die hadden ook echt een bureautje op de werkvloer. Dat ging uit van het Europees Sociaal Fonds. Dat werd daardoor gesubsidieerd... Je krijgt weer een intakegesprek. Je gaat weer met de billen bloot. Je vertelt weer je hele verhaal."

Rosa, een universitair opgeleide Antilliaanse dame van in de dertig, na enige jaren in de Antillen gewerkt te hebben voornamelijk om familieredenen teruggekeerd naar Nederland, is best tevreden over haar relatie met de gemeente. Wat zij alleen vervelend vond, is dat zij met veel verschillende mensen te maken kreeg, en steeds weer haar verhaal moest vertellen. "Ik had ook de indruk dat de meeste mensen mijn cv niet kenden. Mijn achtergrond niet kenden en niet wisten welke opleiding ik gevolgd had." John meldt: "Inmiddels ben ik aan mijn zesde klantmanager toe in twee jaar." Zijn broer, die bij het gesprek aanwezig is, vervolgt: "Dat geeft al even aan hoe dingen werken hier. Je bouwt geen binding op, bouwt geen relatie op. Iedere keer moet je weer helemaal opnieuw je dossier vertellen... Ik snap wel dat dat mijn probleem is en niet hun probleem, maar zorg nou dat er eens een constante stroom is van de juiste informatie, op de juiste plek, dezelfde mensen. Ik snap best dat er een doorstroming van mensen is, maar het kan niet zijn dat je in een kleine drie jaar gewoon zes verschillende klantmanagers hebt. Dat kan gewoon echt niet. En dan moet je het iedere keer opnieuw uitleggen."

Sanne vertelt:

"Ik zou een man als klantmanager krijgen. Ik zeg: 'Prima.' Ik weet niet beter of



je moet de klantmanager op de hoogte houden van je sollicitaties. En als er dingen zijn... Nou prima. Ik zat te wachten op een kennismaking, maar die kwam maar niet. Ik denk: 'Ik ga er niet meer om vragen. Ik red me zelf wel.' Ik stuurde allemaal mails door, zodat mijn klantmanager wist waar ik mee bezig was. En ik had het gevoel: 'Ik weet het niet, maar volgens mij komen die berichten allemaal ergens in het luchtledige terecht.' Ik hoorde nooit wat. Ik denk: 'Nou ja, het zal allemaal wel. Ik doe wat ik moet doen en voor de rest zoeken jullie het maar uit, daar bij de gemeente.' Uiteindelijk werd ik, op het moment dat ik die vacature van ... voorbij zag komen, gebeld. 'Ja, met die en die. Ik ben uw klantmanager.' Ik zeg: 'Nou, blij dat te horen, maar ik heb hier op papier een heel andere naam staan.' Ik zeg: 'Heb jij mails van mij gehad?' 'Nee, nee, want ik wil me zelf aan jou voorstellen als je klantmanager.' Ik vraag: 'Nou, wie is die en die dan?' En dan praat ik over een half jaar ongeveer, in die tussentijd. Hij zegt: 'Nou, die naam ken ik niet.' Ik zeg: 'Nou, dat is mijn klantmanager.' Hij zegt: 'Ik zal eens even kijken... Ohh, die heeft hier gewerkt, ja, maar die is al een paar maanden weg.' Ik zeg: 'Nou, dan heb ik een klantmanager die niet eens meer bij jullie werkt.' Nou, dat zal wel."

Amida, een jonge Afghaanse vrouw vertelt dat zij een nieuwe contactpersoon hebben.

"Ja, een nieuw contactpersoon. Ik heb hem niet gezien. Twee, drie keer contact gemaakt met hem via mail, what's app, sturen, bellen, maar, ja hij zegt: 'Ik ben bezig, ik ben bezig.' Toen ik heb tijd, maar hij geen tijd. Eigenlijk ik moet met hem veel praten, want hij neemt geen contact. Hij wachten om ik vragen. Ik heb heel vaak gebeld, maar hij moet voor mij een uitnodiging sturen. Zeggen: 'Oké. Ik ben nieuwe contactpersoon. Jij bent mijn cliënt. Ik wil jou graag zien. Wie ben jij? Wat wil jij?' *Dat gebeurt niet?* "Gebeurt niet, nee." *Heb jij (haar man) wel een contactpersoon?* Jawad: "Nee, zelfde probleem. Ik ben zelf geweest, daar. Twee, drie, vier keer. Alsjeblieft toestemming geven aan mij. Ik gevonden zelf werk. Bij een plek. Deze brief geven aan mij. Voor het jaar. Zij zeiden: 'Oké, geven voor een jaar.' Ik, wachten, wachten, wachten. Vorige maand een brief. Ik zit daar. Geef aan mij. Van 1 maart kan jij beginnen tot 1 september. Waarom twee maand geleden niet geven. Niet veel helpen met mensen. Niet. Echt niet." Zij: "Mensen moeten rennen, eigenlijk, achter gemeente. Sommigen krijgen depres van. Sommigen kunnen niet, durven niet. Ja. Ik ook niet. Ik kwam tegen, toevallig, iemand die, weet niet, meer aandacht tegen buitenlander hebben, misschien. Of een beetje aardig, ik weet niet. Sommigen hebben geen zin. Zeggen: 'Oké, laat maar. Laat maar.'"

Ronald, een veertiger:

"Ja, ik heb een uitkering aangevraagd.... Nee, ik ben er heen gegaan en heb een uitkering aangevraagd. Toen heb ik eerst, twee dagen later, een gesprek gehad met iemand anders. Dat was dan eerst mijn consulent. En die heeft me hierheen gestuurd (naar Lucrato), en de dag erna was mijn aanvraaggesprek. Over het toekennen van die uitkering. Met iemand anders... Het rare was wel dat in het eerste gesprek dat ik had met die mevrouw, werd gezegd: 'Je doet mee aan een traject en dan krijg je één persoon als aanspreekpunt. En die houd je nu de hele tijd. Nou, ik heb er nu al tien gehad.' *Vertel.* "Dat eerste gesprek dat ik in het begin had. Het tweede gesprek met die consulent. Het derde gesprek met het toekennen van de uitkering. Toen ben ik hierheen gekomen, en heb ik twee consulenten gehad. Hier heb ik nu weer een eigen consulent. En nog wat trainers." *En hoe ervaar je dat?* "Nou, als zij zeggen: 'Je hebt maar één

contactpersoon, en ik heb er inmiddels zeven gehad... Zij zullen wel met elkaar overleggen, maar je moet wel elke keer weer opnieuw je verhaal vertellen. Dat vind ik op zich niet zo erg, maar toch..."



**'Niets meer horen', 'het gaat gewoon niet door', 'krijg geen antwoord', 'moeilijk contact te krijgen', 'niet informeren/geen informatie krijgen'**

Dit zijn vooral de verhalen over moeizame communicatie, over geen antwoord krijgen, ondanks belofte geen terugkoppeling, verplicht verschijnen voor zaken die dan gewoon niet doorgaan, niet te bereiken zijn en niet de informatie krijgen die je nodig hebt.

Dat betreft om te beginnen 'niets meer gehoord te hebben van de gemeente' of dat een activiteit waar zij in het kader van het traject naar toe dienen te gaan zonder bericht afgeblazen is. Veelal gaat dat over zaken die direct, dan wel indirect met hun traject te maken hebben. Zo vertelt een van onze gesprekspartners dat hij door zijn klantmanager, naar aanleiding van het feit dat het niet goed met hem ging, naar een psycholoog is verwezen.

"Nou, daar ben ik naar toe geweest. Heb ik een gesprek gehad met zo'n vrouwelijke dokter. Ja, daar heb ik nooit meer wat van gehoord. Tot in januari, dertien maanden later." *Dertien maanden?* "Ja, Dertien maanden later heb ik het rapport gekregen. Van die psychologische dokter of wat het ook maar was. Daar staat ook in dat ik psychische begeleiding nodig heb en dat ik regulier werk niet aan kan. Dat ik wel zwaar in de problemen zit. Daar hebben zij nooit wat mee gedaan bij de gemeente. Zij hebben mij gewoon laten lopen. Misschien als ik toen de juiste hulp had gehad, was het niet zo ver gekomen."

Hij onderbouwt zijn verhaal met de papieren die hij netjes heeft bewaard in een klapper.

Martin, zestiger wordt opgeroepen voor deelname aan een ESF-project. In oktober heeft hij een intake.

"Nou ja, dat was in oktober. En in maart denk ik: 'Ik hoor maar niets.' En ik maar weer eens bellen. 'Oh ja, dat zijn wij helemaal vergeten, maar het Europees Sociaal Fonds heeft de stekker er uit getrokken.' Dus dat is dood gebleed. Dat is een beetje de rode draad: er is nooit terugkoppeling naar de cliënt. Nooit."

Een volgend verhaal. Werken aan je conditie op instigatie van de gemeente.

"Ik zeg tegen die dame van de gemeente, 'Wanneer hoor ik daar wat van?' 'Ja, nee, u krijgt terugkoppeling. Dan hebben wij een grafiek waarop u kunt zien of uw conditie...' Ik zeg: 'Ja, het is goed.' Maanden niks gehoord. Niks. Geen terugkoppeling. Ik denk: 'Ik bel mijn klantmanager op.' Daar kan ik goed mee. 'Oh', zegt zij, 'daar gaan wij meteen achteraan. Ja, die mevrouw is nu met vakantie.' Ik zeg: 'Ik weet wie je bedoelt. Die naam heb ik hier ook staan. Die zou dat regelen.' 'Nee', zegt zij, 'die is met vakantie. Als zij terug komt. Ik beloof je...' Nooit meer wat gehoord. '" *Is dat positief of negatief?* "Ik vind dat heel negatief. Zeg dan niet: 'Je moet een half jaar sporten. En daar maken wij dan een verslag van. En dan kunt ook zien dat het gewerkt heeft.' En dat ik er dan nog drie keer achteraan gebeld heb. En mijn klantmanager er op gezet. Op een gegeven moment denk je: 'Weet je wat. Ik vind het genoeg. Ik ben er helemaal klaar mee.' Nooit meer wat gehoord. Nooit. Niks. Ik heb het idee dat ik dat gewoon voor de kat zijn viool heb gedaan."

Arianne, met een heel recent verhaal:

"Een gesprekje gehad. En toen zei zij ook: 'Ik wil je aanmelden bij Lucrato.' En toen zeg ik: 'Ik ben helemaal niet te beroerd om te werken. Heel graag. Biedt me maar een baan aan. Ik ben achtenveertig. Zij hebben liever iemand van twintig die voor drie euro zijn bed uitkomt.' Maar toen zei zij: 'Ik zal alles nog per mail bevestigen en per brief.' Donderdags geen brief, vrijdag geen brief. 's Maandags heb ik haar gemaïld. 'Geacht mevrouw ... ik weet dat wij woensdag een afspraak hebben, gaat die nog door? Moet ik nog naar Lucrato? Kunt u dit aan mij doorgeven? Ik heb niets meer gehoord. Toen zei ik: 'Ik ga woensdag wel naar het Activerium toe. Alleen al als ik niet kom, dan hang ik.' Ik sta heel stoer mijn sofinummer in te toetsen. 'U heeft geen afspraak.' Dus ik bij de dame aan de balie. 'Dat is het geval. Ik heb een afspraak. Bij mijn weten met die mevrouw.' 'Ik loop er naar toe.' Toen kon ik komen en zei zij: 'Loopt u maar mee, want zij is er wel.' 'Ja maar, wij hebben een afspraak.' 'Ja maar, ik ben vorige week met de ambulance afgevoerd en...' Ik zeg: 'Dat kan gebeuren.' Ja, je kunt het toch niet controleren, maar dan ga ik van het vertrouwen in de mens uit. Ik zeg: 'Wij hebben maandag gemaïld.' 'Ja', zegt zij, 'je hebt je cv doorgemaïld.' Ik zeg: 'Ik heb er ook een begeleidend schrijven bij gedaan.' Had zij nooit gelezen. Ik zeg: 'Maar wat gebeurt er nu als ik niet op kom dagen en u hebt de afspraak wel staan?'"

Astrid moest naar Direct Actief.

"Daar moet je naar toe om te laten zien dat je je bijstand verdient, zeg maar. De eerste keer waren er te weinig mensen. Toen hebben zij het een week opgeschoven. Toen kregen wij een nieuw rooster. Toen hadden ze ook niet duidelijk gezegd waar de volgende afspraak was. Ik stond op het Activerium. Was dat om vijf voor half twee? Ongeveer. Toen heb ik een gesprek aangevraagd met iemand van de bijstand. 'Waar moet ik nou heen. Want ik snap er effe niks van.' Nou, dat was om tien over half twee. Dat rooster begon al om half twee. Toen kwam degene bij wie ik bijstand aan had gevraagd, mevrouw ..., kwam achterlangs lopen. En die zegt: "Wat doe jij hier dan?" En die kijkt ook echt mij zo aan. Ik zeg: 'Daar staat om half twee. Dat ik iets moet doen.' 'Oh, dan ben je tien minuten te laat en zit je verkeerd.' Ik zeg: 'Maar, ik wist niet waar ik moest zijn.' 'Ja, ehh..'"

John gaat ook naar Direct Actief.

“Wij waren er met veertien man. Zij hebben maar drie computers en maar vijf werkplekken. Nou dat is acht man. Dan is het klaar. Dan kun je... De rest mag naar huis. Je kunt gewoon weer gaan. ‘Kom de volgende morgen maar weer terug.’”

Martin vertelt over een traject waarbij hij aan zijn conditie moest werken. (Dat verhaal komt nog terug.) Een hilarisch verhaal. Terwijl wij nog lachen vervolgt hij:

“Ja, het verhaal is nog niet klaar. Toen moesten wij ons melden bij een buurt..., ik krijg het bijna niet uit mijn mond, bij een buurtsportcoach. Dat was het vervolgetraject op het half jaar sporten. Want dan moesten wij naar buiten. Wij moesten echt naar buiten. Dat was in de sporthal in een wijk in Apeldoorn. Ik trainingspak aan, sportschoentjes aan. Ik daar heen. Dat was van Accres. Dat ken je wel. Die beheert gebouwen, maar die zit ook in... Goed. En die man die zit daar. Klaas. Heel aardige vent. En ik zit daar. Wij moesten er om elf uur zijn. Nou, ik was er om kwart voor elf. Kopje koffie. Nou, vijf over elf. Tien over elf. Niemand. Dus ik was de enige van die hele club. De rest kwam gewoon niet opdagen. Ik denk: ‘Nou ja, het is goed.’ Hij zegt: ‘Ik zet een kruisje. Jij bent er.’ Ik zeg: ‘Zet jij maar een kruisje. Dat is voor mij weer goed.’ De week erop. Ik er weer heen. Kwart voor elf. Kopje koffie. Elf uur. Tien over elf. Weer niemand. Hij zegt: ‘ik zet er weer een kruisje bij.’”

Sommigen krijgen geen antwoord op hun vragen. William wil graag wat opleidingen volgen voor zijn (stage)werk in de groenvoorziening.

“Wij moeten ook opleiding doen. Maar voor mij, ik heb hele jaar daar gewerkt, mag niet opleiding doen. En ik weet niet waarom... Als je vraagt aan die mevrouw ‘waarom niet?’. In begin mag je niet machine gebruiken. Mag niet machine gebruiken. Moet eerst opleiding doen. Maar de hele jaar mag niet opleiding. Hoe kan het? In het begin is mij beloofd: ‘Jij moet opleiding doen.’”  
*Wat voor een opleiding zou dat dan zijn?* “Ja, dat is bosmaaier, heggenschaar, kettingzaag. Zoveel is niet moeilijk. Ik heb ervaring, bijvoorbeeld in Liberia kettingzagen. Ik heb bijna drie vier jaar kettingzaag gedaan. Maar ik heb geen certificaat. Ik mag niet. Ja, waarom? Bosmaaien is niet moeilijk. Ik heb daar ervaring mee. Ik heb dat ook geleerd. Een jaar. Ik weet hoe dat moet. Waarom? Nou, probeer een of twee weken gewoon opleiding doen. Voor het certificaat. Ik wil bij gemeente werken in het groen. Ook bij andere bedrijven. Bijvoorbeeld, ik solliciteer nu in groen. Niet alleen in de gemeente Apeldoorn, maar ook in Zwolle. Ik heb daar contact gehad. Hij zei: ‘Nee.’ Dit is mijn probleem. Moet een certificaat hebben. Heb het gevraagd. ‘Volgende maand.’ Dan weer: ‘Volgende maand’. Dan is het jaarcontract klaar. Dan mijn contract verlengd voor twee maanden.”  
*Verlengd voor twee maanden?* “Ja, verlengd voor twee maanden. Maar binnen twee maanden moet ik certificaat halen. Dat is niet gebeurd.”  
*Wanneer is het contact afgelopen?* “De afgelopen twee weken. Ik heb gewerkt tot eind april.”

Jeanette vertelt:

“Al die jaren heb ik trajecten gevolgd. Die allemaal uitzicht hadden op werk. Daar begint het mee. Zij zijn allemaal op niks uitgedraaid. Ik ben overall weer opnieuw

begonnen. Ik heb de hele procedure wel tien keer meegemaakt. Op een gegeven moment was ik dat zo zat, dat ik echt zoiets had van: 'Ik doe hier niet meer aan mee.'" Op onze vraag naar een voorbeeld volgt: "Ik heb via de Felua-groep een traject gevolgd. Dat zou op werk uitkomen. Die hebben mij losgelaten. Toen kreeg ik een brief van de uitkering. 'Gefeliciteerd met uw baan.' Terwijl ik gewoon thuis zat. Ik heb een traject gedaan via een stichting. Dat moest ook uitmonden op een baan. Daar heb ik ook allemaal voor getekend." *Hebben zij er ook voor getekend?* "Ja, ik had daar contractueel iets. Het einde van het verhaal was dat ik thuis zat en kon gaan uitleggen wat er aan de hand was. Geen controles, helemaal niks. En na zoveel trajecten had ik zoiets van 'Weet je wat? Jullie willen me helemaal niet aan het werk hebben. Anders was ik al aan het werk geweest.' Door mijn vaders overlijden kreeg ik een erfenis. Moet je even opsnoepen. Heb ik ook netjes gedaan. Opnieuw een bijstandsuitkering aangevraagd. De medewerker had een logistieke baan voor mij. Ik heb ambulante begeleiding, die binnenkort eindigt. Die zat erbij. 'Wanneer wil je beginnen?' Ik zeg: 'Gisteren.' Zij start de computer op, ziet mijn naam, ziet het dossier erbij staan. 'Jij bent alleen maar goed voor gratis werk.' Dat is het antwoord dat ik kreeg.' *Voor gratis werk?* "Ja, betaald werk, daar kwam ik niet voor in aanmerking. Gratis werk wel. Vrijwilligerswerk. Nou, dat sloeg mij bijna van de stoel af. Ik was zo kwaad. Ik denk: 'Ik wil...' Ik heb jarenlang aangegeven... Dat is het moment geweest dat ik echt ben afgehaakt."

Het is overigens niet alleen de gemeente waar burgers niets meer van horen. Ook bij sollicitaties of aanvragen voor vrijwilligerswerk, waarbij hen expliciet is verteld dat er bericht volgt, horen zij gewoon niets. Henk:

"Nou, ik ben bij de VSM, de Veluwe Stoommaatschappij, in Lieren. Daar ben ik naar toe geweest, want ik wil wel vrijwilligerswerk doen. Een beetje knutselen. Daar hou ik van. Ik ben daar naar toe geweest voor vrijwilligerswerk. Want die doen aan treinstellen opknappen, schilderen, lassen. Daar kreeg ik een formulier mee en dat moest ik dan invullen met een pasfoto, en opsturen naar de VSM in Apeldoorn. Nou dat heb ik gedaan, maar nooit meer wat van gehoord. Heb ik nog een keertje gebeld. 'Hoe dat nu zit. Ik heb papieren opgestuurd, maar ik heb nooit wat gehoord.' Nou, zij zouden nakijken waar die papieren gebleven zijn. Nou, dat is inmiddels al weer meer dan een half jaar geleden. Ik hoor er niks meer van."

Wanneer burgers een uitkering moeten aanvragen is er veelal wel duidelijk contact. Maar daarna wordt het minder. Astrid:

"In het begin wel, maar nu zij alle informatie hebben en alles bekend is, gaat het contact meestal via email. Want ook hen bereiken, is eigenlijk bijna niet mogelijk. Zij hebben geen direct nummer. Dan moet je het Activerium bellen, en het Activerium moet dan weer door verbinden. Omdat zij negen van de tien keer in gesprek zijn, krijg je toch niemand te spreken."

De broer van een van onze gesprekspartners:

"Ik vraag: 'Mag ik daar bij zijn?' Dan krijg je eerst geen antwoord. Uiteindelijk komt er dan een antwoord voor een dag dat ik het buitenland zit. Dat kost zo veel moeite om het te verzetten. Naar voren of naar achteren. Ik wil er dit maal gewoon bij zijn om niet weer allerlei discussie te hebben, achteraf. In allerlei

dingen. Het gaat zo moeizaam om daar gewoon bereidwilligheid in te krijgen. Het niet beantwoorden van mails. Het bellen en niet bereikbaar kunnen zijn.”  
Wanneer hij samen met zijn broer vraagt om het halen van een code 95 (soort opfriscursus voor vrachtwagenchauffeurs) hoort hij helemaal niets. “Ik krijg gewoon geen antwoord. Ik krijg geen ‘ja’ en geen ‘nee’. Ik vraag dan van: ‘In plaats van dat je hem daarheen stuurt, zorg dan dat hij op training gaat, op cursus gaat. Als je dat hebt, dan heeft hij veel meer kans op de arbeidsmarkt.’ Wij hebben ook nog wel zelf zaken betaald. Maar ik krijg gewoon geen antwoord. Ik kom ook niet in contact. Zelfs als er adviezen komen van voorgaande klantmanagers, dan beginnen zij gewoon weer opnieuw. Weer opnieuw afspraken maken. Met de zesde of zevende klantmanager. Om weer het verhaal te vertellen.”

Ramon:

“In het eerste gesprek wat wij hadden was het meisje wat meteen al zei: ‘Ja maar, zij hadden je uitkering moeten laten doorlopen, want je hebt maar zeven weken gewerkt in totaal. Acht weken. Dat is pas na drie maanden.’ En dat meisje krijgen wij spontaan niet meer te spreken. Zij heeft dus waarschijnlijk iets tegen mij gezegd wat zij niet had mogen zeggen. Wij hebben de naam opgeschreven. ‘Ja, die is er niet.’ Nee die krijg je niet te spreken. Wij krijgen elke keer een ander te spreken.” Ook Ramon gaat achter geld aan om een code 95 te halen. “‘Ja, geen geld voor.’ Ik kwam er uiteindelijk achter. Want het schijnt zo dat wanneer ik via een uitzendbureau werk, wat in de transport zit, dat ik recht heb... En ik heb geen code 95, en die sociale dienst verplicht is om mij een voucher te geven van 2500 euro om die code 95 te halen. Dat is mij vier jaar lang nooit verteld. Dat is me verteld door een meisje van het uitzendbureau. ‘Maar waarom doe je dat niet?’ Ik zeg: ‘Wat?’ ‘Ja, maar daar heb je recht op.’ Ik zeg: ‘Behh, hoe kom je daar nu bij?’ Zij zegt: ‘Elke gemeente in Nederland heeft daar recht op. Jij ook.’ Ik zeg: ‘Ik weet van niks.’ Ik bij de gemeente. ‘Buuuh, buuh, buuh, bla, bla... Van wie heb je dat gehoord dan?’ Ik zeg: ‘Van die en die van het uitzendbureau.’ ‘Jaa, jaa, jaa...’ Ja, liepen zij nog moeilijk te doen. Ja, kom op zeg. Je weet wat je moet doen. Welk diploma je effetjes klaar moet hebben. Zij werken gewoon niet met je mee. Totaal niet. Je zoekt het maar lekker uit!”



**'Dat zijn helemaal geen dingen die zij moeten weten', 'waarom moet de gemeente Apeldoorn weten wat er bij mij in de kop omgaat?'**

De gemeente komt heel dicht bij persoonlijke aspecten van het leven, soms bij vertrouwelijke zaken die in principe thuis horen bij de burger en degene die vanuit die vertrouwelijkheid hulp dient te bieden, soms ook bij zaken waar een gemeente in de ogen van onze gesprekspartners gewoon ook helemaal niets mee van doen heeft.

De meest voor de hand liggende interventie vindt plaats bij de controle van de financiële situatie van burgers die een uitkering aanvragen. Natuurlijk is een eerste check nodig, maar de vraag is hoe diepgaand die moet zijn, en vanuit welke meer waardegeoriënteerde benadering dat plaats vindt. Aart:

"Probleem in mijn geval was dat door die wat vreemde situatie daarvoor, zij mij financieel hebben doorgelicht vanuit de vraag: 'Hebt u wel recht op een uitkering.' Ik heb in die zin wel heel veel informatie moeten aandragen van 'klopt het wel.' Nou, dat is niet prettig. Kijk rationeel begrijp je het wel, want iedereen kent de verhalen over misbruik. Maar ik was daar zelf naar eer en geweten, dat ik dacht: 'Nou, ik heb hier niet voor niets aangeklopt. Ik was hier liever niet geweest. Dus het feit dat ik me zelf hier aanmeld, dat ik afhankelijk wordt van.' Maar goed, zij deden blijkbaar wat hen opgedragen was. Vandaar dat er na de aangeleverde stukken, nog extra gewroet werd van kennen wij de uitkering toe, ja of nee." *En was dat terecht vond je?* "Nee, nee, totaal niet, nee, nee." *Wat voor zaken vroegen zij dan bijvoorbeeld?* "Nou, dat gaat gewoon heel ver. Dan wordt gewoon gezegd: 'Geeft u maar drie maanden uw bankafschriften of zo. En dan wordt gekeken van... Je voelt je echt een beetje... Ja, alsof je overhoord word. Dat er echt een onderzoek naar je gedaan wordt van: 'Ja, klopt dit wel...' Uiteindelijk bleek het allemaal oké, daar niet van. Maar ook dat was geen prettig gevoel van... Ja, ik leg die dingen op tafel. Ik lever de stukken aan zoals dat gevraagd wordt. En dat moet je nog zo ver terug, dan moet je nog van alles bloot op tafel leggen. Nou, dat is niet prettig. Later wordt dan een verhaal verteld van: 'Ja, u krijgt een uitkering op basis van vertrouwen. Als er aanwijzingen zijn dat dat niet klopt, dan gaan wij lastig worden.' Maar om binnen te komen, dat gaat niet op basis van vertrouwen."

Vervolgens komt het verhaal toch nog dichterbij. Astrid neemt zich voor bijstand te gaan aanvragen. Het eerste gesprek schrikt haar zodanig af, dat zij besluit op eigen kracht een baan en inkomen te zoeken. Dat lukt haar niet. Na drie maanden moet zij terug naar de gemeente en vraagt een uitkering aan. Het doorlopen van de huur en de premie van de ziektekostenverzekering leiden tot schulden. Zij komt bij de Stadsbank terecht voor een schuldentraject en krijgt een gesprek met een financieel adviseur die haar gaat helpen met haar financiële huishouding.

"En het was ook nog eens zo dat als je die gesprekken een maal door bent, dan heb je een gesprek met een financieel adviseur. Daartegen ben ik toen heen eerlijk geweest door te zeggen dat mijn vriend een keer de huur heeft betaald en een keer mijn zorgverzekering. Want ik liep al drie maanden achter. Dat is gelijk ingehouden van mijn eerste bijstand. Dus van de eerste bijstand moest ik twee keer mijn huur eigenlijk betalen en nog meer dingen. Ja, dat gaat gewoon niet. Maar daar hebben zij gewoon schijt aan, eigenlijk." Verderop in het gesprek. "Het is wel zo dat mijn vriend gegevens heeft moeten inleveren. Wat voor werk hij deed en zijn adres. Dan denk ik ook weer: 'Ja, dat gaat jullie niks aan.'" *Moeten inleveren? Bij de gemeente?* "Ja, bij de bijstand ook. Daar vroegen zij om." *Aan jou?* "Ja, dat zal misschien zijn omdat ik gezegd had dat hij die twee dingen voor

me betaald had. Dat zij misschien wilden kijken of hij wellicht bij me inwoont. Ja. Het is eigenlijk heel triest en tegelijk ook weer lachwekkend hoe het er daar aan toe gaat.”

Verderop in haar traject krijgt zij een nieuwe klantmanager. Deze vertelt zij dat zij na een crisisinterventie als gevolg van haar schulden en dreigende huisuitzetting een ambulante hulpverlener heeft gekregen.

“Van die andere mevrouw moest ik gaan bewijzen waarom ik een hulpverlener nodig had. Waarom dat nodig was. Anders kreeg ik ook geen bijstand. De echt daadwerkelijke reden waarom ik een hulpverlener heb, dat dossier, dat ligt ook gewoon bij de gemeente Apeldoorn.” *Dat had zij niet gezien?* “Ja, dat hebben wij zelf aan moeten brengen. Maar, dat vind ik helemaal niet nodig. Waarom moet de gemeente Apeldoorn weten wat er bij mij in de kop omgaat? Of wat de reden is dat mijn huishouding niet lukt. Dat is best raar. Dat ik moet gaan bewijzen dat ik recht heb op een hulpverlener. Ja. Vind ik best vreemd.”

Henk krijgt van zijn huisarts advies, na een mislukte zelfmoordpoging, een gesprek te hebben met een psycholoog.

“In 2015 zat ik geestelijk een beetje helemaal in de war. Door al die problemen. Want doordat ik in de bijstand terecht kwam, kon ik mijn financiële verplichtingen ook niet meer betalen. Toen ben ik in de schuldhelpverlening terecht gekomen. Ja, met alle problemen, allemaal samen, zat ik in mijn kop. Ik was helemaal hoteldebotel. Toen heb ik een poging gedaan om een einde te maken aan mijn leven. In 2015. Toen heb een poosje gelopen bij een... Dat ging van de huisarts uit. Een maatschappelijk psycholoog of zoiets. Ja, die vroeg dan ook naar mijn werkcoach. Toen heb ik hem de naam gegeven... Ik denk dat hij daar contact mee heeft opgenomen. Want ik was donderdags bij hem en ik moest 's maandags bij die... komen. Ja, dat zij te horen had gekregen dat ik niet lekker in mijn vel zat en dat er veel problemen waren.”

Een van de gesprekspartners, Hendrik, die werkelijk alles wat hem lief was, kwijt is geraakt.

“Ik kreeg nog niet, wat heel belangrijk is, de rust om zelf eens even na te denken van 'hoe ga ik hier mee verder'. Want continu krijg je weer brieven in de brievenbus. 'Mijn God, wat nu weer? Wat gaat er nu weer gebeuren?' Op een gegeven moment hield ik dat niet vol, want ik stond als een klein kind te janken op die kruispunten (als verkeersregelaar). Ja, dat is levensgevaarlijk. Dat ging niet meer. Het was ook een nul urencontract. Ook weer naar huis. Gordijnen dicht getrokken. Ik liet me gewoon niet zien. Maar dat is wel weer aanleiding voor de gemeente om jou weer op te sporen. Van: 'Hé, je doet nu niets. Wat doe je?' Het wordt ook heel persoonlijk. 'Rook je, drink je.' Ik denk: 'Dat zijn helemaal geen dingen die zij moeten weten.' Vind ik niet. Je hele individu is inmiddels overhoop gegooid.”

Mhamed heeft op een gegeven moment te maken een beknelde zenuw. Hij krijgt een baantje als vrijwilliger bij de kringloop.

“Aangepast werk. Dus ik hoefde niet constant te staan of zwaar werk te doen. Een beetje spullen aanpakken, een beetje gaan zitten, en sorteren. Dat heb ik negen maanden gedaan. Daarna vond het Activerium dat ik krachttraining moest



gaan doen. Dat heet ergotraining. Drie maanden traject. Dan ga je wekelijks een dag fitness doen. Aangepaste fitness met begeleider. Zwemmen en gymmen. Dat heb ik drie maanden gedaan, drie keer per week. Drie ochtenden. Toen kwam die vacature van de buurtcorporatie... Dat vond ik al helemaal mooi om te doen, want ik wil niet constant gesleurd worden van her naar daar. Want zij willen steeds meer. Ik heb zelf eigenlijk aan gegeven dat ik vrijwilligerswerk wil doen. Maar zodra je dat doet wordt je van alle kanten gepakt... Dan zeggen zij: 'Ohh, je kan veel meer.' Ja, zij denken niet aan je gezondheid. Zij proberen toch van alles. Zoals die training. Zij hebben het geprobeerd, maar het is me niet gelukt met die training. Ik had heel veel pijn. Overgehouden ook van die training... Toen zeiden zij nog: 'Misschien moet je naar een psycholoog. Misschien zit je in de stress of wat dan ook. Dat daardoor die pijn komt van dat been en die arm.' Ik zeg: 'Nee'. Ik zat toen in die tijd heel veel met de kinderbescherming, jeugdzorg, gevechten. Mijn dochter had pleegouders. Zij is wel vijf keer geplaatst naar verschillende gezinnen. De jongste. Toen zijn zes was is zij naar mij gekomen. Heb ik moeten vechten tot aan de rechtbank. Zij dachten dat die pijn door de stress kwam door al die dingen die ik mee maakte in die drie jaar dat ik aan het vechten was." *Is de pijn wel overgegaan, later?* "Nee. Is gebleven." *Nog steeds?* (Hij werkt inmiddels betaald.) "Ja, dat weten zij hier ook. Ik kan me goed aanpassen. Ik heb een scooter. Ik heb heel veel gesprekken in de wijk. Als ik elke keer, bij elke deur lange gesproken heb, dan verlamt mijn been. Dan pak ik mijn scooter en ga ik op een bankje zitten. Dan kan ik mijn verslag schrijven over die gesprekken. En zo heb ik het kunnen doen nog steeds."

Ook wel lachwekkende anekdotes. Martin:

"Wat hadden zij nu bedacht? Zij gaan je conditie meten. En aan de hand van die conditiemeting gaan zij een of ander strijdplan verzinnen. Nou, ik heb vijftien marathons gelopen. Lang geleden, maar goed. Ik heb een goede basisconditie, hoor. Echt. Kom daar bij dat bureau. Zo'n fysiotherapeut zit daar. Hadden zij buiten op straat pionnetjes neergezet. Daar moest ik tussen heen en weer lopen. Ik denk: 'Zijn zij nu helemaal gek geworden.' Buiten, waar iedereen je bezig ziet. Ik zeg: 'Waar is dat voor?' 'Ja, je moet twaalf minuten lopen.' Ik zeg: 'Ja, ik ben toch geen...' Toen dacht ik... Mijn broer zei: 'Jongen dat je dat gedaan hebt.' En iedereen moest dat. Dat is twee keer gebeurd, hè. Ik denk: 'Dat is toch van de zotte.' Gewoon buiten. Daar liep ik. 'Heb u geen sportschoenen?' Ik zeg: 'Dat gaat ook op deze schoenen.' Ik liep die twaalf minuten. Ja, ik zat natuurlijk boven alle scores. 'Ja, u staat er helemaal niet op.' En toen moest ik gaan zitten en moest ik met mijn vingers naar mijn tenen. Dan hebben zij zo'n plankje en daar zitten coderingen op. Ik heb het mijn leven lang al in mijn rug. Dus ja, ik vraag mijn buurvrouw wel of zij mijn ... Ik kon daar dus niet bij. Dan deden zij body mass index, BMI, het toverwoord. Ik moest op zo'n elektronisch apparaat zitten om te meten. Wat moest ik nog? Ik moest nog iets doen. Ik denk: 'Nou weet je wat, vanmiddag zit ik thuis lekker aan de koffie. Dan heb ik dat circus gehad.' Word ik gebeld. 'Ja, uw conditie is zwaar onder de maat.' Ik zeg: 'Ja maar, wacht even. Op dat kleine beetje wat jullie gemeten hebben, bepalen jullie...' Dus, u moet verplicht een half jaar lang twee maal in de week sporten. Ik zeg: 'Dat ga ik niet doen. Zijn zij nou helemaal... Echt. Dat ga ik niet doen.' In optima forma. Een bekende term. Ik naar die fysiotherapeut. Ik zeg: 'Joh, moet je luisteren. Het is niet persoonlijk. Maar, wat vind je daar nu van?' 'Ja', zegt hij, 'Wij krijgen de opdracht van de gemeente.' Hij zegt: 'Joh, moet je luisteren. Kom gewoon hier. Maken wij een leuk programmaatje voor je.' Ik zeg: 'Nou, ik zal je

vertellen. Als ik kom ga ik niet de boel verstieren.' Er zijn mensen die het geweigerd hebben. Ja dat zei zij ook. 'Kan gevolg hebben voor je uitkering.' Dus, ik sta daar dinsdags en donderdags op die lopende band. En ik kijk zo naar buiten. Ik denk: 'Wat doe ik hier?' Echt. Twee keer in de week sporten. Verplicht. Ik denk: 'Nou, weet je wat. Het kan niet gekker worden. Laten wij het maar weer doen.' Dus, ik heb het gedaan. Niet geweigerd. Ik denk: 'Het kan nooit tegen me gebruikt worden.' Van: "Je hebt toen geweigerd. Je hebt dat niet gedaan.' Voor die tijd hadden zij ook mijn lengte gemeten. Gewicht en nog een paar dingen. En dat was iemand van de gemeente. na dat half jaar zegt zij: 'Wij gaan uw evaluatie houden en dan krijgt u daar terugkoppeling over.' Ik zeg: 'Dat is goed.' 'Wij gaan u weer opmeten.' Ik zeg: 'Ja, maar ik ben in een half jaar toch niet gekrompen of gegroeid.' 'Ja, maar..' Ik zeg: 'Ja, oké doe dat maar.' Of ik weer tussen de paaltjes wilde lopen? Om te kijken... Ik zeg: 'Nee, nee. Het is klaar. Dat ga ik niet doen.'"

"Ja, een diëtiste erbij. Op een gegeven moment kom ik daar. Ik zie daar allemaal eten op tafel staan. Wij waren daar met een man of zes. En zij pakt de schijf van vijf. Ik denk: 'Ik heb drie kinderen op de wereld gezet. Ik zeg: 'Nou ga ik naar huis. Nou ben ik...Dit vind ik wel zo...' 'Ja maar...' Ik zeg: 'Hoe kom je er nu bij dat ik misschien niet goed zou eten.' Hadden zij speltbrood en zo. Je kon alles proeven. Ik zeg: 'Joh, doe mij maar koffie. En een biertje en een zak chips. Dan ben ik helemaal happy.' Dat was voor mij de grens. 'Nou ben ik echt helemaal klaar.' Zegt die diëtiste, zij kwam bij me staan: 'Joh, ik vind het ook... Maar wij hebben de opdracht. Dat moeten wij op de mensen projecteren. Dat moeten wij loslaten. Wij moeten controleren of zij goed eten.' Ik moest dus invullen wat ik 's morgens op brood deed. Alsof je... Laat ik het helemaal hard zeggen. Alsof je ziek bent. Alsof je, wanneer je een uitkering hebt, een bepaalde ziekte hebt. En heel zwart-wit heb ik het idee. Ik ben ook vaak zo benaderd. Alsof je wat mankeert. Dat vind ik zo erg. En ik kan er ook niets aan doen. Die benadering. Die toon. He, de toon zet de muziek. Hoe je benaderd wordt. Ja, ik word er niet agressief van, maar ik word er wel een beetje opstandig van."

Ook andere situaties roepen vragen op. Petra:

"Ik heb een keer een enquête gehad over het UWV. Dat was toen ik drie maanden een UWV-uitkering kreeg. Daar stond dan in: 'Hoe vind je het contact met de consulent?' Ik heb toen alleen gezegd: 'Welke consulent. Ik heb nog nooit iemand gesproken of gezien. Ik ben nog nooit uitgenodigd.' Twee dagen later kreeg ik een mail van het UWV. Dat zij even kennis wilden maken. Oké. Dat krijg ik wel een beetje de kriebels. Dan ik: 'Hoezo anoniem?' Ik bedoel, het is wel heel raar. Toeval bestaat, maar dit maal had ik zoiets van: 'Oké.'"

Of het verhaal van Sanne:

"Ik kreeg om te beginnen mails van de gemeente die naar alle uitkeringsgerechtigden gingen. Dat doe je toch onder BCC. Want ik hoef niet te weten wie er allemaal in de bijstand zitten. Ik kreeg altijd mails met al die namen bij het CC. Dat ik tegen mijn klantmanager, een stagiaire, zei: 'Ik vind het niet erg. Ik doe er niets mee. Maar, doe al die namen maar bij BCC, want anderen hoeven van elkaar niet te weten wie er bijstand krijgen.'"



***'Dat is privé. Dat is tussen hem en mij. Dat gaat de gemeente niets aan'***

Dit is een vergelijkbare praktijk met de vorige, maar draagt toch een wat meer specifiek karakter. Het gaat om ondersteuning vanuit de directe omgeving van burgers. De gemeente intervenueert daar in het kader van de Participatiewet op allerlei manieren binnen. Een eerste casus werd al gerapporteerd. Astrid wordt ondersteund door haar vriend gedurende een periode dat zij geen inkomen heeft. Hij betaalt voor haar een maand haar huur en haar kosten voor de ziektekostenverzekering. Dat levert haar een korting op haar uitkering op.

Een van onze gesprekpartners betaalde mee aan re-integratieactiviteiten voor zijn broer. Dat leverde hem problemen op.

"Ik heb een verklaring van mijn partner moeten insturen dat zij niet meer bereid is hem in ons gezin te sponsoren. Dat moest ik insturen anders werd de bijstandsuitkering niet toegekend. Nou, echt te zot voor woorden. Dat ik verplicht ben dat mijn partner, mijn vrouw, een verklaring moet afleggen, dat zij niet meer wil bijdragen voor mijn broer. Nou, het moet echt niet gekker worden in de maatschappij. Anders krijgt hij geen bijstandsuitkering. Zo ver gaat het. Dat is in mijn ogen ook een stukje traineren. 'Nou ja, als u een verklaring wil, kunt u die verklaring krijgen.' Maar ik vind het echt te zot voor woorden."

Jeanette heeft haar zieke vader gedurende zijn laatste levensfase verzorgd.

"Ik heb tweeëntwintig jaar bij mijn vader gewoond. De laatste zes jaar daarvan is hij zwaar ziek geworden. Ik heb hem verzorgd. Ik had mijn eigen medische problemen. Maar dat viel me toen niet op. Ik had WW. Totdat de gemeente kwam met die nieuwe regeling dat mensen die een uitkering hebben en bij ouders inwonen, daar moesten de ouders voor opkomen. Mijn vader had zorguren. Toen werd er door de uitkering gezegd: 'Nee, dat geldt niet voor jou. Je zorgt voor je vader.' Eerst lieten zij je met rust, maar je zit ook onrustig, want je gaat naar de bijstand. Hoe denken zij daar over? Toen ben ik net voor ik de bijstand kreeg, daar heen gegaan. Toen werd er gezegd: 'Ja, maar uw vader moet dan voor u opkomen. Uw uitkering wordt dan stop gezet.' Ik moest toen hals over kop verhuizen. Met de ziekteproblemen, met mijn eigen problemen. Wij zijn, net in de laatste drie maanden van het leven van mijn vader, allebei verhuisd. Ik hierheen en hij naar een flat verderop. Ik had ook nog een hond. Dat ging buiten mijn hoofd om. Dat was mij te veel."

Ramon heeft problemen met zijn uitkering omdat hij nu eens werkt en dan weer een uitkering heeft. Dat werkt niet echt. Soms heeft hij weken geen inkomen. Zijn moeder, die bij het gesprek aanwezig is, ondersteunt hem dan.

“Ik kreeg geen uitkering. Ik heb vanaf oktober, november, december, januari, februari zonder geld gezeten. Godzijdank heb ik mijn moeder, mijn zusters. Als die niet ingesprongen waren, had ik nu in een kartonnen doos gezeten. Wat ik toen allemaal heb moeten bewijzen. Elke week bankafschriften. Dan waren zij die weer kwijt. Dan leverde ik het bij die in. ‘Nee, het ging allemaal naar die.’ Dan moest ik weer alles opnieuw gaan zitten inleveren. Mijn moeder is mee geweest... Op een gegeven moment, moest ik me verantwoorden, zaten er twee van die piepo’s. Werd het allemaal opgenomen ook en moest er voor getekend worden. Ik moest een verklaring afleggen. *Wat voor een verklaring?* “Wat was dat? Voor inkomsten. Dat mijn moeder mij geld had geleend voor de boodschappen. Waarom? Ik zal je ook vertellen waarom. Ik moest mijn bankafschriften doen. Ja, daar stond (meisjesnaam van moeder). Mijn moeder heet geen ... met haar achternaam. Ik ben de enige. ‘Wie is die mevrouw?’ Ik zeg: ‘Die mevrouw die zit hier naast u.’ Zij vroegen nog net niet of zij zich kon legitimeren. ‘Ja, wie bent u dan?’ Ik denk: ‘Ja, lazer toch op. Je kunt toch wel zien dat het mijn moeder is.’ Het spijt me verschrikkelijk. Maar de manier waarop zij met je omgaan. Ja, echt. Heel erg, hoor.” Zijn moeder vertelt: “Op een gegeven moment belt die mevrouw op en zegt: ‘Nou, die uitkering is goedgekeurd, maar hoeveel geld heeft u hem gegeven?’ Ik zeg: ‘Ik heb hem niets gegeven. Ik heb hem dat geleend. Het geld moet ik gewoon terug hebben.’ Maar zij zegt: ‘Ja maar, hij heeft ook een schuld.’ Ik zeg: ‘Ja, dat is privé. Dat is tussen hem en mij. Dat gaat de gemeente niets aan.’ Dus vraagt zij mij: ‘Wat heeft u hem gegeven?’ Ik zeg: ‘Nou hij kreeg per week vijftig euro als hij alleen was, en vijfenzeventig euro als de kinderen er waren.’ ‘Ja, dat trek ik dan van zijn uitkering af.’ Ik zeg: ‘Dat is geen schenking. Dat is een lening. Ik moet dat terug hebben.’ ‘Oh ja, nou ja goed.’ Verder voor de rest hebben zij dat keurig allemaal uitbetaald, waar hij dan recht op had.”

Hij vertelt nog een andere anekdote, over een jongen bij hem in de Direct Actief groep. “Heeft hij een week lang zijn zusje op bezoek gehad, omdat zij een naar vriendje had. Zij is een paar keer in elkaar geslagen. Heeft zij een weekje bij hem geschuild. Politie wist er van. De hele mik mak. Haar advocaat wist er van. Het enige dat zij gedaan heeft, is een keer boodschappen ophalen. Die jongen is gekort, want hij woonde namelijk samen. Hij woonde samen. Ik heb erbij gezeten. Hij zegt: ‘Ik wilde mijn zusje alleen maar beschermen. Dit zijn de politierapporten.’ ‘Maakt niet uit. Helemaal niks mee te maken. Jij heb samengewoond. Zij heeft boodschappen gehaald. Wij gaan je korten. En niet voor een maand. Nee, voor een half jaar.’ Hij zou hebben samengewoond. Hetzelfde als van... ‘U hebt...’ ‘Nee, ik heb het geleend van mijn moeder. Ik moet het terugbetalen.’ Je moet niet weten hoeveel ellende ik van de gemeente heb gehad.”



### **Direct Actief, Lucrato en andere trajecten**

Een deel van de burgers heeft ervaring met Direct Actief. Zij verhalen er in verschillende toonaarden en beelden over. Astrid:

"Daar moet je naartoe om te laten zien dat je je bijstand verdient, zeg maar... Het is een groepsgebeuren. Dan moet je inderdaad echt... Dan liggen er bijvoorbeeld vijftig stapeltjes kaarten op tafel. Dan moet je er eentje afpakken. Kaartje per kaartje. Dan staan er nog vijf zes mensen naast je. Die doen precies hetzelfde. En dan ga je zo een hele tafel af met kaartjes en aan het einde van de tafel zit iemand met een weegschaal. Nou, die weegt het af. Of er het goede aantal kaartjes in zitten. Dan gaat het in een doosje. En dat sta je dan de hele ochtend te doen." *Hoe was dat?* "Och, het was op zich wel leuk. Maar ja. Dat gaat dan ook weer zo langzaam. Want dat moet ook weer zo langzaam. Want ja, anders is het werk zo op. Ja, ja. Echt, wat je daar staat te doen. Ja, ik weet het eigenlijk niet zo goed." *Hebben zij ook gezegd waarom je dat moest doen?* *Want je zei de eerste keer dat je liever met mensen wilde werken.* "Ja, zij zeiden dat zij niet iedereen in de gaten kunnen houden in Apeldoorn die bijstand heeft en die dan ander soort werk gaat doen. En op zo'n manier kan dat wel... Ook om in dat ritme van werk te blijven. Maar, dat blijf je niet bij dit... Als je op zo'n manier moet werken (zij zegt dat lachend), ja ik kan dat niet. Ik werd er helemaal naar en kriegelig van. Dus ik was die kaartjes alweer aan het bijvullen. En ik was alweer van alles aan het doen. Want ja, dat heb helemaal geen nut. Hieraan kun je niet zien of mensen inderdaad de bedoeling hebben om te werken of niet. Dat kun je daar gewoon niet aan zien. Daar is het werk te simpel voor... Ja, ik moet zeggen dat ik bij Direct Actief meer begrip gevonden voor de dingen die ik wou en die ik kon dan bij de gemeente. Ja, bij de gemeente kreeg ik echt te horen: 'Ja, een opleiding tot monteur, dat gaan wij niet doen.'"

Ramon, vrachtwagenchauffeur, komt ook bij Direct Actief terecht.

"Ja. Nou, het spijt me verschrikkelijk. Daarvoor was ik al bezig met een baan. Je zit dus met een groepje. Je wordt behandeld door die dames die daar zitten. Het spijt me verschrikkelijk, maar ik pik dat niet. Nou, je geeft antwoord, dus je bent meteen onhandelbaar. Agressief. Er is niet met je te werken. Je wordt meteen gekort." *Ja?* "Ja. Zonder iets. Er zaten mensen in mijn groep met universitaire opleiding. Er waren twee chauffeurs. Ik was nummer drie. Het enige wat wij nodig hadden was code 95. Nee, wij konden schroefjes gaan aandraaien aan een lopende band, want dat werd niet gedaan. Ik heb een leidinggevende functie gehad. Ik heb ook personeel aangenomen. Ik heb honderden, duizenden cv's gezien. Ik kan er zelf ook wel eentje maken. En dan gaat daar een of andere muts beweren van: 'Zo en zo moet jij een cv opbouwen.' 'Het spijt me verschrikkelijk meisje, maar dat let ik niet op bij een cv.' Maar goed, na twee

weken was ik al weg, want ik had een baan gevonden. Helemaal uit mezelf. Dat was onmogelijk, werd er verteld. Dat kon ik niet zo snel hebben gedaan. En het is bij hun conto op geschreven. Ik heb daarna gehoord hoe zij met die mensen zijn omgedaan. Hoe zij hen hebben behandeld. En dan ga je mij vragen waarom mensen af en toe agressief reageren.”

“Ja, de Felua. En ik, luister ik heb helemaal niets tegen dat soort mensen... Nou ja die gasten die daar de leiding hadden. Je moest een paar uurtjes, deed je theorie en praktijk. Ja, ja, mensen zeiden ook. ‘Veel problemen hier’. En waar ging het om. Mensen zeiden: ‘Ja maar, dat ga ik niet doen.’ ‘Ja, en jij moet...’ En dan staat er een meisje van een jaar of twintig jaar voor je neus. Ik heb er bij gestaan. Dat was een meisje wat van de universiteit kwam. Lerares Nederlands. Zij kon hier in Apeldoorn even geen baan krijgen. Door omstandigheden moest zij dat ook doen. Die werd op haar nummer gezet voor een Nederlandse brief die zij geschreven had. Die vrouw die was klaar om les te geven op HAVO en Atheneum. Dan staat er een of andere muts. Hoe zij dan te keer gaan. Het was dat dat meisje het niet in zich had. Want zij sloeg dicht. Het enige dat ik toen gezegd heb: ‘Dat had je bij mij moeten doen. Ik had je alle hoeken van dit hok laten zien.’ Toen was ik onhandelbaar. Ik denk bij mijn eigen: ‘Waar haal jij het lef vandaag om zo met mensen om te gaan.’ Echt sorry... Schandalig... Ja, daar waren er een paar die moesten dingetjes opvouwen. Nou, het spijt me verschrikkelijk. Voor een of andere luchtvaartmaatschappij. Er ontbrak een labeltje aan. Dan moest het zakje open. Moest het eruit gehaald worden. Moest er een labeltje in, moest een nieuw zakje en papiertje bij. En dan kon het dicht geseald worden. Ja, prima. Ik zeg: ‘Die mensen zijn veel meer waard. Laat die mensen creatief worden.’”

Henk, zestiger:

“Toen moest ik me eigen eerst daar aanmelden voor een uitkering. Nou, treedt de Participatiewet in werking. Moest ik me daar melden bij het Activerium en later bij de Felua. Daar is een of andere vorm van begeleiding. Daar moet je ‘s middags werken en krijg je ‘s morgens computercursus... Dat heeft helemaal niks geholpen. Ze laten je daar aan een computer zitten en een beetje solliciteren. Ja, hoe je je eigen het beste kunt verkopen. En ‘s middags moet je dan dingetjes in elkaar zetten, stickertjes plakken. Ergens op. Of dingen voor een fabriek waar zij eieren sorteren, van die plastic dingetjes moet je in mekaar maken. (Lacht) Ja, ik vond het eigenlijk niks. Het is gewoon iets dat je opgedrongen krijgt. Want ze dreigen. De gemeente heeft er ook een handje van om te dreigen. ‘Komt u niet of doet u dat niet, dan heeft dat betrekking op uw uitkering.’ Dat vinden zij wel heel leuk, denk ik. Zij hebben je gewoon, iedereen doet dat wel. Zij hebben je in hun macht. Want anders krijg je geen geld. Heb je niks te eten. Ja, ja.”

Sanne meldt zich vanuit de WW voor een bijstandsuitkering.

“Gingen zij van alles uitleggen over het project Direct Actief. Ik zeg: ‘Ja, ik heb er iets over gehoord.’ Ik denk: ‘God, wat krijg ik nou.’ Ik zeg: ‘Oké, vertel maar.’ ‘Nou, u heeft eerst veertien dagen bedenktijd.’ Ik zeg: ‘Ja, leuke term geven jullie er aan.’ Ik zeg: ‘Nou bedenktijd. Ik hoef me niks te bedenken. Ik wil gewoon werken. Klaar.’ Ik zeg: ‘Ik ben al aan het solliciteren. Dus sla dat maar over.’ ‘Nee, dat kan niet.’ ‘Nee’, zeg ik, ‘regels zijn regels. Daar moet ik ook aan voldoen.’ Ik zeg alles netjes, hoor, daar. ‘Maar, vertel maar.’ ‘Ja, dan ga je naar

de Felua groep.' Ik zeg: 'Ja, daar werken ook leuke mensen, hoor. Niks mis mee.' 'Ja', zegt zij dan tegen die ander, 'wat doe je daar? Doosjes vouwen, pleisters in doosjes stoppen.' Ik zeg: 'Heb je niets leukers te doen? Maar ja, wat moet dat moet. Wij maken er wel wat gezelligs van.' Ik zeg: 'Maar waar is het goed voor?' 'Ja, dat doe je dan een maand en dan loop er iemand bij en die gaat jullie observeren.' Ik zeg: 'Leuk, leuke baan. Ik ben wel begaan met mensen. Mag ik dat niet doen?' 'Nee.' 'En dan?' 'Nou, dan komt er een rapport eind van de maand.' 'Goh', zeg ik, 'en dat gaat dan over mij?' 'Ja.' Ik zeg: 'Maar even een vraag. Die persoon die daar observeert, wie is dat?' Kijken zij elkaar aan. 'Ja, een collega van ons.' Ik zeg: 'Als iemand een rapport over mij moet maken en daarin gaat vertellen wat ik wel kan en wat ik niet kan, en weet ik veel wat allemaal, wie ik ben. Wat mij betreft mag die op zijn minst psychiater zijn, of psycholoog. In ieder geval iemand die er voor geleerd heeft...' Toen kwam de oproep voor het project Direct Actief. Moest ik naar zo'n kennismakingsdag. Nou, netjes aangekleed. Hup, ik naar de Felua. Sta daar bij de receptie. 'Hallo, ik kom daar en daar voor.' 'Ga de gang maar in en dan de achtste hal aan de rechterkant.' Ik: 'Ook goedemiddag.' Nou, ik loop die hal in en ik kijk daar zo rond. Ik denk: 'Ohh, het lijkt wel een werkkamp. Ohh, God, waar ben ik nou dan?' Ja, je moet er effe door heen. Dus ik kom bij die bewuste hal. Ik denk: 'Ik moet eerst iemand zien te vinden die er nog een beetje fatsoenlijk uitziet. Want dat zal wel iemand van de gemeente zijn.' Nou, komt er zo'n mannetje naar me toe en ik steek mijn hand uit. Wil me netjes voorstellen wie ik ben. Hij geeft niet eens een hand. Hij zegt: 'Daar ligt de presentielijst, teken maar effe af en vul je schoenmaat maar effe in.'... Ik zeg tegen hem: 'Schoenmaat. Waarom moet je mijn schoenmaat hebben?' 'Ja, voor je werkschoenen.' Ik denk: 'Ohh.' Nou, ik heb hem ingevuld. Nou, dan word je allemaal in zo'n grote kamer gezet. Op stoeltjes naast elkaar. Ik ging op een stoel zitten en donderde er bijna van af, want dat ding knalde zowat uit zijn voegen, die stoel. Ik denk: 'Ohh, nu zit je naast al die mensen, vreselijk.' Maar dan word je te woord gestaan van: 'Leuk dat jullie er allemaal zijn.' Ja, vreselijk. Dat mag je echt gebruiken. 'Leuk dat jullie er allemaal zijn. Welkom.' En dan wordt er verteld wat het allemaal in gaat houden. Staat er zo'n mannetje voor die zaal en dan zitten er een paar zo half op een tafel aan de zijkant. En die zitten dan iedereen zo te bekijken alsof je een hond bent wat er zit. ja, echt hoor. Dan wordt verteld wat de bedoeling is. 'Nou, jullie krijgen ook nog een modeadviseur.' Oh, dan moeten wij blij zijn. Een modeadviseur. Ik denk: 'Waar is dat goed voor.' En dat is niet zo maar, die modeadviseur. Want je moet wel leren, dat als je gaat solliciteren, je dan niet in een korte broek gaat. Ik denk: 'Zo, steek maar in je zak.' 'Ja, jullie worden geweldig behandeld, want als jullie hier komen... Wij beginnen om negen uur. Jullie weten toch allemaal dat je op tijd moet zijn. Kwart voor negen binnen. Je kan gewoon koffie pakken, dat is gratis en voor niets.' 'Oh', zegt er eentje die zo half op die tafels zit, 'Ja, hallo, maar drie kopjes op een dag, hoor. Ja, de mensen die hier werken moeten allemaal voor de koffie betalen, maar jullie krijgen die gratis.' Nou, dan hoor je daarna dus wel dat je maar drie kopjes op een dag mag. Allemaal dat soort dingen. Nou echt, je zou gillend weglopen daar. Je loopt gillend weg. Ik heb mijn tijd uitgezeten. Toen ik thuis kwam, dacht ik: 'Oh God. Dit overleef ik niet.' Kijk dat ik aan een tafel doosjes moet vouwen, nou ik ga wel ouwehoeren. Kan het mij wat schelen. Maak ik er wel wat leuk van, want je moet het gewoon doen. Dat zijn regels. Maar, dan denk je: 'Jongens, behandel me een even als mens en zie wat er zit.' Als jij zo'n groep zou moeten begeleiden, dan moet je een beetje verstand van mensen hebben. Dan zie je precies wat voor vlees je in de kuip hebt. En dan denk ik: 'Behandel dan niet iedereen alsof het niks is.'"

Interessant is om dit geheel ook door de ogen van een hoogopgeleide gesprekspartner te bezien. Allereerst over het 'opleidingsgedeelte'.

"Een aantal dagdelen in de week werd dan besteed aan, zeg maar, het sollicitatievraagstuk. Dat was dan een soort programmaatje met cv-schrijven, brieven schrijven, training, of dat soort dingen." *Hoe ging dat? Was dat zinvol?* "Nee, niet voor iemand die een beetje ontwikkeling heeft, als je dan denkt aan de basisvaardigheden van 'hoe schrijf je een brief'. Dus ik was vooral brieven voor anderen aan het schrijven, bij wijze van spreken. De andere activiteit, dat was allemaal productiewerk. Ik kan je het voorbeeld geven van, dat was de lachwekkendste, dat er belletjes waren." *Belletjes?* "Van die kattedelletjes, die aan zo'n halsbandje zitten. En dat je de ene dag bezig was om zeg maar die belletjes er af te peuteren, en de volgende dag moest je er weer een ander belletje opzetten. Dus... Geestdodend werk dus." *Zat daar dan nog een logica achter? Dat moesten andere belletjes worden? Of moesten de ene dag de belletjes er af, en de andere dag er op?* "Ja, dat wilde de opdrachtgever. Dus blijkbaar waren de belletjes op de ene manier weer bij hem terug gekomen, of had hij ze op een of andere manier ingekocht, en had hij bedacht: 'Dat moet iets anders worden.' Dus de een was bezig het los te peuteren en de ander was weer bezig er een nieuwe aan te zetten. Of je was bezig, inderdaad, met het maken van zadels. Of het uitdrukken van verpakkingen. Dus die gewoon van de pers af kwamen, maar even ontdaan moesten worden van de overtollige randen, zal ik maar zeggen. Of je was bezig met krijtjes bij elkaar te zoeken."

