

# GEEN CENT TE MAKKEN

Verschillende perspectieven op de relatie  
tussen uitkeringsgerechtigden  
en de Sociale Dienst

door Robin Kwakman

UNIVERSITEIT  
TWENTE.



# GEEN CENT TE MAKKEN

Vershillende perspectieven op de relatie tussen  
uitkeringsgerechtigden en de Sociale Dienst

*Student*

Robin Kwakman

Masterscriptie Communication Studies

Universiteit Twente

20 januari 2010

*Universiteit Twente*

Dr. M.D.T. de Jong

Drs. J.W.M. Verhoeven

*Regionaal Coördinatiepunt Fraudebestrijding*

Drs. W. Heersink

## **Samenvatting**

Het doel van deze studie is meer inzicht krijgen in de ervaringen van uitkeringsgerechtigden met de uitvoering van de Wet Werk en Bijstand door de Sociale Dienst. Dit wordt onderzocht aan de hand van diepte interviews met uitkeringsgerechtigden. Er komen verschillende perspectieven op beeldvorming rondom de Sociale Dienst aan bod. Er is sprake van een zeer intensieve relatie tussen uitkeringsgerechtigden en de Sociale Dienst. Zowel het zelfbeeld van uitkeringsgerechtigden, als de manier waarop zij denken dat de Sociale Dienst hen ziet, als de manier waarop zij de Sociale Dienst zien, spelen en rol en staan daarom beschreven in deze studie. Het hebben van een uitkering brengt een aantal indringende gevolgen met zich mee. De cliënten hebben onder andere het idee dat de Sociale Dienst niet genoeg beseft hoe zwaar het is om te leven van een uitkering. Hoewel ze blij zijn dat de mogelijkheid tot het hebben van een uitkering bestaat, zijn er in de uitvoering ervan een aantal zaken die leiden tot ontevredenheid. Deze zaken worden in dit rapport besproken. Tevens worden aanbevelingen gedaan om middels communicatie de relatie tussen de uitkeringsgerechtigden en de Sociale Dienst te verbeteren.

# Inhoudsopgave

Samenvatting	3
Inhoudsopgave	4
Voorwoord	7
<b>1. INLEIDING</b>	<b>9</b>
1.1 De Sociale Dienst en uitkeringsgerechtigden	9
1.1.1 De WWB en de Sociale Dienst	10
1.1.2 Uitkeringsgerechtigden	11
1.2 Aanleiding onderzoek	12
1.3 Onderzoeksvragen	13
1.4 Opbouw van het rapport	14
<b>2. THEORETISCH KADER</b>	<b>15</b>
2.1 Dienstverlening en de Sociale Dienst	15
2.1.1 Dienstverlening	15
2.1.2 ‘Sociale Dienstverlening’	16
2.1.3 Dienstverlening en identiteit	19
2.1.4 Conclusie	22
2.2 Het key organizational viewpoints model	22
2.2.1 De identiteit	23
2.2.2 Intended image	24
2.2.3 Perceived external prestige	24
2.2.4 Werkelijk imago	25
2.2.5 De grenzen tussen imago en identiteit	27
2.2.6 Conclusie	28
2.3 Het model toegespitst op de Sociale Dienst	29
2.3.1 Wie zijn wij als uitkeringsgerechtigden?	30
2.3.2 Hoe denken uitkeringsgerechtigden dat de Sociale Dienst over hen denkt?	30
2.2.3 Hoe zien en ervaren uitkeringsgerechtigden de Sociale Dienst?	31
2.3.4 Conclusie	31
2.4 Het onderzoeken van beeldvorming	31
2.4.1 Diepte interviews	32
2.4.2 Conclusie	33

2.5 Conclusie theoretisch kader	34
<b>3. METHODEN</b>	<b>35</b>
3.1 Respondenten	35
3.2 Procedure	36
3.2.1 Het aanschrijven en bellen van de mensen	36
3.2.2 Het afnemen van de interviews	36
3.3 Analyse	38
<b>4. RESULTATEN</b>	<b>40</b>
4.1 Wie zijn wij als uitkeringsgerechtigden?	40
4.1.1 Het hebben van een uitkering	41
4.1.2 Het verantwoord zijn voor het hebben van een uitkering	50
4.1.3 Werken en scholing	52
4.1.4 Fraude	57
4.1.5 Samenvatting	60
4.2 Hoe denken uitkeringsgerechtigden dat de Sociale Dienst over hen denkt?	61
4.2.1 De perceptie van de behandeling	62
4.2.2 Het gebrek aan empathie	68
4.2.3 Samenvatting	70
4.3 Hoe denken uitkeringsgerechtigden over de Sociale Dienst?	71
4.3.1 Interactie met medewerkers	72
4.3.2 Schriftelijke communicatie en telefonische bereikbaarheid	77
4.3.3 De bureaucratie	84
4.3.4 Het kantoor van de Sociale Dienst	87
4.3.5 Samenvatting	90
<b>5. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN</b>	<b>92</b>
5.1 Identiteit	92
5.1.1 Het belang van de identiteit van de uitkeringsgerechtigde	92
5.1.2 Coping mechanismen	95
5.2 Afhankelijkheid	96
5.2.1 Afhankelijkheid en de rol van controle	96
5.2.2 Afhankelijkheid en bureaucratie	98
5.2.3 Afhankelijkheid en perceived external prestige	99
5.3 Rechtvaardigheid	100
5.3.1 Het gebrek aan een rechtvaardige behandeling	100

5.3.2 Een rechtvaardige of een individuele behandeling?	102
5.4 Afsluitende opmerkingen over de aanbevelingen	103
5.4.1 De gemaakte aanbevelingen	103
5.4.2 Gedragsverandering als belangrijkste aanbevelingspunt	104
6. DISCUSSIE	105
6.1 Conceptuele discussie	105
6.2 Methodologische discussie	106
6.3 Vervolgonderzoek	108
LITERATUUR	111
BIJLAGE 1	118
BIJLAGE 2	120

## Voorwoord

Deze scriptie gaat over de vraag hoe mensen die leven van een uitkering aankijken tegen de Sociale Dienst en het hebben van een uitkering. Zonder de hulp van deze uitkeringsgerechtigden was mijn scriptie nooit tot stand gekomen. Daarom wil ik om te beginnen deze mensen hartelijk bedanken dat ze me allemaal een blik hebben gegeven in hun leven, waardoor ik deze mijn studie Communicatiewetenschap kon voltooien met deze masterscriptie.

Ik heb inzicht gekregen in levens die voor mij verborgen waren en voor velen verborgen zullen blijven. Daar waar ik me wel eens zorgen maak of ik een bepaalde spijkerbroek of computergame wel of niet zal kopen, maken anderen zich zorgen over of ze wel genoeg eten kunnen kopen. Een aantal geïnterviewden zeiden me tijdens het gesprek: ‘Ik hoop echt dat jij dit nooit hoeft mee te maken, jongen’.

Het eerste interview bezorgde mij een ware cultuurshock. Een slecht Nederlands sprekende vrouw verwelkomde me vriendelijk, doch enigszins onzeker, in haar duplexwoning. Terwijl zij thee zette verbaasde ik me over haar sober ingerichte huis. In haar woonkamer stonden nauwelijks meubels en elektronica, en wat er stond was vaak versleten. Haar woning zette de toon voor wat me te wachten stond: een interessant maar ook benauwend kijkje in het leven van mensen die rond de armoedegrens leven.

Ondanks de omstandigheden en het gespreksonderwerp (de gevolgen van leven van een uitkering en de dingen waar je tegen aanloopt bij instanties als de Sociale Dienst zijn nou niet bepaald de leukste gespreksonderwerpen) waren de gesprekken vaak erg gezellig. Het was hartverwarmend om te zien en horen hoe prettig men het vond om hun verhaal te vertellen aan mij. Ik heb met huilende mensen gesproken, met lachende, met boze, met onverschillige, maar vooral met mensen die blij waren dat er iemand naar hen luisterde.

Ik heb niet alleen inhoudelijk voor mijn scriptie veel aan deze mensen gehad. Ook de wijze les ‘wees blij met wat je hebt’ werd me op deze manier ontzettend duidelijk.

Naast de respondenten wil ik ook de gemeenten bedanken die mij hebben geholpen bij het contact leggen met de uitkeringsgerechtigden. Binnen het Regionaal Coördinatiepunt Fraudebestrijding wil ik naast Wim Heersink, die me goed op weg heeft geholpen, ook Frenk Molemans bedanken voor zijn hulp bij het contact leggen met gemeenten.

Binnen de Universiteit Twente wil ik graag Menno de Jong en Joost Verhoeven bedanken voor hun goede begeleiding.

Ik wil ook Derry, Ko en Monique bedanken voor hun belangstellende vragen en oppeppende woorden als ik het even niet meer zag zitten.

Last, but not least... Lotte die me van begin tot eind heeft geholpen, door naar me te luisteren, mee te denken en verbeterpunten te geven. Thanks lieve wollie!

Robin Kwakman

Enschede, januari 2010



# 1. INLEIDING

Deze scriptie gaat over de vraag hoe uitkeringsgerechtigden aankijken tegen de Sociale Dienst en het hebben van een uitkering. Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het Regionaal Coördinatiepunt Fraudebestrijding, die zich bezighoudt met handhavingsbeleid om fraude zo veel mogelijk te bestrijden. Hoewel er in het verleden eenvoudige klanttevredenheids-onderzoeken zijn uitgevoerd onder cliënten van de Sociale Dienst (o.a. Vos & Hoegen, 1990), pleit deze scriptie voor een andere aanpak. Het volstaat niet om een eenvoudig dienstverleningsonderzoek uit te voeren, waar gekeken wordt naar de telefonische bereikbaarheid of de tevredenheid van cliënten op een schaal van 1 tot 10. Er is hier namelijk geen sprake van een oppervlakkige en/of incidentele relatie tussen de organisatie en de klant, zoals in veel andere onderzoeken naar imago en klanttevredenheid het geval is. De cliënten van de Sociale Dienst hebben een zeer intensieve relatie met de Sociale Dienst. Het is denkbaar dat bij dit soort intensieve relaties ook aspecten van het zelfbeeld en de *perceived external prestige* een rol spelen. Om het beeldvormingsproces rondom de Sociale Dienst zo volledig mogelijk in kaart te brengen worden daarom drie perspectieven bestudeerd: de identiteit van de uitkeringsgerechtigde, de manier waarop uitkeringsgerechtigden denken dat de Sociale Dienst over hen denkt en de manier waarop uitkeringsgerechtigden tegen de Sociale Dienst aankijken. Vanuit deze *multiple viewpoints* benadering wordt in deze scriptie beschreven hoe uitkeringsgerechtigden de relatie met de Sociale Dienst ervaren en op welke wijze communicatie kan bijdragen aan het verbeteren van deze relatie.

Dit eerste hoofdstuk begint met een korte beschrijving van de twee entiteiten die in deze scriptie uitgebreid aan bod komen: de Sociale Dienst en uitkeringsgerechtigden. Vervolgens wordt de aanleiding van het onderzoek gepresenteerd met aansluitend de onderzoeksvragen. Het hoofdstuk wordt afgerond met een vooruitblik op de rest van de scriptie.

## 1.1 De Sociale Dienst en uitkeringsgerechtigden

In deze paragraaf is te lezen wat de Wet Werk en Bijstand precies inhoudt en welke functies de Sociale Dienst vervult. Dit wordt gevolgd door een korte beschrijving van de hoeveelheid

uitkeringen die worden verstrekt in Nederland en de plichten waaraan uitkeringsgerechtigden moeten voldoen.

### **1.1.1 De WWB en de Sociale Dienst**

In 1965 is in Nederland de Algemene Bijstandswet in werking getreden. Deze wet verzorgt financiële bijstand aan personen die in zodanige omstandigheden verkeren, dat ze niet meer in hun eigen bestaan kunnen voorzien. De wet is in 2004 vervangen door de Wet Werk en Bijstand (WWB). De Wet Werk en Bijstand wordt uitgevoerd door afdelingen binnen gemeenten, de zogeheten Sociale Diensten. Volgens de wet is de Sociale Dienst de instelling die de uitvoering van de WWB dient te regelen. De Sociale Dienst vervult daarbij een aantal specifiek op de cliënt gerichte functies. De meest klassieke functie is die van inkomensverstrekking, oftewel het verzorgen van de uitkeringen. In het verlengde hiervan ligt ook de functie van fraudebestrijding. Een andere functie is de activering van bijstandsontvangers, waarmee vooral hulp bieden bij het vinden van werk wordt bedoeld. Ook vervult de Sociale Dienst de functie van algemene dienstverlening door het geven van voorlichting en het bereikbaar en aanspreekbaar zijn voor degenen die informatie vragen. Door al deze verschillende functies is de Sociale Dienst een complexe organisatie te noemen (Bien en Roeders-Veening, 1995).

De verschillende functies botsen soms met elkaar. Zo is bijvoorbeeld de functie van inkomensverstrekking in conflict met de functie activering van bijstandsontvangers. Doordat iemand een uitkering heeft, is hij of zij wellicht minder gemotiveerd om zelf op zoek te gaan naar een baan (Van der Linden-Smith, 2001). Ook in de rol van de medewerker van de Sociale Dienst (in het vervolg aangeduid als ‘contactpersoon’) komt dit conflict terug: aan de ene kant heeft hij of zij de rol van hulpverlener (en dat veronderstelt min of meer een vertrouwensrelatie met de cliënt) en aan de andere kant moet hij of zij ook controleren op rechtmatigheid en misbruik tegengaan (Van der Linden-Smith, 2001).

Sociale Diensten zijn te beschouwen als *human service organizations* (Hasenfeld, 1983; Linden-Smith, 2001). Dat wil zeggen: dienstverlenende organisaties die als taak hebben om iets “met” mensen te doen. Gastelaars (1997) heeft een typologie opgesteld van verschillende

typen human service organizations. De Sociale Dienst is te kwalificeren als een zogeheten selectie-bureaucratie. Gastelaars (1997) typeert deze als volgt (p. 151):

*“Selectie-bureaucratieën zijn regelgeleide dienstverleningsorganisaties, die hun ontstaan in de eerste plaats te danken hebben aan de verstatelijking van de verzorgingsarrangementen (...) De inrichting van de organisaties neigt naar een hiërarchische structuur, waarin per niveau de taken en de bevoegdheden zijn vastgelegd in procedures (...) Bovendien kennen deze organisaties in hun functioneren specifieke uitvoeringsdilemma's, die voortkomen uit de aard van hun taak: individuele gevallen wijken altijd van de regels af, hoe nauwkeurig men de regels ook probeer te formuleren en toe te passen. De uitvoerende draagt daardoor altijd een grote verantwoordelijkheid, ook al wordt hij/zij uiteindelijk gedekt door de organisatie.”*

Binnen het type selectie-bureaucratieën zijn Sociale Diensten te beschouwen als het prototype van een street-level bureaucracy (Lipsky, 1980). Dit zijn overheidsorganisaties waarvan de medewerkers, in direct contact met de burgers, grote aan eigen inzicht overgelaten bevoegdheden uitoefenen met betrekking tot de toedeling van schaarse goederen (uitkeringen, in dit geval) en het opleggen van sancties.

### **1.1.2 Uitkeringsgerechtigden**

Eind september 2009 werden in Nederland 275 duizend bijstandsuitkeringen verstrekt (CBS, 2009). Het merendeel van deze uitkeringen werd verstrekt aan alleenstaanden (zie tabel 1). Zoals in tabel 1 is te zien hebben ruim 211 huishoudens langer dan een jaar een uitkering. In de tabel is ook te zien dat de leeftijd van bijstandsontvangers varieert van 18 tot 65 jaar, maar de meeste mensen vallen in de categorieën boven de 35 jaar.

Om recht op bijstand te hebben moet een uitkeringsgerechtigde aan een aantal voorwaarden voldoen. Allereerst moet de persoon niet beschikken over de middelen om in de noodzakelijke kosten van het bestaan te voorzien. Daarnaast moet hij of zij in het bezit zijn van de Nederlandse nationaliteit (of een rechtmatige verblijfsvergunning bezitten), wonen in Nederland en ouder zijn dan 18 jaar. Naast deze algemene normen moet een bijstandsontvanger ook voldoen aan een aantal specifieke plichten, wil hij zijn recht op een

uitkering in stand houden. Zo heeft hij een inlichtingenplicht. Dit wil zeggen dat hij uit eigen beweging mededeling moet doen van alle feiten en omstandigheden waarvan hem redelijkerwijs duidelijk moet zijn dat zij van invloed kunnen zijn op het recht op bijstand. Een andere verplichting is bijvoorbeeld de sollicitatieplicht (Bien en Roeders-Veening, 1995).

Tabel 1

*Bijstandsuitkeringen per 30 september 2009 (x 1000)*

Geslacht	n	Duur	n	Leefvorm	n	Leeftijd	n
Man	118	0-1	64	Alleenstaande	166	18-25 jaar	17
Vrouw	157	1 jaar of langer	211	Alleenstaande ouder	70	25-35 jaar	48
				(Echt)paar	39	35-45 jaar	69
				Anders	1	45-55 jaar	74
						55-65 jaar	65
N	275	N	275	N	275	N	275

Bron: Centraal Bureau voor Statistiek (2009)

## 1.2 Aanleiding onderzoek

Het Regionaal Coördinatiepunt Fraudebestrijding (RCF) wil de communicatie met cliënten van de Sociale Dienst verbeteren. De fraudebestrijding is volgens het RCF zelf verschoven van repressie naar preventie en het RCF wil zich meer gaan richten op het perspectief van de klant. De opdrachtgever RCF geeft te kennen weinig te weten over hoe uitkeringsgerechtigden aankijken tegen de Sociale Dienst en haar dienstverlening. Daarom is het voor het verbeteren van het contact met cliënten van groot belang om in kaart te brengen hoe de Sociale Dienst en haar dienstverlening op dit moment wordt ervaren bij de doelgroep. Hoe ervaren zij de regels? Hoe ervaren zij een bezoek aan de Sociale Dienst? Wat vinden ze van de schriftelijke communicatie? Komt de schriftelijke communicatie überhaupt bij hen over? Hoe ervaren ze de interactie met medewerkers? Al deze vooralsnog onbeantwoorde vragen tonen aan dat er behoefte is aan een onderzoek naar de organisatie in al haar facetten, gezien vanuit het perspectief van de uitkeringsgerechtigde.

Het is ook nodig om in kaart te brengen wat precies de gevolgen zijn van het hebben van een uitkering voor iemands dagelijks leven. Met andere woorden: hoe is het om een uitkering te hebben? Welke aspecten van het hebben van een uitkering zijn bepalend voor de identiteit van

een uitkeringsgerechtigde? De antwoorden op deze vragen zullen mogelijk gevolgen hebben voor de wijze waarop uitkeringsgerechtigden aankijken tegen de instantie die de uitkering verstrekt. De relatie met de Sociale Dienst is erg intensief. Uitkeringsgerechtigden hebben de Sociale Dienst nodig, omdat ze zelf niet meer in hun dagelijkse onderhoud kunnen voorzien. Ze zijn afhankelijk van de Sociale Dienst. Ringeling (1998) merkt op dat voor veel producten van de overheid geldt dat men ze niet vrijwillig consumeert. ‘Niemand roept voor zijn lol de brandweer in of doet uit vrije keuze een beroep op de gemeentelijke Sociale Dienst’ (p. 72). Uitkeringsgerechtigden zijn onderdeel geworden van een bepaalde groep waar veel mensen liever niet toe willen behoren. Welke gevolgen heeft dit alles voor de wijze waarop naar de Sociale Dienst, als uitkerende instantie, wordt gekeken?

Bij het in kaart brengen van de perceptie van de Sociale Dienst wordt ook duidelijk welke rol communicatie speelt bij de beeldvorming. Als het perspectief van de uitkeringsgerechtigde in beeld is gebracht, kunnen praktische aanbevelingen worden gedaan over hoe communicatie ingezet kan worden om de relatie tussen uitkeringsgerechtigden en de Sociale Dienst te verbeteren.

### 1.3 Onderzoeksvragen

Op basis van bovenstaande zijn de volgende twee onderzoeksvragen opgesteld:

Onderzoeksvraag 1:           Hoe zien en ervaren uitkeringsgerechtigden de Sociale Dienst en het hebben van een uitkering?

Onderzoeksvraag 2:           Welke rol speelt communicatie bij de beeldvorming rondom de Sociale Dienst?

Bij het beantwoorden van de onderzoeksvragen wordt geen theorie getoetst, maar gaat het om het een beeld van de werkelijkheid dat door de uitkeringsgerechtigden zelf wordt aangereikt. Het onderzoek heeft een inductief karakter en maakt gebruik van het principe van *grounded theory* (Glaser & Strauss, 1967). Dat wil zeggen dat gedurende het onderzoek wordt gezocht naar een structuur in de data waaraan later een theorie kan worden ontleend. Het draait allemaal om het perspectief van de cliënten. Er zal daarom een zo open mogelijke

onderzoeksprocedure gehanteerd moeten worden om belangrijke dimensies aan de oppervlakte te krijgen. Wel kunnen er op voorhand een aantal begrippen worden gebruikt om richting te geven aan de zoektocht, maar het ontdekken van de betekenis van die begrippen gebeurt pas in de loop van het onderzoek. Dit wordt ook wel *sensitizing concepts* genoemd (Glaser & Straus, 1967; Bowen, 2006).

## **1.4 Opbouw van het rapport**

In hoofdstuk 2 wordt het theoretisch kader uiteengezet, waarin relevante literatuur op het gebied van imago, identiteit, dienstverlening en imago-onderzoekmethodologie aan bod komt. In hoofdstuk 3 komt de procedure en de respondenten die aan het onderzoek hebben meegewerkt aan bod. In hoofdstuk 4 zijn de resultaten van het onderzoek te lezen. In hoofdstuk 5 wordt antwoord gegeven op de onderzoeksvragen en worden aanbevelingen gegeven. In hoofdstuk 6 is tot slot ruimte voor een discussie en reflectie op het onderzoek.

## **2. THEORETISCH KADER**

Bij het in kaart brengen van de wijze waarop cliënten de Sociale Dienst percipiëren, spelen aspecten van klanttevredenheid en dienstverlening een rol. De Sociale Dienst is een dienstverlenende organisatie en deze dienstverlening moet op orde zijn, willen klanten op een positieve manier aankijken tegen de Sociale Dienst. Hierover meer in paragraaf 2.1. Aan het eind van de eerste paragraaf zal blijken dat een eenvoudig klanttevredenheidsonderzoek niet volstaat. Vanwege de sterke betrokkenheid van de uitkeringsgerechtigden bij de organisatie is er behoefte aan meerdere perspectieven op de beeldvorming rondom de Sociale Dienst. In paragraaf 2.2 wordt een model van Brown, Dacin, Pratt & Whetten (2006) besproken dat de juiste handvaten biedt om deze beeldvorming in kaart te brengen. In paragraaf 2.3 wordt vervolgens dit model toegespitst op de casus van de Sociale Dienst. In paragraaf 2.4 komen onderzoeksmethoden aan bod die geschikt zijn om beeldvorming te onderzoeken. In paragraaf 2.5 volgt tot slot de conclusie van het theoretisch kader.

### **2.1 Dienstverlening en de Sociale Dienst**

Deze paragraaf gaat over het karakter van de Sociale Dienst als dienstverlenende organisatie. De vier unieke kenmerken van dienstverlening komen in dit hoofdstuk aan bod (2.1.1), alsmede de aspecten die specifiek passen bij de dienstverlening van de Sociale Dienst (2.1.2). In subparagraaf 2.1.3 zal gekeken worden naar het belang van de identiteit van de uitkeringsgerechtigde in haar relatie met de Sociale Dienst.

