

SCHOUDEERS

ERONDER



JUNI
2021
#6

THEMAKRANT CLIËNTENRADEN
SCHULDEN SIGNALEREN
& SAMENWERKEN

Winnaar Cliënt in Beeld-prijs 2020: 'We zijn één overheid, kijk over het randje'

In Limburg behaalde **Roland de Groot**, lid van de Limburgse Cliëntenraad van het UWV, al de nodige successen. Samen met de minimawerkgroep Limburg won hij zelfs de Cliënt in Beeld-prijs. "Het zou echt de kers op de taart zijn als ons initiatief ook landelijk navolging krijgt. En dan niet alleen bij het UWV, maar bij veel meer uitvoeringsorganisaties. We zijn immers één overheid. Kijk over het randje."

Het probleem

"Begrijp me goed, ik vind dat er fantastische regelingen zijn, maar ze komen nog niet altijd terecht bij voor wie ze bedoeld zijn: de burger. Het is een complex en ondoorzichtig stelsel geworden. De regelingen, wetten, potjes en fondsen zijn bovendien te weinig bekend. Bij burgers, maar ook bij organisaties."

Het initiatief

"Door mijn lobby stuurde UWV-Limburg als proef een brief naar mensen die op het sociaal minimum zitten. De strekking: 'U heeft mogelijk recht op regelingen en deze organisaties kunnen u helpen'. Ook werd het door mij ontwikkelde minima-document toegevoegd als bijlage. Hierin staan alle mogelijke regelingen waar mensen gebruik van kunnen maken. Je hoeft als uitvoeringsorganisatie zo'n regeling niet zelf uit te voeren; attenderen en verwijzen is een eerste belangrijke stap. Het geeft bekendheid aan regelingen en helpende organisaties en het verlaagt de drempel om hulp te zoeken."

Schulden voorkomen

"Er wordt -terecht- een enorme inspanning verricht om mensen met schulden te helpen, maar ik denk dat we



Roland de Groot: "Het burgerperspectief is cruciaal bij de ontwikkeling en uitvoering van beleid. Een cliëntenraad kan dat perspectief in kaart brengen en duiden."

met elkaar een stap moeten zetten om schulden te voorkomen. Beter gebruik van die regelingen verhoogt de inkomens en verlaagt de kans op schulden. Dit kost gemeenten meer geld omdat er meer aanvragen voor voorzieningen komen. Aan de andere kant: er wordt ook bespaard op bijvoorbeeld schuldhelpverlening. En het belangrijkste: de kwaliteit van leven gaat erop vooruit."

Pleidooi voor knutselen

Op mijn uitnodiging gingen de districtsmanager UWV en de wethouder Sociale Zaken in Venlo 'samen knutselen'. Zonder pet, terug naar de basis; waar doen we het voor, voor wie, wat speelt er, wat is er nodig? Die open blik gaf ruimte aan mijn initiatief, ze wilden experimenteren. Kijken over het randje noem ik dat, verder denken dan je eigen regeling, taak of verantwoordelijkheid. Signaleren, verwijzen, samenwerken; intern en extern. Het brengt je als organisatie verder, je kunt je klanten beter helpen en je maakt de maatschappij een stukje mooier."

Menselijke maat

"Inmiddels ben ik ook lid van de centrale cliëntenraad van UWV. Ik wil dat de hele organisatie over dat randje gaat kijken, dus niet alleen de Raad van Bestuur, maar ook het management, het klantcontactcentrum en de arbeidsdeskundige. Van hoog tot laag. En als ik verder mag dromen? Dat deze aanpak gewoon wordt bij alle uitvoeringsinstanties. Dat in alle brieven wordt verwezen naar mogelijke regelingen, dat de menselijke

maat het nieuwe normaal wordt, opdat er niemand meer tussen de wal en het schip belandt."

