

Kloof tussen leefwereld en systeemwereld

Een bijstandsgerechtigde die zich niet aan de regels houdt bij een re-integratietraject kan met strafmaatregelen te maken krijgen. Hoe beleeft een betrokkene zo'n sanctie en werkt de maatregel wel in de hand waar hij voor is bedoeld? En hoe zouden hulpverleners kunnen bijdragen aan het overbruggen van de kloof tussen de leefwereld van de bijstandsgerechtigden enerzijds en de systeemwereld anderzijds? *Ines Schell-Kiehl, Leonie Slots, Gerialien Holsbrink-Engels*

en daarmee ook hun mogelijkheden tot economische onafhankelijkheid. En daarmee vervolgens, op termijn, een grotere maatschappelijke participatie.

Bevindingen

Twee hoofdthema's domineerden in alle interviews met de werkelozen:*

1. De beleving van de communicatie tussen de gemeente en de bijstandsgerechtigde, in het bijzonder tussen de re-integratieorganisatie en de bijstandsgerechtigde.
2. De impact van de sanctie op de bijstandsgerechtigde.

Een opvallende bevinding uit de analyses, is de kloof die de bijstandsgerechtigden ervaren tussen de leefwereld van henzelf enerzijds en de systeemwereld van de gemeente en re-integratieorganisaties anderzijds. Die systeemwereld krijgt in hun ogen vooral vorm in procedures en organisaties die betrokken zijn bij het proces van re-integratie. Ons onderzoek geeft inzicht in de beleving van deze systeemwereld door personen die een WWB-uitkering (Wet werk en bijstand) ontvangen.

ONDERZOEK, PROFIEL DEELNEMERS

In onze studie hebben wij semigestructureerde interviews afgenomen bij veertien bijstandsgerechtigden, die aan re-integratietrajecten hebben deelgenomen. Daarbij hebben we in kaart gebracht wat hun visie is op sancties en het sanctiebeleid van hun gemeente. De geïnterviewden hebben allemaal ervaring met sancties en zijn woonachtig in dezelfde gemeente. Het profiel van de respondenten weerspiegelt goed de problematiek van langdurig werkelozen in Nederland. Drie vrouwen en elf mannen hebben aan het onderzoek deelgenomen. De jongste respondent was begin twintig, de oudste bijna zestig jaar. Vier respondenten zijn allochtoon en een aantal jaren geleden naar Nederland gekomen. Een respondent is net uit detentie vrijgekomen. Twee respondenten zijn lichtverstandelijk beperkt. Een heeft een duidelijke psychiatrische problematiek. Drie respondenten zijn chronisch ziek. Allen zijn laaggeschoold. Vijf mannen en een vrouw zijn alleenstaand. De overige personen hebben gezinnen.

Veel bijstandsgerechtigden die wij gesproken hebben, verkeren niet vrijwillig in een uitkeringspositie. Als zij zouden kunnen kiezen, zouden zij liever regulier willen werken dan bijstand van de gemeente ontvangen. Zij laten naar hun mening duidelijk een wil om te werken zien en wijzen hierop ook tijdens de interviews: ➡

- R: *Ja, ik heb liever natuurlijk 40 uur in de week, maar ja als het op het moment even niet te vinden is dan ben ik allang blij dat ik wat kan doen.*
(interview 6, man)
- R: *Ik zie mensen, ik wil, ik wil 's morgens vroeg uit bed, ik wil werken, ik wil dat ritme houden.*
(interview 4, man)

Door een sanctie te hebben gekregen, krijgen de respondenten echter het gevoel dat hun werkmotivatie door de betrokken organisaties anders wordt ingeschat. Er lijkt een discrepantie te bestaan tussen de beleving van de respondenten en de wijze waarop de re-integratieorganisatie en de gemeente hen bejegenen. Respondenten die zich in hun perspectief als gemotiveerd presenteren om regulier werk te doen, vertonen na het ontvangen van een sanctie dan ook in eerste instantie 'niet-wenselijk' gedrag: Zij melden zich ziek of proberen zich op andere manier aan het werk van de re-integratie organisatie te onttrekken. Zij houden zich rustig en trekken zich terug of proberen juist op een niet geoorloofde manier alsnog aan geld te komen om de vaste lasten te kunnen blijven betalen. Volgens de respondenten duurt deze fase meerdere weken tot enkele maanden. Hoe sterk dit onwenselijke gedrag is, lijkt samen te hangen met de vraag of de sanctie daadwerkelijk wordt toegepast.

