



Bijlage

Vertrouwen in de bijstand

Een kwalitatieve studie naar de ondersteuning
aan bijstandsgerechtigden die (nog) niet betaald
kunnen werken

Patricia van Echtelt
Sabrina Dinmohamed
Evelien Eggink
Peggy Schyns

m.m.v.
Khadija Kadrouch-Outmany

Sociaal en Cultureel Planbureau
Den Haag, november 2024

Inhoud

A	Toelichting op de methode van onderzoek	3
A.1	Onderzoeksontwerp.....	3
A.2	Dataverzameling	3
A.3	Beleidsanalyse.....	6
A.4	Beperkingen van dit onderzoek	6
	Literatuur.....	7

A Toelichting op de methode van onderzoek

A.1 Onderzoeksontwerp

Dit onderzoek betreft een kwalitatief onderzoek in twee Nederlandse gemeenten, die in grootte en ligging van elkaar verschillen. Hiermee krijgen we kennis over welke verschillende beelden, verwachtingen en behoeften er leven onder de verschillende betrokken partijen. We hebben onderzocht hoe de ondersteuning verloopt aan de doelgroep van bijstandsgerechtigden die (nog) niet naar betaald werk geleid kunnen worden, waar het goed gaat en waar het beter zou kunnen. Daarnaast scanden we de invulling van het lokale beleid rondom de Participatiewet en het sociaal domein in deze twee gemeenten, als context voor het onderzoek.

Door te kiezen voor twee gemeenten ondervangen we ten eerste dat we aspecten zouden missen als we van een enkele gemeente zouden uitgaan, bijvoorbeeld omdat we geen toegang zouden krijgen tot een onderdeel van de keten van hulpverlening. Aanvullende informatie uit een tweede gemeente kan dit soort lacunes opvullen en vice versa. Ten tweede wilden we zowel een grotere gemeente als een kleinere gemeente in dit onderzoek betrekken om enige variatie in de context en populatie te hebben.

A.2 Dataverzameling

De dataverzameling heeft plaatsgevonden van juni 2023 tot en met februari 2024 en bestond uit vier onderdelen. Hierin zijn verschillende dataverzamelmethode toegepast en verschillende databronnen gebruikt. In dit onderzoek gaat het om verkennende en semigestructureerde interviews, focusgroepen, en beperkte observatie.

Verkennende interviews

Ten eerste vonden verkennende interviews plaats in gemeente 1 (de grote gemeente) plaats, om zicht te krijgen op welke personen we binnen de gemeente moesten spreken. In de kleine gemeente was dit niet nodig, omdat de structuur van de organisatie overzichtelijker was. De verkennende interviews zijn uitgevoerd met een directeur en een hoofd van een afdeling, omdat zij een overzicht hebben van de uitvoering en ideeën met betrekking tot de integrale ondersteuning aan bijstandsgerechtigden. Via deze verkennende interviews konden wij ons een beeld vormen van de gemeentelijke organisatie in gemeente 1 en kregen we een idee van de relevante actoren die we in de tweede fase wilden benaderen. Ook dienden deze verkennende interviews om toegang te krijgen tot andere relevante onderdelen van de gemeentelijke organisatie en de bijstandsgerechtigden, en om geleidelijk een goed contact op te bouwen binnen de gemeente.

Semigestructureerde interviews

Hierna hielden we interviews met drie groepen respondenten uit de twee gemeenten: klantmanagers, beleidsmedewerkers/afdelingshoofden en bijstandsgerechtigden. We hanteren de term 'klantmanagers', maar de benaming verschilt per gemeente (consulenten, coaches, enz.). Deze fase liep eveneens van juni 2023 tot en met februari 2024. In beide gemeenten werden zowel beleidsmedewerkers/afdelingshoofden, klantmanagers als bijstandsgerechtigden aangedragen door onze contactpersonen. De respondenten werden voorgedragen door de gemeentelijke contactpersonen en ook (in gemeente 1) door een welzijnsorganisatie. Dit betekent dat de gemeente hen in beeld heeft, en ons met hen in contact kon brengen. Daarbij streefden wij naar een zo divers

mogelijke respondentenpopulatie. De bijstandsgerechtigden in het onderzoek hebben te maken met problemen op meerdere terreinen, en hebben ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente, en kunnen en willen daarover ook praten. Daarnaast is gelet op de achtergrond, levensfase, gezinssamenstelling, leeftijd en geslacht. In gemeente 1 hebben we daarnaast via verschillende organisaties in wijken gericht op (onder meer) bijstandsgerechtigden geprobeerd om respondenten te werven. Er zijn flyers uitgedeeld en bij een organisatie zijn drie onderzoekers op werkbezoek gegaan. Via deze laatste weg zijn nog vijf bijstandsgerechtigden geworven. Dit leidde uiteindelijk tot een lijst met respondenten (zie tabel A.1).