Sedert enige tijd is Direct Actief overgegaan in Lucrato. De meeste gesprekspartners hebben slechts ervaring met Direct Actief. Slechts een enkeling met Lucrato. Zoals Arianne. Zij vertelt dat zij die week bij Lucrato is begonnen.

*Ja, over Lucrato kun je natuurlijk nog niet zo heel veel zeggen. "Geweldig." Ja?* "Ja." *Wat leuk.* "Ik ben gisteren begonnen. Gisteren was de eerste dag. Het is gewoon van... Natuurlijk moet je dingen leren. Natuurlijk moet je dingen doen. Maar..." *Vertel eens. Wat doe je daar zoal?* "Nou, wij hebben gisteren eerst gehoord wat de bedoeling is. Dat zij je toch zo snel mogelijk aan het werk willen hebben. Wat er van ons verwacht wordt. Wat wij van hun mogen verwachten. Nou ja, hoe je cv er uit moet zien. Dat dat heel... Wij hadden er eentje in mekaar gezet. Dat dat tegenwoordig heel anders is dan dat dat vroeger was. Nou ja, dat zij je gaan begeleiden. En wij hebben ook, en dat scheelt natuurlijk ook... Wij zitten met zijn elven met twee begeleiders. Wij hebben gewoon een heel leuke groep. Het is gewoon gezellig." *Mannen en vrouwen door elkaar heen.* "Ja, mannen en vrouwen door elkaar heen." *Alle leeftijden.* "De jongste is zevenentwintig, de oudste tweeënvijftig. Echt gewoon gezellig. Wij hadden vanmorgen vroeger afgesproken om met zijn allen een bak koffie te drinken. Nou, morgenochtend gaan wij weer." *En heb je een opleidingsgedeelte en moet je ook dingen doen? Of is het vooral school?* "Ik heb nu huiswerk mee. Dat moet ik vandaag nog maken. Vrijdag heb ik dan een afspraak met iemand van het leerplein om je toch te begeleiden om een goede cv in elkaar te zetten. Nou, je moet gaan ontdekken wat je kwaliteiten zijn, waar je trots op bent, en hoe je je eigen moet gaan verkopen. Ik vind het leuk."

Ronald heeft heel recent (september 2017) te maken gekregen met Lucrato.

*En nu Lucrato. Wat doen jullie hier?* "Wij hebben workshops gevolgd. Daar heb ik allemaal aan deelgenomen." *Wat wordt daar gedaan?* "CV-trainingen, een



elevator pitch, dat soort trainingen." *Hoe is dat?* "Goed. Dat heb ik hen ook meegegeven. Ik heb ooit eerder werkloos geweest. Toen had ik een traject aangevraagd. Zag ik gewoon staan. Ik dacht: 'Dat is wel handig. Dat heeft zes maanden geduurd, maar dat ging helemaal nergens over. Dat heeft zesduizend euro gekost, maar ik moest zelf elke keer vragen om wat afspraken. Dan kreeg ik weer een andere, en dan moest weer opnieuw mijn cv maken. Uiteindelijk is dat nergens over gegaan." *Dat was niet hier in Apeldoorn.* "Nee, nee. Dat was in ... Maar wat zij me daar hadden moeten leren, dat heb ik hier in twee weken gehad. Dus dat is wel oké. Goed, zij kunnen dat traject nog fine tunen, maar dat is zeker goed." *Doe je daarnaast nog werkzaamheden?* "Nee, nee, nee. Dat heb ik tegen die tweede vrouw gezegd, waar ik dat gesprek mee heb gehad. Zij stuurde mij hierheen. Ik zeg: 'Dat is prima, maar ik ga geen postzegels plakken.'" *Nee, en dat werd geaccepteerd?* "Nou, zij zegt: 'Het is niet meer wat het was'. Eerst had je Direct Actief. Zij zegt: 'Dat is niet meer.'... Anders had ik het ook wel gedaan. Ik ga niet me zelf in de vingers snijden, maar werkritme hoef ik niet op te doen. Ik heb altijd gewerkt. Meer dan fulltime... En nu hoop ik snel aan het werk te zijn. Zij denken wel dat ik snel aan het werk ben."

Ook Remco, een jonge gesprekspartner, drieëntwintig jaar, vertelt over zijn ervaringen met Direct Actief.

"Naar mijn mening was het meer dat ik daar aan het werk was, voor niks. En wij hebben ook wel wat testjes gedaan, maar daar kwamen niet echt dingen uit die voor mij heel vernieuwend waren of zo. En aan het eind zeiden zij: 'Geef een aantal plekken op waar je graag stage zou willen lopen.' Toen heb ik dat gedaan. Toen hebben zij van alles gezegd: 'Nou, ik denk niet dat daar echt een toekomst in zit. Dus ja, dan kun je daar ook niet echt stage lopen.' En toen kon ik het gewoon weer zelf uitzoeken. Daar kwam het op neer... Daar was geen ruimte voor. Uiteindelijk hadden zij bij een drukkerij een plek voor mij. Maar ik zei: 'Ja, dat is niet mijn ding.' En toen was ik gelijk ondankbaar en konden zij mij niet echt verder helpen. Toen moest ik het maar weer zelf doen. Toen ben ik beveiliging (een opleiding die hij zelf betaalde en heeft afgerond.) gaan doen."

Hij vertelt verder nog over een project speciaal voor jongeren, 'Kansrijk intensief'.

"Dat is Kansrijk intensief'. Ik kreeg een beetje het idee dat dit meer ingezet was opdat je weer een opleiding ging doen, dan dat je daadwerkelijk een baan ging vinden." *Werd je daar in gestimuleerd, in het volgen van een opleiding?* "Ja, dat heb ik wel aangedragen, maar dat is dus het verhaal 'kijken bij een autogarage' en 'bij een drukkerij terecht komen'. Dat is een beetje... Dat is een beetje het verhaal. In het begin dacht je: 'Nou, nu komt er de vaart in.' Je komt daar op gesprek. 'Ohh, dat komt helemaal goed en wij gaan het regelen. En het wordt helemaal mooi.' Maar ja., dan zit je daar twee maanden en aan het einde van die twee maanden ben je nog geen meter verder. Ja, dan word je er een beetje flauw van." Hij besluit te stoppen met het traject. *Hoe gaat zo iets. Zeg je gewoon: 'Ik ben klaar. Ik ga die opleiding doen.'* *Werd die opleiding overigens betaald door de gemeente?* "Nee. Dat moest ik zelf betalen. Dat heb ik zelf besloten om dat te gaan doen. Om dat ik weer wat moest gaan doen. Toen heb ik gezegd: 'Ja, ik ga nu een opleiding doen.' En toen was het zo van: 'Ohh, nou daar kunnen wij jou niet verder bij helpen.'"

Inmiddels werkt hij, parttime en heeft hij opnieuw met de gemeente te maken.

*Dan heb je een aanvullende uitkering. Heb je die van het UWV of van de gemeente. Is het een bijstandsuitkering?* "Het is een bijstandsuitkering. Participatiewet 2015." *Dus heb je ook weer te maken met een klantmanager.* "Ja." *En wat zei die toen je daar weer voor het eerst kwam?* "Ja, niet heel veel, eigenlijk. Ja, ik ben er ook niet helemaal tevreden over hoe dat gaat, dat contact met die klantmanager." *Vertel eens.* "Nou, dan krijg je van die papieren met rechten en plichten. En dan staat erbij: 'Je hebt regelmatig contact met je klantmanager.' En ik heb hem nou een of twee maanden geleden aangevraagd en ik heb hem vorige week maar eens een mailtje gestuurd van: 'Ik lees hier dat ik regelmatig contact met jou heb, maar dat heb ik niet echt.' En toen was het zo van: 'Ja, dan moet je maar naar het 0800-nummer van het UWV bellen.' Ja, ik moest het allemaal eigenlijk zelf maar doen. Daar kwam het een beetje op neer. Terwijl ik denk: 'Ja, jij bent mijn klantmanager. Zij hebben jou aangewezen voor mij, maar ik hoor niks van jullie.'" *Je hebt nog helemaal geen gesprek gehad?* "Ja, ik heb een gesprek gehad... Ik kon een training volgen. Maar toen ik aangaf dat dat tijdens mijn werktijden was, hoefde ik die training niet meer te volgen. En ik zou voorgesteld worden bij een werkbedrijf, maar daar heb ik vervolgens ook niks van gehoord. En toen ik dat ook naar haar gemaïld. En toen zei zij: 'Daar moet je zelf contact over opnemen met het werkbedrijf.'" *En het werkbedrijf is?* "Dat was wat voorheen de Felua was. Daar zal dan wel weer voor een 'Kansrijk'-achtig programma zijn, denk ik. Dan mag ik misschien wel weer ringetjes plaatsen. Dat zou jammer zijn." *Hoe kijk je nu aan tegen dat geheel?* "Ja, dat is natuurlijk een beetje dubbel. Ik heb uit verleden natuurlijk niet zo'n hoge pet op van de gemeente, maar ik vind wel dat ik in eerste instantie goed geholpen word door die mensen. Zij zijn vriendelijk en zij hielpen me met vragen. Als je met hen in gesprek bent, kunnen zij wel antwoord geven op al je vragen. Dat is natuurlijk wel zo. En zij kijken mee naar wat het beste is. Maar goed, dan blijkt achteraf, dat dat het enige is wat zij doen. Want daarna, als je met vragen komt, ontwijken zij alles en moet je het zelf oplossen."

Een apart verhaal zijn de speeddates. Bijeenkomsten georganiseerd door het Activerium om werkgevers en cliënten samen te brengen. Enkele gesprekspartners vertellen over hun ervaringen. Patricia vertelt.

*"Donderdag ben ik inderdaad naar die speeddatemeeting geweest." Hoe was dat?* "Ja, dat was goed. Was heel goed georganiseerd." *Wat moet ik mij daarbij voorstellen?* "Nou, een banenmarkt in het klein. Dit was wel heel leuk klein, maar toch ruim opgezet. Dus dat je niet het idee hebt van 'hutje, mudje op elkaar', want daar hou ik helemaal niet van. Ja, zij hadden statafels en zithoekjes waar je dan even kon doorpakken. Ja, ik vond het heel positief. Ik dacht: 'Het zal wel weer zo'n banenmarkt zijn.' Of je hebt ook speeddates, ja waar iedereen aan zo'n tafel zit, tegenover elkaar. Dat vind ik allemaal wat bulk en zo. Heel relaxt. Ik heb nog een van die organisatoren gesproken. Ja, ook een heel leuk gesprek. Aardig mensen. Goed georganiseerd. Ik heb van drie echt contact voor de vacatures. Ik heb nog cv's nagestuurd. Digitaal. Nu heb ik een gesprek voor vrijdag. Om een vacature door te nemen bij een uitzendbureau. Alright was ook een leuk gesprek en die waren ook heel positief. Hij zegt: 'Ja, zo vaak hebben wij niet iemand met jouw cv. Op zulke speeddates.' Dus dat vond hij positief. Dat er eens een keer ander soort personeel was. Hij zei: 'Ik zal gaan kijken voor je in onze vacatures.' Ja ik heb alles digitaal doorgestuurd. Op de digitale versie kun je ook makkelijk doorklikken op een uitgebreider cv. Ik heb ook een website waar je

naar door kunt klikken. Naar mijn linked-in en zo. Dus die jongen, die was ook heel positief. Ja, en die vond mijn cv ook heel erg mooi, en goed. Ja, daar kon je wel wat mee. Zeg maar.”

Henk, zestiger, heeft een andere ervaring.

“Ik ging in het begin veel naar die bijeenkomsten toe. Die werden georganiseerd in het Activerium. Daar kwamen uitzendbureaus, en dan kon je je cv’s uitdelen aan die bureaus. Ik zei: ‘Ik heb wel interesse in dat werk. Hier heb je mijn cv.’ ‘Oh’, zegt die kerel tegen mij, ‘als je niet genoeg cv’s hebt mag die wel houden. Mag je hem zelf wel houden, hoor.’ Dat heb ik nu al een paar keer meegemaakt. Ik denk dat er weinig interesse is. Ik heb ook een keer gezien dat zij een andere man... Dat was ook een werkzoekende. Een getinte man. Hij liep een beetje moeilijk. Die waren zij een beetje de gek aan het aansteken.”

En Remco:

*Zijn er nog andere dingen die je kwijt wil?* “Ohh ja, een verplichting bij mijn WW was, dat ik mee zou doen aan speeddates. Dan komen er uitzendbureaus en werkgevers, en zo. Daar heb ik ook niet zo’n positieve ervaring mee.” *Nee, vertel eens.* “Ik ben, denk ik, drie keer geweest en het is... De eerste keer was het zo van: ‘Ga rond en deel je cv eens uit, en voer wat gesprekken met mensen.’ Maar goed, dan staat er een bedrijf dat een beetje in jouw sector ligt, en zij hebben ook wel een beetje de standaardbaantjes, maar niet echt iets wat interessant zou zijn.’ Dan staan daar ook mensen vanuit de horeca. En dan ga je daar naar toe van: ‘Ik heb wel interesse om in de horeca te werken.’ En dan zijn zij heel kort af. Dan kun je je cv wel inleveren, maar dan krijg je een beetje het idee dat je cv de weg naar buiten nog niet haalt. Dat het halverwege ergens verdwijnt. En dan kom je er de tweede keer en dan zijn het gewoon weer van de vijf bedrijven drie dezelfde. En die komen weer met hetzelfde verhaal. ‘Nou, wij hebben niet echt iets voor je.’ Weet je wel. Dan denk ik: ‘Ja, dan kan ik de volgende keer wel nog een keer komen, maar als het dan weer dezelfde zijn, schiet het niet op.’ En ik heb natuurlijk al gedeeltelijke werk en daar wil ik ook blijven werken. Dan wordt het nog lastiger omdat zij je niet volledig in kunnen plannen. En omdat ik in september op maandag die cursus heb, wordt het dan nog lastiger. Dan heb daar niet echt heel veel aan. Dan is het meer van: ‘Ik ga daarheen omdat het moet. Omdat ik anders in de knoei kom met mijn WW.’ Maar echt heel veel heb je er niet aan.” *Dat wordt ook aangegeven, dat je erheen moet?* “Ja, het is niet vrijblijvend.” *Je moet je inschrijven?* “Ja, er ligt een lijst, inderdaad. Je wordt opgeschreven.” *En als je niet zou komen?* “Dan heeft dat gevolgen voor je uitkering.” *Dat is ook tegen je gezegd?* “Ja... Goed, aan de ene kant snap ik dat wel. Zo’n WW-uitkering is heel makkelijk. Je moet gewoon vier sollicitaties per periode de deur uit doen. En ik heb een keer een cursus moeten volgen. Ik snap het ook wel. Maar om dan mensen te gaan dwingen er naartoe te gaan, terwijl het elke keer toch hetzelfde is, tja...”



***'Ik weet nu al dat ik waarschijnlijk aan het einde van deze maand gewoon weer met de hele mik mak, in een grote tas, de hele shit er weer heen kan om opnieuw aan te vragen'***

Een verhaal dat ook regelmatig opduikt, betreft de ergernis van burgers over het feit dat zij, nadat zij vanuit de bijstand weer een periode gewerkt hebben, weer opnieuw bijstand moeten aanvragen, en weer al hun gegevens op tafel moeten leggen. Ramon:

"Ik heb daarna een hoop ellende gehad met de Soos. Wel werken en niet werken. Op een gegeven moment had ik een paar keer gewerkt. Geprobeerd. En ik heb met mijn nek gezeten. Ik heb mijn nek in mekaar gehad. Nog steeds half. Heel lang mee gelopen. Wordt geen rekening mee gehouden. 'Maar je moet... Hop, hop, hop.' Dan werk je ergens, en dan is de communicatie weg. Ik heb vorig jaar, vlak voor ik werd geopereerd aan mijn nek, nog als vrachtwagenchauffeur gewerkt. Duidelijk verteld. 'Het is tijdelijk!' Wat ik niet wist, hebben zij na vier weken de stekker eruit getrokken. En ik maar braaf elke maand mijn loonlijstje inleveren. Specificatie. Netjes dat papiertje invullen. Kreeg het ook niet opgestuurd. Ik haalde het ook elke keer op. Ik ben eind oktober geopereerd aan een gebroken nekzwervel. Een dubbele nekhernia en twee beknellingen. Omdat ik niet meer werkte, dacht ik: 'Oh, dat loopt allemaal wel weer door.' Bleek dat zij al maandenlang geleden de stekker eruit getrokken hebben... Nou heb ik in maart niks gekregen, terwijl ik wel alles netjes heb ingeleverd. Ik hoor niks, ik verneem helemaal niks. Ik krijg geen brief dat ik dan en dan even langs moet komen. Noppes. Helemaal niks. Wat ik dus denk, is dat zij in januari de stekker er weer uit gesodemierd hebben. Ik moet mijn eigen mutatieformulier ophalen. Ik krijg hem niet thuis. Het is dezelfde situatie als vorig jaar zomer. Identiek. Ik weet nu al... Ik zit nu al weer drie weken thuis omdat er iets gebeurd is met dat uitzendbureau waarvoor ik werkte... Ik weet nu al dat ik waarschijnlijk aan het einde van deze maand gewoon weer met de hele mik mak, in een grote tas, de hele shit er weer heen kan om opnieuw aan te vragen. Het loopt zo verschrikkelijk langs elkaar heen."

Of een variant daarvan. Mhamed werkt twintig uur bij een zorgcoöperatie. Twintig uur, met een aanvullende uitkering. Maandelijks wordt hij opgeroepen door het Activerium. Zij wilden hem in een andere baan onderbrengen.

*Naast de baan die je al had?* "Ja, dat klopt. Klopt. Ik geloof 's avonds iets, of 's middags." *En hoe ging dat dan? Werd je opgeroepen? Kreeg je een gesprek met een consulent?* "In het begin wel, ja. Ik raak ook gechoqueerd en zo. Doordat ik elke keer geroepen werd." *Was dat vaak?* "Ja, een keer per maand." *Werd je goed behandeld?* "Nee." *Waar merkte je dat aan?* "Hij probeert mij... Nou,

stimuleren niet. Zo zag ik het niet. Toch aan te smeren. Aan het werk. Terwijl hij weet dat ik pijn heb. Hij weet alles van mij. Toch. Het moest van hun. Van het Activerium. Dus, hij deed gewoon zijn werk. Wel een vriendelijke man. Maar, toch weer..." *Wat deed dat met jou?* "Ja, wel stress en zo. Ik denk. Ik ben blij dat ik twintig uur heb. En ik wil toch vrijwilligerswerk doen, zodat ik hier blijf. En hun snappen het niet. Of willen het niet snappen. Het duurde zeker een half jaar of langer. En zij gingen toch steeds weer mailen. Weet je wel. Of hij krijgt zesentwintig uur, of wij moeten ergens anders werk gaan zoeken." *Is dat nog steeds zo?* Nee, dat is een jaar geleden. Ton heeft toen gezegd: 'Zo worden werknemers niet gemotiveerd, als zij dat werk voor een andere baas moeten gaan doen.' *Dat werk doe je nu hier.* "Nu heb ik zesentwintig uur. Sedert vorig jaar."

### **Maatschappelijke participatie, tegenprestatie**

Voor die burgers die nauwelijks meer zicht hebben op een betaalde baan wordt een traject richting maatschappelijke participatie ingezet. Enkele van onze gesprekspartners hebben zo'n traject gevolgd, of zijn op basis van vrijstelling van sollicitatieplicht vrijwillig aan het werk gegaan, dan wel hebben al bestaand vrijwilligerswerk in dat kader verder uitgebreid. Petra:

"Ik ben wel met vrijwilligerswerk bezig. Maar daar mag ik ook niet zo heel veel uren aan besteden." *Nee?* "Nee, daar mag je tussen de vier en zes uur per week aan besteden. Want je moet wel solliciteren. Dus ik help nu een ochtend bij een verzorgingstehuis met mensen met niet aangeboren hersenaandoening bij het schilderen. Nou, dat is hartstikke leuk en zij kunnen veel meer hulp gebruiken, maar op zich mag dat niet. Zij hebben ook een kookclub. Dat mensen uit de buurt die alleen zijn, kunnen eten. Daar heb ik ook aangegeven dat ik kan helpen. En toen was het: 'Nee, dat mocht ik niet doen, want dan nam je een betaalde baan in beslag.'" *Wie zegt dat dan?* "Het UWV. Toen heb ik gezegd: 'Nou, dat is geen betaalde baan. Dat zijn allemaal vrijwilligers.' Hij zegt: 'Ja, als jij dat niet doe, dan moet er iemand zijn. Dan moeten zij iemand inhuren.' En de zorg die draait dat allemaal om. Die zegt: 'Omdat er zoveel bezuinigd wordt, hebben wij juist vrijwilligers nodig.' En het UWV zegt: 'Nee, jullie gaan dat werk doen, en daarom hoeven zij geen betaalde kracht in te huren.' Dan vind ik het jammer dat je niet een stukje vrijheid krijgt om meer vrijwilligerswerk te doen. Dan heb je toch het gevoel dat je nog iets voor het geld doet. En nu is het. Ja, je bent een WWer en straks dan ben je van de bijstand. De naam op zich al. Ik merk dat ook bij vrienden al, dat dat toch wel begint. Ja, bij alles, als ik zeg dat ik druk ben. 'Ja, maar jij hebt de hele dag de tijd.' Ja, oké. Laat mij dan voor mijn uitkering gewoon werken. Laat mij dan vrijwilligerswerk doen. Graag. Misschien dat dat bij de gemeente, in de bijstand, wel anders kan. Weet ik niet. Maar ik heb ook geen idee of ik daar een gesprek over ga krijgen."

Martin:

"Ik heb wel vrijstelling inmiddels van alles. Ik moet natuurlijk wel participeren, een bijdrage leveren aan de maatschappij. Dat doe ik. Ik had zelf al wat geregeld. Ik wilde graag hier wat met verzorgingstehuizen. Wat met ouderen. Wat met computers doen. Maar de gemeente is dan zo van: 'Nee, wij bepalen dat. Die denkt zeker: Oh, ik heb dat al geregeld. Dikke streep er doorheen.' Maar goed, dat is even heel kort door de bocht. En ik weet wel hoe dat komt, hoor. Er is een bepaalde pool van vrijwilligerswerk. Vaak vrijwilligers die niet nodig zouden moeten zijn omdat dat eigenlijk vacatures zijn. En in die zin worden

vrijwilligers gebruikt. Ik zal niet zeggen worden misbruikt. Maar goed, dat is mijn ervaring. Nu wandel ik met senioren. Dat ben ik zelf eigenlijk ook. Maar dat weten zij niet. Dat is hier op de Veluwe. Dat doe ik elke week. Soms twee keer per week. Ook aan de andere kant van Apeldoorn. Dat is gewoon ontzettend leuk. Dat is trouwens een officieel erkende participatiebezigheid. Hij staat op de website van overheid.nl.”

Maartje vertelt op onze vraag naar tegenprestatie of vrijwilligerswerk, over bijeenkomsten die georganiseerd worden om burgers te interesseren voor vrijwilligerswerk.

“Ja, vrijwilligerswerk. Want daar ben ik toen wel voor opgeroepen. Voor de Participatiewet. Daar ben ik al verleden jaar, en dit jaar, of een jaar daarvoor ook al eens geweest. Dat is namelijk bij Pluspunt. Werden mensen opgeroepen om te kijken voor vrijwilligerswerk.” *Hoe gaan die bijeenkomsten?* “Ja, wat moet ik daar van zeggen? De mensen komen daar binnen. Ja, oké, een brief nemen zij mee. ‘Nou wat wil je doen?’ Sommigen die zijn zo gelijk weer weg. Het is een beetje een ramp, is het gewoon. Komen al die mensen opeens naar binnen. Je kunt wat drinken, je kunt wat praten. Maar, ik denk... Sommigen denken: ‘Ja, wij moeten wel. En gauw weer weg wezen.’ Het is niet persoonlijk, helemaal niks. Zij zitten gewoon aan een tafel, en iedereen die loopt gewoon naar binnen. Het is gewoon een soort ruimte. Nou ja, echt praten of zo, waar iedereen bij zit, zeg maar. Ik vind dat maar niks hoor. Maar ja, toen heb ik gezegd: ‘Ik wil ook vrijwilligerswerk doen.’” *Wat ben je gaan doen?* “Nou ja, ik ben nu vrijwilligster bij Villa Dwars. Station Dwarsstraat. Als haak- en breiclub. Te leren. Ja, ik heb nog meer vrijwilligerswerk gedaan. Bij Casa Bonita. Met die demente mensen. Leuk wat dingen doen. Maar dat werd mij te zwaar. Kon ik niet lopen. Ik heb net bij de Riwis, heb ik ook van twee tot zes op zondag een keer gedaan. Dat was koffie verzorgen en daarna met het eten en alles. Nou, mijn benen die willen niet. Ik kon daarna bijna twee dagen niet meer lopen. Dus ik moet echt een beetje vrijwilligerswerk waar je een beetje kunt zitten... En ik ga zelf ook met de scootmobiel naar andere ontmoetingsplekken. Een beetje onder de mensen dus.” *Heb je hier in de wijk ook wel iets?* Kijk daar, die rare punten (dakpunten). Dat is Pluspunt. Gentiaan. Oh, je hebt zoveel. Je hebt wel veertig, vijftig ontmoetingsplekken hier in Apeldoorn. Ontzettend veel. Ja, van alles is er wel wat te doen. Alleen, ik kan het gewoon niet zoveel. Ik heb ook met mijn handen artrose. In mijn lichaam, mijn benen en voeten willen allemaal niet zo.”

Hannie, vijftigster, vertelt.

“Ja, afwijzingen genoeg. Dat zijn toch weer degenen die beter gestudeerd hebben, die doorgaan. Daar kan ik ook wel inkomen. Maar omdat zij vaak zeggen: ‘Je moet iedereen een kans geven’, heb ik zoiets van: ‘Ja, krijg je alleen maar bij re-integratiebedrijven.’ Dus ja, dat punt dat heb ik gewoon afgesloten en ik ben nu met vrijwilligerswerk bezig. Wat ook niet altijd bevalt, natuurlijk.” *Wat voor vrijwilligerswerk doet u?* “In eerste instantie heb ik oppas voor de kleinkinderen ook als vrijwilligerswerk opgevat. Nou wat zeggen zij weer bij de gemeente? ‘Nee, dat mag niet, want dat moeten zij betalen.’ Ik zeg: ‘Ja maar, dat kunnen zij niet, want daarom is het ook vrijwilligerswerk. Maar ik zal de wethouder erbij halen.’ Ik heb er dus de wethouder bijgehaald, die ook over zorg en welzijn gaat. Even kijken, zeg ik het goed. Blokhuis. Daar heb ik dus van te horen gekregen via de hogere hand weer van de klantmanager, dat het wel mag. Ik zeg: ‘Nou eindelijk, gelukkig.’ Want ik blijf erbij. Dat blijf ik doen, want zij

moeten ook met hun inkomen uitkomen. En zij werken al alle twee. Ik had dat niet vroeger. Ik kon zelf op de kinderen passen. Ik heb ontslag genomen. Maar nu is de gemeente zo hard, ook met die Participatiewet. Ik ben altijd heel actief geweest rond het schoolgebeuren van mijn kinderen. Ik doe ook vrijwilligerswerk hier in de Mandela. Dat was eerst rolstoelduiven, zeg maar mee wandelen en rollators. Maar ik had het zelf wat in de rug. Toen heb ik dat verzet naar creativiteit hier binnen in het gebouw. Dat is tot nu toe nog zo het geval." *Als ik uw verhaal goed begrijp dat zegt u: 'Mijn relatie met de gemeente is geminimaliseerd' of 'af genomen'. Uw klantmanager zegt ook: 'Ik heb niets meer voor u in mijn plan staan.' En eigenlijk zegt u van... "...'Doe maar wat u wil.' Ik heb daar ook een brief van. Ik weet niet of ik hem heb meegenomen. Ik geloof het niet. Nee, nee. Daar stond ook in. Die was van mevrouw ... Daar stonden ook bepaalde regels bij voor vrijwilligerswerk. Maar ook enzovoorts, enzovoorts. Dat heb ik ook naar Blokhuis doorgemailed. Van, daar zie ik ook oppas voor de kleinkinderen onder vallen. Nou, en dat heb ik goedgekeurd gekregen." U moet dus wel vertellen waar u vrijwilligerswerk doet? "Ja, ja. Als ik dus hier zou stoppen, en ik zou naar Casa Bonita gaan, of wat anders, dan zou ik dat wel door moeten geven."*



### 2.3 De gemeente: beleid uitvoeren of mensen helpen?

Naast de praktijk van de Participatiewet komen ook aspecten van de heersende cultuur binnen de gemeentelijke organisatie in de gesprekken aan de orde. Cultuur is minder goed grijpbaar, maar echt wel een item dat veelvuldig opduikt. Het is ook niet zo dat burgers daar met deze algemene term over spreken, maar de beelden die zij oproepen verwijzen daar wel naar. Dat betreft een heel divers geheel van attitudes, gedragingen en opvattingen, als ook specifieke beelden die uit opmerkingen van medewerkers opduiken. Het betreft voornamelijk percepties van burgers, maar daarom zijn deze niet minder reëel: 'men dreigt', 'er wordt doorgebiefd', 'je mening wordt niet op prijs gesteld', 'je wordt onder druk gezet', 'niks kunnen, niks doen, niks willen'. En ten slotte ook opmerkingen die een onuitgesproken, voor burgers negatieve lading bevatten. De beste voorbeelden zijn misschien wel de opmerkingen tijdens een gesprek met de klantmanager of werkcoach: "Er is werk genoeg" of "Je moet je zelf beter verkopen."

**'Ik vind dat zo'n klantmanager een vertaalslag moet maken naar iemand die daar zit'**

Een eerste thema dat op komt duiken uit de gesprekken verwijst naar de verhalen van burgers waaruit te lezen valt dat medewerkers van de gemeente er niet altijd in slagen zich in te leven in het perspectief en de leefwereld van de burgers die tegenover hen zitten. Om voldoende 'mee te bewegen'. Het duikt bijvoorbeeld op uit het al eerder aangehaald verhaal van Astrid. Zij heeft een ambulante woonbegeleider omdat zij er zelf niet in slaagt dat wonen in de meest brede betekenis van het woord goed te organiseren. Dat staat ook in haar dossier. Dan gaat zij op gesprek bij haar nieuwe klantmanager.

"Van die andere mevrouw moest ik gaan bewijzen waarom ik een hulpverlener nodig had. Waarom dat nodig was. Anders kreeg ik ook geen bijstand. De echt daadwerkelijke reden waarom ik een hulpverlener heb, dat dossier, dat ligt ook gewoon bij de gemeente Apeldoorn." *Dat had zij niet gezien?* "Ja, dat hebben wij zelf aan moeten brengen. Maar, dat vind ik helemaal niet nodig. Waarom moet de gemeente Apeldoorn weten wat er bij mij in de kop omgaat? Of wat de reden is dat mijn huishouding niet lukt."

Of het verhaal van Yassmin, een Irakese dame. Haar man werkt heel onregelmatig. Dan weer een tijdje wel, dan weer een tijdje niet. Op een dag vind hij weer werk als schilder.

"Ik heb meteen mijn contactpersoon gemaaild. Hij heeft bijvoorbeeld donderdag gehoord dat hij maandag moet beginnen. Ik heb haar meteen donderdag gemaaild: 'Maandag gaat mijn man beginnen met te werken.' Ik heb geen reactie van haar gekregen... Ik heb ook telefonisch opgebeld: 'Mijn man gaat op die datum werken.' Over twee maanden heb ik een briefje gekregen: 'Jullie hebben niet aangemeld. Jullie krijgen een boete van zestienhonderd euro.' Kijk ik na wie dat briefje heeft geschreven. Ik heb contact opgenomen met die meneer. 'Ik heb zo een briefje gekregen. Maar hoe komt dat. Ik heb een bewijs. Een email.' Hij zegt: 'Ja, ga je die formulier invullen en die email opsturen.' Ik heb het gedaan. Opgestuurd. Zegt hij: "Ja, oké, dat was niet voldoende, want jij hebt alleen die email. Dat is zeshonderd euro betalen. Niet de zestienhonderd.' Dit is het Activerium. Maar de gemeente (nadat zij bij de wethouder in beroep is gegaan) wordt heel eerlijk. Ik heb die zaak gewonnen."

Yassmin verhaalt verder:

"Ik heb wel Nederlandse nationaliteit met dat staatsexamen gehaald. Maar dat was niet voldoende voor opleiding. Ik had het idee om doventolk te worden. Zegt: 'Moet jij nog verder studeren. Staatsexamen twee.' Heb ik ook gedaan. Diploma ook gekregen. Maar, kon niet meer. Kost heel veel geld. Wie betaalt voor opleiding. Want ik ben niet als gevluucht. Mijn man heeft mij hier gebracht. Ik heb geen kans. Een periode krijgen wij uitkering. Na de crisis. Dat mijn man niet altijd werken. Als ik spreek met de contactpersoon. Zeg: 'Ja, ik heb een ischias in mijn rug. Dus die zwaar werk lukt mij niet. Maar hierin ben ik goed. Geef mij kans een diploma te krijgen. Dan kan ik werken.' Nu, zo'n werk kan ik wel doen. Achter computer. Maar. 'Studeren hoeft jij niet te denken. Gewoon schoonmaken. Werken, schoonmaken, klaar.'"



John vult een voor hem (met enigszins beperkte verstandelijke vermogens) ingewikkeld formulier foutief in. De gemeente spreekt van fraude en beëindigt de uitkering. De broer van de betreffende burger vecht dat met succes aan.

“Dat formulier heeft hij inderdaad niet correct ingevuld. (Inmiddels heeft de broer een accountant naar de zaak laten kijken) Toen stelde de gemeente: de accountantsverklaring komt niet van een registeraccountant. Dat gaan wij niet accepteren. Ik heb een kleine bv. Nou, een registeraccountantverklaring krijg je alleen als grote onderneming voor elkaar. Ik heb gewoon een keurige accountant die volledig gecertificeerd is. Werd niet geaccepteerd. Vervolgens moest de rechtsbijstand ingeschakeld worden. Had hij gelukkig. Vervolgens het hele traject gehad dat hij nog gefraudeerd zou hebben met een tweede bankrekening. Mijn vader heet J.H.J. en mijn broer J.H. Alleen bij de bankrekening van mijn vader hebben zij er ook J.H. van gemaakt. Zij beweerden dat hij nog een bankrekening had, terwijl ik aan de hand van alle bankafschriften kon aantonen dat dat niet zijn bankrekening was, maar die van mijn vader. Ja, zo zijn wij het traject ingegaan en dat is heel lang doorgedaan. Overall blokkades op. Niemand wilde meepraten. Ik kon alles aantonen. En zij bleven maar doorgaan. Tot aan het kort geding dat ik heb moeten aanspannen. Toen werden zij wakker. Toen kreeg ik twee mensen op bezoek, bijzondere opsporingsambtenaren. Die twee hebben voor het eerst een serieus gesprek gevoerd, nadat ik eerst zo’n vijftientig gesprekken had gevoerd. Die voor het eerst het dossier pakten. Alles bij elkaar bekeken. Een keurig advies hebben gemaakt. Ook zijn beperkingen hebben meegenomen. Naar zijn opleidingskant gekeken. Alles. Hoe het proces gegaan is. Wat je zou hebben moeten doen. En dat is nu een jaar geleden, zo ongeveer. Daarna zijn al die processen doorgedaan en hebben wij uiteindelijk gelijk gekregen. En is alles terug gedraaid. Dat is technisch het hele proces. De manier waarop dat gaat is echt onacceptabel. Onacceptabel in de zin van... Ik val niet over de vraag of je iets goed doet of niet goed doet. Hij is primair fout geweest door het feit dat hij die polis niet heeft aangegeven. Als ik het hem nog vraag, begrijpt hij het nog steeds niet. Ik vind dat zo’n klantmanager een vertaalslag moet maken naar iemand die daar zit. Kunnen begrijpen tot welk niveau iemand iets kan volgen. Als ik uitleg dat iemand een diploma heeft van de lagere tuinbouwschool en over die vier jaar acht jaar gedaan heeft, dan mag je toch even gaan nadenken over de vraag met wie je te maken hebt en wat iemand wel of niet kan met alle technische dingen. Natuurlijk, ik snap de Participatiewet wel. Dat je daar aan deze kant verantwoordelijkheid hebt. Maar bij bijna elk gesprek moet ik bij gaan zitten, omdat je daar uiteindelijk geen reëel beeld van krijgt. Dat vind ik heel sterk in zijn geval. Hij heeft inmiddels met zes verschillende klantmanagers te maken gehad. Klantmanager, hoe zij dat woord überhaupt bedacht hebben, dat weet ik niet.”

De gemeente wordt in het ongelijk gesteld. John moet opnieuw een uitkering aanvragen. En toen is er iets fout gegaan. Zijn broer stelt al de benodigde gegevens op tijd te hebben ingeleverd. De dienst geeft aan dat hij te laat was.

“Je moet dan opnieuw een uitkering aanvragen. Tussenin. Dat heeft alles bij elkaar een week of zeven geduurd. Want toen kwam het verhaal: ‘U heeft het niet op tijd aangevraagd.’ Ik ben daar heen gegaan om samen een nieuw formulier (ter vervanging van het fout ingevulde) in te vullen. Toen werd gezegd: ‘Wij zijn de stukken kwijt.’ Normaal gesproken stuur ik alles aangetekend. Ik ben drie weken verloren omdat ik niet kon bewijzen dat ik daar geweest was met de spullen. Ik ben er echt geweest, maar ik heb alleen het kaartje meegekregen van

weer een nieuwe klantmanager. En na drie weken terug gekomen. En toen moest ik weer alles opnieuw invullen, samen met John. Een week of twee later moest daar nog een tweede persoon bij komen omdat er al een beroepszaak was geweest. Moest iemand anders daarover beslissen.... En dat dossier blijft nu doorwerken. Je wordt als het ware als een halve crimineel aangekeken. Dat kan ik niet bewijzen, maar dat is wel het gevoel dat je hebt. Je moet heel veel dingen additioneel extra doen. Er is ook totaal geen medewerking in dingen. Vanaf het moment dat die twee buitengewone opsporingsambtenaren een dossier gemaakt hebben en hun verhaal geschreven hebben. Een advies gegeven hebben aan de klantmanager. Zij hebben geen bevoegdheid. Ga nu zorgen dat die jongen zijn code 95 (vrachtwagenaantekening) kan gaan halen. Daar liggen veel meer kansen dan in hem blokjes laten stapelen en hem allemaal andere dingen laten doen. Dat gaat niet werken. Vervolgens zeggen zij: 'Dat gaan wij niet doen.'"

**'Je mening wordt niet op prijs gesteld.' 'Ja, daar was eigenlijk verder geen begrip voor'**

Een voorbeeld kwam al ter sprake. Martin draagt zelf een activiteit aan voor zijn tegenprestatie.

"Ik had zelf al wat geregeld. Ik wilde graag hier wat met verzorgingstehuizen. Wat met ouderen. Wat met computers doen. Maar de gemeente is dan zo van: 'Nee, wij bepalen dat. Die dacht zeker: 'Oh, ik heb dat al geregeld.' Dikke streep er doorheen.' Maar goed, dat is even heel kort door de bocht."

Ook het verhaal van Hendrik kwam al voorbij. Hij gaat door een heel moeilijke periode. Hij zit er helemaal door heen. Het baantje als verkeersregelaar dat hij heeft loopt van geen kanten.

"Ik kreeg nog niet, wat heel belangrijk is, de rust om zelf eens even na te denken van 'hoe ga ik hier mee verder'. Want continu krijg je weer brieven in de brievenbus. 'Mijn God, wat nu weer? Wat gaat er nu weer gebeuren?' Op een gegeven moment hield ik dat niet vol, want ik stond als een klein kind te janken op die kruispunten. Ja, dat is levensgevaarlijk. Dat ging niet meer. Het was ook een nulurencontract. Ook weer naar huis. Gordijnen dicht getrokken. Ik liet me gewoon niet zien. Maar dat is wel weer aanleiding voor de gemeente om jou weer op te sporen. Van: 'Hé, je doet nu niets. Wat doe je?' Het wordt ook heel persoonlijk. 'Rook je, drink je.' Ik denk: 'Dat zijn helemaal geen dingen die zij moeten weten.' Vind ik niet. Je hele individu is inmiddels overhoop gegooid."

Astrid vertelt over de oproep een bijeenkomst bij te wonen.

"Nee, toen was er wel nog een bijeenkomst. Zo'n werkgeversbijeenkomst. Maar daar ben ik toen niet naar toe geweest omdat mijn vader in het ziekenhuis kwam te liggen. Dat heb ik toen bij het eerste gesprek ook aangegeven, dat mijn vader ernstig ziek is. Ja, daar was eigenlijk verder ook geen begrip voor. Of dat daar naar gevraagd werd. Of wat dan ook. Nee. Het was gewoon: 'Jij moet daar zijn. Kom je niet dan krijg je geen bijstand.'"

Ramon verhaalt op basis van zijn ervaringen bij Direct Actief.

"Per se om half negen moest je er zijn. Ja, daar zaten meiden die hadden kleine kinderen die naar school moesten. Die kregen dat niet voor mekaar. Er was er eentje, die was helemaal alleen, hier in Apeldoorn, die had een meisje dat om

half negen op school moest zijn. Die heeft op een gegeven moment aan burens moeten vragen of zij haar dochtertje naar school wilden brengen. Daar werd geen rekening mee gehouden. 'Jij zorgt maar dat je om half negen hier bent. Dan zet je je kind maar op school neer en dan ga je maar weg.' Dat werd haar gewoon snoeihard in haar gezicht gezegd. Scoren, scoren, scoren, scoren en de manier waarop maakt geen reet uit."



### **'En dan dat dreigement van het korten op je uitkering'**

Een volgend aspect van de cultuur kwam feitelijk al eerder aan bod. Dat betreft het gegeven dat binnen de trajecten en binnen de communicatie tussen de gemeente en de betreffende burgers de 'maatregelen en boetes' zo centraal staan. Dat roept dat een gevoel van dreiging op, het sentiment dat je voortdurend onder druk wordt gezet. Dat is in vrijwel elk gesprek te horen. Even een paar korte fragmenten ter illustratie. Fragmenten die voor een deel ook in een andere samenhang al aan de orde kwamen.

"Toen was er nog zo'n bijeenkomst, Zo'n werkgeversbijeenkomst. Maar daar ben ik toen niet naar toe geweest omdat mijn vader in het ziekenhuis kwam te liggen. Dat heb ik toen bij het eerste gesprek ook aangegeven, dat mijn vader ernstig ziek was. Ja, daar was eigenlijk verder ook geen begrip voor. Of dat daar naar gevraagd werd. Of wat dan ook. Het was gewoon: 'Jij moet daar zijn. Kom je niet dan krijg je geen bijstand.'"

"Met de regeltjes komen zij meteen aanzetten. Dat is het allereerste wat je eigenlijk hoort. Ook het eerste gesprek dat je krijgt bij Direct Actief. Dat gaat alleen maar over wat voor een rechten de gemeente Apeldoorn heeft op jou qua bijstand. Wanneer zij het mogen stoppen. En dat is heel snel. Ja, daar schuwen zij niet voor om dat te doen... Als je niet komt, word je eerst gekort. Dan gaat er zoveel procent van af. En bij de tweede waarschuwing wordt de uitkering gewoon gestopt. Dat is ook het eerste dat je om je oren krijgt. Dat zijn die regels. Ja, het wordt echt als een dreigement aan je verteld."

"Het is gewoon iets dat je opgedrongen krijgt. Want zij dreigen. De gemeente heeft er ook een handje van om te dreigen. 'Komt u niet of doet u dat niet, dan heeft dat betrekking op uw uitkering.' Dat vinden zij wel heel leuk, denk ik. Zij hebben je gewoon. Iedereen doet dat wel. Zij hebben je in hun macht. Want anders krijg je geen geld. Heb je niks te eten. Ja, ja."

Martin kreeg een parttime baan aangeboden.

"Het is net zo veel als een uitkering. Ik wil een volle baan. Dan heb ik meer geld. Dan kan ik meer doen.' Dat was niet de bedoeling. Zij keek niet op of om. En dan dat dreigement van het korten op de uitkering. Altijd dan drukmiddel van: 'Ja, nee maar...' Ik blijf altijd heel correct, maar inwendig. Dat raakt je wel. Ik denk: 'Over tien minuten ben ik weer buiten.' Ik zeg: 'Zeg maar wat je wil. Zeg maar wat je wil.' Over een programma om de conditie te verbeteren. Er zijn mensen

die het geweigerd hebben. Ja dat zei zij ook. 'Kan gevolg hebben voor je uitkering.' Dus, ik sta daar dinsdags en donderdags op die lopende band. En ik kijk zo naar buiten. Ik denk: 'Wat doe ik hier?' Echt. Twee keer in de week sporten. Verplicht. Ik denk: 'Nou, weet je wat. Het kan niet gekker worden. Laten wij het maar weer doen.' Dus, ik heb het gedaan. Niet geweigerd. Ik denk: 'Het kan nooit tegen me gebruikt worden.' Van: 'Je hebt toen geweigerd. Je hebt dat niet gedaan.'"

"De beste mevrouw ... heeft mij gezegd dat ik het idee dat ik monteur wilde worden maar moest laten varen. Ik moest maar lekker de verzorging in gaan. Een opleiding. Waarom moest ik de verzorging in? Omdat ik een vrouw ben? Maar toen ik zei dat luiers verschonen mij te ver gaat. Dat ik daar niet tegen kan. Ja, wat zei zij toen? Dat was ook weer iets waaraan zij kon zien dat ik niet aan het werk wilde..."

### **'Er is werk genoeg', 'Verkoop jij je eigenlijk wel goed?'**

Dan de opmerkingen, de beelden van klantmanagers en werkcoaches. Henk, die zijn hele leven hard gewerkt heeft, vaak moeilijke en smerige ongeschoolde arbeid, maar vijf jaar geleden als gevolg van een faillissement werkloos is geworden, verteld over een gesprek met zijn werkcoach.

"Toen heb ik nog een jonge knaap gehad. En die kon me zoveel vertellen. Ja, er was werk genoeg. Als je wil werken, is er werk zat. Ik zeg: 'Dus met andere woorden, ik wil niet werken. Dat zeg je nou. Want ik kan niks vinden.' Toen zegt hij tegen mij: 'Verkoop jij je eigenlijk wel goed? Je hoeft niet altijd precies de waarheid te vertellen. Maar, je moet wel een goed praatje hebben om je eigen te verkopen...' Ik heb veertig jaar gewerkt. Maar dat komt dan net over alsof je niet werken wil. En zo zijn er wel meer." Of een volgende werkcoach. "Nou, een zo'n werkcoach. Kijk, ik ben gewoon maar een simpele productiemedewerker. Een werkcoach zei dat ik maar moest verhuizen naar waar werk was." *Ohh. En wist hij dan ook waar dat was?* "Nee. Dat kon hij me niet vertellen. Ik weet de naam van die niet meer. Maar die zei, ik moest kijken waar ik werk kon krijgen. En als ik ergens een baan kon krijgen wat verder weg was, dan kon ik maar beter verhuizen. Werd mij gezegd." De een maakt zich boos, de ander reageert daarentegen met een zekere mate van ironie. "Er is ook een keer geweest dat zij zegt: 'Ja maar, er is werk genoeg.' Toen zeg ik: 'Nou weet je wat, ik zit hier. Ik haal koffie. U zegt: 'Er is genoeg werk. Doe mij nu een baan. Ik heb tijd. Tot vanmiddag. Tot jullie dicht gaan. Maar doe mij ook een baan die een beetje aansluit bij mijn arbeidsverleden.' Maar dat kon dus niet." Een ander verhaal: "Ja, vooral hoe zij met mensen omspringen als er medisch iets aan de hand is. Ik ben hartpatiënt. Ik heb ooit een keer een hartaanval gehad in het bos. Heb ik anderhalf uur tegen een boom aangelegd. Toen had ik nog honden. Ging ik altijd naar het bos. Hun zeggen maar zo: 'Oh, maar daar moet je niet over praten.' 'Maar als ik er niet over praat dan, en er gebeurt me wat daar.' 'Oh dat zou ik niet doen', zeggen zij dan tegen me. Dat zou ik niet doen."

Petra:

"Ja, iedereen die werk heeft, die zegt: 'Ja, er is altijd wel werk te vinden.' Ik zeg dan: 'Ja, het is wel toevallig dat alleen maar mensen die werk hebben dat zeggen.' Maar iedereen die daar zat en geen werk heeft, die denkt: 'Ja, waar dan.' Hier heb je mijn telefoonnummer. Als je iets weet, meldt het maar. Het maakt mij niet meer uit wat ik moet doen, eigenlijk. Eerst heb je nog wel

voorkeuren, het eerste jaar. 'Nou, ik ga een baantje zoeken dat ik echt heel leuk vind.' Maar dat wordt nu wel wat minder. Kijk, op zich red je je wel met alles, maar het is gewoon... Ja, je hebt de druk van het UWV, en straks van de gemeente. Dat ik soms wel het gevoel krijg dat het wel aan mij ligt dat ik nog steeds geen werk heb. Want, ja, er zijn toch banen genoeg. Ja, prima. Bel me maar. Dan kom ik...Het maakt mij niet meer uit wat ik moet doen, eigenlijk. Eerst heb je nog wel voorkeuren, het eerste jaar. 'Nou, ik ga een baantje zoeken dat ik echt heel leuk vind.' Maar dat wordt nu wel wat minder. Kijk, op zich red je je wel met alles, maar het is gewoon... Ja, je hebt de druk van het UWV, en straks van de gemeente. Dat ik soms wel het gevoel krijg dat het wel aan mij ligt dat ik nog steeds geen werk heb. Want, ja, er zijn toch banen genoeg. Ja, prima. Bel me maar. Dan kom ik."

***'Maar dan wordt je daar behandeld alsof je niks kan, niks doet en niks wil'***

Mensen in de bijstand voelen zich niet op hun waarde geschat. Dat heeft ook te maken met signalen die zij krijgen tijdens hun contacten met de gemeente of binnen trajecten.

"Nou ja, je komt daar eigenlijk om hulp te vragen. Wat eigenlijk al niet zo fijn is. Want je moet je handje ophouden. Bij de gemeente. Maar dan word je daar eigenlijk behandeld alsof je niks kan, niks doet en niks wil."

Martin vertelt:

"Toen kwam de gemeente. Hadden zij iets nieuws bedacht. Dat was in de sporthal. Was verplicht, hè. Daar moest je verplicht naar toe. Daar hadden zij een of ander programma verzonnen. Ja, het is allemaal leuk en aardig. Maar je komt daar binnen. En daar zitten mensen van de gemeente. Netjes voorgesteld. En een mevrouw die vertelt een verhaal over sociaal isolement, vegeteren, niet meer deelnemen aan de maatschappij, slecht eten. Op een gegeven moment zeg ik: 'Het gaat toch niet over mij.' Wat later moesten wij in groepjes bij elkaar zitten. Ik zeg: 'Mevrouw moet u luisteren.' Ik zal het even letterlijk vertalen wat ik gezegd heb. 'Het lijkt wel alsof jullie denken dat mensen die geen baan meer hebben tv-zappende, chips etende, vegeterende, sociaal geïsoleerde mensen zijn. Dat is helemaal niet waar. Ik zal u vertellen. Ik heb nog nooit zo deel genomen aan de maatschappij sinds ik thuis ben. Iemand die van negen tot vijf op een kantoor zit, vijftien jaar lang, is die niet sociaal geïsoleerd?' Ik zeg: 'Het gaat toch niet over mij.' 'Oh, ja, ja, zo had zij er niet over nagedacht.' Ik zeg: 'Nee, maar jullie hebben helemaal geen zicht op wat je binnen haalt. Dus het is gewoon de grootste gemene deler. En die wordt op die manier benaderd. Maar zo ben ik niet. Ik functioneer prima. Ik vind het niet leuk dat ik weinig geld heb. Ik ben er dankbaar voor. Ik heb een rijk sociaal leven. Ik heb een stamkroeg. Ik fotografeer. Ik zeg: 'Hoe komen jullie er bij.'"' Inge spreekt dat punt ook aan, de beeldvorming rond mensen met een bijstandsuitkering. "En ik denk, zo kijk ik er nu tegen aan, dat dat van vroeger uit is. In die tijd waren toch de meeste mensen die een uitkering hadden verslaafd, mensen die liever lui dan moe waren. Mensen die zeiden: 'Ohh, ik hou gewoon mijn handje op. Vrijheid, blijheid. Dan hoef ik niet te werken. En dit en dat.' Dat wordt steeds minder natuurlijk. Maar je wordt wel nog zo behandeld. Als je het woordje 'bijstand' zegt, dan heb je bij voorbaat al een stempel op je hoofd."

## 2.4 Mensen en hun gevoelens

Naast de praktijk van de relatie tussen de gemeente en burgers, voornamelijk op basis van de pogingen van de gemeente om burgers weer de weg naar betaalde arbeid te laten vinden, dan wel hen te ondersteunen bij het vinden van een andere vorm van deelname aan de samenleving, en de heersende cultuur binnen de gemeentelijke organisatie, komen in de gesprekken ook de gevoelens die burgers ontlenen aan hun contacten met de gemeente duidelijk voor het voetlicht. Die gevoelens betreffen weliswaar een wat minder praktisch grijpbare dimensie, maar zij spelen wel een belangrijke rol binnen de relaties en communicatie tussen burgers en de gemeente in het kader van het volgen van trajecten.

***“Ja, je moet alleen maar solliciteren waar je denkt dat je een kans maakt.’ Nou, dan hoef ik niet te solliciteren. Want ik denk zelf dat ik nergens geen kans maak.’***

Het verhaal van Henk, zestiger, ongeschoold en hij heeft zijn hele leven hard gewerkt. In april 2012 is het laatste bedrijf waar hij met plezier werkte failliet gegaan. En toen?

“Ja, toen ik werkloos werd, dacht ik: ‘Ja, het zal wel loslopen. Ik zoek over een maandje ander werk en dat is het wel goed.’ Maar dat is me toch zwaar op het dak gevallen.” *In welk opzicht?* “Ja, want ik heb de leeftijd niet mee. Ik heb geen opleiding. Ik ben eigenlijk ongeschoold. Ja, en het was toen net in die crisisperiode, 2012. Nou, dan heb ik WW gehad. Achtendertig maanden. En nou bijstand. Nou, ja. Het is niks. En overal... Ik heb meer dan vierhonderd keer gesolliciteerd (hij heeft al zijn sollicitaties bewaard). Ik heb laatst al die sollicitaties... Toen kreeg ik weer een nieuwe werkcoach. Ik heb er, geloof ik, wel acht gehad... Kreeg ik weer een nieuwe werkcoach. En daar stond bij dat ik sollicitaties mee moest nemen. Ik heb het hele pak meegenomen. Nou, dat wou ze graag houden. Zij wou het eens doorkijken. Ik zeg: ‘Maar ik wil ze wel terug.’ Nou, dat is een maand of twee geleden. En inmiddels heb ik er weer een stuk of vijftig gestuurd.” *En waar solliciteer je dan op?* “Overal op. Productiemedewerker. Ik heb laatst mijn heftruckcertificaat gehaald. Nou, ik solliciteer nog wel eens als heftruckchauffeur. Ja, ik krijg alleen maar afwijzingen. En ik heb heel vaak. Dan word ik telefonisch benaderd. Kijk, als je door de telefoon met iemand praat, krijg je toch... Vorm je je er toch een beeld bij. Bij die persoon. Ja, en dan word ik dan uitgenodigd. Bij dat uitzendbureau. Nou, dan hebben zij misschien een heel ander beeld van mij als wat er binnen komt. Kijk, ik ben maar een klein dik mannetje. En misschien verwachten zij toch wel iets anders. Wat er binnen komt. Negen van de tien keer, ja dan zeggen zij: ‘Ja, u hoort nog van ons.’ Of: ‘Wij nemen contact op.’ Of andere smoesjes. Ik heb op een papierfabriek gesolliciteerd. En toen kreeg ik een afwijzing dat de reisafstand te groot was. Vier kilometer. Toen werd ik zo kwaad. Toen ben ik er naar toe gegaan. Toen wou ik diezelfde persoon spreken. Nou, die was er toen niet meer. Mijn bloed was aan het koken. Ik was witheet. Ik werd gewoon afgewezen op mijn leeftijd. Dat weet ik zeker.”

Hij is in die vijf jaar vier keer opgeroepen.

“De meest rare en uiteenlopende verhalen heb ik gekregen als een afmelding. Te klein. Heb ik ook al een paar keer gehad. Dan hebben zij een minimumlengte van een meter zeventig. Nou, ik heb ook gesolliciteerd als postrondbrenger op zo’n bromscootertje. Daar hebben zij dan ook een minimumlengte. Want als je klein bent, en je hebt die tassen, dan kun je het evenwicht misschien niet goed

bewaren." *Kun je niet bij de brievenbus* (Lachen) "Ja, zulke afwijzingen krijg je dan. Te klein. Je hebt geen ervaring. Ja, ik heb nergens geen ervaring in. Bij mijn vorige werkgever kon ik met alle machines draaien. Op de werkvloer. Ja, dat leer je dan in een paar jaar. Ja, toen ik werkloos raakte, kwam ik er achter dat ik helemaal niks kan. Gewoon ongeschoold. Dat is tegenwoordig niet meer van deze tijd."

En hoe reageert de gemeente op zijn situatie?

"Die wil dat gewoon niet zien. Ik verkoop mijn eigen niet goed genoeg. Zeggen ze." Dan volgt een zoveelste sollicitatietraining. "Nou, dan wordt gekeken waar je op kunt solliciteren. En dan moet je een sollicitatiebrief schrijven. Of je het goed doet. Maar, je doet nooit iets goed. Er is altijd iets wat niet goed is. Schrijf ik een sollicitatiebrief. Zitten er een of twee spelfouten in. Of, je moet je eigen beter verkopen. Er is mij zelfs geadviseerd om de geboortedatum van mijn cv af te halen. En er is me ook geadviseerd door een van die werkcoaches, want ik ben ook hartpatiënt en heb lichte COPD, dat te verzwijgen. Ik heb veertig jaar boven die verf gehangen en veertig jaar lang gerookt. Drie pakjes zware Van Nelle in de week." En een tijdje Direct Actief. Er zou een stageplaats volgen. "Nou en toen werd er een stageadres gezocht. Nou, voor mij konden zij geen stageadres vinden. Ja, omdat ik voor de rest geen opleiding heb. En misschien wegens mijn ziekte. Dat weet ik niet. Toen mocht ik dan stage lopen op de Felua zelf. Op zo'n afdeling. Nou, dat heb ik dan gedaan. Voor drie maanden of zo. Negen weken geloof ik. Na die negen weken heb ik eigenlijk niets meer gehoord."

"Toen heb ik die ... gehad. Die zegt tegen mij iedere keer: 'Ja, wij geven niet op. Wij geven niet op.' Nee, wij geven niet op, maar zij komen ook met niks. Toen had zij een baan. Dat was bij Syntus. Of dat nu van de Felua uit ging, dat weet ik niet. Ik moest in ieder geval solliciteren. Moest ik bij de Felua komen. Heb ik een gesprek gehad met zo'n vrouw. Dat was een baan. Syntus sloot een paar buslijnen en dan gingen zij over op fietsen. Dan kon je fietsen via een app regelen. En dan moest je met een aanhanger overal die fietsen vervoeren. En dan weer terugzetten en weer verdelen. Nou, dat leek me wel wat. Dus daar heb ik op gesolliciteerd. Daar zou ik uiterlijk twee maanden later, juli, bericht van krijgen. Nou, ik hoorde niks. Heb ik contact opgenomen met die ... En die had contact opgenomen met die vrouw die daar over ging. En dan zaten zij nog te wachten op de handtekening van de grote baas. Nou, ik hoorde niks meer, maar toen las ik uit de krant in december dat Syntus met start ging met die fietsenregeling. Dus dat was allang allemaal rond. Maar zij waren dan vergeten mij een berichtje te sturen."

Petra, vijftigster.