Rapport TCU: cultuuromslag vereist

"Het rapport van de Tijdelijke Commissie Uitvoeringsorganisaties (TCU) geeft cliëntenraden de wind in de rug. De TCU concludeert dat er een te grote discrepantie is tussen ontwikkeling en uitvoering van regels. Zij pleit voor meer openheid en een cultuuromslag in de hele beslissende keten. Uitvoeringsorganisaties doen de maatschappij tekort wanneer ze zich louter richten op hun eigen taak. Regelingen moeten niet via de trits 'Tweede Kamer->departement-> uitvoering' tot stand komen, maar aan een ronde tafel met vier partijen. De vierde partij is dan natuurlijk de burger, dus cliëntenraden; schuif aan! Dit is voor ons het signaal om een tandje bij te zetten. En als we dan toch aan tafel zitten: nodig dan die beleidsmakers en regelbedenkers uit voor een bezoek. Zodat ze zien wat het betekent om met beperkte middelen te leven."

Cliëntenraad geen moetje

"Het burgerperspectief is cruciaal bij de ontwikkeling en uitvoering van beleid. Een cliëntenraad kan dat perspectief in kaart brengen en duiden. Wij hebben zoveel kennis over de praktijk, gebruik die! Nauw contact draagt eraan bij dat je mét cliënten spreekt in plaats van óver je cliënten. Zie de cliëntenraad dan ook niet als een moetje, maar investeer in het contact en betrek ons vroegtijdig."



Programmamanager
Schouders Eronder
JULIA DEN HARTOGH

Samen leren

Samen leren, samen innoveren en veranderen vanuit de werkvloer. Dat is het motto van Schouders Eronder. Veranderen levert het meeste op in samenwerking met ketenpartners. Een cliëntenraad is zo'n belangrijke partner. Niet voor niets worden zij 'de ogen en oren' van een organisatie genoemd. Echter, worden de signalen goed geuit? Worden ze opgepikt? Leren we ervan?

Samen met de Landelijke Cliëntenraad organiseerden we een Leernetwerk, om knelpunten te ontrafelen en op zoek te gaan naar oplossingsrichtingen. Natuurlijk aan de hand van de methode van Schouders Eronder. Een aantal lessen staan in deze krant. Het hele verslag van dit Leernetwerk vind je [hier](#).



In deze krant gaan we verder op zoek, bijvoorbeeld aan de hand van het rapport 'Als verrekenen een beperking is'. Een mooi voorbeeld van samen leren door de Landelijke Cliëntenraad en UWV. Signalen zijn verzameld, onderzocht en gekwantificeerd, de belangrijkste partners werden binnenboord gehaald én er zijn handelingsperspectieven geboden.

"Nauw contact met je cliëntenraad zorgt dat je mét cliënten spreekt in plaats van over je cliënten." Duidelijker dan Roland de Groot kan ik het niet zeggen. Lees zijn verhaal en die van de anderen in deze krant, ik hoop dat hun verhalen je zullen inspireren!

"Door problemen
gezamenlijk te ana-
lyseren komt zowel
de praktische kant
als de beleidsmatige
kant tot zijn recht."

Else Roeterink,
ambtelijk secretaris LCR

Cliëntenraad Hilversum pleit voor beginspraak

“Zoveel mensen weten niet waar ze recht op hebben en waar ze aan de bel kunnen trekken. Daarom informeer ik de burger zodat deze krijgt waar hij recht op heeft, ik haal op wat er niet goed gaat en ik zorg dat signalen op het juiste bureau belanden. Ik doe het met liefde, maar ik zou willen dat mijn inzet – en dat van vele andere vrijwilligers- niet nodig is.” Aan het woord is **Annemieke Bakker, voorzitter van de cliëntenraad in Hilversum.**



Annemieke Bakker:
‘Er is te weinig kennis om echt goed te helpen of juist door te verwijzen. Ik vind dat de gemeente hier regie op moet voeren.’

