



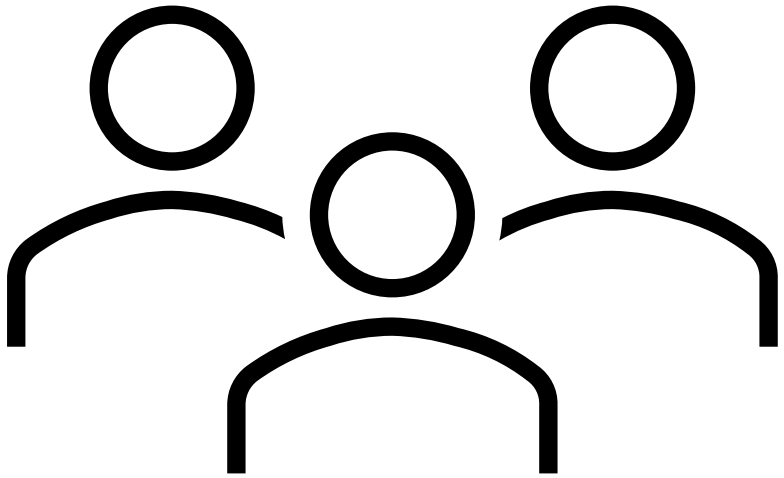
Leiden

Hoe ervaren klanten de doorverwijzing naar R&W?

input voor de Handreiking Afwegingskader

Over de geïnterviewde klanten

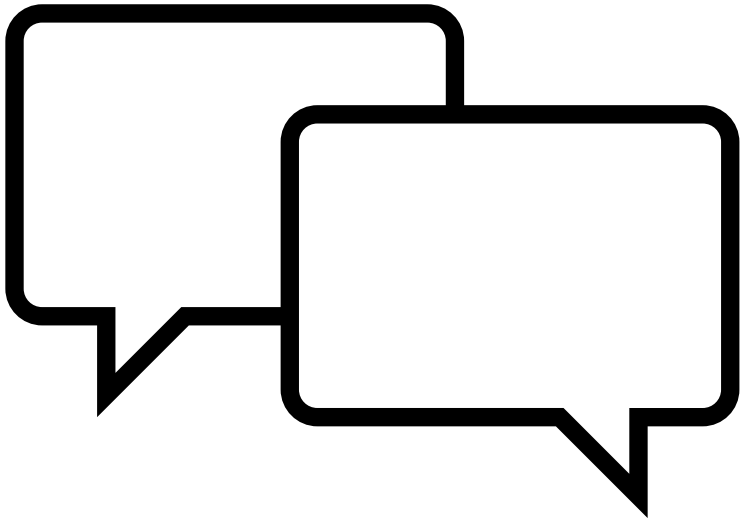
- Er zijn 25 klanten uit team 1 t/m 4 benaderd voor een telefonisch interview.
- 20 klanten hebben aan het interview meegewerkt.
- De interviews zijn afgenomen door klantmanagers. Zij hebben niet hun eigen klanten geïnterviewd.
- 7 van de geïnterviewde klanten zijn voor de coronacrisis in de uitkering gekomen en heeft de groepsgewijze informatiebijeenkomst bijgewoond; 11 zijn tijdens de coronacrisis in de uitkering gekomen en zij zijn individueel door de klantmanager geïnformeerd. Eén klant heeft voor de coronacrisis een uitkering gehad en kwam opnieuw in de bijstand tijdens de coronacrisis; van één klant is niet vermeld of deze voor of tijdens de coronacrisis in de uitkering kwam.
- 14 van de geïnterviewde klanten is al bij R&W op gesprek geweest en/of gestart met een traject. Aan hen zijn aanvullende vragen gesteld.



De basisvragen

Aan alle geïnterviewde klanten zijn de volgende vragen gesteld:

1. Is het voor u duidelijk waarom uw klantmanager u heeft doorverwezen naar R&W?
2. Wat vindt u van de doorverwijzing?
3. Wat verwacht u van de begeleiding door R&W?