"Ja, ik krijg daar wel iedere week een mail van met alle vacatures die er zijn. Maar negentig procent is allemaal handwerk in de bouw, steigerbouw en dat soort dingen. Zorg. Ja veel via internet. Aanmelden bij allerlei brieven. Die sollicitaties. Iedere dag krijg ik daar een mail van. En dan kijk je wat er in de omgeving is. Maar ja, je hebt sneller de afwijzing binnen dan je je laptop afgesloten hebt. Dat is echt... Nee, er zijn zo'n hoop mensen. Laatst had ik een vacature. Dat was voor een parttime functie op kantoor. En dat duurde drie maanden voor je wat hoorde. Tussendoor een keer gebeld. 'Ja, wij zijn er nog mee bezig.' Ik denk: 'Nou, na drie maanden.' Maar die mensen hadden negenhonderdvierendertig reacties gekregen. Ja, dan hoeft je geen hoop te

hebben. Tenminste, na twee jaar zakt dat wel aardig. Ja, dan weet je niet meer wat je dan wel nodig hebt om ergens binnen te komen." "Ja, je moet blijven solliciteren. En dan straks ga je naar de gemeente. En ik heb geen idee... Ik hoorde van een kennis dat je dan iedere dag een sollicitatie er uit moet doen. Dan denk ik: 'Ja, waar naar toe dan?' Ga maar in een winkel werken. Ja, die willen niet iemand van zesenvijftig. Kijk maar in de winkels, als je gaat op koopavonden, zaterdagen. Het is allemaal jong spul. Ja, als dat dan iedere dag moet, dan denk ik van: 'Pfff'. Ja, dat geeft wel een druk." *Als ik u zo beluister, dan zegt u: 'Ik moet wel solliciteren, maar ik denk dat het niet zoveel zin heeft.'* "Nou, wat ik zo terug krijg aan opmerkingen in afwijzingen, dan, nee. Er wordt zelfs gezegd dat je niet meer hoeft te bellen met de vraag wat dat de reden voor de afwijzing is, omdat zij zoveel reacties hebben. Het wordt niet eens meer op prijs gesteld." *Bent u wel eens uitgenodigd voor een gesprek?* "Eén keer. Maar toen was het van: 'Ja, je kent geen Engels, vloeiend en schrijven. Dus', zegt hij: 'Wij gaan toch wel steeds meer naar het buitenland.' In zeg: 'Nou, dan ga ik wel Engels leren.' Ja, nee, want zij gingen dan ook richting Frankrijk. Dan denk ik: 'Ja dat staat ook in mijn papieren, dat ik dat niet kan.' Dus dat was... Nee, dat was een keer. En dat was meer van goodwill eigenlijk van iemand waar ik vrijwilligerswerk doe, die wist nog iets. Die zei: 'Ik zal kijken of je mag komen.'"

Zij vervolgt:

"Toen kon je een opleiding krijgen via het UWV ter waarde van zo'n vijftienghonderd euro. Dat was toen in de CODA. Nou daar ben ik toen heen geweest. Ja, die mensen doen ook hun best, maar zij lachen dan nog net niet als je zegt: 'Nou, ik wil een opleiding in de zorg gaan doen.' Dan zegt die man: 'Ja, dat is wel een opleiding van drie jaar.' 'Ja, oké, dat zij zo. Maar ik wil wel die opleiding gaan doen.' 'Ja', zegt hij, 'dan kom je wel in de klas met zestien en zeventien jarigen. Ik weet niet of u dat wil.' 'Ja, als ik daarmee een opleiding rond kan krijgen, dan moet dat maar.' Toen begon hij een beetje te lachen. Hij zegt: 'Ja, en dan bent u straks zestig, en dan heeft u geen ervaring, maar wel de opleiding.' Hij zegt: 'Tegenover een meisje van eenentwintig. Dat is geen eerlijke zaak.' Dan denk ik: 'Dan wil ik best wel een opleiding gaan volgen. Maar als ik drie jaar moet gaan leren, voor niks. Terwijl iedereen al zegt van: 'Joh, dat gaat niet lukken.' Ja, dan vind ik dat toch zonde van mijn tijd.' Maar het thuis zitten..."

### **'Het is al zo erg om je handje te moeten ophouden'**

Astrid vertelt dat zij de gesprekken bij de gemeente als onprettig ervaart. Bij een eerste gesprek, waar zij haar aanvraag voor bijstand ging indienen, is zij huilend naar huis gegaan.

"Ben ik eigenlijk zo bang geworden om daar naar toe te gaan dat ik drie maanden geen inkomsten heb gehad." (Met als gevolg schulden) *Waar lag dat dan aan?* "Nou ja, je komt daar eigenlijk om hulp te vragen. Wat eigenlijk al niet zo fijn is. Want je moet je handje ophouden. Bij de gemeente. En dan word je daar eigenlijk behandeld alsof te niks kan, niks doet en niks wil... De tweede keer heb ik tegen mijn woonbegeleider gezegd: 'Nou, je moet mee gaan. Dat gaat niet goed. Ik houd het ook niet vol zo'. Je wordt zo gekleineerd bijna. Je voelt je echt een hoop stront als je daar weggaat. Ik snap wel dat zij niet tegen je zeggen: 'Oh, kom maar gezellig hier. Kom maar lekker geld halen.' Dat snap ik. Maar hoe het nu gaat. Ja, heel bizar... Het is al zo erg om je handje te moeten ophouden bij de gemeente Apeldoorn. En dan is het niet omdat het Apeldoorn is. Dat



gevoel krijg je ook echt mee. 'Oh, jij komt effe je handje ophouden bij de gemeente.' Dat gevoel heb je. Dat houdt de stap naar werk... Je wordt er gewoon onzeker door gemaakt. Die wordt gewoon verkleind. Heel erg."

Petra:

"Het voelt voor mij heel vreemd. Dat ben je niet gewend. Dat ouderwetse van: 'Je handje ophouden en je doet er niets voor.' Dat drukt heel erg op mij. Ik bedoel. Zo zit ik helemaal niet in mekaar. Ik wil graag wat doen. Dan denk ik: 'Laat mij gewoon een paar ochtenden bij het zorgcentrum werken.' Ik krijg iedere week mailtjes van het centrum van 'wij hebben hulp nodig. Kun je hier helpen. Al is het maar mensen van de kamer naar de eetzaal brengen.' Het is gewoon echt triest dat mensen niet meer naar buiten komen, omdat daar geen familie is die dat kan. Of ik een uurtje met iemand even naar buiten wil gaan. En dan van het UWV: 'Nee.' Waarom niet? Ik heb, eerlijk gezegd, wel eens extra dingen gedaan. Dan denk ik: 'Nou ja, dat is dan maar eenmalig.' Maar ik had zo graag dat zij er rekening mee zouden kunnen houden... Ik snap hun regels, maar je moet wel eerlijk blijven. Hele dagen alleen maar thuis zitten, daar word je niet gezond van."

### ***'Ik vond dat zo gênant, maar ik was het lijdend voorwerp. Het konijn. De 'kiddy pink''***

Martin doet zijn verhaal. Hij uit zijn ergernis aan de hand van een aantal sprekende anekdotes. Zijn grootste ergernis betreft de dag dat hij buiten het Activerium staat te wachten op de start van de stagecarrousel.

"Toen werden wij als apen in twee schoolbussen gedreven. 'Meneer ... Bus 2.' Camera's erbij. Ik vond dat zo gênant." *Camera's erbij?* "Ja, tv camera's en foto's. Het was een project van een aantal managers. Maar ik was het lijdend voorwerp. Het konijn. De 'kiddy pink'. Ik denk: 'Ja, ik kan wel weer een hoop stennis gaan maken, maar ik moet zuinig zijn op mijn centjes. Wij moesten echt zo die bussen in.' 'Meneer ... Bus 2. Pietje. Bus 1.' Ik denk: 'Wat is dit.' Van die Amerikaanse schoolbussen. Als een soort attractie. Zo ervaar ik dat, hè. Kijk de bedoeling daar achter snap ik. Maar verpak het dan anders. Hadden zij bedacht. Stagecarrousel." Dan volgt ook nog eens het verhaal over het op peil brengen van zijn conditie waarbij hij op klaarlichte dag op een druk punt in Apeldoorn twaalf minuten tussen twee pionnetjes moet lopen om vervolgens te horen te krijgen dat zijn conditie (oud-marathonloper die er heel afgetraind uitziet) zwaar onder de maat is, met als consequentie dat hij een trainingstraject in moet. "Hebben wij wat met een medicine ball gestoeid... Ja, met zo'n medicine ball. Alsof je fysiek compleet afgetakeld bent als je geen baan meer hebt. Ik weet het. De intenties zullen wel goed zijn. Dat zij denken: 'Wij moeten wat.' Maar het is volgens mij ook een stuk hobbyisme. Iemand verzint wat bij de gemeente. Ik weet niet of het zo is. Zo met die bussen ook. 'Die gooien wij in de bus en maken wij er een mooie dag uit van.' Maar die benadering, heb ik heel erg veel moeite mee. Gewoon, alsof je een klein kind bent. En alsof je niet functioneert. Dan is het cirkeltje een beetje rond. Maar goed, ik heb nooit meer wat van de gemeente gehoord. Niks meer."

### ***'Ik heb haar over de tafel willen trekken'***

Boosheid speelt ook een belangrijke rol binnen de gevoelens van burgers over de wijze waarop zij behandeld worden, of de manier waarop de communicatie verloopt. Astrid vertelt dat zij in gesprekken met haar klantmanager vaak het gevoel heeft dat de

dame in kwestie haar niet respectvol behandelt.

“Dat wil ook eigenlijk niet met die mensen.” *Waarom niet?* “Omdat zij zo... Nou, laat ik het anders zeggen. Ik heb haar over tafel willen trekken. Als zij zo tegen mijn moeder had gepraat, had zij klappen gehad. Ja, je wordt echt... Je wordt gewoon als stront behandeld... Het is echt de manier waarop. En ook wel de dingen die zij inderdaad zeggen. Toen die mevrouw ... op een gegeven moment zei: ‘Ik wil dat je je kauwgum uit doet. Ik ben je werkgever. Dus, je doet je kauwgum maar uit.’”

Ramon:

“Het loopt zo verschrikkelijk langs elkaar heen. Het is dat je ouder wordt en niet meer zo snel opgehaald bent. Maar als me dit vijftien jaar geleden gebeurd was, luister vriend, dan had ik waarschijnlijk binnen gezeten voor poging tot moord op een of andere gek daar. Dan had ik er eentje te grazen gehad daar. De schofterige manier zoals zij daar met je omgaan. Op een gegeven moment ook. Ik had een cv. Ik moest mijn cv anders in mekaar zetten. Ik zeg: ‘Ja, het spijt me verschrikkelijk.’ ‘Ja, en dit.’ Ik zeg: ‘Daar kom ik niet voor. Ik kom voor een uitkering aan te vragen.’ En het meisje gaat in discussie met mij over een cv. Het spijt me verschrikkelijk. Er komt bij mij bijna geen geluid uit.”

“Ik ben eind oktober geopereerd. Ik had geen stem meer. Laten wij zeggen dat zij blij mogen zijn dat ik geen stem meer had. En dat ik een stukje ouder ben dan vijftien jaar geleden. Want ik had ze allemaal onherroepelijk van die balie afgetrokken. De schofterigheid hoe zij met je omgaan. De brutaliteit.”



## 2.5 Mensen: naar wie ga je toe als je problemen hebt?

Over het algemeen staan burgers er, al dan niet met hulp van de gemeente, zelf voor waar het gaat om het vinden van werk of het leveren van een tegenprestatie in de vorm van vrijwilligerswerk of mantelzorg. Toch hebben zij zo nu en dan ondersteuning nodig. Soms wordt die vanuit hun netwerk rechtstreeks aangereikt, soms moeten zij er ook zelf naar op zoek. En in een enkel gesprek komt ook het ontbreken, of het wegvallen van dat netwerk aan de orde.

### *De huisarts, het maatschappelijk werk, de Stadsbank, GGnet*

Astrid vertelt:

“Ik heb eerst bij de huisarts aangeven dat het niet zo goed ging. En die heeft mij doorgestuurd naar het maatschappelijk werk. Maar eigenlijk was dat te weinig,

wat zij voor mij konden doen. Stimenz was dat. Op een gegeven moment vroeg de wooncorporatie mij op gesprek want die zag natuurlijk dat ik niet meer betaalde. En ik zou bijna mijn huis uitgezet worden. Zij hebben ook een aanvraag gedaan bij de gemeente Apeldoorn voor extra hulp. En toen is uiteindelijk het crisisteam is gekomen. En vandaar uit heb ik de ambulante woonbegeleider gekregen." *Hoe was dat?* "Ehh.. Op dat moment niet zo fijn. Want je moet opeens hulp gaan accepteren. Maar toen ik het had, was het wel heel erg fijn." *Waaruit bestond die hulp?* "Nou, door bijvoorbeeld mee te gaan naar afspraken met de bijstand. Afspraken met de schuldhulpverlening. De administratie doorkijken. Helpen me mijn huishouden goed bij te houden. Ja, eigenlijk van alles gewoon dat met het normale leven te maken heeft." *Hoe is je contact met hem?* "Ja, super, eigenlijk. Ja. Hij was van de gemeente, maar sinds kort bij Pluryn. En ik ben eigenlijk met hem mee overgestapt naar Pluryn om bij hem te blijven." *Kun je daar al je dingen wel kwijt.* "Ja absoluut. Het kan helemaal ingestort zijn hier, zeg maar, en dan kan ik alsnog helemaal dubbel liggen van de lol. Nee, dat gaat gelukkig echt goed, moet ik zeggen."

"Ik ben sinds kort met GG-net bezig om effe mijn leven verder op de rails te krijgen." *Wat is dat?* "Ja, hoe moet ik dat uitleggen. Daar zitten een heleboel psychiaters. En daar kun je dan binnenste buiten worden gekeerd. Daar zitten ook mensen met hele zware problemen, bijvoorbeeld. Die zitten daar op gesloten afdelingen. Eigenlijk een beetje het gekkenhuis van Apeldoorn, zeg maar." *Hoe ben je daar terecht gekomen?* "Doordat ik al meerdere dingen heb geprobeerd om hulp te zoeken. Ja, dit is een van de dingen die nu op mijn pad komt die ik graag wil proberen en aanpakken om verder te kunnen komen... Ik heb nu al net mijn intake gehad. Ik zit nu te wachten op mijn IQ-test om te kijken of ik wel kan leren. Of ik daar geen stoornis in heb. En daarna gaan zij weer verder kijken. Wat voor onderzoek zij dan weer gaan doen." *Ben je daar via de huisarts terecht gekomen?* "Ja." *Heb je daar een goed contact mee, met de huisarts?* "Ja. En met de praktijkondersteuner. Daar ga ik vaak naar toe. Effe te kletsen. Ja, dat helpt wel." *Ga je daarom ook eerder naar de huisarts, dan naar de gemeente wanneer je bepaalde vragen hebt of hulp nodig hebt?* "Ja. Daar klop ik tien keer liever bij aan. Inderdaad. *Omdat die een betere oplossing heeft of beter naar je luistert. Of dichterbij woont?* Omdat zij mij op een normale manier aanspreekt. *Is het een man of een vrouw?* Een vrouw. Voorheen een man. Maar daar kan je gewoon mee in gesprek. En dat is met het Activerium gewoon bijna niet mogelijk. Om daar mee in gesprek te gaan."

Henk:

"Toen heb ik een poging gedaan om een einde te maken aan mijn leven. In 2015. Toen heb een poosje gelopen bij een... Dat ging van de huisarts uit. Een maatschappelijk psycholoog of zoiets."

Jeanette heeft ambulante begeleiding.

*Mag ik vragen wat die begeleider voor je betekent, wat hij voor je doet?* "Nou, te zorgen dat ik stabiel blijf, in wezen. Ik ben toen zo overbeladen geweest met mijn vader. Het is nu allemaal goed aan het komen. Dat ik het zelf weer kan. Maar door mijn herseninfarct en die black-outs heb ik momenten dat ik bij administratieve zaken niet weet welke kant ik op moet. Dan ben ik de informatie kwijt, en dan heb ik hen terzijde. Zij waren eerst voor een crisis, maar dat wordt nu afgebouwd. Door de veranderingen binnen de WMO gaat het allemaal wel veel

sneller. En dan wordt er gezegd van: 'Ja, maar je aandoening is zo beperkt.' Ja, kan ik ook niets aan doen. Ik hoop dat het zo beperkt blijft. Ik wil niet slechter worden. Maar daar wordt ook wel eens op geattendeerd. 'Als je nou net iets meer had.'"

### **De familie, de buurt, 'landgenoten', de collega's, de kerk**

Uit het gesprek met de Irakese dame.

*U noemde een paar keer dat mensen van de kerk helpen.* "Ja, dat zijn heel veel mensen die werken bij administratie. Hebben hoog opleiding. Die komen ons helpen met papieren kijken. Zeggen: 'Ja, die heb ik zo moeten doen.' Toen ik problemen had met gemeente, zeg tegen mij: 'Moet je echt advocaat. Dit is heel grote zaak.' Ik zeg: 'Ik ga niet boven die schulden, advocaat.' Maar ik heb mijn vriendin, alles wat ik haar toen heb verteld, heb ik op briefje opgeschreven. En mijn vriendin corrigeerde de fouten. En ik heb dat naar gemeentehuis gestuurd. En zij hebben echt serieus gekeken. Heb zaak gewonnen. Dus, die vriendin zo helpt mij." *Zijn dat Irakese mensen?* "Nee, nee, Nederlandse mensen. Er zijn ook Irakese mensen. Maar als ik problemen heb, Nederlandse mensen."

Maartje, vijftigster:

*Je zegt: "Overdag ben ik zo bezig." Ga je naar ontmoetingsplekken. Heb je ook een soort netwerk hier in de flat, of in de buurt? Mensen die je kent of contact mee heeft?* "Ja, ik heb wel een paar vriendinnen hier in de flat. Die komen ook bij elkaar. Vrijdagsavonds ga ik altijd bij een vrouwtje met een gezellig etensclubje met elkaar eten bij haar thuis." *Je hoort wel eens dat mensen in de bijstand eenzaam worden, maar daar heb jij geen last van.* "Nee. Want ik kan rustig gewoon overal naar binnen komen en een praatje maken. Ik ben wat dat betreft makkelijk."

Het gesprek met Henk:

*Heb je nog in je netwerk hulp? Mensen die je steunen?* "Nee, ik heb helemaal geen familie, geen vrienden, helemaal niks." *Als er nu echt wat aan de hand is, waar zou je dan naar toe gaan?* "Nergens." *Als je je ziek voelt of dingen?* "Nergens." *Huisarts?* Ja, ik ga niet zo vaak naar de huisarts. Nee, ik heb eigenlijk niemand. Mijn hele familie is al overleden. Tenminste, mijn naaste familie dan." *Was je enig kind?* "Nee, ik had een zus. Maar ik had niet zo'n goede band met de familie. Ik was gewoon een beetje het zwarte schaap. Mijn vader is overleden, dat moest ik dan te horen krijgen van de notaris. En mijn zuster was overleden en dat moest ik lezen uit de krant. Ja, en met de rest van de familie heb ik geen contact. En vrienden heb ik ook niet. Daar ben ik allemaal mee gekapt. Want dat waren allemaal... Nou ja, vrienden kun je dat niet noemen. Allemaal van die kleine huiscriminelen zal ik het maar noemen. Daar wou ik toch wel mee stoppen." *Ook geen contacten in de buurt?* "Nee, nee. Alleen met hem hiernaast. Met hem ben ik twintig jaar bevriend mee geweest. Voor twee jaar terug heb ik hem hier weggestuurd. Toen is er wat voorgevallen. Toen heb ik gezegd: 'Opdonderen hier! En nooit meer komen!' Zo ben ik. Als mij iets niet aanstaat, dan maak ik er gewoon een eind aan. Dan zeg ik: 'Wegwezen.' Ja, hij doet dingen die ik helemaal niet... Daar wil ik me helemaal van distantiëren."

"Ja, en als je ziek bent. Laatst had ik de griep. Ja, als je ziek bent, dan ben je ziek. Ja, je zou zeggen: 'Je hebt toch altijd wel iemand.' Maar ja. Nee. Die

kennissenkring die ik had, ja dat waren allemaal keurige werkcollega's. Daar waren er een paar daar ging ik goed mee om. Die kwamen bij mijn barbecueën. Of ik bij hun. Ja, maar dat is allemaal weg. In het begin wil je nog wel contact houden, maar dat verwatert ook. Want die krijgt weer ander werk, en die weer. En dan krijgen zij ook weer andere vrienden. Ja, zo gaat dat. En dat zeggen zij ook wel eens tegen mij van de gemeente. 'Jij moet een netwerk opbouwen.' Een netwerk opbouwen. Ik heb toen eens een Facebook pagina aangemaakt. Ik weet niet. Ik geloof dat ik vier vrienden had. Ja, nee. Dan moet je dat via Facebook een beetje liken en zo. Oh, dat doe ik nooit."

Hendrik, vroeger een succesvol ondernemer:

"Op een gegeven moment raak je je vrienden ook kwijt. Ja, die kunnen daar ook niks mee. Die staan midden in het leven. En dan kom ik aan. Het enige wat ik kan, is op dingen afgeven. Want ik heb geen leuke verhalen. Ik kan niet leuk meedoen. Zij hebben ook niks meer aan je op dat moment. Wat ik me ook heel goed kan voorstellen. Je kwijnt helemaal weg. Ik heb een vriendengroep gehad waar ik vijftwintig jaar mee bevriend ben geweest. Naar wintersport, dit en dat. Overall naartoe. Je kent elkaars verhalen, je hebt elkaar overal bij gesteund. Het voelde een beetje als familie. De harde kern van die groep, er zijn er een aantal daaromheen waar ik nog een beetje contact mee heb, maar niet echt lekker een avondje babbelen of weet ik veel wat. Die kerngroep is weg. Die kerngroep die kan er niks mee. Wat ik ook heel goed begrijp. En ik denk: 'Ja dat moet ik ook niet forceren.' Ik zit nu in een andere schil, op dit moment. Ik verkeer in een andere situatie. Ik moet daar die groep niet mee lastig vallen. Ik heb vaak gedacht: 'Geef mij maar een oprotpremie. Dan ga ik naar Alaska en bouw me een hut.'"

### **De voedselbank, de kledingbank, Foenix**

In gesprek met Jeanette:

*De voedselbank. Kom je daar vaak?* "Een keer per week. Ik ben blij dat ik het heb. En dankbaar. Maar, het is voedsel. Maar niet normaal. Ik moet veel afdanken vanwege mijn medische kant. Anders ga ik risico's lopen. Het is ook vaak eenzijdig. En wat je als voedsel zou zien. Kijk brood krijg ik wel, maar geen beleg. En dan krijg je potten pindakaas. Niks verkeerds mee. Maar daar zitten veel te veel vetten in die ik weer niet kan eten. Of je krijgt bakken met salades. Heel lekker, maar helemaal verkeerd voor mij. Fruit is zelden. Dat moet je allemaal zelf kopen. Af en toe zitten er wat appels bij. Waar de vitaminen inzitten, wat goed is, zit er niet meer in. Pakken rijst of zo." *Is dat ook een ontmoetingsplek?* "Nee, nee. Het is echt puur van half vier tot vijf is het open. Dan moet ik naar de oude brandweerkazerne. Daar ga je naar binnen en krijg je een pasje. En dan loopband zo en loopband zus. En loopband zo, de deur weer uit. Het is goed dat het er is. Er zijn veel mensen die er gebruik van maken." *Heeft Apeldoorn ook een kledingbank?* "Ja, die hebben zij ook. Dat is Mode en Co. Daar kun je dan eventueel voor kleding kijken. Ik ben daar een paar keer geweest. Vaak is er in mijn maat niets. En als je een trui nodig hebt, dan zijn daar geen truien. Dan zit je te kijken. Het is goed spul. En als je echt niks te makken en mikken hebt, zeg ik altijd, kun je daar af en toe leuke dingen weg halen. Je mag zeven dingen per drie maanden mee nemen. Meestal kom ik maar terug met een of twee. Ja, het is je maat niet."

Maartje gaat ook naar de kledingbank.

"Ja, bij de Helmbloem is er eentje. Dan moet je wel je ziekenfondspasje meenemen. Daar kun je een keer in de zoveel maanden zoveel stukken meenemen. Maar ik ga nu ook, daar heb ik deze van. Want deze zijn echte Uggs. Kosten normaal 400 dollar. Krijg ik omdat er wat dingetjes af zijn. Is van de kledingbank bij de Oude Beekbergseweg. Daar zitten zij 's zaterdags, van een tot drie, en woensdagsmorgens nou ook. En als je daar komt. Je hoeft niks te laten zien. Je krijgt een kaartje. Sommigen zitten er om tien uur al, maar zij beginnen om één uur. En dan krijg je een kaartje, en je mag na vier weken weer terug komen. Je hoeft niks te laten zien en je mag vijf dingen mee nemen. Eentje met korte mouwen, eentje met lange mouwen, een broek, een jas, en dan eens in de maand. En ik heb ook dekbedovertrekken meegenomen." *Daar kun je best wel eens leuke dingen vinden?* "Oh, echt hele mooie dingen. Ik heb een jas, en een spijkerbroek ook. En deze laarsjes. Nou, dat is heel fijn. Want ik kan geen kleren kopen. En zij (de laarsjes) zien er heel mooi uit. Bijna nog zo goed als nieuw. En het interesseert me niet, hoor. Sommigen zeggen: 'Ja, er kan wel een dooie in gezeten hebben. Van iemand die overleden is.' Ja, dat kan mij wat schelen. Ik zeg: 'Ik gooi het thuis in de wasmachine en klaar is Kees.' Soms zit er zelfs nog een prijsje aan. Hier ook. Die heeft, denk ik eerst bij de kringloop gestaan. Daar stond 59,95 in. Maar niemand bij de kringloop kan dat ook betalen. En dit was gratis nou. Zo komt Jan Splinter door de winter."



## 2.6 De strategieën van mensen

De relatie van burgers, die in het kader van de Participatiewet een traject naar werk, dan wel maatschappelijke participatie volgen, met de gemeente is geen gemakkelijke. Nog even afgezien van de problemen die zij als zodanig, en boven beschreven, tegenkomen speelt als rode draad door hun verhalen hun afhankelijkheid van de bijstandsuitkering. Het veilig stellen van die uitkering vormt de belangrijkste richtlijn voor het handelen van burgers. Voor de wijze waarop zij zich opstellen in de richting van de gemeente. Dat betekent evenwel niet dat zij daarbij allen dezelfde handelwijze, dan wel strategie hanteren. In de gesprekken zijn wij diverse strategieën tegen gekomen. Daar treden best nog wel verschillen op. Deze hebben te maken met persoonlijkheid, leeftijd, opleiding, gezinssituatie, financiële positie, en ook de vraag in hoeverre men kan rekenen op support vanuit het eigen netwerk. De meeste beelden kwamen al voorbij in een andere samenhang, maar wij gebruiken deze hier nog een keer om deze samenhang, de gehanteerde strategieën nader te duiden.

**'Nou weet je wat. Het kan niet gekker worden. Laten wij het maar weer doen.'**

Dit is de meest voorkomende handelwijze, de strategie van de aanpassing. Het voorbeeld kwam al in een ander verband voorbij. Martin vertelt over een traject waarin hij aan zijn conditie moet werken – een traject dat hij volstrekt onzinnig vindt.

"Er zijn mensen die het geweigerd hebben. Ja dat zei zij ook. 'Kan gevolg hebben voor je uitkering.' Dus, ik sta daar dinsdags en donderdags op die lopende band. En ik kijk zo naar buiten. Ik denk: 'Wat doe ik hier?' Echt. Twee keer in de week sporten. Verplicht. Ik denk: 'Nou, weet je wat. Het kan niet gekker worden. Laten wij het maar weer doen.' Dus, ik heb het gedaan. Niet geweigerd. Ik denk: 'Het kan nooit tegen me gebruikt worden.' Van: 'Je hebt toen geweigerd. Je hebt dat niet gedaan.'"

Sanne:

"Ik ben helemaal geen type om mijn kop er tegen in te gooien. Die mensen zijn er wel. Die gaan terug schoppen. van: 'Ik laat me door jou niet behandelen.' Zo'n houding nemen zij aan. Zo van: 'Wie ben je wel niet. En hwwelll...' Ik ben iemand van: 'Joh, hallo, zie je niet...' Ik wil me zelf niet goed praten, maar ik ben ook niet perfect. Maar: 'Joehoe, zien jullie niet dat er ook nog normale mensen tussen lopen.' (Lacht) Die houding neem ik aan, op een nette manier."

Hendrik, veertiger:

"Dan denk ik: 'Ja, hier gebeurt dus precies hetzelfde.' Ik ben dus verschrikkelijk door het stof gegaan. Dat heeft zijn uitwerking gehad. Dat wordt hier gebruikt... Al die dingen worden gebruikt. Wat gebeurt er nu? Waar sta ik nu? Op een gegeven moment kom je gewoon lijnrecht tegenover elkaar te staan. Ik, burger, die in de Participatiewet verkeert, tegenover de overheidsinstanties. Nu vind ik het moeilijk om direct de feiten te benoemen naar een bepaalde overheidsinstantie omdat alles in elkaar doorloopt. Op een gegeven moment krijgen zij ook de indruk van: 'Nou die is van het padje, dit en dat.' Dan krijg ik de indruk dat zij met een wat hardere hand gaan werken. Wat alleen weer op meer weerstand stuit."

***Ik snap de gemeente ook wel***

Henk heeft steeds nieuwe werkcoaches, maar het helpt niet veel. Hij verzucht: "Ja, zij hebben graag wel iedereen aan het werk. Ik snap de gemeente ook wel. Ja, als er niks is, valt er ook niks te werken." Anderen:

"De eerste keer ben ik nog alleen geweest. En de tweede keer heb ik tegen de woonbegeleider gezegd: 'Nou, je moet mee gaan. Dat gaat niet goed. Ik houd het ook niet vol zo.' Je wordt zo gekleineerd bijna. Je voelt je echt een hoop stront als je daar weggaat. Ik snap wel dat zij niet gaan zeggen: 'Oh, kom maar gezellig hier. Kom maar lekker geld halen.' Dat snap ik, maar hoe het nu gaat. Ja, heel bizar."

"Ik heb een aantal keren zo'n re-integratietraject gevolgd waarvan ik wel weet dat zij echt bijzonder hun best doen om mensen te bereiken en op hun manier te benaderen. Om hen ook sociaal bij te staan. Om ook wat beweging in het hele gebeuren te houden. Alleen zie ik dat er weinig rekening wordt gehouden met persoonlijke omstandigheden. Dat begint al met een uitnodigingsbrief dat je voor

een re-integratieproject aangemeld wordt. Als daar in de brief, terwijl je sommige mensen van de gemeente nog niet gezien hebt, als daar al drie keer op een A4-tje een aantal verplichtingen worden genoemd, maar ook meteen de sancties die daar bijhoren, dan schrik je wel en denk je: 'Met wat voor partij ga ik nu aan de slag? Wat komt er nu op mijn pad?' Natuurlijk je doet dat."

"Toen kwam ik weer bij het Activerium. Daar zat zo'n dametje en die ging toch te keer tegen me. Ik snap het wel. Het doel is: ik moet uit de uitkering. Dat begrijp ik ook wel. Ik wil wel uit de uitkering en dan wil ik ook best veertig uur buffelen, maar dan wil ik ook mijn inkomen. Ik denk: 'Ja.' En dan klinkt een beetje gek. Het is toch anoniem. Maar ja, ik denk: 'Het is net zo veel als een uitkering. Ik wil een volle baan. Dan heb ik meer geld. Dan kan ik meer doen.' Dat was niet de bedoeling. Zij keek niet om of op."

### **'Joh, doe mij maar koffie. En een biertje en een zak chips. Dan ben ik helemaal happy.'**

Dan is er de strategie om wel mee te bewegen, maar dan niet zonder toch te laten merken dat je het er eigenlijk niet mee eens bent. De strategie van de 'vriendelijke confrontatie'.

"Er is ook een keer geweest dat zij zegt: 'Ja maar, er is werk genoeg.' Toen zeg ik: 'Nou weet je wat, ik zit hier. Ik haal koffie. Je doet mij nu een baan. Nu. Ik zit hier.' Ik zeg: 'Als je nu een baan aanbiedt. Ik heb tijd. Tot vanmiddag. Tot jullie dicht gaan. Ik pak koffie. U zegt: 'Er is genoeg werk.' Doe mij nu een baan. Maar doe mij ook een baan die een beetje aansluit bij mijn arbeidsverleden.' Maar dat kon dus niet."

"Ja, een diëtiste erbij. Op een gegeven moment kom ik daar. Ik zie daar allemaal eten op tafel staan. Wij waren daar met een man of zes. En zij pakt de schijf van vijf. Ik denk: 'Ik heb drie kinderen op de wereld gezet. Ik zeg: 'Nou ga ik naar huis. Nou ben ik...Dit vind ik wel zo...' 'Ja maar...' Ik zeg: 'Hoe kom je er nu bij dat ik misschien niet goed zou eten.' Hadden zij speltbrood en zo. Je kon alles proeven. Ik zeg: 'Joh, doe mij maar koffie. En een biertje en een zak chips. Dan ben ik helemaal happy.' Dat was voor mij de grens."

### **'Daar ga je niet over praten'**

Astrid vertelt aan haar begeleider bij de Stadsbank dat haar vriend in de maanden dat zij geen uitkering had, zaken voor haar heeft betaald. Dat komt bij de gemeente terecht en er volgt een korting op de uitkering.

*Wat doe je de volgende keer? Vertel je het dan nog een keer?* "Nee. Dan ga ik niet meer eerlijk zijn. je wordt gewoon gestraft. Kijk, ik snap ook echt wel dat er heel veel uitvreterers zijn die niks willen, niks kunnen. Maar ja, ik ben dat zelf niet. Maar je wordt zo wel behandeld. En dat vind ik heel jammer."

### **'De manier waarop dat gaat is echt onacceptabel'**

En soms kan het niet anders dan dat de confrontatie wordt opgezocht. De broer van een van onze gesprekspartners verhaalt over een stevig gevecht met de gemeente. Een gevecht waar de gemeente uiteindelijk moet erkennen niet correct gehandeld te hebben. De confrontatiestrategie.

"Ja, zo zijn wij het traject ingegaan en dat is heel lang doorgedaan. Overal blokkades op. Niemand wilde meepraten. Ik kon alles aantonen. En zij bleven



maar doorgaan. Tot aan het kort geding dat ik heb moeten aanspannen. Toen werden zij wakker. Toen kreeg ik twee mensen op bezoek, bijzondere opsporingsambtenaren. Die twee hebben voor het eerst een serieus gesprek gevoerd, nadat ik eerst zo'n vijftientig gesprekken had gevoerd. Die voor het eerst het dossier pakten. Alles bij elkaar bekeken. Een keurig advies hebben gemaakt. Ook zijn beperkingen hebben meegenomen. Naar zijn opleidingskant gekeken. Alles. Hoe het proces gegaan is. Wat je zou hebben moeten doen. En dat is nu een jaar geleden, zo ongeveer. Daarna zijn al die processen doorgegaan en hebben wij uiteindelijk gelijk gekregen. En is alles terug gedraaid. Dat is technisch het hele proces. De manier waarop dat gaat is echt onacceptabel."

***'Want ja, als je maar vaak genoeg onderuit gaat, dan leer je. Helaas is het bij sommige dingen echt nodig dat je gewoon alles bewaard hebt'***

Heel veel burgers bewaren documenten, hun brieven, sollicitaties, veelal netjes geordend in klappers of mappen, de bewaarstrategie. In hun ogen is daar ook alle reden voor.

*Vertel eens. Hoe komt het dat je dat allemaal zo netjes bijhoudt. Die ordner? "Je denkt: 'Je weet maar nooit. Straks komt er een of ander gezeik of gezeur waardoor ik alsnog mijn bijstand verlies, dan heb ik in ieder geval het bewijs dat ik vier keer dat rooster heb gehad. Er gaat nogal eens iets mis.'.. Ik moet zeggen, ik doe dat bij alle bedrijven en instellingen waar ik contact mee heb. Want, ja, als je maar vaak genoeg onderuit gaat, dan leer je. Helaas is het bij sommige dingen echt nodig dat je gewoon alles bewaard hebt. Zoals de belastingdienst ook. Daar lig ik een beetje mee overhoop. Dat ben ik nog aan het uitzoeken. Maar had ik die papieren allemaal niet meer gehad, dan had ik er niets mee gekund. En nu kan ik het tenminste nog uitzoeken."*

Ook Henk bewaart alles, de roosters van Direct Actief en zijn sollicitaties, zo'n vierhonderd in getal. Sanne vertelt dat zij alles altijd zwart op wit wil van de gemeente. "Ik zeg wel: 'Dat wil ik zwart op wit.' Altijd alles zwart op wit. Dat het geen gevolgen heeft voor je uitkering. Alles zwart op wit. Anders heb je nooit wat te bewijzen."

### 3. In gesprek met medewerkers van het Activerium

Wij hebben in dit onderzoek met een heel diverse groep burgers uit Apeldoorn gesproken over hun relatie met de gemeente, meer in het bijzonder het Activerium. Mensen van allerlei leeftijden, mannen, vrouwen, autochtoon, allochtoon, oudere mensen en jonge mensen. Binnen hun relatie met de gemeente hebben zij ook te maken met consulenten en klantmanagers. Naast de ervaringen van de burgers die wij gesproken hebben, wilden wij ook graag een gesprek met medewerk(st)ers van het Activerium. In november hebben wij met een tiental medewerk(st)ers gesproken over hun ervaringen, hun beelden en hun inzichten op basis van hun relatie met de burgers die zij voor een uitkering, voor andere vragen en voor werk spreken.



Ter verduidelijking: er is gesproken met medewerkers (klantmanagers) die bij het Activerium de intake doen en de verstrekking van de bijstandsuitkering regelen; er is niet gesproken met medewerkers die de begeleiding naar werk of een vrijwilligersplaats tot taak hebben (de werkcoaches). De medewerkers die wij gesproken hebben waren niet bekend met de verhalen die wij hiervoor hebben beschreven. De beschrijving van het gesprek met de medewerkers van het Activerium vormt derhalve geen verweer tegen kritische ervaringen van burgers die wij gesproken hebben.

Het is ook goed te melden dat sedert de zomer van 2017 een pilot plaats vindt waarin gezocht wordt naar een andere manier van werken, een andere wijze van benadering en gesprekvoering met burgers die bij het Activerium terecht komen. Het gesprek vond plaats in het Innovatielab van het Activerium. En dat was geen toeval. Het

Innovatielab kent zijn eigen, recente geschiedenis.

“De aanleiding voor het Lab zijn in hoofdzaak twee dingen: het project ‘Door naar werk’, dat ging over de integratie van de re-integratieprocessen van zowel Felua Groep als van het Activerium dat nu vorm krijgt in het nieuwe werkbedrijf. Er moest worden nagedacht over wat er achterblijft<sup>5</sup> en hoe dat te organiseren. Parallel daaraan liep de transformatieopgave in het sociale domein. In die transformatieopgave waren de medewerkers van mening dat het gemakkelijk is om mooie abstracte begrippen in allerlei beleidsstukken te schrijven, zoals ‘de klant centraal’, ‘aansluiten bij de belevingswereld’. Het idee was, als we dan toch de organisatie opnieuw tegen het licht moeten houden, laten we dan ook kijken hoe wij de transformatie en al die abstracte begrippen echt diepe betekenis kunnen geven. Enkele managers zijn om tafel gegaan en hebben een nieuw uitvoeringsmodel bedacht, dat meer recht doet aan de transformatieopgave – althans in hun hoofd. Een idee was bijvoorbeeld dat een klant eigenlijk niet meer in de situatie terecht moet komen dat hij misschien wel drie klantmanagers heeft, voor elk onderdeel één. Dat zijn zaken die in het model zijn verwerkt. Dit model was een totaal andere organisatie. 2017 was een soort van oefenjaar, waarbij wel op 1 juli 2017 een organisatie rapport moest worden ingediend. Het echte testen was alleen in het eerste halfjaar. Om die reden is besloten dat in een Innovatielab te doen, omdat dan een team kon worden samengesteld. Een deel van dat team zit hier vanavond. Multidisciplinair, ontschot werken, kijken of dat mooie model dat we hebben bedacht, in de praktijk mogelijk is. En aan de andere kant: hoe gaan we nu echt betekenis geven aan die mooie begrippen over de klant? Eén daarvan is aansluiten bij de belevingswereld. Het team is ondergedompeld in de methodiek van mensgericht en kortcyclisch ontwikkelen. Mensgericht gaat heel erg over het empathisch vermogen. Verdiep je in de klant, in wat hem echt bezig houdt, in wat hem echt gelukkig maakt en probeer daar aansluiting bij te vinden. Niet meer de processen, regels en procedures van de gemeente zijn leidend, maar sluit aan bij waar iemand vandaag staat en ga van daaruit met elkaar stappen zetten. Dat is heel mooi gezegd. Er zijn trainingen verzorgd, en er is nog iets anders gedaan. Het Innovatielab team heeft zijn eigen dienstverlening, waar ze elke dag onderdeel van uitmaken, waar ze elke dag een stukje van doen, doorleefd. In de vorm van persona. Veldwerk was niet mogelijk, daarvoor is meer tijd nodig. Daarom is er een aantal persona bedacht, die niet symbool staan, maar redelijk echt zijn qua problematiek, omstandigheden waarin ze verkeren etc. Een persona is iemand die wordt beschreven als: hoe ziet de gezinssituatie er uit, hoe staat hij ‘s morgens op, hoe gaat hij ‘s avonds naar bed, wat zijn z’n dominante gevoelens over de dag heen, kortom: zijn hele hebben en houden wordt zodanig beschreven dat je hem bijna gaat voelen. Met die persona zijn we onze eigen dienstverlening gaan doorleven door middel van een klantreis. Een van die klantreizen is op de muur getekend. Dit is een klantreis die enorme impact heeft gehad binnen de organisatie. De persona, Karlijn, was net verlaten door haar vriend, heeft twee kleine kinderen, de huur was niet betaald en de buurvrouw adviseert haar om naar de soos te gaan. Dan begint haar reis. Vanaf dat moment is minutieus in kaart gebracht welke reis ze maakt. Als we die reis door de ogen van deze Karlijn bezien, waar zitten dan de minnetjes en de

<sup>5</sup> Wat er achter blijft: In de reorganisatie ‘Door naar werk’ worden de uitvoeringstaken van de Participatiewet herverdeeld:

1. Werkbedrijf Lucrato is de uitvoeringsorganisatie voor werk met medewerkers van de voormalige Feluagroep en medewerkers van het Activerium; en
2. De eenheid Werk en Inkomen, voor participatie, activering, beleid en inkomenstaken (deze eenheid is de toegang tot participatie).

plusjes. De plusjes zijn oké, bij de plus-plusjes hebben de verwachtingen overtroffen. De minnetjes zijn voor ons echt een aandachtgebied, want daar heeft ze zich echt ongelukkig gevoeld. In dat stukje dienstverlening dat we hebben geboden, of onderdeel van het proces, en zo zijn we dat helemaal gaan doorlopen totdat er duidelijkheid kwam over de uitkering. Het leuke van het Lab is dat we deze inzichten ter plekke mochten omvormen naar een nieuwe dienstverlening zonder dat we een heel besluitvormingsproces moesten doorlopen. Dus we zijn dat met het Labteam gaan vertalen naar een prototype en dat hebben we in de praktijk gewoon uitgevoerd. Hetzelfde hebben we gedaan met schuldhulpverlening, en dat heeft ook weer tot bepaalde inzichten geleid, waardoor we zaken ook weer hebben geïntegreerd.

Dat is waar onze gesprekspartners op dit moment staan. Aan het begin van een nieuwe manier om met burgers die zich bij het Activerium melden, in gesprek te gaan. Wij waren natuurlijk benieuwd hoe die nieuwe wijze van werken binnen zo'n gesprek ook daadwerkelijk vorm krijgt.

*Wij (de onderzoekers) kregen de namen en adressen via de gemeente, belden aan, vroegen of wij binnen mochten komen en gingen in gesprek. Wij zijn vooral geïnteresseerd in de vraag hoe jullie je werk zien, wat jullie doen, en wat er gebeurt als jullie je werk doen.*

"Ik werk al sinds ruim 4 jaar hier bij de gemeente Apeldoorn. Mijn huidige functie in het Lab is de functie van trajectregisseur, een combinatie van schuldhulpverlening en re-integratie. Ik heb hiervoor ook screening gedaan als intake van klanten, ook in de oude werkwijze, en nu ben ik me met name aan het richten op de nieuwe werkwijze. Aanhaken bij de beleving van de klant, maatwerk bieden, ontzorgen en de regiefunctie duidelijk vormgeven. Dus alles wat de klant nodig heeft op alle leefgebieden ga ik inzetten, uitzoeken, enzovoort." *Kun je daar een voorbeeld van geven, wat het verschil is tussen hoe je het nu doet en hoe je het hiervoor deed?* "Ja. Want hiervoor, als ik een klant had, en die had vragen over bijzondere bijstand, moest ik hem eigenlijk verwijzen naar een loketje naast mij, die over bijzondere bijstand ging, daar eventueel een afspraak voor maken, en die college hielp hem dan verder. En nu probeer ik de vraag duidelijk te krijgen, en dan ga ik naar mijn collega van bijzondere bijstand toe om het antwoord te regelen of om bij voorkeur gewoon een gesprek te regelen voor de kandidaat. Dat houdt wel in dat ik van alle klanten, van alle leefgebieden veel weet, en eerder hoefde ik er niets van te weten, want mijn stukje was het stukje werk doelmatigheid. Nu is mijn kennis veel breder en kan ik ze op meer gebieden helpen, verwacht ik. Merk ik." *Dat merk je ook? Ze worden beter geholpen?* "Ja. Maar dat komt omdat wij in het Lab ook wel bezig zijn geweest om onze kennis op alle leefgebieden gewoon te verbreden. Collega's van bijzondere bijstand hebben voorlichting gegeven. Wat houdt het in, hoe werkt het bij ons, wie komt in aanmerking en wie niet? En deze kennis kan ik meenemen in mijn functie die ik nu heb voor de klanten. Dat vind ik heel fijn, dat ik gewoon veel meer voor ze kan doen."

"Ik wil er wel iets aan toevoegen. Ik heb er over nagedacht omdat jullie zouden komen. Ik ben negen jaar geleden bij de gemeente komen werken als claimbeoordelaar. Ik had een stapel dossiers." *Mooi beroep.* "Ja, nou, ik weet het eigenlijk niet. Achteraf denk ik: 'Eigenlijk was het helemaal niet zo leuk'. De klantmanager maakte de aanvraagformulieren compleet, en ik moest bankafschriften optellen, en ik moest schulden optellen. En de schulden moesten

allemaal wel op papier staan. Dus de klant moest alles aanleveren. En ik moest de schuld tot op de cent nauwkeurig uitrekenen. En toen dacht ik, waarvoor doe ik dit eigenlijk, want of hij nu 5.000 euro schuld heeft of 5.500 euro, het blijft ernstig, het is gewoon teveel. Dat was negen jaar geleden, en ruim een jaar erna zijn we met 'dag 1' begonnen. En dat betekent dat ik als inkomensadviseur moest bepalen of iemand in aanmerking kwam voor uitkering. Ik kon naar aanleiding van het gesprek met de mensen zeggen of ze wel of niet een uitkering kregen. Dus ik vroeg: 'Hoeveel schuld heb je?' Het antwoord was: 'Ik heb 6.000 euro schuld, kan ook wel 5.500 euro zijn'. Nou, oké, prima. Dat werd genoteerd, en voor de rest was er ook niets anders. Zo iemand kon ik helpen met een uitkering, hoe mooi is dat! Hij hoefde niet meer alles aan te leveren. Maar wat mij wel stoorde, is dat ik hem niet verder kon helpen met de schulden. Alleen doorverwijzen naar een sociaal wijkteam of naar Stimenz. Nu, sinds kort loop ik dan mee met de Poort, de nieuwe werkwijze, en nu kan ik wel voorstellen om te kijken of ik kan helpen met oplossen van de schulden. Ik heb nu de middelen om korte lijntjes te leggen met bijvoorbeeld schuldhulpverlening, om iets te doen, zodat iemand meteen geholpen wordt. Niet alleen met een uitkering, maar ook met de schulden. Want sommige mensen slapen er niet van omdat ze zoveel schulden hebben. Ik vind het heel mooi, dat ik dat nu kan doen bij de Poort. Ik zie in die negen jaar dat er heel veel ontwikkelingen zijn om meer te kunnen betekenen voor de klant dan alleen de regeltjes."

"We zijn aan het stoeien met de integrale aanpak. Wat ik merk dat de klant aangeeft, is dat hij de verwachting had dat hij voor de drie hoofdproblemen bij verschillende loketten moet komen, en dat dit in deze setting niet zo is. Want we komen bij elkaar. We zijn natuurlijk ook nog steeds bezig met elkaars kennis, en als het nodig is, sluiten we bij elkaar aan. En dat merkt de klant direct. Die geeft daarin aan dat hij het gevoel krijgt dat hij direct en in één keer goed geholpen wordt. Dat is de feedback die we krijgen van de klant. Dat vind ik heel mooi. Ik ben hier vorig jaar gestart in mei, en zag toen alleen maar getallen en hokjes. Dan ben je medewerker, maar ook voor de klant, als die binnenkomt, dan denkt hij, wat gebeurt hier allemaal. Die nieuwe manier van werken waar wij nu mee bezig zijn, we merken aan de reacties dat dit wel eigenlijk heel positief werkt. En dat we veel sneller iets kunnen. Dat is wel mooi."

*Kunnen jullie misschien ook iets vertellen over de gesprekken die jullie aangaan. Het zijn best ingewikkelde gesprekken. Je moet hier komen, en het gaat over dat je geen werk hebt, dat je schulden hebt, dat zijn allemaal dingen die je liefst niet wilt weten.*

"In de regel komen de klanten die wij krijgen om bijstand aan te vragen. De reden is heel divers; einde relatie of einde WW, of noem maar op. Dat is het eerste dat mensen op tafel leggen. 'Ik kom bijstand aanvragen'. Voor 1 februari was ik inkomensadviseur, dus ik deed alleen dat stukje, recht op uitkering. Nu probeer je door te vragen, te achterhalen wat de reden is waarom iemand komt. Wat is de aanleiding? Door middel van het doorvragen op de situatie van de klant, merk je regelmatig dat de uitkering niet het enige is. Als een relatie beëindigd is, zit daar vaak heel veel verdriet of frustratie, of noem maar op. Of er loopt een echtscheidingsprocedure. Je krijgt best heel veel van een klant te horen. Niet dat stukje uitkering, maar er zit vaak heel veel emotie, wat bij die klant komt. Wat ik zelf heel erg gemerkt heb, doordat ik het derde poppetje was in het rijtje van uitkering – daarvoor had de klant zich gemeld bij het informatieservicepunt, had een klantmanager gesproken – was de verzuchting:

'Moet ik nu alweer het hele verhaal vertellen, voor de derde of de vierde keer'? Doordat we dat nu in één persoon samen hebben, merk je gewoon dat mensen zich heel erg gehoord voelen. Het is altijd heel erg vervelend als mensen hier komen, want bijna niemand zit er echt op te wachten om bijstand aan te vragen. De meeste mensen willen dat helemaal niet. Of ze hadden liever een relatie voortgezet, of ze hadden liever gewoon werk gehad. Dus wat ik in de afgelopen maanden gemerkt heb, is eigenlijk dat als je de klant hoort met wat ze bezighoudt, en ze serieus neemt, dat is eigenlijk stap één. En wij proberen dan ook de vraag te stellen wat de klant zelf wil, wat er het eerst geregeld moet worden. Vaak is dat natuurlijk wel het inkomen, of even een paar maanden rust om een stabiele situatie te creëren. Hij moet nog zaken regelen voor de echtscheiding, of zo. Dan zit een klant nog even niet op werk te wachten, want het hoofd zich nog helemaal vol. Hij moet eerst weer even rust krijgen. Voor de kinderen, want ja, die krijgen ook ineens een andere situatie. Wij laten het, denk ik, heel sterk afhangen van waar de klant op dit moment mee bezig is, en wat als eerste geregeld moet worden. Als de klant heel veel schulden heeft, voordat een klant met de schulden komt, heeft hij eigenlijk al zeker zes jaar chronische stress. Dus dan wil de klant eigenlijk horen dat wij hem gaan helpen. Eerder was het antwoord: 'Nou dan moet u daar zijn, en dan kunt u zich aanmelden'. Nu zeggen we: 'Oké, u heeft schulden, u weet niet precies wat, maar het is 20.000 euro en het is echt een probleem'. Dan kunnen wij eigenlijk al na het eerste gesprek vaak al een brief afgeven dat men wordt toegelaten tot de schuldhulpverlening. Het feit dat de klant dat meekrijgt, en niet naar het volgende loketje wordt gestuurd, maakt al dat de klant – soms letterlijk heb ik dat gezien – veel rustiger naar huis gaat. Van: 'Oké, ik word geholpen, dat staat vast'. En dan moet er nog wel heel veel gebeuren, maar als je een klant perspectief geeft om het primaire probleem op te lossen, dan geeft dat, heb ik gemerkt, al veel rust bij klanten."

*Vertellen jullie uit jezelf aan het begin van het gesprek wat het doel van het gesprek is?*

"Ik spreek voor mezelf, maar ik denk dat iedereen in het eerste gesprek aangeeft wat het doel is van het gesprek. We gaan eerst de leefgebieden uitvragen. We willen een beeld van de klant schetsen, en de eerste vraag is waarbij we kunnen helpen. De klant zal waarschijnlijk aangeven dat hij werk zoekt of inkomen nodig heeft. En dan leggen we uit dat we een beeld proberen te krijgen, om het vervolg te bepalen om dan in ieder geval te kunnen beoordelen of iemand recht heeft op een uitkering." *Dus het gesprek is bedoeld om te beoordelen of er recht is op een uitkering?* "Wel om een beeld te krijgen over hoe het vervolg er uit gaat zien." *Dus het is niet eens zeker dat ik een uitkering krijg na zo'n eerste gesprek?* "Nee." *Dus dan zit je al in die afhankelijkheidsrelatie als jullie me allemaal vragen gaan stellen waarop ik eigenlijk geen nee kan zeggen. Dus je snapt wel hoe ik me voel in dit gesprek?* "Het doel van het gesprek is vooral om te kijken wat de echte vraag is van de klant. Waarmee de klant geholpen wil worden. Daarom kan ik aan het begin van het gesprek niet zeggen wat het doel is van mijn gesprek. Want dat hangt af van wat de vraag is van de klant aan mij." *Er zit iets evident in bijna, als je bij de sociale dienst komt, dat je voor een uitkering komt.* "Nee, je kunt ook voor schulden komen. Of voor werk. We krijgen ook mensen die voor werk komen." *Heel weinig, of niet?* "Nou, dat komt wel voor. Ook mensen bijvoorbeeld die een partner hebben en gewoon inkomen, maar wel werk zoeken. *Blijft werk zoeken hier of gaat dat naar Lucrato?* "Het werkgedeelte vindt plaats bij Lucrato. We krijgen wel regelmatig mensen die zich hier melden met de

vraag waar ze moeten zijn. Wij kunnen ze ook vrijblijvend aanmelden voor trainingen als ze daar interesse voor hebben. We kunnen ze informatie geven, eventueel mee kijken in vacatures, kijken of we hulp kunnen bieden met het CV, dat zijn ook vragen die wij krijgen en we proberen dus ook daar de mensen te helpen.”

“De opmerking ‘als mensen komen, komen ze voor een uitkering’ vind ik een interessante. Want dat is soms wel zo, maar wat ze uiteindelijk wel echt willen, is inkomen. Want er valt een inkomen weg, en dan is er financiële nood. Dat klopt. Maar dat ze per se voor een uitkering komen, is niet altijd zo. Als je het vraagt, willen mensen meestal – dat ligt aan de omstandigheden – veel liever aan het werk. Dus als ze daarmee geholpen kunnen worden, is het ook prima. Maar ze willen wel, als de WW eindigt, aan het eind van de volgende maand de huur kunnen betalen.” *Maar er zal niemand bij jullie komen die zal zeggen dat hij niet op zoek is naar werk, als je hem daarnaar vraagt. Even los van de vraag of ze dat wel of niet vinden, iedereen weet natuurlijk dat je als antwoord moet geven dat je op zoek bent naar werk. Dat is het perspectief van de klant, dat is de strategie natuurlijk.* “Nou, dan gaan we vragen: ‘Wat wil je dan doen? Wat zijn je hobbies, wat zou je willen doen, hoe zie je je toekomst voor je?’”

*We hebben 30 mensen gesproken, en wat ons opviel is dat die mensen aangaven dat er nooit echt een gesprek is geweest. Op welke manier hebben jullie training gehad, en hoe doe je het nu? Of deed je het daarvoor ook al zo, maar was je je dat niet bewust? Hoe zie je degene aan de andere kant van de tafel?* “Dat zijn twee vragen. Ik denk dat we nu heel open het gesprek in gaan. ‘Wie hebben we voor ons?’. Oprecht geïnteresseerd in de klant. ‘Waar staat de klant op dit moment en wat wil de klant ook zelf?’ Want je kunt de klant wel ergens naartoe willen duwen, maar als hij zelf dat niet wil, dan heeft dat geen zin. Dus waar staat de klant open voor. Als een klant zelf graag aan het werk wil, dan probeer je hem daarin te ondersteunen. Ik hoor ook iets anders terug in de vraag. Begrijp ik goed dat mensen jarenlang niet gesproken zijn bij de gemeente?” *Ook. Ze gaven ook dat ze wel moesten komen, maar hadden niet het gevoel dat het hen geholpen had dat ze waren geweest. Als ze niet zouden verschijnen waren er allerlei sancties. De verwachting van de mensen was dat ze iemand zouden spreken over hun problemen, dat er iets van een oplossing of een aanpak zou komen, dat ontbrak vaak. Dat doen jullie nu anders. Wat is jullie eerste vraag als iemand tegenover je komt, en wanneer heb je het idee dat je een beeld hebt van iemand tegenover je?* “Dat vind ik heel moeilijk om in algemene zin te beantwoorden. We kijken naar wie we voor ons hebben en stemmen daar de vraagstelling op af. Als iemand bijstand komt aanvragen, heeft dat heel verschillende redenen.”

*Neem eens een voorbeeld. Iemand komt bij je, en wat dan? Wat we – ik denk dat ik wel spreek voor ons allemaal hier – wat we vooral proberen te doen is vertrouwen te krijgen van de klant.” Hoe doe je dat?* “Ja, welke vragen stel je dan?” *Waar begin je mee? Dat vind ik een interessante vraag. Wij beginnen onze gesprekken ook op een bepaalde manier.* “Mijn eerste vraag is: wilt u een bakje koffie of thee.” *Oké, en dan?* “Waarmee kan ik u van dienst zijn, waarmee kan ik u helpen? Hoe gaat het met u? Wat zijn uw verwachtingen? Want vaak komen ze natuurlijk met een bepaald doel, en hebben ze iets voor ogen. En dan ga ik dat vragen, en dan probeer ik daarop aan te sluiten.” *Maar ik hoor jou zeggen, en dat vind ik een heel terechte insteek, ‘Wie bent u eigenlijk?’ Dat is de cruciale vraag. Dat wil je weten. Toch?* “Kennismaken is het ook.” *Goed, maar wat*

*betekent kennismaken, wat wil je van die persoon weten.* “Ja dat is inderdaad uw vraag: ‘Wie bent u?’ Ik zou het misschien net met andere woorden zeggen, maar het komt wel op hetzelfde neer. En dat bedoelde ik eigenlijk verbinding krijgen met elkaar, een soort van vertrouwen winnen. Want voor de klant zit er iemand van de gemeente tegenover hem. Je hebt ook nog een soort van scheve verhouding, afhankelijkheid van elkaar. Dat voelt die klant misschien wel, dus daar houden ze rekening mee.”

*Dat voelen ze niet alleen, daar zijn ze zich heel erg bewust van. Ze hanteren ook heel expliciete strategieën om daarmee om te gaan. Zij weten natuurlijk precies welk deel van de werkelijkheid voor jullie interessant is en welk deel jullie echt niet hoeven te weten of liever niet weten. Toch?* “Toch is het heel verrassend hoeveel mensen vertellen. Op zich klopt het wat je zegt. Je zou denken, het is feitelijk ‘inkomen, vermogen, woonsituatie, en dan ben je er’. Maar ik vind het zelf heel verrassend, als je echt doorvraagt, wat ze toch eigenlijk allemaal vertellen. En hoe vaak je toch kunt aanstippen hoe mensen ergens in zitten, dat je toch wel echt heel persoonlijke verhalen te horen krijgt.” *Dat begrijp ik ook wel, maar de vraag zou voor mij zijn: ‘In hoeverre moeten ze met de billen bloot om in aanmerking te komen voor die uitkering waarvoor ze eigenlijk komen?’* “Maar ze komen niet alleen voor een uitkering. Heel vaak spelen er ook heel veel andere dingen mee, waar ze eigenlijk ook wel hulp voor willen hebben. En dat merk je ook wel in de gesprekken. In eerste instantie komen ze omdat ze geen inkomen meer hebben, dus willen een uitkering. Maar dan blijken er ook heel veel andere problemen te spelen, waar ze eigenlijk niets mee doen, en waar ze eigenlijk wel hulp bij willen hebben. En daar kom je als je zo’n uitgebreid gesprek voert, wel achter. Een eerste gesprek kan, afhankelijk van de situatie, en als je op meerdere leefgebieden wil uitvragen, al heel snel anderhalf uur duren. En dan weet je echt nog niet alles. De persoonlijke situatie van een klant is bepalend voor welke weg je met de klant opgaat. Als er allerlei medische problematiek is of psychische problematiek, dan hoef ik in eerste instantie nog niet alle ins en outs te weten, want dat wil de klant misschien helemaal nog niet kwijt. Soms ook wel. Maar die klant kan ik niet morgen aan het werk zetten. En dat bepaalt wel wat de weg wordt met die klant. Vandaar dat je best wel wat van de klant moet weten. Het hangt ook van de vragen af, en of je uitlegt waarom bepaalde vragen worden gesteld. Ze zijn altijd ten behoeve van de hulpvraag van de klant.”