#### **2.1.1 Dienstverlening**

Omdat de Sociale Dienst een dienstverlenende organisatie is, zullen mensen er op een andere manier naar kijken dan naar een producent van goederen. Diensten hebben namelijk een aantal unieke karakteristieken ten opzichte van tastbare producten (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1985). Deze karakteristieken worden hieronder toegelicht.

### *Ontastbaarheid*

Diensten kunnen niet worden gezien, geproefd, gevoeld of aangeraakt. Deze ontastbaarheid is misschien wel het belangrijkste kenmerk van dienstverlening (Bateson, 1979). De ontastbaarheid leidt volgens Bateson tot drie andere unieke kenmerken: ze zijn onscheidbaar van productie en consumptie, ze zijn heterogeen en ze zijn beperkt houdbaar.

### *Onscheidbaarheid van productie en consumptie.*

Bij producten is er eerst sprake van productie en vervolgens van consumptie. Bij diensten is het vaak omgekeerd: ze worden eerst gekocht en vervolgens geproduceerd en geconsumeerd op dezelfde tijd. De consument is vaak tevens onderdeel van het productieproces. Het gedrag van de dienstverlener is om deze reden erg belangrijk. Hij of zij maakt vaak de kwaliteit van de dienst (Bateson, 1979).

### *Heterogeniteit*

Diensten zijn niet gestandaardiseerd: dezelfde dienst pakt telkens weer anders uit. Ze zijn minder consistent dan bij producten, die veel homogener zijn. Verschillende medewerkers gaan op verschillende manieren om met hun klanten, maar ook dezelfde medewerker kan cliënten telkens verschillend behandelen.

### *Beperkte houdbaarheid*

Diensten kunnen niet worden opgeslagen. Ongebruikte services kunnen niet worden geclaimd en geïnventariseerd.

Deze vier kenmerken van diensten zorgen ervoor dat onderzoek naar de ervaring van cliënten met een dienstverlenende organisatie op een specifieke manier vormgegeven moet worden, anders dan bij onderzoek naar bijvoorbeeld het imago van Coca Cola. Daarbij komt nog eens dat de Sociale Dienst niet zomaar een dienstverlenende organisatie is, zoals in de volgende subparagraaf duidelijk wordt.

## **2.1.2 ‘Sociale Dienstverlening’**

Van der Linden-Smith (2001) beschrijft de algemene gang van zaken bij het aanvragen van een uitkering. Een nieuwe cliënt meldt zich bij de Sociale Dienst om bijstand aan te vragen. In



een intakegesprek moet de aanvrager een aantal persoonlijke gegevens aandragen (zoals bijvoorbeeld rekeningafschriften). Aan de hand daarvan wordt bepaald of de aanvrager recht heeft op een uitkering en zo ja, onder welke voorwaarden. De contactpersoon doet een voorstel omtrent het al dan niet verstrekken van een uitkering, de hoogte van de uitkering en de voorwaarden. Dit voorstel wordt getoetst door een andere medewerker binnen de Sociale Dienst. Bij toekenning van de uitkering moet periodiek gecontroleerd worden of de cliënt nog steeds terecht bijstand ontvangt. Iedere maand moet de cliënt een formulier inleveren, zodat de gegevens gecontroleerd kunnen worden. Daarnaast vindt er ook regelmatig een heronderzoek plaats in de vorm van een gesprek tussen cliënt en contactpersoon, waarbij de cliënt net als bij het intakegesprek 'bewijsstukken' moet meenemen. Zo'n heronderzoek is vergelijkbaar met de eerste aanvraag en is bepalend voor de voortzetting en hoogte van de uitkering (Linden-Smith, 2001).

Uitkeringsgerechtigden hebben een zeer intensieve relatie met de Sociale Dienst. Er is bijvoorbeeld sprake van een privacykwestie (CBP, 1997; Culnan & Bies, 2003). Financiële gegevens moeten worden blootgegeven aan de Sociale Dienst, omdat anders het recht op een uitkering wordt stopgezet. Ook kan het zo zijn dat de sociale recherche onverwacht een huisbezoek houdt. Uitkeringsgerechtigden hebben niet alleen een intensieve, maar ook een ingewikkelde relatie met de Sociale Dienst. Zo is er bijvoorbeeld sprake van een dubbelzinnige vertrouwensband met de contactpersoon: aan de ene kant is dit de persoon met wie je alles moet bespreken en bij wie je aanklopt als je problemen hebt, en tegelijkertijd is hij degene die moet toezien of iemand fraude pleegt (Van der Linden-Smith, 2001).

Vos en Hoegen (1990) hebben een onderzoek uitgevoerd naar de ervaringen van cliënten van de Sociale Dienst. In het onderzoek werden ruim 400 respondenten gevraagd een algemene waardering van de Sociale Dienst te geven. Van de respondenten gaf 67% de kwalificatie 'goed', 29% 'neutraal', en 4% waardeerden de Sociale Dienst 'slecht'. De cliënten waren tevreden over het op tijd ontvangen van hun uitkering. Daarnaast waren de respondenten overwegend positief over de schriftelijke informatie. Ook was de meerderheid tevreden over zijn of haar contactpersoon. Driekwart gaf aan dat ze niet van contactpersoon wilden wisselen, omdat ze hun vaste contactpersoon altijd inschakelden als ze de Sociale Dienst belden, langsgingen op het kantoor of het niet eens waren met een beslissing.

Uit het onderzoek van Vos en Hoegen (1990) bleek ook dat uitkeringsgerechtigden ontevreden waren over een aantal zaken. Ruim een kwart gaf aan zich ongemakkelijk te voelen wanneer ze het gebouw binnen gingen. Sterke gevoelens van afhankelijkheid speelden hierbij rol. Een receptiebalie die onvoldoende privacy bood, was de reden dat cliënten aangaven zich ongemakkelijk te voelen. Bij goed scorende kantoren was de entree praktisch onzichtbaar voor voorbijgangers en was de ontvangstruimte voldoende ruim opgezet om privacy te garanderen bij het loket. Wat betreft de diverse regels werd ook minder positief geoordeeld door cliënten. Zij hadden vooral moeite met de beperkte mate waarin mag worden bijverdiend. Van de cliënten die wel eens een huisbezoek kregen, beoordeelden 43% deze bezoeken als positief, 34% als neutraal en 23% oordeelden negatief. De personen die negatief oordeelden, gaven hiervoor als redenen 'inbreuk op de privacy' en 'het gevoel gecontroleerd te worden'. Er waren ook mensen die juist meer huisbezoeken wilden, vanwege 'behoefte aan meer persoonlijk contact' en 'zodat de contactpersoon een beter inzicht in de situatie krijgt'. De respondenten in het onderzoek van Vos & Hoegen (1990) waren daarnaast minder positief over de telefonische bereikbaarheid, helemaal als er sprake was van urgente financiële problemen. Met name bij cliënten die laag zijn opgeleid en niet van Nederlandse afkomst zijn, doen zich vaak problematische situaties voor. Voor hen is een ondergeschikte rol typerend: in geval van conflict leggen zij zich eerder neer bij een beslissing van de ambtenaar en ze zijn het minst op de hoogte van de juiste procedures en het bestaan van de mogelijkheid om in beroep te gaan (Vos & Hoegen, 1990). Dit soort zaken tonen aan dat de relatie die de cliënt heeft met de Sociale Dienst intensief, complex en multi-interpretabel is.

Concluderend kan gesteld worden dat er twee grote beperkingen zijn aan het onderzoek van Vos en Hoegen (1990). Naast het feit dat het al bijna twintig jaar oud is, kijkt het niet voldoende naar de verschillende factoren die een rol spelen bij de beeldvorming rondom de Sociale Dienst. Om het volledige plaatje in beeld te krijgen is er meer nodig dan alleen een score van klanttevredenheid. Vaak wordt de kwaliteit van de dienstverlening in kaart gebracht middels een vragenlijst, zoals bijvoorbeeld de SERVQUAL methode (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988). Maar de complexe relatie die samenhangt met deze 'sociale dienstverlening' dwingt een onderzoeker er toe om verder te kijken dan de vastgeroeste principes van klanttevredenheid.

De uitkeringsgerechtigde heeft een zeer grote rol in het proces van dienstverlening. Hij is nauw betrokken bij de organisatie. Daarom is het nodig om een blik te werpen op het

samenspel tussen dienstverlening en de identiteit van de gene die de dienst verlangt. Hierover meer in de volgende subparagraaf.

### **2.1.3 Dienstverlening en identiteit**

Sommige aanbieders van producten of diensten zien hun klanten niet als consumenten, maar als vrienden of zelfs als fans (Blackwell & Stephan, 2003). Deze manier van klanten benaderen onderstreept de intensieve relatie die zij met hun klanten hebben. Denk aan een merk als *Apple*: klanten die dit merk kopen voelen zich aangetrokken tot dit merk en willen zoveel mogelijk persoonlijke aandacht geven en krijgen van dit merk. Bij de Sociale Dienst werkt het ongeveer hetzelfde.

De Sociale Dienst is een dienstverlenende organisatie waarbij er sprake is van een hoge mate van sociale interactie tussen de organisatie en het individu. Het is vooral in deze gevallen belangrijk om als organisatie een goede relatie met cliënten op te bouwen. De relatie die de organisatie met haar cliënten heeft is niet eenmalig en transactioneel: het gaat verder dan alleen maandelijks een bedrag storten op de rekening van de uitkeringsgerechtigde. De relatie is langdurig, intensief en complex en typeert een voortdurend ontwikkelend proces. Een manier om te kijken hoe deze intensieve relatie kan worden gemanaged, is het *identity salience* model van Arnett, German & Hunt (2003). Dit model zoomt in op het belang van de identificatie van een individu met de organisatie. Het *identity salience model* vindt zijn oorsprong in de *identity theory* (McCall & Simmons, 1978). Mensen hebben meerdere identiteiten, dat wil zeggen, meerdere zelfdefinities en zelfconcepten. Zo kan iemand zichzelf op het zelfde tijdstip zien als een vader, een FC Twente fan, een Nederlander en een uitkeringsgerechtigde. Identiteiten zijn hiërarchisch georganiseerd en belangrijke identiteiten hebben meer invloed op gedrag dan minder belangrijke identiteiten.

Sommige organisaties hebben een succesvolle relatie met hun klanten opgebouwd. Arnett, German & Hunt (2003) denken dat, vooral voor non-profit organisaties, dit succes een gevolg is van vier factoren: *participation*, *reciprocity*, *prestige* en *satisfaction*. Deze vier factoren hebben niet direct een invloed op de relatie, maar worden gemedieerd door *identity salience*, de mate waarin we een specifieke identiteit belangrijk vinden (Stryker & Serpe, 1982). Als er

sprake is van een hoge *identity salience*, wordt de kans op succesvolle relatiemarketing vergroot. De vier succesfactoren worden nu kort besproken.

### *Participation*

Mael en Ashforth (1992) stellen dat mensen die actief betrokken zijn bij een organisatie, zich ook meer gaan identificeren met de organisatie. De *identity theory* stelt dat identiteitsgerelateerde activiteiten een positief effect hebben op de vorming en instandhouding van een identiteit (Stryker & Serpe, 1982). Als mensen deelnemen aan activiteiten van een organisatie, stijgt deze organisatie-identiteit in hun identiteiten hiërarchie: deze identiteit wordt belangrijker voor hen.

Als een specifieke uitkeringsgerechtigde in zijn dagelijks leven veel tijd besteed aan de Sociale Dienst dan zal hij zich meer een uitkeringsgerechtigde ‘voelen’ in zijn identiteitenhiërarchie, dan iemand die hier heel weinig tijd aan besteed. Een simpel voorbeeld is het verschil tussen iemand van 28 jaar die nog een sollicitatieplicht heeft en daardoor veel te maken heeft met de Sociale Dienst of iemand van 60 jaar, deels afgekeurd en net ontslagen en die daardoor ‘met rust gelaten wordt’ door de Sociale Dienst.

### *Reciprocity*

De term reciprociteit impliceert dat een organisatie niet alleen neemt, maar ook iets teruggeeft. In de casus van de Sociale Dienst ‘ontneemt’ zij rechten van de uitkeringsgerechtigden en bindt zij hen aan bepaalde regels. In ruil daarvoor stort de Sociale Dienst maandelijks geld op de rekeningen. Maar los van deze financiële vorm van reciprociteit kan het ook iets van waardering of erkenning geven (Eisenberger, Fasolo, & Davis-LaMastro 1990). De gepercipieerde reciprociteit is een belangrijke factor in het ‘psychologische contract’ dat (vooral non-profit) organisaties hebben met hun cliënten. Als organisaties hun deel van het psychologische contract vervullen (bijvoorbeeld door waardering te tonen als hun cliënten bepaald gedrag vertonen, zoals het op tijd inleveren van een formulier), krijgen cliënten het idee de organisatie hun bijdrage waardeert. Deze bevestiging zorgt weer voor positieve gevoelens bij de cliënten. Deze gevoelens hebben vervolgens een positief effect op de zelfevaluatie en dit versterkt op haar beurt weer de relevantie van de organisatie-identiteit.

### *Prestige*

Organisatie prestige wordt vaak positief geassocieerd met organisatie identificatie (Bhattacharya, Rao, & Glynn, 1995). Van prestigieuze organisaties wordt vaak gedacht dat ze succesvol zijn. Hoe prestigieuzer de organisatie, hoe groter de kans dan iemand zich met de organisatie wil identificeren om zo haar zelfbeeld op te krikken. De Sociale Dienst is niet bepaald een prestigieuze organisatie te noemen, omdat het hebben van een uitkering voor velen geen vrijwillige keuze is.

Volgens Cialdini et al. (1976) willen sommigen zichzelf associëren met een succesvolle groep of organisatie, om zo hun zelfbeeld te verbeteren. Dit wordt BIRG-ing genoemd: *basking in reflected glory*. Anderen willen hun zelfbeeld juist hoog houden door zich te distantieren van een onsuccesvolle groep. Dit noemt Cialdini CORFing: 'cutting off reflected failure'. CORFing reduceert dus de *identity salience*, wanneer de persoon vindt dat het gedrag gerelateerd aan de identiteit zoveel mogelijk verborgen moet blijven.

### *Satisfaction*

Tevredenheid is de vierde en laatste cruciale factor voor organisaties die streven naar goede relaties met hun klanten. Het is net als bij de andere drie factoren een oorzaak die kan leiden tot organisatie identificatie (Mael & Ashforth, 1992). Een positief affect als gevolg van tevredenheid zorgt ervoor dat de identiteitenhiërarchie opnieuw wordt gerangschikt. Tevredenheid herbevestigt iemands identiteit. Positieve gevoelens die iemands identiteit bevestigen, zijn belangrijk voor de ontwikkeling en instandhouding van identiteiten.

Ook de mate waarin mensen een identiteit hebben geïnternaliseerd is belangrijk. Reed (2002) zegt dat mensen die onlangs een nieuwe identiteit hebben gekregen (iemand die bijvoorbeeld net een uitkering heeft) of wanneer de identiteit niet zo belangrijk wordt gevonden (iemand in wiens leven het hebben van een uitkering niet zo'n grote rol speelt) meer waarde hechten aan feedback van anderen om hun eigen identiteit te valideren. Daarentegen, mensen die al heel lang en diepgeworteld een bepaalde identiteit hebben (zoals mensen die al jaren een uitkering hebben, of bij mensen waarbij het hebben van een uitkering een grote invloed heeft op hun dagelijks leven), hechten meer waarde aan hun eigen interne *cues*, zoals gevoelens van tevredenheid. Daarom lijkt tevredenheid vooral een rol bij mensen die al lang een uitkering hebben of waarbij het hebben van een uitkering erg bepalend is voor een leven: wanneer het hoog staat in de identiteitenhiërarchie (Reed, 2002).

#### **2.1.4 Conclusie**

Uitkeringsgerechtigden hebben een zeer specifieke relatie met de Sociale Dienst. Mensen doen een beroep op de Sociale Dienst als zij in uiterste nood verkeren en niet meer in hun eigen bestaan kunnen voorzien. Ze zijn sterk afhankelijk van de Sociale Dienst en moeten aan allerlei ingrijpende verplichtingen voldoen, willen zij ‘brood op de plank’ krijgen. Deze complexe relatie bepaalt deels de wijze waarop onderzocht moet worden hoe de relatie met de Sociale Dienst wordt gepercipieerd in de ogen van uitkeringsgerechtigden. Een standaard klanttevredenheids- of imago-onderzoek biedt niet voldoende mogelijkheden om deze complexe en intensieve relatie in kaart te brengen. Vaak staan dit soort onderzoeken vol met Likertschalen, waarbij respondenten op een puntschaal aan kunnen geven hoe tevreden ze zijn over bepaalde factoren. Maar dit geeft geen inzichten in de achterliggende redenen waarom mensen een bepaald antwoord geven. De intensieve relatie die klanten hebben met de Sociale Dienst zal op een meer intensieve manier onderzocht moeten worden.

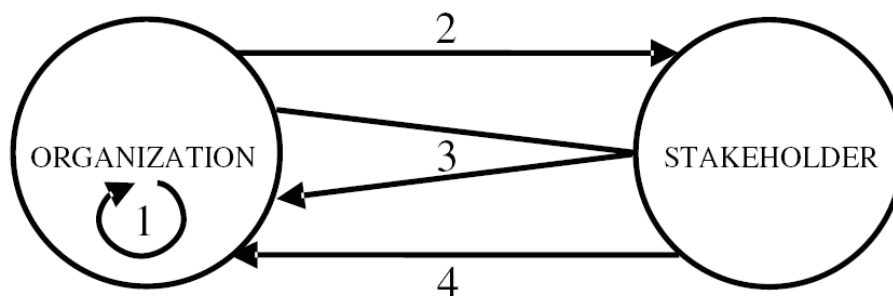
Dienstverlenende organisaties verschillen van organisaties die producten aanbieden, zoals in paragraaf 2.1.1 duidelijk is geworden. Vooral voor een specifieke dienstverlenende organisatie als de Sociale Dienst moet een diepgaande beschrijving komen. De identiteit van de uitkeringsgerechtigde is belangrijk. De mate waarin zij zichzelf een ‘uitkeringsgerechtigde’ vinden zal van invloed zijn op hoe ze de relatie met de Sociale Dienst ervaren. Meer over de rol van de identiteit in paragraaf 2.2 en 2.3. In de volgende paragrafen wordt een model besproken die meerdere perspectieven biedt op het proces van beeldvorming rondom een organisatie. In paragraaf 2.2 wordt betoogd waarom dit model een goede en complete benadering geeft van het beeldvormingprobleem rondom de Sociale Dienst.

## **2.2 Het key organizational viewpoints model**

Brown, Dacin, Pratt & Whetten (2006) hebben een model ontwikkeld met daarin vier dominante *viewpoints* op een organisatie (zie figuur 1). In het model is onder andere aandacht voor identiteit, waarvan in de vorige paragraaf het belang is beargumenteerd. Door deze *multiple viewpoints* in beschouwing te nemen ontstaat een completer beeld van welke zaken

een rol spelen bij beeldvorming rondom een organisatie. De vier viewpoints zijn samen te vatten in vier vragen:

1. Wie zijn wij als organisatie?
2. Wat wil de organisatie dat stakeholders denken over de organisatie?
3. Hoe denkt de organisatie dat stakeholders over hen denken?
4. Hoe denken stakeholders daadwerkelijk over de organisatie?



Figuur 1. Key organizational viewpoints (Brown, Dacin, Pratt & Whetten, 2006).

Samengevat gaat het bij pijl 1 om de identiteit van een organisatie, bij pijl 2 over het *intended image*, bij pijl 3 over *perceived external prestige* en bij pijl 4 over het werkelijke imago. Dit raamwerk van Brown et al. (2006) is geschikt voor de casus van de Sociale Dienst, omdat het vier perspectieven biedt op de complexe relatie die de uitkeringsgerechtigde met de Sociale Dienst heeft. Beeldvorming wordt vaak onderzocht door alleen pijl 4 in beschouwing te nemen, maar vaak blijft dit dan steken bij een eenvoudig imago- of klantenonderzoek, zoals Vos & Hoegen (1990) hebben gedaan. Maar bij onderzoek naar de beeldvorming, omtrent de complexe en diepgaande relatie die de Sociale Dienst heeft met haar cliënten, is een geïntegreerde benadering van meerdere visies op beeldvorming een betere aanpak. Deze vier pijlen maken namelijk allemaal -evenredig- onderdeel uit het van systeem van beeldvorming. In deze paragraaf zal per pijl een korte beschrijving worden gegeven van de kern die centraal staat.

### 2.2.1 De identiteit (pijl 1)

De eerste pijl in het model gaat over de vraag waarop iedere organisatie een antwoord zou moeten hebben, namelijk: wie zijn we als organisatie? Het gaat over de perceptie van een

organisatie volgens de ‘insiders’ van de organisatie en kan ook wel worden aangeduid met het begrip *identiteit* (Brown et al., 2006). Volgens Taylor en Van Ivory (2000) wordt de identiteit van een organisatie gevormd door de dagelijkse interacties tussen alle betrokkenen. De identiteit is de verzameling kenmerken die in de ogen van de leden van de organisatie de essentie van de organisatie weergeven (Albert & Whetten, 1985; Van Riel, 2003). Albert & Whetten (1985) zeggen dat de identiteit van een organisatie tot uiting komt in zijn *central*, *enduring* en *distinctive* aspecten. Corporate identity gaat ook over de zelfpresentatie van de organisatie (Balmer, 2001; Birkigt & Stadler, 1986). Deze zelfpresentatie kan volgens Birkigt & Stadler (1986) op drie manieren worden geuit: het gedrag van de organisatie, de communicatie en de symboliek.

### **2.2.2 Intended image (pijl 2)**

De tweede pijl gaat het over de vraag hoe het management wil dat anderen de organisatie percipiëren (Brown et al., 2006). Balmer (2001) noemt dit ook wel de gecommuniceerde identiteit. Het is voor een organisatie een van de meest controleerbare pijlen, omdat de organisatie er zelf richting aan kan geven. Middels de *corporate identity mix* (gedrag, communicatie en symboliek) kan een organisatie bepaalde associaties overbrengen naar zijn stakeholders. De corporate identity mix is de kritische schakel tussen identiteit (pijl 1) en imago (pijl 4). Gray & Balmer (1998) beschrijven een aantal onderdelen van corporate communicatie die een organisatie kan gebruiken om een intended image te communiceren, zoals naamgeving, grafische vormgeving, formele statements, architectuur, media relaties en routine activiteiten. Door deze onderdelen in te zetten probeert de organisatie een bepaald imago te creëren, iets wat overigens niet betekent dat een intended image identiek is aan het werkelijke imago. Hierover meer bij het bespreken van pijl 4.

### **2.2.3 Perceived external prestige (pijl 3)**

De derde pijl gaat over de inschatting van een organisatie van de manier waarop ‘outsiders’ over hen denken. In de organisatieliteratuur wordt dit ook wel *perceived external prestige* genoemd (Smidts, Pruyn, & Van Riel, 2001) of gepercipieerde externe waardering (Bartels, De Jong, Pruyn & Joustra, 2007). Deze pijl heeft volgens Brown et al. (2006) nog niet veel



aandacht gehad in de academische literatuur, hoewel hij van cruciale invloed is in het hele proces van beeldvorming. Pijl 3 heeft direct invloed op de andere pijlen in het model. Onderzoek laat zien dat de manier waarop ‘insiders’ denken dat ‘outsiders’ aankijken tegen de organisatie van invloed is op hoe insiders zichzelf zien en de organisatie waar ze deel van uitmaken (Dutton, Dukerich & Harquail, 1994). Dit betekent dat pijl 3 een directe invloed heeft op de identiteit van een organisatie (pijl 1). Ook heeft pijl 3 invloed op pijl 2: de manier waarop managers denken dat buitenstaanders de organisatie percipiëren, is bepalend voor de middelen die ze inzetten om een intended image te communiceren (Brown et al., 2006).