Tabel A.1 Overzicht van aantal respondenten naar respondentgroep en gemeente

	gemeente 1	gemeente 2
bijstandsgerechtigden	9	9
beleidsmedewerkers/afdelingshoofden ^a	7	5
klantmanagers ^b	4	8
totaal	20	22

a Inclusief een afdelingshoofd uit de verkennende interviews. Eén interview behelsde een dubbelinterview.

b Het gaat om klantmanagers die zich bezighouden met het participatiedeel en/of het inkomensdeel van de Participatiewet, en om handhavers.

Bron: SCP

Voor de interviews werkten we met semigestructureerde interviewlijsten. De onderwerpen die aan bod kwamen tijdens de interviews volgen uit de onderzoeksvragen en de relevante thema's uit de literatuur. Er was binnen een interview ook ruimte voor andere, voor de respondent belangrijke, thema's.

De interviews zijn gehouden in een geschikte ruimte op een plek waar de respondenten zich prettig voelden, zoals een spreek- of vergaderkamer op het gemeentelijk kantoor of thuis (bij sommige bijstandsgerechtigden). Zo kregen de onderzoekers ook meteen *feeling* met (een deel van) de fysieke werkomgeving of leefomgeving van de geïnterviewden. Respondenten tekenden vooraf een toestemmingsformulier (*informed consent*) met daarin informatie over doel en inhoud van het onderzoek en over de vertrouwelijkheid en anonieme verwerking van de interviewgesprekken, conform de ethische richtlijnen van het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP). Bijstandsgerechtigden kregen als dank voor hun bijdrage een cadeaubon van 40 euro.

De interviews (incl. de verkennende) zijn op een beveiligd opnameapparaat opgenomen en getranscribeerd. Die transcripten zijn vervolgens met behulp van ATLAS.ti 23 gecodeerd en geanalyseerd. Analyse vond plaats middels een iteratieve, thematische analyse, waarbij afwisselend inductief (wat vanuit de data aan thema's omhoog kwam) en deductief (vanuit thema's uit de interviewvragenlijsten en literatuur) te werk is gegaan.

Focusgroepen

Het derde onderdeel van het onderzoek betrof de focusgroepen. Wij hebben na een eerste analyseslag van de interviewgegevens drie focusgroepen georganiseerd met respectievelijk beleidsmedewerkers, klantmanagers en bijstandsgerechtigden. Deze dienden een tweetal doelen. Ten eerste boden deze focusgroepen de mogelijkheid om de ideeën en ervaringen te horen van meer gemeenten en van bijstandsgerechtigden uit andere gemeenten, waarmee we een beeld kregen van de reikwijdte van onze bevindingen buiten de twee gemeenten. Ten tweede boden de focusgroepen

de mogelijkheid om dieper in te gaan op wat goed gaat in de ondersteuning en waar er nog verbeteringen mogelijk zijn. Dit was behulpzaam bij het formuleren van handelingsopties. Er was een eerste focusgroep met beleidsmedewerkers (vijf deelnemers), een tweede met bijstandsgerechtigden (zeven deelnemers) en een derde met klantmanagers (vier deelnemers en een online interview). De deelnemers zijn geworven uit verschillende gemeenten in Nederland. De organisatie en facilitering van de focusgroepen werd uitgevoerd door Motivaction. De deelnemers aan de focusgroepen met beleidsmedewerkers en klantmanagers zijn geworven door het SCP, onder andere via een oproep door de beroepsvereniging van uitvoerende professionals in het publiek sociaal domein (SAM). De deelnemers aan de focusgroep met bijstandsgerechtigden zijn geworven uit een online panel van Motivaction, op basis van spreiding naar leeftijd, geslacht, Randstedelijk en niet-Randstedelijk woonachtig, en duur van bijstand. We zijn met de focusgroepdeelnemers in gesprek gegaan over de ondersteuning van bijstandsgerechtigden in hun eigen gemeente, op basis van de eerste inzichten uit de interviews binnen de twee gemeenten en door middel van hieruit afgeleide stellingen.

Deze verslagen zijn eveneens in ATLAS.ti 23 gecodeerd en samen met het materiaal uit de interviews geanalyseerd. In de analyse is gebruikgemaakt van codes die ook ten grondslag lagen aan de interviews (deductief coderen); deels zijn nieuwe codes toegevoegd wanneer er nieuwe thema's in de focusgroepen werden genoemd (inductief coderen).