“Ja, ik wil nog melden dat we ook steeds vaker huisbezoeken doen, ook om een beeld te krijgen, zoals jullie dat ook hebben gedaan. Bij de mensen thuis komen, dat kan enorm helpen om te kunnen versnellen in het oplossen van problemen. En het geeft ook een beeld over hoe iemand erbij zit. Huisbezoeken werden altijd al wel gedaan daar waar nodig, maar we zijn daarin dan ook op zoek naar de juiste soort hulpverlening met name.” *Vragen jullie ook aan klanten of ze dat zouden willen?* “Ja, je gaat nooit zomaar, het is nooit dwingend.”

Er wordt in het Lab nagedacht over de wijze waarop die nieuwe manier van werken verder vorm gegeven kan worden. Wij zijn geïnteresseerd in de vraag of vanuit het Activerium ook wordt gesproken met burgers die met die nieuwe aanpak te maken krijgen. Is het bijvoorbeeld mogelijk met een groep burgers te spreken over wat hen, niet op individuele basis, maar als groep zou kunnen helpen?

“Het aardige is, we hebben een klant uitgenodigd, die de dienstverlening van ons kende van een paar jaar geleden en tegelijk ook de nieuwe dienstverlening. Die heeft in de kantine aan de rest van het Activerium uitvoerig verteld wat zijn



beleving was en hoe hij het gesprek heeft ervaren. Wij waren er best trots op dat hier blijkbaar een verschil in zat." *Kun je daar iets van vertellen? Want wij zijn ook wel benieuwd.* "Deze man heeft zich in het verleden al meerdere keren gemeld, maar werd elke keer weggestuurd want hij had geen woning. En geen woning betekent geen uitkering, en geen uitkering is geen woning. De kip en het ei. Dus hij is hier een paar keer boos weggegaan. Elke keer bij de eerste balie al, er moest een inschrijfadres zijn, dat was er dus niet. Een aantal maanden geleden heeft hij opnieuw een poging gedaan, omdat hij het echt niet meer wist. Hij is bij ons in het Lab gekomen. We hebben samen een intake gedaan, en gekeken wat er nodig was om te zorgen dat het werd opgepakt. Hij had een woning toegewezen gekregen, maar die zou hij niet krijgen als er geen inkomen zou zijn. We zijn in overleg getreden met de woningbouw, met een soort van toezegging dat wij zouden zorgen dat er een uitkering komt als zij de woning voor hem zouden bewaren. Dat heeft heel mooi uitgepakt. De man was heel blij. Uiteindelijk is het ook gelukt. Hij heeft de sleutel gekregen, en nu loopt er een uitkering. En hij gaf ook aan: 'Nu kan ik gewoon gaan werken, nu is mijn probleem gewoon opgelost'. Hij is ook aan het werk gegaan. Dit was een heel mondige man. Hij vond het echt leuk om mee te denken en feedback te geven omdat hij al die jaren heel boos was geweest op alles wat met de gemeente te maken had. Deze man is, zoals gezegd, toen uitgenodigd of hij het leuk zou vinden om daar eens over te vertellen. Daaraan wilde hij heel graag meewerken, het podium pakken om te vertellen wat er allemaal mis is gegaan, maar ook wat er nu verbeterd is. En daar hebben wij dankbaar gebruik gemaakt om aan onze collega's te laten zien wat het Lab is, en dat we het nu willen gaan uitrollen in de hele organisatie. En waarom, omdat we mensen verder kunnen helpen. Dat was wel heel mooi." *Was hij ook verbaasd dat jullie nu anders reageerden en wel zijn probleem oplossen? Of was hij alleen heel blij dat het opgelost was?* "Hij was vooral heel opgelucht. Alles viel letterlijk van zijn schouders. We hebben ook schuldhelpverlening voor hem geregeld, zijn schulden opgepakt, en hij heeft een woning en een uitkering. Hij liep de deur uit en was echt gewoon 40 kilo lichter, hij huppelde naar buiten. Opgelucht en blij dat er eindelijk iets was gebeurd. Het was ook een man die echt heel negatief naar het Activerium keek. Ik denk dat hij ook echt niet goed behandeld is in het verleden. Weggestuurd, en zijn verhaal werd niet gehoord. Terwijl, als je daar echt in duikt, dan kan het niet waar zijn dat het een het ander in de weg staat. Hier moeten we iets mee. Dat bedoelde ik toen ik zei: 'Wie hebben we voor ons zitten, als klant, wat is het probleem'. We kunnen niet altijd alle problemen van mensen oplossen, maar daar waar we het wel kunnen, doen wij het. Hier was de oplossing heel simpel, contact zoeken met een andere instantie."

Wij wilden ook wel graag weten of de medewerk(st)ers van het Activerium een idee hebben van wat wij in ons onderzoek zijn tegengekomen. Vandaar onze volgende vraag.

*Mogen wij een lastige vraag stellen? Nu spreken jullie steeds vanuit individuele herinneringen over individuele casussen en hoe die gegaan zijn. Zou je een uitspraak durven doen over de vraag hoeveel procent van de mensen het gevoel heeft echt serieus genomen te zijn en zich tevreden te voelen? En hoe groot het percentage van de mensen is die dat gevoel helemaal niet hebben, als je de totale populatie bekijkt. Probeer eens uit te stijgen boven de goede voorbeelden. Heb je een beeld? Wij gaan er verder niets over zeggen, maar wij hebben dertig mensen gesproken. Krijgen we dan 25 optimistische mooie verhalen te horen en 5 negatieve? Hebben jullie daar een beeld bij? Is dat iets waar je over nadenkt?*

*Want je zit natuurlijk altijd in de persoonlijke verhalen en casussen, en jullie zijn ook in het Lab bezig om verbetering aan te brengen. Maar hebben jullie een idee van hoe die dertig gesprekken van ons er uit hebben gezien, om het zo maar eens te formuleren?*

“Het is natuurlijk wel zo dat alle klanten die wij nu zelf in onze cases hebben, die in het Lab mee gaan, die gaan natuurlijk mee in deze nieuwe werkwijze. Ik ga er wel van uit dat de klanten die ik heb, zo’n veertig tot vijftig, die benader ik wel op deze manier, waarbij ik ze meer kan aanbieden, kan ontzorgen, dingen voor ze kan regelen, enzovoort.”

“Ik wil wel een inschatting doen. Als ik vanuit jullie gesprekken dat zou beoordelen, dan denk ik dat van de dertig gesprekken in klantbeleving, dus hoe beleeft de klant de dienstverlening, minimaal tachtig procent negatief is, misschien wel negentig. Want dat is de oude werkwijze.” *Dat is veel.* “Dat is veel, ja. Vandaar dat ik zo blij ben met dit Lab, want het werd blijkbaar hoog tijd, als mijn aanname tenminste klopt.”

“Ik kan me echt wel voorstellen... Het ligt er natuurlijk aan wie je gesproken hebt, maar bepaalde dingen die in het verleden zijn gedaan, Direct Actief bijvoorbeeld, daar hebben wij als organisatie puur vanuit het proces gedacht. Direct Actief doen we voor iedereen, zetten we in en iedereen gaat ernaartoe. Doe je het niet dan geen uitkering. En zo zijn er echt heel wat mensen de deur uit gestuurd. Ook jongeren werden gewoon weggestuurd. Dat zijn keuzes geweest in het verleden, in deze organisatie. Nou, ik weet zeker, als je die klanten gaat spreken, daar komt geen positief woord uit. Dat weet ik zeker. En dat benaderen we nu vanuit het Lab echt heel anders. Omdat we ook hebben gezien: ‘Dat kan niet. We hebben daar echt klanten gemist met problemen.’”

*Nog een andere vraag in dat kader. Kijk, er is regelgeving. Er is een participatiewet. En die is behoorlijk aangescherpt de laatste jaren. En dat weten de klanten natuurlijk ook wel. En daar hebben jullie ook mee te maken. Mijn vraag is: ‘Hebben jullie bij jullie nieuwe aanpak last van de Participatiewet? Biedt de wet wel de ruimte die je nodig hebt, of zitten er ook elementen in waar je elke keer weer opnieuw last van hebt als je probeert meer te werken vanuit je intuïtie of vanuit wat jij denkt dat goed zou zijn voor klanten? Ik heb bijvoorbeeld een lijst gezien, van de verordening, van maatregelen en boete. Dat zijn geloof ik wel tien pagina’s. Wat doet dat met jouw gesprek of met jouw relatie met de klant? Als ik wel eens met managers hier vraag: ‘Waarom doe je het niet anders?’, dan is het antwoord altijd: ‘Ja, dat is de wet’. Jullie zitten nu wellicht in een situatie, met die nieuwe aanpak, waarin je, ik zal niet zeggen dat je beleidsvrijheid hebt, maar goed, je zou bij wijze van spreken alles kunnen doen wat verboden is, als dat nodig is. Hoe zit je daar in?’*

“Als het niet gaat, dan leg je dat de klant uit. Je probeert zoveel mogelijk. Wat je kunt, doe je voor een klant. Maar soms zit je – wat je ook zegt – met de regelgeving. Maar als je dat uitlegt, dan begrijpen de mensen dat ook.”

“Misschien is het ook wel aardig om te volgen wat de resultaten zijn van het onderzoek van regelluw. Als dat naar het reguliere proces wordt gelegd, wat is daar nu het effect van. Dat weten we nu nog niet, maar dat zal volgend jaar helder worden. Geef je iemand volledige vrijheid, bijvoorbeeld, in de vorm van een basisinkomen, misschien is dat wel de weg.”

*Ik zou daar nog één vraag over willen stellen. Jullie zeggen: dan leg je uit dat het niet mag. Ik kan me ook wel voorstellen dat je af en toe ook in een professioneel dilemma zit. Dat je iets zou willen of kunnen doen, dat dan niet mag. Dat je je opgesloten voelt in de regels.*

“Mag ik een voorbeeld geven. Er was een dame die in de uitkering zat, maar ruimte nodig had om te werken aan haar zzp-schap. Daarin heb ik haar een halfjaar ruimte gegeven, met de afspraak om na een halfjaar eens terug te kijken hoe het gegaan is. ‘Een halfjaar is wel heel lang’, is misschien de eerste gedachte. Ik ga uit van wat zij zegt. Ik vertrouw haar daarin dat zij dat nodig heeft om ermee aan de slag te gaan. Tussentijds bel ik misschien wel een keer hoe het gaat. Maar in dit voorbeeld geef ik die persoon heel veel ruimte. Ik ben ook op zoek naar wat werkt wel en wat werkt niet. De participatiewet geeft die ruimte op zich wel.”

“Om de vraag ook te beantwoorden, ik voel me niet bekneld door de wet. Het is wel duidelijk, maar ik heb echt in het afgelopen jaar meerdere voorbeelden van klanten die ik, als ik de wet strikt had toegepast, had moeten wegsturen. Had ik gewoon moeten zeggen: ‘Sorry, je hebt geen recht op een uitkering’. Het meest interessante voorbeeld vind ik een mevrouw die vanaf december bijstand had. Ze stond in Apeldoorn ingeschreven, maar woonde daar niet. Uitgenodigd voor RISC, uitkering beëindigd want ze woonde niet in Apeldoorn. Die mevrouw kwam terug en vertelde dat ze twee kinderen heeft, moest vluchten voor haar ex-partner en heeft geprobeerd om aan de regels te voldoen om een uitkering te krijgen, want ze had inkomen nodig. Daar kwam echt een hele bak van een persoonlijk verhaal van die mevrouw naar boven. Later hoorde ik van RISC dat ze beëindigd hadden, maar voelden dat dit eigenlijk niet kon. Door het verhaal van die mevrouw helder te krijgen, dacht ik: ‘Oké, we gaan hier toch iets doen. We weten waar je bent. Je kan je daar niet inschrijven, maar we gaan dat voor een bepaalde periode toestaan’. We begrenzen dat, maar feitelijk verblijf is bepalend, dus daarin heb ik de ruimte gezocht. Wel met een afkadering. Uiteindelijk is mevrouw uitgestroomd naar een ANW-uitkering die ze uiteindelijk kon krijgen, maar we hebben haar daarin wel op weg geholpen. Want hierin is de persoonlijke situatie van die mevrouw leidend geweest, en niet de wet. Want als ze geen uitkering had gehad, dan weet ik niet hoe het met die mevrouw was gegaan. En haar twee puberkinderen. *Je zei net, als ik de wet strikt had toegepast. Heb je de wet nu niet strikt toegepast, of heb je de wet op jouw manier geïnterpreteerd, iets gedaan wat net niet mocht?* Ik heb de wet ruimer toegepast, op de grens van wat er mocht. We weten dat je in Apeldoorn woont. Niet op het adres dat je hebt opgegeven, maar we weten waar je woont. Je mag daar niet inschrijven, heel verhaal, dat voert te ver, maar het is controleerbaar. Ik weet hoe het zit, ik weet dat je geen inkomen hebt, ik weet dat je in bijstand behoeftige omstandigheden verkeert, dat blijkt uit het hele verhaal. Dus daarin hebben we de situatie van die klant boven strikte toepassing van de wetgeving gesteld. Door meer echt naar de klant te kijken voel je de vrijheid ook meer. Veel meer dan bijvoorbeeld vier jaar geleden.” *Wat bedoel je met die vrijheid? Als ik dit doe, dan los ik meer op?* “Ja, laat ik zeggen, meer de bedoeling van de wet toepassen. Ik was altijd heel erg strak op rechtmatigheid: ‘Als je daar niet aan voldoet, klaar’. Ik heb nu een veel vrijer gevoel door echt te merken wat de situatie van de klant is, daar voel ik me veel vrijer in.” *Betekent dat ook dat je meer vanuit je persoonlijke betrokkenheid in het werk zit?* “Ja.” *En dat zal die klant ook merken?* “Ik was inkomensadviseur, dus ik hoefde ook alleen maar dat

stukje te doen. En doordat ik nu de brede uitvraag moet doen, heb ik ook de situatie van de klant nodig, en ik denk dat ik meer betrokken ben bij de klant dan een jaar geleden. Dat durf ik wel te zeggen.”

*Is dat bij jullie allemaal het gevoel?*

“Nou, door de contacten die ik heb, door de vragen die door klanten gesteld worden aan mij om dingen uit te zoeken, krijg ik gewoon een beter contact, weet ik veel meer van een klant. Dus, ja zeker.”

“Ik was altijd heel erg gericht op alleen het stukje werk, en de rest was niet zo heel erg belangrijk. Terwijl je nu eigenlijk alles pakt. Ja dan is het bijna gek als je daar niet iets van betrokkenheid bij voelt. Dat gaat automatisch denk ik.”

“We kijken nu ook denk ik veel meer naar wat de consequenties zijn als we iets niet doen. We kunnen het hier heel strikt toepassen, maar wat zijn dan de consequenties uiteindelijk voor die klant. En die zijn soms echt niet te overzien als we het hier zo strikt toepassen.”

*Dank voor het interessante gesprek. Het heeft ons geholpen om een beeld te krijgen van wat jullie hebben gedaan en nu doen, hoe je het ziet. Het is misschien interessant om nog eens terug te komen als het rapport er is, met de verhalen en de conclusies. Dit is een wat vreemd rekenkameronderzoek. Normaal onderzoeken we of iets goed of slecht is gegaan. Dat kunnen we niet doen, want we hebben alleen burgers gesproken en die hebben hun verhaal verteld. Dat is wellicht niet helemaal hoe het gegaan is, maar het is hun verhaal. Het zijn wel verhalen waar je iets van kunt leren. Dit is een echt leeronderzoek. En als we dan toch in deze ruimte zitten lijkt het me ook interessant om de dingen die wij hebben geleerd uit die gesprekken eens te bespreken. Veel dank, het was interessant en leerzaam. Graag tot een volgende keer.*



## 4. Analyse en duiding van de gesprekken

### 4.1 Inleiding analyse en duiding

Zo, dit zijn dan de verhalen van Apeldoornse burgers die in het kader van de Participatiewet, in het kader van re-integratietrajecten en trajecten die moeten leiden tot 'deelname aan de samenleving' te maken hebben (gehad) met de gemeente Apeldoorn. Van Astrid, Hendrik, Henk, Martijn, John, Jeanette, Sanne, Yassmin, Rosa, Cornelis, Ramon, Maartje, Jawad en Amida, Petra, Berdien, Patricia, William, Mhamed, Thomas, Aart, Remco, Peter Jan, Arienne, Hannie, Leonora, Frank, Siba, Ronald en Ahmad. Waarom die verhalen een centrale plaats geven in een onderzoek van de Rekenkamercommissie? En waarom stellen wij deze vraag pas op deze plek in ons rapport?

Die laatste vraag is kort en makkelijk te beantwoorden. Omdat het voor alles gaat om de verhalen van de mensen die wij gesproken hebben. Die willen wij allereerst voor het voetlicht brengen. Het is in eerste instantie aan hen om zaken aan te dragen en te duiden. Pas hier, op deze plaats in dit rapport is het aan de Rekenkamercommissie om wat dieper in te gaan op het de bredere achtergronden en verbanden van datgene wat de mensen die wij gesproken hebben, ons hebben meegegeven.

Waarom een centrale plaats voor die verhalen? Om te beginnen sluit die insteek naadloos aan bij de conclusies van ons rapport *De kanteling als kompas. Onderzoek sturing zorg en welzijn Apeldoorn* (2014).<sup>6</sup> In dat rapport betoogt de Rekenkamercommissie dat het centraal stellen van eigen regie en eigen verantwoordelijkheid ook consequenties dient te hebben voor de positie van burgers en maatschappelijke organisaties binnen de beleidscyclus. Het kan niet zo zijn dat pleidooien voor nabijheid, voor andersoortige relaties en verhoudingen tussen overheid en burgers geen gevolgen heeft voor de positie die burgers, en meer in het bijzonder opvattingen, meningen en ervaringen van burgers, innemen binnen de beleidscyclus. Het verhaal van burgers doet ertoe. Dat geldt niet alleen voor de uiteindelijke beoordeling van (de effecten) van beleid, maar ook bij het vaststellen van de probleemstelling voor interventies van de zijde van de overheid, als ook het karakter van de beleidsinterventies. In meer beeldende zin zou betreft het de stelling van de systeemwereld niet langer zonder een dialoog met de leef- en belevingswereld van burgers kan. De systeemwereld heeft zich al het ware lang genoeg verschanst in een bolwerk van visies, visiedocumenten, van het uittekenen van processen en procedures, protocollen en werkinstructies, aan het inrichten van dashboards, projectmanagement, kwaliteitsmanagement, onderzoeken waarbij slechts de beelden van de systeemwereld worden gereproduceerd, en wat al niet meer, en loopt daarbij het gevaar het contact met leef- en belevingswereld van burgers te verliezen. Het dominante verhaal is dat van de systeemwereld, waarbij de verhalen uit de leef- en belevingswereld van burgers minder en minder gehoord worden.

Wij hebben met dertig individuele mensen gesproken. Als individuen ook. Dat ligt voor de hand omdat het de individuele persoon is die een recht op een uitkering heeft en de plicht om aan re-integratie mee te werken. Toch dringt zich in het kader van dit

<sup>6</sup> Rekenkamercommissie Apeldoorn, *De kanteling als kompas. Onderzoek sturing zorg en welzijn Apeldoorn*, Apeldoorn, september 2014.

onderzoek de vraag op of dit onderwerp louter op het individuele niveau beschouwd dient te worden. Dan bestaat namelijk het risico dat de oplossing, maar soms ook de 'schuld' van het probleem bij het individu wordt neergelegd. En dat is niet wat aan de hand is. Mensen zijn niet werkloos, omdat zij niet willen werken, maar omdat zij zijn ontslagen, omdat hun leeftijd en opleiding niet meer aansluiten bij de vraag van werkgevers. En daarnaast, op een ander niveau, is het gedrag van individuele mensen ook de neerslag van een groepsidentiteit. Zo is het voor hoogopgeleide mensen heel belangrijk dat hun kinderen zoveel mogelijk leren, terwijl laagopgeleide mensen daar anders naar kijken. Zij zien leren ook als iets dat geld kost. Je had immers kunnen werken in die tijd. Voor mensen die deel uitmaken van een cultuur waarin autonomie en zelfstandigheid belangrijke noties zijn, wordt het keurslijf van voorschriften en plichten van de gemeente als gekmakend ervaren. Mensen die daarentegen groot geworden zijn in families of buurten waar gehoorzaamheid een belangrijke deugd was en waar de gemeente met ontzag bekeken werd, vinden datzelfde vaak juist geen probleem. In de antropologie zijn mensen dan ook altijd lid van meerdere groepen. Soms uit eigen keuze, omdat zij die identiteit kiezen (de zorgzame vader), soms door toewijzing, omdat anderen vinden dat zij tot een bepaalde groep behoren (de kansloze sollicitant). Het lid zijn van een groep bepaalt je relaties met anderen. Maakt dat je specifieke waarden deelt, en op een bijzondere manier betekenis geeft aan je situatie. Dat zijn lang niet allemaal rationele overwegingen. Het zijn veel meer gewoontes, 'de norm', iedereen doet het zo. Het is belangrijk zich te realiseren dat mensen dus veel doen zonder een uitgesproken bewuste afweging waarom zij dat doen. Veel beleid van gemeenten is heel rationeel en veronderstelt juist wel bewust en doordacht gedrag bij de mensen die met dat beleid te maken krijgen. Een voorbeeld uit onze gesprekken. Een jonge vrouw verklaart aanvankelijk met mensen te willen werken, maar geeft later aan iets technisch te willen doen, omdat met ouderen werken niets voor haar is. Dat is niet een persoon die zomaar wat roept, maar iemand die zelf ook niet altijd weet wat zij wil. En afhankelijk van wat er aangeboden wordt, spreekt zij een voorkeur uit. De gemeente wil het liefst weten wat zij, en dat geldt voor veel mensen waarmee de gemeente te maken krijgt, écht wil. Maar dat weten zij zelf ook niet altijd. Dat is voor hen geen constant gegeven. Het wisselt, en is afhankelijk van de omstandigheden die zich voordoen.

Ook op dit punt ontmoeten de wereld van het beleid, van de wetten en systemen, met hun eigen rationaliteit (en zeker ook irrationaliteit) de wereld van de burgers, van de mensen waar het beleid zich op richt. Schuren de werelden ook tegen elkaar aan. En ook dat wijst op een centrale uitdaging voor de wijze waarop de decentralisaties binnen het sociale domein de komende jaren vorm, en voor alles inhoud dienen te krijgen. Alle mooie begrippen, de kanteling, de transitie, de transformatie, eigen regie, eigen verantwoordelijkheid, eigen kracht, nabijheid, verbinding, integraliteit en wat al niet meer ten spijt, het dominante discours binnen het sociale domein blijft dat van de systeemwereld. Je kunt een uur naar een directeur publiekzaken van een middelgrote gemeente luisteren waarin zij de raad – niet die van Apeldoorn overigens – bijpraat over de stand van zaken rond de 3D's zonder dat burgers ook maar op enigerlei wijze in haar verhaal voorkomen. Inderdaad, ambities, visies, visiedocumenten, werkprocessen, procedures, protocollen en risicomanagement, maar niets over de positie, de rol, de verwachtingen, de samenwerking, van en met burgers. Pieter Hilhorst en Jos van der Lans merken in hun geschrift *Nabij is beter II. Over het inlossen van de beloften van de decentralisaties*<sup>7</sup> terecht op dat het verwonderlijk is dat er zo weinig gebeurt met de zoveelste interessante en dramatische verhalen uit het

<sup>7</sup> Hilhorst, P. en J. van der Lans, *Nabij is beter II. Over het inlossen van de beloften van de decentralisaties*, KING en VNG, 2016.

sociale domein. Ook in dit onderzoek weer blijkt achter elk verhaal dat is opgetekend een wereld van geluk en verdriet, van pech en ellende, van tegenslag en kansen, van kracht en moed, van overlevingskunst, van teleurstelling en desillusie, van humor en relativering, van frustratie en boosheid, van inventiviteit en dwarsheid, van slimheid, van berusting en aanpassing, van verzet en weerstand, van meebewegen en zijn uiteindelijke doelen toch veiligstellen, schuil te gaan. En niet alleen dat. Ook is sprake van scherpe waarneming, van een fijnzinnig doorgronden van de dieperliggende principes en strategische noties van het beleid waar zij mee te maken krijgen. Soms scherper dan de beleidsmakers zelf. Dat zijn verhalen in een taal die zo volstrekt verschillend is van het discours van de systeemwereld waar, om Hilhorst en van de Lans aan te halen, een metataal van intenties, uitgangspunten, doelstellingen, afspraken, samenwerkingsverplichtingen, etc dominant is. Het is de taal van visiedocumenten, nota's en instituties, de taal van de systeemwereld. Een taal die er juist op gericht is het anekdotische te overstijgen. In het sociale domein overheerst derhalve een taal die het gesprek op een steeds abstracter niveau brengt.

“Waar schreeuwende behoefte aan is, is het besef dat het succes van de drie decentralisaties ook afhankelijk is van de mate waarin wij andere verhalen ruimte bieden in het spreken over het sociale domein. Een gespreksmodus die niet bij voorbaat het concrete als het onbespreekbare (want privacygevoelig) laat rusten, maar die levende dilemma's laat zien. Het publiek laat delen in de hardnekkigheid van sommige problemen. Een uitwisseling die niet over wensen gaat, maar over mensen... Ook de Transitiecommissie Sociaal Domein die namens de regering de vinger aan de pols moet houden over de voorgang van de decentralisaties heeft zich voor haar evaluaties laten inspireren door de casussen die uit gemeenten naar boven kwamen. Het geeft aan dat er op alle niveaus behoefte is om een ander register te openen dan de metataal van de beleidsvoornemens en papieren inkoopvoorwaarden. Er is, nee, er moet meer te vertellen zijn. Sterker, we moeten dat vertellen mogelijk maken, organiseren.”<sup>8</sup>

Dat is waar dit rapport over gaat. Over het feit dat je het gevoel hebt toch steeds weer aan het kortste eind te trekken, over het telkens maar weer je ellendige en droeve verhaal te moeten vertellen, over de vierhonderd sollicitaties die je de deur uit deed en die ene keer dat je werd uitgenodigd te horen kreeg dat men een minimumlengte van een meter zeventig hanteert, over het feit dat je een dag te laat bent met het aanvragen van bijzondere bijstand voor een computer voor je kinderen en dan te horen krijgt als vader van drie kinderen dat 'je pech hebt', over het elke keer maar weer te horen krijgen wat er niet zwaait als je niet op tijd komt of iets te laat inlevert terwijl je niets liever wil dan betaald aan het werk komen, liever gisteren dan morgen, dat je na een vertrouwelijk gesprek waarin je aangeeft dat je door je directe omgeving – je vriend of moeder – geholpen bent, tegen een korting oploopt of allerlei moeilijke vragen moet beantwoorden of het nu een gift of lening was, dat je psychologisch onderzoek pas na dertien maanden in je bezit komt als mosterd na de maaltijd ('vergeten op te sturen'), dat je niet kunt ingaan op het verzoek van een zorgcentrum om vaker te komen als vijftigjarige alleenstaande vrouw, volstrekt kansloos op de arbeidsmarkt, omdat je te horen krijgt dat je niet meer dan vier uur vrijwilligerswerk mag doen en dat je beschikbaar moet zijn voor de arbeidsmarkt en solliciteren. Ja, bedenk daar maar eens managertaal bij, of een toekomstvisie. Laten wij Hilhorst en van der Lans nog maar eens te parafaseren, waar zij de reactie van de systeemwereld op deze verhalen al uittekenen. 'Dit zijn toch slechts heel anekdotische schetsen, vooral negatieve verhalen. Toch uitzonderingen op de goede bedoelingen van het

<sup>8</sup> Hilhorst, P. en J. van der Lans, *op. cit.*, blz. 28.

beleid. En hoe heftiger de concrete kritiek, hoe indringender het herhalen van de goede intenties.'

Het zijn overigens niet zozeer negatieve verhalen, maar gewoon ervaringen, belevenissen, gevoelens, gemoedstoestanden van burgers die in het kader van de Participatiewet, in het kader van re-integratietrajecten en trajecten die moeten leiden tot 'deelname aan de samenleving' te maken hebben met de gemeente Apeldoorn. En of zij nu representatief zijn? Nee, niet in die zin dat er per geval waarschijnlijk nog wel zo'n – dertig personen op bijna vierduizend burgers – honderd tot honderddertig vergelijkbare gevallen te vinden zijn. Wat de verhalen wel doen is duidelijk maken dat er een stevige kloof gaapt tussen de systeemwereld enerzijds, en de leef- en belevingswereld van de betreffende burgers anderzijds, dat ambitie en visie papier zijn, een soort fictieve werkelijkheid en deze verhalen de rauwe werkelijkheid zichtbaar maken. Zij laten zien wat de gevolgen zijn van die kloof. Tegelijk dat dit niet voor iedereen gelijk is. De verhalen tonen mensen, met hun geschiedenis, met hun wensen, hoop en verlangens, hun zorgen, met hun vrienden, familie en burens, hun leefomgeving en wijk. Al datgene waar zij het mee moeten redden. Dit onderzoek heeft tot doel om het gedrag van mensen binnen die veel omvattende en soms ook complexe context te begrijpen. En dat is wat anders dan na te gaan of beleidsdoelen zijn gehaald, of dat alle re-integratieactiviteiten naar behoren zijn uitgevoerd. En daarnaast is het ook heel wat anders dan de reguliere statistiek, waarin de 'doelgroep' wordt gereduceerd tot een aantal kenmerken, leeftijd, opleidingsniveau, geslacht, etc. Deze statistiek geeft ons wel een beeld van de totale doelgroep, naar leeftijd, opleidingsniveau, geslacht en dergelijke, maar brengt ons niet dichter bij het begrijpen van het gedrag van mensen. Waarom buigen mensen mee? Waarom komen ze in verzet? Wat is belangrijk voor hen? Op welke wijze geven ze betekenis aan hun situatie? En vele verdere vragen die van belang zijn om aansluiting te vinden bij datgene wat mensen in beweging brengt om hun eigen plaats in de samenleving in te richten.

Deze context, deze vaak rauwe werkelijkheid is belangrijk. Die biedt de mogelijkheid te leren, te verbeteren, meer inzicht te krijgen in paradoxen en spanningsvelden van het beleid. Paradoxen en spanningsvelden die binnen de visiedocumenten en werkprotocollen niet zo duidelijk zichtbaar worden, en al evenmin in de spreekkamers van het Activerium of de werkplekken en leslokalen van Direct Actief of Lucrato. Want op die plaatsen waar onze gesprekspartners in contact treden met hun klantmanagers, werkcoaches en anderszins komt die rauwe werkelijkheid of niet op tafel, vanuit de rationele strategie van aanpassing en 'appaisement', of juist in alle heftigheid in de vorm van frustratie, weerstand en boosheid, waarop dan maatregelen en boetes volgen. Dat moet uiteindelijk het resultaat van dit onderzoek zijn: bezinning en daar waar dat nodig is en kan, lering trekken uit de verhalen van burgers. of het nu om een enkele geïsoleerde casus gaat, of om een meer structureel patroon. Wij begrijpen mensen beter wanneer wij meer inzicht hebben in hun gedrag, hun waarden, wat zij van betekenis achten en hoe zij betekenis geven aan hun leven. Dat begrip is belangrijk, omdat elke goede oplossing moet beginnen bij het probleem van de persoon zelf. Nu zien we nog veel te vaak dat de aangedragen oplossing voor alles het probleem van de gemeente (tekorten op het BUIG-budget, slechter scoren dan referentiegemeenten, etc.) of van het rijk wil oplossen. En dat werkt niet. Dat weten wij eigenlijk allemaal wel.



## 4.2 Een normenkader

Het is handzaam wanneer bovenstaande beelden, verhalen en belevenissen van mensen geplaatst zouden kunnen worden tegen de achtergrond van een 'normenkader'. Een normenkader van wellicht een of meerdere ideaaltypische parameters die duidelijk (zouden) kunnen maken wat zich eigenlijk voltrekt in het domein van de Participatiewet, in het domein van re-integratie, arbeidstoeleiding of 'burgers weer te laten deelnemen aan de samenleving'. Recentelijk zijn daartoe ook wel aanzetten gegeven. Een eerste is afkomstig van DIVOSA in zijn publicatie *Maatregelen om beroep op de bijstand terug te dringen*.<sup>9</sup> De analyse van de bestaande praktijk levert de volgende beelden op: intensievere begeleiding naar werk, en intensievere contacten met werkgevers, meer werkactiviteiten inzetten, banen creëren, stimuleren van parttime en flexibel werk, sluitende aanpak jongeren, op aanvraag van uitkering scherper controleren en meer nadruk op werk, recht op uitkering vaker en efficiënter onderzoeken, verplichtingen bijstandsgerechtigden strenger handhaven, hernieuwde aandacht voor mensen die al lang in de uitkering zitten. In diezelfde publicatie wordt ook een hoofdstuk gewijd aan 'maatregelen van de toekomst'. Daar is sprake van drie speerpunten: meer focus op eigen kracht, meer integrale aanpak en vakmanschap. Maar veel meer dan het wat breder omschrijven van deze drie speerpunten levert het verhaal niet op.

### **Schema 1: Normenkader ter situering van gemeentelijke praktijk bij uitvoering van de Participatiewet**

<b>SYSTEEMWERELD CENTRAAL</b>	<b>LEEFWERELD BURGER CENTRAAL</b>
De burger als 'klant' (casus, 'nummer')	De burger als gelijkwaardige (mede)eigenaar
Eigen verantwoordelijkheid in de 'jij-vorm'	Eigen verantwoordelijkheid, eigen regie en eigen kracht in de 'wij-vorm'
Negatieve solidariteit Strengheid Prikkelen Wantrouwen	Positieve solidariteit Ruimte biedend Stimuleren Vertrouwen
Nadruk op betaald werk Aansluiten bij wat de economie vraagt Verplichtingen, maatregelen, boetes alom aanwezig	Zinvolle bijdrage aan samenleving centraal Aansluiten bij wat de samenleving vraagt Uitgaan van kwaliteiten talenten en motivatie
Scherpere controles, strenge handhaving	Controle en handhaving op de achtergrond, sturend op eigen verantwoordelijkheid
Het traditionele bijstandssysteem met zijn valkuilen	Het maatschappelijk burgerarrangement gebaseerd op eigen regie en verantwoordelijkheid
Rechtmatigheid en doelmatigheid als centrale waarden met oog voor doeltreffendheid	Contact van mens tot mens, respect, aandacht, fairness en wederkerigheid.

Toch zijn binnen het discours over de drie decentralisaties de afgelopen jaren meer

<sup>9</sup> DIVOSA, *Maatregelen om beroep op bijstand terug te dringen*, 2017. 44.

wervende beelden naar voren geschoven. Deze kunnen voor een deel al worden ontleend aan 'de (tien) beloften van de decentralisaties' uit het al eerder geciteerde *Nabij is beter II. Over het inlossen van de beloften van de decentralisaties*: van anonieme naar een herkenbare verzorgingsstaat, integraal werken als vertrekpunt, antibureaucratische signatuur, burgers niet langer klanten van voorzieningen, maar eigenaren van de publieke zaak, andersoortige en gelijkwaardige verhoudingen tussen professionals en burgers, nadruk op preventie, en het bevrijden van de leefwereld van burgers van het juk van de systeemwereld.<sup>10</sup> Daarnaast zijn de bouwstenen voor deze andere visie op de inrichting van het sociale domein, meer in het bijzonder de activiteiten rond arbeid en inkomen, terug te vinden in de verhalen van de mensen die wij in het kader van dit onderzoek gesproken hebben.

Geven deze twee in zekere zin toch wel enigszins gepolariseerde posities houvast bij het analyseren en beoordelen van de beelden die ontspringen aan de gesprekken met mensen met een uitkering uit Apeldoorn? Zou er een soort van normenkader, veelal een geliefd instrument in rekenkameronderzoek, aan ontleend kunnen worden? Heel kort samengevat komen deze twee posities neer op de volgende twee normatieve stellingen. Voor de eerste positie, die van de systeemwereld geldt: *'Het is goed wanneer het volgens de regels is'*, voor de tweede positie, die van de leef- en belevingswereld van de burgers: *'Het is goed wanneer het een goede oplossing is voor de mensen waar het om gaat'*.

Deze polaire kaders komen later in het traject nog wel terug. Niet binnen dit eerste rapport, maar wel in nog te plannen vervolgstappen. Voor een eerste analyse en duiding van onze gesprekken met de mensen uit Apeldoorn over de Participatiewet keren wij terug naar de gesprekken zelf. Om te beginnen naar een paar meer algemene opmerkingen over de gesprekken zelf. Vervolgens volgen wij weer het pad dat al eerder werd gevolgd op basis van de afzonderlijke thema's uit die gesprekken.

### **4.3 De gesprekken met de burgers in het algemeen**

Om te beginnen waren het goede, inhoudelijke, en tegelijk ook heel persoonlijke gesprekken. Onze gesprekspartners namen er ook duidelijk de tijd voor, waren voorbereid op onze komst. En bij vertrek, of zelfs later via de mail, was er vaak grote dankbaarheid dat er serieus naar hen geluisterd was, dat zij hun verhaal hadden kunnen vertellen.

Ondanks het feit dat er bij tijd en wijle best moeilijke en verdrietige verhalen verteld werden, dat soms ook boosheid en frustratie kwam bovendrijven, waren het openhartige gesprekken. Er werden daarbij heel intieme en persoonlijke ervaringen gedeeld. Beelden van een eenzame en moeilijke jeugd, van moeilijke relaties, van momenten dat men het echt niet meer zag zitten, van groot verdriet. Gesprekken waarin mensen gewoon lieten zien wie zij zijn, wat zij willen en niet willen, waar zij tegenaan lopen en waar zij gelukkig van (zouden) worden.

De aanleiding voor het gesprek was altijd helder. Wij kwamen om met hen te spreken over hun ervaringen met de gemeente als het gaat om werk en uitkering. Het gesprek zelf was minstens zoveel in de handen van onze gesprekspartners. Zij vertelden wat zij wilden vertellen. Zoals hierboven al genoemd, was dat veel en openhartig. Wij hebben niet het idee dat mensen dingen bewust buiten het gesprek hebben gehouden.

<sup>10</sup> Hilhorst, P. en J. van der Lans, *op. cit.*, blz. 8-9.

Wat vooral opvalt, is hoe goed mensen die wij spraken, in staat zijn hun verhaal te vertellen in termen van samenhang en vooral chronologie. Verbazingwekkend, voor ons, hoe gestructureerd en vaak in de tijd mooi gefaseerd de verhalen op tafel kwamen. Vaak was een enkel woord of korte vraag al voldoende voor een vervolg of verdieping van hun levensverhaal. Dat zij ook scherpe beelden hebben over sommige meer dieperliggende beweegredenen of motieven voor het beleid waar zij meer te maken krijgen. Vaak scherper dan veel bestuurders of beleidsmakers zelf. Overheidsbeleid kent op basis van een al heel lange beleidstraditie elementen waar bestuurders en beleidsmakers nauwelijks nog expliciet over spreken, of zich al lang niet meer van bewust zijn. Met name de 'disciplineringskant' van de Participatiewet waar je in het officiële beleidsdebat vrijwel nooit wat hoort, is scherp in hun bewustzijn verankerd. En ook de tegenspraken, de paradoxen en gewoon niet-rationele en volstrekt ineffectieve kanten van het gevoerde beleid ontgaan hen niet. Het is dat zij het gewend zijn, dat de relatie met de gemeente ook zodanig is dat het veilig stellen van de uitkering centraal staat met alle gevolgen voor wat je wel en niet zegt of laat merken van dien, anders zouden zij waarschijnlijk vaker van zich laten horen. Slechts een enkeling geeft te kennen ook zelf in woord en daad duidelijk te hebben gemaakt wat hij of zij vindt van de manier waarop de gemeente opereert binnen de kaders van de Participatiewet.

Tot slot nog een belangrijke vaststelling. De 'privacykwestie'. Wij leggen aan het begin van elk gesprek uit dat de gesprekken anoniem zijn, dat de gemeente niet weet met wie wij spreken. Daarbij geven wij aan dat het wel zo kan zijn dat een bepaalde schets in ons rapport naar hen zou kunnen verwijzen, en dat wij, wanneer dat het geval zou kunnen zijn, opnieuw contact opnemen en het geval aan hen voorleggen. De reacties zijn vrijwel zonder uitzondering: "Ohh, nou, zet mij er maar met naam en toenaam bij." Onze gesprekspartners staan voor wat zij te melden hebben. En privacy waar het de gemeente betreft, daar hebben zij de nodige ervaring mee. Enkele voorbeelden volgen nog verderop in deze analyse. Wij hebben als onderzoekers een stevig debat gehad met de gemeente over die privacy. En dan ging het om de vraag of wij adressen zouden mogen hebben van mensen die aangewezen zijn op de Participatiewet en in dat kader trajecten volgen of hebben gevolgd. Nog even los van de vraag of de gemeente in haar recht stond met haar weigering ons die adressen te verstrekken, moet worden vastgesteld dat het typisch een reflex vanuit de systeemwereld betreft. Wanneer je hun verhalen hoort, en ook de manier waarop zij tegen privacy aankijken, is dat wel het laatste waar burgers zich druk over maken. De 'privacykwestie' raakt aan een meer algemeen beeld dat opduikt wanneer wij op basis van de gesprekken de relatie tussen de gemeente en de betreffende burgers proberen te duiden. Het lijkt wel of er een soort 'bezitsrelatie' is ontstaan, waarbij burgers hun eigen ruimte tot het nemen van verantwoordelijkheid zijn kwijtgeraakt. De verschillende aspecten van deze interpretatie komen nog uitvoerig aan de orde, maar hier alvast een korte samenvatting: de burgers dienen zich te onderwerpen aan de 'Verordening maatregelen Participatiewet' op straffe van kortingen en boetes, de grens tussen publiek en privaat wordt vloeiend (om maar eens een metafoor te gebruiken voor 'privacy'), het publieke domein controleert en oordeelt over de relaties tussen burgers en hun naast familie, ook in de directe benadering, het taalgebruik en de omgangsvormen is sprake van een 'wij' en 'zij' – de burgers hebben het gevoel 'er niet bij te horen' -, en de beelden over de betreffende groep burgers staan bol van negatieve connotaties, of worden juist gedomineerd door een hoog 'Florence Nightingale-gehalte', waarbinnen alles voor hen moet worden opgelost, ook daar waar zij dat best ook zelf zouden kunnen.

#### 4.4 Mensen en hun leefsituatie

De meest opvallende vaststelling die wij gemaakt hebben op basis van onze gesprekken is de sterk geuite wens om betaald werk te verrichten. Vrijwel zonder uitzondering, alleen in geval men daar fysiek niet meer toe in staat is, wordt dat ook heel expliciet in de gesprekken uitgesproken. Die wens wordt voor alles ingegeven door hun financiële positie, en de wens niet langer afhankelijk te zijn van de gemeente, dan wel te maken te hebben met de gemeente. Vaak hebben zij schulden, weinig geld om van rond te komen en hopen zij via een betaalde baan daar verbetering in aan te brengen, en even zo vaak ervaren zij hun relatie met de gemeente als moeizaam, vervelend of zelf vernederend.

Naast geld is ook onafhankelijkheid en zelfstandigheid een belangrijke motivatie om uit de uitkering te willen komen. Veel mensen geven expliciet de afhankelijkheid van de gemeente als willekeur en machteloosheid te ervaren. Een andere motivatie die mensen noemen, is juist het gevoel om wat terug te willen doen. Vrijwilligerswerk wordt dan ook niet alleen genoemd als een belangrijke bijdrage aan hun omgeving, maar ook als iets dat zij terug willen doen voor de uitkering. De wederkerigheid geeft hen het gevoel van zelfstandigheid.

Wederkerigheid is een belangrijk begrip. Het geeft mensen een positie. Zij zijn van belang, zij kunnen ook zelf iets doen. Zij zijn niet alleen afhankelijk, maar kunnen zelf ook keuzes maken en belangen inbrengen. Wederkerigheid heeft alles te maken met balans en evenwicht. Als één van de partijen voelt dat hij steeds meer geeft dan de ander, of dat hij gedwongen wordt en de ander vrij is, geeft dat een gevoel van gebrek aan wederkerigheid. Mensen willen best wel een (tegen) prestatie leveren, als dat voor hun gevoel past bij het evenwicht van geven en nemen tussen beide partijen. Het geeft mensen ook een positie. Zij zijn van belang, zij kunnen ook zelf iets doen. Zij zijn niet alleen afhankelijk, maar kunnen zelf ook keuzes maken en belangen inbrengen. Zij zijn niet alleen object van gemeentelijk re-integratiebeleid, maar ook een subject, een mens, die in staat is om ook zelf beslissingen te nemen en daarin te overleggen met anderen, bijvoorbeeld met (de vertegenwoordigers van) de gemeente. Zij zien de relatie met hun klantmanager dan ook als een relatie tussen twee mensen, waar de klantmanager die vooral ziet als professe of vakmanschap. Dat is een belangrijk verschil. De mensen die wij spraken, gaan er in hun gesprekken met de vertegenwoordigers van de gemeente (klantmanagers en anderen) als van zelf vanuit dat zij worden behandeld als een persoon. Dat betekent dat het logisch is dat het gesprek met hen anders is dan het gesprek met andere burgers. Net zo goed als zij anders spreken met iemand van de gemeente dan met hun vrienden. Dat verschil maakt dat het een gesprek tussen mensen is. De professionele houding van veel klantmanagers (vaak ook omdat het moet van de gemeente) is juist dat iedereen hetzelfde wordt behandeld. Dat wordt door mensen als onpersoonlijk ervaren met als consequentie dat het ook niet als wederkerig wordt gezien. En dat betekent dat mensen zich niet automatisch gehouden voelen om daarop te reageren, of iets terug te doen.

Petra, zesenvijftig, volstrekt kansloos voor een betaalde baan, zoals ze zelf ook zegt. Zij doet één ochtend in de week vrijwilligerswerk in een verzorgingstehuis. Met veel plezier. Dat het geeft haar het gevoel dat zij 'toch nog iets doet voor het geld'. Het verzorgingstehuis heeft haar al vaker gevraagd of zij meer zou willen werken. Dat zou zij maar al te graag doen. Het mag niet. Enerzijds niet omdat dat vrijwilligerswerk betaald werk voor een ander zou ontnemen, anderzijds omdat zij zich beschikbaar moet houden voor de arbeidsmarkt en moet solliciteren. De communicatie verloopt ook nog eens grotendeels via de mail. Vraagt een juiste interpretatie van de Participatiewet

niet om een persoonlijk gesprek met Petra, waarin de klantmanager of werkcoach haar te kennen geeft dat het juist heel mooi is wanneer mensen zich op deze manier maatschappelijk nuttig maken, dat de verplichtingen in termen van solliciteren niet langer opgaan en dat zij, wanneer daar behoefte aan is, en er nog wel ruimte is voor ondersteuning, cursus of training, bij het vrijwilligerswerk dat zij doet?

Wat opvalt aan de verhalen van onze gesprekspartners is het gegeven van ergens in hun levensverhaal momenten te vinden zijn die heel bepalend zijn voor hun huidige situatie. Voor een aantal van hen voert dat al terug naar hun kindertijd, zoals Henk die opgevoed en grootgebracht is door een oom. Geen prettige tijd en grond voor verdrietige herinneringen. Voor anderen zijn dat latere tegenslagen, of moeizame relaties, gezondheidsproblemen, of moeite om echt aansluiting te vinden op de arbeidsmarkt als gevolg van de economische neergang of de introductie van nieuwe technologie. Uit de verhalen wordt in elk geval duidelijk dat 'de bijstandsgerechtigde' of 'de werkloze' niet bestaat. Het zijn altijd aparte individuen, het is altijd een heel eigen en specifiek individueel verhaal. Daar ligt al een eerste belangrijke spanningsveld met het participatiebeleid dat veeleer vertrekt vanuit algemene beelden over burgers die in de bijstand terecht zijn gekomen. Die beelden vertroebelen de ontmoeting met de unieke mens, met zijn unieke (levens)verhaal. Er treedt als het ware een soort 'depersonalisatie' op, waarbij de individuele burger wordt 'weggezet' als 'werkloze' of 'bijstandstrekker'. En daar komt nog eens bij dat de oriëntatie vanuit het participatiebeleid voor alles toekomstgericht is, op het vinden van betaald werk, op het uitstromen uit de bijstand, en nauwelijks oog heeft voor het verleden, vaak bron voor belemmeringen om een eigen, zelfstandige plek in de samenleving te verwerven.

Een dertiger vertelt zijn levensverhaal waaruit blijkt dat hij een moeilijke jeugd had, nauwelijks contact met zijn familie, een reeks van studies die niet afgemaakt worden, diverse periodes met psychiatrische en psychologische hulp, dakloosheid en een hele serie van kortdurende banen en re-integratietrajecten. Jaar in jaar uit. Dat zou vragen moeten opwerpen over de meest geschikte aanpak, over de wijze waarop hij geholpen zou kunnen worden in het kader van het vinden van een, voor hem zinvolle plaats in de samenleving. Een plaats die hem vooral rust en ontspanning brengt, en recht doet aan zijn mentale gesteldheid, en een plaats waar hij ook op basis van zijn inbreng ook bij zijn situatie passende bijdrage kan leveren. En dat is niet de behandeling die hem nu ten deel valt, het voortdurend maar weer volgen van trajecten of weer tijdelijk ergens betaald aan de slag te zijn.

En zo zijn er meer voorbeelden te vinden. Het echt klantgericht werken, echt maatwerk op basis van eigen regie en eigen verantwoordelijkheid houdt in dat er gezamenlijk wordt gekeken naar het verleden. Door het verleden een belangrijke plaats te geven, ontstaat zicht op wie 'de klant' is, krijgt hij of zij een gezicht, komt zijn of haar karakter bovendien, worden hun dagelijkse patronen zichtbaar, hun afkomst, hun sociale context. Dat verleden bepaalt in belangrijke mate de toekomst van de burgers, en het heeft niet zoveel zin daar op welke manier ook een 'beleidsmatig gestuurde toekomstvisie' op te plakken. De uitdaging is er juist in gelegen de 'eigen' versie van de toekomst (van de systeemwereld wel te verstaan) ondergeschikt te maken aan het heden zoals zich dat ontvouwt, en vooral ook aan de toekomstbeelden van de mensen waar het beleid zich op richt.

Mensen geven betekenis aan hun leven, aan de situatie waarin zij zich bevinden. Hun eigen verleden is daarbij van groot belang. Een voorbeeld van betekenis geven is 'wat terug willen doen'. Om de balans in evenwicht te houden. Een aantal van de mensen die wij hebben gesproken, noemt vrijwilligerswerk in deze betekenis (letterlijk). Zij

geven betekenis aan hun situatie door iets voor anderen te kunnen doen. Dat maakt hen ook niet alleen object van re-integratiebeleid, maar ook subject, dat in staat is eigen keuzes te maken.

Betekenis wordt ook gegeven in termen van wat mensen rechtvaardig vinden. Een aantal mensen dat wij spraken, vind het rechtvaardig dat zij een tegenprestatie moeten leveren. Andere mensen vinden het niet rechtvaardig dat de gemeente zo diep binnendringt in hun persoonlijke leven. Zij moeten fitheidstesten afleggen, zij moeten vertellen wat zij eten, zij 'moeten' participeren. Soms geeft dit protest dat daartegen wordt aangetekend ook betekenis aan hun persoonlijke identiteit. Zij durven weerwoord te geven. Betekenis, in antropologische zin, wordt vaak in verband gebracht met cultuur. Cultuur is een samenhangend geheel, een web van betekenissen. De analyse van deze culturele samenhang is een interpretatieve zoektocht naar betekenis, niet een exacte wetenschap. Ons onderzoek is daar een voorbeeld van. Wij duiden gedrag in termen van betekenissen die belangrijk zijn voor mensen.

Relaties die mensen aangaan zijn daarom ook altijd cultureel bepaald, en hebben daarom betekenis. Een deel van de mensen die wij hebben gesproken, noemt de huisarts, familie of vrienden als belangrijke relaties, die zij vertrouwen en wiens advies zij belangrijk achten. Zij reageren snel en met begrip. Met de gemeente hebben onze gesprekspartners niet zo'n relatie. Die relatie is onpersoonlijk en wordt dan ook vaak vermeden als dat kan. Als er iets is, gaat mensen niet als eerste naar de gemeente. De huisarts is er ook voor niet-medische adviezen, zo blijkt.

#### **4.5 De gemeente: de uitvoeringspraktijk**

De mensen die wij gesproken hebben, benoemen allemaal, uit zichzelf, 'maatregelen en boetes' als een centraal aspect van de uitvoeringspraktijk. In vrijwel elk verhaal wordt dit aangesproken. Wij willen om te beginnen graag ingaan op het verschil tussen deze 'maatregelen en boetes' enerzijds en de wens van de meeste mensen om te werken, betaald, dan wel via vrijwilligerswerk of mantelzorg. Op welke rationaliteit is het zo centraal stellen van maatregelen en boetes gebaseerd? Fraude? Die gevallen van 'fraude' die in onze gesprekken naar boven komen, hebben feitelijk niets met 'fraude' te maken. Dat gaat eerder om vergeetachtigheid, te ingewikkelde formulieren en procedures of fouten van de zijde van de gemeente zelf. Uit de gesprekken blijkt dat de 'maatregelen en boetes' ook andere doelen dienen. Zaken als 'verplicht bijwonen van bijeenkomsten', 'op tijd komen', 'tegenspraak of verzet tegen in de ogen van burgers niet zinvolle of volledig zinloze praktijken te beantwoorden' of zelfs – dat komt nog aan de orde – 'vormen van ondersteuning vanuit de directe leefwereld van burgers te 'bestrafen''. Deze praktijk staat in schrille tegenstelling tot de ambitie de eigen regie en eigen verantwoordelijkheid van burgers te stimuleren. Hier lijkt eerder sprake van conditionering. Mensen moeten zich op een bepaalde manier gedragen. Van hen wordt verwacht dat zij altijd op afspraken kunnen komen. 'Zij hebben immers toch niets te doen'. Zij moeten meewerken aan re-integratieactiviteiten voor hun eigen bestwil. Zij hoeven derhalve ook niet mee te denken wat het beste bij hen past of wat zij het meest nodig hebben. Dat wordt voor hen gedaan.

#### **Ondersteuning uit netwerk wordt gekort**

In een aantal situaties hebben familieleden, of personen uit hun directe omgeving, hen financieel een helpende hand toegestoken. In het geval van een jonge vrouw betaalt haar vriend een maand huur en premie voor de ziektekosten voor haar. De moeder van een veertiger ondersteunt hem in de periode dat hij (zoals later blijkt ten

onrechte) geen uitkering van de gemeente krijgt. Een moeder moet haar burens vragen omdat zij zelf haar kind niet naar school kan brengen. Daar krijgt zij geen toestemming voor. 'Jij zorgt maar dat je om half negen hier bent. Dan zet je je kind maar op school neer en ga je maar weg.' Elke ouder weet wat de betekenis voor hem zelf en voor het kind is, wanneer je bij het beginnen van de dag samen naar school rijdt of wandelt en liefdevol afscheid neemt. Waar de systeemwereld daarbij constateert 'een kwartier te laat', verliest deze feitelijk elk contact met datgene dat in de wereld van zijn 'klanten' echt van belang is.

### **Macht en disciplineren**

Uit de verhalen wordt meer dan eens duidelijk dat de 'maatregelen en boetes' ook worden gebruikt om kritiek over of verzet tegen in de ogen van de burgers weinig zinvolle bezigheden of vereisten het hoofd te bieden. Dat geheel van beelden raakt aan de 'disciplineringskant' van de Participatiewet. De sterke nadruk, in gesprekken, in brochures, in brieven, altijd en overal vertroebelt de relatie tussen de gemeente en de burgers in hoge mate, en vermindert daarmee feitelijk de effectiviteit van de het beleid gericht op re-integratie. En dat centraal stellen van de maatregelen en boetes werkt ook door op de percepties van burgers die meer specifiek ingaan op de relatie van mens tot mens in het contact met de gemeente. Dat is een meer subjectieve beleving, maar zeker heel belangrijk voor de burgers waar het om gaat. Dat betreft voor alles de beleving dat zij druk ervaren in het contact, dat zij zich ook onder druk gezet voelen. Sommigen benoemen dat met het begrip 'machtsverhouding', of zelfs 'machtsmisbruik', met als einduitkomst dat 'je aan het kortste eind trekt'. Dat leidt er vooral toe dat burgers hun strategieën richting de gemeente zodanig afstemmen dat een deel van hun dagelijkse leven, van wensen, van hun ambities, hun kwaliteiten en talenten niet langer zichtbaar is. Dat zij de gesprekken en communicatie met de gemeente niet vanuit vertrouwen, maar vanuit wantrouwen inrichten. En daarnaast zijn er mensen die nu eens een tijdje (vaak via een uitzendbureau) een baan hebben, dan weer een tijdje zijn aangewezen op de bijstand. Deze mensen storen zich in het bijzonder aan 'het gedrag van de gemeente rond maatregelen en boetes'. Dat is ook wat wij in onze gesprekken ervaren hebben. Zij voelen zich stevig tekort gedaan, wanneer zij vanuit wantrouwen worden aangesproken of worden behandeld.

En het meest wrange is vast te stellen dat het 'systeem van maatregelen en boetes' werkt. Althans 'werkt' in die zin dat burgers zonder een concrete toets, of zonder daadwerkelijke ervaring zich onderworpen voelen aan permanente controle, voortdurende surveillance op al hun leefdomeinen. Uiterst effectief vanuit het oogpunt van controle. Handhaving zonder daadwerkelijke uitoefening van die handhaving als zodanig. Maar de keerzijde is ook duidelijk. Burgers verafschuwen dat aspect van de Participatiewet, of zij nu hoog of laag opgeleid zijn, oud of jong. En dat werkt door in de relatie met de gemeente, met vertegenwoordigers van de gemeente, in het vertrouwen, in de afweging of je alles op tafel legt, en hoe je staat in je balans van geven en nemen, de wederkerigheid. Kortweg, heeft consequenties voor de effectiviteit in termen van het behalen van de centrale doelstellingen van het participatiebeleid.

### **Veel wisselende contacten**

Een ander in het oog springende thema betreft het feit dat veel van de mensen in een korte periode, veel, en telkens weer nieuwe klantmanagers of werkcoaches (gehad) hebben. Dat belemmert de communicatie. Niet alleen is een deel van de geschiedenis tussen burger en gemeente weg, zijn de nieuwe managers of coaches nauwelijks of in het geheel niet op de hoogte van de situatie van de betreffende mensen, vaak betekent het ook dat zij hun verhaal vaker dan hun lief is weer moeten vertellen. Wat al vervelend genoeg is, want zo succesvol en prettig zijn deze over het algemeen niet.

Meer nog is het impliciete signaal van belang. Je bent een nummer, een casus, waarbij het blijkbaar niet van belang is te investeren in een daadwerkelijke relatie. Soms hebben burgers zelfs het gevoel dat de persoon die tegenover hen zit hun dossier niet eens kent. Meer dan in welke situatie dan ook botst hier het perspectief van de systeemwereld in heel direct persoonlijke zin op het perspectief van de burgers. En niet alleen het perspectief van de burgers, maar ook op de normale gangbare manier waarop mensen met elkaar omgaan en communiceren. Thuis, op het werk, in de buurt, met je huisarts, je dokter in het ziekenhuis. Terecht merkt een van onze gesprekspartners op dat je zo geen relatie en geen binding opbouwt met de gemeente.