Is het voor u duidelijk waarom uw klantmanager u heeft doorverwezen naar R&W?

Voor 17 klanten is het duidelijk waarom ze zijn doorverwezen. Drie klanten geven aan dat ze niet weten waarom ze zijn doorverwezen.

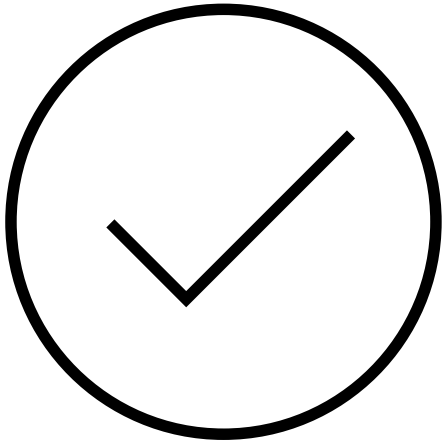
“Ja, ik word geholpen om weer aan het werk te komen.”

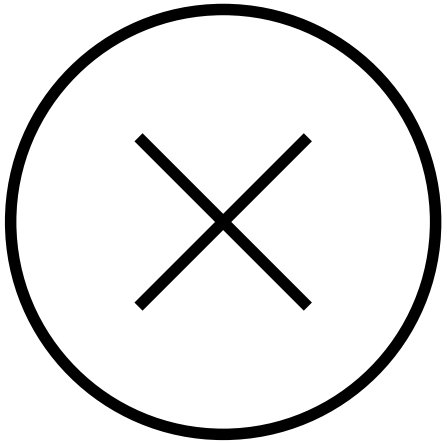
“Het was voor mij duidelijk dat ik aangemeld werd omdat er verplichtingen zijn binnen de uitkering.”

“Het was mij duidelijk, maar dan komt door ervaring van andere mensen. Ik heb vrijwilligerswerk gedaan bij Vluchtelingenwerk en ging met mijn klanten mee naar DZB.”

“Was niet duidelijk waarom ik doorverwezen ben naar R&W. Onlangs (in oktober 2020) heb ik een intakegesprek gehad met Werk en Inkomen. Er is toen zoveel informatie verteld dat ik daardoor niet precies meer weet wie ik wel en niet heb gesproken en waarvoor.”

“Ik moet zeggen dat het voor Corona duidelijker was omdat je toen nog een voorlichting en workshop kreeg. Het is voor mij namelijk de 2e keer dat ik een uitkering krijg. Ik denk als ik dat toen niet had gehad het voor mij minder duidelijk zou zijn.”





Wat vindt u van de doorverwijzing?

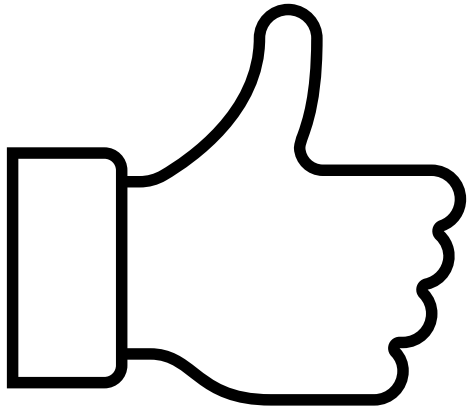
14 klanten staan positief tegenover de doorverwijzing. Drie klanten hebben er gemengde gevoelens over, één klant is het er niet mee eens en twee klanten hebben geen mening over de doorwijzing.

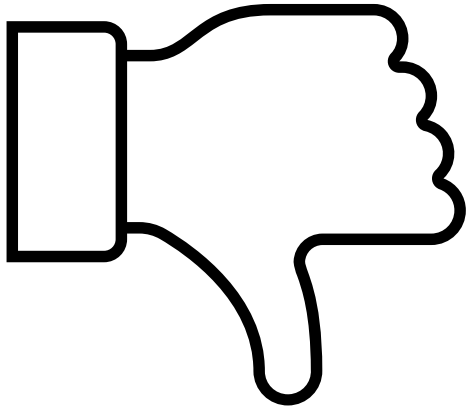
“Ja ik ben het ermee eens. Ik moet namelijk alles doen om zo snel mogelijk aan het werk te kunnen gaan en in mijn eigen inkomen voorzien. Zelf vond ik het niet echt nodig in mijn geval.”