Observaties

Het vierde deel van het onderzoek betrof een beperkt aantal (participerende) observaties. Het doel was om een gevoel te krijgen voor de context waarin zowel beleidsmedewerkers, klantmanagers als bijstandsgerechtigden opereren met betrekking tot de ondersteuning van bijstandsgerechtigden. Het gaat hier om observaties van diverse situaties: een overleg tussen gemeentelijke uitvoerders, een inloopspreekuur voor gemeentelijke uitvoerders, een intakegesprek met een bijstandsgerechtigde, een gemeentelijke vrijwilligersbijeenkomst voor bijstandsgerechtigden, en een bijeenkomst van een welzijnsorganisatie waar bijstandsgerechtigden als vrijwilliger werken. Daarnaast is gekeken naar de relevante fysieke gebouwen, afdelingen en gesprekskamers van beide gemeenten die gebruikt worden in het kader van de Participatiewet, evenals de omgeving van bijstandsgerechtigden die thuis zijn geïnterviewd. Hiervan zijn verslagen (*field notes*, *sfeerverslagen*) gemaakt. Deze vormden een achtergrond bij de data-analyses, maar zijn niet verder voor dit rapport geanalyseerd.

Aanvullend aan het veldwerk hebben wij op verzoek van gemeente 2 een workshop georganiseerd met beleidsmedewerkers, klantmanagers, inkomensconsulenten en handhavers. Hierin hebben we de belangrijkste tussentijdse resultaten besproken en wisselden we van gedachten over de herkenbaarheid van de resultaten en welke thema's eventueel misten. Dit bleek een goede manier om te kijken of de eerste bevindingen overeenkomen met de dagelijkse praktijk en om het draagvlak en de impact van het onderzoek op lokaal vlak te vergroten. Nieuwe inzichten op basis van deze workshop zijn als achtergrondinformatie in het rapport meegenomen.

A.3 Beleidsanalyse

Naast de dataverzameling vond er een kleinschalige analyse van beleidsdocumenten van de twee gemeenten plaats. Wij voerden een quickscan van relevante beleidsdocumenten uit om kennis te nemen van de hoofdlijnen van het geschreven beleid van de twee gemeenten op het gebied van het sociaal domein en met name de Participatiewet. Hiermee kregen we een beeld van aannames en de doelen van het lokale beleid en de aandacht die beide gemeenten hebben voor de groep bijstandsgerechtigden die (nog) niet betaald kan werken.

Ook keken we naar de mate waarin dit overeenkomt met de landelijke kaders vanuit de Participatiewet (zie bv. Van Echtelt et al. 2019). De beleidsdocumenten zijn aangeleverd door de gemeenten zelf, en geven volgens hen de belangrijkste beleidsinformatie. Het gaat om beleidsdocumenten over het sociaal domein – en de Participatiewet in het bijzonder – maar ook om documenten gerelateerd aan ‘integrale ondersteuning’ en ‘bijstandsgerechtigden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt’ en aanverwante thema’s als brede participatie. Ook de meest recente coalitieakkoorden van de gemeenten zijn bekeken. In totaal zijn vijf documenten geselecteerd in gemeente 1 en zes documenten in gemeente 2. Het SCP heeft een overzicht van alle documenten gemaakt, maar deze kan in verband met de anonimiteit van de gemeenten niet door derden worden ingezien.

A.4 Beperkingen van dit onderzoek

Dit onderzoek kent enkele beperkingen. Ten eerste hebben wij in dit onderzoek vooral een beeld gekregen van de ervaringen van medewerkers die werken vanuit de Participatiewet en niet van gemeentelijke uitvoerders die werken vanuit de Wmo of Jeugdwet. Dit zou ons beeld over de uitdagingen in de integrale ondersteuning kunnen beperken. Ten tweede hebben we bijstandsgerechtigden geselecteerd die hun verhaal wilden vertellen en dat ook goed kunnen. Hierdoor hebben we mogelijk geen goed zicht op bijstandsgerechtigden die met nog zwaardere problemen te maken hebben, of die geen vertrouwen hebben in de overheid. Onder de door ons geïnterviewden bevonden zich wel bijstandsgerechtigden die kritisch waren over de gemeentelijke ondersteuning en die het vertrouwen in de overheid waren kwijtgeraakt. Ten derde hebben wij gesproken met beleidsmedewerkers/afdelingshoofden en klantmanagers die met de groep werken die (nog) niet naar betaald werk begeleid kan worden. Ook die respondenten zijn niet vanzelfsprekend representatief voor alle beleidsmedewerkers en klantmanagers. Het is mogelijk dat juist de zeer betrokken beroepskrachten aan ons onderzoek hebben meegedaan.

Literatuur

Echtelt, Patricia van, Klarita Sadiraj, Stella Hoff, Sander Muns, Kasia Karpinska, Djurre Das, Maroesjka Versantvoort en m.m.v. Lisa Putman (2019). *Eindevaluatie van de Participatiewet*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.