#### **2.2.4 Werkelijk imago (pijl 4)**

Bij pijl 4 gaat over het de manier waarop stakeholders daadwerkelijk aankijken tegen de organisatie. Hier bestaan in de academische literatuur verschillende begrippen voor: reputatie, corporate associaties en imago. De scheidingslijn tussen deze begrippen is vaak niet duidelijk. Zo definiëren bijvoorbeeld Brown & Dacin (1997) corporate associaties als:

*“a label for all the information about a company that a person holds”.*

Deze definitie van corporate associaties lijkt op Bernstein’s (1992) definitie van imago:

*“the total impression of an organization that it makes on its various audiences”.*

De discussie over wat precies de verschillen tussen deze begrippen zijn, zal nu niet gevoerd worden. Om pijl 4 aan te duiden is gekozen voor het begrip imago. De definities die verschillende onderzoekers geven aan imago onderstrepen namelijk allemaal dat imago gaat over de beelden en associaties van ontvangers en dit is exact waar het in het kader van het onderzoek naar beeldvorming rondom de Sociale Dienst over moet gaan (Bernstein, 1991; Dowling, 1986; Van Riel, 1996).

Imago’s kunnen variëren van algemene indrukken tot zeer gedetailleerde beelden. Poiesz (1989) heeft een continuüm geconstrueerd om de verschillende imagodefinities te ordenen. Hij kwam tot de conclusie dat er binnen dit continuüm drie groepen zijn te onderscheiden. De definities in de eerste groep veronderstellen dat er pas een imago tot stand komt als een

individueel uitvoerig de informatie verwerkt die hij over een object krijgt aangereikt. In deze visie op imago wordt imago beschouwd als een complex gestructureerd gegeven. Poiesz (1989) definieert imago in de tweede groep en derde groep als respectievelijk een attitude en een globale indruk.

Zoals in paragraaf 2.1 is beargumenteerd is er in de casus van de Sociale Dienst sprake van een zeer intensieve relatie tussen de organisatie en de uitkeringsgerechtigde. De beeldvorming past daardoor het best bij de eerste visie die Poiesz geeft op imago: een complex gestructureerd gegeven. In navolging van Van Riel (1996) en in combinatie met de opmerkingen van Poiesz (1989) wordt de volgende definitie van imago in deze scriptie gehanteerd:

Imago is in deze casus het complex gestructureerde beeld dat uitkeringsgerechtigden van de Sociale Dienst hebben door de opeenhoping van alle ontvangen boodschappen, bewust, dan wel onbewust door de Sociale Dienst en anderen uitgezonden.

#### *Hoe een imago wordt gevormd*

Een imago wordt onder andere gevormd door persoonlijke ervaringen met de organisatie. Deze ervaringen zijn gebaseerd op communicatie, gedrag en symbolen van de organisatie. Maar het imago komt niet alleen tot stand door uitingen van de organisatie zelf. Ook andere bronnen zijn van invloed op het imago. Denk aan concurrenten, ervaringen en meningen uit de naastenomgeving, informatie uit de media en de reputatie van de branche waarin de organisatie actief is. Op grond van al deze ingrediënten construeert de ontvanger een eigen totaalbeeld van de organisatie. Dit beeld is een subjectief beeld, dat is gevormd in de perceptie van de ontvanger (Dowling, 1988).

Directe ervaringen en interactie met de organisatie zijn krachtige bronnen bij het vormen van een imago (Christensen & Askegaard, 1999). Volgens Bromley (2002) heeft direct contact met een organisatie verreweg de meeste impact. Bromley stelt dat imagovorming op meerdere niveaus plaatsvindt en afhangt van het niveau van informatieverwerking:

1. Informatieverwerking op primair niveau (gebaseerd op persoonlijke ervaringen)
2. Informatieverwerking op secundair niveau (gebaseerd op wat vrienden of collega's over een organisatie of product zeggen)

3. Informatieverwerking op tertiair niveau (informatie uit de massamedia, zoals advertenties en publiciteit in het nieuws)

Informatieverwerking op het primaire niveau heeft de grootste invloed op het imago (Bromley, 2000). Het imago van de Sociale Dienst onder uitkeringsgerechtigden zal ook voornamelijk op deze ‘first hand’ ervaringen zijn gebaseerd. Vanwege de intensieve relatie met de organisatie hebben cliënten zelf voldoende ervaringen om tot een imago te komen. Hiervoor zijn zij niet afhankelijk van wat vrienden, collega’s of de massamedia zeggen. Zij kennen de Sociale Dienst immers uit eigen ervaringen. Informatieverwerking op het secundaire en tertiaire niveau is in deze context niet of nauwelijks van toepassing.

### **2.2.5 De grenzen tussen imago en identiteit**

De vier genoemde pijlen zijn allemaal van toepassing bij het in kaart brengen van de beeldvorming rondom de Sociale Dienst. Door alleen de vierde pijl in beschouwing te nemen, iets wat vaak gebeurt bij standaard imago-onderzoek, wordt voorbijgegaan aan de rijkheid van de persoonlijke ervaringen van doelgroep. Zoals Bromley (2000) stelde, is vooral dit primaire niveau van informatieverwerking belangrijk bij imagovorming. Een standaard imago-onderzoek houdt hier niet voldoende rekening mee. Bovendien is er in deze casus niet sprake van een standaard imago. Omdat de doelgroep zo nauw betrokken is bij de organisatie vervagen de grenzen tussen imago en identiteit.

Zoals eerder in deze paragraaf is gebleken gaat pijl 1 (identiteit) met name over interne doelgroepen en pijl 4 (imago) over externe doelgroepen, in de literatuur vaak ook wel aangeduid als respectievelijk ‘insiders’ en ‘outsiders’ (Christensen & Askegaard, 1999; Hatch & Schultz, 1997). Het verschil tussen identiteit en imago wordt duidelijk samengevat door Margulies (1977, p.66):

*‘Identity means the sum of all the ways a company chooses to identify itself to all its publics: the community, customers, employees, the press, present and potential stockholders, security analysts, and investment bankers. Image, on the other hand, is the perception of the company by these publics.’*

Voor de casus van de Sociale Dienst lijkt het op het eerste gezicht vanzelfsprekend dat de uitkeringsgerechtigden bij de ‘outsiders’ horen: bij de ontvangers en niet bij de zenders. Toch is het interessant om hier bij stil te staan en te kijken of deze scheidingslijn wel zo eenvoudig is te trekken. Taylor & Van Ivory (2000) stellen dat een identiteit wordt gevormd in de dagelijkse interacties tussen alle betrokkenen. Omdat er bij de casus van de Sociale Dienst sprake is van zeer intensieve contacten tussen insiders (de ambtenaren) en outsiders (de uitkeringsgerechtigden) zou je kunnen stellen dat de uitkeringsgerechtigden van cruciale invloed zijn op de identiteit. Volgens Christensen & Askegaard (1999) zijn insiders van een organisatie steeds meer zichtbaar voor outsiders van een organisatie. De steeds meer intensieve interacties tussen insiders en outsiders zorgen ervoor dat de grenzen tussen imago en identiteit vervagen (Christensen & Askegaard, 1999). Hatch & Schultz (1997) stellen dat wanneer het onderscheid tussen intern en extern vervaagt, de identiteit van een organisatie steeds meer wordt beïnvloed door (en ook meer van invloed is op) het imago van een organisatie.

Het is dus niet helemaal duidelijk of uitkeringsgerechtigden binnen de organisatie vallen, of er buiten. Voor beide visies is wat te zeggen. De grote rol die zij hebben op de dagelijkse gang van zaken bij de Sociale Dienst is een argument om hen te plaatsen binnen de identiteit van de Sociale Dienst. Daarentegen zijn zij per definitie een doelgroep van de Sociale Dienst: de diensten die de Sociale Dienst aanbiedt zijn gericht op de uitkeringsgerechtigde. Dit moeilijke en onduidelijke onderscheid maakt het des te interessanter om dieper te duiken in het beeld dat een uitkeringsgerechtigde heeft van de Sociale Dienst.

### **2.2.6 Conclusie**

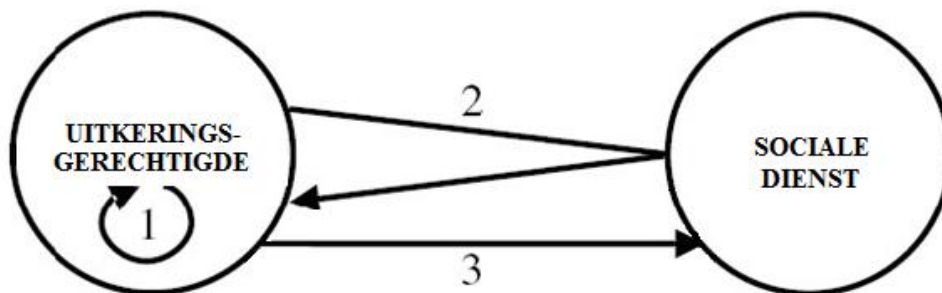
Het model van Brown et al. (2006) biedt inzicht in de meerdere visies op beeldvorming en organisaties. Deze vier viewpoints zijn interessant bij het onderzoek naar de beeldvorming omtrent de Sociale Dienst. In paragraaf 2.3 zal het model worden toegespitst op de casus van de Sociale Dienst.

## 2.3 Het model toegespitst op de Sociale Dienst

In het model van Brown et al. (2006) staat de organisatie centraal. Deze scriptie richt zich echter vooral op het perspectief van de uitkeringsgerechtigde. Het RCF is immers vooral geïnteresseerd in hoe uitkeringsgerechtigden de Sociale Dienst percipiëren. Om deze reden is het interessant om de uitkeringsgerechtigde in het model van Brown et al. (2006) centraal te stellen (zie figuur 3).

Onderzoeksvraag 1 gaat over hoe uitkeringsgerechtigden aankijken tegen het hebben van een uitkering. In feite gaat het hier om de identiteit van de uitkeringsgerechtigde (pijl 1). Ook gaat het bij onderzoeksvraag 1 over hoe uitkeringsgerechtigden aankijken tegen de Sociale Dienst. Dit gaat in feite over het imago van de Sociale Dienst (pijl 3). Pijl 2 gaat over de manier waarop uitkeringsgerechtigden denken en ervaren dat de Sociale Dienst tegen hen aankijkt. Het is interessant om deze pijl in beschouwing te nemen, omdat deze zowel invloed heeft op de manier waarop zij zichzelf zien als de manier waarop zij tegen de Sociale Dienst aankijken.

Er dient een opmerking gemaakt te worden over het feit dat er in figuur 3 niet vier, maar slechts drie pijlen zijn weergegeven. De pijl die in het model van Brown et al. (2006) het intended image beschrijft is achterwege gelaten. Dit onderzoek gaat niet over het ideale beeld dat de uitkeringsgerechtigde over zichzelf wil uitdragen. Dit zou een marketingvraagstuk zijn en dat is in deze casus niet aan de orde. Dat wil niet zeggen dat het niet belangrijk is om te achterhalen hoe uitkeringsgerechtigden zichzelf zien en hoe zij het liefst gezien en behandeld worden door de Sociale Dienst. Dit zal aan bod komen bij het achterhalen van de betekenis van de drie overige pijlen. Hiermee is de vierde pijl eigenlijk ingebed in de drie andere pijlen.



*Figuur 3. De perspectieven rondom beeldvorming*  
(Vrij vertaald naar Brown, Dacin, Pratt & Whetten, 2006).

### **2.3.1 Wie zijn wij als uitkeringsgerechtigden? (pijl 1)**

Hoe het is om te leven met een uitkering staat bij deze pijl centraal. Deze vraag is onder andere deels onderzocht door Mirjam Pool (2008), die voor haar boek 'Alle Dagen Schuld' intensief contact heeft gehad met mensen die leven op de grens van armoede. Ze ging veelvoudig op bezoek bij gezinnen die het financieel moeilijk hadden. Door die intensieve huisbezoeken kon Pool een rijke beschrijving geven van het dagelijkse leven van mensen die dagelijks financiële zorgen hebben en worstelen met regels en instanties. De vraagstelling is dus voornamelijk sociologisch van aard. Toch kan er ook vanuit de organisatieliteratuur naar gekeken worden. Albert & Whetten (1985) zeggen dat de identiteit van een organisatie tot uiting komt in zijn *central*, *enduring* en *distinctive* aspecten. Toegespitst op de uitkeringsgerechtigden gaat het erom wat zij fundamenteel van belang vinden binnen hun leven (*central*), wat hun leven anders maakt in vergelijking met mensen die geen uitkering hebben (*distinctive*) en waar zij constant mee te maken hebben over verloop van tijd (*enduring*).

### **2.3.2 Hoe denken uitkeringsgerechtigden dat de Sociale Dienst over hen denkt? (pijl 2)**

Deze vraag gaat over de inschatting van uitkeringsgerechtigden van de manier waarop de Sociale Dienst over hen denkt. Om met een metafoor te spreken: hoe ziet de uitkeringsgerechtigde zichzelf in de spiegel van de Sociale Dienst? Deze inschatting geeft inzicht in hoe uitkeringsgerechtigden zichzelf zien, maar bepaalt ook hoe zij de Sociale Dienst zien. In de organisatieliteratuur wordt dit ook wel *perceived external prestige* (Smidts, Pruyn, & Van Riel, 2001) of gepercipieerde externe waardering (Bartels, De Jong, Pruyn & Joustra, 2007) genoemd. Bartels et al. (2007) stellen dat wanneer werknemers het idee hebben dat hun organisatie door de buitenwereld als positief wordt gezien, dit een zekere mate van trots met zich mee brengt. Werknemers zijn dan graag bereid om de missie en doelen van de organisatie na te streven. Voor de situatie van uitkeringsgerechtigden zou dit kunnen betekenen dat wanneer zij het idee hebben waardig behandeld te worden door de Sociale Dienst, zij bereid zijn zich aan de regels te houden die de Sociale Dienst hen oplegt.

### **2.2.3 Hoe zien en ervaren uitkeringsgerechtigden de Sociale Dienst? (pijl 3)**

Bij deze vraag gaat het over het beeld dat uitkeringsgerechtigden daadwerkelijk hebben van de Sociale Dienst. Deze vraag komt sterk overeen met het begrip imago. Dit beeld wordt, zoals eerder aangegeven, met name bepaald door persoonlijke ervaringen met de Sociale Dienst en de interactie met medewerkers (gedrag), maar ook door communicatie en symboliek. Uitkeringsgerechtigden zijn sterk betrokken bij de organisatie. De cliënten hebben zeer intensieve contacten met de Sociale Dienst. Het imago is voor hen geen globaal oordeel, maar een sterk uitgewerkt beeld.

### **2.3.4 Conclusie**

Het model van Brown et al. (2006) biedt een interessante kijk op de beeldvorming rondom de Sociale Dienst. Vooral door de uitkeringsgerechtigde op de plek te plaatsen van de organisatie kunnen interessante zaken aan de oppervlakte komen. Het model gaat verder dan standaard imago-onderzoek, omdat het ook de identiteit van de uitkeringsgerechtigde en de *perceived external prestige* onder de loep neemt. Deze twee pijlen zijn minstens zo belangrijk bij een onderzoek naar de beeldvorming, vanwege de intensieve relatie tussen de Sociale Dienst en de uitkeringsgerechtigden. Hoe uitkeringsgerechtigden tegen zichzelf aankijken en hoe zij denken dat de Sociale Dienst tegen hen aankijkt kan een boel verklarende inzichten opleveren, die niet aan de oppervlakte waren gekomen als er een standaard klanttevredenheidsonderzoek was uitgevoerd. In de volgende paragraaf wordt besproken welke onderzoeksmethode geschikt is om de achterliggende fenomenen die ten grondslag liggen aan de drie pijlen te onderzoeken.

## **2.4 Het onderzoeken van beeldvorming**

Beeldvorming kan op meerdere manieren worden onderzocht, afhankelijk van de manier waarop tegen beeldvorming wordt aangekeken. In de context van deze casus wordt het imago opgevat als een complex gestructureerd netwerk van betekenissen in het geheugen van uitkeringsgerechtigden, vanwege de sterke betrokkenheid die zij hebben met de Sociale

Dienst (Poiezs, 1989). Dit imago kan het best worden onderzocht door middel van kwalitatief, open onderzoek waarbij dieper wordt gegraven naar onderliggende associaties (Van Riel, Stroeker & Maathuis, 1998).

Een van de meest voor de hand liggende keuzes is het diepte-interview. Deze onderzoeksmethode levert rijke data op, met veel details en een breed scala aan associaties (Pruyn, 1994). Diepte-interviews zijn vooral geschikt bij verkennend onderzoek, iets wat in deze casus over de Sociale Dienst het geval is. Dimensies die aan het imago zijn verbonden kunnen op die manier aan de oppervlakte worden gebracht (Dowling, 1988). Met diepte-interviews kan tevens de betekenisverlening van die dimensies in kaart worden gebracht (DeWalt & DeWalt, 2002; Downs & Adrian, 2004; Verhoeven, 2008).

#### **2.4.1 Diepte interviews**

Bij het diepte-interview wordt een gesprek gevoerd met een bepaald onderwerp in het achterhoofd. Tijdens het gesprek moet de respondent allerlei zaken aandragen die voor hem van belang zijn. De respondent bepaalt dus grotendeels de richting van het gesprek. Wel kan de onderzoeker gebruik maken van een topiclist waar onderwerpen opstaan die het gesprek richting kon geven, mocht de respondent zelf geen onderwerpen meer aandragen. Maar uiteindelijk bepaalt de respondent zelf hoelang wordt stilgestaan bij elk onderwerp (DeWalt & DeWalt, 2002).

Het diepte-interview biedt veel voordelen ten opzichte van andere onderzoeksmethoden. Er kan een uitgebreide beschrijving worden gegeven van onderwerpen en de onderzoeker kan doorvragen als iets nog niet volledig duidelijk is. Een ander groot voordeel van interviews is dat interviews kunnen ‘groeien’ over verloop van tijd. Inzichten uit gehouden interviews kunnen worden meegenomen in volgende interviews. Een nadeel van diepte-interviews is dat het veel inspanning vergt van de respondenten. Maar daartegenover staat dat respondenten het over het algemeen prettig vinden om hun verhaal kwijt te kunnen (Downs & Adrian, 2004). Een ander nadeel van interviews is dat het tijdrovend is voor de onderzoeker en daardoor duur. Een andere optie is het houden van focusgroepen, omdat dit vergeleken met het tijdrovende karakter van één-op-één interviews tijdsvoordeel zal boeken. Maar tegelijkertijd kunnen onderwerpen bij focusgroepen minder in de diepte worden behandeld dan bij



interviews. Vooral sociaal gevoelige onderwerpen (armoede, fraude) lenen zich slecht voor een focusgroep en daarnaast zouden dominante respondenten de bijeenkomst kunnen overheersen (Downs & Adrian, 2004). Binnen deze casus van de Sociale Dienst lijkt het gebruik van diepte-interviews de meest geschikte methode voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen.

### *Metaforen*

Tijdens de interviews kan gebruik worden gemaakt van metaforen. Metaforen zijn mentale afbeeldingen die soms meer kunnen zeggen dan duizend woorden (Sackmann, 1989). In de academische context wordt de metafoor gebruikt bij het bestuderen van complexe fenomenen. Metaforen bestaan niet alleen uit een bepaald woord, maar het gaat ook om de betekenis die mensen geven aan dit woord. Het zijn vaak geen neutralen woorden, maar er zit een positieve of negatieve attitude aan verbonden.

Keizer en Post (1996) laten zien dat sommige categorieën van metaforen zich goed lenen om bepaalde attributen en relaties te verhelderen. Sportmetaforen zijn bijvoorbeeld handig bij het in kaart brengen van succes- en faalfactoren van een organisatie. Technologietaforen (bijvoorbeeld: “vergelijk de organisatie met een onderdeel van een auto”) kunnen ingezet worden om onderscheid te maken tussen oude en nieuwe aspecten binnen de organisatie. Dieren zijn handig bij het in kaart brengen van het contrast tussen dingen als zwakte en sterkte (muis versus leeuw) en langzaamheid en snelheid (olifant versus jachtluipaard).

Door tijdens het diepte-interview respondenten te vragen met welk dier zij de Sociale Dienst zouden vergelijken, kan de complexiteit van de organisatie beter worden begrepen en kan een gesprek op gang worden gebracht (Morgan, 1986; Keizer en Post, 1996; Oswick & Montgomery, 1999).

### **2.4.2 Conclusie**

Aangezien de vraagstelling van dit onderzoek heel breed geformuleerd is, moet er een methode worden gekozen die ook heel brede resultaten oplevert. Het diepte-interview is een geschikte methode voor de casus, omdat het de macht legt bij de respondenten. Zij bepalen hoeveel aandacht wordt besteedt aan een bepaald onderwerp. Het is een heel flexibele methode die zowel aandacht heeft voor pijl 1, pijl 2 als pijl 3 in het aangepaste model van

Brown et al. (2006). Hoewel de verloop van het gesprek zoveel mogelijk bij de respondent ligt, kan er wel een topiclist worden opgesteld waarin onderwerpen staan die de onderzoeker graag wil aankaarten. Door deze onderwerpen in zijn achterhoofd te houden bij het stellen van vragen, kan hij het gesprek een bepaalde koers geven. Een metafoorvraag als “met welk dier zou jij de Sociale Dienst vergelijken en waarom?” prikkelt de respondent en kan inzichten geven die normaal verborgen zouden blijven. Vooral bij respondenten die zelf weinig inbrengen of hun ideeën over de Sociale Dienst moeilijk onder woorden kunnen brengen, kan deze vraag een oplossing bieden.

## **2.5 Conclusie theoretisch kader**

Het hoofdstuk begon met de kenmerken van dienstverlening, en specifiek de kenmerken van een organisatie als de Sociale Dienst. De diepgaande relatie als die tussen de uitkeringsgerechtigden en de Sociale Dienst verlangt een diepgaande beschrijving rondom de beeldvorming. Zo is er behoefte aan een beschrijving van de identiteit van de uitkeringsgerechtigde. Hoe zien zij zichzelf? Hoe is het om te leven van een uitkering? De manier waarop zij naar zichzelf en het hebben van een uitkering kijken zal bepalen hoe zij naar de Sociale Dienst kijken. Deze verschillende invalshoeken komen goed tot uiting in het model van Brown et al. (2006). Door de uitkeringsgerechtigde op de plek te plaatsen van de organisatie kunnen interessante zaken aan de oppervlakte komen. Deze invalshoeken kunnen goed onderzocht worden middels diepte-interviews. De respondenten krijgen zo de ruimte om spontaan dingen aan te dragen die voor hem van belang zijn bij de manier waarop hij naar zichzelf kijkt en naar de Sociale Dienst.

### 3. METHODEN

Om een antwoord te krijgen op de vragen zoals geformuleerd in paragraaf 1.3 werden twintig diepte-interviews gehouden met uitkeringsgerechtigden. In dit hoofdstuk is te lezen wie tot de respondenten behoren (3.1), hoe het onderzoek is uitgevoerd (3.2) en tot slot, hoe de data is geanalyseerd (3.3).

#### 3.1 Respondenten

Aan het onderzoek hebben twintig uitkeringsgerechtigden deelgenomen. De respondenten zijn afkomstig uit vier gemeenten in Overijssel. De gemeenten en respondenten die hun medewerking hebben verleend blijven anoniem. In tabel 3 zijn een aantal demografische gegevens van de respondenten te lezen. De meest genoemde redenen voor een uitkering zijn scheiding en gedwongen ontslag, die respectievelijk vijf en vier keer werden genoemd. Deze respondenten waren vaak lichamelijk niet in staat om (fulltime) te werken.