“Ik vind het prima dat ik ben doorverwezen naar R&W. Hopelijk zal dit mijn situatie verbeteren.”

“Ik ben blij dat iemand mij helpt met het zoeken naar werk.”

“Nou, ik had niet zoveel keus, ik kreeg gewoon die brief. Dus er was niet echt een mogelijkheid om het er wel of niet mee eens te zijn.”





Wat verwacht u van de begeleiding door R&W?

Van de geïnterviewde klanten hebben er 13 goede verwachtingen van de begeleiding door R&W. Vier klanten weten niet zo goed wat ze ervan kunnen verwachten en 3 klanten hebben er weinig vertrouwen in dat het hen iets zal opleveren.

“Fijn omdat ik hierdoor de hulp heb gekregen die ik nodig had. Bij R&W hebben ze dingen voor me geregeld. Wat ik minder vond was dat er geen rekening werd gehouden met het feit dat ik al een parttime baan heb. Ik moet evenveel sollicitaties versturen als iemand zonder werk. Vijf keer per week solliciteren vond ik wat veel.”

“Ik begrijp dat ik ‘iets moet doen’. Ik kan en kon niet goed inzien wat dat dan zou zijn. Ik had gehoopt dat er meer geluisterd zou worden naar mijn situatie.”

“Ik hoop een eigen bedrijf te kunnen starten.”

“Niet veel want ik ben zelf hoogopgeleid en ik doe er van alles aan om aan het werk te komen. Alleen door de corona zijn er steeds meer dan 200 sollicitanten op de functies waarop ik solliciteer. Ik denk niet dat zij veel meer kunnen doen.”

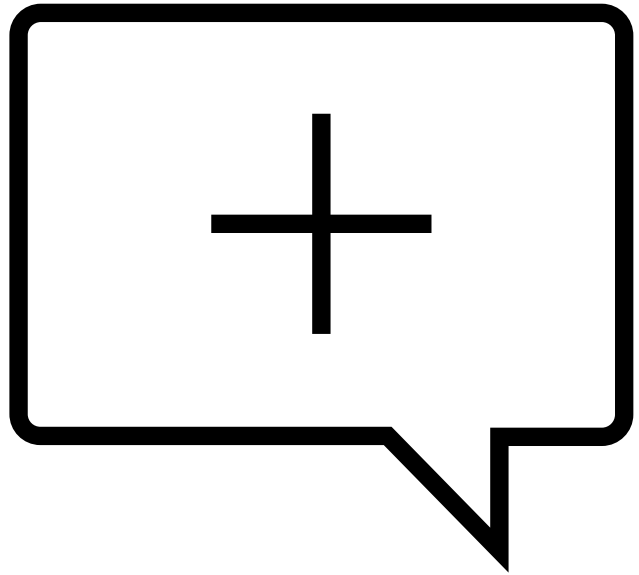
“Ik hoop dat ik een betaalde baan vind, maar daarvoor heb ik een opleiding nodig.”

“Dat R&W tips/ tricks en ideeën kan meegeven waar ik zelf niet aan heb gedacht bij het zoeken naar werk.”