### **Communicatie en overleg**

Het is een geheel van miscommunicatie of in het geheel geen communicatie dat komt bovendrijven uit de gesprekken: 'niets meer horen', 'het gaat gewoon niet door', 'krijg geen antwoord', 'moeilijk contact te krijgen', 'niet informeren' of 'geen informatie krijgen'. De opsomming is lang: het zonder bericht afblazen of niet laten doorgaan van een activiteit waar burgers verplicht naar toe dienen te gaan, beloftes rond stages of werkervaringsplaatsen die niet nagekomen worden, informatie die is toegezegd blijft achterwege, geen antwoord op vragen, moeilijk contact krijgen, geen informatie over zaken waar burgers gezien hun achtergrond of situatie recht op hebben. Soms betreft dat zelfs zaken die moeilijk liggen en voor de mensen in kwestie van groot belang zijn, zoals het voorbeeld van het psychologische onderzoek waarvan de uitkomst pas na dertien maanden wordt gecommuniceerd.

### **Waar ligt de grens voor de gemeente?**

Een volgend, opmerkelijk thema dat opduikt uit de gesprekken betreft een aspect van de praktijk dat niet zondermeer zo als feitelijkheid door onze gesprekspartners in de gesprekken benoemd wordt, maar wel komt bovendrijven. Dat betreft het feit dat in de praktijk van de Participatiewet de grens tussen het publieke domein en de privésfeer van mensen vervaagt. Of om het scherper te stellen, er een 'invasie van de privésfeer van mensen'<sup>11</sup> plaatsvindt. De voorbeelden laten in dat kader een soort glijdende schaal zien, waarbij sommige praktijken over de grens zijn, andere op de grens balanceren – en voor een deel op basis van de 'Verordening maatregelen Participatiewet' gelegitimeerd lijken –, en weer andere vragen om een verklaring in hoeverre zij überhaupt in het kader van de Participatiewet aan de orde zijn.

Over de grens is de situatie waarbij een jonge vrouw bij de Stadsbank ondersteuning krijgt bij haar schuldensituatie, daar aangeeft dat zij ondersteuning heeft gekregen van haar vriend, en vervolgens op basis van deze informatie door de gemeente gekort wordt op haar uitkering, en boven alles het onderzoek van het RISK-team naar vermeende samenwoonfraude. Vooral in dat laatste onderzoek worden alle grenzen van betamelijkheid en wettelijke ordentelijkheid overschreden. Het kan niet zo zijn dat een burger wordt verhoord inzake vermeende fraude, zonder hem ook voorafgaand aan het verhoor op de hoogte te stellen van het vermeende feit, en hem een daadwerkelijke mogelijkheid tot verweer te bieden.

Dan de casus waarbij, na verwijzing voor de huisarts, een psychologisch onderzoek, zonder expliciete toestemming van de betreffende persoon, op het bureau van de klantmanager belandt.

De gemeente eist in een geval een schriftelijke verklaring van de partner van de broer van een van onze gesprekspartners dat zij niet langer bereid is te accepteren dat haar man zijn broer financieel ondersteunt.

<sup>11</sup> De Duitse filosoof Jürgen Habermas gebruikt in die samenhang, in zijn boek *Theorie des kommunikativen Handelns* (1981), het begrip 'kolonisatie van de leefwereld'.



De discussies en controle bij de ondersteuning van een moeder die haar zoon wekelijks 50 euro voorschiet – 75 euro wanneer die week zijn twee zonen bij hen inwonen. Of de casus waarbij een uitkeringsgerechtigde de gegevens van haar vriend dient aan te leveren. Iemand wordt geadviseerd te scheiden van zijn vrouw, waardoor hij zijn kinderen veel minder kan zien, om dat zo zijn financiële situatie beter op te lossen is.

Opmerkelijk is dat de mensen zelf wel aanvoelen dat sprake is van een op zijn minst discutabele situatie, gegeven de opmerkingen die zij erover maken – “Dat zijn helemaal geen dingen die zij moeten weten”; “Waarom moet de gemeente Apeldoorn weten wat er bij mij in de kop omgaat?”; “Dat is privé. Dat is tussen hem en mij. Dat gaat de gemeente niets aan” – maar dat zij het wel over hun kant laten gaan. Dat is ook de teneur die uit de gesprekken blijft hangen. Zij verwachten eigenlijk niet anders, weten dat het riskant is daarover in discussie te gaan, en kijken er met een mengeling van verbazing, boosheid en soms ook ironie en humor naar.



### **Direct Actief**

Over dat traject worden heel diverse signalen afgegeven. Het is ook goed een onderscheid te maken tussen het praktijkgedeelte en het theoriegedeelte. Ten aanzien van het praktijkgedeelte vragen mensen zich echt af wat daar het nut van is. Helpt het bij het vinden van een baan?

“Dan liggen er bijvoorbeeld vijftientig stapeltjes kaarten op tafel. Dan moet je er eentje afpakken. Kaartje per kaartje. Dan staan er nog vijf zes mensen naast je. Die doen precies hetzelfde. En dan ga je zo een hele tafel af met kaartjes en aan het einde van de tafel zit iemand met een weegschaal. Nou, die weegt het af. Of er het goede aantal kaartjes in zitten. Dan gaat het in neen doosje. En dat sta je dan de hele ochtend te doen... Och, het was op zich wel leuk. Maar ja. Dat gaat dan ook weer zo langzaam. Want dat moet ook weer zo langzaam. Want ja, anders is het werk zo op. Ja, ja. Echt, wat je daar staat te doen. Ja, ik weet het eigenlijk niet zo goed.”

“Ja, daar waren er een paar die moesten dingetjes opvouwen. Nou, het spijt me verschrikkelijk. Voor een of andere luchtvaartmaatschappij. Er ontbrak een labeltje aan. Dan moest het zakje open. Moest het eruit gehaald worden. Moest er een labeltje in, moest een nieuw zakje en papiertje bij. En dan kon het dicht geseald worden. Ja, prima. Ik zeg: ‘Die mensen zijn veel meer waard. Laat die mensen creatief worden.’”

“En `s middags moet je dan dingetjes in elkaar zetten, stickertjes plakken. Ergens op. Of dingen voor een fabriek waar zij eieren sorteren, van die plastic dingetjes moet je in mekaar maken. (Lacht) Ja, ik vond het eigenlijk niks. Het is gewoon iets dat je opgedrongen krijgt. Want ze dreigen. De gemeente heeft er ook een handje van om te dreigen. `Komt u niet of doet u dat niet, dan heeft dat betrekking op uw uitkering.”

Sommigen benoemen andere doelstellingen van Direct Actief dan een opstap naar betaald werk, zoals een prikkel om maar af te zien van het aanvragen van een uitkering (vaak met alle gevolgen van dien op langere termijn), de werkwillegheid van mensen toetsen, arbeidsritme op te doen of een extra controlemiddel om grip te hebben op mensen met een uitkering zodat zij niet meer kunnen bijbeunen. Een van onze gesprekspartners bekijkt het vanuit een wat algemener perspectief.

“Wat mij ook in contacten later met mensen die met dat Direct Actief hebben te maken, gewoon erg opgevallen is... In mijn groep zaten een aantal hoogopgeleiden die wel wisten hoe zij moesten opkomen voor zich zelf... Je komt terecht in een soort van homogene wereld waarin er totaal niet gekeken wordt naar wat is je achtergrond, wat zijn je capaciteiten, wat voor kanten wil je op uiteindelijk. Er is een soortement van mal, die is gemaakt, en daar werd je vanaf het begin ingestopt, en je moest gewoon het proces volgen zonder dat je het gevoel had, tenminste dat had ik niet, dat er echt heel goed gekeken werd naar persoonlijk ontwikkeling... Ik zou echt willen hameren op diversiteit bij de begeleiding van mensen. Dat je het haast niet aan mensen kunt aandoen om zo in een bepaalde mal gestuurd te worden, waarbij je denkt: `Wat helpt mij dit in het vinden van weer een nieuwe baan?’”

### **In en uit**

Een volgend thema dat opduikt, betreft de problemen die mensen tegen komen wanneer zij in de routing van uitkering naar werk en dan weer terug in de uitkering terecht komen. Weer alles inleveren, weer verantwoording afleggen. Opmerkelijk dat een van de belangrijkste scharnierpunten in het soepel laten verlopen van de overgang van bijstand naar werk, en wanneer dat nodig is, terug naar de bijstand, zo stroef functioneert. In de huidige arbeidsmarkt, waarbij voor mensen in de bijstand veelal slechts de route via uitzendwerk voor beperkte tijd overblijft, is het hoogst opmerkelijk dat de gemeentes daarvoor geen eenvoudige en voor burgers makkelijke route hebben ontwikkeld. Het zijn echte diehards, die blijven zoeken naar betaald werk, en als uitkomst geconfronteerd worden met een bureaucratische warwinkel, met allerlei zaken die fout lopen of het opnieuw weer alle informatie aanleveren tot het weer overleggen van bankafschriften en bijgeleverde verklaringen voor ontvangen of uitgegeven bedragen.

### **4.6 De gemeente: beleid uitvoeren of mensen helpen?**

Het aspect 'cultuur' is minder goed grijpbaar, maar echt wel een items dat veelvuldig opduikt. Het is ook niet zo dat burgers dat met deze algemene term aanspreken, maar de beelden die zij oproepen verwijzen daar wel naar. Dat betreft een heel divers geheel van attitudes gedragingen en opvattingen, als ook specifieke beelden die uit opmerkingen van medewerkers opduiken. Het betreft voornamelijk percepties van burgers, maar daarom zijn deze niet minder reëel.

Een eerste thema dat op komt duiken uit de verhalen verwijst naar de verhalen van mensen waaruit te lezen valt dat medewerkers van de gemeente er niet altijd in slagen zich in te leven in het perspectief en de leefwereld van de mensen die tegenover hen zitten. Om voldoende 'mee te bewegen'. Dat kan allerlei vormen aannemen: het vragen naar bewijs dat je een ambulante woonbegeleider nodig hebt, terwijl dat én in het dossier staat, én niet primair tot het werkveld van een klantmanager behoort, het snel framen van ongemakkelijke situaties als 'fraude' en naar boetes of dreigen met boetes grijpen in plaats van te zien achterhalen wat er daadwerkelijk speelt, het zich ontoereikend verdiepen in de achtergrond van burgers of te weinig oog voor eigen oplossingen of wensen van burgers. Sommige gesprekspartners verwijzen naar een zekere verklaring voor onvoldoende inleven in het perspectief van de burgers.

"Ik denk ook bij de hele gemeente Apeldoorn. Dat zijn natuurlijk allemaal mensen die gestudeerd hebben. Maar die weten niet wat er in de praktijk gebeurt. Dat is het punt. Zij moeten gewoon eens iemand aanstellen die ook in de praktijk heeft gewerkt. Dat ondervonden heeft. Dan kom je veel verder dan wat zij nu doen. Want het is nu zo'n grietje van een jaar of vijf, zesentwintig. Nou die heeft een diploma en die gaat jou dan even vertellen hoe het in elkaar zit. Ja maar zo werkt het niet."

Hier wordt een belangrijke essentie aangesproken. In Nederland zijn tachtig procent van de klantmanagers of werkcoaches hoger opgeleide vrouwen, veelal op juridisch-administratief terrein en in de leeftijd van 25 tot 35 jaar, met een sociaaleconomische achtergrond die niet overeenkomt met die de burgers die tegenover hen aan tafel zitten. Vaak veertigers, vijftigers, met een leven dat niet makkelijk is, maar waar zij zich vaak wel doorheen hebben weten te knokken, en niet alleen voor hen zelf, maar ook voor hun naasten en kinderen. Hun verhalen bevatten nauwelijks aanknopingspunten voor degene die tegenover hen zit, en vooral denkt in termen van uitstroom, de kortste weg naar werk. Hier wordt de kloof tussen de systeemwereld en de leefwereld van mensen ook persoonlijk met alle gevolgen van dien.

### **Mens of casus?**

En een meer algemeen thema dat in deze samenhang opduikt, is de hang naar een 'uniforme inkleuring en benadering' van de mensen die in het kader van de Participatiewet bij de gemeente aankloppen. De al aangesproken 'depersonalisatie'. Alles en iedereen wordt over dezelfde kam geschoren. Of je nu jong of oud bent, laag of hoog opgeleid, antecedenten hebt of niet. Een van onze gesprekspartners gebruikt in dat kader heel passend het beeld van 'de mal' waar eenieder in wordt geduwd. Dat heeft zeker te maken met het niveau van de medewerkers die in het kader van de Participatiewet werken binnen de gemeente – differentiatie en 'single case management' stelt hoge eisen aan inlevingsvermogen en vereist ook gewoon een basale kennis van de menselijke psyche –, maar is voor een groot gedeelte ook toe te schrijven aan de hang van de systeemwereld om in termen van protocollen en controleerbare praktijken te werken.

Hier sluit ook bij aan dat 'de gemeente' niet echt begrip of compassie kan opbrengen voor de positie of gevoelens van mensen volgens onze gesprekspartners. Dat kan betrekking hebben momenten waarop mensen er echt helemaal doorheen zitten, familieleden ziek zijn, of de wens om het zorgen voor hun kinderen voorrang te geven boven het op tijd komen op een bijeenkomst of cursus. Wat daarbij opvalt is dat het gericht zijn op het vinden van een baan en activiteiten die in dat kader worden georganiseerd belangrijker worden geacht dan momenten in het leven van burgers waarbij, voor hen althans, die bijna voortdurende focus op het weer aan het werk

komen even niet gewenst is. Wanneer je die samenhang bekijkt vanuit het perspectief van de burgers dan is die focus, die voortdurende focus, soms even niet van belang. Dan zijn er belangrijker zaken die voorrang verdienen. En dat zou in elke normale werksituatie ook geaccepteerd worden. Alleen binnen de Participatiewet lijkt dat een stuk moeilijker te liggen.

### ***Er is werk genoeg'***

Opvattingen van individuele medewerkers wekken op zijn minst de suggestie dat mensen zonder betaald werk daar, in algemene zin, persoonlijk op aangesproken kunnen worden. "Er is werk genoeg" als opmerking tegen burgers die dag in dag uit bezig zijn met het zoeken naar een betaalde baan. Ook niets liever zouden willen dan dat. Of: "Verkoop jij je eigenlijk wel goed?" Dat leidt in sommige gevallen tot een terechte ironische tegenreactie – "Nou weet je wat, ik zit hier. Ik haal koffie. U zegt: 'Er is genoeg werk. Doe mij nu een baan. Ik heb tijd. Tot vanmiddag. Tot jullie dicht gaan.'" – , soms tot boosheid en onbegrip. En dan speelt er nog, in het verlengde van de suggestie dat het wellicht toch ook aan burgers zelf ligt dat zij geen betaalde baan hebben of kunnen krijgen, het hanteren van algemene beelden over 'mensen met een uitkering', veelal op basis van persoonlijke perceptie van de betreffende medewerkers, of soms ook als meer algemene stelling, nota bene richting de betreffende burgers zelf – het geval waarin iemand namens de gemeente spreekt over sociaal isolement, vegeteren, niet meer deelnemen aan de samenleving, slecht eten. Mensen in de bijstand voelen zich daarbij niet op hun waarde geschat en ten onrechte neergezet dat een groep 'die niks kan, niks doet en niks wil'. Uiteindelijk ervaren burgers dat er weinig oog is voor persoonlijke omstandigheden of wensen. Sommigen drukken dat ik een enkele zin uit. "Ja, je bent maar een nummer. Denk ik."

Wij hebben er al meerdere malen op gewezen dat het een volstrekt rationele strategie mensen is om in communicatie met de gemeente niet het achterste van hun tong te laten zijn, of beter nog een 'veilige schijnwerkelijkheid' te creëren. En daarnaast kan de vraag worden opgeworpen of het normen- en waardekader van de gemiddelde medewerk(st)er van de gemeente de toetssteen vormt voor het beoordelen van gedrag of opvattingen van burgers die van een bijstandsuitkering leven, of in meer algemene zin de drager kunnen zijn van een culturele setting van waaruit burgers op weg worden geholpen naar betaald werk, dan wel een andere vormen van deelname aan de samenleving. De beelden van de systeemwereld, de beelden die ten grondslag liggen aan de Participatiewet, en voor alles de beelden van de klantmanagers en werkcoaches – nog maar een keer: voor tachtig procent hoog opgeleide vrouwen, grotendeels tussen de 25 en 35 jaar –, of kortweg 'de cultuur van de systeemwereld' komen in het geheel niet overeen met die van de belevingswereld van de betreffende burgers.

## **4.7 Mensen en hun gevoelens**

### ***Solliciteren als ritueel***

Het meest in het oog springt het gevoel van zinloosheid en overbodige offers als gevolg van een eindeloze reeks van alsmaar niet succesvolle sollicitaties. Het feit dat mensen bij voortduring verplicht worden op alles wat maar los en vast zit te solliciteren. Een aantal van de mensen die wij gesproken hebben, pakt dat initiatiefrijke op. Solliciteren vooral om te ontkomen aan het bijstandsregime. Anderen zien nauwelijks nog een uitweg naar betaald werk. Zij vatten het alsmaar solliciteren niet op als een rationele aanpak om weer snel aan het werk te komen. Daarvoor spreken hun eigen ervaringen ook boekdelen. Wat het uiteindelijk met hen doet, is dat zij

ontmoedigd raken en gedesillusioneerend. En die ontmoediging of desillusie is niet een kwestie persoonlijke zwakte of falen, van het 'zich niet voldoende inzetten', maar simpelweg van de werking van het selectiesysteem op de hedendaagse arbeidsmarkt. Ga maar na. Het solliciteren is niet langer louter, en zelfs niet bij voorkeur, een kwestie van cv's of sollicitatiebrieven. Toch ligt daar nog altijd de focus vanuit de Participatiewet. De verhalen van onze gesprekspartners zijn legio en komen alle op hetzelfde neer: stapels sollicitatiebrieven (Henk had een stapel van vierhonderd brieven thuis), af en toe een reactie, meestal een afwijzing, heel soms een uitnodiging die vervolgens op niets uitloopt; het digitaal solliciteren is nog confronterender, een soort test waarbij je bij een 'fout' antwoord er meteen uitgegooid wordt (einde sollicitatie, ergo 'afgewezen'); de argumentaties die worden gebruikt bij een afwijzing op basis van een gesprek of bij navraag waarom men niet is uitgenodigd zijn vaak niet oprecht ('de reisafstand is te groot' – 4 kilometer, 'wij hanteren een minimumlengte van 1 meter zeventig', 'ja maar, wij zouden toch ook graag zien dat u de Franse taal beheerst'). Hier houdt de systeemwereld een soort schijnwerkelijkheid in het leven. Alsof betere cv's en sollicitatiebrieven de kansen op betaald werk zouden verhogen. Waarschijnlijk geloven alleen de klantmanagers en de werkcoaches dat verhaal nog. De burgers die zij begeleiden weten wel beter. Natuurlijk slaagt ook een deel, zij het een klein deel, van onze gesprekspartners er telkens weer in betaald werk te vinden. Maar zij geven ook duidelijk aan dat zij daarbij eigenlijk meer last, dan ondersteuning van de zijde van 'de gemeente' ondervinden, en dat het echt niet ligt aan hun cv's (althans de manier waarop die zijn opgesteld) of het foutloos schrijven van een sollicitatiebrief. Een veertiger, vrachtwagenchauffeur met ervaring inzake het aanwerven van chauffeurs, windt zich niet voor niets op over het 'gezeur van die mutsen over spelfouten'. Alsof een ondernemer van een vrachtwagenbedrijf valt over spelfouten in een brief van een chauffeur die solliciteert. Als hij überhaupt al werkt met sollicitatiebrieven, of hem de spelfouten opvallen.

Het zijn niet alleen de ervaringen van de sollicitaties als zodanig, die demotiverend werken. Ook activiteiten die in het ondersteunende kader worden georganiseerd hebben soms eenzelfde uitwerking. Zoals de banenmarkt waar aan een van onze gesprekspartners vriendelijk wordt gevraagd of hij wel genoeg cv's bij zich heeft. 'Neem deze maar weer mee.' Of de discussie die ontstaat naar aanleiding van een aanmelding voor een opleiding. Of zij zich wel wil aanmelden voor een klas met zestien en zeventien jarigen. Ja dat wil zij. 'Ja, als ik daarmee de opleiding rond kan krijgen, dan moet dat maar.' Of zij er wel even aan wil denken dat zij zestig is en geen ervaring heeft op het moment dat zij de opleiding af heeft. 'Tegenover een meisje van eenentwintig is dat geen eerlijke zaak.' Dit zijn voor de hand liggende mechanismen waar je van alles van kunt vinden. Dat is ook niet het punt. De vraag is of je burgers in dit soort situaties wil brengen door zonder aanzien des persoon, en vooral de context, de omgeving en positie van die persoon, mensen maar op trajecten moet blijven sturen richting betaalde arbeid. Dat is de logica van de systeemwereld, maar in hoeverre sluit dat aan bij de belevingswereld van de betreffende burgers?

Solliciteren wordt dan een ritueel. Het is een offer dat nodig is om de uitkering te behouden. Het is nodig om te laten zien dat je snapt wat de bedoeling is: werken. Dat het niet werkt is niet belangrijk voor een ritueel. Een ritueel geeft betekenis. In dit geval 'niet werken' is niet gewoon, is afwijkend, kost de samenleving geld. Je moet er alles aan doen om dat te voorkomen.

Dat er tenslotte binnen de relaties en communicatie met de gemeente ook veel ongenoegen, frustratie, ergernis en boosheid boven komen drijven, zal niet veel verbazing oproepen. Daarbij gaat het soms om kleine voorvallen of zaken die in een

gesprek gezegd worden, maar ook om zaken die als het ware structureel voortvloeien uit de werkingssfeer van de Participatiewet. Zaken die overigens zeker niet de individuele medewerkers kunnen worden aangerekend.

#### **4.8 Mensen: naar wie ga je als je problemen hebt?**

Soms krijgen burgers direct vanuit hun ondersteunende netwerken hulp aangeboden. In andere gevallen moeten zij er zelf op uit. Dat ondersteunende netwerk is belangrijk voor hen, omdat zij 'de gemeente', meer specifiek het Activerium, even los van de inkomensverstrekking, niet in eerste instantie als 'ondersteunend' opvatten. Voor veel mentale en psychische problemen is de huisarts een belangrijk steunpunt, gevolgd op basis van doorverwijzingen door psychologische of psychiatrische ondersteuning. Voor schulden en problemen rond wonen en huishouding worden de Stadsbank en het maatschappelijk werk (Pluryn) genoemd. In een enkel geval ook een voorziening op basis van de WMO.

Een tweede belangrijke groep steunpilaren zijn de familie, de buurt, landgenoten, collega's of de kerk. Een Irakees gezin verwijst naar familie, de flat, de buurt, landgenoten en de kerk.

Een heel paradoxaal aspect betreft de ondersteuning van de zijde van de familie. Feitelijk de meest elementaire vorm van ondersteuning, vooral van ouders voor hun kinderen, maar ook broers en zussen. Een vorm van ondersteuning waar de overheid in al zijn communicatie over de decentralisaties en vooral transformatie binnen het sociale domein, als een soort nieuwe waardeoriëntatie in termen van 'allereerst terugvallen op je naaste netwerken' propageert. Maar de praktijk blijkt in dat kader heel onveilig. De ondersteuning door directe familie, ouders, broers en zussen, wordt door de manier waarop de Participatiewet wordt geïnterpreteerd, al heel snel in de sfeer van 'fraude' en controle getrokken. Het meest in het oog lopende voorbeeld daarvan vormt de ondersteuning van de moeder van onze vrachtwagenchauffeur. Op het moment dat met de gemeente wordt gecommuniceerd dat hij, als gevolg van het stopzetten – zoals later blijkt ten onrechte – van zijn uitkering, vijftig euro per week krijgt om van te leven, en in weken dat hij zijn twee tienerzonen opvangt vijfenzeventig euro, dan verbaast de reflex van de medewerker van de gemeente om dan in discussie te gaan of dat nu een vorm van ondersteuning is die consequenties heeft voor de uitkering. Dat roept überhaupt de vraag op of een individuele gemeente hier geen beleidsvrijheid bezit. Zou het echt zo zijn dat de meest natuurlijke, en tegelijk ook maatschappelijke vorm van ondersteuning van ouder naar kind, door de Participatiewet in de sfeer van controle of fraude wordt getrokken? Als dat zo is, is toch wel een heroriëntatie van het mooie waardeverhaal van de zijde van overheid en gemeenten geboden waar het gaat om het terugvallen op je directe omgeving.

De derde categorie van ondersteunende netwerken zijn de ondersteunende instituties die van onderop zijn opgekomen, als gevolg van de crisis en het gegeven dat grote groepen burgers op of onder de armoedegrens leven. Individuele burgers, maar ook gezinnen met kinderen. Dat betreft om te beginnen de voedselbank, maar ook een institutie als de kledingbank of kringloopwinkels, zoals in Apeldoorn Foenix. Uit de gesprekken blijkt dat er regelmatig gebruik wordt gemaakt van deze instituties om of het financiële plaatje rond te krijgen, of omdat zij langs deze weg kleren of huisraad kunnen verwerven waar zij anders niet aan toe zouden kunnen komen. Een vijftigster laat trots de Uggs zien die zij gescoord heeft. "En dit was gratis. Zo komt Jan Splinter door winter."

#### 4.9 De strategieën van mensen

De relatie van mensen, die in het kader van de Participatiewet een traject naar werk, dan wel maatschappelijke participatie volgen, met de gemeente is geen gemakkelijke. Nog even afgezien van de problemen die zij als zodanig, en boven beschreven, tegenkomen speelt als rode draad door hun verhalen hun afhankelijkheid van de bijstandsuitkering. Het veilig stellen van die uitkering vormt de belangrijkste richtlijn voor het handelen van burgers. Voor de wijze waarop zij zich opstellen in de richting van de gemeente. Dat betekent evenwel niet dat zij daarbij allen dezelfde handelwijze, dan wel strategie hanteren. In de gesprekken zijn wij diverse strategieën tegen gekomen. Daar treden best nog wel verschillen op. Deze hebben te maken met persoonlijkheid, leeftijd, opleiding, gezinssituatie, financiële positie, en ook de vraag in hoeverre men kan rekenen op support vanuit het eigen netwerk.

De meest voorkomende strategie is de '*aanpassingsstrategie*', 'laten wij het maar weer doen'. Je kunt maar het beste gewoon meebewegen, dan heb je de minste trammelant. Hier gloort uiteraard het maatregelen en boete verhaal. Ja, twee keer per week op de loopband aan je conditie werken. Zeker er zijn mensen die het geweigerd hebben. Maar zoals de klantmanager zei: "Kan gevolg hebben voor je uitkering." Dus doe je het maar, ondanks dat je het volstrekt onzinnig acht om als zestigplusser aan je conditie te werken. Die niet eens slecht is, gezien je verleden als marathonloper. Doosjes vouwen, pleisters in doosjes doen. "Ik zeg: 'Heb je niet wat leukers te doen? Maar ja, wat moet dat moet.'"

In het verlengde daarvan ligt de '*strategie van het begrip*'. "Ik snap de gemeente ook wel." Wanneer je ergens begrip kunt vinden voor datgene wat de gemeente van je vraagt, is het ook makkelijk op te brengen. Deze twee strategieën, de aanpassingsstrategie en de strategie van het begrip, vormen feitelijk de meest rationele strategieën gezien de sfeer waarbinnen de relatie en communicatie met de gemeente vorm krijgt. De nadruk op uitstroom naar betaald werk en het daarboven zwevende verhaal van maatregelen en boetes is gebaat bij aanpassing, met in het kielzog het zo onzichtbaar mogelijk maken van je zelf, je opvattingen, je gevoelens, je talenten en kwaliteiten, je wensen, en tegelijk ook weerstand, je frustratie of boosheid. Zo weinig mogelijk aangrijpingspunten, punten van kritiek of commentaar is de veiligste weg om je uitkering niet in gevaar te brengen. Tja, eigen regie, eigen verantwoordelijkheid, eigen kracht waren niet jouw begrippen. Je kunt deze maar het beste wantrouwen. Zij worden veelal toch tegen je gebruikt.

Sommige gesprekspartners hanteren veelal de aanpassingsstrategie, maar kunnen het toch niet laten af en toe te laten merken dat zij bepaalde acties van de gemeente eigenlijk maar onzin vinden, de '*strategie van de vriendelijke confrontatie*'. Martin is feitelijk de verpersoonlijking van die strategie. Met veel, soms bijtende humor becommentarieert hij datgene wat zich voor zijn ogen voltrekt. Hij past zich aan als dat nodig is. En bij tijd en wijle confronteert hij vriendelijk.

"Zij zegt: 'Er is werk genoeg.' Toen zeg ik: 'Nou weet je wat, ik zit hier. Ik haal koffie. Je doet me nu een baan. Nu, ik zit hier.'" Of neem zijn conversatie met de diëtiste waar hij verplicht naar toe moest van de gemeente. "Ja, een diëtiste erbij. Op een gegeven moment kom ik daar. Ik zie daar allemaal eten op tafel staan. Wij waren daar met een man of zes. En zij pakt de schijf van vijf. Ik denk: 'Ik heb drie kinderen op de wereld gezet. Ik zeg: 'Nou ga ik naar huis. Nou ben ik...Dit vind ik wel zo...' 'Ja maar...' Ik zeg: 'Hoe kom je er nu bij dat ik misschien niet goed zou eten.' Hadden zij speltbrood en zo. Je kon alles proeven. Ik zeg:

'Joh, doe mij maar koffie. En een biertje en een zak chips. Dan ben ik helemaal happy.' Dat was voor mij de grens."

Waar eerdere strategieën als niet zinvol worden gezien, volgen een aantal wat meer gestaalde strategieën. Om te beginnen, *strategie van verder geen informatie meer te delen*, 'daar ga je niet over praten'. Die keuze berust veelal ook op eerdere ervaringen met de gemeente, waar gedeelde informatie uiteindelijk tegen je gebruikt wordt, of waar mensen vaststellen dat het toch helemaal geen zin heeft dat om die specifieke informatie met de gemeente te delen. Uiteindelijk komen wij dan terecht bij strategieën waarbij het dispuut wordt gezocht, veelal in de vorm van het aanvechten van besluiten van de gemeente rond maatregelen of boetes.

In een enkel geval ook via het weigeren aan specifieke eisen of opdrachten te voldoen. De *'confrontatiestrategie'*. Die is voor burgers heel lastig. Dan moeten zij uit hun comfortzone en nemen zij, in hun ogen, ook grote risico's. Immers, het kan consequenties hebben voor de uitkering en ook voor de verdere relatie met de gemeente. Onze gesprekpartners hebben allemaal wel een moment waarop zij of voor de confrontatie kiezen, of het op zijn minst overwegen. Ramon, Peter Jan en John en zijn broer zijn de confrontatie willens en wetens aangegaan, en hebben na een stevige confrontatie hun gelijk weten te halen. Naar hun zeggen niet zonder gevolgen voor de verdere relatie en communicatie met de gemeente. Anderen zijn voorzichtiger, en besluiten hun boosheid of frustratie toch maar binnenskamers te houden. Astrid: "Nou, laat ik het anders zeggen. Ik heb haar over tafel willen trekken. Als zij zo tegen mijn moeder had gepraat, had zij klappen gehad. Ja, je wordt echt... Je wordt gewoon als stront behandeld." Hendrik voelt dat hij een grens bereikt. "Op een gegeven moment kom je gewoon lijnrecht tegenover elkaar te staan. Ik, burger, die in de Participatiewet verkeert, tegenover de overheidsinstanties. Nu vind ik het moeilijk om direct de feiten te benoemen naar een bepaalde overheidsinstantie omdat alles in elkaar doorloopt. Op een gegeven moment krijgen zij ook de indruk van: 'Nou die is van het padje, dit en dat.' Dan krijg ik de indruk dat zij met een wat hardere hand gaan werken. Wat alleen weer op meer weerstand stuit. Een bijkomende factor is dan ook de boosheid. Boosheid, frustratie die je niet meer onder controle hebt."

Tenslotte nog een heel eigen strategische optie, die best vaak opduikt, is de *'bewaarstrategie'*. Heel veel mensen bewaren documenten, hun brieven, sollicitaties, veelal netjes geordend in klappers of mappen. En in hun ogen is daar ook alle reden voor. Zij hebben allemaal wel eens meegemaakt dat er (administratieve) zaken bij de gemeente fout lopen, en zij er dan op worden aangekeken. Dan kun je maar beter zaken 'zwart op wit hebben'.



## 5. De uitvoering van het onderzoek

De groep burgers (zie Schema 2) zijn via enkele mailings benaderd door de gemeente Apeldoorn op basis van een steekproef uit het bestand van de Participatiewet. Daarbij is aanvankelijk gekozen voor een onderverdeling naar drie groepen burgers: (a) burgers met een succesvol traject naar werk; (b) burgers die gestimuleerd naar maatschappelijke participatie, vrijwilligerswerk en/of mantelzorg; en (c) burgers waarbij het traject niet succesvol was (zie schema 1). Na de eerste mailing (150 burgers kregen een brief) kon op basis van de gegevens van de gemeente worden nagegaan tot welke groep onze gesprekpartners behoorden, bij latere mailings (nog eens 300 tot 350) was dat niet meer mogelijk. En dat geldt ook voor de laatste fase van het onderzoek waarbij burgers zich na een gesprek met hun klantmanager nog zelf konden aanmelden voor een gesprek. Daarnaast hebben wij binnen de buurtcoöperatie 'Zuid doet samen' nog drie medewerkers gesproken die in het kader van de Participatiewet met de gemeente te maken hebben gehad.

Voor de gesprekken hebben wij geen gestructureerde of semigestructureerde vragenlijst gebruikt. Het gaat om 'het verhaal van de burgers'. Dat hield in dat na een korte uitleg van de bedoeling van het gesprek – de gesprekspartners waren al geïnformeerd over het onderzoek aan de hand van een brief die zij kregen en waarop zij gereageerd hebben door zich aan te melden voor een gesprek – drie startvragen zijn gesteld: Wat is uw de leeftijd, welke is uw gezinssituatie en wat is uw opleiding en beroep? Daarna is het initiatief aan de gesprekspartners. Verdere vragen gedurende het gesprek stonden geheel in het teken van het verduidelijken van hetgeen de gesprekspartners ons vertelden. Daarbij hebben wij wel bewaakt dat de gesprekken niet al te ver af kwamen van het centrale thema van onderzoek, de trajecten die de gesprekspartners gevolgd hadden of volgden, dan wel de relatie met de gemeente in het kader van de Participatiewet. De gemiddelde duur van de gesprekken bedroeg ongeveer een uur. De meeste gesprekken hebben bij de mensen thuis plaatsgevonden. In een enkel geval is uitgeweken naar een andere plek, zoals de HEMA, CODA of een verzorgingstehuis in de buurt. Vrijwel alle gesprekken zijn met toestemming van de gesprekspartners opgenomen.

De nagenoeg letterlijke teksten van de gesprekken zijn in Atlas.ti ingevoerd en vervolgens geanalyseerd. Op basis van die analyse hebben wij een dertigtal codes aangebracht in de teksten, die uiteindelijk samenkomen binnen zes codegroepen (zie Schema 3). Om te beginnen een codegroep die betrekking heeft op de leefsituatie van burgers, vervolgens twee codegroepen die meer specifiek betrekking hebben op de praktijk van de trajecten, alsmede de cultuur van de gemeente betreffende deze trajecten, en vervolgens drie codegroepen die vooral weergeven hoe mensen zelf staan in en ten opzichte van de gevolgde trajecten, en meer algemeen hun relatie met de gemeente. Bij de omschrijving van deze codes is gekozen voor een typering die heel dicht aanligt tegen de wijze waarop deze door de gesprekspartners in hun verhalen worden aangedragen.

**Schema 2: Bredere gegevens van onderzoekspopulatie:**

	Geslacht	Leeftijd	Leefsituatie	Categorie	Situatie nu
1	vrouw	28	alleenstaand	succesvol	werkloos
2	vrouw	51	alleenstaand	succesvol	werkt bij Politieacademie
3	vrouw	35	gezin met 3 kinderen	succesvol	man tussen werken en uitkering zij wacht op opleiding
4	man	48	alleenstaande vader, 2 kinderen	meedoen	werkloos, geen verdere activiteit
5	man	63	alleenstaand	meedoen	werkloos/tegenprestatie
6	vrouw	48	alleenstaand	meedoen	werkloos/vrijwilligerswerk
7	man	62	alleenstaand	niet succesvol	werkloos
8	vrouw	33	gezin met kind	niet succesvol	werkloos
9	man	48	alleenstaand	niet succesvol	werkloos
10	man	44	alleenstaande vader, 2 kinderen	onbekend	tussen werken en uitkering
11/	man/	48/34	gezin met 3 kinderen	onbekend	man loopt stage, vrouw werkloos
12	vrouw				
13	man	38	alleenstaand	onbekend	gaat in juni aan baan beginnen
14	vrouw	59	alleenstaand met kind	onbekend	werkloos/vrijwilligerswerk
15	vrouw	56	alleenstaand	onbekend	werkloos/vrijwilligerswerk
16	vrouw	53	alleenstaand	onbekend	werkloos
17	man	46	alleenstaand	onbekend	werkloos
18	man	55	alleenstaand	onbekend	werkt bij coöperatie 'Zuid doet samen'
19	man	56	alleenstaand	onbekend	werkt bij coöperatie 'Zuid doet samen'
20	man	53	alleenstaand	onbekend	werkt bij coöperatie 'Zuid doet samen'
21	vrouw	61	alleenstaand	meedoen	werkloos/vrijwilligerswerk
22	vrouw	48	samenwonend met kind	onbekend	volgt sinds kort traject bij Lucrato
23	man	47	samenwonend met kind	onbekend	werkloos, gaat vrijwilligerswerk weer op pakken
24	man	54	alleenstaand	niet succesvol	werkloos
25	vrouw	51	alleenstaand met kind	onbekend	werkloos
26	man	23	woont nog thuis	onbekend	werkt, en gaat nog cursus volgen
27	vrouw	52	alleenstaand met kind	onbekend	werkloos
28	vrouw		alleenstaand	onbekend	werkloos
29	man	43	alleenstaand	onbekend	werkloos
30	man	27	alleenstaand	onbekend	werkloos

De volgorde van de gehanteerde codes in Schema 3 is ook leidend voor de volgorde in dit rapport. Waar wij onderscheid maken tussen 'gemeente' en 'burgers' is het goed in gedachte te houden dat beide invalshoeken vanuit het perspectief van de burgers worden beschreven. Zij zijn immers in dit onderzoek aan het woord. Zij spreken ook vrijwel zonder uitzondering over 'de gemeente'. Dat is voor hen een allesomvattend begrip voor de institutie waar zij een relatie mee hebben, en de mensen die daarbij horen, waar zij afhankelijk van zijn en die voor een belangrijk deel hun leven beheerst.

### Schema 3: Bredere gegevens van onderzoekspopulatie:

Codegroep	Codes
<b>Burgers en hun leefsituatie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 'Ja, geen werk. Ik wil solliciteren en uit de uitkering'</li> <li>• Schulden, 'bijstand in bijstand uit', het probleem van de toeslagen</li> <li>• Armoedeval</li> <li>• Weinig geld</li> <li>• Psychische nood</li> </ul>
<b>De gemeente: de uitvoeringspraktijk</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 'Prima geholpen.' Het aanvragen van een uitkering</li> <li>• Maatregelen en boetes, dreigen, druk ervaren, machtsverhouding</li> <li>• 'Weer je verhaal vertellen', steeds nieuwe werkcoaches en klantmanagers</li> <li>• Niets meer horen', 'het gaat gewoon niet door', 'krijg geen antwoord', 'moeilijk contact te krijgen', 'niet informeren/ geen informatie krijgen'</li> <li>• 'Dat zijn helemaal geen dingen die zij moeten weten, waarom moet de gemeente Apeldoorn weten wat er bij mij in de kop omgaat?'</li> <li>• 'Dat is privé. Dat is tussen hem en mij. Dat gaat de gemeente niets aan'</li> <li>• Direct Actief, Lucrato en andere trajecten</li> <li>• 'Ik weet nu al dat ik waarschijnlijk aan het einde van de maand gewoon weer met de hele mik mak, in een grote tas, de hele shit er weer heen kan om opnieuw aan te vragen'</li> <li>• Maatschappelijke participatie, tegenprestatie</li> </ul>
<b>De gemeente: beleid uitvoeren of mensen ondersteunen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 'Ik vind dat zo'n klantmanager een vertaalslag moet maken naar iemand die daar zit'</li> <li>• 'Je mening wordt niet op prijs gesteld' 'Ja, daar was eigenlijk verder geen begrip voor'</li> <li>• 'En dan dat dreigement van het korten op je uitkering'</li> <li>• 'Er is werk genoeg', 'Verkoop jij je eigenlijk wel goed?'</li> <li>• 'Maar dan wordt je daar behandeld alsof je niks kan, niks doet en niks wil'</li> </ul>
<b>Mensen en hun gevoelens</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 'Ja, je moet alleen maar solliciteren waar je denkt dat je een kans maakt.' Nou, dan hoeft ik niet te solliciteren. Want ik denk zelf dat ik nergens geen kans maak'</li> <li>• 'Het is al zo erg om je handje te moeten ophouden'</li> <li>• 'Ik vond dat zo gênant, maar ik was het lijdend voorwerp. Het konijn. De 'kiddy pink''</li> <li>• 'Ik heb haar over de tafel willen trekken'</li> </ul>
<b>Mensen: naar wie ga je toe als je problemen hebt?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De huisarts, het maatschappelijk werk, de Stadsbank, GGnet</li> <li>• De familie, de buurt, 'landgenoten', de collega's, de kerk</li> <li>• De voedselbank, de kledingbank, Foenix</li> </ul>
<b>De strategieën van mensen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 'Nou weet je wat. Het kan niet gekker worden. Laten wij het maar weer doen'</li> <li>• 'Joh, doe mij maar koffie. En een biertje en een zak chips. Dan ben ik helemaal happy.'</li> <li>• 'Daar ga je niet over praten'</li> <li>• 'De manier waarop dat gaat is echt onacceptabel' 'Want ja, als je maar vaak genoeg onderuit gaat, dan leer je.'</li> <li>• 'Want ja, als je maar vaak genoeg onderuit gaat, dan leer je. Helaas is het bij sommige dingen echt nodig dat je gewoon alles bewaard hebt'</li> </ul>

## 6. Enkele volledige gesprekken met burgers

### Gesprek 1 – Man

#### ***Wat is je leeftijd?***

Ik wordt vierenzestig over twee maanden.

#### ***Opleiding?***

Ik heb nog HBS gedaan. En daarna heb ik nog een jaar op de HEAO gezeten. Alleen toen mocht je niet blijven zitten. Dus werden wij vriendelijk doch dringend verzocht het pand te verlaten. Nu mag het wel. Je mag nu het eerste jaar over doen. Ik heb heel lang bij Centraal Beheer gewerkt. En ook in de opleiding gezeten tot straaljagerpiloot bij de luchtmacht. In Gilze Rijen. Het was het laatste jaar dat die opleiding zo gegeven werd. Dat was gewoon heel slecht. Daarna hebben ze het opnieuw op poten gezet. Daar ben ik toen uitgestapt, omdat het zo'n rare toestand was. Mijn vader was in het leger. Die was toen heel trots. Want dat was de elite. Er waren veertienhonderd kandidaten en er bleven er veertien over. En ik zat er bij. Ik denk dat is wel goed, toch. Toen heb ik niet door gezet. Ik heb ook 10 jaar in de jeugdhulpverlening gezeten. Met tbs-klienten gewerkt in Hoenderloo. Dat was meer een verzorgingstehuis. Voor een stukje opleiding. En op De Dreef in Wapenveld. Dat was een ZIB internaat en dat viel onder justitie. Dat ging om zeer intensieve behandeling. Na het ZIB had je alleen nog jeugdgevangenis. De kinderrechter maakt dan een selectie zo in de zin van: 'Ik zie nog wel wat in jou. Dus pak je kans op De Dreef.' En daar ben ik weggegaan omdat een van mijn pupillen een meisje heeft vermoord. En toen heb ik op Hoenderloo nog een moord meegemaakt op een pupil en toen dacht ik: "Nu stop ik ermee."

#### ***Heftig.***

Ja dat is heel heftig. Dat heeft er echt wel ingehakt. Daarom ben ik ook zo'n tegenstander van dat tbs-klienten weer op vrije voeten worden gesteld. Het gaat bijna altijd mis. Daarna heb ik in de rijinstructie gezeten. Ik heb zeven jaar lang rijinstructeurs en taxichauffeurs opgeleid. Ik heb nog Duits gestudeerd. Ja, ik ben heel druk baasje. Maar even kort door de bocht. Ik ben vier keer ontslagen buiten mijn eigen schuld. En dat gaat heel erg ten koste van je motivatie. En dan kom je uiteindelijk in de WW. Dan kom je een traject. En dat rolt al zolang door. En nu zit ik hier. Werkloos. Uitkerinkje. Kom niet meer aan de bak. Ik heb wel vrijstelling inmiddels van alles. Ik moet natuurlijk wel participeren, een bijdrage leveren aan de maatschappij. Dat doe ik. Ik wandel met senioren. Dat ben ik zelf eigenlijk ook. Maar dat weten zij niet. Dat is hier op de Veluwe. Dat doe ik elke week. Soms twee keer per week. Ook aan de andere kant van Apeldoorn. Dat is gewoon ontzettend leuk. Dat is trouwens een officieel erkende participatiebezigheid. Hij staat op de website van overheid.nl

#### ***Dat is dus helemaal gelegitimeerd.***

Ik had zelf al wat geregeld. Ik wilde graag hier wat met verzorgingstehuizen. Wat met ouderen. Wat met computers doen. Maar de gemeente is dan zo van: 'Nee, wij bepalen dat. Die dacht zeker: Oh, ik heb dat al geregeld. Dikke streep er doorheen.' Maar goed, dat is even heel kort door de bocht. En ik weet wel hoe dat komt, hoor. Er is een bepaalde pool

van vrijwilligerswerk. En vrijwilligers die niet nodig moeten zijn omdat dat eigenlijk vacatures moeten zijn. En in die zin wordt een vrijwilliger gebruikt. Ik zal niet zeggen worden misbruikt. Maar goed, dat is mijn ervaring.

***Nog even een vraag. Je bent alleenstaand?***

Ik ben in 1998 gescheiden. Drie kinderen. Het gaat perfect met mijn ex. Nooit problemen gehad. Alles gaat in harmonie. Met de kinderen gaat het perfect. In die zin geen vechtscheiding, alleen maar positief. Daar ben ik heel blij om. Ik ben al negentien jaar alleen en dat bevalt me uitstekend.

***Je zei 'WW en daarna bijstand'. Hoe lang zit je al in de uitkering?***

In 2006 ben ik voor het laatst ontslagen. Sinds die tijd, 11 jaar, zit ik in de uitkering.

***Dan heb je eerst met het UWV te maken.***

Ja, dan zat je bij Cadans heette dat doen. Dat was toen tussendoor. Omdat ik bij Centraal Beheer ook al eens een keer op straat ben gegooid vanwege de automatisering. Had je nog Cadans geloof ik, maar uiteindelijk kom je bij het UWV. Het tragische is. Je hebt gewoon een baan. En van de ene op de andere dag. Je ziet het wel aankomen, het was een familiebedrijf. Die gingen bijna failliet. Nou ja, wat drukt het zwaarst bij elk bedrijf? Dat zijn de personeelskosten. Dus de hele tent op de fles of uitdunnen. Dus ik was mijn baan kwijt. Ik had het wel aan zien komen. Dat was die rijinstructiebaan. Dan lever je auto in en de volgende dag zit je bij het UWV. De eerste kennismaking was met een dame. Die ging me wel even aanpakken. Dat ik wel weer aan het werk moest, en dit en dat. Toen heb ik gezegd: "U kent mij niet. Ik ga nu naar huis. Ik wil zo niet benaderd worden. Ik had gisteren nog een baan en een auto. Ik zit nu hier als een kip zonder kop. Ik lever dertig procent inkomen in. U gaat mij even

onder druk zetten." Toen ben ik weggelopen. Ik zeg: "Dat wil ik niet. Jij kent mij niet."

***Toen?***

Nou, dat heeft zich wel weer hersteld. Ik zeg: "Ik wil gewoon fatsoenlijk benaderd worden. Ik snap wel dat jullie heel veel klanten hebben. Heel veel cliënten hebben. Maar u kent mij niet. Ik zit hier niet voor mijn lol. Echt niet. Ik ben mijn baan kwijt. Ik heb een hypotheek. Ik moet mijn ex uitkopen. Dat is heel lastig en u gaat mij onder druk zetten, zo van: 'Ja, als u een uitkering wil, dan moet wel...'" Meteen verplichtingen. Dat vond ik niet zo prettig. Het is allemaal goed gekomen, hoor. Re-integratiebureau gehad. Nou, die krijgen een bepaald bedrag. Ja, die schoten als paddenstoelen uit de grond. Mooie kantoortjes, apple-computertjes, leaseauto's en eigenlijk hebben zij niets voor me gedaan. Eigenlijk niet.

***Wat hebben zij gedaan. Kun je dat aangeven?***

Nou wat zij doen, is dat zij eerst een profiel maken. Kijken zij naar je verleden. Zij maken een profiel van je persoonlijkheid. Zij gaan naar aanleiding van je cv kijken wat nog je mogelijkheden zijn. En dan ga zij gewoon baantjes langs. Dat kan ik zelf ook. Ja, niet zozeer kritiek, hoor. Maar ik denk: 'Ja, zij strijken wel vijfduizend euro op per cliënt.' Dat heeft een tijdje geduurd en uiteindelijk zou ik weer terug kunnen in de rijinstructie. Alleen het vervelende was dat je elke vijf jaar een applicatie moet doen als rijinstructeur. Maar ook als docent – ik was ook rijinstructeur – moet je dat elke vijf jaar doen. Voor mij was dat verlopen. En wat hadden zij nu bedacht? Je moet niet alleen die applicatie doen. Nee, je moet de hele opleiding weer opnieuw doen. Dat is de opleiding die ik zelf gegeven heb. Dat is natuurlijk bizar. Stel je voor je bent leraar Duits en je wil weer voor de klas. En dan moet je eerst weer Duits gaan studeren. Dat kostte vijfduizend euro.

Ik denk dat heb ik er wel voor over. Dan moet ik weer een jaar naar school. Dan moet ik in de klas zitten terwijl ik er normaal voor sta. Bizar, maar ik denk: 'Dat ga ik doen.' Maar het moet wel gefinancierd worden. En dat wilde men niet. En toen zei ik: "Ja, wacht nu eens even."

**Is dit nu UWV of de gemeente?**

UWV of de gemeente. Dat weet ik niet. Het zit allemaal in een gebouw tegenwoordig. Dat is ook een beetje onduidelijk tegenwoordig. De Sociale Dienst bestaat ook niet meer.

**Het Activerium.**

Ja, het Activerium. Ik zeg: "Als ik nu uitreken dat ik zoveel per jaar kost aan uitkering, dan is die vijfduizend euro toch peanuts." En ik zorg dat ik een baan heb. Ik had al drie aanbiedingen van rijscholen. "Dan zijn wij toch van alles af. Jullie blij. Ik blij." Niet gelukt. Zij konden het niet financieren. Nou, dat begrijp ik niet. Ik weet ook niet hoe die procedures werken. Wie daar verantwoordelijk voor is. Maar, dat is dus niet gelukt. Nou ja, dan ga ik maar weer naar huis. Solliciteren...

**Over welk jaar praten wij nu?**

Dat is een goeie. Ik ben al zo lang bij huis. Wat zal het geweest zijn? Ja, dat tijdsbeeld ben ik een beetje kwijt. Zal het 2007 geweest zijn.

**Oké.**

Vrij kort daarna. Dan zit je ook nog in die flow van het werk. Kijk zij mochten dan.. Ik kreeg ook geen geld mee. Want wij vallen onder de BBA, Bijzonder Besluit Arbeidsomstandigheden. Staat in het Burgerlijk Wetboek. Wij vielen wel onder onderwijs. Normaal gesproken moet je ontslag aanvragen bij de Kantonrechter of bij het UWV. Maar als wij onder het onderwijs vallen. En ik vond niet dat wij echt een onderwijsinstelling waren, maar een opleidingsinstituut. Hoefden zij mij geen geld mee te geven. Dus ik kreeg ook

geen geld mee. Nou, een rechtszaak geweest, Eerste instantie is die gewonnen. In hoger beroep weer verloren. Dus, ik kreeg ook geen geld mee. Dan lever je echt heel veel in. Daar was ik een beetje pissig over.

Nou ja, zo rolt dat door. Met dat re-integratiebureau. Ik had wel een klantmanager bij het UWV, of het Activerium. Maar goed, die mevrouw heeft, geloof ik, driehonderd klanten. Ja, dan moest je weer opdraven. Ik denk, weet je wat, ik ga op een kinderdagverblijf werken. Moest ik ook twee jaar naar school. Want ik heb wel in de hulpverlening gewerkt. Maar het klopt wel. Tegenwoordig moet je papieren hebben. Nou, mensen die een investering doen in een studie, die gaan voor. Dan kan ik wel zeggen: "Ik heb elf jaar werkervaring." Maar goed. Die garandeerden mij een baan van veertig uur. Ik denk: 'Nou dan ben ik er uit. Dat ga ik doen.' Dus ik ben naar school. Ik was twee of drie weken op het ROC, toen zei iemand: "Ja, ik moet je toch even spreken. Ik heb toch geen baan voor je. Ik heb maar twintig uurtjes." Ik zeg: "Ja, dat is veel te weinig." Dus, daar ben ik toen mee gestopt en toen kwam ik weer bij het Activerium. Daar zat zo'n dametje en die ging toch te keer tegen me. Ik snap het wel. Het doel is: ik moet uit de uitkering. Dat begrijp ik ook wel. Ik wil wel uit de uitkering en dan wil ik ook best veertig uur buffelen, maar dan wil ik ook mijn inkomen. Ik denk: 'Ja.' En dan klinkt een beetje gek. Het is toch anoniem. Maar ja, ik denk: 'Het is net zo veel als een uitkering. Ik wil een volle baan. Dan heb ik meer geld. Dan kan ik meer doen.' Dat was niet de bedoeling. Zij keek niet om of op. En dan dat dreigement van het korten op de uitkering. Altijd dan drukmiddel van: 'Ja, nee maar...' Ik blijf altijd heel correct, maar inwendig. Dat raakt je wel. Ik denk: 'Over tien minuten ben ik weer buiten.' Ik zeg: "Zeg maar wat je wil. Zeg maar wat je wil." "Nou ja", zegt zij, "oké, ik snap het ook wel een

beetje.”

Die machtsverhouding ligt... Ik weet niet of dat nu nog zo is. Ik kom daar niet meer. Je voelt je zo onder druk staan. Want je bent afhankelijk. Maar ik denk: 'Ja wacht eens. Volgens mij. Ik woon in Nederland. Je hebt ook recht op die uitkering. Ik ben vier keer ontslagen. Ik heb van alles geprobeerd. Ik heb er gewoon recht op.' Dat ik dan weer terug moet in het arbeidsproces, vind ik prima. Maar mag dat dan ook nog iets zijn waarbij ik nog plezier in mijn werk heb. Maar goed, ik denk dat jullie ook wel weten dat het maar om een ding gaat: je moet weer aan het werk. Dus dat is toen niet gelukt.

Nou ja, op een gegeven moment hoor je niks meer. Toen hebben zij nog een bureau ingehuurd van buiten de gemeente. Nou, even tussen door nog. Er is ook een keer geweest dat zij zegt: "Ja maar, er is werk genoeg." Toen zeg ik: "Nou weet je wat, ik zit hier. Ik haal koffie. Je doet mij nu een baan. Nu. Ik zit hier." Ik zeg: "Als je nu een baan aanbiedt. Ik heb tijd. Tot vanmiddag. Tot jullie dicht gaan. Ik pak koffie. U zegt: "'Er is genoeg werk'. Doe mij nu een baan. Maar doe mij ook een baan die een beetje aansluit bij mijn arbeidsverleden." Maar dat kon dus niet. Toen had Apeldoorn een bureau ingehuurd. Een onafhankelijk bureau. Die hadden ook echt een bureautje op de werkvloer. Dat ging uit van het Europees Sociaal Fonds. Dat werd daardoor gesubsidieerd. Die man zegt in eerste instantie: "Ik heb binnen een half jaar een baan voor u." En ik was al een beetje zo van: "Ja natuurlijk. Als u dat zegt." "Ja", zegt hij, "bij de gemeente lukt het niet. Maar ik zie u cv..." Je krijgt weer een intakegesprek. Je gaat weer met de billen bloot. Je vertelt je hele verhaal.

Nou ja, dat was in oktober. En in maart denk ik: 'Ik hoor maar niets.' En ik maar weer eens bellen. "Oh ja, dat zijn wij helemaal vergeten, maar het

Europees Sociaal Fonds heeft de stekker er uit getrokken." Dus dat is dood gebloed. Dat is een beetje de rode draad: er is nooit terugkoppeling naar de cliënt. Nooit. En ik heb daar zoveel energie in gestoken. Toen kregen zij opeens het idee van Direct Actief. Maar eerst hadden zij nog een stagecarrousel. Toen werden wij als apen in twee schoolbussen gedreven. "Meneer .... Bus 2." Camera's erbij. Ik vond dat zo gênant.

### **Camera's erbij?**

Ja, tv camera's en foto's. Het was een project van een aantal managers. Maar ik was het lijdend voorwerp. Het konijn. De 'kiddy pink'. Ik denk: 'Ja, ik kan wel weer een hoop stennis gaan maken, maar ik moet zuinig zijn op mijn centjes. Wij moesten echt zo die bussen in. "Meneer .... Bus 2. Pietje. Bus 1." Ik denk: 'Wat is dit?' Van die Amerikaanse schoolbussen. Als een soort attractie. Zo ervaar ik dat, hè. Kijk de bedoeling daar achter snap ik. Maar verpak het dan anders. Hadden zij bedacht. Stagecarrousel. Achtentwintig weken. Met uitzicht op een baan. Dat was in de groenvoorziening. Nou de eerste plek waar wij kwamen, was een bedrijf in Terwolde en die had komkommers. Nou wat blijkt nu. Je moest gewoon aan de lopende band komkommers inpakken. En dat was precies in de piek van de oogst. Daar stonden nu Polen. Die werden ook afgesnauwd. Maar ook in die bus. Die man was aan het praten alsof ik in Sesamstraat zat. Alsof wij kleine kinderen waren. Ja echt, ik kan er een boek over schrijven. Hoe zij daar bij komen. In het verleden waren bij de sociale diensten de wat kanslozere. Daar was dat toch voor. Die straatjochies. Maar tegenwoordig. Je komt al heel snel daarin terecht. De WW-periode, die is heel kort. En de professor die moet nietjes gaan halen uit ordners in Rotterdam. Dan even dat bekende voorbeeld natuurlijk.

Toen werd ik gebeld. "Ja, er is weer iets nieuws." Dat was mijn klantmanager.

"Luister het gaat hem gewoon niet worden met jou." Ik had al een zmp-codering. 'Zeer moeilijk plaatsbaar'. Het was. Ik denk: 'Als die druk weg is, ga ik wel solliciteren.' Gewoon vrij. Dan ga ik zitten achter mijn mac. Nou, ik kom niet meer aan de bak. Maar voor mijn gevoel denk ik: 'Het zal toch lukken. Heb ik nog drie jaar leuk werk. Ik hoef niets meer te doen.' "Maar", zegt zij, "je moet wel een tegenprestatie leveren." Ik zeg: 'Ja, dat vind ik prima. Ik hoor het wel.'