aten we beginnen met een positieve constatering van Annemieke. Zij ziet bij iedere professional, ambtenaar of bestuurder in het sociaal domein de wens en inzet om het goede te doen. “Er is veel enthousiasme en dat moeten we koesteren. Wanneer we dit aanvullen met de kennis en ervaring uit de praktijk, bijvoorbeeld vanuit cliëntenraden, is er veel potentie. Dan gaat het over mensen en verklein je de kans dat je vooral praat over beleid en kostenplaatjes.” Zij pleit daarnaast voor ‘beginspraak’, wat iets heel anders is dan inspraak. “Met inspraak vraag je om commentaar en kritiek op een stuk dat al af is. Echter, als je ons in het begin betreft, kunnen we constructiever meedenken en heeft het gemeenschappelijke eindproduct meer zeggingskracht en draagvlak. En weet: uiteindelijk hebben we het zelfde doel!”

Ongebruikte regelingen

De kracht van cliëntenraden is dat ze tot in de haarvaten van de samenleving komen. Annemieke is hier een

krachtig voorbeeld van. Zij ontdekte bijvoorbeeld dat 1 op de 300 huishoudens in haar gemeente afhankelijk is van de voedselbank. “Ik denk dan ‘wat gaat er mis’ en vooral ‘wat is er nodig om dat op te lossen’. Bij de voedselbank vroeg zij aan veertig mensen of zij bij hen alles uit mocht pluizen: wat zijn inkomsten en uitgaven, worden regelingen goed gebruikt, etc. Wat bleek: bij bijna de helft werd er teveel geld ingehouden en

bleven regelingen ongebruikt. “Die gang naar de Voedselbank had de meeste mensen dus bespaard kunnen blijven. Ik heb ontdekt wat er mis is, ik hoop dat professionals dit vervolgens aanpakken.”

Regie voeren

Uit Annemiekes onderzoek bleek dat vooral de organisaties als maatschappelijk werk en schuldhulpmaatje niet alle mogelijkheden benutten. Daarnaast bleek bewindvoering te vaak slordig met de beslagvrije voet, de bronheffing en achterstallige premies bij de zorgverzekering. “Dat kan funest uitpakken voor inwoners waardoor ze onnodig lang in de schulden zitten.” De conclusie van Annemieke: we ondersteunen mensen niet voldoende. “Er is te weinig kennis om echt goed te helpen of juist door te verwijzen. Ik vind dat de gemeente hier regie op moet voeren, zodat er sneller signalen doorkomen en dat deze organisaties beter op de hoogte zijn van regels en mogelijkheden. Daarnaast hoop ik dat gemeenteraden hun controlerende rol actiever oppakken. Pols vooral de cliëntenraden, daar zijn we voor, maar ga ook zelf op zoek.”

In vakjes gedacht

Er is te lang in vakjes gedacht, stelt Annemieke. “Dat de ene afdeling of organisatie te weinig weet van wat een andere doet. Gelukkig wordt er nu meer en meer in de breedte gekeken als iemand met een hulpvraag komt. Er worden stappen gezet om de taalkloof tussen de systeemwereld van professionals naar de leefwereld van cliënten te overbruggen. Maar we moeten scherp blijven. In de waan van de dag zit je zo weer in je eigen vakje, in je eigen jargon. En handel je vanuit het verleden en niet vanuit het nu.”

Door de ogen van een cliënt

Twee keer meldde de 32-jarige Tamara Lamme zich bij de Voedselbank, ook was ze in het verleden perioden dakloos. Aankloppen bij de gemeente was soms een typisch geval ‘van het kastje naar de muur’. Met veel doorzettingsvermogen en met hulp van Annemieke van de cliëntenraad kreeg zij haar leven weer op de rails. Ze is nu zelf vrijwilliger bij de Voedselbank. Wat ziet zij als cliënt?



Tamara Lamme:
‘Ik noemde mijn gang naar de voedselbank destijds ‘my weekly walk of shame’

Kijk naar het doel

“Wil je je burgers bijstaan, of wil je de regels uitvoeren? Een voorbeeld: ik viel onterecht buiten een regeling en heb dat met hulp van Annemieke aangevochten bij de gemeente. Het werd afgewezen, maar een jaar later werd het beleid gelukkig wél aangepast omdat men zag dat regelingen botsten. Er kwam ruimte voor uitzonderingen, mede dankzij die hoorzitting.”