Aanvullende vragen



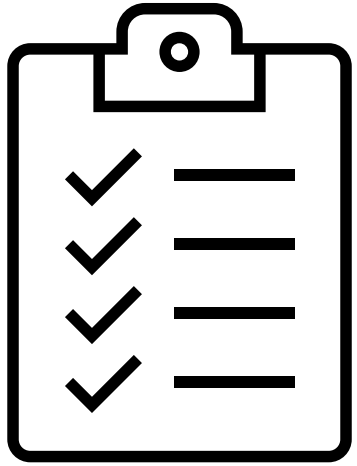
Aan 14 klanten die met een traject bij R&W begonnen zijn, zijn aanvullende vragen gesteld:

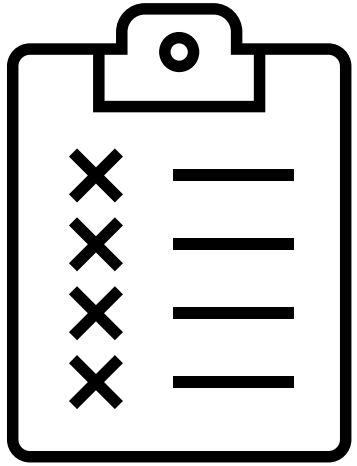
1. Sluit uw ervaring bij R&W aan op de informatie die u er van uw klantmanager over kreeg?
2. Sluit het aanbod van R&W aan bij uw wensen en behoeften?
3. Hoe denkt u dat dit traject u verder gaat helpen? En is dat ook hoe uw klantmanager het met u besproken heeft?

Sluit uw ervaring bij R&W aan op de informatie die u er van uw klantmanager over kreeg?

9 klanten vinden dat de informatie van de klantmanager over R&W goed aansluit bij hun ervaring bij R&W. Vier klanten vinden dat niet en één weet het niet zeker.

- “Ik kreeg niet zoveel informatie van mijn klantmanager. Zoals ik al zei, kreeg ik die brief. Daarin stond wel het één en ander. Ik dacht dat mijn klantmanager mij had overgedragen naar een collega. Ik weet ook nu nog niet goed voor welke vragen ik mijn klantmanager moet benaderen en welke vragen ik bij de DZB moet stellen.”
- “Ik heb geen informatie van mijn klantmanager gekregen. Alle informatie die ik wist over R&W, had ik gehoord van mijn begeleider van De Binnenvest.”
- “Ik weet nog steeds niet wat R&W voor mij kan betekenen. Kunnen zij überhaupt iets voor mij betekenen of mij begeleiden richting werk?”
- “Ik ben goed ingelicht door mijn klantmanager over de aanmelding bij R&W. We hebben meerdere gesprekken gevoerd over het uitbreiden van werk of bijvoorbeeld een bijbaan.”

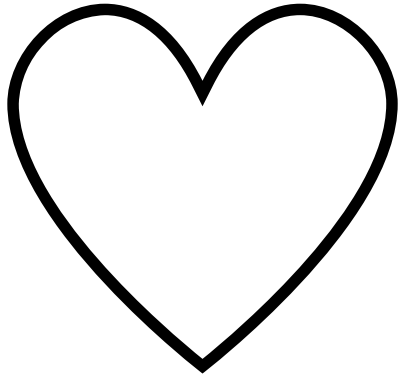


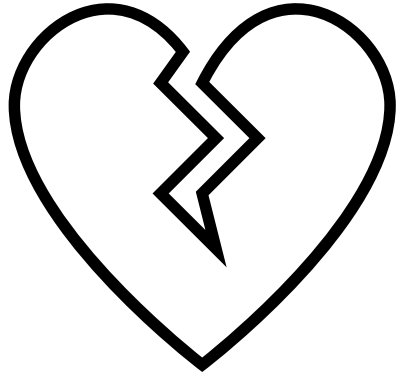


Sluit het aanbod van R&W aan bij uw wensen en behoeften?

9 geïnterviewden vinden dat het aanbod goed aansluit. Vier klanten zijn daarover twijfelachtig en één vind dat het niet aansluit.