Tabel 3

*Verdeling respondenten naar geslacht, lengte uitkering, leefvorm en leeftijd*

Geslacht	n	Duur	n	Leefvorm	n	Leeftijd	n
Man	6	0 - 1 jaar	5	Alleenstaande	11	20 – 30 jaar	3
Vrouw	14	1 - 3 jaar	1	Alleenstaande ouder	5	31 – 40 jaar	4
		4 - 5 jaar	4	(Echt)paar	4	41 – 50 jaar	2
		6 - 10 jaar	3			51 – 60 jaar	6
		10 - 15 jaar	3			61 of ouder	5
		15 - 20 jaar	2				
		21 jaar of langer	2				
N	20	N	20	N	20	N	20

## **3.2 Procedure**

De procedure is in te delen in twee fasen: allereerst werden de mensen aangeschreven en opgebeld om ze uit te nodigen voor het interview en vervolgens werd het interview afgenomen. Beide fasen zullen hieronder beschreven worden.

### **3.2.1 Het aanschrijven en bellen van de mensen**

In samenwerking met het RCF zijn gemeentelijke Sociale Diensten in Twente benaderd met de vraag of zij aan dit onderzoek wilden meewerken. Vier gemeenten waren hiertoe bereid. In overleg met de gemeenten is een brief opgesteld die werd gebruikt voor het aanschrijven van de respondenten. Deze brief is te vinden in bijlage 1. De gemeente leverde vervolgens telefoonnummers van de aangeschreven personen aan de onderzoeker. Na een zevendaagse periode van bedenktijd werden de respondenten door de onderzoeker telefonisch benaderd. Het viel overigens op dat relatief veel aangeleverde telefoonnummers niet in gebruik waren. Elf mensen waren niet bereikbaar op het telefoonnummer dat door de gemeenten werd verstrekt (er kwam geen gehoor of de automatische melding ‘dit telefoonnummer is niet in gebruik’). In totaal kreeg de onderzoeker 37 telefoonnummers aangeleverd door de gemeenten. De onderzoeker heeft met 28 mensen telefonisch contact kunnen krijgen, waarvan er twintig hebben meegewerkt. Redenen waarom mensen niet mee wilden werken waren vooral tijdgebrek (‘ik moet overdag werken of naar school’) of het weinige contact met de Sociale Dienst (‘ik heb pas kort een uitkering en heb tot nu toe nog nauwelijks contact met de Sociale Dienst gehad dus ik zou niet weten wat ik er over zou moeten zeggen’).

### **3.2.2 Het afnemen van de interviews**

Het afnemen van de interviews gebeurde in dertien van de twintig gevallen thuis. Eén van de vier gemeenten ging hier niet mee akkoord en verplichtte de onderzoeker om op het gemeentehuis de interviews te houden. Ook gaven sommige respondenten zelf aan niet thuis af te willen spreken, maar liever in het gemeentehuis.

De onderzoeker begon ieder interview door te vragen hoe iemand in aanraking is gekomen met de Sociale Dienst en hoe lang iemand al een uitkering heeft. Vervolgens werd gevraagd welke gevolgen het hebben van een uitkering heeft voor het dagelijkse leven (pijl 1 in het model). Hierna werd gevraagd: ‘vertel eens wat over je ervaringen met de Sociale Dienst’ (pijl 2 en pijl 3 in het model). De natuurlijke flow van het gesprek werd gevolgd en de respondent bepaalde welke kant hij op wilde. Op deze manier kwamen de voor de respondent belangrijkste onderwerpen het eerst en het meest uitvoerig aan bod. Pas als de respondent aangaf ‘ik heb eigenlijk alles wel verteld wat me zo te binnen schiet’ kwam een topiclist op tafel en bracht de onderzoeker onderwerpen naar voren die nog niet ter sprake waren gekomen. De onderwerpen in de topiclist zijn bedacht naar aanleiding van eerder onderzoek naar klantenervaringen met de Sociale Dienst (Vos en Hoegen, 1990), eerdere richtlijnen over klantenonderzoek binnen de Sociale Dienst (Kroes, 1987; Krosse, 1998) en in samenspraak met de opdrachtgever. De punten uit de topiclist waren:

- Het kantoor
- De contactpersoon
- De schriftelijke communicatie
- Fraude
- Werk
- Regels
- Metafoorvraag

Voorafgaand aan de interviews waren bij de onderwerpen uit de topiclist vragen bedacht. Vooral bij respondenten die uit zichzelf weinig aandroegen was de topiclist een oplossing (dit kwam overigens slechts een enkele keer voor). Als respondenten na een tijdje aangaf zelf geen spontane input meer te kunnen leveren werd de metafoorvraag gesteld, om zo weer een gesprek op gang te krijgen. De vraag luidde: “met welk dier zou jij de Sociale Dienst vergelijken en waarom?”. Op de beschrijving van een dier en de daaropvolgende achterliggende verklaring kon dan weer verder worden geborduurd. De introductietekst van het interview, topiclist en de bijbehorende vragen zijn te vinden in bijlage 2.

### 3.3 Analyse

De onderzoeker heeft tijdens het afnemen van de interviews aantekeningen gemaakt. Daarnaast zijn de twintig gesprekken opgenomen op een digitale voicerecorder. Na afloop zijn alle voor het onderzoek interessante passages getranscribeerd.

Allereerst is gecodeerd welke onderwerpen en opmerkingen tijdens de interviews aan bod kwamen. De onderwerpen waren grofweg in te delen in acht categorieën: ervaring en gevoelens met betrekking tot het hebben van een uitkering, contact met de Sociale Dienst, het kantoor, ervaringen met de contactpersoon, (schriftelijke) communicatie, regelgeving, fraude en werken. Elke categorie bestond vaak weer uit meerdere onderwerpen en invalshoeken. Zo zijn er bijvoorbeeld dingen gezegd over de financiële krapte door het hebben van een uitkering, het gevoel afhankelijk te zijn, de inbreuk op privacy en de strenge regelgeving. Dit zijn allemaal onderwerpen die te plaatsen zijn binnen de categorie ‘ervaringen en gevoelens met betrekking tot het hebben van een uitkering’. Binnen elke categorie vielen dus meerdere gespreksonderwerpen. Alles wat tijdens de interviews werd gezegd over een bepaald onderwerp werd bij elkaar geplaatst en geanalyseerd. De meningen die overeenkwamen met elkaar werden samengevat onder één uitspraak. Zo werd er bijvoorbeeld over fraude grofweg twee standpunten ingenomen door alle respondenten: zij die het zich kunnen voorstellen, omdat het leven van een uitkering erg krap is en zij die het onder alle voorwaarden afkeuren. Deze twee standpunten werden vervolgens samengevat in de uitspraken ‘ik kan het me goed voorstellen’ en ‘frauderen is een misplaatst iets’. Alle respondenten die een uitgesproken mening hadden over fraude werden verdeeld onder deze twee opvattingen.

Na het indelen van de passages onder de categorieën, werden de categorieën verdeeld over drie overkoepelende thema's, volgens het in paragraaf 2.3 besproken model van Brown et al. (2006). Die drie thema's zijn als vragen geformuleerd:

1. Wie zijn wij als uitkeringsgerechtigden?
2. Hoe denken uitkeringsgerechtigden dat de Sociale Dienst over hen denkt?
3. Hoe denken uitkeringsgerechtigden over de Sociale Dienst?

Onder thema 1 zijn onderwerpen uit de volgende vier categorieën geplaatst: ervaringen en gevoelens met betrekking tot het hebben van en uitkering, regelgeving, werking en fraude.

Onder thema 2 zijn onderwerpen uit de twee categorieën ‘contact met de Sociale Dienst’ en ‘ervaringen met de contactpersoon’ geplaatst. Onder thema 3 zijn onderwerpen uit de volgende drie categorieën geplaatst: ervaringen met de contactpersoon, schriftelijke communicatie en de bereikbaarheid en tot slot het kantoor van de Sociale Dienst.

Er is zoveel mogelijk getracht om een tweezijdige beeld te geven, maar over het algemeen zijn vooral de negatieve ervaringen tijdens de interviews naar voren gekomen.

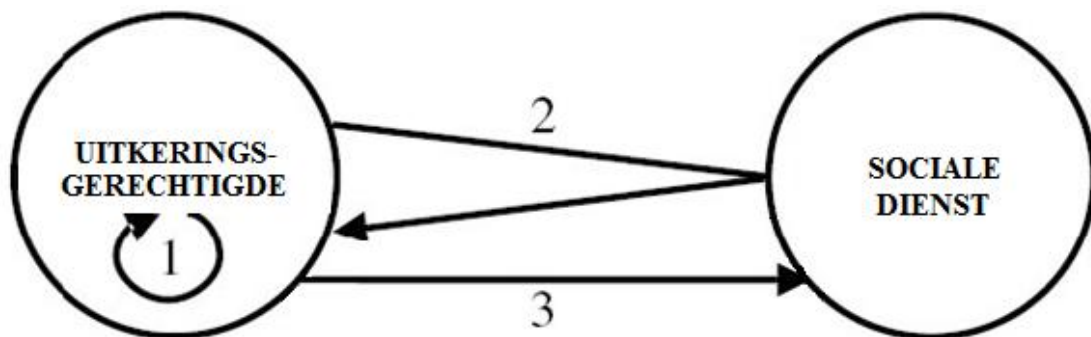
In de resultatensectie staan veel letterlijke citaten weergegeven. Taalgebruiksfouten zijn bewust niet verbeterd: alles wat tussen aanhalingstekens staat is letterlijk door de respondenten gezegd.

## 4. RESULTATEN

Paragraaf 4.1 gaat over de vraag: wie zijn wij als uitkeringsgerechtigden (zie pijl 1 in figuur 3). In deze paragraaf komen allerlei zaken aan bod die bepalend zijn voor de identiteit van de uitkeringsgerechtigde. Er zal hier en daar een link worden gelegd met de Sociale Dienst, maar het gaat in deze paragraaf voornamelijk om de zelf-perceptie van de cliënt.

Paragraaf 4.2 gaat over het beeld dat uitkeringsgerechtigden hebben over hoe de Sociale Dienst tegen hen aankijkt (zie pijl 2 in figuur 3). De percepties met betrekking tot de behandeling en de empathie die de Sociale Dienst uitstraalt richting de uitkeringsgerechtigde komt in deze paragraaf aan bod.

Tot slot staat in paragraaf 4.3 het beeld dat uitkeringsgerechtigden hebben van de Sociale Dienst centraal (zie pijl 3 in figuur 3). Deze paragraaf gaat over allerlei tastbare zaken als de interactie met medewerkers, de schriftelijke communicatie en het gemeentelijk kantoor.



*Figuur 3. De perspectieven rondom beeldvorming*  
(Vrij vertaald naar Brown, Dacin, Pratt & Whetten, 2006).

### 4.1 Wie zijn wij als uitkeringsgerechtigden?

In deze paragraaf wordt ingezoomd op het beeld dat uitkeringsgerechtigden hebben van zichzelf (zie figuur 4). Na het analyseren van alle gesprekken bleek dit zelfbeeld uiteen te vallen in vier overkoepelende deelcategorieën. Deze vier deelcategorieën zijn niet op voorhand gekozen, maar zijn uit de data ‘naar boven komen borrelen’.



Paragraaf 4.1.1 gaat over de vraag: wat betekent het om een uitkering te hebben? In paragraaf 4.1.2 is te lezen dat sommige respondenten zichzelf enigszins verantwoord en verontschuldigen voor het hebben van een uitkering. In paragraaf 4.1.3 komen opmerkingen over werken en scholing aan bod. In paragraaf 4.1.4 is uiteengezet hoe de respondenten aankijken tegen fraude en fraudeplegers. Tot slot is in paragraaf 4.1.5 een samenvatting van de belangrijkste punten uit deze paragraaf te lezen.



*Figuur 4. De identiteit van de uitkeringsgerechtigde*

#### **4.1.1 Het hebben van een uitkering**

De respondenten gaven aan dat het hebben van een uitkering een grote impact heeft op hun dagelijks leven. De beperkte financiële middelen, de grote mate van afhankelijkheid en het blootgeven van allerlei financiële gegevens zijn aspecten die het leven van een uitkeringsgerechtigde niet gemakkelijk maken. Ook de regelgeving die het hebben van een uitkering met zich meebrengt leidt tot ontevredenheid bij de clienten.

#### **“Je kan van een uitkering overleven, maar niet leven”**

‘Je kan van een uitkering overleven, maar niet leven.’ Dit is de opvatting die door bijna alle respondenten werd gedeeld. Zo goed als iedereen gaf uit zichzelf aan dat het leven van een uitkering erg krap is. Sommigen lieten me zelfs een afschrift zien van het geld dat ze per maand ontvangen en rekenden voor me uit hoeveel geld er af gaat voor de huur, gas, water en elektra. Als de maandlasten zijn betaald blijft er bij de meesten nog net iets over om

boodschappen van te kopen. Respondent 4 kan moeilijk omgaan met de financiële stress die het hebben van een uitkering met zich meebrengt:

*“Het is deprimerend om een uitkering te hebben. Soms denk ik wel eens als ik op zo’n manier oud moet worden wil ik nog liever dood. Ik heb elke maand geldzorgen. Als de post komt schrik ik al. Welke rekeningen en belastingbrieven zullen er nu weer bij zitten?”* – Respondent 4

Vooraf de mensen die in het verleden altijd ruim voldoende geld te besteden hadden, maar die vanwege een faillissement of een scheiding in de bijstand zijn beland, gaven aan dat hun leven totaal veranderd is:

*“We hebben altijd had gewerkt en daarom is het zo zwaar om een uitkering te hebben. Alsof je geld hebt en ineens zonder geld komt te zitten. Je moet nu elke cent tellen. Dat waren wij niet gewend. We hadden vroeger altijd geld in onze zak, omdat we een eigen zaak hadden. Maar met een uitkering is het leven totaal anders.”* – Respondent 7

Respondent 19 vertelde dat haar uitkering werd berekend aan de hand van wat ze het laatste half jaar had verdiend. Maar doordat ze ziek werd en eerst halve dagen ging werken voordat ze in de bijstand belandde, zit ze in een hele lage schaal.

*“Daarom wil ik zo graag een voedselbank of een voedselpakket. Je moet zo bezuinigen en dat mogen ze best eens belonen. Grote steden hebben dit wel, maar kleine gemeentes niet. Je komt rond met je loon, maar je houdt niets over.”* – Respondent 19

De gezinnen met kinderen geven aan dat ze het moeilijk vinden om hun kinderen nooit eens iets te kunnen geven. De respondenten waren erg blij met de Iris Cheque van twintig euro die ze kregen als dank voor de medewerking. Toen aan een van de respondenten werd gevraagd of ze al wist wat ze ermee zou gaan doen antwoordde ze:

*“Ik denk dat ik het ga gebruiken om iets voor mijn kind te kopen, maar ik zou het ook wil willen gebruiken om mezelf eens in het zonnetje te zetten’.* – Respondent 14

Respondent 6 merkte op dat het leven van een uitkering soms best een eenzaam bestaan is, omdat er geen geld is om leuke dingen te doen:

*“Ik ben blij dat ik vrijwilligerswerk heb, dan kom je nog eens onder de mensen. Want het is natuurlijk uit den boze om in een café of op een terras te gaan zitten, dat is niet te betalen.”* – Respondent 6

Respondent 7 vertelde over de strategie die ze hanteert bij het boodschappen doen:

*“Ik moet altijd alle aanbiedingen afgaan. Wij eten niet elke dag vers, het meeste wordt in de diepvriezer opgeslagen. Als vandaag het gehakt of de runderlappen in de aanbieding zijn koop ik een voorraad. Maar dan zit je ook weer krap omdat je een voorraadjie hebt ingekocht en dan moet je weer wachten tot de volgende maand.”* – Respondent 7

## **“Allemaal mensen in cheape kleding, soepjurken enzo”**

Tijdens de gesprekken werd vooral door de vrouwelijke respondenten veel opgemerkt over het feit dat ze nauwelijks geld hebben om kleding te kunnen kopen:

*Wij kopen het hele jaar door geen kleren. Wat ik aan heb is al vier jaar oud. Alleen kleren van vijf of tien euro kunnen worden gekocht.”* – Respondent 7

Ook respondent 4 gaf aan weinig geld te hebben voor kleding. Toen ze zag bij welke winkels ze de Iris Cheque in kon wisselen zei ze het volgende:

*“Ik hou aan het eind van de maand geen geld over, dus geld voor kleren, ondergoed en pyjama's is er niet. Van deze twintig euro kan ik mooi wat nieuw ondergoed gaan kopen bij de HEMA. Het vakantiegeld dat ik kreeg van de Sociale Dienst heb ik gebruikt om het rood te dekken op de bank.”* – Respondent 4

Respondent 3 vertelde dat zij haar vakantiegeld heeft gebruikt voor het kopen van kleren. Liever zou ze zien dat je vijftig tot honderd euro per maand bij zou mogen verdienen, om van dit geld *“verf, een nieuw kleed voor in de woonkamer of kleren te kunnen kopen”*.

Het gebrek aan geld om kleren te kopen is voor respondent 9 bepalend voor het beeld dat zij heeft van mensen die een uitkering hebben:

*“Je krijgt een stempel van iedereen, iedereen kijkt je slecht aan. ‘Het zal wel zo’n zuiperd zijn’, denken de mensen. Ik had dezelfde vooroordelen als andere mensen. Toen ik ging scheiden zeiden mensen tegen mij je moet een uitkering aanvragen. Ik zei: ‘echt niet, ik ben geen alcoholist’. Allemaal mensen in goedkope, cheape kleding, soepjurken enzo. Dat beeld heb ik bij Sociale Dienst.” – Respondent 9*

## **“Afhankelijk zijn is beroerd”**

Voor de meeste respondenten is het hebben van een uitkering een kwestie van overmacht. Veelgenoemde redenen waardoor mensen een uitkering hebben zijn een echtscheiding, gedwongen ontslag en arbeidsongeschiktheid. Andere oorzaken waardoor de respondenten in de bijstand zijn beland zijn alcoholproblemen, faillissement van de eigen zaak en het overlijden van de echtgenoot. De uitkering is de enige bron van inkomsten. “De Sociale Dienst is mijn eten”, zoals respondent 8 het verwoordde. En de meesten vinden het erg ‘beroerd’ om zo afhankelijk te zijn van de Sociale Dienst.

*“Het is niet fijn om bij de Sociale Dienst te zijn. Iedereen die bij de Sociale Dienst loopt zal dit niet fijn vinden. Niet omdat het een rot instantie is, ik ben al lang blij dat de rekeningen betaald zijn. Ik heb geen problemen met Sociale Dienst, maar ik wil er wel weg. Ik kan niet tegen autoriteit en afhankelijk zijn, daar word ik een beetje kriegelig van.” – Respondent 5*

Op de vraag of respondent 6 zich afhankelijk voelt van de Sociale Dienst antwoordt hij:

*“De Sociale Dienst is de uitkerende instantie en daar ben je van afhankelijk. Afhankelijk zijn van iets of iemand is nooit fijn. Het is nou eenmaal zo, en tja, wat moet je anders dan? Ik ben erg blij dat het bestaat, ik kan er mijn huur van betalen, internet doet het en de tv doet het.” – Respondent 6*

## **“Big Brother is watching”**

Respondent 7 vindt dat het hebben van een uitkering een grote inbreuk betekent op je privacy:

*“Het lijkt net Big Brother, alsof ze je de hele dag in de gaten houden. Privacy heb je niet. Ze weten alles wat je doet of laat. Geef de mensen een beetje hun vrijheid terug. Laat ons een beetje met rust. Je voelt je gevangen in eigen huis. Wij hebben wel eens drie keer controle per dag gehad! Ik dacht wel eens: mijn god, hebben jullie niets beters te doen?”* – Respondent 7

Respondent 7

Bij de vraag of ze een metafoor kon geven voor het hebben van een uitkering antwoordde respondent 7 als volgt:

*“Bij ons in Turkije hebben we een spreekwoord. Vrij vertaald betekent het iets van: een schaap krijgt zijn eten, maar kan niet eten want de leeuw staat op de loer. Bij de Sociale Dienst is het ook zo. Je krijgt je geld maar je kunt geen kant op, dus je moet overal kijken wat je doet. Die ogen staren je zo aan dat je geen kant op kan. Want het schaap is bang voor de leeuw. Je krijgt je eten, maar je durft niet te eten. Je blijft een beetje op een vrije afstand eten.”* – Respondent 7

## **“Telkens weer opnieuw alles blootgeven”**

Waar veel respondenten moeite mee hebben is het blootgeven van al hun bankafschriften en andere gegevens.

*“Mijn eerste ervaring met het hebben van een uitkering was AB-SO-LUUT niet leuk. Het hele hebben en houden moet je op tafel leggen, tot letterlijk op de laatste cent in je portemonnee. Dat vond ik ontzettend onmenselijk. De tranen stonden me haast in de ogen.”* – Respondent 3

Omdat de contactpersonen vaak wisselen moeten cliënten tot hun ontevredenheid telkens weer opnieuw hun verhaal vertellen. Enkele respondenten vertellen dat ze al meerdere

contactpersonen hebben gehad. Ze vinden het jammer dat als ze net een band hebben opgebouwd met de contactpersoon, dat er dan een nieuwe komt. Ook het telkens weer blootgeven van hun financiële gegevens leidt tot ontevredenheid:

*“Ik moest inkomstenverklaring, bankafschriften en allerlei andere papieren meenemen. Alles staat op je bankafschriften, alle bedragen. Ik vind dat wel een inbreuk op je privacy. Dat is echt niet leuk. Er zijn ook mensen die in de schulden zitten en dat is echt vervelend om dat allemaal te delen met anderen hoor. En als je dan een nieuwe contactpersoon krijgt dan moet je hem ook weer alles vertellen.”* – Respondent 20

Respondent 2 vindt het vooral vervelend om telkens zijn vrij heftige levensverhaal te moeten herhalen aan zijn nieuwe contactpersonen. Liever heeft hij dat ze het opzoeken in het archief. Respondent 8 vindt het nog niet eens zo vervelend om steeds weer haar levensverhaal te vertellen, maar wel dat ze ook elke keer weer opnieuw gaan onderzoeken of ze wel echt arbeidsongeschikt is.

*“Je moet elke keer weer door die molen gaan. Vreselijk is dat. Je moet er van op aan kunnen dat je eenmaal je verhaal hebt gedaan, je door de molen bent gegaan en van hogerhand is beslist dat je arbeidsongeschikt bent en dus recht hebt op een uitkering. Hier moet je in kunnen rusten dat dit blijft tot aan je 65<sup>e</sup>.”* – Respondent 8

## **“De regels zorgen ervoor dat je wordt geleefd”**

Het hebben van een uitkering brengt allerlei regels met zich mee. Respondent 3 vertelde dat de regels ervoor zorgen dat je geen vrijheid meer hebt: je wordt geleefd.