Zorg voor consistentie

“Het maakt uit welke (schuld)hulpverlener of ambtenaar je treft. De individuele ambtenaar weet dat niet eens, want die weet niet precies wat zijn collega doet. Als klant ervaar je het des te meer. Soms gaat het om verschil in kennis of mandaat, een andere keer om een andere interpretatie van een regel.”

Maak het simpeler

“Dit is een longshot, maar de hele schuldhulpverlening zou simpeler moeten. Het is zo ‘verregeld’. Heb je als klant de ene hobbel genomen, dan stuit je op de volgende. Ik ben voorstander van regels, maar maak ze simpeler zodat ze uitvoerbaar worden en duidelijk voor klanten, medewerkers én samenwerkende organisaties.”

Kom los van je bureau

“Onlangs leefde een Tilburgse wethouder een maand in armoede. Om te ervaren wat geldzorgen met je doen, hoe de stress je naar de keel kan schieten. Ik denk dat zulke initiatieven helpen om de menselijke maat terug te brengen. Loop stage, kijk bij een voedselbank, kom los van je bureau. Dan wordt het makkelijker om aandacht te houden voor het verhaal van je cliënt. En het is zó belangrijk om je gehoord te voelen als mens. Ik denk dat mensen dan zelf ook nog een stap harder zetten.”

Help in een vroeg stadium

“Ik kon niet geholpen worden omdat ik een schuld had van ‘slechts’ 4.000 euro, terwijl de drempel 7.000 euro

was. Moet ik dan eerst extra schulden maken? Help mensen liefst in een vroeg stadium en zorg dat voorliggende regelingen gebruikt worden. Dan kunnen schulden ook voorkomen worden.”

Stop de voedselbank

“Ik noemde mijn gang naar de voedselbank destijds ‘my weekly walk of shame’. Het zou niet nodig moeten zijn in zo’n welvarend land. Daarom werk ik er nu als vrijwilliger. Ik bied een luisterend oor en ik verzorg de Facebook-pagina. En ik doe mijn best om klanten te adviseren over voorzieningen en regelingen, soms met hulp van Annemieke. Zodat mensen gewoon weer zelf boodschappen kunnen doen.”

Maak gebruik van de cliëntenraden

“De cliëntenraden zitten tot in de haarvaten van de samenleving. Zij willen die kennis en ervaring doorgeven, in actie komen, zorgen dat regelingen beter worden, dat burgers beter geholpen worden. Dat wil toch iedereen?”

Signaleringsfunctie cliëntenraad belangrijk

‘Het is soms lastig balanceren’

“De cliëntenraad is voor een gemeente en ketenpartners een belangrijk lijntje naar de ‘echte’ wereld.” Dat zegt José Groot-huis, teammanager schulddienstverlening in Hilversum. “Als gemeente hebben we natuurlijk zelf onze contacten, maar de mensen van een cliëntenraad zijn echt de ogen en oren van onze samenleving.”

José waardeert de samenwerking met de cliëntenraad. “Ze hebben kennis van zaken en zijn veel in contact met die ‘echte’ wereld. We hebben dan ook regelmatig overleg, net als met de Adviesraad Sociaal Domein.” Tegelijkertijd merkt hij op dat zijn team ook te maken heeft met wetten, ambtelijke molens, beperkte budgetten en financiële en politieke verantwoording. “Dat is soms lastig balanceren.”

Rondje langs de velden

De teammanager las de stukken in deze krant van cliënte Tamara en Annemieke, voorzitter van de Hilversumse cliëntenraad. Hij vindt dat ze goede punten maken, bijvoorbeeld over de rol van de



gemeente ten opzichte van andere organisaties in de keten. “Dat trek ik me aan. Echter, ‘regie nemen’ kan niet altijd, wij gaan immers niet over hoe bewindvoerders of Humanitas werken. Maar we moeten deze partners wel beter leren kennen, in gesprek gaan en ontdekken waar de gaten vallen. Zodat we problemen gaan oplossen. En ook hier is de signaleringsfunctie van de cliëntenraad belangrijk.”