- “Mijn consulent belt me regelmatig en helpt met zoeken. En ik zoek ook zelf naar werk. Maar ik heb geen gesprekken daar i.v.m. corona. Ik vind dat ze nu voldoende voor mij doen.”
- “Ik pas mijn wensen aan, aan wat er mogelijk is. Het liefst ga ik een opleiding doen, maar als dat niet kan, dan wil ik betaald werk. Dat is mijn uiteindelijke doel. Als ik niet met kinderen kan werken, wil ik ook wel met ouderen werken, maar dan kan nu niet i.v.m. corona. Ik heb het ook over werken in een supermarkt gehad, dat lijkt mij ook leuk. Mijn consulent heeft het ook gehad over vrijwilligerswerk, als dat eerst moet, vind ik dat ook goed.”
- “Dit kan ik niet bepalen. Ik heb een keer in februari 2020 persoonlijk contact gehad en een keer telefonisch.”
- “Op dit moment niet. Ik ben bezig met therapie en behandelingen om mijn mentale weerbaarheid te verbeteren en trauma’s te verwerken. Ik zou in de toekomst graag voor mijzelf beginnen. Ik ben ook al bezig met kleine projectjes. Dus op dit moment denk ik niet dat DZB iets voor mij zou kunnen betekenen. Ik zou best graag in de toekomst als het beter met me gaat willen werken. Misschien dan.”





Hoe denkt u dat dit traject u verder gaat helpen? En is dat ook hoe uw klantmanager het met u besproken heeft?

Tien klanten hebben er vertrouwen in dat het traject bij R&W hen verder gaat helpen. Twee klanten hebben er twijfels over. Met één klant is deze vraag niet besproken en één klant heeft zelf een baan gevonden.

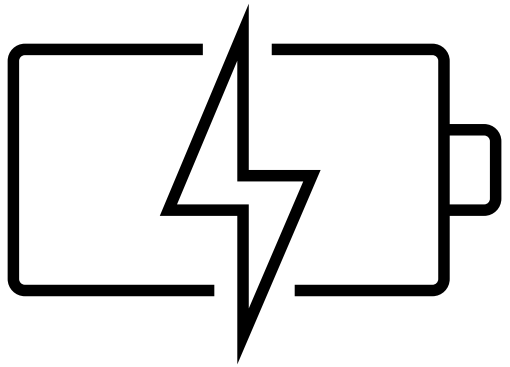
- “Ik ben gestart met een thuisopleiding als onderwijsassistent, dus ik denk wel dat dat mij verder gaat helpen. Ik heb dat verder niet met mijn klantmanager besproken. Ze belt wel af en toe hoe het gaat, als het weer tijd is dat ik mijn bankafschriften moet inleveren.”

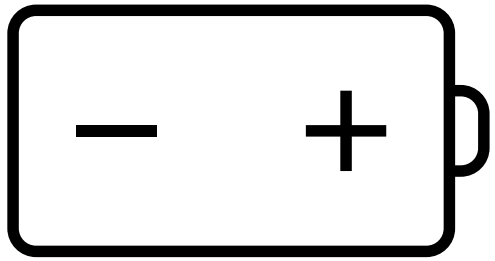
- “Ik ben nu bezig met een opleiding en ik hoop daarna een baan te vinden. Het traject heeft me verder geholpen dan dat ik had verwacht. Ik vind mijn begeleidster erg aardig.”

- “Ik hoop dat ik parttime werk kan vinden dat ik kan combineren met mijn thuisfront. Iets in de kinderopvang. Hoop dat ik begeleid kan worden richting werk. Ik weet niet wat ik van het traject moet of kan verwachten omdat ik weinig contact met hen heb gehad. Dit heb ik ook aan mijn klantmanager verteld.”

- “Ik denk dat het traject bij kan ondersteunen in het vinden van een baan. Sinds mijn aanmelding zijn er positieve veranderingen gekomen. Zo helpt de Ecotuin mij met het vinden en behouden van dagelijkse structuur. Hierdoor ben ik gemotiveerder om andere vraagstukken in mijn leven aan te pakken en ik hoop dat dit uiteindelijk leidt tot een baan. Mijn consulent helpt mij met persoonlijke gesprekken om te kijken wat voor werk bij mij zou passen. Ik denk dat dit aansluit met hetgeen de klantmanager besproken heeft. Ik heb hem niet meer gesproken sinds mijn aanmelding. Ik spreek mijn klantmanager minder dan gedacht. Maar ik weet niet goed wat ik van de gesprekken met de klantmanager kan verwachten. Ik weet wel dat er contact is tussen DZB en mijn klantmanager. “