Sommige respondenten schetsen de verstandhouding tussen hen, de gemeente en de re-integratieorganisatie dan ook als een wij-zijrelatie. Ze ervaren deze organisaties, oftewel het 'systeem', letterlijk als een grote muur. Ze hebben niet het idee dat zij van die zijde ondersteuning krijgen.

Opvallend is bovendien dat de leefsituatie van sommige participanten niet aansluit bij wat het systeem van hen vraagt en verwacht. Niet alle bijstandsgerechtigden zijn bijvoorbeeld in staat om officiële brieven met 'dure woorden' te lezen. Of ze ontberen een solide basis met een eigen huis en postadres. Het gevolg: langs elkaar heen werken en communiceren, met alle gevolgen van dien. Denk bijvoorbeeld aan het opleggen of het ongegrond verklaren van sancties vanwege no show en ziekmeldingen. Hierdoor zijn enkele respondenten het vertrouwen in het systeem kwijtgeraakt of heeft dat vertrouwen op zijn minst een deuk opgelopen. Soms zijn respondenten ook teleurgesteld over de onduidelijke communicatie rond procedures, doelen en ontwikkelingsmogelijkheden binnen de fases van een re-integratietraject.

De complexe rol van de hulpverlener

Ons onderzoek laat duidelijk zien dat hulpverleners bij re-integratietrajecten voor bijstandsgerechtigden een belangrijke rol kunnen spelen.

EIGEN REGIE, TEAMWORK EN HULPVERLENING

TOOLKIT GEZINSBEGELEIDER IN DE WIJK

Marieke van Rooij



ISBN 978 90 8850 495 2 | 128 pagina's | € 18,90
Bestel online op: www.swpbook.com/1727

Toolkit gezinsbegeleider in de wijk biedt (toekomstige) hulpverleners een groot aantal praktische, werkzame instrumenten voor het werken met gezinnen. Deze zijn verdeeld over acht verschillende domeinen: opvoeden, relaties en vriendschap, lichamelijke gezondheid, emotionele gezondheid, school, werk en vrije tijd, financiën, huisvesting en justitie. De eigen regie van het gezin staat daarbij steeds centraal.



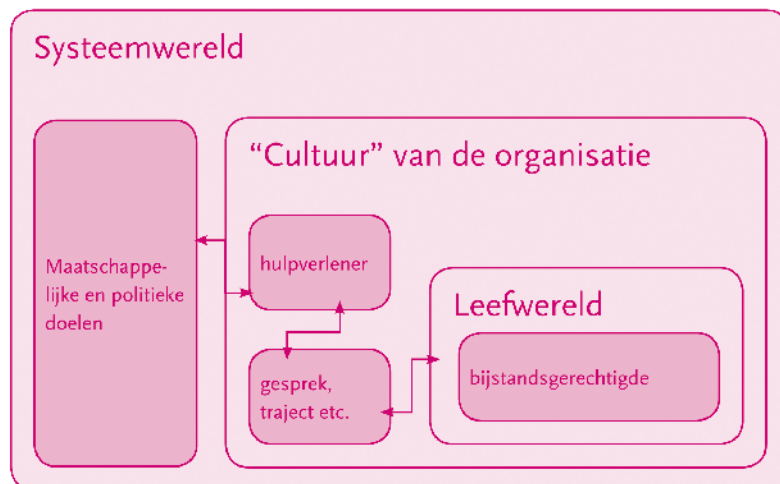
Uitgaven van Uitgeverij SWP zijn verkrijgbaar in de boekhandel

Postbus 257 / 1000 AG Amsterdam / T. 020 330 72 00 / F. 020 330 80 40 / swp@mailswp.com / www.swpbook.com

Zo maakten de gesprekken duidelijk dat hulpverleners die bij een re-integratieorganisatie werken, in een tussenpositie terecht komen. Zij werken op het snijvlak van politieke, wettelijke en maatschappelijke realiteiten en doelen. Daarnaast speelt ook de bedrijfscultuur en sfeer van de eigen re-integratieorganisatie en de leefwereld van de bijstandsgerechtigden c.q. hun cliënten een rol. In gesprekken en procedures moeten zij de politiek en juridisch geformuleerde doelen naar hun dagelijks werk trachten te vertalen en in de communicatie en samenwerking met de bijstandsgerechtigden in praktijk brengen. De hulpverleners die bijvoorbeeld als werkbegeleiders of trainers binnen een re-integratieorganisatie werkzaam zijn, moeten melding maken als cliënten zich ziek melden, ongeoorloofd verzuim of ander verwijtbaar gedrag vertonen. Zij nemen hiervoor met de afdeling handhaving van een gemeente contact op. Hier hebben re-integratieorganisaties en gemeentes afspraken over gemaakt. De regels wanneer een uitkering kan worden verlaagd, zijn vastgelegd in de gemeentelijke Afstemmingsverordening.