Toen kwam de gemeente. Hadden zij iets nieuws bedacht. Dat was in de sporthal. Was verplicht, hè. Daar moest je verplicht naar toe. Daar hadden zij een of ander programma verzonnen. Ja, het is allemaal leuk en aardig. Maar je komt daar binnen. En daar zitten mensen van de gemeente. Netjes voorgesteld. En een mevrouw die vertelt een verhaal over sociaal isolement, vegeteren, niet meer deelnemen aan de maatschappij, slecht eten. Op een gegeven moment zeg ik: "Het gaat toch niet over mij." Wat later moesten wij in groepjes bij elkaar zitten. Ik zeg: "Mevrouw moet u luisteren." Ik zal het even letterlijk vertalen wat ik gezegd heb. "Het lijkt wel alsof jullie denken dat mensen die geen baan meer hebben tv-zappende, chips etende, vegeterende, sociaal geïsoleerde mensen zijn. Dat is helemaal niet waar. Ik zal u vertellen. Ik heb nog nooit zo deel genomen aan de maatschappij sinds ik thuis ben. Iemand die van negen tot vijf op een kantoor zit, vijftien jaar lang, is die niet sociaal geïsoleerd?" Ik zeg: "Het gaat toch niet over mij." Oh, ja, ja, zo had zij er niet over nagedacht. Ik zeg: "Nee, maar jullie hebben helemaal geen zicht op wat je binnen haalt. Dus het is gewoon de grootste gemene deler. En die wordt op die manier benaderd. Maar zo ben ik niet. Ik functioneer prima. Ik vind het niet leuk dat ik weinig geld heb. Ik ben er dankbaar voor. Ik heb een rijk sociaal leven. Ik heb een stamkroeg. Ik fotografeer." Ik zeg:

"Hoe komen jullie er bij. Natuurlijk zijn daar wel mensen waar dat voor geldt. Maar er is dus geen ruimte voor individuele benadering." Wat hadden zij nu bedacht? Zij gaan je conditie meten. En aan de hand van die conditiemeting gaan zij een of ander strijdplan verzinnen. Nou, ik heb vijftien marathons gelopen. Lang geleden, maar goed. Ik heb een goede basisconditie, hoor. Echt. Kom daar bij dat bureau. Zo'n fysiotherapeut zit daar. Hadden zij buiten op straat pionnetjes neergezet. Daar moest ik tussen heen en weer lopen. Ik denk: 'Zijn zij nu helemaal gek geworden.' Buiten, waar iedereen je bezig ziet. Ik zeg: "Waar is dat voor?" "Ja, je moet twaalf minuten lopen." Ik zeg: "Ja, ik ben toch geen..." Toen dacht ik... Mijn broer zei: "Jongen dat je dat gedaan hebt." En iedereen moest dat. Dat is twee keer gebeurd, hè. Ik denk: "Dat is toch van de zotte." Gewoon buiten. Daar liep ik. "Heb u geen sportschoenen? Ik zeg: "Dat gaat ook op deze schoenen." Ik liep die twaalf minuten. Ja, ik zat natuurlijk boven alle scores. "Ja, u staat er helemaal niet op." En toen moest ik gaan zitten en moest ik met mijn vingers naar mijn tenen. Dan hebben zij zo'n plankje en daar zitten coderingen op. Ik heb het mijn leven lang al in mijn rug. Dus ja, ik vraag mijn buurvrouw wel of zij mijn ... Ik kon daar dus niet bij. Dan deden zij body mass index, BMI, het toverwoord. Ik moest op zo'n elektronisch apparaat zitten om te meten. Wat moest ik nog? Ik moest nog iets doen. Ik denk: 'Nou weet je wat, vanmiddag zit ik thuis lekker aan de koffie. Dan heb ik dat circus gehad.'

Word ik gebeld. "Ja, uw conditie is zwaar onder de maat. Ik zeg: "Ja maar, wacht even. Op dat kleine beetje wat jullie gemeten hebben, bepalen jullie..." "Dus, u moet verplicht een half jaar lang twee maal in de week sporten." Ik zeg: "Dat ga ik niet doen. Zijn zij nou helemaal... Echt. Dat ga ik niet doen." In optima forma. Een bekende term. Ik



naar die fysiotherapeut. Ik zeg: "Joh, moet je luisteren. Het is niet persoonlijk. Maar, wat vind je daar nu van?" "Ja", zegt hij, "Wij krijgen de opdracht van de gemeente." Hij zegt: "Joh, moet je luisteren. Kom gewoon hier. Maken wij een leuk programmaatje voor je." Ik zeg: "Nou, ik zal je vertellen. Als ik kom ga ik niet de boel verstieren." Er zijn mensen die het geweigerd hebben. Ja dat zei zij ook. "Kan gevolg hebben voor je uitkering." Dus, ik sta daar dinsdags en donderdags op die lopende band. En ik kijk zo naar buiten. Ik denk: 'Wat doe ik hier?' Echt. Twee keer in de week sporten. Verplicht. Ik denk: 'Nou, weet je wat. Het kan niet gekker worden. Laten wij het maar weer doen.' Dus, ik heb het gedaan. Niet geweigerd. Ik denk: 'Het kan nooit tegen me gebruikt worden.' Van: 'Je hebt toen geweigerd. Je hebt dat niet gedaan.' Voor die tijd hadden zij ook mijn lengte gemeten. Gewicht en nog een paar dingen. En dat was iemand van de gemeente. na dat half jaar zegt zij: "Wij gaan uw evaluatie houden en dan krijgt u daar terugkoppeling over." Ik zeg: "Dat is goed." "Wij gaan u weer opmeten." Ik zeg: "Ja, maar ik ben in een half jaar toch niet gekrompen of gegroeid." "Ja, maar.." Ik zeg: "Ja, oké doe dat maar." Of ik weer tussen de paaltjes wilde lopen? Om te kijken... Ik zeg: "Nee, nee. Het is klaar. Dat ga ik niet doen."

En even tussen door. Een diëtiste erbij.

### **Ook nog?**

Ja, een diëtiste erbij. Op een gegeven moment kom ik daar. Ik zie daar allemaal eten op tafel staan. Wij waren daar met een man of zes. En zij pakt de schijf van vijf. Ik denk: 'Ik heb drie kinderen op de wereld gezet.' Ik zeg: "Nou ga ik naar huis. Nou ben ik...Dit vind ik wel zo..." "Ja maar..." Ik zeg: "Hoe kom je er nu bij dat ik misschien niet goed zou eten." Hadden zij speltbrood en zo. Je kon alles proeven. Ik zeg: "Joh, doe mij maar koffie. En een biertje en een zak chips. Dan ben ik

helemaal happy." Dat was voor mij de grens. "Nou ben ik echt helemaal klaar." Zegt die diëtiste, zij kwam bij me staan: "Joh, ik vind het ook... Maar wij hebben de opdracht. Dat moeten wij op de mensen projecteren. Dat moeten wij loslaten. Wij moeten controleren of zij goed eten." Ik moest dus invullen wat ik 's morgens op brood deed. Alsof je... Laat ik het helemaal hard zeggen. Alsof je ziek bent. Alsof je, wanneer je een uitkering hebt, een bepaalde ziekte hebt. En heel zwart-wit heb ik het idee. Ik ben ook vaak zo benaderd. Alsof je wat mankeert. Dat vind ik zo erg. En ik kan er ook niets aan doen. Die benadering. Die toon. He, de toon zet de muziek. Hoe je benaderd wordt. Ja, ik word er niet agressief van, maar ik word er wel een beetje opstandig van. Ja, die pionnetjes. Maar goed. Tegen die dame van de gemeente, "Wanneer hoor ik daar wat van?" "Ja, nee, u krijgt terugkoppeling. Dan hebben wij een grafiek waarop u kunt zien of uw conditie..." Ik zeg: "Ja, het is goed."

Maanden niks gehoord. Niks. Geen terugkoppeling. Ik denk: 'Ik bel mijn klantmanager op.' Daar kan ik goed mee. "Oh", zegt zij, "daar gaan wij meteen achteraan. Ja, die mevrouw is nu met vakantie." Ik zeg: "Ik weet wie je bedoelt. Die naam heb ik hier ook staan. Die zou dat regelen." "Nee", zegt zij, "die is met vakantie. Als zij terug komt. Ik beloof je..." Nooit meer wat gehoord.

Dat betekent - ik hoef nu niks -, als de gemeente nu zou komen met een bepaalde opdracht aan mij, weiger ik alles. Ik doe nergens meer aan mee. Ik ben er echt helemaal klaar mee. Ik heb nu zwart op wit dat ik niks mee hoef. Er is nooit terugkoppeling. Ik zeg wel eens: "Leg me eens uit. Wie verzint dit?" Er waren Turkse mensen bij. Die hadden zoiets van: "Ga ik niet doen!" Weet je wel. Maar het is allemaal verplicht. Dan zie ik die mensen met van die gewichten en zo. Ach jongens, grote volwassen kerels die twee keer

per week verplicht op een lopende bandje moeten lopen. En dan komt er zo'n dame. Ja, dit is niet denigrerend bedoeld. Die komt met een meetlint en haar BMI. Ik raak er nog opgewonden van, merk je dat. De methodiek die toen gehanteerd is, waarop mensen benaderd worden. Ja, mijn broer zegt: "ik had de ruiten ingegooid." Ik zeg: "Ja."

**Maar wat is dan het verhaal van de gemeente naar jou? Dat jij dat moet doen. Ik kan me voorstellen dat jij zegt: "Wat hebben zij met mijn gewicht van doen. Met wat ik 's ochtends op mijn brood smeer."**

Nou ja, ik vroeg ook van: "Waarom moet ik door dit hele traject heen?" Ik zeg: "Dat heeft er waarschijnlijk mee te maken dat jullie een bepaald beeld hebben van mensen met een uitkering. Dat zij op die en die manier functioneren. Kunnen jullie het dan niet beter omdraaien. Dat je wat mensen uitnodigt en daar een interview mee hebt. En dat je ongeveer weet hoe het met die mensen gaat. Hoe zij functioneren. En niet alleen maar denkt van: 'Ja, iedereen heeft een uitkering. Dus die functioneren niet. Die moesten op de lopende band.'" Ik zeg: "Doe mij maar een baan. Dat heb ik veel liever dan die lopende band. Ik wil nu nog wel een baan." Maar goed, dat is weer een andere afdeling. Die mevrouw komt met een stagiaire die nog niet eens het meetlint weet vast te houden. Man wat was ik boos, toen. Ik heb het allemaal gedaan, hoor. Ik heb het netjes gedaan. Ook geen ruzie gemaakt. Die fysiotherapeut kon er ook niets aan doen. Als ik kwam vroeg hij: "Oh, jij red je wel, toch?" "Ja, ik red me wel." Ik zette die lopende band op twaalf kilometer per uur. Hij had me op de computer staan. "Het is wel goed." Ik zeg: "Het is goed". Ik deed braaf mee. Maakte het uur netjes vol. Ik was nooit te laat. Toen was dat afgesloten.

### **Is dat positief of negatief?**

Ik vind dat Ja, het verhaal is nog niet klaar. Toen moesten wij ons melden bij een buurt..., ik krijg het bijna niet uit mijn mond, bij een buurtsportcoach. Dat was het vervolgtraject op het half jaar sporten. Want dan moesten wij naar buiten. Wij moesten echt naar buiten. Dat was in de sporthal in een wijk in Apeldoorn. Ik trainingspak aan, sportschoentjes aan. Ik daar heen. Dat was van Accres. Dat ken je wel. Die beheert gebouwen, maar die zit ook in... Goed. En die man die zit daar. Klaas. Heel aardige vent. En ik zit daar. Wij moesten er om elf uur zijn. Nou, ik was er om kwart voor elf. Kopje koffie. Nou, vijf over elf. Tien over elf. Niemand. Dus ik was de enige van die hele club. De rest kwam gewoon niet opdagen. Ik denk: 'Nou ja, het is goed.' Hij zegt: "Ik zet een kruisje. Jij bent er." Ik zeg: "Zet jij maar een kruisje. Dat is voor mij weer goed." De week erop. Ik er weer heen. Kwart voor elf. Kopje koffie. Elf uur. Tien over elf. Weer niemand. Hij zegt: "ik zet er weer een kruisje bij. Maar moet je luisteren." Hebben wij wat met zo'n medicine ball gestoeid. Hij zegt wat later. "Wij doen ook wandelen in het Orderbos. Van Accres. Accres gaat er binnenkort mee stoppen. Jij, vanuit de Participatiewet. Vind je dat wat. Kun je er dinsdag om tien uur zijn." "Ja, dat is goed." Dat doe ik nu al twee jaar.

Ja, met zo'n medicine ball. Alsof je fysiek ook compleet afgetakeld bent als je geen baan meer hebt. En ik weet. Dan zullen de intenties wel goed zijn. Dat zij denken: 'Wij moeten wat.' Maar het is volgens mij ook een stuk hobbyisme. Iemand verzint wat bij de gemeente. Ik weet niet of het zo is. Zo met die bussen ook. 'Die gooien wij in de bus en maken wij er een mooie dag uit van.' Maar die benadering, heb ik heel erg veel moeite mee. Gewoon, alsof je een klein kind bent. En alsof je niet functioneert. Dan is het cirkeltje een beetje rond. Maar goed, ik heb nooit meer wat van de gemeente

gehoord. Niks. heel negatief. Zeg dan niet: 'Je moet een half jaar sporten. En daar maken wij dan een verslag van. En dan kunt ook zien dat het gewerkt heeft.' En dat ik er dan nog drie keer achteraan gebeld heb. En mijn klantmanager er op gezet. Op een gegeven moment denk je: 'Weet je wat. Ik vind het genoeg. Ik ben er helemaal klaar mee.' Nooit meer wat gehoord. Nooit. Niks. Ik heb het idee dat ik dat gewoon voor de kat zijn viool heb gedaan. En dat heeft klappen geld gekost. Want dat fysiotherapeutenbureau doet dat ook niet voor niets. Ik denk: 'Had dat geld beter aan een opleiding voor mij besteed.'

***Je kunt de vraag ook anders oppakken. Van vind je van het feit dat zij je nu met rust laten?***

***Gewoon persoonlijk. Voor je leven.***

Ja, ik heb er nu wel vrede mee. Ik heb door die AOW-verschuiving. Want AOW is geen pensioen. Je gaat gewoon met vijftenzestig de straat op. Je hebt een AOW-gat. Dat is weer een ander verhaal. Dus ik moet nog twee jaar en vier maanden. Dat wordt lastig. Maar ik heb nu de rust. De druk is weg van de gemeente. Zij laten mij met rust. En dan kruip ik weer achter mijn mac en denk: 'Nou, toch maar weer even een sollicitatie doen.'

***Toch wel?***

Ja, ja.

***En mag ik vragen op wat voor een dingen je dan solliciteert?***

Het blijft toch een beetje trekken naar de hulpverlening. Mijn broer heeft zijn leven lang in de verslavingszorg gezeten. En die zegt: "Joh, ik zou je zo kunnen aannemen, maar - hij is nu met pensioen - het mag niet, want je hebt geen papieren. Qua werkervaring. Ik kan je zo inzetten." Dus ik weet ook wel dat ik kansloos ben. Maar het is ook voor je eigenwaarde, een beetje. Ik probeer het gewoon. Maar voor de rest heb ik er geen last van dat ik me

afgeschreven zou voelen. Maar wel hier en daar in de steek gelaten door de gemeente dat zij van alles verzinnen en dat zij... Ook van die stagecarroussel niet. Ik hoorde later via via dat het geflopt was. De broer van de beste vriend van mij die was manager bij de Sociale Dienst. Die zei: "Oh ja, dat is waar ook. Dat is niks geworden." Ik zeg: "Ik ben daar wel geweest. Ik heb daar in die bus gezeten. Ik ben daar mee geweest. Naar al die bedrijven. En dan werden hier..." Ja, dan zitten zij allemaal aan de koffie en dan zegt die mevrouw opeens: "Oh ja, het is verplicht trouwens." Dan ging het door die zaal: "Als je maar niet denk dat ik die komkommers ga plukken." Dan is de motivatie van de cliënt al weg. Je hebt ze dan tegen je in het harnas gejaagd. Wij zitten in de bus. Een gozer had drie komkommers gejat. Weet je wel. Ik zeg: "Dat kun je niet doen man." Ja, een beetje humor ook nog. Die mensen vinden dat allemaal best, maar ik voelde me als een klein kind behandeld. Niet serieus genomen. "Meneer Krijnen, bus 2." Zonder op te kijken. Zo van het papier. "Meneer Krijnen, bus 2." Zo van die Amerikaanse schoolbussen. Ik denk: 'Ohhhh...'

***Je vertelt nu een paar keer dat iemand tegen jou zegt: "Ik ga wel een baan voor jou vinden." "Er is werk genoeg." Maar hebben zij ooit met jou een duidelijke afspraak gemaakt van: "Wij gaan dit doen. Want dan is jouw kans op werk groter." "Of wij gaan dat doen"?***

Nee, ik heb niet het idee dat zij echt heel doelbewust met mij aan de slag zijn geweest. En de klantmanager heeft ook wel een aantal malen gezegd: "Ja, ik heb zoveel cliënten." Want ook bij het UWV zijn mensen ontslagen. Die portefeuille is helemaal vol. Ik ken haar ook persoonlijk van de school van de kinderen vroeger. Dat heeft er verder niets mee te maken. Dat je dan een ander soort behandeling zou krijgen. Maar ze vertelt: "Ik heb het zo druk. Ik

kom daar gewoon niet aan toe.” Dus die druk is ook zo hoog. Uiteindelijk heeft zij ook tegen mij gezegd. En dat is ook duidelijkheid. “Ik krijg dat met jou niet meer voor elkaar. Ik krijg jou op basis van je cv niet meer aan het werk. Naar de toekomst kijkend. Laten wij er gewoon mee stoppen. Maar je moet wel een tegenprestatie leveren.” ik zeg: “Dat is prima.” Ik heb het nu zwart op wit tot aan mijn AOW-datum, mijn pensioendatum. Dat is vrijgesteld ben van alle verplichtingen. En dat geeft rust.

***Je had het over Direct Actief. Heb je daar nog ervaringen mee?***

Nee, nee. Een vriend van mij wel. Als je daar de tweede dag te laat kwam, werd je meteen gekort op je uitkering. Dat schijnt zo erg geweest te zijn. Ik denk dat Direct Actief - ik heb er verder geen ervaring mee; een vriend van mij heeft er wel gewerkt. Is verplicht, met het uitzicht op een baan. Maar, wat zij doen. Het zit in Apeldoorn bij Felua. En dat was de sociale werkplaats van Apeldoorn. Die zijn een beetje weggedrukt. Die vriend van mij, hoog opgeleid, die staat de hele dag, zakdoekjes te vouwen. Om arbeidsritme op te doen. Volgens mij is het alleen maar een extra controlemiddel om grip te hebben op mensen met een uitkering. Zodat zij niet gaan bijbeunen. Zo heb ik het vertaald. Want hij zegt: “Ja, dan sta ik daar de hele dag zakdoekjes te vouwen.” Het is er nog wel. Drie mensen, een beetje in dezelfde situatie als ik, hebben daar geen baan aan overgehouden. Alleen maar van ‘hear say’. Ik vul het misschien wel een beetje in. Maar ook daar lijkt me de benadering beneden alle peil. Als meer dan een kwartier te laat komt, dan krijg je twintig procent korting op je uitkering. En doe je het nog een keer... Dus altijd die druk, terwijl wat ik gemist heb dat die moeilijke groep - waar ik zeker toe behoor - die moet je motiveren.

***Als je het nu omdraait. Iets minder algemeen maakt. Gewoon zegt: "Wat hadden zij voor jou kunnen doen? Wat had gewerkt?"***

Dat is een goeie. Wat had gewerkt? Ja. Ik had gehoopt. Ik heb zelf een paar keer het voorstel gedaan voor een opleiding fotografie. Ik kom ook aan de slag. Dat er wat meer energie gestoken zou zijn in de vraag: ‘Is dat financieerbaar?’ En dat weet ik niet, want ik kwam nooit verder dan dat bureautje. Je gaat ervan uit dat er iemand achter dat bureau zit, die de weg weet in het systeem. Nu moet ik eerlijk zeggen dat als ik het nu nog eens zou doen, ik zelf wat meer druk uitoefenen. Maar ik was toen ook nog wel wat labieler, een beetje van de kaart. ‘Verdomme, nu zit ik daar thuis. Het is de vierde keer dat ik eruit geflikkerd ben.’ Weet je wel. Die frustratie. En toen zegt zij: “Nee, dat gaat hem niet worden.” Dat heb ik toen geaccepteerd. Misschien had ik moeten zeggen: “Kunnen wij dat niet wat verder uitzoeken?” En dan was ik gewoon uit de uitkering geweest en een baan gehad.

***Een heel andere vraag. De gemeente dringt zich in feite formeel op. Die is onvermijdelijk. Want als je een uitkering nodig hebt, moet je naar de gemeente. Zijn er andere organisaties of mensen geweest waar je een beroep op kon doen?***

Het is mij nooit duidelijk geworden wat je zelf kunt doen. De initiatieven die je zelf onderneemt, is solliciteren. Dat is een initiatief dat je zelf neemt. Maar ik heb niet het idee dat ik zelf een bureautje zou kunnen inhuren. Of dat soort dingen.

***Nee, nee. Het is meer de vraag: "Hoe zie je de gemeente?" Als ik jouw verhaal hoor, dan is dat niet iemand die jou geholpen heeft richting een baan. Jij zegt: 'Als ik dat nu nog een keer zou moeten doen, zou ik assertiever zijn.'***

***Dat had ik duidelijker gemaakt wat ik wilde.***

Wat ik uit het hele verhaal destilleer is dat zij het bepalen en het gaat maar om een ding: jij moet aan het werk en uit de uitkering. Want je kost geld. Heel zwart-wit. Dat haal ik er uit. Die druk heb ik altijd ervaren. Later niet. Bij die andere klantmanager. "Ja jongen. Jij wordt straks vierenzestig. Ik zal eerlijk zijn. Jij kan er ook niets aan doen. Solliciteer. Hoeft niet. Maar je heb nu jezelf in de hand. Ga wat leuks doen.

Ga fotograferen. Maar wel een bijdrage leveren aan de maatschappij, een tegenprestatie." Dat is het verhaal. Dat haal ik er uit. En ik ben niet de enige, hoor. Het kan per gemeente verschillen. Er zit niet voor niets beveiliging tegenwoordig. Voor de man met de hamer die het gebouw in puin wil slaan.

Maar ik ben altijd correct gebleven. Nooit persoonlijk. Gewoon heel correct. 'Oké, dan doen wij dat.'

## Gesprek 2: Man

(Zijn moeder is bij het gesprek aanwezig)

### ***Wat is je leeftijd?***

Vierenveertig.

### ***Opleiding?***

Wat heb ik allemaal gedaan? Ik heb MAVO. Ik heb veel in de transport gezeten. Zit ik af en toe nog steeds. Ik heb een leidinggevende functie gehad. Management gehaald. Transportmanagement. Ik ken het transport van A tot Z. Ik heb al de rijbewijzen. De hele mik mak bij elkaar.

### ***En leef je hier alleen of getrouwd?***

Nee, ik ben gescheiden en heb co-ouderschap.

### ***Nou dat waren de eerste vragen. Vertel me maar eens iets over jouw relatie met de gemeente.***

Nou, die is niet al te best.

### ***Nee? Begin eens bij het begin.***

Begin eens bij het begin. Wat was dat toen? Nee, ik was slachtoffer van die crisis op een gegeven moment. Ik had tevoren een leidinggevende functie gehad bij een technisch bureau. Nou, dan kon ik wel gaan rijden. Je komt als laatste en je gaat als eerste. En was gewoon heel slecht hier in de buurt. Ja, ik ben niet op mijn mond gevallen. Op een gegeven moment kom je van het UWV bij de gemeente terecht. Dan begint de ellende. In het begin kreeg ik wel een werkcoach. Dat was vrij goed. Ook vrij direct. Maar... hopeloos. Ik moest mee doen met dat participatiegeval.

### ***Direct Actief?***

Ja. Nou, het spijt me verschrikkelijk. Daarvoor was ik al bezig met een baan. Je zit dus met een groepje. Je wordt behandeld door die dames die daar zitten. Het spijt me verschrikkelijk, maar ik pik dat niet. Nou, je geeft antwoord, dus je bent meteen onhandelbaar. Agressief. Er is niet met je te werken. Je wordt meteen gekort.

### ***Ja?***

Ja. Zonder iets. Er zaten mensen in mijn groep met universitaire opleiding. Er waren twee chauffeurs. Ik was nummer drie. Het enige wat wij nodig hadden was code 95. Nee, wij konden schroefjes gaan aandraaien aan een lopende band, want dat werd niet gedaan. Ik heb een leidinggevende functie gehad. Ik heb ook personeel aangenomen. Ik heb honderden, duizenden cv's gezien. Ik kan er zelf ook wel eentje maken. En dan gaat daar een of andere muts beweren van: "Zo en zo moet jij een cv opbouwen." "Het spijt me verschrikkelijk meisje, maar dat let ik niet op bij een cv." Maar goed, na twee weken was ik al weg, want ik had een baan gevonden. Helemaal uit mezelf. Dat was onmogelijk, werd er verteld. Dat kon ik niet zo snel hebben gedaan. En het is bij hun conto opgeschreven. Ik heb daarna gehoord hoe zij met die mensen zijn ongedaan. Hoe zij hen hebben behandeld. En dan ga je mij vragen waarom mensen af en toe agressief reageren. Ik heb daarna een hoop ellende gehad met de soos. Wel werken en niet werken. Op een gegeven moment had ik een paar keer gewerkt. Geprobeerd. En ik heb met mijn nek gezeten. Ik heb mijn nek in mekaar gehad. Nog steeds half. Heel lang mee gelopen. Wordt geen rekening mee gehouden. Maar je moet... 'Hop, hop, hop.' Dan werk je ergens, en dan is de communicatie weg. Ik heb vorig jaar, vlak voor ik werd geopereerd aan mijn nek, nog als vrachtwagenchauffeur gewerkt. Duidelijk verteld. "Het is tijdelijk!" Wat ik niet wist, hebben zij na vier weken de stekker eruit getrokken. En ik maar braaf elke maand mijn loonlijstje inleveren. Specificatie. Netjes dat papiertje invullen. Kreeg het ook niet opgestuurd. Ik haalde het ook elke keer. Ik ben eind oktober geopereerd aan een gebroken nekwervel. Een

dubbele nekhernia en twee beknellingen. Omdat ik niet meer werkte, dacht ik: 'Oh, dat loopt allemaal wel weer door.' Bleek dat zij al maandenlang geleden de stekker eruit getrokken hebben.

***En wat houdt dat in: 'De stekker eruit getrokken?'***

Ik kreeg geen uitkering. Ik heb vanaf oktober, november, december, januari, februari zonder geld gezeten. Godzijdank heb ik mijn moeder, mijn zusters. Als die niet ingesprongen waren, had ik nu in een kartonnen doos gezeten. Wat ik toen allemaal heb moeten bewijzen. Elke week bankafschriften. Dan waren zij die weer kwijt. Dan leverde ik het bij die in. 'Nee, het ging allemaal naar die.' Dan moest ik weer alles opnieuw gaan zitten inleveren. Mijn moeder is mee geweest. Ik ben eind oktober geopereerd. Ik had geen stem meer. Laten wij zeggen dat zij blij mogen zijn dat ik geen stem meer had. En dat ik een stukje ouder ben dan vijftien jaar geleden. Want ik had ze allemaal onherroepelijk van die balie afgetrokken. De schofterigheid hoe zij met je omgaan. Brutaliteit. Ik was fout. Ik ben fout geweest. Uiteindelijk is er een brief boven tafel gekomen waar duidelijk in staat: 'Meneer ... werkt daar en daar. Maar in een tijdelijke baan.' En toen werd het in een keer: 'Ohh, ja, hij heeft het dus wel doorgegeven.' Dat zijn ze allemaal na gaan trekken. Toen is er nog eens zes weken over heen gegaan. Toen kreeg ik uiteindelijk wel gelijk. Toen is alles wel betaald. Kreeg ik die uitkering doorbetaald. Ik ben uiteindelijk weer aan het werk gegaan. Geprobeerd of het gaat. Ik ben er slecht aan toe na die operatie. Het gaat echt allemaal niet van een leien dakje. Ik zie er misschien groot uit, maar een kant is helemaal pleite. Ik kan niet eens een tas met boodschappen optillen. Zo erg is het. Een vrachtwagen inklimmen, dat gaat lastig. Nu is er weer communicatiestoornis. Ik heb geen werkcoach. Ik heb geen idee. Een keer

per maand moet ik die mutatiedingen regelen, prima. Ik lever die wel in. Ik hoor vervolgens niks. Nu is er een paar maanden geleden een fout gemaakt. Door de mensen achter de balie. Dat heeft zij ook meteen bekend. Alle fouten die zij beweren dat wij die gemaakt hebben, die ik heb gemaakt... Ik krijg brieven, dreigementen. Ik heb me niet aan de wet gehouden. Ik zou gefraudeerd hebben. Mijn inkomsten niet doorgegeven. Ik heb braaf alles netjes doorgegeven. Communicatie... Nou, heel slecht. Irakezen en Duitsers lullen beter met elkaar dan wat zij daar bij de gemeente doen. Geven zij een fout toe? Nee, absoluut niet. Als ik een fout maak, word ik gekort. Als zij een fout maken. Zou ik een brief krijgen van: 'Het spijt ons verschrikkelijk. U wordt in het gelijk gesteld. Het is onze fout?' Absoluut niet. Je krijgt er meteen een dreigement bij. "Als je de volgende keer weer fraudeert, wordt je meteen gekort." Er klopt geen reet van, van wat zij daar doen.

***Dus, zij corrigeren het wel. Maar zij verontschuldigen zich niet?***

Nou, hoe lang heeft het geduurd voor zij het gecorrigeerd hebben? Vijf, zes maanden. Ik zeg: "Eind september kwamen wij er achter dat er geen geld was. Toen heeft mijn moeder gebeld. "Ja maar, de uitkering van die meneer is stopgezet." Zij vraagt: "Hoe kan dat nou? Hij heeft tot 10 september gewerkt. Daarna heeft hij niet meer gewerkt." Ik heb in totaal acht weken gewerkt. Geen drie maanden.

Moeder: Hij zou dan volgens hen een brief hebben gehad. Daar had hij bezwaar tegen kunnen aantekenen. Die brief heeft hij dan waarschijnlijk... Volgens hen heeft hij die wel gehad. Hij zegt dat... Dan is het ja of nee. Dus heb ik een afspraak gemaakt. Hij was toen al geopereerd. Daar zijn wij samen naar toe gegaan, want hij kon niet praten. Zat er een mevrouw aan de balie die ons, dat moet ik echt zeggen, keurig behandeld heeft. Die zegt: "Het enigste

dat u kunt doen, is weer opnieuw een aanvraag voor bijstand te doen." Ik zeg: "Dat is prima. Maar in principe heeft hij ook recht op dat achterstallige." Zij zegt: "Dat zal ik even nakijken. En met een week bel ik u wel." Ik zeg: "Dat is prima." En ik heb mijn telefoonnummer doorgegeven. Dus, ik heb een week gewacht. Nou, weet je wat: 'Wacht nog maar een week.' Heb ik gebeld. Nou, die mevrouw was in geen velden of wegen te zien en zij wisten nergens iets van af. Ik wilde een afspraak. Ik zeg: "Want ik ben niet de bank van lening." Ik zeg: "En op een gegeven moment is het ook op." Na veel wikken en wegen kwam mijn dochter, die werk ook bij een bureau, in contact met een man die er wel van wist. Die heeft zijn excuses gemaakt en ervoor gezorgd dat de zaak aan het rollen kwam. Toen moesten wij 2 januari weer terug komen. Er was al die tijd nog niets betaald. Met alle gegevens van de bank, van de giro, en alles.

Ramon: Zij moesten het echt om de twee weken zien, want... Niet een maand terug, nee het liefst van vijf jaar terug. Zij behandelen je zo smerig daar.

Moeder: Zij wilden zien of hij in die tussentijd geld had. Ik ging daar naar toe. Op een gegeven moment belt die mevrouw op en zegt: "Nou, die uitkering is goedgekeurd, maar hoeveel geld heeft u hem gegeven?" Ik zeg: "Ik heb hem niets gegeven. Ik heb hem dat geleend. Het geld moet ik gewoon terug hebben." Maar zij zegt: "Ja maar, hij heeft ook een schuld." Ik zeg: "Ja, dat is privé. Dat is tussen hem en mij. Dat gaat de gemeente niets aan." Dus vraagt zij mij: "Wat heeft u hem gegeven?" Ik zeg: "Nou hij kreeg per week vijftig euro als hij alleen was, en vijfenzeventig euro als de kinderen er waren." "Ja, dat trek ik dan van zijn uitkering af." Ik zeg: "Dat is geen schenking. Dat is een lening. Ik moet dat terug hebben." "Oh ja, nou ja

goed." Verder voor de rest hebben zij dat keurig allemaal uitbetaald, waar hij dan recht op had. En nu zitten wij weer in dezelfde situatie, want hij heeft natuurlijk in de maand februari gewerkt en alles ingeleverd. Nou, eind februari geen brief van 'je hebt zoveel verdiend, dus je geen recht op geld'.

Ramon: Nou heb ik maart niks gekregen, terwijl ik wel alles netjes heb ingeleverd. Ik hoor niks, ik verneem helemaal niks. Ik krijg geen brief dat ik dan en dan even langs moet komen. Noppes. Helemaal niks. Wat ik dus denk, is dat zij in januari de stekker er weer uit gesodemieterd hebben. Ik moet mijn eigen mutatieformulier ophalen. Ik krijg dat niet thuis. Het is dezelfde situatie als vorig jaar zomer. Identiek. Ik weet nu al... Ik zit nu al weer drie weken thuis omdat er iets gebeurd is met dat uitzendbureau waarvoor ik werkte... Ik weet nu al dat ik waarschijnlijk aan het einde van deze maand gewoon weer met de hele mik mak, in een grote tas, de hele shit er weer heen kan om opnieuw aan te vragen. Het loopt zo verschrikkelijk langs elkaar heen. Het is dat je ouder wordt en niet meer zo snel opgenaaid bent. Maar als me dit vijftien jaar geleden gebeurd was, luister vriend, dan had ik waarschijnlijk binnen gezeten voor poging tot moord op een of andere gek daar. Dan had ik er eentje te grazen gehad daar. De schofterige manier zoals zij daar met je omgaan. Op een gegeven moment ook. Ik had een cv. Ik moest mijn cv anders in mekaar zetten. Ik zeg: "Ja, het spijt me verschrikkelijk." "Ja, en dit." Ik zeg: "Daar kom ik niet voor. Ik kom voor een uitkering aan te vragen." En het meisje gaat in discussie met mij over een cv. Het spijt me verschrikkelijk. Er komt bij mij bijna geen geluid uit.

Moeder: Ik denk ook bij de hele gemeente Apeldoorn. Dat zijn natuurlijk allemaal mensen die gestudeerd hebben. Maar die weten niet wat er in de praktijk gebeurt. Dat is het punt. Zij



moeten gewoon eens iemand aanstellen die ook in de praktijk heeft gewerkt. Dat ondervonden heeft. Dan kom je veel verder dan wat zij nu doen. Want het is nu zo'n grietje van een jaar of vijf, zesentwintig. Nou die heeft een diploma en die gaat jou dan even vertellen hoe het in elkaar zit. Ja maar zo werkt het niet.

Ramon: Ik vind het niet zo raar dat sommigen inderdaad bedreigd worden daar binnen. Dat is helemaal niet zo raar. Wat zij met je doen. De manier waarop. Ik ken een jongen, die gozer. Hij heeft een bachelor op zijn naam staan. Zij willen hem niet aan het werk helpen, want dat gaat hen te veel geld kosten. Om hem verder te helpen. Dus hij moet zelf maar kijken in zijn richting, de chemie, hier in de buurt. Nou, het meeste zit allemaal in het westen. Hij heeft geen auto, hij heeft allemaal niks. Hij heeft alles moeten verkopen van de sociale dienst. Hij zit, om het zo maar eens te zeggen, met zijn kloten voor het blok. Hij kan geen kant op. Met het openbare vervoer naar Utrecht rijden in de chemie of Den Haag. Geen bedrijf dat daar aan begint. Helemaal niemand. Heeft hij een week lang zijn zusje op bezoek gehad, omdat zij een naar vriendje had. Zij is een paar keer in elkaar geslagen. Heeft zij een weekje bij hem geschuild. Politie wist er van. De hele mik mak. Haar advocaat wist er van. Het enige dat zij gedaan heeft, is een keer boodschappen ophalen. Die jongen is voor vijftig procent gekort, want hij woonde namelijk samen. Hij woonde samen. Ik heb erbij gezeten. Hij zegt: "Ik wilde mijn zusje alleen maar beschermen. Dit zijn de politierapporten." "Maakt niet uit. Helemaal niks mee te maken. Jij heb samengewoond. Zij heeft boodschappen gehaald. Wij gaan je voor vijftig procent korten. En niet voor een maand. Nee, voor een half jaar." Hij zou hebben samengewoond. Hetzelfde als van... "U hebt..." "Nee, ik heb het geleend van mijn moeder. Ik

moet het terugbetalen." Je moet niet weten hoeveel ellende ik van de gemeente heb gehad. Ik ben geopereerd aan mijn nek. Het had dit kunnen wezen (knipt met zijn vingers) en ik had hier niet meer gezeten. Ik had kunnen struikelen bij de gemeente, mijn nek gebroken. Dan was het einde oefening geweest. Ze lachen je gewoon in je bek uit. Het interesseert ze geen ene reet. "Je gaat maar werken." Ik kan niet werken. Ik mag niet werken. Op het moment dat men er achter kwam in het ziekenhuis wat er nu werkelijk aan de hand was. Ik heb de foto's op mijn telefoon staan. Je schrikt. Normaal als je een MRI krijgt, mag je meteen naar huis. Mijn deur vloog open. Ik had mijn jas nog om me heen. Ik kreeg een kraag om mijn nek, een plank in mijn rug. Ik mocht niet meer auto rijden. Acuut stoppen met werken. Het liefst hadden zij het binnen het uur opengetrokken. Dubbele nekhernia. Ben ik aan geholpen. Dubbele beknelling in mijn nek. Zij hebben vocht weggehaald achter mijn rugpijp. Ik heb er een paar blokken in zitten, nieuwe tussenwervels en weet ik niet wat allemaal meer. "Ja prima. Je loopt toch. Dan kun je toch gewoon op een stoel gaan zitten en een schroefje aandraaien."

**Ja, vertel eens. Hoe ging dat bij Direct Actief?**

Zo, zeg nou. In een concentratiekamp had je beter gezeten. Het spijt me verschrikkelijk. Wat daar gebeurde.

**Vertel eens concreet wat er gebeurde.**

Je zat op een gegeven moment bij de sociale werkplaats.

**De Felua.**

Ja, de Felua. En ik, luister ik heb helemaal niets tegen dat soort mensen... Nou ja die gasten die daar de leiding hadden. Je moest een paar uurtjes, deed je theorie en praktijk. Ja, ja, mensen zeiden ook. Veel problemen hier. En waar ging het om. Mensen zeiden: "Ja maar, dat ga ik niet doen."

"Ja, en jij moet.." En dan staat er een meisje van een jaar of twintig jaar voor je neus. Ik heb er bij gestaan. Dat was een meisje wat van de universiteit kwam. Of PABO. Nederlandse lerares. Zij kon hier in Apeldoorn even geen baan krijgen. Door omstandigheden moest zij dat ook doen. Die werd op haar nummer gezet voor een Nederlandse brief die zij geschreven had. Die vrouw die was klaar om les te geven op HAVO en Atheneum. Dan staat er een of andere muts. Hoe zij dan te keer gaan. Het was dat dat meisje het niet in zich had. Want zij sloeg dicht. Het enige dat ik toen gezegd heb: "Dat had je bij mij moeten doen. Ik had je alle hoeken van dit hok laten zien." Toen was ik onhandelbaar. Ik denk bij mijn eigen: 'Waar haal jij het lef vandaag om zo met mensen om te gaan.' Echt sorry... Schandalig. Daar was een jongen met een eigen poffertjeskraam. Die jongen is de fout ingegaan met zich zelf. Helemaal afgekickt. Wilde graag weer aan het werk en kon via iemand aan de slag. Het enige dat hij nodig had, was vervoer. Naar Heerde. Meer had hij niet nodig. Ik heb de brieven gelezen van de mensen die het hem aanboden. Hij kon daar in Heerde bij die poffertjesboer, pannenkoeken maken. Hij kon alles maken. "Nee, je gaat maar in de buurt zoeken."

***Wat moesten jullie daar praktisch doen eigenlijk?***

Ja, daar waren er een paar die moesten dingetjes opvouwen. Nou, het spijt me verschrikkelijk. Voor een of andere luchtvaartmaatschappij. Er ontbrak een labeltje aan. Dan moest het zakje open. Moest het eruit gehaald worden. Moest er een labeltje in, moest een nieuw zakje en papiertje bij. En dan kon het dicht geseald worden. Ja, prima. Ik zeg: "Die mensen zijn veel meer waard. Laat die mensen creatief worden." Per se om half negen moest je er zijn. Ja, daar zaten meiden die hadden kleine kinderen die naar school moesten. Die kregen dat niet voor mekaar. Er was er

eentje, die was helemaal alleen, hier in Apeldoorn, die had een meisje dat om half negen op school moest zijn. Die heeft op een gegeven moment aan burens moeten vragen of zij haar dochtertje naar school wilden brengen. Daar werd geen rekening mee gehouden. "Jij zorgt maar dat je om half negen hier bent. Dan zet je je kind maar op school neer en dan ga je maar weg." Dat werd haar gewoon snoeihard in haar gezicht gezegd. Scoren, scoren, scoren, scoren en de manier waarop maakt geen reet uit. Want toen ik weg was. Ik heb mijn eigen netjes afgemeld. Ook bij de gemeente. "Luister ik heb al een baan gevonden." "Oh, dat hebben die meiden goed gedaan." "Nee." Ik had alles uitgeprint, express, dat ik drie weken tevoren al bezig was geweest. Dat ik al een voorgesprek had gehad. En ik wist al precies de datum dat ik moest beginnen. Dat heb ik ook bij de gemeente gezegd. Dan en dan heb ik al een baan. "Maakt niet uit. Je doet twee weken mee." Daar hadden zij niets mee te maken. Ik moest maar mee doen. Na die twee weken ben ik weggegaan. Nou, die maandag, die meiden hebben met zo'n bek rondgehobbeld. Dat ik namelijk met mijn grote bek, als enigste Amsterdammer, als eerste weg was. Een baan had. En ook nog zonder hun inbreng. Dat was al helemaal uit den boze. Ik was hen te slim af en te snel af. Zij kregen antwoord van me. Ik was onhandelbaar. Er waren ook andere mensen die zeiden: "Ja maar, je moet effe normaal tegen mij doen." Eh, prima, dan konden zij zich een paar dagen later bij de gemeente melden en dan werden zij gekort. Waarom? Omdat zij zeiden: "Je moet effe normaal tegen mij praten. Dat hoef ik van jou niet te pikken." De schofterigheid van hoe zij met je om gaan. Het spijt me verschrikkelijk. Vind je het raar dat er af en toe vechtpartijen uitbreken daar. Ik niet. Nee, de beveiliging die zij daar hebben die begon eerst, excuus daarvoor, met wat oudere. Nu lopen er steeds jongere gasten rond, en zij worden steeds groter. Worden steeds

breder. Want daar vallen wat klappen daar. Zij doen het allemaal zelf.

Het gaat zo langs mekaar heen. Ik zou op een gegeven moment mijn inkomsten niet hebben doorgegeven. Het meisje was vergeten het in de computer te zetten. Zij zag het gelukkig zelf. Zij gaf het zelf ook toe. En zij zei: "Het is mijn fout." Ik zeg: "Zij heeft het zelf toegegeven." Ja, maar, dat maakte niet uit. Ik was fout.

***En hoe is het nu?***

Ik zit half en half in de prak nog steeds.

***En je hebt nu een uitkering?***

Ja.

***En laten zij je een beetje met rust?***

Ik zeg, ik heb tot de dag vandaag geen moer van ze gehoord. Ik heb 28 maart mijn inkomsten doorgegeven. En tot op de dag van vandaag niks gehoord.

***Je werkt nu niet?***

Nee, in mei moet ik naar het ziekenhuis voor mijn schouder. Ik ben geopereerd aan mijn nek. En dat is fout gegaan. Zij hebben een paar zenuwen geraakt en die reageren op mijn schouder. En zij hebben aan mijn schouder zitten trekken tijdens de operatie. Die hebben zij gefixeerd. Ik heb een pees ingescheurd. Dus ik kan dat traject niet in voordat dat helemaal geheeld is.

***Maar zij laten je wel met rust?***

Nou, volgens mij hebben zij gewoon de stekker er weer uitgetrokken. Ik moet mijn eigen mutatieformulier ophalen. Normaal krijg je hem opgestuurd. Nee, ik moet hem nu zelf ophalen. Moet hem zelf aanvragen.

Moeder: Wij weten niet of hij op het einde van de maand een uitkering krijgt. Ja of nee.

Ramon: Geen idee.

Moeder: En als je dan belt...

Ramon: Dan moet je een dag later bellen voor mevrouw ... En dan bel je een dag later voor mevrouw ... "Ja maar mevrouw ... is op vakantie al twee weken. Die komt pas over drie weken terug." Ja, lazer toch op man. Gaan zij een beetje neuzelen over wie er wel en wie er niet is. "Op maandag bel ik u even terug." Dinsdag bel jij: "Ik dacht dat ik..." "Ja, die meneer is vandaag op vakantie." Ach man, ga toch weg. Serieus. Daar klopt geen reet van wat daar gebeurt. Sommige mensen weten niet eens wie hun collega's zijn. In het eerste gesprek wat wij hadden was het meisje wat meteen al zei: "Ja maar, zij hadden je uitkering moeten laten doorlopen, want je hebt maar zeven weken gewerkt in totaal. Acht weken. Dat is pas na drie maanden." En dat meisje krijgen wij spontaan niet meer te spreken. Zij heeft dus waarschijnlijk iets tegen mij gezegd wat zij niet had mogen zeggen. Wij hebben de naam opgeschreven. "ja, die is er niet." Nee die krijg je niet te spreken. Wij krijgen elke keer een ander te spreken. Op een gegeven moment, moest ik me verantwoorden, zaten er twee van die piepo's. Werd het allemaal opgenomen ook en moest er voor getekend worden. Ik moest een verklaring afleggen.

***Wat voor een verklaring?***

Wat was dat? Voor inkomsten. Dat mijn moeder mij geld had geleend voor de boodschappen. Waarom? Ik zal je ook vertellen waarom. Ik moest mijn bankafschriften doen. Ja, .. (naam moeder). Mijn moeder heet geen ... met haar achternaam. Ik ben de enige. "Wie is die mevrouw?" Ik zeg: "Die mevrouw die zit hier naast u." Zij vroegen nog net niet of zij zich kon legitimeren. "Ja, wie bent u dan?" Ik denk: 'Ja, lazer toch op. Je kunt toch wel zien dat het mijn moeder is.' Het spijt me verschrikkelijk. Maar de manier waarop zij met je omgaan. Ja, echt. Heel erg, hoor. Er komt een keer een of andere leipo binnen die helemaal door het lint gaat daar. Die waarschijnlijk een keer

een auto naar binnen rijdt. Dat gebeurt een keer. Zij zijn mensen echt aan het ergeren daar. Het is dat mijn moeder een paar keer is meegegaan. Dat ik me eigen rustig kan houden, maar... Tien, vijftien jaar geleden had mij dit niet moeten gebeuren. Nee, dan was ik door mijn stekker gegaan. Nee, zoals zij met mensen omgaan daar. Nee. Ik zal echt niet de enige die dit verhaal vertelt.

***Nou ja, zo heftig als jij het vertelt, ben ik het toch nog niet tegengekomen. Maar jij bent natuurlijk wel een heftige persoon.***  
Ja maar, het is wel zo. Het is heel erg.

***En, het klinkt misschien raar als ik dat zo zeg, maar jij hebt nog geen jaar met hen te maken.***  
Nee, nee, nee. Langer. Vanaf 2012.

***Oké, ja.***

Ik heb dan weer daar een tijdje gewerkt, dan weer daar. En dan val je iedere keer weer terug. Het vervelende in deze tijd is dat je niet zo snel een contract krijgt. Het enige wat je krijgt, is via het uitzendbureau. En daar zit je net geen half jaar. Dat weten die gasten ook precies gewoon uit te kienen. Kijk ik heb kinderen. Een uitzendbureau. Je bouwt wel je vakantiedagen op. Maar ik heb twee, drie weken per jaar, heb ik die gasten in huis. Ja, toen zij jonger waren, ben je vrij. Wat doet het UWV. Op het moment dat jij vrij bent. Ik zeg: "Ik heb vakantie." "Nee, na je vakantie, begin jij opnieuw te tellen. Moet je zesentwintig weken aan elkaar gewerkt hebben." Dus, de periode die jij daarvoor hebt gewerkt, drie en een halve maand, rekenen zij niet meer mee. Pof, die is weg. Dan ga jij pas weer opnieuw beginnen. Nou, en dat haal je nooit. Op een gegeven moment heb ik twee maanden doorgewerkt en kom ik weer terug bij de sociale dienst voor zes zeven maanden. Lopen zij weer van: "Je hebt te veel verdiend. En dit en dat. Bla, bla, bla..." Na zes weken krijg je je reserveringen

uitbetaald. Nou, de wereld is te klein. Want je inkomen. "Ja, je hebt gewerkt." "Nee, het staat erbij. Het zijn reserveringen." "Ja, die kan je niet zomaar laten uitbetalen." Overal is het zo. Na zes, acht weken worden zij automatisch uitgekeerd. Dat is overal zo. Dat zijn dingen die zij gewoon niet willen aannemen.

Ik had code 95 nodig. Ik heb toen al aangegeven dat ik hem nodig had. Zij hadden dus wel de stekker er uit getrokken. Met mijn code 95, als ik het via de gemeente had moeten doen, had ik dat pas in januari klaar gehad. Had ik dus ook vijf maanden geen werk gehad. Ik heb hem binnen een week kunnen doen omdat ik... Het kon sneller. Ik heb gezegd: "Ik zit met mijn nek. Dan en dan word ik geopereerd. Ik moet zo snel mogelijk die code 95 hebben. Ik moet gekeurd worden. Daarna laat ik me opensnijden." Ik weet dat als ik nu gekeurd word, dan word ik afgekeurd met die nek. Dus ik wilde mijn rijbewijs sowieso voor vijf jaar lang veilig stellen. Dat heb ik ook gedaan. Via de gemeente? Nee, ik heb alles zelf moeten betalen. Ik heb niks vergoed gekregen. Niks.

***Maar, wat zeggen zij dan als je dat vraagt?***

Ja, geen geld voor. Ik kwam er uiteindelijk achter. Want het schijnt zo dat wanneer ik via een uitzendbureau werk, wat in de transport zit, dat ik recht heb... En ik heb geen code 95, en die sociale dienst verplicht is om mij een voucher te geven van 2500 euro om die code 95 te halen. Dat is mij vier jaar lang nooit verteld. Dat is me verteld door een meisje van het uitzendbureau. "Maar waarom doe je dat niet?" Ik zeg: "Wat?" "Ja, maar daar heb je recht op." Ik zeg: "Behh, hoe kom je daar nu bij?" Zij zegt: "Elke gemeente in Nederland heeft daar recht op. Jij ook." Ik zeg: "Ik weet van niks." Ik bij de gemeente. "Buuuh, buuh, buuh, bla, bla... Van wie heb je dat gehoord dan?" Ik zeg: "Van die en die

van het uitzendbureau." "Jaa, jaa, jaa..." He, liepen zij nog moeilijk te doen. Ja, kom op zeg. Je weet wat je moet doen. Welk diploma je effetjes klaar moet hebben. Zij werken gewoon niet met je mee. Totaal niet. Je zoekt het maar lekker uit!

Nou op een gegeven moment wilde ik een eigen bedrijfje beginnen. Ik had alles voor mekaar. Alles, de hele mik mak. Het enige dat ik nodig had, was toestemming van hun. Zij hebben me recht in mijn bek zitten uitlachen. Recht in mijn smoel. Zij hebben er niet eens naar gekeken. Ik heb een bedrijfsplan opgesteld samen met een vriend van

mij die een eigen bedrijf heeft. Helemaal voor mekaar. "Je hebt een uitkering." Ik zeg: "Ja, en ik heb een bedrijfsplan opgesteld. Zo zijn de regels. Er moet iemand een afspraak maken om er naar te kijken." "Nou, dat doen wij echt niet, hoor." Gewoon lachen. Volgende. Ja, zij zaten me gewoon echt recht uit te lachen. Ik heb daar maanden aan zitten werken. Ga me maar vertellen waarom. Wat is dit voor...

Communicatie. Nul komma nul.

## Gesprek 3 – Vrouw

### **Wat is je leeftijd?**

Ik ben achtentwintig jaar.

### **Heb je een opleiding gedaan.?**

Ja, VMBO-basis is dat. Het is een opleiding, maar je heb er niks aan.

### **Je woonsituatie. Je woont alleen?**

Ja, dat klopt.

### **Geen kinderen?**

Nee, helemaal alleen. Ja, met mijn kat. Die ligt onder de deken. Die is nogal angstig.

### **Vertel eens iets over jezelf. Kom je uit Apeldoorn. Ben je hier geboren?**

Ja, ik kom uit Apeldoorn. Ja, geboren. Mijn ouders wonen hier ook. Mijn broer woont in Deventer. Een oudere broer. Die heeft een kleine, samen met zijn vriendin woont hij daar. Dat is het zo'n beetje.

### **Jij bent als kind hier in Apeldoorn naar school gegaan?**

Ja, dat klopt.

### **Hier in de wijk?**

Nee, in Osseveld. Dat is achter de woonboulevard.

### **Naar school gegaan?**

Ja.

### **En na de school?**

Ik ben begonnen op het ROC. Recreatie en toerisme. Maar ja, ik wou de recreatieve kant op. Maar je zat daar een half jaar achter de laptop. Ja, dat trok ik niet. Dus daar ben ik mee gestopt. Toen ben ik gaan werken.

### **Wat vond je leuk aan dat recreatieve? Welk beeld of idee had je daarbij?**

Zoals bijvoorbeeld op een park werken. Met kinderen bezig zijn. Dat werd alleen maar werk achter een laptop. Ja, maar dat vind ik niet bij recreatie horen. Wel bij toerisme misschien. Ja, maar niet bij

recreatie.

### **Kwam je daar via de stage achter?**

Nee, daar kwam ik op school achter. Zij deden het eigenlijk voorkomen alsof het een veel leukere opleiding was. En ja, dat was het niet. Het had voor mij geen zin daar verder te gaan. Dus ben ik daar toen weggegaan en bij een supermarkt begonnen. Fulltime. Ja, tot nu eigenlijk elke keer werk gehad. Baantjes gehad.

### **En wat voor werk doe je dan in de supermarkt?**

Ik heb toen kassa gedraaid. Maar ik heb ook bij Intratuin gewerkt. In het cafeetje wat zij daar hebben en bij de kassa. Ik heb in het magazijn gewerkt. In een cafetaria heb ik een paar jaar gewerkt. Kort geleden heb ik nog een certificaat kunnen behalen voor elektra en gas. Om slimme meters te mogen plaatsen. Ja, dat is het zo ongeveer.

### **En dat werk, heb je dat zelf gevonden? Heb je gesolliciteerd?**

Ik had gesolliciteerd op een vacature in Amsterdam. Dat uitzendbureau stuurde me eigenlijk weer door naar een ander uitzendbureau in Arnhem, als ik het goed zeg. En die stuurde mij weer door naar Gemar in Goor. En via daar heb ik die opleiding kunnen doen. En zij zijn nog bezig om daar voor mij werk in te zoeken.

### **Nu nog steeds, dat uitzendbureau?**

Ja, inderdaad.

### **Is het leuk werk?**

Ja, super leuk werk.

### **Kun je wel je ei in kwijt?**

Ja, je gaat de hele dag langs mensen. Achter elke deur kom je wel iets anders tegen. En dat maakt het eigenlijk heel interessant. Dat vind ik wel leuk.

### **Heb je in dat kader ook met de gemeente te maken?**

Ja, dat had ik. Heb of had ik wel. Want tijdens dat ik die certificaten moest behalen, had ik de bijstand nodig. Heb ik die ook aan moeten vragen. Ja, helaas.

**Hoe ging dat?**

Verschrikkelijk. Dat is echt een hel geweest.

**Vertel eens.**

Bij mijn eerste aanvraag ben ik huilend naar huis gegaan. Ben ik eigenlijk zo, bijna wil ik zeggen bang geworden om daar naar toe te gaan, dat ik drie maanden geen inkomsten heb gehad. En dat ik uiteindelijk een ambulante woonbegeleider erbij heb moeten nemen om toch die aanvraag goed te laten gaan.

**Waar lag dat aan?**

Nou ja, je komt daar eigenlijk om hulp te vragen. Wat eigenlijk al niet zo fijn is. Want je moet je handje ophouden. Bij de gemeente. Maar dan wordt je daar eigenlijk behandeld alsof je niks kan, niks doet en niks wil.

**Waar merk je dat aan? Kun je eens aangeven hoe je die indruk kreeg? Hoe kwam dat?**

Ja, door de sfeer die daar hangt en daar gecreëerd wordt door de mensen die daar tegenover je zitten. Ik vroeg bij het eerste gesprek bijvoorbeeld: "Waarom moet ik naar de sociale werkplaats, als ik ook oudere mensen zou kunnen helpen?" Dat vind ik iets belangrijks. Dat vind ik maatschappelijk belang hebben. En zo'n sociale werkplaats dat is ook wel leuk, maar de hele dag een paar kaartjes van een stapeltje afhalen en aan het einde op een weegschaaltje leggen, ja daar haal ik weinig voldoening uit. En daar heeft ook niemand wat aan. Ja, dat zagen zij als een weigering van werk. Dat ik dat zei.

**Alleen omdat je dat zei?**

Ja, dat staat nu nog steeds in mijn dossier als weigering van werk. Ik

denk: 'Nou ja, hoezo is dat weigering van werk?' Daar snap ik helemaal niks van.

**Was dat het eerste gesprek. Of kwam dat later?**

Ja, eerst was er de aanvraag en later kreeg je de intake. Dat was bij die intake. Bij die intake ben ik naar huis gegaan. En had ik zoiets van: 'Ik ga zelf eerst proberen werk te zoeken.' Nou, dat lukte ook uiteindelijk. Na inderdaad twee, drie maanden. Maar dan loop je achter de feiten aan, want je heb al twee, drie maanden geen huur betaald. Je ziektekosten niet. Daar loop je achteraan. Dus daardoor zit ik ook deels nu in de schuldhulpverlening. Toen is dat werk helaas ook weer gestopt. Toen moest ik weer bijstand aanvragen. Maar zat ik nog steeds met die angst. Toen heeft het nog weer twee maanden geduurd. Nou ja, toen stond het crisisteam bij mij op de stoep. Want ik werd bijna mijn huis uitgezet.

**Dat kwam door al die dingen die doorliepen.**

Ja, de zorgverzekering en alles, dat begon allemaal geld te vragen, natuurlijk. Toen ben ik met de ambulante woonbegeleider wel bijstand gaan aanvragen. Maar die stond af en toe ook met zijn mond vol tanden. Dat hij dacht: 'Nou, wat is hier nu aan de hand.'

**Nog eens even terug naar de eerste keer dat je op gesprek was. Toen ben je huilend naar huis gegaan. Ben je toen nog gebeld of zo? Hebben zij toen nog contact met je opgenomen?**

Nee.

**Dus je hebt je ook niet eens ingeschreven, of wel?**

Ja, ik heb me wel ingeschreven. Dat wel. Ja. Nee, toen was er wel nog een bijeenkomst. Zo'n werkgeversbijeenkomst. Maar daar ben ik toen niet naar toe geweest omdat

mijn vader in het ziekenhuis kwam te liggen. Dat heb ik toen bij het eerste gesprek ook aangegeven, dat mijn vader ernstig ziek is. Ja, daar was eigenlijk verder ook geen begrip voor. Of dat daar naar gevraagd werd. Of wat dan ook. Nee. Het was gewoon: "Jij moet daar zijn. Kom je niet dan krijg je geen bijstand."

***Je schrijft je in. Eigenlijk zou je dan, na verloop van tijd, recht op een uitkering moeten krijgen. Daar heb je niets meer over gehoord? Geen brieven gekregen van de gemeente? Of zo. Niks?***  
Niet dat mij zo bijstaat.

***Vertel eens over die tweede keer. Toen moest je weer bijstand aanvragen.***

Ja, ja. Nu moet ik zeggen. De eerste keer ben ik nog alleen geweest. En de tweede keer heb ik tegen de woonbegeleider gezegd: "Nou, je moet mee gaan. Dat gaat niet goed. Ik houd het ook niet vol zo." Je wordt zo gekleineerd bijna. Je voelt je echt een hoop stront als je daar weggaat. Ik snap wel dat zij niet gaan zeggen: "Oh, kom maar gezellig hier. Kom maar lekker geld halen." Dat snap ik, maar hoe het nu gaat. Ja, heel bizar.

***En hoe ging het de tweede keer dan?***

Ja, dat ging al een stukje beter, Maar zelfs op dat moment nog, dat je gewoon op die manier benaderd wordt. Ja, ik vind het heel moeilijk om dat gevoel wat ik heb gehad, om dat uit te leggen.

***Ligt dat aan het soort vragen dat gesteld wordt? Of waar ligt het aan?***

Vooraf de manier waarop. zij willen je echt. Kijk dat snap ik ook wel. Zij willen je het liefst aan het werk zetten zonder dat je bijstand krijgt. Zij proberen op een of andere manier op je in te werken, of zo. Dat je er ook echt met een naar gevoel naar toe gaat. En dat

je meer voor een eigen baan gaat.

***Wisten zij, naar jou gevoel ook wat jou de eerste keer was overkomen?***

Dat heb ik wel aangegeven. Ik heb ook gezegd: "Je zal wel zien in mijn dossier waar ik het niet mee eens ben." Daar ging die vrouw helemaal op in. Hoe zei zij dat. Ik weet niet meer precies wat zij zei. Maar... Ja, ik weet niet eens meer waar het op slaat. Zij maakte het nog erger. Juist. Dat ik echt denk: "Nou, het is gewoon een vraag. Het is geen werkweigering." Ik heb mijn hele leven gewerkt. Ja, nou ja, 'mijn hele leven'. Zo oud ben ik nog niet, maar... Ja, en dan wordt je op zo'n manier behandeld. Ja. Ik denk: 'Oké'.