*“Ik heb nu geaccepteerd dat ik een uitkering heb, dat het hier bij blijft tot aan mijn AOW. Maar je hebt geen eigen leven meer, je wordt geleefd en dát vind ik heel erg en daar kan ik niet mee uit de voeten.”* – Respondent 3

Toen haar werd gevraagd waarom ze vond dat ze werd geleefd gaf ze hiervoor een aantal redenen. Als eerste noemde ze dat er niemand mag blijven slapen in de weekenden:

*“Na acht jaar alleen te zijn kom ik iemand tegen en die wil hier een weekend blijven, maar dat mag dus niet. Er mag geen enkele nacht overnacht worden in dit huis. Op mijn leeftijd vind ik dat ik als een klein kind wordt behandeld en gestraft. Ik snap dat ze uit het verleden, dat er veel mensen zijn die fraude hebben gepleegd, dubbele uitkering enzo, maar laat ze dit wat mij betreft controleren. Dit mag wel soepeler! Dat er in ieder geval in de weekenden iemand mag blijven slapen.” – Respondent 3*

Respondent 3 gaf nog een reden waarom ze vindt dat ze wordt geleefd:

*“Als je drie jaar je vakantiegeld zou opsparen en daar drie weken van op vakantie wilt gaan moet je daar ook toestemming voor vragen. Door dit soort regels voel ik me als een klein kind behandeld.” – Respondent 3*

Ook respondent 7 vindt het een vervelende regel dat je tot op de dag nauwkeurig je vakantie door moet geven:

*“Stel dat je een week of drie weg gaat moet je dit op de dag nauwkeurig doen. Anders wordt je uitkering ingehouden. Ik was een keer met de kinderen drie weken weggeweest. Ze geloofden me niet, dus ik moest mijn ticket inleveren. Ze dachten dat ik de hele vakantie weg was. Al was ik, bij wijze van spreken, de hele vakantie daar, wat maakt dat uit? Je bepaalt toch zelf of je langer wilt blijven? Mijn kinderen hebben vakantie en ik heb geen werk. Dan kan ik toch best iets langer blijven.” – Respondent 7*

Respondent 3 vindt het een rare regel dat je niet op voorhand een uitkering aan kan vragen:

*“Je mag geen uitkering aanvragen vóór het overlijden van je echtgenoot. Ze zeggen dan: dat is niet reëel, want je man heeft nog inkomen. Maar dan is je man overleden, dat is klote, je hebt veel verdriet. Je moet naar de Sociale Dienst. Dan moet je eerst drie maanden wachten voordat je geld krijgt. Dan heb je al verdriet, veel onkosten van de begrafenis en dan zit je ook nog met dat. Als je gaat scheiden is het precies hetzelfde verhaal. Dit mag gewoon geen drie maanden duren. Je komt dan zo in de problemen. Ik zou niet weten hoe dit verbeterd moet worden, maar dit moet wel gebeuren.” – Respondent 3*

3

Een paar respondenten zeiden het vervelend te vinden dat het verplicht is om te solliciteren. Vooral degenen die al op leeftijd zijn, zien er het nut niet meer van in, omdat ze toch altijd nee te horen krijgen:

*“Ik moet nog steeds solliciteren, maar je krijgt op mijn leeftijd toch nergens geen werk meer. Ik ben straks 61. Maar als je niet solliciteert wordt je uitkering gekort.”* – Respondent 17

*“Ik solliciteer op alles wat ik maar tegenkom. Maar elke keer doe je je computer aan en krijg je: helaas u bent niet aangenomen. Je krijgt constant afwijzingen of ze reageren niet, daar wordt je ook niet vrolijk van.”* – Respondent 6

Niet iedereen heeft moeite met de regels. Vijf respondenten gaven aan de regels redelijk te vinden en er prima mee uit de voeten te kunnen.

*“Als jij gratis een uitkering krijgt, vind ik het heel erg redelijk dat jij aangeeft wanneer je op vakantie wilt. Dat ben je verplicht. En dat je je briefje op tijd in moet leveren is niet meer dan redelijk. Het is niet meer dan redelijk dat zij aankondigen: het kan zijn dat er een huisbezoek komt om even te kijken. Ze zijn altijd welkom. Ik heb niets te verbergen.”* – Respondent 11

## **“Nooit eens een extraatje”**

Een aantal respondenten gaven aan dat ze het jammer vinden dat de regels voorkomen dat ze eens een extraatje hebben in de maand. Iets bijverdienen, wat geld aannemen van een vriend, sparen op de bank of zelfs het winnen van de lotto: de regels van de Sociale Dienst maken dit allemaal onmogelijk, tot verdriet van de respondenten. Respondent 9 vertelde dat ze geld kreeg van een vriend om haar waterrekening van te betalen, maar dat ze door de Sociale Dienst werd teruggefloten:

*“Laatst betaalde een vriend van mij de waterrekening voor me. Hij maakte het geld over en gelijk daarna betaalde ik daar de Vitens rekening van. Zeggen ze hier bij de Sociale Dienst: ja je mag geen geld toegestopt krijgen en als dat nog een keer gebeurt korten we*



*jou! Ik ben in staat om een extra rekening te openen en daar het stiekeme geld op te storten, joh. Tachtig euro voor het water, ik kon het niet betalen en een kameraad helpt me uit de brand, wat moet ik dan? Me in de schulden werken?” – Respondent 9*

Respondent 15 vindt het jammer dat de regels ervoor zorgen dat je nooit eens een meevaller hebt, als je bijvoorbeeld de lotto wint of een erfenis ontvangt:

*“Als je geld wint dan moet je alles terugbetalen en mag je het geld niet houden. De uitkering moet je helemaal terugbetalen. Ook als je ouders overlijden en je krijgt een erfenis dan moet je een bepaald aantal jaren uitkering terugbetalen. Als ik bij een winkel vijftig euro win dan moet ik dat bij de Sociale Dienst opgeven, omdat ik geld heb ontvangen. Dan denk ik van daar word je goed te pas van, daar kan je extra dingen voor doen.” – Respondent 15.*

Bij de vraag om een metafoor te geven voor de Sociale Dienst reageerde respondent 8 met het woord ‘spin’:

*“Want je hebt wat je krijgt aan een erfenisje van je moeder, maar dit moet je eerst opmaken. En vier maanden later is de hele erfenis opgemaakt omdat je de huur enzo ervan moest betalen.” – Respondent 8*

Respondent 16 vertelde over een meevaller waar hij vanwege de regels van de Sociale Dienst niet van kon genieten:

*“Ruim 45 jaar geleden heb ik ooit ergens een jaar in een textiel fabriek gewerkt toen ik achttien jaar was en daar kreeg ik onlangs 83 euro pensioen van. Maar dat moest ik dus ook inleveren bij de Sociale Dienst. Ik snap wel dat de ambtenaren zich aan de regels moeten houden, maar het is wel jammer dat dit op deze manier moet.” – Respondent 16*

Respondent 15 vindt het jammer dat ze geen mogelijkheid heeft om te sparen:

*“Geld om te sparen heb je niet. Als je al spaargeld hebt, heb je geen recht op een uitkering meer en moet je gelijk al je rekeningen daarvan betalen en is je spaargeld gelijk weer op. Als je eindelijk iets gespaard hebt voor een wasmachine of een koelkast ben je dit dus*

*gelijk al weer kwijt. Dat is lood om oud ijzer. Dat is lastig want daardoor heb je nooit het gevoel dat je omhoog komt en weer de maatschappij in kunt.*” – Respondent 15

Hoewel de mogelijkheden op extraatjes beperkt zijn, gaven sommigen aan dat een uitkering bij de Sociale Dienst wel veel prettiger is dan een uitkering bij het UWV. Respondent 20 is daarom blij dat ze niet bij het UWV een uitkering heeft:

*“Als je een WW of WAO uitkering hebt bij het UWV krijg je niets extra’s. Maar als je bij Sociale Zaken een uitkering hebt krijg je een gratis krant, langdurigheidtoeslag, vergoeding voor vrijwilligerswerk, boeken via de bibliotheek, vijftig euro per jaar voor een dagtripje, enzovoorts. Waarom krijgen mensen die bij het UWV zitten dit niet? Dit vind ik raar. Het is gewoon pech of geluk hebben waar je een uitkering krijgt. Ik heb echt geluk gehad dat ik bij Sociale Zaken terecht ben gekomen, dat scheelt nogal wat! Bij de Sociale Dienst kun je bijvoorbeeld ook collectief verzekeren bij Menzis. Dan hoef je zelf nergens achter aan. Erg prettig!”* – Respondent 20

#### *Samenvatting en interpretatie*

Wat duidelijk volgt uit de verhalen van de respondenten, is dat het hebben van een uitkering een grote invloed heeft op hun dagelijkse leven. Hoewel de mensen blij zijn dat de mogelijkheid op een uitkering bestaat, zijn de gevolgen van het hebben van een uitkering vaak enorm (financiële krapte, afhankelijkheid, weinig privacy, vrijheidbeperkende regels, etcetera). Bij het begrijpen en in kaart brengen van de relatie tussen cliënten en de Sociale Dienst zal dit niet onderschat moeten worden.

#### **4.1.2 Het verantwoorden voor het hebben van een uitkering**

Sommige respondenten verantwoordden zichzelf voor het hebben van een uitkering. Enkelens verontschuldigen zichzelf zelfs voor het feit dat ze van bijstandsgeld leven.

### **“Ik moet mijn kind toch kunnen opvoeden?”**

Een enkeling heeft er zelf voor gekozen om in de bijstand te komen. Zo vertelde respondent

20 dat ze graag voor haar kind wou zorgen en daarom bewust ontslag heeft genomen.

*“Ik heb nu 25 jaar een uitkering. Ik heb er bewust voor gekozen, omdat ik voor mijn zoon wou zorgen toen hij 25 jaar geleden werd geboren. Het liefst wou ik halve dagen gaan werken toen mijn zoon werd geboren, maar dat is niet gelukt, en toen heb ik mijn ontslag genomen. Dus het is een vrijwillige keuze. Het is geen vetpot en je hebt veel minder dan als je een normale baan hebt, maar ik ben er wel heel blij mee.”* – Respondent 20

Respondent 18 komt oorspronkelijk uit Afrika. Ze heeft vier kinderen die ze van eten moet voorzien en volgt vijf dagen per week een inburgeringscursus.

*“Ik kan niet werken, daarom heb ik een uitkering aangevraagd. Ik ben erg blij met de uitkering. Ik wil wel werken, maar ik moet eerst naar school.”* – Respondent 18

Respondent 9 is een alleenstaande ouder en kan het werken en zorg dragen voor haar kind niet combineren:

*“Het is verrot om een uitkering te hebben, maar ik heb ook gewoon een klein kindje thuis waar ik voor moet zorgen dus ik kan echt niet veertig uur per week gaan werken.”* – Respondent 9

Respondent 15 is blij dat we in Nederland deze regeling hebben en ziet het hebben van een uitkering vooral als een tijdelijke opstap:

*“Het is fijn dat het kan, om je leven weer op de rit krijgen, maar wil niet mijn hand ophouden, ik werk liever voor mijn geld. Maar ik ben nog niet in staat om te werken omdat ik ook zorg moet dragen voor mijn kinderen. Het is daarom erg fijn dat dit in Nederland mogelijk is.”* – Respondent 15

## “Ik doe wel vrijwilligerswerk om iets terug te doen”

Respondent 20 verontschuldigd zichzelf enigszins voor het hebben van een uitkering en zegt dat ze jarenlang vrijwilligerswerk heeft gedaan:

*“Andere mensen denken wel eens: oh die houdt haar hand op en leeft van de staat, maar zo zie ik het niet. Ik heb ook altijd vrijwilligerswerk gedaan om iets terug te doen.”* –

Respondent 20

Ook respondent 14 ziet het hebben van een uitkering en het doen van vrijwilligerswerk als een wisselwerking:

*“Het is een gerust gevoel dat je in Nederland een uitkering kan krijgen als je ontslagen wordt. Ik heb er zelf aan meegewerkt doordat ik jaren in het arbeidsleven heb gewerkt. Het is solidariteit. Het zijn regels die wij met z’n allen afgesproken hebben. Ik vind het niet vervelend om uitkering te hebben. Ik doe vrij veel vrijwilligerswerk. Het is een soort wisselwerking. De gemeenschap zorgt nu voor mij en ik doe middels mijn werk iets terug. De ene hand wast de ander.”* – Respondent 14

### *Samenvatting en interpretatie*

Blijkbaar voelt het hebben van een uitkering toch als iets waarvoor je je moet verantwoorden. Veel vrouwelijke respondenten zien zichzelf als een goede moeder, omdat ze een uitkering hebben aangevraagd zodat ze voor hun kinderen kunnen zorgen. Bij de identiteit van de uitkeringsgerechtigde lijkt ook een vorm van schuldgevoel een rol te spelen. De cliënten hebben soms het gevoel dat ze iets terug moeten doen voor de maatschappij. Dit schuldgevoel lijkt minder te worden wanneer ze vrijwilligerswerk doen.

### **4.1.3 Werken en scholing**

Tijdens de interviews kwam het onderwerp werken en scholing regelmatig aan bod. De ideeën en opmerkingen over werken komen in deze subparagraaf aan bod.

## “Het verplichte werk is vreselijk”

Sommige respondenten gaven aan verplicht werk te moeten uitvoeren, dat totaal niet bij hen past:

*“Ze hebben in het verleden geprobeerd om mij weer aan het werk te krijgen. Maar dat project sloot absoluut niet aan bij wat ik altijd gedaan heb. Als jij elke dag potloden in een doosje moet stoppen sluit dit niet aan bij je hersencapaciteiten.” – Respondent 11*

Respondent 5 vertelde over zijn nare ervaringen met het zogenaamde kansentraject. Hij heeft ernstige harddrugs problemen gehad en vertelde trots nu al een flinke tijd afgekickt te zijn. Maar softdrugs gebruikt hij nog veel. Hij zegt dat hij veel wiet rookt vanwege de stress die het verplichte werk hem bezorgd. Hij zegt ‘helemaal klaar’ te zijn met het kansentraject, hij zegt er boven uit gegroeid te zijn. Tot zijn verdriet is hij echter nog steeds verplicht om daar te werken:

*“Als je alcoholist bent of junk bent zit je daar goed. Maar op een gegeven moment groei je boven dit niveau uit. De Sociale Dienst verplicht mij om twintig uur te draaien. Het grootste probleem is de mentaliteit van de begeleiders bij het kansentraject. Verder is het heel goed dat het kansentraject er is. Het is goed voor mensen die heel laag bij de grond zitten. Maar zij moeten ook zo wijs zijn dat ze mij, nu ik al zo lang van de alcohol af ben, andere kansen geven. Ik ben het traject spuug en spuugzat. Dat kinderachtige gedrag daar. Laat de Sociale Dienst zelf maar eens een kijkje nemen. Geen afspraak maken, maar gewoon onaangekondigd binnen komen vallen en rond kijken daar. Dan kunnen ze zien hoe vreselijk het daar is.” – Respondent 5*

Respondent 3 vertelde dat ze erg ongelukkig werd, omdat ze verplicht moest werken tussen allemaal alcohol- en drugsverslaafden. Ze was hier totaal niet op haar plek, maar werd toch verplicht hier naar toe te gaan:

*“Ik kreeg ineens een brief van een re-integratiebureau waarin stond: ‘je moet je melden’. Er kwam iemand van het bureau bij mij aan de deur en zei: ‘als je niet komt, wordt je uitkering gekort of gestopt’. Ik moest naar een werkboerderij, bosgrond onderhouden met*

*alleen maar mannen om me heen, allemaal alcohol- en drugsverslaafden. Ik ben zelf volkomen anti drugs en alcohol. Ik ben als enige vrouw naar deze plek toe geplaatst. Ik had daar niks te doen. Iedereen zat daar maar een beetje te niksen. Er werden geen diepgaande gesprekken met elkaar gevoerd. Vreselijk, vond ik dat. – Respondent 3*

Respondent 20 vertelde dat ze als alleenstaande ouder bewust had gekozen voor een uitkering. Zo kon ze fulltime zorg dragen voor haar kind, totdat haar kind twaalf jaar was. Inmiddels is dat veranderd en worden alleenstaande ouders veel eerder verplicht om te werken:

*“Tegenwoordig moeten alleenstaande moeders gaan werken als hun kind vijf jaar is. Vroeger was dit pas bij twaalf jaar. Je wordt nu dus erg gepushed. Vaak heb je niet eens de keuze voor werk, je moet dwangmatig bepaald werk doen wat ze je voorschotelen. Veel mensen zijn ook bang, omdat de Sociale Dienst veel macht heeft. Het is nu veel strenger en zakelijker dan vroeger. Soms is het wel de A-Sociale Dienst, omdat je toch gedwongen wordt om te werken, ook al zit je kind thuis. En als je het ergens niet mee eens bent krijg je gelijk een hoop trammelant.” – Respondent 20*

## **“Werken levert niet meer op dan een uitkering trekken”**

Een aantal respondenten merkten op dat er geen financieel voordeel valt te behalen in werken.

*“Als ik een parttime job ga krijgen moet ik behoorlijk meer verdienen om meer voordeel te halen dan het zitten in de bijstand.” – Respondent 2*

Respondent 15 gaat er financieel zelfs op achter uit, omdat ze de uren dat ze werkt een oppas voor haar kinderen moet betalen:

*“Vroeger was er nog een regeling dat de mensen 160 euro extra kregen als ze zelf werkten, maar tegenwoordig is dat niet meer zo. Ik werk twintig uur in de week en de rest wordt aangevuld bij de Sociale Dienst. Maar ik krijg dus net zo veel geld door te werken en mijn eigen geld te verdienen als dat je een uitkering hebt. Bovendien moet ik ook nog eens een oppas betalen op de uren dat ik werk. Als je gewoon thuis zou zitten kan ik fulltime voor*

*mijn kinderen zorgen en krijg ik precies hetzelfde maandelijks bedrag. Dit is niet echt motiverend.” – Respondent 15*

Ook respondent 5 merkt op dat er in eerste instantie financieel niet zo veel voordeel valt te behalen, maar geeft tegelijkertijd wel aan dat werken op lange termijn wel voordelen heeft:

*“Je krijgt nu een uitkering. Of je werkt daar een paar uur voor bij het kansentraject of je werkt de hele dag bij een bedrijf. Maar dan krijg je net zo veel geld. Dat is voor de mensheid al een reden om thuis te blijven zitten. Maar als je wel bij bedrijf gaat werken blijf je in ieder geval bij die baas en op een gegeven moment krijg je daar dan een contract en verdien je wel veel geld. Dat is een groot voordeel.” – Respondent 5*

Ook respondent 15 benadrukte de voordelen van het werken:

*“Tuurlijk is het prettig om voor jezelf te zorgen en niet afhankelijk te hoeven zijn van de uitkering.” – Respondent 15*

## **“Een opleiding is de oplossing”**

Een aantal respondenten (allen ouder dan veertig jaar) gaf aan graag te willen studeren of een cursus te volgen. Ze vinden het erg jammer dat de Sociale Dienst dit niet vergoedt, want zelf hebben ze er het geld niet voor.

*“Ik wil graag een opleiding doen die mij aanspreekt, maar dat mag niet. ‘Dat kunnen we niet doen, we kunnen geen opleiding geven, dat gaan we niet betalen’ zeiden ze. Maar het onderzoek naar mijn capaciteiten en wensen zal meer hebben gekost dan de hele opleiding bij elkaar. Uit die test kwam uit dat ik overal gemiddeld in was. Ik wil het liefst gewoon aan het werk en geen uitkering, maar dan wel een baan waar ik niet knettergek van word. Vandaar ook dat ik zo graag die opleiding wou doen. Daar heb ik zelf geen geld voor. Sportinstructeur, beveiliging of weet ik veel wat. Dát moeten ze aanbieden. Anders kom je er gewoon niet uit, joh. Die re-integratie bullshit betalen ze zo vreselijk veel geld voor. Niet dat dat bureau slecht is, maar het heeft geen zin. Dat vind ik gewoon weggegooid geld.” – Respondent 6*

Tijdens het interview kwam respondent 6 steeds weer terug op de opleiding. Voor hem was dit een erg belangrijk punt.

*“Een opleiding is volgens mij de oplossing. Bied me anders een lening ofzo zodat ik die opleiding kan doen. Mensen zijn kansloos op de arbeidsmarkt, zeker in deze tijd. Maak ze kansrijk door ze een opleiding aan te bieden. Al is het maar een opleiding van twee, drie maand of een half jaar ofzo. ‘Dat kan niet, dat is zo bepaald’, zeggen ze dan. Dat vind ik écht héél jammer, anders zat ik nu niet nog bij de Sociale Dienst, dat weet ik zeker. Ik wil zo graag weg bij de Sociale Dienst, mijn eigen centjes verdienen, maar potverdikkie hee. Ik hoef geen rooie cent te hebben, maken jullie dat geld voor die opleiding maar over naar die instantie en dan maak ik die opleiding wel af.” – Respondent 6*

Respondent 19 is afgekeurd en heeft een zwak lichaam waardoor ze nog maar weinig kan. Ze voelt zich geïsoleerd van de buitenwereld en zou graag een cursus willen doen om toch nog een beetje onder de mensen te komen. Zelf kan ze dit niet betalen:

*“Ik zou graag een computercursus doen en dit zou ik dan graag willen doorgeven aan andere mensen van mijn leeftijd. Ik heb dat wel eens aangevraagd, maar daar is nooit op teruggekomen. Ik wil ook meer onder de mensen komen, door die computercursus te volgen, en op die manier weer andere mensen leren kennen. Ik raak een beetje teveel geïsoleerd hier. Mensen moeten meer gemotiveerd worden om die isolatie te doorbreken. Je zit thuis altijd maar alleen. Er kwam onlangs een boekje van ROC met een computercursus van vijftig euro. Maar dat is me gewoon te duur.” – Respondent 19*

### *Samenvatting en interpretatie*

Werk en scholing zijn voor de respondenten belangrijke factoren die niet moeten worden onderschat. Veel respondenten gaven aan dolgraag te willen werken, maar dan wel werk waar ze zelf achter staan. Een vervelende baan, die niet bij hun niveau past, levert vaak nog minder geld op dat het krijgen van een uitkering. Scholing zou voor dit probleem een oplossing kunnen bieden.



#### 4.1.4 Fraude

Bij de meeste gesprekken werd het onderwerp fraude aan de orde gebracht, mede omdat de opdrachtgever wilde weten hoe cliënten hier tegen aan kijken. Er werd aan de respondenten gevraagd: ‘kunt u er begrip voor opbrengen dat sommige mensen fraude plegen?’ Van de zestien mensen bij wie het onderwerp is besproken, gaven elf mensen aan er wel begrip voor op te kunnen brengen.

#### “Ik kan het me goed voorstellen”

Bijna iedereen kan het zich indenken dat mensen fraude plegen. Zoals al eerder werd opgemerkt, wordt het hebben van een uitkering vaak gezien als overleven en niet als leven. Door wat uurtjes zwart te werken hou je wat geld over “om zo toch naar de kapper te kunnen gaan of om eens een paar nieuwe schoenen te kunnen kopen” (respondent 3) of om “schoolboeken voor je kinderen te kunnen kopen” (respondent 19).