Doordat deze hulpverleners de leefwereld van hun cliënten goed kennen en meerdere keren per week met hen contact hebben, kunnen zij echter de gevolgen van een sanctie voor de leefsituatie van hun cliënten redelijk goed overzien. Zij stellen zich in sommige gevallen dan ook de vraag: wordt de bijstandsgerechtigde hier beter van? In extreme gevallen maken zij mee hoe cliënten op grond van sancties dakloos worden. Hun opdracht is dus complex. Zij opereren op het snijvlak van tegengestelde belangen. Aan de ene kant hebben zij de opdracht in het belang van de gemeente voor een rechtmatige uitvoering van de inkomensvoorzieningen te zorgen. Aan de andere kant overzien zij de dreigende cumulatie van problemen en de financiële en emotionele consequenties die een sanctie voor een cliënt kan hebben. Bovendien moeten zij ook in de toekomst met de cliënt samenwerken en hem/haar bij de re-integratie in betaald werk blijven ondersteunen.

Daarbij zou ons inziens de hulpverlener niet enkel als een "vehikel" opgevat moeten worden dat de politieke doelen aan de bijstandsgerechtigde moet overbrengen. De hulpverlener kan volgens ons vooral een rol spelen als schakel tussen de cliënt enerzijds en de re-integratieorganisatie en de gemeente anderzijds. Hij kan helpen om miscommunicatie tussen de systeem- en de leefwereld te verhelpen. En hij kan ook vanuit een maatschappelijk en politiek oogpunt op onwenselijke effecten van een opgelegde sanctie in de leefwereld van de cliënt wijzen (consequenties voor andere gezinsleden, cumulatieve problematiek vooral wat betreft schulden, gevolgen voor werkmotivatie etc.). Voor een dergelijke invulling van de rol van hulpverleners van re-integratieorganisaties zouden echter alle instanties open moeten staan. De hulpverleners dienen dan een open en kritische houding te hebben en niet klakkeloos uit te voeren wat hun wordt opgedragen.



De kloof tussen systeem- en leefwereld overbruggen.

Zodra de hulpverlener deze rol speelt, is hij niet zozeer het "vehikel" van maatschappelijk dominante doelen, maar een *institutional agent* (Martinez-Cosio & Iannacane, 2007; Stanton-Salzar, 2011). Zo'n agent is op basis van zijn eigen sociaal kapitaal en zijn relatief gezien hoge status en autoriteit in staat om als een bemiddelaar en brug tussen de systeem- en de leefwereld te fungeren. De hulpverlener kan daarmee een belangrijke rol bij de empowerment van de bijstandsgerechtigde spelen.

Voor hulpverleners die buiten de cultuur van de direct betrokken re-integratieorganisatie werken, zal deze rol als *institutional agent* wellicht makkelijker te vervullen zijn dan wanneer een hulpverlener bijvoorbeeld als werkbegeleider in een re-integratieorganisatie voor het melden van 'no-show' van cliënten verantwoordelijk is. Zo hadden twee respondenten in hun sociaal netwerk bijvoorbeeld sociale professionals. Deze professionals konden op grond van hun positie buiten de re-integratieorganisatie, deze cliënten in hun communicatie met de "systeemwereld" ondersteunen. Daarmee konden uiteindelijk de opgelegde sancties van de gemeente weer teruggedraaid worden. ❖

* Voor de uitvoerige analyse zie Schell-Kiehl, Slots, & Holsbrink-Engels, 2014.

LITERATUUR

De literatuurlijst die bij dit artikel hoort, staat op www.sozio.nl/dossiers

OVER DE AUTEURS

De auteurs zijn alle drie werkzaam bij de Academie Mens & Maatschappij Saxion. **Dr. Ines Schell-Kiehl** is werkzaam als hoofd-docent bij de master Health Care & Social Work en als onderzoeker binnen de kenniskring van het lectoraat Community Care & Youth, **drs. Leonie Slots** is docent bij de bacheloropleidingen SPH en MWD en tevens onderzoeker binnen de kenniskring van het lectoraat Community Care & Youth, **dr. Gerialien Holsbrink-Engels** is lector van het lectoraat Community Care & Youth/Saxion.