***En heb je een uitkering gekregen?***

Ja, uiteindelijk wel. Met heel veel problemen nog. Ik heb ook drie verschillende roosters van Direct Actief gehad. Want het is gewoon drie keer uitgesteld geweest.

***Wat is Direct Actief?***

Daar moet je naar toe om te laten zien dat je je bijstand verdient, zeg maar. De eerste keer waren er te weinig mensen. Toen hebben zij het een week opgeschoven. Toen kregen wij een nieuw rooster. Toen hadden zo ook niet duidelijk gezegd waar de volgende afspraak was. Ik stond op het Activerium. Was dat om vijf voor half twee? Ongeveer. Toen heb ik een gesprek aangevraagd met iemand van de bijstand. "Waar moet ik nou heen. Want ik snap er effe niks van." Nou, dat was om tien over half twee. Dat rooster begon al om half twee. Toen kwam degene bij wie ik bijstand aan had gevraagd, mevrouw ..., kwam achterlangs lopen. En die zegt: "Wat doe jij hier dan?" En die kijkt ook echt mij zo aan. Ik zeg: "Daar staat om half twee. Dat ik iets moet doen." "Oh, dan ben je tien minuten te laat en zit je verkeerd." Ik zeg: "Maar, ik wist niet waar ik moest zijn." "Ja, ehh.." En mijn vriend zat erbij. "En wie is dat dan?" En er werd echt zo naar hem gekeken van:



'Nou, je bent stront.' Dat mijn vriend zelf zei: "Ik zal me even voorstellen." En dat zij zich toen pas ook zelf voorstelde.

***Is dat Direct Actief een groepsgebeuren?***

Ja, dat is een groepsgebeuren. Dan moet je inderdaad echt... Dan liggen er bijvoorbeeld vijftig stapeltjes kaarten op tafel. En die ga je dan een voor een van de tafel pakken. Kaartje per kaartje. Dat eindigt op een weegschaal. Daar zit dan weer iemand die pakt dat van de weegschaal en doet het weer in een doosje. Doet het doosje dicht. En het doosje gaat in een doos.

***Je moet dus al echt werk gaan verrichten?***

Ja, dat is sociale werkplaatswerk. Dat is bij Felua. In Zuid.

***Leg ons eens uit. Is dat vrijwillig?***

Nee, nee. Ja, je krijgt ook meteen allemaal regels opgelegd. Waar je echt streng aan moet houden. Want... Ja, doe je dat niet, dan ben je je uitkering kwijt.

***En hoeveel tijd ben je daar mee kwijt in de week?***

(Zij haalt er een aantal klappers bij. Eentje bevat spullen van de gemeente) Ik heb zelfs vier roosters gehad.

***Oké, dat is dus bijna dagelijks.***

Ja, klopt.

***En dan steeds wisselende tijdstippen. Werk en training. Hoe lang heb je dit gedaan? Of doe je dat nog steeds?***

Nee, dat is alleen voor de tijd die erop staat. Maar doordat er weer van alles fout ging en ik dus vier roosters heb gehad, ben ik daar eigenlijk wel twee maanden mee bezig geweest voordat ik uiteindelijk aan de gang ging.

***Kreeg je wel een uitkering die twee maanden?***

Nee. Die heb ik later met terugwerkende kracht gekregen. Omdat ik van het uitzendbureau de belofte had dat ik die certificaten mocht gaan halen, had ik eigenlijk niet mee hoeven doen aan Direct Actief. Ik ben daar wel naar toe gegaan, maar ben door Direct Actief naar huis gestuurd.

***Want?***

Omdat ik al een belofte had op werk. Krijg ik later een email van mijn hulpverlener van mevrouw .... bij het Activerium dat ik 's ochtends niet geweest was en dat mijn uitkering per direct gestopt werd.

***Terwijl er gezegd was dat je niet hoefde te komen.***

Yep.

***Hebben zij dan geen contact?***

Nee. Dat wil ook eigenlijk niet met die mensen.

***Waarom niet?***

Omdat zij zo... Nou, laat ik het anders zeggen. Ik heb haar over tafel willen trekken. Als zij zo tegen mijn moeder had gepraat, had zij klappen gehad. Ja, je wordt echt... Je wordt gewoon als stront behandeld.

***Waar zit het dat dan in? Word je niet met respect benaderd? Wat is het? Of de dingen die zij tegen je zeggen?***

Het is echt de manier waarop. En ook wel de dingen die zij inderdaad zeggen. Toen die mevrouw ... op een gegeven moment zei: "Ik wil dat je je kauwgum uit doet. Ik ben je werkgever. Dus, je doet je kauwgum maar uit." Ik denk: 'Als jij mijn werkgever bent, ga ik heel hard op zoek naar een ander.' Ja. En ik had het al helemaal zitten met die vrouw. Dus, ik was ook niet zo heel erg vriendelijk tegen haar. Nee, nee, ik was het aardig zat aan het worden met haar.

**Hoe lang heb je dit gedaan? Ben je vaker bij Direct Actief geweest?**

Ik heb dat uiteindelijk toch wel zo'n tweeënhalve week ongeveer gedaan.

**Er wordt hier onderscheid gemaakt tussen 'werk' en 'training'. Wat houdt dat in?**

Ja, 'werk' is echt met de kaartjes, en training is met je cv aan de slag gaan. Ja, solliciteren.

**Oefenen eigenlijk. Daar heb je een trainer bij.**

Ja, dat klopt. Dan zit je met zijn allen in zo'n kantoortje. Dan geven zij allerlei lessen. Niet dat het echt dingen waren die ik niet al wist, moet ik zeggen. Maar, zij proberen het wel.

**Was ook leuk om te doen?**

Het was in ieder geval niet vervelend. Dat niet.

**Wel iets van geleerd ook?**

Nee, eigenlijk niet, moet ik zeggen.

**En het 'werk', wat houdt dat dan precies in? Kaartjes, wat zijn dat?**

Ja, vijftig stapeltjes met kaartjes. Dan moet je er eentje afpakken. Dan staan er nog vijf, zes mensen naast je. Die doen precies hetzelfde. En dan ga je zo'n hele tafel af met kaartjes en aan het einde van de tafel zit iemand met een weegschaal. Nou, die weegt het af. Of het 't goede aantal kaartjes erin zitten en dan gaat het in een doosje. En dat sta je dan de hele ochtend te doen.

**Wat zijn dat voor kaartjes? Waar gingen deze over?**

Ja, dat zijn vaak van die doosjes met van die reclamekaartjes die naar bedrijven gaan. Met allerlei aanbiedingen. Van dat soort zaken. Ja, dat gaat naar bedrijven toe.

**Was dat leuk?**

Ach, het was op zich wel leuk. Maar, ja. Dat gaat dan ook weer zo langzaam. Want dat moet ook weer zo langzaam. Want ja, anders is het werk weer zo op. Ja, ja. Echt. Maar ja, wat je daar staat

te doen. Ja. Ik weet het eigenlijk niet zo goed.

**Je was wel voortdurend aan het werk? Of was het soms ook klaar gewoon?**

Van het werk werd ik wel vrij snel vrijgesteld. Dat heb ik maar twee dagen gedaan. Die training moest ik wel wat langer volhouden. Dat wel ja, het zijn allemaal van die hele simpele, echt sociale werkplaatsdingen die je daar moet doen. Dat gaat over pennetjes in elkaar draaien. Schroefjes in elkaar draaien. Dingetjes tellen. Zulk soort werkzaamheden.

**Hebben zij ook gezegd waarom je dat moest doen? Want jij zei de eerste keer dat je liever met mensen wilde werken.**

Ja, zij zeiden tegen mij dat zij niet iedereen in de gaten kunnen houden in Apeldoorn die bijstand heeft en die dan ander soort werk gaat doen. En op zo'n manier kan dat dan wel.

**En leggen zij ook uit waarom je daar elke dag aan de slag moet? Wat daar voor jou de zin van was? Is daar iets over gezegd?**

Ja, ja, om in dat ritme van werk te blijven. Maar, dat blijf je niet met dit.

**Want?**

Als je op zo'n manier moet werken (Zij zegt dat lachend), ja ik kan dat niet. Ik werd er helemaal naar en kriegelig van. Dus ik was die kaartjes alweer aan het bijvullen. En ik was alweer van alles aan het doen. Want ja, dat heb helemaal geen nut. hieraan kun je niet zien of mensen inderdaad de bedoeling hebben om te werken of niet. Dat kun je daar gewoon niet aan zien. Daar is het werk te simpel voor.

**Maar de mensen kwamen natuurlijk wel allemaal.**

De meeste wel, ja.

**Want als je niet komt?**

Ja, dan word je eerst gekort. Dan gaat

er zoveel procent van af. En bij de tweede waarschuwing wordt de uitkering gewoon gestopt. Dat is ook het eerste dat je om je oren krijgt. Dat zijn die regels. Ja, het wordt echt als dreigement aan je verteld.

***Nog eens even terug naar die periode. De eerste keer. Dat je drie maanden geen inkomen had. Heb je daar nog over gesproken met de mensen van het Activerium? Dat je dat overkomen was?***

Nee, nee. Want ik wou eigenlijk niet verder in gesprek met die vrouw. Dat kon ik mentaal ook eigenlijk niet aan. Moet ik zeggen.

***Je bent wel bij de schuldhulpverlening terecht gekomen. Hoe is dat dan gegaan?***

Ja, dat ben ik zelf aan gaan vragen omdat ik bijna op straat stond. Ja, het ging gewoon niet meer. Zoals het liep.

***Dat is ook gemeente, die schuldhulpverlening. Hoe zijn de ervaringen daarmee?***

Dat is ook verschrikkelijk.

***Ook verschrikkelijk. Vertel eens.***

Je moet een woonverzekering gaan afsluiten. Dat doe ik dan. Dan kom ik met de papieren bij de stadsbank. Vraag je: "Wil je dit maandelijks overschrijven." Nou, dan gaan zij dan doen. Kijk je opeens een brief van de ING: "Als je niet binnen twee weken je premie betaalt, heb je geen woonverzekering meer." Dus ik kijk op mijn stadsbankrekening. Worden alle bedragen gereserveerd, maar niet betaald. Het zijn allemaal van die hele kleine dingetjes. Ik denk: "Ja."

***Want hoe werkt zo'n schuldhulpverlening? Zij krijgen in eerste instantie de beschikking over je uitkering. Houden zij daar dan bedragen van af?***

Ja, nu dan nog niet, omdat ik dan nog die uitkering heb. En dan zit ik zo laag dat daar niets uit betaald kan worden.

Maar zij hebben inderdaad de beschikking over mijn uitkering en de toeslagen. Ja, zij betalen gewoon alles voor je.

***En je krijgt leefgeld. Hoeveel krijg je per week?***

Vijftig euro.

***Is dat te doen?***

..... Het is te doen. Maar kort geleden werd een andere kat van mij ernstig ziek. Nou ja, en dan moet je medicijnen halen voor tien euro. Ja, en dan ga je met vier euro het weekend in. Ja, daar word je niet blij van. Nee. Nou ja, dat is mijn eigen schuld, een beetje. Je hebt dan wel bijzondere bijstand die je kunt aanvragen voor dingen. Daar is heel weinig informatie over bekend. Ik ben kort geleden hier naar toe verhuisd. Mijn ouders hebben gigantisch veel voor me betaald hier. Mijn vloer, mijn verf, alles. Als ik had geweten dat er bijzondere bijstand was, had ik mijn ouders daar helemaal niet mee lastig gevallen. Maar dat wordt je helemaal niet verteld.

***Je bedoelt dat je, wanneer je bij de gemeente bent, geen verhaal krijgt te horen over de bijzondere bijstand?***

Nee, nee. Dat krijg je niet te horen. En het was ook nog eens zo dat als je die gesprekken een maal door bent, dan heb je een gesprek met een financieel adviseur. Daartegen ben ik toen heel eerlijk geweest door te zeggen dat mijn vriend een keer de huur heeft betaald en een keer mijn zorgverzekering. Want ik liep al drie maanden achter. Dat is gelijk ingehouden van mijn eerste bijstand. Dus van de eerste bijstand moest ik twee keer mijn huur eigenlijk betalen en nog meer dingen. Ja, dat gaat gewoon niet. Maar daar hebben zij gewoon schijt aan, eigenlijk.

***Het feit dat jij verteld hebt dat je vriend iets voor je betaald heeft, is je vervolgens duur komen te staan?***

Ja, klopt.

***Wat doet dat met je? Wat doe je de volgende keer? Vertel je dat nog een keer?***

Nee. Dan ga ik niet meer eerlijk zijn. je wordt gewoon gestraft. Kijk, ik snap ook echt wel dat er heel veel uitvreeters zijn die niks willen, niks kunnen. Maar ja, ik ben dat zelf niet. Maar je wordt zo wel behandeld. En dat vind ik heel jammer.

***En de schuldhulpverlening, heb je daar nu nog steeds contact mee?***

Ja.

***Moet je daar regelmatig langs?***

In het begin wel, maar nu zij alle informatie hebben en alles bekend is, gaat het contact meestal via email. Want ook hen bereiken, is eigenlijk bijna niet mogelijk. Zij hebben geen direct nummer. Dan moet je het Activerium bellen, en het Activerium moet dan weer door verbinden. Omdat zij negen van de tien keer in gesprek zijn, krijg je toch niemand te spreken.

***Wat is nu het traject? Je moet wachten tot je gaat verdienen. Dan gaan zij de schuld afbouwen. Of zijn zij daar nu ook al mee bezig? Heb je al zicht op wanneer je schuldenvrij wordt?***

Zij al wel iets bezig met inlossen volgens mij, maar dat gaat echt over euros. Ja, zij zeggen dan dat je er over drie jaar uit kunt zijn. In principe zou dat ook moeten kunnen, want die schuld is gelukkig niet heel hoog.

***Hoeveel is dat ongeveer? Mag ik dat vragen?***

Zeveneneenhalf duizend euro zit ik op. Dat is natuurlijk genoeg, maar het is goed te overzien.

***Maken zij afspraken met jou over het aflossen en kwijtschelden?***

Ja, inderdaad. Zij sturen een beschikking vanuit de Stadsbank. Dan krijg je een stabilisatieovereenkomst. Dat is dan om een inkomen te krijgen. Stabiele inkomsten. Ja, als je daarmee

akkoord gaat, dan wordt er uiteindelijk bemiddeld over hoe betaald gaat worden en wanneer. En dan gaan zij ook kijken naar kwijtschelding.

***Hoe is je situatie nu eigenlijk? Op dit moment.***

Ik ben in contact met het uitzendbureau. Die zijn hard op zoek naar werk voor mij. En dan hoop ik snel toch wel lekker aan de gang te gaan.

***Want die certificaten heb je in de afgelopen periode behaald?***

Ja, dat klopt.

***En dat lukte.***

Ja, dat ging heel goed.

***En wat zegt de sociale dienst daarover of de gemeente?***

De beste mevrouw ... heeft mij gezegd dat ik het idee dat ik monteur wilde worden maar moest laten varen. Ik moest maar lekker de verzorging in gaan. Een opleiding. Waarom moet ik de verzorging in? Omdat ik een vrouw ben?

***Nou, misschien omdat je had aangegeven dat je het leuk vond om met oudere mensen iets te doen.***

Ja, oké. Maar toen ik zei dat schone luiers verschonen mij te ver gaat. Dat ik daar niet tegen kan. Ja, wat zei zij toen? Dat was ook weer iets waaraan zij kon zien dat ik niet aan het werk wilde.

***Zij heeft nu wel gezien dat je dat certificaat gehaald hebt. Wat vind zij daar van?***

Ik heb haar niet meer gesproken.

***Oh, je hebt haar niet meer gesproken. Je hebt nu ook geen contact meer met de gemeente. Je hoeft niet meer op gesprek?***

Nee, ik kreeg afgelopen maand wel nog een brief dat ik een andere consultant heb, schijnbaar. Maar voor de rest heb ik geen contact meer.

**Je hoeft er ook niet meer naar toe?**

Ja, dat klopt.

**Je bent eigenlijk wachtende thuis op werk via het uitzendbureau?**

Ja, dat klopt.

**En je krijgt je uitkering netjes. Daar wordt niet moeilijk over gedaan.**

Ja, ja.

**En hoe voelt dat?**

Ik ben blij dat ik er door heen ben. Dat geeft een opgelucht gevoel. Dat ik nu hier sta. Dat ik niet weer heen hoef. Ja.

**Hoe kijk je naar de toekomst?**

Positief. Ja, in het werk dat ik wil doen is veel werk. Ik verwacht dat ik best wel snel weer bericht krijg. En daar gaat ook veel werk in zijn. Dus dat zie ik wel goed komen.

**He, vertel eens die woonbegeleider. Hoe ben je daar aan gekomen?**

**Waar komt die vandaan?**

Ik had een maatschappelijk werkster.

**Hoe was je daar aan gekomen? Op welke manier gaat dat? Hoe kom je daar mee in contact?**

Ik heb eerst bij de huisarts aangeven dat het niet zo goed ging. En die heeft mij doorgestuurd naar het maatschappelijk werk. Maar, eigenlijk was dat te weinig, wat zij voor mij konden doen.

**Welke organisatie is dat?**

Stimenz was dat. Op een gegeven moment vroeg de wooncorporatie mij op gesprek want die zag natuurlijk dat ik niet meer betaalde. En ik zou bijna mijn huis uitgezet worden. Zij hebben ook een aanvraag gedaan bij de gemeente Apeldoorn voor extra hulp. En toen is uiteindelijk het crisisteam gekomen. En vandaar uit heb ik de ambulante woonbegeleider gekregen.

**En wie komt er, als het crisisteam komt? Wie zijn dat? Mensen van de gemeente?**

Ja. Drie mensen van de gemeente. Nee, twee mensen van de gemeente en een van de wooncorporatie.

**Hoe gaat dat dan? Die bellen jou dan? Dat zij langskomen.**

Ja. En dan komen zijn even op bezoek om te kijken wat er precies aan de hand is. En of zij je kunnen helpen.

**Hoe was dat?**

Ehh.. Op dat moment niet zo fijn. Want je moet opeens hulp gaan accepteren. Maar toen ik het had, was het wel heel erg fijn.

**Waaruit bestond die hulp?**

Nou, door bijvoorbeeld mee te gaan naar afspraken met de bijstand. Afspraken met de schuldhulpverlening. De administratie doorkijken. Helpen me mijn huishouden goed bij te houden. Ja, eigenlijk van alles gewoon dat met het normale leven te maken heeft.

**Is die begeleider een van de drie personen die bij je op bezoek is gekomen of iemand die naar aanleiding van dat bezoek met jou aan de slag is gegaan?**

Dat was iemand die daar bij was, inderdaad. Bij dat gesprek. Die is met mij aan de slag gegaan.

**Dat is ook je begeleider?**

Ja.

**Man of vrouw?**

Man.

**Hoe is je contact daarmee?**

Ja, super, eigenlijk. Ja.

**Is hij van de gemeente of van een instelling?**

Hij was van de gemeente, maar sinds kort bij Pluryn. En ik ben eigenlijk met hem mee overgestapt naar Pluryn om bij hem te blijven.

**En kun je daar al je dingen wel kwijt. Heb je daar wel het gevoel: 'Ik kan hem alles vertellen wat er mis gaat of wat ik...'?**

Ja absoluut. Het kan helemaal ingestort zijn hier, zeg maar, en dan kan ik alsnog helemaal dubbel liggen van de lol. Nee, dat gaat gelukkig echt goed, moet ik zeggen.

***Je hebt er veel steun van.***

Ja.

***Dat geeft rust.***

Ja.

***Mag ik nog een andere vraag stellen. Je ouders hebben je ook geholpen met de verhuizing hierheen?***

Ja.

***Daar heb je ook veel aan? Daar heb je veel contact mee?***

Ja. Door mijn hulpverlener is dat ook weer beter geworden. Want het ging een tijdje ook niet zo heel goed, het contact met hen. En dat is ook weer... Ja, mijn vader is dan inderdaad ernstig ziek. Er was dan ook weer van alles over deze verhuizing. Er kwam een grote ruzie. En toen was er even geen contact. Ja dan stort alles een beetje helemaal in elkaar. Ook dat je je huur niet meer betaald en alles. En dan ben je blij dat er een hulpverlener op de stoep staat.

***En die gaat ook mee naar je ouders? Die helpt je daar wel bij?***

Ja. Wij hebben nu twee keer een gesprek gehad met mijn ouders er ook bij. En dat dan ook echt alles op tafel gegooid kan worden. Waardoor ik en mijn ouders er veel sterker uitgekomen zijn.

***Dingen van nu. Dingen van vroeger misschien?***

Ja, echt alles. Dingen van vroeger zelfs. Ja, dat kon ik in een keer kwijt.

***Schets eens. Hoe ziet een dag van jou er uit? Op dit moment hoef je nog niet te werken. Hoop je wel snel aan de slag te zijn? Heb je ook hobby's?***

Ja, ik schilder zelf. Ik probeer altijd een beetje creatief te zijn.

***Ik zag een gitaar staan.***

Ja, ben ik nog aan het leren. Gaat nog niet zo heel goed. Maar het komt best goed. Ja. Ik probeer de dag een beetje een invulling te geven. En dat gaat de ene dag beter dan de andere.

***Wat doe je zo al?***

Ja, creatief bezig zijn. Mijn huishouden. Bij mijn ouders langs gaan. Veel met mijn administratie bezig. Toch wat dingetjes uitzoeken van de schuldhulpverlening. Ik ben sinds kort met GG-net bezig om effe mijn leven verder op de rails te krijgen.

***Wat is dat?***

Ja, hoe moet ik dat uitleggen. Daar zitten een heleboel psychiaters. En daar kun je dan binnenste buiten worden gekeerd. Daar zitten ook mensen met hele zware problemen, bijvoorbeeld. Die zitten daar op gesloten afdelingen. Eigenlijk een beetje het gekkenhuis van Apeldoorn, zeg maar.

***Hoe ben je daar terecht gekomen?***

Doordat ik al meerdere dingen heb geprobeerd om hulp te zoeken. Ja, dit is een van de dingen die nu op mijn pad komt, die ik graag wil proberen en aanpakken om verder te kunnen komen.

***En wat doe je daar dan? Wat is de inhoud van wat jullie daar doen?***

Ik heb nu al net mijn intake gehad. Ik zit te wachten op mijn IQ-test om te kijken of ik wel kan leren. Of ik daar geen stoornis in heb. En daarna gaan zij weer verder kijken. Wat voor onderzoek zij dan weer gaan doen.

***Ben je daar via de huisarts terecht gekomen?***

Ja,

***Heb je daar een goed contact mee, met de huisarts?***

Ja. En met de praktijkondersteuner.

Daar ga ik vaak naar toe. Effe te kletsen. Ja, dat helpt wel.

**En vriendinnen?**

Op dit moment eigenlijk niet. Ja, ik heb zoveel de afgelopen jaren meegemaakt in mijn leven. Ja ik wil dat gezeik ook een beetje buiten de deur houden.

**En sporten?**

Ja, dat is levensgevaarlijk, zeggen ze altijd. Dus dan doe ik dat maar niet. (Lachen) Nee, ik ga af en toe wel eens een stuk wandelen of zo. Maar echt sporten doe ik niet.

**En uitgaan?**

Nee. Nee, hier in Apeldoorn sowieso niet. Ja, daarbuiten ook niet. Weinig. Dat is niet mijn volk mensen dat daar loopt. Nee.

**En als je wel eens over de toekomst droomt waar denk je dan aan? Over tien jaar. Wat voor een leven zou je dan willen leiden? Heb je daar beelden bij? Den je daar wel eens aan? Heb je daar fantasieën bij?**

Nee, eigenlijk niet, moet ik zeggen. Ik ben eigenlijk al gelukkig als ik mijn leven kan leiden en er geen problemen meer zijn. Want bij mij gaat gewoon alles fout bij instanties. Zelfs mijn hulpverlener begint bijna te geloven dat ik gewoon zo wat vervloekt ben. Dus ik allang blij als het gewoon loopt.

**Had je dat als kind ook al? Dat er dingen mis gingen?**

Ja, altijd.

**Vertel eens.**

Ja. Ik had in groep vijf bijvoorbeeld een lerares die had gewoon de pik op mij. Het hele jaar door. Dat ik ben blijven zitten. Ja, van alles. Het ging altijd fout met instanties. Als ik contact moest hebben met het UWV. Het ging altijd fout.

**Op je werk dan? Ging dat beter?**

Nou ja, daar ging het eigenlijk altijd wel goed. Moet ik zeggen. Ja. Het zijn de

instanties waar ik altijd gezeur mee heb. Ja, daar word je best gek van af en toe. Maar ja, daar heb je dan hulp voor, gelukkig.

**Heb je verder nog met de gemeente te maken gehad?**

Ja, ik ben wel nog een keer op gesprek geweest. Toen had ik opeens ook weer een andere consulent. Andere vrouw. Het eerste gesprek was echt super fijn. Toen ging mijn hulpverlener mee naar het tweede gesprek. En hij zei na het gesprek: "Je zei de eerste keer dat je zo'n fijn gesprek had." Dat tweede gesprek was ook een gesprek dat je denkt: "Wat de fuck is er aan de hand?"

**En heb je een idee wat er aan de hand was?**

Haar intonatie in de stem was opeens anders. Ja, gewoon haar hele manier van doel en laten. Was echt opeens heel anders.

**Waarom was dat zo? Dit is december. Dus is dat recent geweest, in januari of februari? En hoe gaat dat dan? Word je gebeld of krijg je een brief?**

Een brief.

**En daar staat precies de tijd in? Wanneer je waar, en hoe laat moet zijn?**

Ja. En met wie je dat gesprek hebt. Ik dacht met mevrouw ... Dacht ik...

(Zij bladert in haar ordner.)

**Vertel eens. Hoe komt het dat je dat allemaal zo netjes bijhoudt? Die ordner. Heeft iemand je dat verteld of doe je dat zelf? Heb je daar een reden voor om dat zo te doen?**

Dat heb ik altijd zo gedaan.

**Waarom?**

Overzichtelijk. Ook inderdaad zo'n vier roosters bewaren. En je denkt: 'Je weet maar nooit. Straks komt er een of ander gezeik of gezeur waardoor ik alsnog mijn bijstand verlies, dan heb ik

in ieder geval het bewijs dat ik vier keer dat rooster heb gehad. Er gaat nogal eens iets mis.'

***Dit is echt een soort verzekering tegen als het mis gaat? Maar hoe ben je erbij gekomen om dat te doen? Heb je daar een reden voor? Hoe is dat gegaan? Vertellen mensen dat aan je. 'Je moet bij de gemeente wel zorgen dat je alles bewaart.'***

Ik moet zeggen, ik doe dat bij alle bedrijven en instellingen waar ik contact mee heb. Want, ja, als je maar vaak genoeg onderuit gaat, dan leer je. Helaas is het bij sommige dingen echt nodig dat je gewoon alles bewaard hebt. Zoals de belastingdienst ook. Daar lig ik een beetje mee overhoop. Dat ben ik nog aan het uitzoeken. Maar had ik die papieren allemaal niet meer gehad, dan had ik er niets mee gekund. En nu kan ik het tenminste nog uitzoeken.

***Je hebt je eigen dossiers dus goed op orde.***

Ja, ik heb ook zes of zeven mappen.

Van die andere mevrouw moest ik gaan bewijzen waarom ik een hulpverlener nodig had. Waarom dat nodig was. Anders kreeg ik ook geen bijstand. De echt daadwerkelijke reden waarom ik een hulpverlener heb, dat dossier, dat ligt ook gewoon bij de gemeente Apeldoorn.

***Dat had zij niet gezien?***

Ja, dat hebben wij zelf aan moeten brengen. Maar, dat vind ik helemaal niet nodig. Waarom moet de gemeente Apeldoorn weten wat er bij mij in de kop omgaat? Of wat de reden is dat mijn huishouding niet lukt. Dat is best raar. Dat ik moet gaan bewijzen dat ik recht heb op een hulpverlener. Ja. Vind ik best vreemd.

***Je zegt nu al een paar keer. 'Dat ik dan geen uitkering krijg.' Hebben zij dat ook letterlijk zo gezegd?***

Met de regeltjes komen zij meteen mee aanzetten. Dat is het allereerste wat je eigenlijk hoort. Ook het eerste gesprek dat je krijgt bij Direct Actief, dat gaat alleen maar over wat voor een rechten de gemeente Apeldoorn heeft op jou qua bijstand. Wanneer zij het mogen stoppen. En dat is heel snel. Ja, daar schuwen zij niet voor om dat te doen.

***Dat wordt dan aan de groep medegedeeld. Of krijg je dat bij je gesprek te horen?***

Nee, dat krijg je als groep via zo'n projectieding te zien. En dan krijg je nog een map mee naar huis waar dat nog eens in staat.

***En dat wordt een keer tegen je gezegd, of is dat regelmatig? Dat dat terug komt. Want er komen natuurlijk steeds nieuwe mensen.***

Nee, het groepje blijft hetzelfde. In die tijd. Maar het wordt je wel op je hart gedrukt, zeg maar.

***Heb je nog voor andere zaken met de gemeente te maken? Of is dit het wel.***

Nee, eigenlijk alleen de bijstand en de schuldhulpverlening.

***Gaat die schuldhulpverlening via de bijstand? Of is dat een heel andere club binnen de gemeente die je daarbij helpen?***

Nee. Dat is echt weer een andere club. Dat is de Stadsbank. Zit wel in hetzelfde gebouw.

***En de mensen van de bijstand weten ook wel dat jij daar zit?***

Ja. Want het geld wordt daar ook naar over gemaakt. Ja, dat zij daar dan horen dat de huur en zorgverzekering een keer door mijn vriend betaald zijn. Dat wordt dan weer gelijk gekort. Moet het echt zo erg zijn?

***Heb je verder nog te maken met controles?***

Ja, ik ben een keer gebeld. Een maand of vijf, zes geleden. Met de vraag hoe



het er voor stond. En dat is het. Voor de rest heb ik niks gehoord. En daar staan mijn hulpverlener en ik ook een beetje van te kijken. Van, je moet zoveel doen om de bijstand te krijgen. Maar heb je hem dan hoor je niets meer.

**Ja, want je hebt bijvoorbeeld verteld dat je een vriend hebt. Worden zij daar niet alert op om eens te kijken of die soms bij je in woont?**

Nee. Je hoort daar de ergste verhalen over. 'Dan staan zij op de stoep. En als er dan ergens een tandenborstel ligt, dan heb je problemen.' Ik heb hen nog nooit gezien.

Echt nog nooit. Het is wel zo dat mijn vriend gegevens heeft moeten inleveren. Wat voor werk hij deed en zijn adres. Dan denk ik ook weer: 'Ja, dat gaat jullie niks aan.'

**Moeten inleveren? Bij de gemeente?**

Ja, bij de bijstand ook. Daar vroegen zij om.

**Aan jou?**

Ja.

**Oh. Oké.**

Ja, dat zal misschien zijn omdat ik gezegd had dat hij die twee dingen voor mij betaald had. Dat zij misschien wilden kijken of hij wellicht bij me inwoont. Ja. Het is eigenlijk heel triest en tegelijk ook weer lachwekkend hoe het er daar aan toe gaat.

**Als jij de gemeente moet omschrijven, hoe zou je dat dan doen? Zijn dat mensen die je willen helpen? Of mensen die moeite doen? Snappen zij wat je wil?**

Oh. Jeetje.

**Wat is het eerste dat bij je opkomt als iemand zegt: 'Gemeente'? Wordt je dan gelukkig of ongelukkig? Blij of verdrietig?**

Dan word ik eerder een beetje boos.

Want de gemeente Apeldoorn steekt in heel veel dingen geld, behalve in de goede dingen. Zoals een volleybal toernooi. Ik snap wel dat dit geld genereert, maar dan denk ik: 'Ja, maar twee festivals die gratis bezocht kunnen worden, worden dan geschrapt omdat er geen subsidie voor gegeven wordt. Jullie verdienen eigenlijk wel veel meer aan die twee festivals dan aan zo'n volleybal toernooi. Want er wordt gigantisch veel gezopen op zo'n festival.' Dat is gewoon zo. Maar dat wordt dan gewoon afgeschaft. Waar zijn wij dan mee bezig. Apeldoorn is failliet en dan worden er inderdaad dingen georganiseerd zoals dat volleybal toernooi. Ja, leuk. Wat hebben wij daaraan? Wat heb de jeugd er aan? Als zo'n Giro door Apeldoorn heen gaat. Hartstikke leuk. Maar moet je kijken hoeveel fietsen er door Apeldoorn staan. Roze fietsen. Tot een maand geleden ben ik nog steeds fietsen tegengekomen. Die roze zijn. Dat is heel veel geld dat weggegooid wordt. En het is leuk voor de mensen die van fietsen houden. Maar voor de rest niet. Ja, ik heb niet het idee dat de gemeente Apeldoorn je wil helpen. Maar meer dat je afgestraft wordt.

**Hadden jullie thuis ook te maken met de gemeente?**

Nee, eigenlijk niet. Zeker niet over de bijstand of de Stadsbank. Ik wist niet eens dat dat bestond, de Stadsbank. Er wordt eigenlijk weinig goede informatie gegeven vanuit de gemeente. Over wat precies de mogelijkheden zijn. Ook als je er niet eens mee te maken hebt.

**Ga je daarom ook eerder naar de huisarts, dan naar de gemeente wanneer je bepaalde vragen hebt of hulp nodig hebt?**

Ja. Daar klop ik tien keer liever bij aan. Inderdaad.

**Omdat die een betere oplossing heeft of beter naar je luistert? Of dichterbij woont?**

Omdat zij mij op een normale manier

aanspreekt.

***Is het een man of een vrouw?***

Een vrouw. Voorheen een man.

Maar daar kan je gewoon mee in gesprek. En dat is met het Activerium gewoon bijna niet mogelijk. Om daar mee in gesprek te gaan.

***Jij denkt dat als zij meer met jou zouden omgaan zoals de huisarts dat doet, dat dat meer zou opleveren?***

Ik denk dat dat ook wel per geval bekeken moet worden. Als er bij jou iemand aan de balie komt met een cv van helemaal niets, dan snap ik dat zij wat strenger zijn of directer. En wat beter op de regels letten. Maar als er iemand komt die al een cv heeft van hier tot Tokio, ja dan vind ik dat zij daar wel iets beter mee mogen omgaan. Ja, je kan zien dat diegene heeft gewerkt en wil werken. Behandel hem dan niet als stront. Het is al zo erg om je handje te moeten ophouden bij de gemeente Apeldoorn. En dan is het niet omdat het Apeldoorn is. Dat gevoel krijg je ook echt mee. 'Oh, jij komt effe je handje ophouden bij de gemeente.' Dat gevoel heb je. Dat houdt de stap naar werk... Je wordt er gewoon onzeker door gemaakt. Die wordt gewoon verkleind. Heel erg.

***Je hebt daar gesprekken gehad, je bent daar geweest. Heb je nu de indruk dat zij jou kennen? Dat zij weten wat jij wil? Wat je nodig hebt?***

Ja, ik moet zeggen dat ik bij Direct Actief meer begrip gevonden voor de dingen die ik wou en die ik kon dan bij de gemeente. Ja, bij de gemeente kreeg ik echt te horen: 'Ja, een opleiding tot monteur, dat gaan wij niet doen.'

***Gaven zij daar een reden voor?***

Dat was geen werk voor mij. Daar was geen werk in te vinden. Zij noemden alles op om mij daarvan af te houden.

***En wat zeiden zij bij Direct Actief?***

Ja, dat vonden zij goed gewoon. Daar werd niet raar over gedaan. Of wat dan ook.

***Daar heb je ook de ruimte gekregen om die cursus te gaan doen.***

Ja, dat klopt.

***En is het ook betaald door hen?***

Nee, door het uitzendbureau.

***Die zagen het dus wel in je zitten?***

Ja, dat klopt. Dat is ook wel eigenlijk een groot voordeel. Wij zitten eigenlijk aan elkaar vast, het uitzendbureau en ik. Dus ja. Zij krijgen dus eigenlijk nog geld van mij.

***Ja, zij hebben in jou geïnvesteerd.***

Ja, dan willen zij mij ook extra graag aan het werk hebben, natuurlijk. Dat is voor mij weer positief. Maar ja, als het aan de beste mevrouw ... had gelegen dan had ik kokhalzend ergens luiers staan schoon maken.

## Gesprek 4 – Vrouw

### **Mag ik je leeftijd weten?**

Ik ben achtenveertig.

### **Wat voor opleiding heb je gedaan?**

Van vroeger uit bureauwerk. En MAVO. Ik was negentien toen ik ging werken.

### **Ben je alleenstaand? Kinderen?**

Ja. Kinderen ook. Ik ben zestien jaar getrouwd geweest. Ik was twintig toen ik trouwde. Veel te jong. Twee kinderen. Die zijn nu vijftientig en zevenentwintig.

### **Ben jij uit Apeldoorn?**

Ja, ik ben geboren en getogen in Apeldoorn. Ook altijd in Apeldoorn gewoond. Op vele plekken.

(Een heel verhaal over samenwonen, scheiden en wonen.)

Ik ben in 2002 in de WW gekomen. Ik melde mij bij het UWV. Daar kreeg ik een gesprek en toen werd gezegd: "U moet ontslagen zijn." Ik zeg: "Nou ja, ik heb niks meer gehoord." "Ja", zegt hij, "zij moeten jou ontslaan." "Ja, dat snap ik, maar..." "Nou, ga maar naar een advocaat." Ik zeg: "Nou, dat is goed. Maar voor dat dat rond is, dat duurt wel effe. En tot die tijd?" "Ja, ja, je krijgt geen uitkering. Je moet maar gaan lenen." Dat ging letterlijk zo, hoor. Ik zeg: "Nou ja, het begint bij jou." Zeg ik tegen die man. Whaw, whaw, hwaw... Zit hij een beetje te lachen. Ik zeg: "Nou dat is leuk dan."

Dan zit je op een zolderkamer, je hebt helemaal niks meer. Je krijgt geen inkomen, en je gaat maar naar een advocaat. Hoe ik het gered heb, vraag het me niet. Ik ben er doorheen gekomen. Een klein half jaar later werd ik gebeld door het UWV. "Nou, wij hebben uw dossier, maar..." Ik had inmiddels die brief van die advocaat wel. "Maar wij missen uw ontslagbewijs." Ik zeg: "Nou, ik denk dat u wel kunt lezen. Er zit een brief

van de advocaat bij waarin staat dat ik een rechtszaak aan moet gaan vanwege mijn mondelinge contract." "Oh, oh, ja, maar waar leeft u van dan?" Ik zeg: "Nou, binnenkort kom ik misschien bij jou effe lenen of zo. Noem maar wat." "Ja, maar je kan een voorschot krijgen." Ik zeg: "Waarom vertelt niemand mij dat dan. Je bent de eerste die mij dat vertelt. Kom maar op." Zo kwam het aan het rollen. Toen kreeg ik een voorschot. Met dit en dat... Komt een rechtszaak. Die heb ik natuurlijk gewonnen...

Ja, je krijgt een stukje WW en een stukje bijstand. Ik had maar voor zeventien uur WW. Nou, daar wil je dus ook niet in zitten, want dat gaat echt allemaal langs elkaar heen. Dat is om een lang verhaal kort te maken, een gigantische puinhoop geworden. Een hele grote puinhoop. De ene fout na de andere.

(Allerlei verhuisactiviteiten binnen Apeldoorn.)

Je bent aan het overleven, en tegelijkertijd aan het solliciteren. En het is niet eens het UWV dat er een puinhoop van maakt, maar de gemeente Apeldoorn.

### **Ja,**

Ja, nou zeg. Je krijgt een vast bedrag WW. Dat kan nooit anders worden, de ene maand voor de andere. Dan weet je als gemeente wat de aanvulling is. En als ik verder niet werk of wat dan ook, dan gebeurt er verder niks. Dan kun je gewoon elke maand hetzelfde geven. Maar wat zegt de gemeente Apeldoorn: "Wij moeten eerst de uitkeringsspecificatie van de WW hebben, alvorens jij je uitkering krijgt." Bijstand. Als de WW een fout maakt, en ik krijg geen salarisspecificatie, krijg ik ook geen stukje bijstand meer. Krijg ik gewoon helemaal niks.

**Moest je elke maand inleveren?**

Elke maand. Elke maand. Dus zo ging het. Nou, de UWV maakt natuurlijk vreselijke fouten. Dus, dat was een grote puinhoop. Plus dat ik natuurlijk een ex had...

(Verhaal over ex en dochter.)

Weet je bij de gemeente is het zo. Het is een en al ontmoedigingsbeleid. Het is allemaal ontmoedigingsbeleid. En aan de ene kant heel goed voor de mensen die er met de pet naar gooien. Voor de mensen die met een biertje op de bank zitten of die lekker in het zonnetje willen zitten en denken van: 'Nou hè, kom maar op.' Maar aan de andere kant juist absoluut niet. Dan werk je mensen echt tegen je in het harnas.

**Wanneer ben jij volledig bij de gemeente terecht gekomen? Wanneer was je WW-deel afgelopen?**

Nou, ik heb toen weer een baan gekregen. Gelukkig wel. (Volgt verhaal over haar baan uit 2005. In de hoop op een vast contract. Dat er kwam. Daarna een verhaal over zoekgeraakte brieven.)

Als je als cliënt te laat bent met iets, bijvoorbeeld om iets in te leveren, dan wordt er niet naar je geluisterd, naar de reden waarom iets te laat is. Dan is het gelijk zo. En die dreigbrieven. Nou ja, elke brief van de gemeente is al een dreigbrief. Daar prik ik allang doorheen. Maar je wordt gelijk gedreigd met korten. En dan denk ik: 'Jongens'... En dan kom ik op het punt waar ik me enorm over kan verwonderen... Je trekt hoe dan ook altijd aan het kortste eind. Je begint gewoon niks. Je kan op je kop gaan staan. Je kan... nou het maakt niet uit wat je doet. En dat vind ik machtsmisbruik. Dat is denk ik een goed woord. Machtsmisbruik. En dat heeft alles te maken met dat ontmoedigingsbeleid. Je staat onder curatele. Zo voelt dat aan in de praktijk. Ten eerste heb je helemaal

niks meer te vertellen. Ten tweede kan je ook helemaal niks meer. Want met zo weinig geld kan je alleen maar overleven. Je kan alleen maar alles betalen om je dak boven je hoofd te hebben. En als er dingen fout gaan die echt aan de kant van de gemeente te vinden zijn, dan is het gewoon met de botte bijl er door heen en jij trekt altijd aan het kortste eind. En dat is mijn voornaamste punt. Dat ik zeg van: 'Jongens, er zijn mensen, daar is dat goed voor.' En ik denk, zo kijk ik er nu tegen aan, dat dat van vroeger uit is. In die tijd waren toch de meeste mensen die een uitkering hadden verslaafd, mensen die liever lui dan moe waren. Mensen die zeiden: "Ohh, ik hou gewoon mijn handje op. Vrijheid, blijheid. Dan hoef ik niet te werken. En dit en dat." Dat wordt steeds minder natuurlijk. Maar je wordt wel nog zo behandeld. Als je het woordje 'bijstand' zegt, dan heb je bij voorbaat al een stempel op je hoofd.

**En wat doet dat met je? Ga je je dan anders opstellen richting de gemeente, dit wetende?**

Ik wel. Maar wel op een nette manier. Ik ben helemaal geen type om mijn kop er tegen in te gooien. Die mensen zijn er wel. Die gaan terug schoppen. van: 'Ik laat me door jou niet behandelen.' Zo'n houding nemen zij aan. Zo van: 'Wie ben je wel niet. En hwwellll...' Ik ben iemand van: 'Joh, hallo, zie je niet...' Ik wil me zelf niet goed praten, maar ik ben ook niet perfect. Maar: 'Joehoe, zien jullie niet dat er ook nog normale mensen tussen lopen.' (Lacht) Die houding neem ik aan, op een nette manier.

**Werkt dat?**

Nee. Nog niet. Nog niet. Maar, sinds ik... Want in mijn geval. Ik ga heel even iets terug om het verhaal compleet te maken. (Verhaal over ziektes en nog andere zaken. Daarna verlies van haar baan als gevolg van die ziekte in 2008. Maar had snel een andere baan. Op einde van

jaarcontract, crisis breekt uit, baan niet verlengd.)

Dan zit je weer thuis. Ik denk: 'Nou, lekker.' Nou, en dan begint het gedoe. Je bent inmiddels weer een stukje ouder. Ik was toen drieënveertig. Eigenlijk te oud. Komt het op je diploma's aan. "Wat heb je gedaan?" "Ja, MBO." Ja, tegenwoordig heb je niveautjes, een, twee, drie, vier. "Ja, wat voor een niveau heb je?" Ik zeg: "Weet ik veel. Ik heb MBO." Vroeger had je die niveaus niet. Maar reken niet dat je daar verder mee komt. Ervaring telt niet meer. Uiteindelijk zat ik toen in de WW. Dan mag je de eerste tijd solliciteren op je eigen niveau. maar dat wordt steeds minder. Nou prima, ik pak alles aan. Daar gaat het niet om.

("Ik heb me laten omscholen." Toch voor een baan gekozen omdat de WW ging aflopen. Maar dat liep niet goed af. Stageplaats weg. Nieuwe plek of andere baan. Vrijwilligerswerk en vervolgens nulurencontract. Wilde een urencontract. Lukte niet. Anderhalf jaar, toen was het werk weg. Weer de WW in. Solliciteren. Gemeld bij de gemeente.)

Ik had geen baan. Kwam uiteindelijk in de bijstand. En dan kom je dus, letterlijk, bij het Activerium naar binnen, waar de gemeente zit. Ik zeg: "Hallo, ik ben ... Dan en dan loopt de WW af. Ik wil weten wat ik straks van jullie krijg. Dan kan ik daar alvast rekening mee houden." "Ja, u bent te vroeg met aanvragen." Ik zeg: "Dat weet ik wel." "Ja, maar dat mag nog niet." Ik zeg: "Nou, ik ben hier nu toch." Nou, nou, toch maar even bellen. Ik mocht even gaan zitten. Ik zeg: "Goed zo." "Nou, u bent nu hier. Wij gaan even uw gegevens na. En dan mag u straks in de wachtkamer gaan zitten met uw nummertje." Nummertje. Je bent dus letterlijk een nummertje. "En dan komt u bij die en die en dan daarna bij de inkomensadviseur." Ik zeg: "Nou, sla die ene stap maar over.

Laat me maar gelijk naar de inkomensadviseur gaan. Ik red me verder wel. Ik wil weten wat ik straks aan bijstand krijg." "Nee, nee, zo werkt het niet." Nee, dat weet ik wel. Maar, toen kwam ik bij twee troela's aan zo'n bureautje. Ik stelde me netjes voor. En die ene zegt: "Heeft u een cv bij u?" Ik zeg: "Nee. Dat is niet nodig. Die zit ergens bij het UWV in de computer. Dat kun je zo uitprinten." "Nee, u moet uw cv meenemen." Ik zeg: "Dat is ook niet gezegd, maar prima. Als je hem wil hebben dan stuur ik hem even op." Oké. Gingen zij van alles uitleggen over het project Direct Actief. Ik zeg: "Ja, ik heb er iets over gehoord." Ik denk: 'God, wat krijg ik nou.' Ik zeg: "Oké, vertel maar." "Nou, u heeft eerst veertien dagen bedenktijd." Ik zeg: "Ja, leuke term geven jullie er aan." Ik zeg: "Nou bedenktijd. Ik hoef me niks te bedenken. Ik wil gewoon werken. Klaar." Ik zeg: "Ik ben al aan het solliciteren. Dus sla dat maar over." "Nee, dat kan niet." "Nee", zeg ik, "regels zijn regels. Daar moet ik ook aan voldoen." Ik zeg alles netjes, hoor, daar. "Maar, vertel maar." "Ja, dan ga je naar de Felua groep." Ik zeg: "Ja, daar werken ook leuke mensen, hoor. Niks mis mee." "Ja", zegt zij dan tegen die ander. "Wat doe je daar? Doosjes vouwen, pleisters in doosjes stoppen." Ik zeg: "Heb je niets leukers te doen? Maar ja, wat moet dat moet. Wij maken er wel wat gezelligs van." Ik zeg: "Maar waar is het goed voor?" "Ja, dat doe je dan een maand en dan loop er iemand bij en die gaat jullie observeren." Ik zeg: "Leuk, leuke baan. Ik ben wel begaan met mensen. Mag ik dat niet doen?" "Nee." "En dan?" "Nou, dan komt er een rapport eind van de maand." "Goh", zeg ik, "en dat gaat dan over mij?" "Ja." Ik zeg: "Maar even een vraag. Die persoon die daar observeert, wie is dat?" Kijken zij elkaar aan. "Ja, een collega van ons." Ik zeg: "Als iemand een rapport over mij moet maken en daarin gaat vertellen wat ik wel kan en wat ik niet kan, en weet ik veel wat allemaal, wie

ik ben. Wat mij betreft mag die op zijn minst psychiater zijn, of psycholoog. In ieder geval iemand die er voor geleerd heeft.” Ik zeg: “Maar toch niet zomaar iemand die gaat vertellen wie ik ben. En als dat niet kan, ben ik, denk ik, toch wel degene – dat ben ik sowieso – die weet hoe ik in elkaar steek.” Ik zeg: “Maar ja, zo werkt dat blijkbaar niet. Dus ja, wat iedereen moet, moet ik ook.” Zo simpel is dat. Daarna wordt er een werkplek gezocht en dan mag je negen weken stage lopen. Ik zeg: “Nou, stage lopen, gewoon werken voor je uitkering.” Ik zeg: “Daar ben ik helemaal niet te beroerd voor, hoor. Wat moet, dat moet.” Nou ja, ik solliciteerde als een gek. Zag ik een vacature bij een zorginstelling. Hulp in de huishouding. Ik: “Oh, God, dan dat maar.”

(Vacature voor vakantiekrachten. Toch blijven aanhouden.)

Week later mocht ik beginnen voor zes uurtjes. Toen kwam de oproep voor het project Direct Actief. Moest ik naar zo’n kennismakingsdag. Nou, netjes aangekleed. Hup, ik naar de Felua. Sta daar bij de receptie. “Hallo, ik kom daar en daar voor.” “Ga de gang maar in en dan de achtste hal aan de rechterkant.” Ik: “Ook goedemiddag.” Nou, ik loop die hal in en ik kijk daar zo rond. Ik denk: ‘Ohh, het lijkt wel een werkkamp. Ohh, God, waar ben ik nou dan?’ Ja, je moet er effe door heen. Dus ik kom bij die bewuste hal. Ik denk: ‘Ik moet eerst iemand zien te vinden die er nog een beetje fatsoenlijk uitziet. Want dat zal wel iemand van de gemeente zijn.’ Nou, komt er zo’n mannetje naar me toe en ik steek mijn hand uit. Wil me netjes voorstellen wie ik ben. Hij geeft niet eens een hand. Hij zegt: “Daar ligt de presentielijst, teken maar effe af en vul je schoenmaat maar effe in.”

***Vul je schoenmaat even in? Ja natuurlijk, je moet veiligheidsschoenen aan.***

Weet ik toch niet. Ik denk: ‘Ohh, God.’

Daar staat een tafel vol met mensen. Ik denk: ‘Ohh God, die komt achter het raam vandaan, die komt achter zijn bierfles vandaan. Ohh wat erg.’ (Lachen, lachen) Ja, echt. Ik zeg tegen hem: “Schoenmaat. Waarom moet je mijn schoenmaat hebben?” “Ja, voor je werkschoenen.” Ik denk: ‘Ohh.’ Nou ik heb hem ingevuld. Nou, dan word je allemaal in zo’n grote kamer gezet. Op stoeltjes naast elkaar. Ik ging op een stoel zitten en donderde er bijna van af, want dat ding knalde zowat uit zijn voegen, die stoel. Ik denk: ‘Ohh, nu zit je naast al die mensen, vreselijk.’ Maar dan word je te woord gestaan van: “Leuk dat jullie er allemaal zijn.” Ja, vreselijk. Dat mag je echt gebruiken. “Leuk dat jullie er allemaal zijn. Welkom.” En dan wordt er verteld wat het allemaal in gaat houden. Staat er zo’n mannetje voor die zaal en dan zitten er een paar zo half op een tafel aan de zijkant. En die zitten dan iedereen zo te bekijken alsof je een hond bent wat er zit. Ja, echt hoor. Dan wordt verteld wat de bedoeling is. “Nou, jullie krijgen ook nog een modeadviseur.” Oh, dan moeten wij blij zijn. Een modeadviseur. Ik denk: ‘Waar is dat goed voor?’ En dat is niet zo maar, die modeadviseur. Want je moet wel leren, dat als je gaat solliciteren, je dan niet in een korte broek gaat. Ik denk: ‘Zo, steek maar in je zak.’ “Ja, jullie worden geweldig behandeld, want als jullie hier komen... Wij beginnen om negen uur. Jullie weten toch allemaal dat je op tijd moet zijn. Kwart voor negen binnen. Je kan gewoon koffie pakken, dat is gratis en voor niets.” “Oh”, zegt er eentje die zo half op die tafels zit, “Ja, hallo, maar drie kopjes op een dag, hoor. Ja, de mensen die hier werken moeten allemaal voor de koffie betalen, maar jullie krijgen die gratis.” Nou, dan hoor je daarna dus wel dat je maar drie kopjes op een dag mag. Allemaal dat soort dingen. Nou echt, je zou gillend weglopen daar. Je loopt gillend weg. Ik heb mijn tijd uitgezeten. Toen ik thuis kwam, dacht ik: ‘Oh God. Dit overleef ik niet.’ Kijk

dat ik aan een tafel doosjes moet vouwen, nou ik ga wel ouwehoeren. Kan het mij wat schelen. Maak ik er wel wat leuks van, want je moet het gewoon doen. Dat zijn regels. Maar, dan denk je: 'Jongens, behandel me een even als mens en zie wat er zit.' Als jij zo'n groep zou moeten begeleiden, dan moet je een beetje verstand van mensen hebben. Dan zie je precies wat voor vlees je in de kuip hebt. En dan denk ik: 'Behandel dan niet iedereen alsof het niks is.'

(Zij heeft geluk. Komt weer snel aan de slag. Daarna volgt een verhaal over het hebben van meerdere kleine baantjes, dan je dat ik de problemen brengt bij het solliciteren.

Ik werd toen eerst weer gebeld door de gemeente. Dan kom je op het punt van de klantmanagers. Ik kreeg om te beginnen mails van de gemeente die naar alle uitkeringsgerechtigden gingen. Dat doe je toch onder BCC. Want ik hoef niet te weten wie er allemaal in de bijstand zitten. Ik kreeg altijd mails met al die namen bij het CC. Dat ik tegen mijn klantmanager, een stagiaire, zei: "Ik vind het niet erg. Ik doe er niets mee. Maar, doe al die namen maar bij BCC, want anderen hoeven van elkaar niet te weten wie er bijstand krijgen." Uiteindelijk belde zij mij op van: "Nou ik ga weg, mijn stage is afgelopen." Ik zou een man als klantmanager krijgen. Ik zeg: "Prima." Ik weet niet beter of je moet de klantmanager op de hoogte houden van je sollicitaties. En als er dingen zijn, bla, bla. bla. Nou prima. Ik zat te wachten op een kennismaking, maar die kwam maar niet. Ik denk: 'Ik ga er niet meer om vragen. Ik red me zelf wel.' Maar, ik stuurde allemaal mails door, zodat mijn klantmanager wist waar ik mee bezig was. En ik had het gevoel: 'Ik weet het niet, maar volgens mij komen die berichten allemaal ergens in het luchtledige terecht.' Ik hoorde nooit wat. Ik denk: 'Nou ja, het zal allemaal wel. Ik doe wat ik moet doen en voor de rest zoeken

jullie het maar uit, daar bij de gemeente.'

Uiteindelijk werd ik gebeld. "Ja, met die en die. Ik ben uw klantmanager." Ik zeg: "Nu blij dat te horen, maar ik heb hier op papier een heel andere naam staan." Ik zeg: "Heb jij mails van mij gehad?" "Nee, nee, want ik wil me zelf aan jou voorstellen als je klantmanager." Ik zeg: "Nou, wie is die en die dan?" En dan praat ik over een half jaar ongeveer, in die tussentijd. Hij zegt: "Nou, die naam ken ik niet." Ik zeg: "Nou, dat is mijn klantmanager." Hij zegt: "Ik zal eens even kijken... Ohh, die heeft hier gewerkt, ja, maar die is al een paar maanden weg." Ik zeg: "Nou, dan heb ik een klantmanager die niet eens meer bij jullie werkt." Nou, dat zal wel. Ik had al mijn mails bewaard. Alle berichten. Maar goed, hij was mijn klantmanager. Hij zegt: "Ik wilde u eigenlijk aanmelden voor het project Direct Actief." Ik zeg: "Dat dacht ik niet." Ik denk: 'Ohh nee, niet weer, hè.' Maar dat was een jong broekie. Ik denk: 'Nu ga ik misbruik maken van mijn leeftijdsverschil. Ik zeg: "Nou, dat dacht ik niet. Ik zit helemaal in de goede race nu. Ik heb best heel veel gesprekken gehad. Als ik naar het project Direct Actief moet, ben ik eerst een maand uit het solliciteren. Ja, je moet wel solliciteren, maar dat werkt niet echt. Dan moet ik negen weken ergens stage lopen. Maar, ik ga juist goed. Er zit een stijgende lijn in. Ga dat niet lopen verpesten." En ik heb er echt een beetje misbruik van gemaakt van het feit dat hij nog niet zo'n grote mond had. Hij zegt: "Zal ik het er dan voor het einde van het jaar opzetten?" Ik zeg: "Doe dat maar. En als het niet meer gaat met het solliciteren, dan meld ik me wel. Dan kan ik altijd nog instromen daar." "Ja, dat heeft u wel goed."

(Toch weer problemen met het feit dat zij nog een baantje had en met een opleiding wilde beginnen. Maar dat

werd opgelost. Ik mocht het baantje opgeven om aan de opleiding te beginnen.)

Ik zeg wel: "Dat wil ik zwart op wit." Altijd alles zwart op wit. Dat het geen gevolgen heeft voor je uitkering. Alles zwart op wit. Anders heb je nooit wat te bewijzen.

(Vervolgens heeft zij weer een hele trits van baantjes. Tussendoor af en toe een uitkering.)

Ja, dan gaat het volgende spelen. Ik had natuurlijk huurtoeslag en zorgtoeslag. Toen kreeg ik een tijdelijke baan en dacht: 'Ja, laat ik mijn huurtoeslag maar stopzetten.' Maar aan de andere kant dacht ik: 'Ja, jeetje. Het is maar voor drie maanden. Ik weet niet of het langer wordt. En leer mij de belastingdienst kennen, met toeslagen en uitkeringen. Dat wordt een ramp. Want daar worden ook ontzettend veel fouten gemaakt. Kom je echt in de ellende.' Dus ik dacht: 'Weet je, ik houd die effe aan. Totdat ik weet wat er daarna gaat gebeuren.' Maar ja, eigenlijk moet je dat dan opzij leggen, want je moet het wel terugbetalen. Maar, ga maar eens ergens werken. Je moet je fatsoenlijk in de kleren steken. Dus, het geld dat je krijgt.. Je moet een klein gat vullen. Nou, ik kan eigenlijk zeggen dat ik bijna niet rood heb gestaan. Soms is dat net even honderd euro. Maar, het geld wat je krijgt, kan je eigenlijk niet apart zetten. Want je moet naar de kapper, je moet je kleren kopen. Ik had mijn zoon hier nog. En wij moesten het met zijn tweeën met een uitkering doen. Nou, dat ging best wel. Wij zijn met weinig tevreden. Maar het geld ging wel op. Toen ik wist dat ik weer op straat kwam te staan, dacht ik: 'Gohh, wat ben ik blij dat ik het niet stop heb gezet. Anders zou ik het nu weer op moeten starten.' En bijstand opstarten en huurtoeslag opstarten. Ga ik weer achter de feiten aanlopen. Toen dacht ik later bij een volgende baan: 'Ja, dat ga ik weer niet opzeggen.'

In januari heb ik het stop gezet. Had ik beter niet kunnen doen. Veertien dagen later had ik een aanslag in de bus van negenhonderd euro. Betaal maar terug in twee jaar tijd. En was mijn toeslag kwijt. Ik had vanaf dat moment nog minder dan de bijstand met mijn baantje van achtentwintig uur. Ik ben veertig uur in de week in de weer met dat baantje, maar ik hou, met dat terugbetalen, minder over dan de bijstand. Maar ja, ik werk wel voor mijn geld.

### ***Hoe is het nu?***

Ja, ik weigerde in de bijstand te komen vanwege het feit dat je dan elke keer weer met de nek wordt aangekeken. Weet je, na zo'n tijd, met zoveel ervaring, gaat de rek eruit. Dat wil je niet meer. Maar, je bouwt nergens meer WW op. Dus als je weer zonder baan zit, komt je weer daar uit. En dan denk ik: 'Wat krijg je dan weer? Komen zij dan weer met het project Direct Actief aan? Nou, dan kunnen zij mij opbergen. Dus, ik ben blijven solliciteren. Ik heb nu een weer een baan. Maar ja, voor een uitzendbureau. Dat is maar voor drie maanden. Best onzeker. Als ik de pech zou hebben dat ik in drie maanden tijd, ik noem maar een zijweg, twee of drie keer de griep zou krijgen – waar je niks aan kunt doen – vlieg je er weer uit. Dan kom je weer in de bijstand.