De meeste respondenten geven aan dat ze het zich goed kunnen voorstellen, maar dat ze het zelf niet zullen doen, bijvoorbeeld omdat ze het risico niet willen nemen:

*“Ik kan het me goed voor stellen. Ik vraag geld terug bij de belastingdienst maar ze houden het bij de Sociale Dienst weer in en ik schiet er niks mee op, ik krijg het er niet extra bij. Waarom moet ik het dan aanvragen? Maar ik zou niet frauderen, het risico is te groot omdat ik ook zorg draag voor twee kinderen. Er bieden wel eens mensen aan of ik bij ze wil zwartwerken, maar voor die dertig euro wil ik het risico niet nemen, omdat ik niet weet of iemand me verraadt bij de Sociale Dienst. Het kan de overbuurvrouw wel zijn.” – Respondent 15*

Respondent 5 denkt er als volgt over:

*“Het is erg moeilijk om rond te komen, daarom kan ik me wel voorstellen dat mensen frauderen. Maar het is natuurlijk wel vreselijk stom he. Wat heb je er aan? Ik ben 47 jaar*

*en dan zou je ook nog trammelant krijgen met de Sociale Dienst, schei uit man, haha.” – Respondent 5*

## **“Bijklussen om je hoofd boven water te houden”**

Een aantal respondenten gaf aan dat ‘bijklussen’ of ‘een paar uurtjes in de week zwartwerken’ wel moet kunnen. Mits het bedoeld is om het hoofd boven water te houden of om het even iets ruimer te hebben. Respondent 20 zegt mensen die uit noodzaak zwartwerken nooit aan te zullen geven:

*“Want uiteindelijk kunnen ze blijkbaar niet rondkomen. Ze doen er iets voor, ze werken er voor. Als je geld aanpakt van anderen is het een ander verhaal. Maar als je kinderen hebt en niet rond komt of je kunt je huisdieren niet onderhouden maar wil ze niet wegdoen en je gaat dan iets zwart bijverdienen, nou daar heb ik wel begrip voor. Vroeger mocht je nog wel iets bijverdienen. Nu helemaal niks meer. Ik vind dat ze dat terug moeten draaien. Ik hoor verhalen en lees veel dat mensen nu gauw naar de stadsbank stappen omdat ze niet meer rond kunnen komen.” – Respondent 20*

Respondent 19 denkt er hetzelfde over. Zij vindt dat bijklussen, mits het is bedoeld om het hoofd boven water te houden, moet kunnen:

*“Als je als alleenstaande vrouw met kinderen je hoofd niet meer boven water kan houden en eventjes gaat bijklussen om schoolboeken voor je kinderen te kunnen betalen, geef ik ze groot gelijk. Maar als je stukadoor of schilder bent en ook in de bijstand zit en dan toch nog gaat werken om op vakantie te kunnen gaan heb ik er geen begrip voor. Hier zit een groot verschil tussen.” – Respondent 19*

Ook respondent 11 gaf aan frauderen af te keuren, maar een ‘paar uurtjes’ zwart werken wel goed te vinden:

*“Frauderen moet je niet doen. Ik heb geen begrip voor iemand die samenwoont met haar vriend maar doet alsof ze apart wonen. Ik ken iemand die dit deed. Die zijn gepakt. En maar een grote mond over hoe naar dat was, maar het is gewoon terecht, punt uit. Maar ik*

*vind dat je best vier uur per week mag zwartwerken. Omdat je daar vijf tientjes extra mee verdient en dit kan je best wel heel goed gebruiken.” – Respondent 11*

De cliënten maken dus een onderscheid tussen keihard frauderen en zwart werken uit pure noodzaak. De drijfveren en motivaties verschillen. Frauderen zien ze als iemand die een uitkering heeft en toch stiekem bijverdient of samenwoont, om zo bijvoorbeeld op vakantie te kunnen gaan. Extra geld ontvangen, zonder dat hier een pure noodzaak voor is, keurt iedereen eigenlijk af. Een paar uur in de week zwart werken om het hoofd boven water te houden, moet volgens de meeste respondenten echter wel kunnen.

## **“Frauderen is een misplaatst iets”**

Vijf respondenten gaven duidelijk aan frauderen af te keuren. De een is er iets explicieter in dan de ander.

*“Ik zou nooit fraude plegen. Het is een misplaatst iets. Probeer het gewoon op de normale weg. Het is bestelen. In welke hoedanigheid dan ook.” – Respondent 12*

Ook respondent 13 keurt fraude af, maar kan zich wel voorstellen dat het niet altijd mee valt voor sommigen:

*“Fraude vind ik niet goed. Je moet roeien met de riemen die je hebt. Maar als je altijd veel hebt verdiend en je gaat ineens terug naar een heel klein loon dan valt het niet altijd mee.” – Respondent 13*

Respondent 8 keurt frauderen af, maar geeft tegelijkertijd aan dat de mensen die de regels maken vaak geen idee hebben hoe zwaar het is om een uitkering te hebben:

*“Ik kan geen begrip opbrengen voor mensen die frauderen. Je moet nooit iets doen waar je in feite geen recht op hebt. Ook al heb je het zo hard nodig. Maar je denkt wel vaak van in de politiek wordt er van alles beslist en van alles bepaald. Maar ga maar eens een weekje zo’n gezin runnen. Ik weet niet of het dan nog zo wordt bepaald. Daar staan ze absoluut niet bij stil. Het is vreselijk zijn zo obsessief met geld bezig te moeten zijn.” – Respondent 8*

### *Samenvatting en interpretatie*

De ideeën over fraude hangen nauw samen met de financiële zorgen die de cliënten hebben. Het lijkt er op dat de cliënten onderling solidair zijn met elkaar en begrip kunnen opbrengen voor mensen die fraude plegen om rond te komen.

#### **4.1.5 Samenvatting**

In deze paragraaf was te lezen welke onderdelen horen bij de identiteit van de uitkeringsgerechtigde. De vraag ‘wie zijn wij als uitkeringsgerechtigden?’ stond centraal en deze kan nu beantwoord worden.

Een van de belangrijkste onderdelen uit deze identiteit hangt samen met de financiële situatie van uitkeringsgerechtigden. Nagenoeg alle respondenten gaven aan dat het leven van een uitkering een erg krap bestaan is. Voor velen is het zwaar om het hoofd boven water te houden. Zij hebben doorlopend geldzorgen. Geld voor een basisbehoefte als kleding is er voor sommigen nauwelijks.

Veel mensen zijn blij dat de mogelijkheid tot het krijgen van een uitkering bestaat, maar vinden het vervelend om afhankelijk te moeten zijn. Voor de meesten is het hebben van een uitkering geen vrijwillige keuze, maar overmacht, vanwege een echtscheiding of gedwongen ontslag. Anderen gaven aan voor hun kind te willen zorgen en daardoor bewust geen baan hebben.

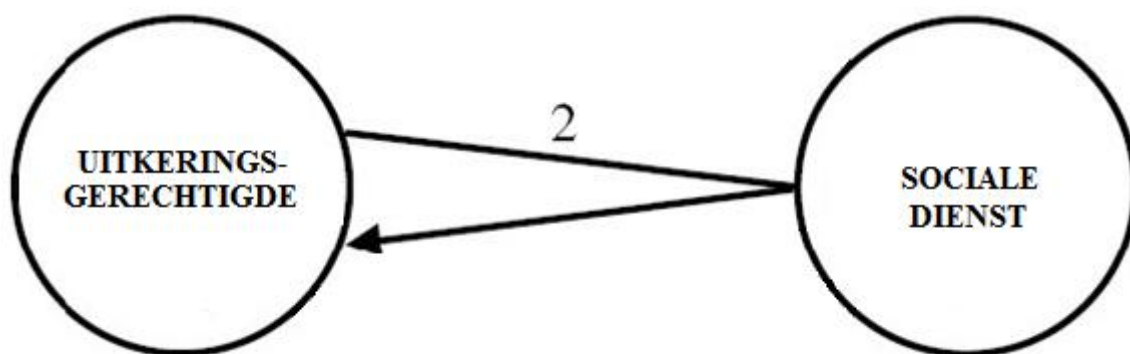
De regelgeving die gepaard gaat met het hebben van een uitkering stuit mensen wel eens tegen de borst. Het versterkt voor velen de afhankelijkheidsrelatie: door de regels voelen ze zich als een klein kind behandeld, maar ze moeten zich wel aan de regels houden, want ze zijn afhankelijk van het geld van de Sociale Dienst. Soms lijkt de strenge regelgeving frauderen in de hand te werken. De regels verbieden het aannemen van geld, ook als je zelf je rekeningen niet kunt betalen. De rekeningen moeten betaald worden en mensen spelen daardoor wel eens met de gedachte om te frauderen. Het krappe bestaan verklaart de opvatting van sommigen die aangaven begrip op te kunnen brengen voor een paar uur per week zwartwerken. De meesten gaven echter uiterst nadrukkelijk aan zelf dit risico niet te willen lopen.

Velen vinden het vreselijk om verplicht ongeschoold werk te moeten doen. Daarnaast vinden velen dat ze niet genoeg gemotiveerd worden om te werken, omdat het geen financiële voordelen biedt ten opzichte van het hebben van een uitkering. Een aantal respondenten gaven aan erg graag een opleiding te willen doen, om zo hun kansen op de arbeidsmarkt te vergroten. Zij die al boven de veertig zijn en met hun huidige diploma's geen uitzicht hebben op een baan, staan te springen om een opleiding, zodat ze de arbeidsmarkt weer kunnen betreden en niet langer afhankelijk hoeven te zijn van een uitkering. Het probleem is dat zij hier zelf het geld niet voor hebben en de Sociale Dienst dit niet vergoedt.

Al met al kan geconcludeerd worden dat het hebben van een uitkering zeer ingrijpende gevolgen heeft voor de uitkeringsgerechtigde. Het hebben van een uitkering is 24 uur per dag van invloed op diens identiteit. Deze ingrijpende invloed heeft logischerwijs ook gevolgen voor de wijze waarop de cliënt de relatie ervaart met de instantie die alles regelt omtrent het hebben van een uitkering.

## **4.2 Hoe denken uitkeringsgerechtigden dat de Sociale Dienst over hen denkt?**

In de vorige paragraaf was te lezen hoe uitkeringsgerechtigden het hebben van een uitkering ervaren. Allerlei zaken die bepalend zijn voor hun leven zijn aan bod gekomen. Er is nog niet heel diep ingegaan op de relatie met de Sociale Dienst. Daarover gaat deze en de hier op volgende paragraaf. In deze paragraaf staat de *perceived external prestige* centraal. Het gaat hierbij om het idee dat uitkeringsgerechtigden hebben van hoe de Sociale Dienst tegen hen aankijkt (zie figuur 5). In paragraaf 4.2.1 wordt de perceptie van de behandeling bij de Sociale Dienst besproken. In paragraaf 4.2.2 gaat het over het gebrek aan inlevingsvermogen van de Sociale Dienst.



Figuur 5. De perceived external prestige van de uitkeringsgerechtigde

#### 4.2.1 De perceptie van de behandeling

Veel mensen vinden het vervelend dat de Sociale Dienst hen over één kam scheert met fraudeurs, profiteurs en armoedzaaiers. Ook voelen cliënten zich niet serieus genomen door de Sociale Dienst.

#### **“Iedereen wordt over één kam geschoren”**

Veel respondenten gaven aan het gevoel te hebben dat de Sociale Dienst iedereen over één kam scheert. Respondent 7 geeft aan dat ze zich al jarenlang aan de regels houdt en daarom hoopt dat haar contactpersoon inmiddels wel doorheeft met wie hij te maken heeft. Tot haar teleurstelling krijgt ze toch elke keer weer die strenge houding over haar heen.

*“Om de drie maand hebben we standaard contact met de contactpersoon. Dan krijg ik een briefje thuis. Daar staat op welke datum we een afspraak hebben. ‘Als u niet op komt dagen wordt de uitkering gekort’ zeggen ze dan. Ik vind het niet erg dat ze zo streng zijn. Maar ze moeten ook de mensen begrijpen. Ze scheren iedereen over één kam. Het komt voor dat mensen fraude plegen of dat ze dingen doen die niet mogen. Maar niet iedereen doet dit.” – Respondent 7*

Respondent 8 heeft moeite met exact hetzelfde. Hoewel ze zich jarenlang aan de regels heeft gehouden, krijgt ze tot haar grote verdriet niet het respect waar ze op hoopt.

*“Je wordt zo in een hokje geplaatst. Het is niet fijn. Heel generaliserend. Als je je keurig aan de regels houdt, altijd op afspraken komt, altijd de benodigde papieren meeneemt, inzage geeft in alles dan leidt dit er niet toe dat je anders wordt behandeld dan een fraudeur of iemand die misbruik maakt en dit is gewoon heel moeilijk en heel jammer. Je wordt over één kam geschoren, terwijl je je al jaren voorbeeldig gedraagt. Ze moeten een klein beetje meer van je afweten. Je achtergrond en hoe je je al die jaren gedraagt naar hen toe. Op z’n minst vóór een contact of een heronderzoek even je dossier doorkijken, met wie heb ik te maken, hoe kan ik naar die persoon gaan staan, hoe heeft diegene zich de afgelopen jaren gedragen. Dat op z’n minst.”* – Respondent 8

Respondent 15 heeft vooral moeite met de nare blikken en houdingen van medewerkers aan de balie waar ze zich moet melden:

*“Ze denken dat iedereen een profiteur is. Sommigen zeggen wel fijne dag enzo aan de balie. Maar anderen kijken je gewoon zo aan van: die wil niet werken. Maar dat is niet zo. Het lukt gewoon niet altijd, want je staat er alleen voor als je ook nog zorg moet dragen voor je kinderen. Ze denken niet na waarom iemand in de bijstand zou zijn beland.”* – Respondent 15

Respondent 4 vertelde het volgende:

*“Toen ik net een uitkering kreeg voelde ik me behandeld als schorem. Zo zagen ze me. Toen mijn contactpersoon thuis kwam bij het opknappen van mijn nieuwe woning zei ze: ‘Oh hier staan tuinmeubels in de woning, dat is prima toch?’ Maar ik dacht: jij woont toch ook niet op tuinmeubels in je woonkamer?”* – Respondent 4

Respondent 15 vertelde dat ze het jammer vindt dat ze nooit eens een extraatje mag houden, zoals een kleine prijs bij de Lotto. Volgens haar gunt de Sociale Dienst het haar niet, omdat ze in de bijstand zit:

*“Je kunt pietluttig doen maar je kunt ook denken die mensen worden eens een keer in het zonnetje gezet. Ik denk dan: doe toch niet altijd zo moeilijk. Maar zij zeggen gewoon: je bent niet voor niks in de bijstand, daar is reden voor, jij hebt geen recht op iets extra’s.”* – Respondent 15

Respondent 11 voelt zich soms behandeld als oud vuil. Ze vertelde over wat ze vorige maand meemaakte:

*“Ik had mijn briefje ingeleverd bij de balie. Rond de vierde van de maand zou mijn geld op de rekening moeten staan. Ik elke keer kijken, maar er stond maar niks. Toen ben ik gaan bellen. En ze zeiden: ‘je hebt je briefje niet ingeleverd’. Ik zei: nou ik heb er belang bij om dat briefje in te leveren en dat heb ik dus echt wél ingeleverd, sterker nog, ik heb vroeger administratief werk gedaan en heb mezelf sindsdien aangeleerd overal een kopie van te maken, zo ook van deze briefjes, dus ik heb er een kopie van. En zij blijven volhouden dat ik het niet heb ik ingeleverd, en ik blijf volhouden van wel. En dan krijg ik te horen: ‘ja ik ben niet van plan om met jou in discussie te gaan, want anders maak je me chagrijnig.’ Met andere woorden: bek houden en gewoon opnieuw inleveren. Nou, toen moest ik echt op m’n tong bijten hoor. Toen kon ik die vent wel door de telefoon heen trekken. Dus, ik moest weer twee weken wachten zonder enig geld. Ik zei, kan ik dan een klein voorschotje krijgen om van te eten? ‘Nee, is niet mogelijk, punt’.” – Respondent 11*

## **“Ze nemen je niet serieus”**

Respondent 3 vertelde dat ze bij het zoeken naar werk nooit is geholpen door de Sociale Dienst. *“Ze moeten beter luisteren en het niet beter willen weten”,* zegt ze. *“Vooral niet als de mensen wel bereid zijn om te willen werken”.* Ze is voor twintig procent afgekeurd en weet heel goed welk werk ze wel en welk werk ze niet kan uitvoeren, maar de Sociale Dienst heeft hier volgens haar nooit iets mee gedaan:

*“Ik voel me niet gehoord bij het vinden van werk. De Sociale Dienst heeft een eigen vacaturesite, maar hier mogen alleen mensen opkomen die daar werken. Buitenstaanders niet. Dat vind ik niet reëel. Ik ben voor twintig procent afgekeurd en mag veel niet. Zij hebben juist deze baantjes. Maar niemand die hier in mag kijken. Laat mij nou gewoon kijken en iets uitzoeken. Maar dat mag alleen een medewerker doen. Maar ze hebben me nooit iets aangeboden wat bij me past”.* – Respondent 3

Respondent 2 voelde zich vanaf het begin als een klein kind behandeld. Hij keek altijd erg op tegen de Sociale Dienst, maar sinds hij er zelf mee in aanraking kwam is zijn beeld veranderd.



*“Ik heb geprobeerd om het een en ander met de Sociale Dienst te regelen in het begin. Maar alles wat ik zelf zei wisten zij beter: ‘jij kunt niet daar werken, jij kunt niet omgaan met stress’, zeiden ze, terwijl ik zoiets heb ik van ik kan gigantisch goed om gaan met stress. Ik denk dan, oké best, tot ziens! Zij weten het allemaal beter dan dat ik het weet. Maar er is niemand die je zo goed kent als jezelf.” – Respondent 2*

Respondent 7 vertelde over zijn ernstige rugklachten. Hij had deze gemeld bij de Sociale Dienst en de arts van de Sociale Dienst concludeerde dat hij nergens last van had.

*“Maar ik voel het zelf toch iedere dag? Ik kon niet eens meer zitten, zo erg was de pijn. Ik ben naar het ziekenhuis geweest, naar een specialist. Hij zegt: twee botten zijn helemaal versleten. Ik ben terug gegaan naar Sociale Dienst. Dit soort situaties geven me het gevoel dat ze denken dat je alles verzint. Ze nemen je niet serieus.” – Respondent 7*

Respondent 12 heeft iets soortgelijks meegemaakt. Vanwege haar chronische vermoeidheid kon ze het niet opbrengen om zwaar lichamelijk werk te doen. Een bedrijfsarts van de Sociale Dienst zei ooit tegen haar: *‘je beeldt je in dat je een bepaalde ziekte hebt en daardoor word je moe’*. Hij zei dit terwijl zij toentertijd in behandeling was bij een medisch specialist vanwege haar ziekte.

Respondent 3 vindt dat er niet naar haar wensen werd geluisterd. Sterker nog, ze vond dat ze door de Sociale Dienst *“heel sneaky”* naar een re-integratiebureau was gestuurd, waar ze tegen haar wil in werd gedwongen om te werken, omdat anders haar uitkering werd ingehouden. Ze gebruikte hierbij de metafoor van een slang:

*“Heel sneaky heeft mijn vorige contactpersoon mijn gegevens toegestuurd aan een re-integratiebureau. Zij benaderden mij en in mijn huis werd me verteld dat ik dit vervelende werk moest doen, anders werd de uitkering gekort. In mijn keuringsrapport staat dat ik geen zwaar lichamelijk werk mag doen. Toch werd er openlijk bedreigd: Als ik dit werk niet zou doen, zou mijn uitkering worden gekort. Dan krijg je angst opgedrongen.” – Respondent 3*

Ze vertelde dat ze op deze werkplek zo ongelukkig werd dat ze haar huisarts uiteindelijk in heeft geschakeld. Via hem heeft ze voor elkaar gekregen dat ze dit werk niet langer hoefde te doen:

*“Op een gegeven moment zat ik er zo door heen dat ik contact heb gehad met mijn huisarts. Hij was woedend en heeft contact opgenomen met mijn contactpersoon. Hij heeft gebeld en geregeld dat ik niet terug hoefde. Ik mag met geen woord met mijn contactpersoon over het re-integratiebureau praten. Ze zegt dan gelijk: “Nee, ik wil het er niet over hebben”.” – Respondent 3*

Respondent 11 vertelde over de keer dat ze een regiotali kaart had aangevraagd en dat deze al werd afgewezen en letterlijk voor haar neus in de prullenbak werd gegooid voordat er serieus naar gekeken werd door de desbetreffende persoon die er een besluit over kon nemen. Zij was hierdoor gekwetst en voelde zich niet serieus genomen.

*“Als dit wordt afgewezen neem ik hier genoeg mee, maar er moet wel eerst door iemand een besluit worden genomen die hier echt over gaat en niet door iemand die hier niks over te zeggen heeft.” – Respondent 11*

## **“Ze behandelen me niet als persoon, maar als nummer”**

Respondent 13 en 8 (beiden uit een andere plaats) vinden het jammer dat de gesprekken met de contactpersoon totaal geen persoonlijke lading hebben:

*“Tijdens een gesprek is het vaak alleen maar kopiëren van de papieren en wat aantekeningen maken en dan weer doe!” – Respondent 13*

*“Even over het weer praten, een beetje gemoedelijk, dat zou fijn zijn. Het is nu zo van: ‘waarvoor kom je?’ en dat is het. Je spullen laten zien, kopieën maken, hupsakee.” – Respondent 8*

Respondent 11 vertelde dat ze geen feedback kreeg op de persoonlijke informatie die ze met haar contactpersoon deelde:

*“In het begin hield ik ze continu van alles en nog wat op de hoogte. Mijn moeder was ziek enzo. Dit belde ik allemaal door aan mijn contactpersoon. Maar hier ben ik nu mee gestopt, omdat ik geen feedback kreeg.” – Respondent 11*

Respondent 19 gaf aan het erg jammer te vinden dat de Sociale Dienst bepaalde gevallen niet individueel afhandelt. Ze vertelde dat ze heel graag een elektrische fiets wil. Ze heeft last van haar heup. Een elektrische fiets stimuleert haar om toch gezond in beweging te blijven.

*“Maar ze zeggen hier gewoon: nee, klaar. Ik mag hier wel een scootmobiel krijgen en fitness, maar dat wil ik allemaal niet. In een andere gemeente geven ze elektrische fietsen weg aan mensen van over de tachtig jaar, die er niet eens om vragen. En in mijn gemeente mag ik het niet. Ze moeten iets soepeler zijn! Bekijk elk uniek geval. Ik moest wel allerlei papieren invullen en aanvragen indienen, papieren van de chirurg erbij. Ze sturen me van het kastje naar de muur maar uiteindelijk krijg ik weer te horen: nee dit zit niet in ons pakket, klaar, afgelopen. Heel strak allemaal.” – Respondent 19*

Veel respondenten wensen een meer persoonlijke en ‘sociale’ behandeling. Respondent 2 verwoordde het als volgt:

*“Er moet wat meer individuele behandeling komen. Ik vind dat ze veel meer gefixeerd moeten zijn op individuele problemen, in plaats van maatschappelijke problemen. Als jij geen werk hebt, word je al gauw gezien als iemand die geen leven heeft. Er moet méér aandacht komen voor het individu, de mens. Het moet gaan over ‘de mens in de maatschappij’ en niet over ‘de maatschappij’ en dan vervolgens de mens er in plaatsen. Het is geen maatschappijdienst, maar een Sociale Dienst. Je moet meer behandeld worden als een sociaal individu.” – Respondent 2*

Bij de vraag een metafoor te geven maakte respondent 2 de vergelijking met een hommel.

*“De hommel kan eigenlijk niet vliegen, maar toch doet ‘ie het. De Sociale Dienst probeert sociaal te zijn maar dit kan niet. Ze zijn gemotiveerd door een andere bron, dan het sociaal zijn. Ze zijn meer bezig met het beheer van het geld dan met het sociale. Ze zitten er bijvoorbeeld mee dat er veel wordt gefraudeerd. In plaats van: kijk we zitten er nog al mee dat mensen niet goed geholpen worden. Kijk, dat is een heel ander verhaal, maar daar*

*zitten ze niet zo gauw mee. Maar het is geen bank, het is een Sociale Dienst. Ik mis dat sociale!” – Respondent 2*

De Sociale Dienst zou zich meer sociaal moeten opstellen richting de mensen en minder bureaucratische regeltjes moeten hanteren. Dit zal er volgens respondent 2 zelfs toe kunnen leiden dat er minder fraude wordt gepleegd:

*“Mensen hebben nu schijt aan de Sociale Dienst. Ze moeten meer functioneren als een goede buur, iemand waar je wat aan hebt. Van een goede buur ga je namelijk ook niet stelen. De connectie met de mensen en de instantie is er niet. Er is geen gesprek over en weer. De relatie wordt niet gewonnen, maar gedwongen. Ze zijn niet sociaal. Ze moeten dat sociale aspect zwaar aanscherpen. Mensen schuldig laten voelen als ze frauderen. Op dit moment is de gemeente een schot voor open roos. De zorg wordt ingekort, huren gaan omhoog. Veel te veel regels worden aangescherpt. Wat doet een kat in het nauw? Die maakt rare sprongen. De Sociale Dienst is een van de eerste dingen die jij kunt frauderen, omdat het een instantie is die de mensen wil helpen. Van een bank kun je ook stelen, maar van de Sociale Dienst is makkelijker. Het sociale moet sterk aangedikt worden. Zoals ik al zei, van je buurman ga je ook niet stelen.” – Respondent 2*

#### *Samenvatting en interpretatie*

De cliënten vinden dat ze door de medewerkers worden behandeld met onrechtvaardige vooroordelen. De cliënten missen een gelijkwaardige behandeling tussen hen en medewerkers. Dit geeft cliënten het idee dat ze door de Sociale Dienst niet als goedwillende mensen worden gezien, maar als potentiële fraudeurs en ‘onbeduidende nummertjes’. Dit zou op den duur een *self-fulfilling prophecy* kunnen worden, als cliënten zich gaan gedragen naar de manier waarop ze nu worden behandeld.