Zo’n ‘rondje langs de velden’ stond vorig jaar al op het programma van het Hilversumse team schulddienstverlening, maar corona gooide roet in het eten. José: “Sinds begin 2020 bouwen we aan ons nieuwe team en ik wilde dat voorjaar alle samenwerkingspartners spreken; helder krijgen wat we van elkaar mogen verwachten, afspraken maken. Natuurlijk bel je elkaar en is er hier een daar een online bijeenkomst, maar je moet gewoon live met elkaar aan tafel. Ik hoop zo spoedig mogelijk afspraken te gaan maken. We hebben elkaar namelijk hard nodig.”

José Groot-huis:

‘We moeten deze partners wel beter leren kennen, in gesprek gaan en ontdekken waar de gaten vallen. Zodat we problemen gaan oplossen.’

Spiegel

De teammanager merkt op dat de grote lijnen in zicht moeten blijven. “Niet iedere individuele casus is een signaal voor structurele fouten. Natuurlijk gaan er dingen mis en daar moeten we mee aan de slag. En niet voor niets is er het spreekwoord ‘waar rook is, is vuur’. Dus moet je onderzoeken of signalen vaker voorkomen, patronen ontdekken. We zijn alert, maar ik kan geen blik mensen opentrekken. Daarom ben ik blij met mensen zoals Annemieke en Tamara, zij brengen goede punten naar voren en spreken de taal van de inwoner. Zij houden ons een belangrijke spiegel voor.”

Muurtjes afbreken

Toen José startte in deze functie, viel het hem op dat er de nodige muurtjes zijn binnen het Sociaal Domein. “Iets wat Tamara en Annemieke ook opmerken. Die muurtjes staan onder andere voor de verschillende wetten en regelingen; Schuldhulpverlening, WMO, Participatie, Bijzondere Bijstand, etc. Een logische indeling en ambtenaren doen hun werk; de wet

uitvoeren, regelingen inzetten. Op papier niets mis mee, maar in de praktijk kan zo’n indeling nadelig uitpakken voor inwoners. We zijn die muurtjes dan ook aan het afbreken, maar integraal werken vraagt best wel wat. Tijd en lef bijvoorbeeld, maar ook verantwoordelijkheid nemen en openstaan voor collega’s. We moeten met elkaar meer integrale afwegingen maken.” Een houvast in die afwegingen vindt het team onder andere in een driehoek: wat zegt de wet –en regelgeving, wat is er nodig voor deze cliënt en wat zijn de kosten en baten. “Hier willen we evenwicht in brengen. En er moet een balans zijn tussen maatwerk en standaardprocedures: je wil oog hebben voor elke klant, maar je kunt niet alles op individueel niveau oplossen. De bedrijfsvoering moet dus ook op orde zijn. Daarnaast willen we gemeentebreed meer oog voor de impact van stress op mensen, die kennis is er nog niet bij alle afdelingen.”

Ondernemers en corona

Je moet dijken bouwen vóórdat de golf komt. Het is een metafoor die José Groot-huis graag gebruikt. Zijn team is dan ook al enige tijd aan de slag om de schulddienstverlening voor ondernemers in Hilversum in te regelen. “We moeten processen in software vangen, wet- en regelgeving toetsen en de nodige maatregelen afstemmen. Er zijn dus al de nodige kosten gemaakt terwijl de ondernemers nog niet massaal op de stoep van het gemeentehuis staan. Des te zorgelijker misschien wel, want in de huidige situatie kan het bijna niet anders dan dat er ondernemers omvallen. Vakbladen en organisaties als Divosa, VNG en NVVK waarschuwen daar ook voor. Maar waar zijn ze? Laten ze problemen en schulden oplopen?”