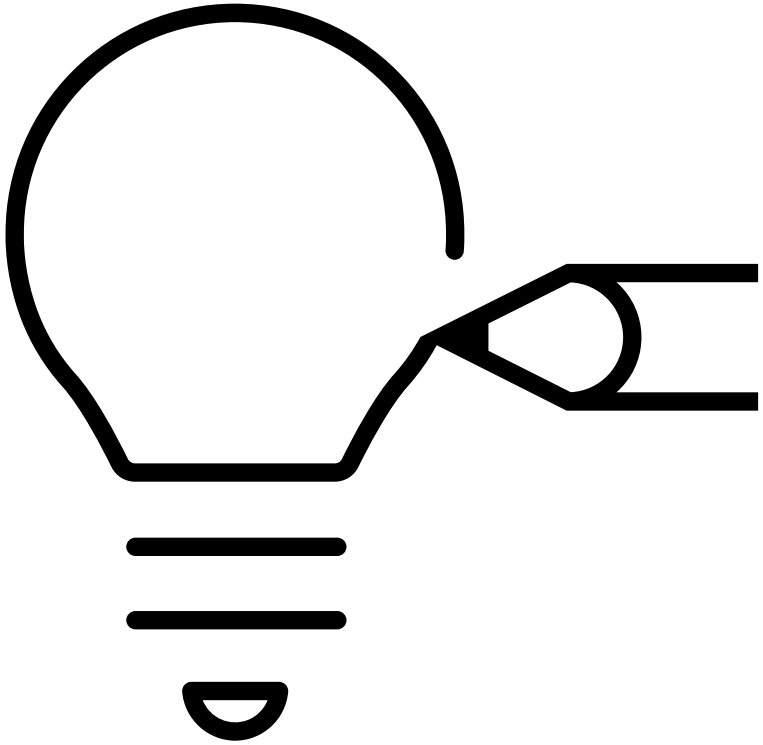
- “Ik heb zelf een baan gevonden. Dit zit nog in de pijpleiding en is vorig week bevestigd. In januari 2021 kan ik aan de slag. Ik ben nog in afwachting van een arbeidscontract. Ik heb dit ook doorgegeven aan mijn consulent van R&W.”





Samenvatting & tips

- Klanten begrijpen over het algemeen goed dat en waarom ze zijn doorverwezen en staan hier ook achter. Er lijken hierin geen grote verschillen te zijn tussen klanten die voor de Coronacrisis zijn doorverwezen en klanten die tijdens de Coronacrisis zijn doorverwezen. Opmerkelijk is dat sommige geïnterviewden als uitleg geven voor de doorverwijzing naar R&W dat dit een verplichting is die hoort bij de uitkering. Tip: Dat een doorverwijzing een eerste stap is om (weer) aan het werk te gaan, is wellicht motiverender.
- Klanten lijken geen grote discrepantie te ervaren tussen dat wat ze is verteld over R&W en hoe zij R&W daadwerkelijk ervaren. Wel geeft een klein aantal klanten aan dat ze schrikken van het verschil in aantal te verrichten sollicitaties (1x per week voor W&I en 5x per week voor R&W). Tip: zorg ervoor dat W&I en R&W over en weer goed op de hoogte zijn en blijven van elkaars werkwijze om hierover duidelijk te kunnen zijn tegenover klanten.
- Bij veel klanten lijkt het contact met de klantmanager van W&I weg te vallen zodra ze zijn doorverwezen naar R&W. Bij een aantal van hen leidt dit tot onzekerheid: bij wie moeten ze nu voor wat zijn? Tip: geef duidelijk aan wat de rol van de klantmanager is na doorverwijzing.







Marieke Sweens, december 2020

Met dank aan Claudia Glans, Monique Hartevelt, Moja Heijne, Guusje Mulder en Vinod Samoedj