#### **4.2.2 Het gebrek aan empathie**

Respondenten vinden dat de Sociale Dienst zich niet genoeg inleeft in hen. Nare gevoelens met betrekking tot de afhankelijkheid worden niet weggenomen en voor individuele verzoeken is nauwelijks ruimte. Ook gaven respondenten aan het jammer te vinden dat de Sociale Dienst hen niet om hun mening vraagt.

## **“Ze doen er niets aan om dat nare gevoel te verminderen”**

Respondent 8 vertelde waar ze moeite mee heeft:

*“Na afloop van een gesprek voel je je heel down en ben je weer met je neus op de feiten gedrukt. Dat je zo afhankelijk bent en dat je moet vragen om je geld. Het ergste is dat het gevoel van je hand op houden niet wordt verminderd door het gedrag daar van de mensen, ook al heb ik de beste redenen om niet te kunnen werken. Je hebt ze nodig maar het is zo vreselijk. De afhankelijkheid is het ergst en ze doen er ook niets aan om je een ander gevoel te geven.”* – Respondent 8

Ze vindt dat de Sociale Dienst wel wat voorzichtiger om mag gaan met de cliënten:

*“Ze hebben het zelf niet door. Zij zijn een instantie die heel erg gevoelig ligt. Ze zouden zelf moeten beseffen dat ze heel voorzichtig moeten zijn. Deze instantie is net als in een ziekenhuis, daarvan weet je ook, je komt daar nooit voor je lol. Er is altijd iets aan de hand. Dan zou je toch denken dat ze extra vriendelijk zijn. Ze zijn een hele belangrijke instantie eigenlijk.”* – Respondent 8

Respondent 8 vertelde ook dat ze een schuldgevoel krijgt bij het aanvragen van bijzondere bijstand:

*“Aan de ene kant zijn ze een paar jaar geleden begonnen met de mensen heel erg te wijzen op voor welke fondsen je zeg maar geld kan krijgen. ‘Meld je aan als je een nieuwe bril nodig hebt, laat het weten’. Maar maak je hier gebruik van dan is de reactie echt alsof je naast je hand op houden ook nog meer uit hun eigen portemonnee wilt hebben. Want daar wordt niet echt enthousiast op gereageerd, laat ik het zo maar omschrijven, waardoor je je dus nog schuldiger gaat voelen.”* – Respondent 8

## “Ze vragen niet naar onze mening”

De Sociale Dienst zou meer inlevingsvermogen kunnen tonen door naar de mening te vragen van haar cliënten. Twee respondenten gaven aan dat de Sociale Dienst nooit naar hun mening vraagt.

*“Ik was nooit tevreden in het verleden, maar daar is nooit iets mee gedaan.”* – Respondent 3

*“Ik zou wel meer inspraak willen. De gemeente moet eens vragen aan haar cliënten: wat zijn jullie verlangens, wat willen jullie nu eigenlijk? Meer communicatie en meer inspraak.”* – Respondent 19

### *Samenvatting en interpretatie*

De cliënten missen inlevingsvermogen vanuit de Sociale Dienst. Voor een optimale dienstverlening zou de Sociale Dienst een beter beeld moeten hebben van de cliënten en hun wensen, om hier vervolgens naar te handelen.

### **4.2.3 Samenvatting**

Velen gaven aan het vervelend te vinden dat de Sociale Dienst hen over een kam scheert met profiteurs, fraudeurs en criminelen. Soms wordt de manier waarop de Sociale Dienst met hen omgaat als onmenselijk ervaren. Helemaal zij die aangeven wel graag te willen werken, maar het om een of andere reden niet kunnen, voelen zich onjuist bejegend door de Sociale Dienst.

Veel respondenten vinden dat ze niet genoeg als individu worden behandeld. Er is geen ruimte voor individuele verzoeken. Gesprekken met de contactpersoon hebben vaak geen persoonlijke lading, maar zijn te zakelijk. Het gebrek aan inlevingsvermogen en het ontbreken van een mogelijkheid om een mening te geven, wordt ook als onprettig ervaren.

Uit deze paragraaf is gebleken dat het gedrag van het personeel bepalend is als communicatie-instrument. Het gevoel over één kam te worden geschoren komt voornamelijk tot uiting in het

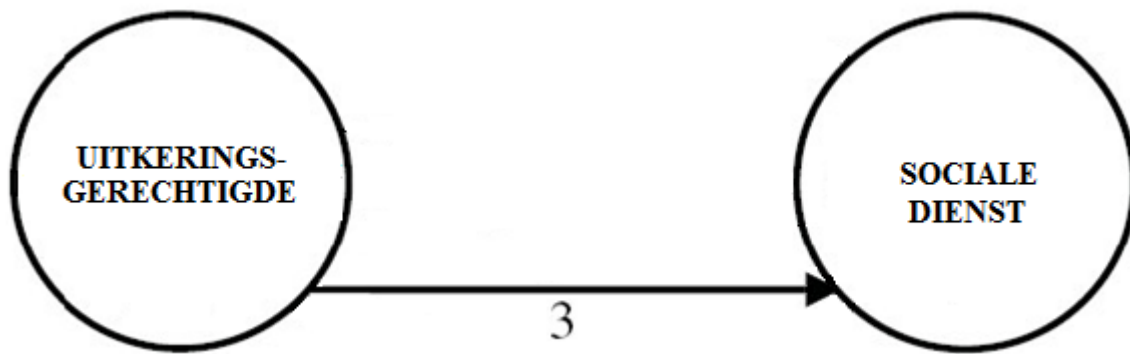
gedrag van de contactpersoon en de baliemedewerkers. Maar ook in de schriftelijke communicatie komt dit gevoel naar voren. Een respondent gaf aan dat er altijd heel streng op een schriftelijke bevestiging van een afspraak vermeld staat ‘als u niet op komt dagen dan wordt de uitkering stopgezet’. Dit soort strenge schriftelijke communicatie wekt bij de cliënten ook de indruk dat ze over één kam worden geschoren met mensen met slechte bedoelingen.

Concluderend kan gesteld worden dat de manier waarop de Sociale Dienst omgaat met haar cliënten als zeer onprettig wordt ervaren door de cliënten. In paragraaf 4.1 werd al duidelijk dat het hebben van een uitkering geen pretje is. Hier lijkt nu nog eens bovenop te komen dat de Sociale Dienst geen waardering toont voor de wijze waarop uitkeringsgerechtigden omgaan met dit moeilijke leven. In tegendeel zelfs, de cliënten krijgen sterk het idee dat de Sociale Dienst hen ziet als profiterende bijstandtrekkers. Dit wordt door cliënten opgevat als onrechtvaardig en dit zal daardoor zijn weerslag hebben op de relatie tussen cliënten en de Sociale Dienst.

### **4.3 Hoe denken uitkeringsgerechtigden over de Sociale Dienst?**

In de vorige paragraaf werd de relatie tussen de Sociale Dienst en de uitkeringsgerechtigde al besproken. Het ging daarbij vooral om hoe uitkeringsgerechtigden denken dat de Sociale Dienst tegen hen aankijkt. In deze paragraaf komt aan bod hoe de uitkeringsgerechtigden zelf daadwerkelijk denken over de Sociale Dienst (zie figuur 3). De respondenten droegen tijdens de interviews vier hoofdonderwerpen aan die bepalend zijn bij hun beeld over de Sociale Dienst.

Paragraaf 4.3.1 gaat over de interactie met medewerkers. Paragraaf 4.3.2 gaat over de schriftelijke communicatie en de telefonische bereikbaarheid. In paragraaf 4.3.3 komt het bureaucratische karakter van de Sociale Dienst aan bod en de ervaringen die cliënten hier mee hebben gehad. In paragraaf 4.3.4 komen tot slot de cliënten aan het woord over hun ervaringen met het gemeentelijke kantoor.



Figuur 6. De perceptie van uitkeringsgerechtigden met betrekking tot de Sociale Dienst

#### 4.3.1 Interactie met medewerkers

Deze subparagraaf gaat over de interactie tussen cliënten en medewerkers. Een aantal respondenten bleek erg content te zijn met zijn of haar contactpersoon. Voor anderen geldt het tegenovergestelde. Dit leidt tot het inzicht dat het erg bepalend is wie je contactpersoon is. De respondenten gaven aan het erg moeilijk te vinden om hun hele financiële leven bloot te moeten leggen bij de Sociale Dienst. Daarnaast storen cliënten zich er aan dat fouten niet worden toegegeven door medewerkers van de Sociale Dienst. Ze hebben de ervaring dat de Sociale Dienst altijd claimt gelijk te hebben. Anderen hebben ervaren dat de medewerkers hen wel gelijk geven en ook wel hun best willen doen, maar dat zij zelf tegen regels van hogerhand aanlopen.

#### **“Mijn contactpersoon staat altijd klaar om me te helpen”**

Sommige respondenten zijn erg te spreken over hun contactpersoon bij de Sociale Dienst:

*“Toen ik destijds in een uitkering belandde heb ik mijn verhaal gedaan bij mijn contactpersoon. Hij zei: zorg maar dat je je leven weer op de rit krijgt, voorlopig hoef je nog niet te werken, maar het is wel de bedoeling dat je later weer gaat werken. Ik kreeg even de ruimte om voor mijn kinderen te zorgen na alles wat ze hadden meegemaakt. Dat vond ik erg aardig van hem.” – Respondent 15*



Ook respondent 18 heeft geen kwaad woord over haar contactpersoon:

*“De Sociale Dienst is vriendelijk, als ik vragen heb geven ze me altijd antwoorden. Als ik problemen heb met de taal, een brief invullen ofzo dan neem ik contact op met mijn contactpersoon. Mijn contactpersoon staat altijd klaar om me te helpen. Als ik een vraag heb, bel ik eerst op naar de Sociale Dienst. Als ze me niet aan de telefoon kunnen helpen krijg ik gauw een afspraak.” – Respondent 18*

Respondent 19 zou haar contactpersoon het liefst beoordelen met het hoogst mogelijke rapportcijfer:

*“Mijn contactpersoon is een leuk, vlot persoon waar je goed mee kan praten en je verhaal kwijt kan. Ik ben erg content met hem, als ik een cijfer moet geven dan geef ik een 10!” – Respondent 19*

## **“De een doet alles voor je, de ander niks”**

Respondenten 7, 11 en 20 hebben de ervaring dat het erg veel uitmaakt wie je contactpersoon is. De een doet alles voor je, en de ander zit je juist met alles dwars. Respondent 20 vat het als volgt samen:

*“Contactpersonen werken verschillend. De een doet iets extra's voor de cliënt en wijst je op vergoedingen die je kan krijgen. Ik hoor verhalen van vrienden die een kapotte bank hebben. Sommigen krijgen dan geld van de Sociale Dienst terwijl anderen te horen krijgen dat ze in november langdurigheidtoeslag krijgen en dáár die nieuwe bank van moeten kopen. En ik hoor ook verschillende verhalen over het wel of niet inleveren van kassabonnen. Als je het bij de ene niet inlevert, o god, o god, dan heb je flinke problemen en bij de ander maakt het helemaal niets uit als je het niet inlevert. Ik denk dan, iedereen heeft toch evenveel rechten?” – Respondent 20*

## “Fouten worden niet toegegeven”

Respondent 2, 3 en 20 hebben ervaren dat een medewerker van de Sociale Dienst een fout had gemaakt, maar dit niet toegaf. Respondent 20 vertelde over de keer dat de Sociale Dienst de schuld afschoof op een computer, iets waar ze zich toentertijd erg druk over maakte.

*“Als je lange tijd in de bijstand zit krijg je elk jaar een bepaald bedrag, langdurigheidstoelage. Ik krijg 340 euro eens per jaar. Twee jaar geleden kreeg ik dat niet. Ik dacht goh wat raar, ik zit al zo lang in een uitkering, ik heb dat in het verleden ook gehad, waarom nu niet? Dus ik ging navragen en dan zeggen ze: “ja goh dat ik weet ik niet, even kijken, ik snap het ook niet”. Maar er was dus een fout gemaakt. Dat geeft niet, ik maak ook fouten. Er was een nieuw dossier van me aangemaakt en daar hebben ze de verkeerde ingangsdatum in gezet. Maar wat zegt de Sociale Dienst nou? “De computer heeft een fout gemaakt”. Ik zeg dat kan niet, een mens tikt dat in en een mens maakt fouten. Geef dat dan toe.” – Respondent 20*

Respondent 3 vertelde dat ze ieder jaar “pietluttig kleine details” door moet geven aan de Sociale Dienst. Ze ontvangt alimentatie van haar ex, iemand waar ze geen goede band meer mee heeft. Als ze het niet op de cent nauwkeurig doorgeeft dan krijgt ze problemen met haar uitkering. Maar tegelijkertijd heeft ze de ervaring gehad de Sociale dienst ook fouten maakt maar dit niet toegeeft:

*“Ik krijg zestien euro alimentatie van mijn ex per maand. Ik vind dit zo’n klein lullig rotbedrag dat ik hier het liefst van af wil zijn, maar de Sociale Dienst zegt nee. Klote, want ik heb geen goede verhouding met mijn ex. Elk jaar wordt het weer met een paar dubbeltjes verhoogd en word je hier weer mee geconfronteerd. Vorig jaar ging het van zestien euro en veertig cent naar zestien euro en tachtig cent. Dit was me niet opgevallen bij het bankafschrift, dus ik had deze veertig cent niet doorgegeven. Ik was dit één jaar vergeten door te geven en er werd gelijk weer gedreigd met korten of stopzetten van de uitkering. Het was namelijk mijn plicht om elk dubbeltje door te geven. Ik was hier erg boos over. Ik kijk niet achter de komma, ik heb zo’n slechte band met mijn ex, ik gooi dit allemaal liever zo snel mogelijk weg. Ik las dat het afgelopen januari weer iets was verhoogd. Maar ik kreeg deze brief zes maanden te laat. Ditmaal lag de fout dus bij de*

*Sociale Dienst. Maar hier bieden zij dan niet hun excuus over aan, terwijl ik bijna gekort werd.*” – Respondent 3

## **“Ze geven je nooit gelijk”**

Respondent 9 vertelde over dat de Sociale Dienst haar nooit in het gelijk stelt:

*“Na afloop van een contact ben ik vaak boos. Ze geven je nooit gelijk. Ook al heb je honderd procent gelijk, ze geven je nooit gelijk. Soms krijg je héél even gelijk maar daarna draaien ze het gelijk weer bij. “Ja dat snap ik, maarrrrr”! Die zin heb ik al zo vaak naar mijn kop gehad. Dan word ik alleen maar kwaaiër he, dan heb je zo oorlog met mij.”* – Respondent 9

Respondent 20 vergelijkt de Sociale Dienst met een leeuw:

*“Ze verdedigen zichzelf nogal goed. En daar kun je niets tegen beginnen. De leeuw is een sterk beest, een machtig dier. De Sociale Dienst is ook machtige instantie.”* – Respondent 20

Respondent 7 vertelde dat ze een wijze les heeft geleerd van de Sociale Dienst: dat ze haar energie moet sparen. Ze bedoelt hiermee dat ze geen bezwaarschriften meer schrijft, omdat het toch geen zin heeft. De Sociale Dienst doet wat ze zelf wil, volgens haar.

*“Als ik daar ben om te praten en dingen uit te leggen luisteren ze en zijn ze lief, maar achteraf denk ik: dit heeft geen zin gehad. Waarom doe ik al die moeite? Waarom schrijf ik bezwaarschriften? Het heeft toch geen zin. Ik haat brieven schrijven, als je honderd procent zeker weet dat het niet helpt. Ze doen uiteindelijk wat ze zelf willen. Ik heb een keer één dag te laat mijn CWI brief ingeleverd. Toen hebben ze 90 euro ingehouden. Ik denk nu ik hou me maar in anders maak ik mijn energie op en het heeft toch geen zin.”* – Respondent 7

Op de vraag ‘als je de Sociale Dienst zou moeten vergelijken met een dier, welk dier zou dat zijn?’ antwoordde respondent 5 als volgt:

*“Nou dan mag je me helpen. Ik moet een achterlijk eigenwijs dier hebben, maar toch heel standvast. En dan weet ik niet welk dier daar zo bij in de buurt komt, maar dat verzin je zelf maar haha. Waarom achterlijk en eigenwijs? Je kunt zóveel dingen aangeven op een gegeven moment, zo van dit wil ik graag, dat wil ik graag. Dat zou beter voor me zijn, misschien zou dat wel beter voor me zijn... en ze gooien alles in de wind, álles. En dat is dat stukje eigenwijsheid. Als ik zelf iets aangeef en ik denk dat dat het beste voor me zou zijn neem het dan in ieder geval in overweging. Maar dat doen ze niet en dan zit je op dat punt van die standvastigheid. Zij beslissen iets, door die eigenwijsheid en wat ze beslissen, bam, dat is het. En verder kom je niet. Ja dan kan je bezwaarschriften gaan schrijven. Maar dan ben je verder van huis. Ben je twee drie maand verder, zit je twee drie maand met dat geouwehoer in ‘t hoofd.” – Respondent 5*

## **“Ze willen wel, maar krijgen regels van hogerhand”**

Sommigen respondenten zeiden dat hun contactpersoon wel z'n best doet, maar dat de contactpersoon op zijn beurt ook weer tegen de regels van hogerhand aanlopen. Respondent 6 zou bijvoorbeeld erg graag een studie willen volgen, maar de Sociale Dienst financiert dit niet.

*“Ze doen absoluut wel de moeite, maar ze zeggen ‘Ja sorry, maar dat doen we niet’. Zij kan daar verder ook niets aan doen, zij moet ook maar doen wat haar wordt opgedragen van hoger hand. Waarschijnlijk zit daar een of andere hoge piet die niet in de gaten heeft dat als mensen kansloos zijn dat ze die moeten helpen om terug te keren naar de arbeidsmarkt en niet door een re-integratiebureau maar door ze gewoon een opleiding te laten doen” – Respondent 6*

Respondent 16 heeft dezelfde ervaring. Het probleem is volgens hem dat ze zich moeten houden aan de regels. *“En de regels waar je tegen aan loopt blijven bij elke contactpersoon hetzelfde.”* Hij heeft het financieel erg moeilijk. Hij bezit een koophuis en heeft de ervaring dat mensen met een huurwoning veel meer recht op extra's hebben dan hij. Zijn contactpersoon is erg vriendelijk, maar kan hem hier ook niet mee helpen.

*“Mensen met een huurwoning worden meer verlicht. Ik heb mijn hele leven kromgelegen om deze koopwoning te krijgen en nu moet je hem eigenlijk inleveren en dat doet zeer hoor. De woning moet worden opgegeten. Het grootste probleem vind ik als straks mijn woning opgegeten is dat ik dan niets achter kan laten voor mijn kinderen. Mensen met een huurwoning hoeven bepaalde dingen gewoon niet te betalen. En dat stuit me wel eens tegen de borst. Je hebt nu zo ’n systeem op de computer, dan kun je dingen aanklikken om te kijken waarvoor je in aanmerking komt. En als er dan een groen lampje brandt dan heb je er recht op, nou bij mij brandt er nooit wat, haha.” – Respondent 16*

#### *Samenvatting en interpretatie*

In de interacties met de contactpersonen ervaren cliënten vooral een gebrek aan rechtvaardigheid. De willekeurigheid van de contactpersoon zorgt bij cliënten voor gevoelens van onrecht. Dit gevoel wordt ook ervaren, omdat de Sociale Dienst altijd claimt gelijk te hebben.

#### **4.3.2 Schriftelijke communicatie en telefonische bereikbaarheid**

Er is veel opgemerkt over de communicatie van de Sociale Dienst. De respondenten gaven aan meer schriftelijke communicatie te willen hebben over rechten en plichten. Het ontbreken van retourenveloppen, de beperkte (telefonische) bereikbaarheid en het ontbreken van duidelijke zwart-op-wit afspraken zijn zaken die leiden tot ontevredenheid bij de cliënt.

### **“Als ik ergens recht op heb vind ik dat ze me dat ook moeten geven”**

Een groot deel van de respondenten (respondent 6, 11, 14, 15, en 19) gaf aan meer communicatie te willen over datgene waar ze recht op hebben. Respondent 6 vertelde dat hij op internet wel eens een formulier is tegengekomen waar op staat wat je vergoed krijgt. Maar hij vindt het vrij onduidelijk en beknopt.

*“Er staat niet duidelijk genoeg vermeld waar je bijstand voor kunt aanvragen. Ik weet dat er meer mogelijk is, dan dat daar op staat. Je wordt niet van alles op de hoogte gebracht waar je recht op hebt.” – Respondent 6*

Respondent 15 heeft ook geen volledig beeld van waar ze bijstand voor kan aanvragen. Sterker nog, haar ervaring is dat ze helemaal niet op de hoogte wordt gebracht, maar dat ze alles zelf moet uitpluizen:

*“Ze zeggen ook van als je informatie wil over dingen die je vergoed kan krijgen, dan moet je zelf overal achteraan. Op zich is dat ook goed. Als je iets voor elkaar wilt krijgen moet je zelf je mond los trekken. Maar je kunt ook zeggen van je krijgt elk jaar informatie via de brievenbus. Dáár heb je recht op, dat kun je krijgen, aan jou de keuze of je daar iets mee wilt. Maar zij draaien het andersom. Als je iets wil kom je maar bij ons. Als ik ergens recht op heb vind ik dat ze dat ook moeten geven. Als zij recht hebben op informatie van mij ben ik ook verplicht om dat te geven.” – Respondent 15*

Ook respondent 14 vindt het jammer dat hij niet op zijn rechten wordt gewezen:

*“Er wordt helaas niet gezegd: dit is van jou, hier heb je recht op. Ik hoop dat dit automatisch gebeurt, als er nieuwe regelingen zijn die voordelig voor mij uitpakken. Misschien hanteren ze de mentaliteit van: je hoeft niet te liegen om niet de hele waarheid te zeggen. Misschien wijzen ze me niet op alle rechten die ik heb. Maar ik zou graag willen hebben dat ze zoiets zeggen als: ‘zo liggen de zaken voor elkaar, je moet zus en zo doen en dan krijg je dertig euro terug’. Of ze zeggen eerlijk: ‘je moet er nog tien euro bij doen’. Ik vind dat we hier naar toe moeten, de cliënten over de mogelijkheden informeren, en niet dat je er zelf achter moet komen.” – Respondent 14*

Bij de vraag om de Sociale Dienst te vergelijken met een dier antwoordde respondent 3 met meerdere metaforen:

*“De Sociale Dienst is een blaffende hond: er wordt absoluut niet geluisterd naar wat ik te vertellen heb, je wordt gelijk weer afgeblaft. Maar sinds kort is de Sociale Dienst een golden retriever: de laatste keer dat ik contact had waren ze heel vriendelijk. Ik werd voor het eerst op mijn rechten gewezen. Heel anders dan normaal. Echt een verademing.” – Respondent 3*

Ze vertelde er wel bij dat ze nu tweeënhalp jaar een uitkering heeft en dat dit de eerste keer is:

*“Vorige week was mijn contactpersoon heel lief en aardig ze vroeg: heb ik je wel eens op de hoogte gebracht van alles waar je eigenlijk recht op heb? Ik zei, nee dat heb je nooit. Jij hebt recht op een koelkast en een stofzuiger, zei ze. Zij zou dit voor mij aan gaan vragen. Voor het eerst in al die jaren heeft ze mij op zoiets gewezen.” – Respondent 3*

Respondent 8 heeft ook de ervaring dat mensen in haar gemeente sinds een paar jaar meer op de hoogte worden gebracht van waar ze gebruik van kunnen maken.