Wat ik daarmee wil zeggen: bijstand, gemeente, zorg dat je daar weg blijft. Met al mijn negatieve ervaringen... Ik moet zeggen er zijn maar weinig positieve ervaringen. Ik zie het ook om me heen. Mensen die gewoon een simpele afspraak voor een sollicitatieworkshop niet na konden komen vanwege gezondheidsproblemen, worden gekort. En vanaf de laatste bijstand, heb ik heel sterk zo iets van: 'Jongens, daar moet iets aan gedaan worden.' Je kan een Participatiewet maken, maar kijk ook naar de gevolgen. En dan denk ik, een



Participatiewet, het is allemaal leuk en aardig, gemeente kijk eens wie je voor je hebt, persoonlijke bezoeken, zoals jij

hier zit. Kijk eens hoe mensen wonen. Daar kun je meteen veel aan zien.'

## Gesprek 5 – Man

### ***Ik wilde beginnen met de vraag naar je leeftijd.***

Ik ben drieëntwintig jaar.

### ***Hoe leef je? Alleen of in een gezin?***

Ik woon nog bij mijn ouders.

### ***Dat is hier?***

Ja, dat is hier.

### ***En de laatste vraag is: Heb je een opleiding gedaan of ben je nog een opleiding aan het doen?***

Ik heb onlangs een opleiding afgerond en ik ga in september beginnen met een cursus.

### ***Oké. En welke opleiding heb je gedaan?***

Ik heb mijn hoofdopleiding gedaan. Ik heb beveiliging afgerond met een diploma, maar ik heb echt van alles gedaan. In de zorg heb ik dingen gedaan. Ik heb bij een dierenwinkel dingen gedaan.

### ***Nou, je bent bij het Activerium geweest, want langs die weg heb je je aangemeld. Wat is jouw relatie met de gemeente? Hoe kom je bij de gemeente terecht?***

Nou het is niet de eerste keer dat ik bij het Activerium terecht kom.

### ***Oké.***

Dat was een tijd terug. Ben ik eerder geweest.

### ***Wanneer was dat? Weet je dat nog?***

Dat zal nu drie, vier jaar geleden zijn. Ben ik via school daar terecht gekomen. Voor een project dat 'Kansrijk intensief' heet. Heb je daar van gehoord?

### ***Nee, vertel eens.***

Nou het was een hele mooie opzet. Wij hebben hier in de buurt een sociale werkplaats zitten. Dat heette toen nog de Felua. Het was het idee dat je daar dan twee maanden kwam te werken. En in die tijd dat je daar kwam te werken.

namen zij dan dagdelen om te kijken wat je nou daadwerkelijk wou. En of daar stageplaatsen in geregeld konden worden om eventueel door te stromen naar een baan of een opleiding. En dat was dus voor jonge mensen die werkloos zijn en eigenlijk niet zo goed weten wat zij willen. Op die manier hadden zij dus een nuttige daginvulling en een kijk op iets meer, zeg maar. En zij hebben dan ook de gewone 'Kansrijk'. Dat was dan voor mensen die zonder baan zaten. Die kregen dan een gedeelte daar werk en een gedeelte sollicitatietraining en kijken naar je cv en zo. Het idee was heel leuk, alleen ik ben niet helemaal blij over hoe het daar gegaan is.

### ***Oké. Vertel eens.***

In mijn mening was het meer dat ik daar aan het werk was, voor niks. En wij hebben ook wel wat testjes gedaan, maar daar kwamen niet echt dingen uit die voor mij heel vernieuwend waren of zo. En aan het eind zeiden zij: 'Geef een aantal plekken op waar je graag stage zou willen lopen.' Toen heb ik dat gedaan. Toen hebben zij van alles gezegd: "Nou, ik denk niet dat daar echt een toekomst in zit. Dus, ja dan kun je daar ook niet echt stage lopen." En toen kon ik het gewoon weer zelf uitzoeken. Daar kwam het op neer.

### ***Zou je wat dingen willen noemen die je toen eigenlijk wilde? Welke stageplekken had je in je hoofd?***

Ja, bij een autogarage had ik... Dat leek me wel leuk. Iemand die bekleedde en stoffeerde, zeg maar. Het was ook niet dat ik daar echt zou willen werken, maar het leek me leuk om te kijken of dat wat voor me was. Daar was geen ruimte voor. Toen hadden zij uiteindelijk bij een drukkerij een plek voor mij. Maar ik had gezegd: "Ja, dat is niet mijn ding." En toen was ik gelijk ondankbaar en konden zij mij niet echt verder helpen. Toen moest ik het maar weer zelf doen. Toen ben ik beveiliging

gaan doen.

**Oké, dat kreeg je te horen van hen?**

Ja.

**"Je bent ondankbaar." In een gesprek met een klantmanager. Had je een vaste klantmanager of hoe zat dat?**

Nou, er waren drie of vier mensen waar ik mee gesprekken had. Wie wie was, was ook niet helemaal duidelijk, maar...

**Wat deed je daar bij de Felua? Overdag.**

Simpel productiewerk.

**Zoals?**

Poeder coaten. Er moesten van die kleine ringetjes gecoat worden. En dan hadden zij een frame. Dan moest je op alle staafjes een ringetje doen en dan een blad er over heen, en dan weer op alle staafjes een ringetje doen. Een beetje van dat simpel productiewerk.

**Wat was daar de motivatie van om je dat te laten doen? Werd je uitgelegd wat de bedoeling was van dat werk?**

Ja, dat je wat te doen had, overdag. Dat je dus op tijd opstond en een vaste werkdag had.

**Oké, dat was een probleem bij jou. Dachten zij.**

Nee, dat hoorde gewoon bij dat traject. En het merendeel van de mensen dat daar zat, zat daar ook met een uitkering. Dus dan was het meer zo van: 'Als je niet gaat, dan krijg je geen uitkering meer.' Maar ik had toentertijd nog geen uitkering.

**Had je dan niet wel eens zoiets van: 'Vandaag heb ik geen zin. Ga ik maar niet?'**

Ja, ik bedacht: 'Wat is het alternatief?' Ja ik kan wel de hele dag thuis blijven. Maar ja, dan kan je beter

daar naar toe gaan.

**Dus je hebt nooit meegemaakt wat zij zouden doen als je je niet voegde?**

Nee, precies. Nee, ik dat zoiets van: 'Nou.. Dan heb ik in ieder geval iets te doen, vandaag.'

**En dat stukje leren. Waar bestond dat uit? Heb je nog cv's geschreven? Of nog gesprekstechnieken geleerd?**

Ik heb een test gehad met een psycholoog, met name. Zij gingen een beetje je niveau bepalen om op die manier daarop in te kunnen spelen. En ja, verder ook niet echt, inderdaad, heel uitgebreid over cv's of zo gehad. Dat was die andere groep. Dat 'Kansrijk'. Ik kreeg een beetje het idee dat dit meer ingezet was opdat je weer een opleiding ging doen, dan dat je daadwerkelijk een baan ging vinden.

**Ja, ja. Werd je daar dan ook toe gestimuleerd, tot het doen van een opleiding? Werden er zaken aangedragen? Is er een richting bepaald, waarvan zij dachten dat jij dat leuk zou vinden of waar je zelf van aangaf: 'Ik wil in die richting een opleiding doen'?**

Ja, dat heb ik wel aangedragen, maar dat is dus het verhaal 'kijken bij een autogarage' en 'bij een drukkerij terecht komen'. Dat is een beetje...

**Dat is een beetje het verhaal?**

Ja.

**Want het heette... Hoe heette dat traject ook alweer?**

'Kansrijk intensief'.

**Ja, dan zou je toch denken: 'Wij gaan er eens even aan staan met deze jongeman om hem verder te helpen.'**

Ja, dat zou je wel denken.

**Die indruk had je niet?**

Nee. Ja, in het begin wel. Je komt daar

op gesprek. "Ohh, dat komt helemaal goed en wij gaan het regelen. En het wordt helemaal mooi." Maar ja., dan zit je daar twee maanden en aan het einde van die twee maanden ben je nog geen meter verder. Ja, dan word je er een beetje flauw van.

**En toen ben je beveiliging gaan doen. Dus, je bent daar vertrokken?**  
Ja.

**Hoe gaat zoiets. Zeg je gewoon: "Ik ben klaar. Ik ga die opleiding doen." Werd die opleiding overigens betaald door de gemeente?**

Nee. Dat moest ik zelf betalen. Dat heb ik zelf besloten om dat te gaan doen. Om dat ik weer wat moest gaan doen. Toen heb ik gezegd: "Ja, ik ga nu een opleiding doen." "Ohh, nou daar kunnen wij jou niet verder bij helpen."

**Oké. Toen ben je vertrokken bij de gemeente. Ben je de opleiding gaan doen. Hoe lang heb je die opleiding gedaan? Waar zitten wij nu? In 2013 ergens?**

Nee, later. In het begin van dit jaar heb ik die opleiding gehaald. Het was twee jaar geleden dat ik met die opleiding begonnen ben. Dus twee en een half, drie jaar geleden.

**Wanneer heb je die opleiding als beveiliging afgesloten?**

In januari dit jaar.

**Oké. En toen kwam je weer bij het Activerium terecht.**

Ja.

**En toen?**

Nee, eerst... Daarnaast heb ik gewerkt bij een stagebedrijf. Daar kon mijn contract niet verlengd worden. En toen ben ik dus een WW-uitkering aan gaan vragen.

**Bij het UWV.**

Ja, bij het UWV.

**En dat was in?**

Dat was in februari, maart, dit jaar. En

in maart heb ik ook weer een baan gevonden... Ja, toen heb ik maart een baan gevonden. En dat wordt dus aangevuld.

**Welke baan heb je toen gevonden?**

Ik werk nu in de schoonmaak. Maar dat zijn niet genoeg uren om volledig van te kunnen leven.

**Dan heb je een aanvullende uitkering. Heb je die van het UWV of van de gemeente. Is het een bijstandsuitkering?**

Het is een bijstandsuitkering. Participatiewet2015.

**Dus heb je ook weer te maken met een klantmanager.**

Ja.

**En wat zei die toen je daar weer voor het eerst kwam?**

Ja, niet heel veel, eigenlijk. Ja, ik ben er ook niet helemaal tevreden over hoe dat gaat, dat contact met die klantmanager.

**Vertel eens.**

Nou, dan krijg je van die papieren met rechten en plichten. En dan staat erbij: 'Je hebt regelmatig contact met je klantmanager.' En ik heb hem nou een of twee maanden geleden aangevraagd en ik heb hem vorige week maar eens een mailtje gestuurd van: 'Ik lees hier dat ik regelmatig contact met jou heb, maar dat heb ik niet echt.' En toen was het zo van: 'Ja, dan moet je maar naar het 0800-nummer van het UWV bellen.' Ja, ik moest het allemaal eigenlijk zelf maar doen. Daar kwam het een beetje op neer. Terwijl ik denk: 'Ja, jij bent mijn klantmanager. Zij hebben jou aangewezen voor mij, maar ik hoor niks van jullie.'

**Je hebt nog helemaal geen gesprek gehad?**

Ja, ik heb een gesprek gehad. En daarna heb ik een gesprek gehad met iemand die over het geld ging. Die heeft bepaald dat ik in aanmerking voor

een kostendelersnorm  
bijstandsuitkering.

***En dat eerste gesprek met die klantmanager. Waar ging dat gesprek over?***

Waar ik woon, wie ik ben, wat ik gedaan heb. Een beetje de standaarddingen die zij nodig hebben om een uitkering voor je aan te vragen.

***Man of vrouw?***

Het was een vrouw.

***Zij had niet een plan wat zij met jou wilde gaan doen. Of dat zij dacht: 'Je hebt maar een gedeeltelijke uitkering.' Meestal gaat het dan om het verder solliciteren. Maar daar hebben zij het niet met je over gehad.***

Nee, zij was alleen... Ik kon een training volgen. Maar toen ik aangaf dat dat tijdens mijn werktijden was, hoefde ik die training niet meer te volgen. En ik zou voorgesteld worden bij een werkbedrijf, maar daar heb ik vervolgens ook niks van gehoord. En toen ik dat ook naar haar gemaild. En toen zei zij: 'Daar moet je zelf contact over opnemen met het werkbedrijf.'

***En het werkbedrijf is?***

Dat was wat voorheen de Felua was. Daar zal dan wel weer voor een 'Kansrijk'-achtig programma zijn, denk ik. Dan mag ik misschien wel weer ringetjes plaatsen. Dat zou jammer zijn.

***Maar hoe kijk je nu aan tegen dat geheel. Is dat zoiets van: 'Ja, zo gaat het nu eenmaal.***

***Participatiewet. Dat is het.' Of heb je daar ook andere beelden bij? Verwachtingen van?***

Ja, dat is natuurlijk een beetje dubbel. Ik heb uit verleden natuurlijk niet zo'n hoge pet op van de gemeente, maar ik vind wel dat ik in eerste instantie goed geholpen word door die mensen. Zij zijn vriendelijk en zij hielpen me met vragen. Als je met hen in gesprek bent,

kunnen zij wel antwoord geven op al je vragen. Dat is natuurlijk wel zo. En zij kijken mee naar wat het beste is. Maar goed, dan blijkt achteraf, dat dat het enige is wat zij doen. Want daarna, als je met vragen komt, ontwijken zij alles en moet je het zelf oplossen. En ik vind de website soms een beetje onduidelijk.

***Want?***

Omdat ik dus geld verdien, moet in een mutatieformulier inleveren. Maar goed, moet ik dat bij de website van het UWV, moet ik dat op Werk.nl doen, moet ik dat op de website van de gemeente doen? Toen kreeg ik laatst een bericht van dat ik dat op de website van het UWV moest doen, maar dat was voor een WW-uitkering die ik niet meer heb. Goed, ik heb het wel gedaan en daarna ben ik verder gaan zoeken. Toen heb ik het uiteindelijk wel gevonden, maar het is wel apart dat je berichten krijgt over je WW-uitkering, terwijl die al dik een maand is afgelopen.

***Dat moet je maandelijks inleveren, dat formulier.***

Ja, als het wisselt. Als je een vast inkomen hebt, dan moet je dat één keer inleveren. Maar aangezien ik onregelmatige uren, en de ene week meer dan de andere, moet je dus elke maand aangeven hoeveel je verdiend hebt. En de rest wordt dan aangevuld.

***En dat loopt soepel?***

Tot nu toe nog wel, ja.

***Zin er nog andere dingen die je kwijt wil?***

Ohh ja, een verplichting bij mijn WW was, dat ik mee zou doen aan speeddates. Dan komen er uitzendbureaus en werkgevers, en zo. Daar heb ik ook niet zo'n positieve ervaring mee.

***Nee, vertel eens.***

Ik ben, denk ik, drie keer geweest en het is... De eerste keer was het zo van:

'Ga rond en deel je cv eens uit, en voer wat gesprekken met mensen.' Maar goed, dan staat er een bedrijf dat een beetje in jouw sector ligt, en zij hebben ook wel een beetje de standaardbaantjes, maar niet echt iets wat interessant zou zijn. Dan staan daar ook mensen vanuit de horeca. En dan ga je daar naar toe van: "Ik heb wel interesse om in de horeca te werken." En dan zijn zij heel kort af. Dan kun je je cv wel inleveren, maar dan krijg je een beetje het idee dat je cv naar buiten nog niet haalt. Dat het halverwege ergens verdwijnt. En dan kom je er de tweede keer en dan zijn het gewoon weer van de vijf bedrijven drie dezelfde. En die komen weer met hetzelfde verhaal. "Nou, wij hebben niet echt iets voor je." Weet je wel. Dan denk ik: 'Ja, dan kan ik de volgende keer wel nog een keer komen, maar als het dan weer dezelfde zijn, schiet het niet op.' En ik heb natuurlijk al gedeeltelijke werk en daar wil ik ook blijven werken. Dan wordt het nog lastiger omdat zij je niet volledig in kunnen plannen. En omdat ik in september op maandag die cursus heb, wordt het dan nog lastiger. Dan heb daar niet echt heel veel aan. Dan is het meer van: 'Ik ga daarheen omdat het moet. Omdat ik anders in de knoei kom met mijn WW.' Maar echt heel veel heb je er niet aan.

***Dat wordt ook aangegeven, dat je erheen moet?***

Ja, het is niet vrijblijvend.

***Je moet je inschrijven?***

Ja, er ligt een lijst, inderdaad. Je wordt opgeschreven.

***En als je niet zou komen?***

Dan heeft dat gevolgen voor je uitkering.

***Dat is ook tegen je gezegd?***

Ja... Goed, aan de ene kant snap ik dat wel. Zo'n WW-uitkering is heel makkelijk. Je moet gewoon vier sollicitaties per periode de deur uit doen. En ik heb een keer een cursus moeten volgen. Ik snap het ook wel. Maar om dan mensen te gaan dwingen er naartoe te gaan, terwijl het elke keer toch hetzelfde is, ja...

***En dat hoef je nu niet meer te doen?***

Nee, ik hoef het niet meer te doen. Dat hoort bij WW, blijkbaar, en niet bij bijstand.

***Meer in algemene zin, die boeten en maatregelen, hoe werkt zo iets nu? Zit dat in je achterhoofd als je moet reageren op zaken van de gemeente? Of werk dat zo niet?***

Ja, je wil je uitkering natuurlijk behouden en je wil geen boete betalen. Dat is wel iets wat altijd een beetje, bij mij in ieder geval, in je achterhoofd zit. Dat is wel een stok achter de deur.

***Blijkbaar wel een effectief systeem. Je krijgt er nooit mee te maken, maar je houdt er altijd rekening mee.***

Ja, maar goed. Ik vind het ook logisch dat zij er voorwaarden aan stellen. Anders wil iedereen een uitkering. Als je er niets voor hoeft te doen, ja...

## Gesprek 6 – Vrouw

(Haar man is ook bij het gesprek aanwezig)

### **Mag ik uw leeftijd weten?**

Ik ben 35 jaar, ik woon twaalf jaar hier in Nederland. Wij hebben drie zonen.

### **Wat is jullie achtergrond?**

Wij zijn Irakees. Irakees, Assyrisch. Dat zijn mensen uit Mesopotamie, uit Babylon. Wij zijn christelijk.

### **Heeft u een opleiding gedaan in Irak?**

Nee, in Irak heb ik alleen middelbare school gedaan.

### **Twaalf jaar geleden naar Nederland gekomen.**

Mijn man woont al langer hier.  
Man: Bijna eenentwintig jaar.

### **En ook altijd hier in Apeldoorn?**

Man: Ja, vanaf het moment dat ik kwam, hier in Apeldoorn.

### **U bent ook in Apeldoorn terecht gekomen?**

Ja, altijd hier. Ik zou het wel graag bij een andere gemeente geprobeerd hebben, maar dat is niet gelukt.  
Man: Dat is moeilijk.

### **Ja, jullie wilden graag verhuizen?**

Man: Ja, mijn vrouw wil wel verhuizen. Maar het is niet helemaal gelukt. Altijd moeilijkheden.

### **En was er een reden om te willen verhuizen?**

Man: Misschien meer mogelijkheden dan hier.

### **Voor werk?**

Man: Voor werk, voor opleiding. Toen zij kwam, heeft zij niet echt de kans gekregen om opleiding te doen. Dat kost veel geld. En zij wou heel graag verder.

### **Vertel eens, jij wilde graag een opleiding volgen toen je hier in Apeldoorn kwam. Wat heb je toen**

### **gedaan?**

Zij hebben tegen mij gezegd: "Eerst moet je wachten. Anderhalf jaar. Tot je een plek krijgt op school." Maar op dat moment had ik een baby. Zij zei: "Jij heb recht op 600 uur om naar school te gaan. Overdag of 's avonds. Dat maakt niet uit. Jij mag 600 uur." Ik ben 200, 300 uur naar school geweest. Ik heb avond gekozen, want ik had een baby van een maand. Toen ben ik begonnen.

### **Nu hebben wij het over twaalf jaar geleden.**

Ja. Dan moest de school gesloten worden. De school was dicht. Ik moest niet verder. Dus ik heb thuis gestudeerd. Over een jaar zeiden zij: "Jij heb nu ook weer een kans om verder te studeren." Zij hebben een test voor mij gedaan. Zeggen: "Oh, jij hebt hoog niveau." Want ik heb thuis ook een boek geleend van een vriendin. Gestudeerd. "Wil je inburgeren of staatsexamen? Je hebt nog zes maanden." Ik zeg: "Staatsexamen." Dat is hoger. Met een staatsexamen kun je een opleiding volgen. Dat was ook niet goed geregeld. Want alle verschillende niveaus op een klas. Ik heb een vrijwilligster gevonden en heel veel met haar geoefend. En ik heb die diploma gekregen. Zij zeiden: "Nog niet voldoende". Ik heb wel Nederlandse nationaliteit met dat staatsexamen gehaald. Maar dat was niet voldoende voor opleiding. Ik had het idee om doventolk te worden. Zegt zij: "Moet jij nog verder studeren. Staatsexamen twee." Heb ik ook gedaan. Diploma ook gekregen. Maar, kon niet meer. Kost heel veel geld. Wie betaalt voor opleiding? Want ik ben niet als gevluucht. Mijn man heeft mij hier gebracht. Ik heb geen kans.

Een periode krijgen wij uitkering. Na de crisis. Dat mijn man niet altijd werken. Als ik spreek met de contactpersoon. Zeg: "Ja, ik heb een ischias in mijn rug.

Dus die zwaar werk lukt mij niet. Maar hier ben ik goed. Geef mij kans een diploma te krijgen. Dan kan ik werken." Nu, zo'n werk kan ik wel doen. Achter computer. Maar. "Studeren hoef jij niet te denken. Gewoon schoonmaken. Werken, schoonmaken, klaar." Dus...

***Dat zei zij tegen u?***

Ja, die contactpersoon. Want die contactpersoon, helaas, moet ik wel zeggen. Dat de mensen die werken en ontslag krijgen, zijn zij heel streng op hen. Maar mensen die al jaren zitten zonder werk. Doen niet zo streng met hun. Dat is niet alleen door mijn ervaring. Ook van mijn neven hier, kennissen en vrienden. Mijn neef, die woont hier dicht bij ons. Hij woont hier al bijna twintig jaar. Heeft bijna een paar jaar gewerkt. Om zijn vrouw hier te brengen. En klaar. Zijn nooit streng op hem.

***Niet streng. En bij u?***

Niet alleen bij mij. Bij heel veel mensen en vrienden. Wij hebben heel veel vrienden ontmoet. Bij kennissen, bij vrienden. Als wij zitten praten over de situatie. Iedereen praat over zijn problemen. Over moeilijkheden. Iedereen heb periode gewerkt, stoppen met werken, terug bij de gemeente. Hebben het heel moeilijk. Heel moeilijk. Blijven heel achter hen aan gaan. Anderen die jaren niet werken...

***Dus als je er net in komt, dan zijn zij heel streng.***

***Wat was u eerste contact met de gemeente? Was dat onmiddellijk nadat u hier kwam? Twaalf jaar geleden?***

Na de crisis.

Man: 2010 misschien.

Zij: De eerste keer dat wij moeten een uitkering van de gemeente krijgen. De gemeente denkt heel veel niet aan alle bewoners van Apeldoorn. Alleen aan de mensen aan uitkering zijn. Maar de mensen die net boven de uitkering, En hun situatie dezelfde. Die doen hun best voor land om te werken, maar

denken niet aan hen. Ik heb hier alle punten. Die ga ik bij de gemeente. Bijvoorbeeld mensen die uitkering kregen. Twee weken geleden hebben 'recht op weg kaartjes' gekregen. Iedereen. Alle personen. Ik heb toen ook van chronisch ziekten. 600 euro. Dus als een cadeau. Krijgen kaartjes. Gisteren zijn al mijn vriendinnen met kinderen naar cinema geweest. Ook van de gemeente. Cadeautjes voor verjaardag. Mogen kinderen ook hun verjaardag vieren. Mogen plaats kiezen. Bijvoorbeeld MacDonaldis. Kunnen dat door gemeente regelen. Als je drie jaar geen werk hebt, kun je iets vragen van de gemeente. Krijg je iets extra's om iets te kopen. Ongeveer 400 euro. Als je drie jaar geen werk hebt. Een studiofoto. Een keer per jaar wordt geregeld voor hen een studio, feestje studio, om foto voor de hele gezin, met eten. Ook voor hun. Een leuke dag organiseren. Ik heb een heel lijstje gemaakt. Een leuke dag organiseren. Met de kinderen naar het park, met de barbecue. Van ochtend tot zes uur. Gingen wij hun ophalen. Heel leuke dag met eten en organisatie. En cadeautjes voor Sinterklaas. Elke kind voor vijfenzeventig euro.

Nu, als mijn man werkt, kan ik dan een cadeautje kopen voor mijn kind. Nee, ik kan niet. Waarom. Ik ga nu ook vertellen waarom. Niet betalen voor riool. Voor afval. Gaan de mensen met uitkering de afval scheiden? Nee. Waarom. Komt de papier. Nee. Maar onze papier komt. Gaan wij scheiden. Alles. Dus wie doet voor land.

(zij haalt een stapel rekeningen)

Hier dit zijn allemaal schulden. Die hebben wij niet betaald. Een herinnering. Want mijn man is twee weken geleden begonnen met werken. Dit zijn allemaal herinneringen, die allemaal vrienden voor mij hebben betaald. En die moeten wij betalen. Driehonderd en tweehonderd negentig voor afvalwater riool. Maar voor



uitkering komt dat nooit. Hoeft niet te denken. Afval scheiden niet. Hoeft niet. Korting voor het verzekeren. Toen wij op de gemeente waren, moesten wij voor verzekering betalen, tweehonderdvijftig. Nu, krijg ik geen collectief van de gemeente. Ik heb heel de laagste gekozen. De laagste heb ik gekozen. Driehonderdzeventig euro. Kijk eens hoeveel verschil. Sport, mogen de kinderen gratis naar de sport. Periode toen wij uitkering hadden, ook sport voor mijn kinderen. Toen mijn man ging werk, moet je stoppen met sporten. Mogen gewoon sporten, gratis. En ook al zij zitten de hele dag thuis, krijgen de kinderen genoeg aandacht. Vakantiehuis. Krijgen ook vakantiehuis. Die punten heb ik opgeschreven. Vakantiehuis. Een week krijgen huis. En een keer naar het strand. En bowling.

Wat krijgen zij allemaal. Het inkomen was zevenentwintig half. (Zij bedoelt 27.500 euro op jaarbasis). En wat is ons inkomen? Negenentwintig. Vijftienhonderd. Kan ik daar alles van doen? Kan ik daar alles van betalen? Is het rechtvaardig iemand die werkt, van zes uur of zeven uur tot vijf uur zijn situatie net zo als iemand die hele dag zitten? Mensen zeggen: "Ik ga niet werken door gemeente. Door de gemeente Apeldoorn." Zeg ik: "Waarom moet ik werken?" Iedereen, volgens zijn ervaring, de situatie als je gaat werken niet veel beter dan niet werken. Hier onze burens, en ook die burens, werken allebei. Zij met haar man. Zij kan haar kinderen niet naar sport.

Niet naar die activiteiten. Omdat zij tweeduizend meer verdienen. Ik vind dat niet eerlijk. Niet rechtvaardig. De gemeente Apeldoorn stimuleert mensen om niet te werken. En denkt niet aan de mensen die werken. Niet een keer je beloont voor je kinderen. Alle kinderen zijn toch gelijk. Gisteren al mijn vriendinnen met de kinderen naar de cinema. Mijn zoon huilen. "Waarom mama, gaan wij niet naar cinema?" Ik

zeg: "Ja, ik heb kaartje niet gekocht." Wat zeg ik tegen hem? De gemeente heeft voor die mensen kaartjes, en voor ons niet. De hele jaar gratis naar de zwembad met de kaartjes. Ik heb gebeld. Ik zeg: "Ja, ik wil ook die kaartjes voor mijn kinderen." Zegt: "Ja mevrouw, nee staat jouw naam niet. Ga voor maand invullen hoeveel..." Ja, al dat papier invullen van inkomen.

(Een verhaal vervolgens over de noodzaak twee auto's te hebben. Voor hem omdat hij steeds ver moet reizen voor zijn werk. Zwolle, Apeldoorn. Zij omdat zij vrijwilligerswerk doet. Twintig uur in de week en de noodzaak haar kinderen op tijd naar school en opvang te brengen. Maar ja, twee auto's zijn duur.)

***In hoeverre hebben jullie nog met de gemeente te maken? Komen jullie nog op de gemeente? Moeten jullie nog wel eens op gesprek?***

Met de gemeente heb ik alleen te maken als ik van hen geld krijg.

***Dat is af en toe.***

Heel af en toe. Maar, wij hadden tien jaar samen problemen. Want mijn man had werk. Ik heb meteen mijn contactpersoon gemaild. Hij heeft bijvoorbeeld donderdag gehoord dat hij maandag moet beginnen. Ik heb haar meteen donderdag gemaild: 'Maandag gaat mijn man beginnen met te werken.' Ik heb geen reactie van haar gekregen. Over twee maanden krijg ik een briefje. Ik heb ook telefonisch opgebeld: 'Mijn man gaat op die datum werken.' Over twee maanden heb ik een briefje gekregen: "Jullie hebben niet aangemeld. Jullie krijgen een boete van zestienhonderd euro." Kijk ik na wie dat briefje heeft geschreven. Ik heb contact opgenomen met die meneer. "Ik heb zo een briefje gekregen. Maar hoe komt dat. Ik heb een bewijs. Een email." Hij zegt: "Ja, ga je die formulier invullen en die email opsturen."

Ik heb het gedaan. Opgestuurd. Zegt

hij: "Ja, oké, dat was niet voldoende, want jij hebt alleen die email. Dat is zeshonderd euro betalen. Niet de zestienhonderd." Dit is het Activerium. Maar de gemeente wordt heel eerlijk. Ik heb die zaak gewonnen.

***In de tijd dat jullie een uitkering hadden, kreeg je die dingen wel?***

Ik heb die gekregen, vakantiehuisje. Was net mijn moeder overleden. Ik zeg: "ik heb het nodig. Willen jullie alstublieft." Ja, die heb ik wel gekregen. Zeshonderd euro voor chronisch ziekte heb ik een keer gekregen. Gratis sport. Periode zijn mijn kinderen op geweest. Sinterklaascadeautje heb ik ook gekregen. Naar een park ook een keer geweest. Cinema zijn wij ook een keer geweest. Korting voor verzekering heb ik ook gekregen.

***Maar uw verhaal is, als ik de uitkering heb, dan krijg ik dat. En zo gauw je gaat verdienen, en hebt niet veel meer dan de uitkering, dan is alles weg. Dan krijg ik niks.***

Ja, ja. Ons inkomen is dit jaar Negenentwintigduizend bruto. En die krijgen zevenentwintig half. Hier zeggen zij, in Nederland worden alle kinderen gelijk behandeld. Toch. Uw kinderen krijgen kinderbijslag. En mijn kinderen ook. Maar dat moet de gemeente Apeldoorn ook zo behandelen. Toch.

Man: Kinderbijslag. Ik werk. Wordt ook minder.

Zij: Nee, nee, kindgebonden budget.

(Meneer vertelt dat zijn uitkering van het UWV, waar hij nu sedert drie maanden een uitkering heeft, tien dagen na het verstrijken van de maand binnen komt. Dat betekent betalingsherinneringen voor vaste lasten, en lenen.)

Het leven voor ons is ook niet makkelijk. Dat jij werk hebt. Ons leven is niet leuk dat gemeente niet denkt aan die bewoners. ja, sorry.

***U kreeg een brief van ons via de gemeente. En toen dacht u: 'Ik ga mij eens even melden voor mijn verhaal.'***

Ja, ja. Ik dacht heel lang: 'Hoe moet ik dit vertellen. Ik ga dat gewoon vertellen.' Ik heb ook andere mensen gevraagd. Ik zeg: "Dit is die brief. Ga ik gewoon vertellen. Mijn naam, jullie naam. Jullie voorbereid om handtekeningen te geven." "Ja", zeggen zij, "wij zijn ook voorbereid om handtekening te zetten." Als bewijs van wat ik gezegd heb.

***Dat is een helder verhaal. Kunt nog wat vertellen over uw werk. U zegt: "Als schilder is er af en toe werk, en af en toe geen werk."***

Man: Nee, omdat ik heb geen vaste baan.

***Ja, dat is zo. Dan krijgt u eerste een uitkering van het UWV. En soms, als het te lang duurt, moet u naar de gemeente voor een bijstanduitkering. Helpen zij u dan ook om weer werk te vinden of vindt u dat zelf?***

Man: Zelf. Ik heb bijvoorbeeld tot de laatste dag voor Kerst gewerkt. Dan zijn alle bedrijven dicht. Drie weken. Ja, moet ik wel tien sollicitaties per week doen.

Als werk, om zeven uur 's ochtends komt de bus jou ophalen. Helemaal naar Zwolle. En komt hij ongeveer kwart over zes terug naar huis.

(Er volgt een verhaal over werk, dan weer hier, dan weer daar. Zelf met de auto moeten reizen en het ontbreken van een vergoeding voor de benzinekosten. "Moet je aan de gemeente vragen", zegt de werkgever.)

(Dan komt er een verhaal over een boete rond onduidelijkheid over solliciteren gedurende een periode dat zij een uitkering hadden, maar de man wel werkte. Niet duidelijk of dat met behoud van uitkering is)

Een boete van twintig of dertig procent.

***Want u moest werken en had tegelijk een uitkering (aanvullende waarschijnlijk)***

Man: Ja, dat was wel zo.

***Vier dagen in de week. En omdat u niet solliciteerde, een korting.***

Man: Was begonnen bij het bedrijf, maar was net zo als een uitkering. Negen euro bruto per uur. Hoeveel is dat netto? Als je echte schilder bent, is dat niet voor negen euro. Schilders krijgen twintig, eenentwintig euro. Maar niet negen euro. Dan heb je iemand helemaal geen zin om te werken.

(Volgt een gesprek over de kinderen. Leeftijd en hoe het op school gaat. De oudste zoon, die rustig op de bank zit, neemt dan deel aan het gesprek. De twee jongste kinderen zijn bij familie. Anders zou het te onrustig zijn, zegt Yassmin)

Dit jaar heb ik niet zijn verjaardag gevierd. Niet een telefoon voor hem gekocht. Ik heb mijn broer gebeld in Australië. Zeg: "Ja, stuur een cadeautje voor mijn zoon, als een mobiel." Want hij is weer gaan werken, maar wij kunnen niet rondkomen. Wij hebben tot nu toe duizend euro alleen maar schulden van kennissen.

***Die hebben voor jullie betaald.***

Ja.

Die hebben dat betaald.

Tot nu toe duizend euro. Alleen maar schulden van kennissen.

Hier, rekening van mijn tandarts. Mij vriendin heeft dat voor mij betaald. Ik zeg: "Ja, aan het eind van de maand. Want nu begint mijn maand. Met werken. Dan ga ik het voor jou over maken." Dit is een herinnering, dit is ook voor termijn... Wij betalen vierhonderd euro aan verzekering.

Want wij krijgen geen korting van de gemeente. Iemand zegt: "jullie hebben een hoger inkomen." Wat voor een hoog inkomen. Als je krijgen geen hulp. Ik heb alles gerekend. Alles gerekend. Dertienhonderd krijgen wij van de gemeente. Toen, als je uitkering krijgt. Dertienhonderd. Wij krijgen tweehonderdvijftig van de belasting voor huissubsidie. Ongeveer honderdvijftig zorgtoeslag en tweehonderd euro korting op de verzekering. Wat is het verschil in inkomen. Als mijn man werkt heeft hij een hoger inkomen. Betalen zeshonderdvijftig voor de huur. Geen zorgtoeslag. Geen huursubsidie. Betaal vierhonderd euro voor verzekeren. Voor alle schulden. Niks. Niks. Niks.

Daarom zeg ik. Dit heeft te maken met de gemeente. Gemeente moet ook kijken naar mensen die hebben, volgens hun, een hoger inkomen. Denk op andere manier. 'Die mensen doen hun best. Moeten wij stimuleren. Moeten wij een cadeautje geven.' Mijn schoonzus in België. Als je werkt, krijgt per maand honderd euro cadeau. Zij mag van de biologische winkel boodschappen doen. Als je werkt. Als een cadeau.

***U heeft het gevraagd bij de gemeente? Of dit allemaal vervalt?***

Allemaal vervalt. Allemaal vervalt. Krijgen uitkering? Nee. Krijgen UWV-uitkering? Nee. Dan krijgen niks.

Iemand van onze kerk komt kijken en zegt: "Nee, jullie doen niets verkeerd. Maar zo is de situatie." Wij dachten: 'Misschien is... Wanneer worden die schulden afgelost?' Wij hier leven een jaar zonder schulden. Alleen als je leeft op de gemeente. Nu is alles stopgezet. "Wij gaan alles stop zetten. Want jullie situatie is onbekend. Wij kunnen niet inschatten hoeveel gaat hij werken? Wanneer gaat hij ontslag krijgen? Hij heeft alles stop gezet." Voor subsidies. Voor toeslagen. Hadden het heel moeilijk.

Man: Toen meteen krijgen de rekening voor belasting. Moet je twaalfhonderd terug. Ik zeg: "Ik weet niet hoe lang ga ik werken." Nee, dat moet je inschatten. Hoe moet ik dat inschatten? Hoeveel maand ga ik werken? Hoeveel niet? Dus moet je alles terug. Dan moet je de huur en alles gewoon helemaal betalen.

Man: Ik ben ook een paar keer bij psychiater, bij psycholoog geweest omdat er veel stress is. Veel moeilijkheden. Mijn familie zit in Irak in problemen. Worden vermoord. Iedere keer dacht ik: 'Ja, ik ga niet bij gemeente. Ik wil niet omdat als ik een dag zonder werk kom ik, word ik zo onder druk gezet. Moet je tien sollicitatie per week doen.' Ik denk: 'Ga ik gewoon werken. Ik wil niet..' Ik wil niet.

Zij: Zij maken geen verschil. Kunnen geen verschil maken. Voor die iemand doet zijn best. Hoef ik niet moeilijk te maken. En die iemand die tien jaar heeft niet gesolliciteerd, niet gewerkt. Moet ik echt moeilijk met hem maken. Toch... Ik weet niet...

**Mensen worden gewoon ongelijk behandeld zegt u?**

Ja, ja.

Man: Ja als iemand werkt. Komt hij een dag uit werk naar gemeente, dan wordt hij gewoon onder druk gezet. Maar als je mensen die niet werken al jaren die laten zij gewoon los. Zoals ik, komt met de Kerst stopt die werk. Ging ik uitkering vragen. Dan moet je per week tien sollicitatie doen.

Zij: Niet alleen die. Bijvoorbeeld de vrijdag gaan weg, en de Kerst is maandag en dinsdag. Woensdag hebben jullie afspraak. Op woensdag moet je die alle tien hebben. Zeg: "Ja maar, zaterdag en zondag zijn dicht. Dan Kerst. Woensdag moeten alle papieren inleveren." Iemand die werkt. Zeggen niet: 'Deze week laat maar,

mogen jullie volgende week beginnen.' Dat hebben wij, eerlijk zeggen, heel slechte ervaringen met de gemeente. Betreft werk. Maar met andere dingen, met organisatie, nee. Betreft gemeentehuis van behandeling, de personeel, heel aardig.

Toen was ik bij klacht bij wethouder. Zijn heel aardig. Luisteren en geven de gelegenheid om iemand... Kijken echt serieus naar probleem om op te lossen. Het secretariaat van burgemeester, heel aardig.

**Maar is er toen nog iets gebeurd toen u met de wethouder gesproken hebt?**

Ja, ja. Dat heb ik u vertelt. Die boete.

**Oh ja, die zeshonderd euro.**

Ja, die hebben zij voor ons opgelost. Want Activerium waren op de mening: 'Ja, dit is jullie schuld. Moeten die boete.' Dus ik heb klacht ingediend bij gemeentehuis. Tegen hun. Maar ik zie dat hun heel eerlijk zijn.

Man: Er kwam ook loonheffing op. Wij wisten niet. Moet je alles in een keer terug. Hadden niet verteld. Toen kwam loonheffing. Wordt nog meer.

Zij: Hoewel wij zaak gewonnen hebben. Dis burgemeester en die hebben ons echt heel eerlijk behandeld.

Man: Wij zijn nog bezig met terugbetalen.

(Gesprek komt op de opleiding van Yassmin. Volgende jaar februari hoopt zij haar diploma te halen.)

Zij: Ik hoop dat ik een diploma heb. Stel je voor dat hij geen werk heeft. Kom je weer terecht bij gemeente. Kunnen zij mij ook niet dwingen tot schoonmaken omdat ik diploma heb. En ik kan ook mijn man helpen met iets werken. Dan hebben wij echt hoge inkomen. Niet alleen maar tweeduizend, drieduizend boven bijstand.

***Dat is te hopen.***

Ja, moet hopen.

***U noemde een paar keer dat mensen van de kerk helpen. Dat zijn mensen die de regelingen van de gemeente goed kennen en dan kunnen zeggen van: 'Dit kunnen jullie aanvragen of dit is goed geregeld?'***

Ja, dat zijn heel veel mensen die werken bij administratie. Hebben hoog opleiding. Die komen ons helpen met papieren kijken. Zeggen: 'Ja, die heb ik zo moeten doen.' Toen ik problemen had met gemeente, zeg tegen mij: "Moet je echt advocaat. Dit is heel

grote zaak." Ik zeg: "Ik ga niet boven die schulden, advocaat." Maar ik heb mijn vriendin, alles wat ik haar toen heb verteld, heb ik op briefje opgeschreven. En mijn vriendin corrigeerde de fouten. En ik heb dat naar gemeentehuis gestuurd. En zij hebben echt serieus gekeken. Heb zaak gewonnen. Dus, die vriendin zo helpt mij.

***Zijn dat Irakese mensen?***

Nee, nee, Nederlandse mensen. Er zijn ook Irakese mensen. Maar als ik problemen heb, Nederlandse mensen.

## Gesprek 7 - Vrouw

### **Wat is uw leeftijd?**

Ik ben zesenvijftig.

### **Opleiding?**

Ik werkte op de personeelsadministratie. Op de HRM-afdeling. Daar ben ik achtentwintig jaar geleden met een MAVO-diploma binnengekomen. En binnen dat bedrijf verder zaken aangeleerd. Maar niet meer specifiek een opleiding. Dat is op zich wel jammer, want nu kom je gewoon nergens meer binnen. En dan plus leeftijd.

### **Bent u alleenstaand?**

Ja.

### **Hoe is uw relatie met de gemeente?**

ik zit nu nog bij het UWV. Tot oktober, denk ik. En dan stopt de uitkering en dan ga ik over naar de gemeente. Hoe dat verder in zijn werk gaat, geen idee. Daar moet ik nog contact over hebben met het UWV of dat automatisch gaat, of dat je je opnieuw moet aanmelden. Geen idee. Er staat zoveel informatie op die site dat je op een gegeven moment niet meer weet waar je terecht komt.

### **En hoe bent u bij het UWV terecht gekomen?**

Mijn functie is toen opgeheven. Twee jaar geleden. Ja, dat was zo in een keer... Nou ja, zo in een keer. Je ziet wel dat de werkzaamheden achteruit gaan en er komen snellere systemen. Alles gaat automatisch. In het begin was het nog sollicitatie op de HRM alle brieven handmatig invoeren in excel. En briefjes maken. En nu is het allemaal online solliciteren. Dus, van je vier uur werk dat je eerst per dag had, dat is nu drie minuten.

### **Wat voor een bedrijf was dat?**

.... Ja, gigantisch mooi. Ik ben daar op mijn achttiende gekomen. Dertien jaar gewerkt. Toen ben ik daar gestopt met de geboorte van mijn zoon. Toen ben ik een paar jaar thuis geweest. En toen

had ik zoiets van: 'Ja, ik wil wel weer aan het werk.' Een keer gebeld. En toen was het van: 'Nou wij gaan het weer proberen. Kom maar terug.' En toen weer dertien jaar. Ja, en dan is het van: "Kun je even komen." Dan denk je: 'Oké.' Ja, dan is het einde oefening. Dan sta je daar. Met niks meer. Dat was wel even heftig, ja. Wel nog binnen het bedrijf gekeken naar andere functies. Ook specifiek binnen het bedrijf zelf. Niet alleen op kantoor. Maar op een gegeven moment wil je wat meer in beweging blijven. Contact met de mensen zelf was alleen maar via internet of mail. Maar ja, dat is niet gelukt. En nu is het via zo'n re-integratiebureau dat ik toegewezen heb gekregen van het werk. Daar ben ik anderhalf jaar bijna geweest. En die helpen je dan met je sollicitatiebrief en je cv op te maken. Voor de rest proberen ergens ingang te vinden. Maar dat is gewoon heel erg lastig. Want wat kun je? Ja, ik kan wel wat. Maar binnen het bedrijf. Maar in een ander bedrijf kun je dat haast niet meer toepassen. Dan zit je aan de zorg te denken. Maar daar moet je ook weer opleidingen voor hebben. En dat zijn ook opleidingen van drie jaar. Dan ben ik straks zestig. Ja, ik weet niet of dat dan bevorderlijk is voor het aannemen van een baan. Dat weet ik ook niet. Want dat heb je nog steeds wel je opleiding, maar dan heb je weer geen ervaring. Waar zij ook veel om vragen. Dus ja, ik weet het gewoon niet meer. Ik solliciteer op alles, eigenlijk wat los en vast zit. Of het nu leuk is of niet leuk is. Maar... Je probeert maar wat.

### **Gaat dat via het Activerium?**

Ja, ik krijg daar wel iedere week een mail van met alle vacatures die er zijn. Maar negentig procent is allemaal handwerk in de bouw, steigerbouw en dat soort dingen. Zorg. Ja veel via internet. Aanmelden bij allerlei brieven. Die sollicitaties. Iedere dag krijg ik daar een mail van. En dan kijk je wat er in

de omgeving is. Maar ja, je hebt sneller de afwijzing binnen dan je je laptop afgesloten hebt. Dat is echt... Nee, er zijn zo'n hoop mensen. Laatst had ik een vacature. Dat was voor een parttime functie op kantoor. En dat duurde drie maanden voor je wat hoorde. Tussendoor een keer gebeld. "Ja, wij zijn er nog mee bezig." Ik denk: 'Nou, na drie maanden.' Maar die mensen hadden negenhonderdvierendertig reacties gekregen. Ja, dan hoef je geen hoop te hebben. Tenminste, na twee jaar zakt dat wel aardig. Ja, dan weet je niet meer wat je dan wel nodig hebt om ergens binnen te komen.

***Heeft u nog contact met het UWV? Met een consultant? Dat u nog eens op gesprek komt?***

Ik heb een keer een enquête gehad over het UWV. Dat was toen ik drie maanden een UWV-uitkering kreeg. Daar stond dan in: 'Hoe vind je het contact met de consultant?' Ik heb toen alleen gezegd: "Welke consultant. Ik heb nog nooit iemand gesproken of gezien. Ik ben nog nooit uitgenodigd." Twee dagen later kreeg ik een mail van het UWV. Dat zij even kennis wilden maken. Oké. Dat krijg ik wel een beetje de kriebels. Denk ik: 'Hoezo anoniem?' Ik bedoel, het is wel heel raar. Toeval bestaat, maar dit maal had ik zoiets van: 'Oké.' Maar ja. Toen ben ik er heen geweest. Hartstikke leuk. Maar zij zegt: "Ja, de papieren zijn in orde." Meer kunnen zij ook niet aangeven. Ik zeg: "Kan ik een opleiding volgen? Die dan baangarantie heeft." Ja, dan kijkt zij. En zegt: "Ja, wij weten het eigenlijk niet." Nee, zij kunnen zelf niet iets aangeven van: 'Nou, als je die opleiding gaat volgen, dan weten wij zeker dat dat lukt.' Ik had toen wel... Toen kon je een opleiding krijgen via het UWV ter waarde van zo'n vijftienghonderd euro. Dat was toen in de CODA. Nou daar ben ik toen heen geweest. Ja, die mensen doen ook hun best, maar zij lachen dan nog net niet als je zegt: "Nou, ik wil een opleiding in de zorg

gaan doen." Dan zegt die man: "Ja, dat is wel een opleiding van drie jaar." "Ja, oké, dat zij zo. Maar ik wil wel die opleiding gaan doen." "Ja", zegt hij, "dan kom je wel in de klas met zestien en zeventien jarigen. Ik weet niet of u dat wil." "Ja, als ik daarmee een opleiding rond kan krijgen, dan moet dat maar." Toen begon hij een beetje te lachen. Hij zegt: "Ja, en dan bent u straks zestig, en dan heeft u geen ervaring, maar wel de opleiding." Hij zegt: "Tegenover een meisje van eenentwintig. Dat is geen eerlijke zaak." Dan denk ik: 'Dan wil ik best wel een opleiding gaan volgen.' Maar als ik drie jaar moet gaan leren, voor niks. Terwijl iedereen al zegt van: 'Joh, dat gaat niet lukken.' Ja dan vind ik dat toch zonde van mijn tijd. Maar het thuis zitten...

Ik ben wel met vrijwilligerswerk bezig. Maar daar mag ik ook niet zo heel veel uren aan besteden.

***Nee?***

Nee, daar mag je tussen de vier en zes uur per week aan besteden. Want je moet wel solliciteren. Dus ik help nu een ochtend bij een verzorgingstehuis met mensen met niet aangeboren hersenaandoening met schilderen. Nou, dat is hartstikke leuk en zij kunnen veel meer hulp gebruiken, maar op zich mag dat niet. Zij hebben ook een kookclub. Dat mensen uit de buurt die alleen zijn, kunnen eten. Daar heb ik aangegeven dat ik daar kan helpen. En toen was het: "Nee, dat mocht ik niet doen, want dan nam je een betaalde baan in beslag."

***Wie zegt dat dan?***

Het UWV. Toen heb ik gezegd: "Nou, dat is geen betaalde baan. Dat zijn allemaal vrijwilligers. Hij zegt: 'Ja, als ik dat niet doe, dan moet er iemand zijn. Dan moeten zij iemand inhuren.' En de zorg die draait dat allemaal om. Die zegt: 'Omdat er zoveel bezuinigd wordt, hebben wij juist vrijwilligers nodig.' En het UWV zegt: 'Nee, jullie gaan dat

werk doen, en daarom hoeven zij geen betaalde kracht in te huren.'

***Ja maar, daar heeft het UWV toch niets over te zeggen.***

Ja, je moet een formulier hebben van de zorg dat je vrijwilliger bent. En zij moeten dat goedkeuren.

***Ja, dat snap ik. Maar de enige argumentatie die zij zouden moeten hebben, is of het je sollicitaties in het gedrang doet komen, maar toch niet of dat een betaalde baan wegneemt. Dat is niet aan het UWV om daar iets van te vinden.***

***U zei voorheen dat u bij een extern re-integratiebedrijf terecht kwam.***

Ja, dat was Perspectief.

***Die hebben ook de intake gedaan met u?***

Ja, dan krijg je eerste een intake. Dat is perfect. Je kunt allerlei opleidingen gaan doen. Daar stimuleren zij je in. Ja, en ook een stukje rouwverwerking. Ja, want je wordt toch wat opstandig. Tenminste ik werd dat. Zo van: 'Zoek het dan maar uit. Nou dan zit ik thuis. Het lukt allemaal wel.' Ja, en dan probeer je toch wel met sollicitatietraining vooruit te komen. Maar ja, je kunt nog zo'n goede sollicitatiebrief hebben... Hij zegt: "De brief is goed." En het UWV zegt: "Ja jij moet hem regelmatig updaten." Maar ja, als er niets te updaten valt... Daar komt van mijn kant nu niets meer bij. Hij zegt: "Ja, je brief is goed. En als je er dertig mensen naar laat kijken, vindt iedereen wel wat. Maar hij is gewoon goed." En dan ga ik daar ook van uit. Hij heeft daar heel veel ervaring mee. Ja, dat is in ieder geval voor je eigen gevoel een steuntje in de rug. Je staat er niet alleen voor. Je zit daar ook met meerdere mensen die allemaal een beetje in hetzelfde schuitje zitten. Of door ziekte of gewoon door het feit dat de functie opgeheven is. Ja, dat heeft toch wel goed geholpen. In ieder geval voor mijn gevoel. Je gaat toch de fout

bij je zelf zoeken. 'Had ik dan niet beter dit of dat kunnen doen?' Maar nee.

Ja, iedereen die werk heeft, die zegt: "Ja, er is altijd wel werk te vinden." Ik zeg dan: "Ja, het is wel toevallig dat alleen maar mensen die werk hebben dat zeggen." Maar iedereen die daar zat en geen werk heeft, die denkt: 'Ja, waar dan. Hier heb je mijn telefoonnummer. Als je iets weet, meldt het maar.' Het maakt mij niet meer uit wat ik moet doen, eigenlijk. Eerst heb je nog wel voorkeuren, het eerste jaar. 'Nou, ik ga een baantje zoeken dat ik echt heel leuk vind.' Maar dat wordt nu wel wat minder. Kijk, op zich red je je wel met alles, maar het is gewoon... Ja, je hebt de druk van het UWV, en straks van de gemeente. Dat ik soms wel het gevoel krijg dat het wel aan mij ligt dat ik nog steeds geen werk heb. Want, ja, er zijn toch banen genoeg. Ja, prima. Bel me maar. Dan kom ik.

***Waar voelt u die druk dan? Is het dat zij zeggen: "U moet blijven solliciteren, of u moet dit, of u moet dat."?***

Ja, je moet blijven solliciteren. En dan straks, dan ga je naar de gemeente. En ik heb geen idee... Ik hoorde van een kennis dat je dan iedere dag een sollicitatie er uit moet doen. Dan denk ik: 'Ja, waar naar toe dan?' Ga maar in een winkel werken. Ja, die willen niet iemand van zesenvijftig. Kijk maar in de winkels, als je gaat op koopavonden, zaterdag. Het is allemaal jong spul. Ja, als dat dan iedere dag moet, dan denk ik van: 'Pfff'. Ja, dat geeft wel een druk.

***Als ik u zo beluister, dan zegt u: 'Ik moet wel solliciteren, maar ik denk dat het niet zoveel zin heeft.'***

Nou, wat ik zo terug krijg aan opmerkingen in afwijzingen, dan, nee. Er wordt zelfs gezegd dat je niet meer hoeft te bellen met de vraag wat dat de reden voor de afwijzing is, omdat zij zoveel reacties hebben. Het wordt niet eens meer op prijs gesteld.



***Bent u wel eens uitgenodigd voor een gesprek?***

Een keer. Maar toen was het van: "Ja, je kent geen Engels, vloeiend en schrijven. Dus", zegt hij: "Wij gaan toch wel steeds meer naar het buitenland." "Nou, dan ga ik wel Engels leren." Ja, nee, want zij gingen dan ook richting Frankrijk. Dan denk ik: 'Ja dat staat ook in mijn papieren, dat ik dat niet kan.' Dus dat was... Nee, dat was één keer. En dat was meer van goodwill eigenlijk van iemand waar ik vrijwilligerswerk doe, die wist nog iets. Die zei: "Ik zal kijken of je mag komen." Dus ja, dan denk ik: 'Als dat echt niet lukt.' Dan vind ik het jammer dat je niet een stukje vrijheid krijgt om meer vrijwilligerswerk te doen. Dan heb je toch het gevoel dat je nog iets voor het geld doet. En nu is het. Ja, je bent een WVer en straks dan ben je van de bijstand. De naam op zich al. Ik merk dat ook bij vrienden al, dat dat toch wel begint. Ja, bij alles, als ik zeg dat ik druk ben. "Ja, maar jij hebt de hele dag de tijd." Ja, oké. Laat mij dan voor mijn uitkering gewoon werken. Laat mij dan vrijwilligerswerk doen. Graag. Misschien dat dat bij de gemeente, in de bijstand, wel anders kan. Weet ik niet. Maar ik heb ook geen idee of ik daar een gesprek over ga krijgen.

***Dat denk ik wel. De gemeente heeft het tegenwoordig over het leveren van een tegenprestatie. Daar zouden zij, gezien uw situatie, eigenlijk wel ruimte voor moeten geven.***

Het is ook meer de druk die ik zelf voel. Het is verplicht. Je moet. Ik kijk iedere dag naar vacatures. En als er een leuke is, dan solliciteer ik er sowieso op, of dat nu wel of niet moet. Want dan denk ik: 'Ohh, dat is wel iets voor mij.' Maar het verplichten. Als je het een keer niet doet, dat het gelijk is met het vingertje 'Hoooww'. Want ik kwam toen 1 januari 2015 bij het UWV terecht. Nou dan heb je zoveel informatie op die site. Op een gegeven moment kreeg ik een mailtje.

Ik denk: 'Ohh, wat is dat dan.' Dus ik opende dat. En er stond in... Ja, ik had vanaf 27 december, toen hadden zij mij al ingeschreven bij het UWV... Dus had ik een keer moeten solliciteren, en dat had ik niet gedaan. En gezien dat het nu voor mij de eerste keer was, gingen zij mij niet gelijk korten, maar het moest wel bij deze ene keer blijven nu. Whoowww. Oké. Dat vond ik best wel een beetje agressief overkomen. Ik denk 1 januari is 1 januari, maar het was 27 december. Dus ik had een keer... En dan is het gelijk van: 'Ja, de volgende keer gaan wij wel tien procent korten.' Dus als je nu weer een mailtje krijgt van het UWV, ten minste het eerste jaar, dan denk je: 'Ohh, wat heb ik nu weer niet goed gedaan?' Want het is zo'n site met zoveel informatie en taken en brieven die je krijgt. Oooohhh. Maar goed.

***Heb u nog op andere manieren met de gemeente te maken?***

Nee, dat zal in oktober of september gaan gebeuren.

***Zie u daar tegen op?***

Ja, ja.

***Waarom?***

Je moet heel veel privé dingen gaan geven. Ik heb zeventien jaar geleden eens een keer anderhalf jaar een bijstandsuitkering gehad bij een scheiding. Je moet je bankpapieren meegeven. Zij moeten al je bankafschriften zien. Dat voelt zo naar. Van: 'Wat is dit en waarom hebt je dat?'

(Dan komt een verhaal over haar ontslagvergoeding, als een soort pensioenvoorziening, en de vraag wat daar mee gaat gebeuren wanneer zij in de bijstand komt. Dan komt het verhaal terug op het solliciteren.)

In het begin was ik heel erg hoopvol. Maar na tweeënehalf jaar heb je zoiets van: 'Pff.' Je ziet het oneerlijke ervan. Je doet je best. Je hebt altijd

gewerkt. Ik ben in totaal vanaf mijn achttiende gewerkt achtendertig jaar aan het werk geweest. Nou, is er zo'n situatie en nu gaat gewoon overal een streep door.

(Wat meer informatie over de werkwijze bij het vrijwilligerswerk.)

(Nu komt de vraag aan bod hoe het kan dat wij Petra's adres hebben. Dat komt van de gemeente, terwijl zij bij het UWV hoort.)

Het voelt voor mij heel vreemd. Dat ben je niet gewend. Dat ouderwetse van: 'Je handje ophouden en je doet er niets voor.' Dat drukt heel erg op mij. Ik bedoel. Zo zit ik helemaal niet in mekaar. Ik wil graag wat doen. Dan denk ik: 'Laat mij gewoon een paar ochtenden bij het zorgcentrum werken.' Ik krijg iedere week mailtjes van het centrum van 'wij hebben hulp nodig. Kun je hier helpen. Al is het maar mensen van de kamer naar de eetzaal brengen.' Het is gewoon echt triest dat mensen niet meer naar buiten komen, omdat daar geen familie is die dat kan. Of ik een uurtje met iemand even naar buiten wil gaan. En dan van het UWV: 'Nee.' Waarom niet? Ik heb, eerlijk gezegd, wel eens extra dingen gedaan. Dan denk ik: 'Nou ja, dat is dan maar eenmalig.' Maar ik had zo graag dat zij er rekening mee zouden kunnen houden... Ik snap hun regels, maar je moet wel eerlijk blijven. Hele dagen alleen maar thuis zitten, daar word je niet gezond van.

***Mag ik vragen hoe u aan die vrijwilligersbaan bent gekomen. Heeft u die zelf gevonden? Heeft iemand u daarop gewezen? Of heeft u een advertentie gezien?***

Die heb ik zelf gevonden. Op een gegeven moment had ik zoiets van: 'Ik wil gewoon wat doen,' Ik denk: 'Nou, vrijwilligerswerk.' Toen woonde ik nog in De Maten. Bij de Matenhof gekeken. En daar hebben zij een site. Die staat helemaal vol. Echt te kust en te keur kom tegen je dingen die je leuk vind. Waar je een goed gevoel bij hebt. En dan is het: 'Kom maar.'