José wil er maar mee zeggen dat je niet alles kunt voorzien. “De gevolgen van deze bijzondere situatie kent niemand en toch wil je voorbereid zijn. Maar je kunt ook niet alles optuigen, zoveel mankracht is er niet en we werken met gemeenschapsgeld. Je kunt het maar één keer uitgeven.”

“Cliëntenraden zijn er om de rauwe werkelijkheid zichtbaar te maken. Zij kunnen door over de schouder van organisaties mee te kijken, ervoor zorgen dat het lerende organisaties blijven.”

Else Roeterink, ambtelijk secretaris LCR

De belangrijkste lessen uit het Leernetwerk:

- 1 Investeer in de haarvaten van de samenleving, daar zit de kennis en de ervaring uit de praktijk. Annemieke: “Ik bevroeg klanten van de Voedselbank. Hierdoor ontdekte ik waarom veel mensen regelingen slechts beperkt gebruiken. Dit was een belangrijk signaal naar de gemeente.”
- 2 Leer de ketenpartners goed kennen, smeed bondgenootschappen, zo zorg je voor je voeding. Investeer in een warm –ook informeel– contact met wethouders, gemeenteraadsleden, ambtenaren en partners zoals maatschappelijke organisaties en het onderwijs.
- 3 Zorg dat je signalen kunt staven met cijfers en een heldere analyse, dan sta je nog sterker. Of werk samen met organisaties voor beter onderzoek. Het rapport ‘Als verrekenen een beperking is’, is een goed voorbeeld van een samenwerking die ook op kleinere lokale schaal kan werken.
- 4 Wees als cliëntenraad geen Calimero richting de gemeente. Onderschat nooit de waarde van jouw kennis en ervaring.
- 5 Zorg voor een brede en diverse raad zodat de druk verspreid kan worden en je je kunt specialiseren in thema’s en specialistische kennis, bijvoorbeeld over de schuldhulpverlening.
- 6 Wees je bewust van het verschil tussen de leefwereld (van klanten) en de systeemwereld (van organisaties) en van de taalkloof tussen beleid en klant. Dat maakt dat je al makkelijker schakelt tussen die twee werelden.

[LEES HET HELE VERSLAG HIER](#)

Rapport op het goede moment, met de juiste partners

Het idee: samen signalen over problemen met de verrekening onderzoeken, de uitkomsten goed adresseren, handelingsperspectieven bieden en vooral samen met betrokken partijen aan de slag. Maurice Guiaux, senior kennisadviseur van UWV Kenniscentrum, kijkt met voldoening terug op de totstandkoming van het rapport ‘Als verrekenen een beperking is’. “Met dit gedegen en breed gedragen onderzoek hebben we alle betrokken partijen in de startblokken gezet.”

Het is voorjaar 2019 als de Landelijke Cliëntenraad (LCR) bij UWV Kenniscentrum aanklopt; zij signaleert dat verrekenen in veel gevallen leidt tot financiële onzekerheid, angst en stress. Zelfs dusdanig dat het mensen met een arbeidsbeperking belemmert in hun participatie. Maurice: “Dit serieuze signaal heeft veel raakvlakken met onze UWV-brede kennisagenda. Daarom zijn we samen aan de slag gegaan om een subsidie-onderzoek uit te zetten naar de overstijgende problematiek. We wilden laten onderzoeken welke knelpunten voorkomen en hoe vaak, hoe verknoopt en complex het stelsel is en wat de gevolgen zijn voor burgers en organisaties. Daarnaast wilden we handelingsperspectieven en oplossingen bieden. Als we met elkaar het verrekenen beter regelen, beperken we financiële stress en waarschijnlijk ook onnodige schulden.”

Urgent thema

“Het thema leeft en is urgent”, stelt Maurice vast. “Financiële onzekerheid door overheidshandelen staat hoog op de agenda en ons rapport kreeg dan ook **veel media-aandacht**.” Het rapport laat heel helder de samenhang in de problematiek zien. Gestaaft met cijfers, ontstegen aan het casusniveau, maar mét aansprekende verhalen over cliënten. “Het rapport toont



Maurice Guiaux, senior kennisadviseur van UWV Kenniscentrum: “We wilden laten onderzoeken welke knelpunten voorkomen en hoe vaak, hoe verknoopt en complex het stelsel van verrekenen is en wat de gevolgen zijn voor burgers en organisaties.”

onder andere aan dat de problemen op verschillende niveaus spelen; het is niet alleen een uitvoeringsprobleem. Er moeten ook keuzes gemaakt worden in wetgeving, op politiek niveau en in beleid en management.”

Complex stelsel

Het onderzoek toont volgens Maurice ook aan hoe complex het stelsel van verrekenen is. “Het verrekenen zelf is bijvoorbeeld geen samenwerkingsvraagstuk, maar voor de burger kan een verrekening van UWV wel invloed hebben op een toeslag of verrekening van een andere organisatie, bijvoorbeeld de Belastingdienst of een gemeente. In het onderzoek is heel duidelijk naar voren gekomen dat dit tot financiële onzekerheden en stress kan leiden. Het is dan ook een duidelijk signaal om meer en beter te gaan

samenwerken. We moeten weet hebben van elkaars handelingen en helder communiceren.”

Draagvlak

De initiatiefnemers van het onderzoek vonden het belangrijk om na de presentatie van het rapport door te kunnen pakken. “Je wil geen ‘bom’ droppen of een plan voor in een la schrijven. Betrokkenen moeten er mee aan de slag willen en kunnen. Daarom zijn alle betrokken organisaties (ministerie SZW, diverse gemeenten, Divosa, UWV en de LCR) vertegenwoordigd in de begeleidingscommissie. Het rapport is ook gepresenteerd namens al die partijen. Dit was een belangrijke voorwaarde om

uiteindelijk tot een oplossing te komen; er is veel draagvlak gecreëerd.”

Loontwerken.nu

Het plan bevat ook de nodige handelingsperspectieven. Het onderzoek stelt bijvoorbeeld vast dat de communicatie vanuit UWV teveel procesgericht is. Teveel ‘dan gaan wij dit, daarna zullen wij’ en te weinig ‘dit betekent het voor u’. UWV pakt dit op. Maurice: “Daarnaast zijn er speciale tools ontwikkeld voor professionals om meer zicht te krijgen op deze problematiek. Zo is er een website (www.loontwerken.nu) met belevingsverhalen en een serious game die je in 1 uur tijd laat voelen hoe het is om in de bijstand te zitten. Daarnaast zijn er procesvisuals gemaakt. Deze helpen uitvoerders een goed gesprek te voeren met een klant.”

Het rapport

Meer weten over het onderzoek ‘Als verrekenen een beperking is’? Check www.loontwerken.nu. Het rapport is hier, ook in begrijpelijke taal, downloadbaar en de site geeft inzicht in de onderzoeksmethoden. Je vindt er ook uitgebreide belevingsverhalen en informatie over de serious game Wakker!

‘Het rapport toont onder andere aan dat de problemen op verschillende niveaus spelen; het is niet alleen een uitvoeringsprobleem.’

Als verrekenen een beperking is

Samenvatting UWV-subsidie
Suzanne de Visser, Martine van Ommeren (Optimalistic)
Sanne Kistemaker, Lotte Salomé, Petra Doelen (Muzus)
Frans Kuiper (Stimulansz)
Februari 2021

optimalistic MUZUS stimulansz

Deze krant is gemaakt in opdracht van Schouders Eronder, een samenwerkingsverband tussen Divosa, Landelijke Cliëntenraad, NVVK, Sociaal Werk Nederland en VNG.

Hoofdredactie: Joyce van Horn en Anne Vreeman (Schouders Eronder)

Redactie: Saskia Ridder (VanSas, Tekst en Communicatie)

Fotografie p 1: LCR/Jeroen Poortvliet, p 3 en 4: Eelkje Colmjon

Vormgeving: Nanda Alderliefste (noinoloi.nl)

E-mailadres redactie: communicatie@schouderseronder.nl