*“Een paar jaar geleden zijn ze gestart met het echt bekend maken van goh, weet waar je recht op hebt. Een nieuw gebit, een nieuwe bril of het cultuurfonds enzovoorts. Ik vind het positief dat de mensen nu meer attent worden gemaakt dat je naar de schouwburg kunt en sporten kunt beoefenen en dat gezinnen voor heel weinig op vakantie kunnen gaan. Dat soort dingen dat laten ze via nieuwsbrieven weten en dat is wel echt heel goed.” – Respondent 8*

Een aantal respondenten beaamden dat de Sociale Dienst communiceert over allerlei fondsen, maar zeggen tegelijk dat er vaak niets bij zit waar ze zelf behoefte aan hebben:

*“Ik heb nog nooit ergens gebruik van gemaakt. Er zijn wel fondsen voor sport, cultuur en de krant en je kan een vergoeding krijgen als je op vakantie wilt. Maar zij kiezen dan de vakantie voor je uit. Maar als dat niet je ding is heb je er niks aan.” – Respondent 3*

*“Van de theaterbonnen heb ik nog nooit gebruik gemaakt. Er zijn ook geen leuke voorstellingen voor mijn kinderen. En dan nog, het is nog steeds te duur”. – Respondent 7*

Respondent 15 vertelde dat ze van kennissen weet dat in andere, grotere gemeentes boekjes bestaan die je krijgt als je voor het eerst een uitkering aanvraagt. In die boekjes staat alle nuttige informatie (zo werkt het, daar heb je recht op, dit kun je aanvragen, als je vragen hebt kun je altijd bellen) die je rustig door kunt lezen. Respondent 15 geeft aan dit erg belangrijk te vinden, want je hebt al zoveel zorgen aan je hoofd, juist doordat je in de bijstand belandt. Toevallig las ze de dag voor het interview in de krant dat ze een computer kan aanvragen via de gemeente:

*“Maar als je dit niet hebt gelezen in de krant gaat dit aan je neus voorbij. Het lijkt mij handiger als je contactpersoon je hier van op de hoogte brengt, hij weet toch wel welke mensen het goed kunnen gebruiken.” – Respondent 15*

Ook respondent 14 heeft het idee dat de Sociale Dienst meer kan ondernemen om de rechten duidelijk te communiceren:

*“Alles is toch bekend bij de gemeente. Als er iets is wat voor mij is weggelegd, maak het dan voor me in orde. Het is toch al verankerd, want als er veranderingen optreden word je genoodzaakt dit te melden. Als er zich wat voordoet zijn wij verplicht dit te melden bij de Sociale Dienst maar als ik dan ergens voor in aanmerking kom dan zou ik dat ook graag horen. Oudere mensen zullen er niet zo veel bij stilstaan. Terwijl er misschien wel regels zijn waardoor hij of zij twee tientjes terug kan krijgen. Dan moeten ze zeggen: hier zou jij nog gebruik van kunnen maken, heeft u hier wel eens bij stil gestaan? Het moet niet zo zijn van: wacht even, ik zeg wel niets, dan scheelt dat ons op jaarbasis 1800 euro. Ik zeg niet dat de Sociale Dienst dit doet hoor, maar het zou in ieder geval ook niet zo moeten zijn.” – Respondent 14*

Respondent 14 denkt zelfs dat het openlijk communiceren over de rechten kan leiden tot minder frauderen:

*“Een gemiddeld persoon heeft geen idee van alle rechten die hij heeft. Die voorlichting zou spontaan moeten gebeuren. Dan heb je denk ik ook minder te maken met frauderen. Als je vroeger moest zeuren om opslag bij je baas en je zeurde tien keer dan kreeg je vanzelf wel je opslag. Maar als je spontaan ineens 25 euro verhoging krijgt, omdat je goed werk levert, in plaats van dat je hebt moeten hakken en takken voor dertig euro dan is die 25 euro gewoon lekkerder. Dan zal er geen haar op je hoofd zijn die de mazen wil opzoeken. Als je gewoon open en fair bejegend wordt zul je niet idee krijgen om fraude te gaan plegen. Misschien is dit wat naïef, maar zo denk ik erover.” – Respondent 14*



## “Wijs me op mijn plichten”

De respondenten gaven niet alleen aan te willen weten waar ze recht op hebben, ook de plichten moeten duidelijk gecommuniceerd worden. Respondent 15 vertelde over haar beginperiode in de bijstand:

*“Je bent voor ’t eerst in de bijstand en dan vergeet je wel eens iets door te geven, maar dan wordt je uitkering gelijk stop gezet. Je leeft heel erg in een roesje, je houdt niet goed in de gaten wat je allemaal in moet vullen. Mijn uitkering kwam maar niet binnen. Ik ging naar de balie om te vragen waarom ik geen geld kreeg. Zeggen ze: ja je moet briefje inleveren. Maar ik wist dus niet dat dit moest worden geregeld. Toen zei ik gelijk: dan breng ik dat vanmiddag langs, krijg ik dan mijn geld? Ja, maar dat duurt nog wel een paar dagen, zei ze. Ik zei ja maar dat kan niet. Ik moet eten, rekeningen betalen, en dan zeggen ze ja dat is uw probleem, dan had u dat briefje maar op tijd moeten inleveren. En dat stukje is heel mensonterend. Bel me dan of stuur een briefje en zeg me: denk aan dat formulier dat je dat op tijd in moet vullen enz. Als je dít niet inlevert, wordt je uitkering geblokkeerd, als je dát niet invult wordt je uitkering geblokkeerd. Doe dit bijvoorbeeld de eerste twee jaar, omdat de mensen helemaal niet weten waar ze precies op moeten letten, helemaal omdat ze al zoveel zorgen aan hun hoofd hebben.” – Respondent 15*

Tijdens het gesprek met respondent 9 kwamen de regels van de Sociale Dienst ter sprake. Ze vertelde hierover het volgende:

*“Niet alle regels staan in contract. Laatst hoorde ik van een vriendin dat er doordeweeks niemand mag blijven slapen. Een vriendin had ruzie met haar man en bleef een weekje bij mij logeren. Ik wist niet dat dit niet mocht. Dit soort regels moeten wel wat duidelijker vermeld worden.” – Respondent 9*

Respondent 5 vindt juist dat de Sociale Dienst hem erg duidelijk wijst op zijn plichten:

*“Als ik een controle afspraak heb met de Sociale Dienst gaat dat meestal als volgt. Ze bellen vaak eerst en sturen dan een bevestigingsbrief. Dan ben je verplicht de laatste paar bankafschriften mee te nemen, en je huurspecificatie enzo. Als je dit soort afspraken niet*

*nakomt word je gekort. Maar je krijgt wel eerst héél erg veel waarschuwingen, heel erg veel. Daar kan ik echt geen kwaad woord over zeggen.” – Respondent 5*

### **“Ik betaal me scheel aan postzegels”**

Respondent 10 zit al jaren in de bijstand en vertelde dat ze vroeger haar briefjes langs moest brengen. Ze is blij dat dit nu niet meer hoeft, het kan nu via de post. Zij, en twee andere respondenten gaven aan het op prijs te stellen als er een retourenvelop wordt meegestuurd. Dit gebeurt soms wel, maar lang niet altijd. Respondent 6 vertelde dat hij post heeft die hij naar zijn contactpersoon wil sturen. Maar zijn postzegels zijn op en daarom moet hij het langsbrengen.

*“Ik betaal me scheel aan postzegels. Ik denk dan ook doe retourenveloppen erbij!” – Respondent 9*

### **“Binnen dat uur moet je er maar net tussen komen”**

De respondenten gaven aan dat de telefonische bereikbaarheid van de Sociale Dienst kan worden verbeterd. In sommige gemeentes is het nu zo dat er twee keer per week ‘s ochtends een spreekuur is. De respondenten gaven aan dat dit veel te weinig is en dat er vaker in de week en op meerdere tijdstippen per dag een telefonisch spreekuur moet zijn:

*“Want je moet haar maar net te pakken krijgen, zij heeft natuurlijk veel meer cliënten. Dat vind ik een hele slechte zaak. Je wordt nooit doorgeschakeld naar je contactpersoon, ook al is het belangrijk. De Sociale Dienst moet ook ‘s middags bereikbaar zijn en minstens drie keer per week. Als je vijftig euro hebt verdiend en je wilt dit doorgeven, dan moet je het maar net binnen die tijdstippen doen.” – Respondent 3*

Een ander ergernis die door een aantal respondenten werd genoemd is het niet nakomen van terugbelafspraken:

*“Als je belt zeggen ze: we zetten een terugbel afspraak en dan wacht je twee dagen en hebben ze nog niet teruggebeld en dan bel je zelf nog maar eens terug. Al met al ben je dan zo twee weken verder en heb je weer een dure telefoonrekening” – Respondent 9*

Respondent 15 vertelde dat ze in principe nooit telefonisch contact kan leggen met de Sociale Dienst:

*“De Sociale Dienst is alleen bereikbaar tussen negen en tien. Maar ik werk elke ochtend en mag niet bellen op mijn werk. Dan zeggen ze: tja, dan moet je maar vrij nemen van je werk. Maar dat kan toch niet. Ik snap wel dat ze af en toe streng moeten zijn, maar dit is wel heel zwart wit.” – Respondent 15*

Sommige gemeentes werken met e-mailverkeer tussen contactpersonen en cliënten, maar ook via mail zijn contactpersonen niet altijd te bereiken:

*“Sommigen bij Sociale Zaken zijn gewoon te arrogant om mails te beantwoorden. Als het een makkelijke vraag is krijg je wel antwoorden, maar als het te moeilijk wordt, krijg je gewoon geen antwoord. Dat vind ik echt een mentaliteit van niks hoor.” – Respondent 20*

## **“Er wordt niets zwart op wit gezet”**

Drie respondenten gaven aan dat de communicatie soms moeizaam verloopt, omdat de besproken zaken niet schriftelijk worden vastgelegd.

*“Ze doen alles mondeling en zetten dingen niet zwart op wit. Alle afspraken die we maken zetten ze nooit op papier en dan denk ik wel eens is dit zuivere koffie of niet? – Respondent 15*

Respondent 11 vindt ook dat de communicatie met haar contactpersoon vaak moeizaam verloopt:

*“Ze geven me geen duidelijk antwoord. Als ik een 1-op-1 gesprek heb, krijg ik geen antwoorden. Daarom neem ik bij ons volgende gesprek ook een vriendin mee, dan krijg ik*

*hopelijk wel antwoorden op mijn vragen. Ik zou eigenlijk zo'n opneemapparaatje mee moeten nemen waar jij mij nu mee interviewt, maar dan gaan ze gelijk op hun woorden letten. Ik weet zeker dat mijn contactpersoon dat héél erg zou vinden.” – Respondent 11*

Respondent 20 vertelde dat ze een incident had meegemaakt (haar langdurigheidtoeslag werd niet uitbetaald) waarover ze telefonisch uitleg vroeg bij haar contactpersoon. Haar contactpersoon beweerde aan de telefoon te hebben gezegd dat ze het zou gaan uitzoeken, maar volgens respondent 20 had ze dit helemaal niet beloofd. Er ontstond later een welles/nietes spelletje waarna respondent 20 het volgende besloot te gaan doen:

*“Dus later zei ik tegen mijn contactpersoon, weet u wat het is mevrouw, ik ga u niet meer bellen maar ik ga alles via mail doen. Dan kunnen we altijd alles zwart op wit terug vinden. En sindsdien gaat het allemaal keurig en prima. Via telefoon krijg je altijd zo'n welles-nietes spelletje en kom je er toch niet uit. Als je mailt krijg je ook gelijk of in ieder geval heel gauw antwoord. En met de telefoon ben je weer afhankelijk van het telefonische spreekuur.” – Respondent 20*

Ze vertelde dat de communicatie met haar contactpersoon sindsdien perfect verloopt. Alle afspraken zijn terug te lezen en iedereen weet waar 'ie aan toe is.

#### *Samenvatting en interpretatie*

Op het gebied van schriftelijke en telefonische dienstverlening zijn duidelijke inhaalslagen te maken. Er lijkt een groot gebrek te bestaan aan schriftelijke communicatie over rechten en plichten. De cliënten weten niet waar ze recht op hebben en aan welke plichten ze zich moeten houden. Ze zijn hiervoor afhankelijk van wat de Sociale Dienst hen mededeelt. Daarnaast zijn er ook op het gebied van bereikbaarheid problemen: de cliënten missen postzegels om in contact te komen met de Sociale Dienst en de telefonische bereikbaarheid is gebrekkig. Hieruit blijkt ook weer de ondergeschikte rol die cliënten hebben ten opzichte van de Sociale Dienst.

### **4.3.3 De bureaucratie**

Het bureaucratische aspect waarmee cliënten te maken hebben, wordt als vervelend ervaren.

## “Papieren rompslomp”

De bureaucratie zorgt ervoor dat mensen niet krijgen waar ze recht op hebben, aldus respondent 14:

*“De potjes zitten vol zeggen ze wel eens, maar dit is toch niet te rijmen. Mensen hebben geen trek om al die papieren in te vullen voordat ze krijgen waar ze recht op hebben. Ze moeten net doen als de belastingdienst: leuker kunnen we het niet maken maar wel makkelijker.”* – Respondent 14

Een flink aantal respondenten (3, 9, 13, 14 en 20) windt zich op over de ‘papieren rompslomp’ die ze elke keer weer ervaren:

*“Elke keer briefjes inleveren, dat is wat me te binnen schiet als ik denk aan de Sociale Dienst. Één keer per kwartaal zou ook wel leuk zijn”* – Respondent 13

Waarom ze het zo vervelend vinden om die briefjes in te vullen zit vooral in het feit dat ze telkens hetzelfde moeten invullen. De respondenten gaven aan dat hun gegevens niet veranderen en snappen niet waarom ze toch elke maand weer een briefje in moeten vullen. Dit veroorzaakt irritaties.

*“Mijn gegevens staan toch in de computer, waarom moet ik dit elke keer weer invullen? Elke maand moet ik de papieren van de alimentatie weer invullen terwijl dit toch niet veranderd. Ik denk laat een mens zijn ding doen, maar nee je bent gewoon de hele week wel druk met de bijstand. Je krijgt gewoon de kans niet om andere dingen te doen. Je hebt elke week sowieso wel een brief van de bijstand in de brievenbus liggen. Daar krijg ik gewoon helemaal de kriegel van.”* – Respondent 9

*“Ze weten in welke situatie je zit maar toch moet je al je papieren keer op keer weer meenemen.”* – Respondent 3

Degenen die nu minder heronderzoeken hebben, zijn hier erg blij mee:

*“Heronderzoeken zijn nu minder frequent dan eerst. Vroeger moest je elke maand een brief invullen met wat je die maand aan extra’s had gehad en of je situatie zou veranderen. Dat is nu niet meer van toepassing. Heronderzoeken zijn nu eens per jaar. Ze zitten er niet meer zoveel achteraan, ik ben natuurlijk al 63 jaar, misschien ligt het daar aan” – Respondent 8*

Ook respondent 3 is opgelucht dat ze niet iedere drie maanden meer naar de Sociale Dienst hoeft voor een heronderzoek:

*“Ik word nu een beetje met rust gelaten, god dank. Ik hoef niet elke drie maanden meer met het hele hebben en houden terug te komen bij de Sociale Dienst. Nee, ze zeiden laatst: over veertien á achttien maanden zien we je wel een keertje weer terug.” – Respondent 3*

## **“Het duurt heel, heel, héél erg lang voordat het geregeld is”**

Het probleem bij het krijgen van bijzondere bijstand is dat het erg lang duurt voordat het financieel geregeld is. Respondent 9 vertelde dat het een keer zelfs zo lang duurde dat een incassobureau al op bijna de stoep stond:

*“Ik ben wel tevreden over de bijzondere bijstand. De crèche en advocaten zijn wel geregeld. Alleen je moet er wel honderd keer achteraan, dat is wel zwaar irritant. Ik moest een keer twee maanden wachten op toeslag voor een advocaat. Bijzondere bijstand vergoedt dit maar je moet er wel twee maanden op wachten. Dan krijg je eerst een incassobureau aan je broek voordat alles geregeld is.” – Respondent 9*

Ook respondent 8 vertelde over de lange wachttijd en de negatieve gevolgen hiervan:

*“Het duurt heel, heel, héél erg lang voordat het er door is, voordat het geregeld is. Het is al een hele grote stap om er al gebruik van te maken, maar doe je het al dan is het ook gelijk de laatste keer terwijl je het eigenlijk zo goed kan gebruiken. Ik had bijvoorbeeld een prothese aangevraagd voor mijn gebit: dan komt het zo ver dat je hier aanspraak op wilt*

*maken, maar dan duurt het zo lang dat de deurwaarders er bijna aan te pas moeten komen omdat de tandartsrekeningen en herinneringen maar blijven komen. Ik voel me hier afschuwelijk bij. Dan kun je het nog beter zelf betalen, maar het punt is: dat kan dus niet. Uiteindelijk komt het dan wel goed, maar er is dan wel heel wat aan vooraf gegaan. Het is verschrikkelijk, zo 'n deurwaardersbrief.” – Respondent 8*

Op de vraag of respondent 5 het gevoel heeft op de Sociale Dienst te kunnen rekenen antwoordde hij:

*“Dat is een moeilijke vraag. Ze zullen er wel voor je zijn als je ze nodig hebt, maar het duurt allemaal zo ellenlang met verhalen hier, verhalen daar, afspraak zus, afspraak zo. Dan ben je ook weer drie, vier maanden verder. Dus wat heb je er in feite aan, eigenlijk weinig.” – Respondent 5*

#### *Samenvatting en interpretatie*

De lange procedures bij het aanvragen van bijzondere bijstand en de grote papieren rompslomp bij het invullen van maandelijkse briefjes zijn irritaties die zijn opgemerkt door de respondenten. De cliënten hebben duidelijk aangegeven minder bureaucratie te willen. Regels en procedures lijken nu soms voorrang te hebben op mensen. Om de relatie met de cliënt te verbeteren, zou dan ook moeten worden nagedacht over een manier om de bureaucratie zoveel mogelijk in te perken of te omzeilen.

#### **4.3.4 Het kantoor van de Sociale Dienst**

Er is veel gezegd over het kantoor van de Sociale Dienst, met name over de privacy binnen het kantoor. Ook zijn er opmerkingen gemaakt over de inrichting van de ruimtes.

#### **“Wat heeft een ander met mijn shit te maken?”**

Privacy op het kantoor is voor veel respondenten een heikel punt. De geïnterviewden gaven aan dat de balie vaak zo is vormgegeven dat anderen alles kunnen horen. Respondent 6 merkte hier het volgende over op:

*“In de hektiek is het wel eens zo dat er iemand in de buurt zit waarvan je denkt wat heeft die met mijn shit te maken?” – Respondent 6*

Respondent 9 gaf aan eens een klacht in te willen dienen, maar belemmerd werd door de minimale privacy aan de balie:

*“Iedereen hoort je daar als je iets te melden hebt, naast je, boven je, achter je, onder je. En je schaamt je al omdat je in de bijstand zit en dan staan ze ook nog allemaal doodleuk om je heen. Laatst wou ik een klacht indienen en staan er zoveel mensen om je heen dat je zoiets hebt van láát maar, ik dien die klacht later wel een keer in.” – Respondent 9*

Respondent 15 zou graag meer privacy willen aan de balie, in de vorm van afschermingen:

*“Ik kan nu het gesprek opvangen van de burens en andersom. Je kan wel een privé gesprek aanvragen bij je contactpersoon, maar ik hoef niet alles met mijn contactpersoon te bespreken. Bij de bank hebben ze afgeschermd glazen wanden. Dit is overzichtelijk en je hebt meer kans op een privé gesprek.” – Respondent 15*

Respondent 5 wil ook graag wat meer privacy aan de balie, zodat anderen niet kunnen horen wat hij bespreekt:

*“Als ik bij de Sociale Dienst kom, wens ik daar privacy te hebben. Ze hebben daar een mooi streepje staan daar op de grond. Maar ze moeten daar een kantoortje omheen bouwen. Dat jij zeg maar door zo’n deurje heen komt dat je alléén in zo’n hokje staat dat je alléén tegen die man kan zeggen zo van ik heb daar en daar een afspraak over en heb daar en daar een vraag over. Laten ze het net zo als de stadsbank maken maar dan met een apart hokje erbij zodat je in ieder geval kunt gaan praten. Want als je aan die balie komt en je hebt toch nog aardig privé informatie dan hoort iedereen in de wachtkamer dat.” – Respondent 5*

Respondent 2, 11 en 12 merkten op geen slechte ervaringen te hebben op het gebied van privacy in het kantoor. Respondent 12 zegt dat de balie wel een open ruimte is, maar dat er voldoende privacy is in de gesprekskamers:



*“Bij de balie kan iedereen je wel zien en horen. Maar belangrijke dingen bewaar ik meestal voor een gesprek zodat ik het gewoon aan mijn contactpersoon kan zeggen in de gesprekskamer.” – Respondent 12*

Ook respondent 11 is goed te spreken over de privacy in de gesprekskamers:

*“Alle gesprekken vinden plaats in een soort hokje. En als dit niet gebeurt, dan vraag ik daar om. En die mogelijkheid bestaat wel, dan krijg ik meer privacy.” – Respondent 11*

Maar niet iedereen is zo tevreden over de privacy in de gesprekskamers:

*“Je heb die gesprekshokjes waar je in moet gaan zitten. Das helemaal met glas opgetrokken. Maar er zit een flinke ruimte boven zonder glas. Dat geluid gaat via die open gaten naar al dat volk in de wachtkamer. Iedereen kan horen waarover je aan het praten bent. Ik was aan het wachten op mijn contactpersoon die was even iets kopiëren. En ik kon gewoon een gesprek meeluisteren van drie of vier kamers verderop. Dan praat je over een privacy van nul komma nul. En dat is wel erg. Je gooit heel je privé leven daar op tafel, eigenlijk alles. En mensen tegenwoordig die willen zich al heel gauw iets van andere dingen aantrekken. Ze gaan gelijk een oordeel vellen. De kamertjes zijn allemaal hartstikke leuk gemaakt, maar het is niet functioneel.” – Respondent 5*

## **“Ik zit nog liever bij mijn tandarts in de wachtkamer”**

Niet alleen de privacy kan verbeterd worden, ook bij de algehele inrichting en sfeer zijn inhaalslagen te maken volgens de respondenten.

*“De inrichting mag wel wat vrolijker. Het is daar nu best stoffig. Niet echt een goede ambiance. Ik zit nog liever bij mijn tandarts, die heeft tenminste nog vrij veel kleuren in de wachtkamer.” – Respondent 2*

Respondent 3 en 8 vinden de gesprekskamers nogal gevangenisachtig:

*“Het zijn net gevangenisokjes. Je zit echt aan het uiterste van de tafel. Soms als de contactpersoon aan het kopiëren is, zit je echt zo te kijken van tja waar zullen alle camera’s verborgen zitten?” – Respondent 3*

*“De gesprekskamers vind ik heel erg vervelend, het is net alsof je staatsgevaarlijk bent. Ik snap wel dat er ook gevaarlijke mensen bij zitten. Maar je zult er geen bloem of plant vinden of iets. Het zijn maar uiterlijkheden, maar dit geeft je wel een bepaald gevoel. Dat mag allemaal wel wat warmer.” – Respondent 8*

#### *Samenvatting en interpretatie*

Het gebrek aan privacy en de gevangenisachtige inrichting bij sommige kantoren versterkt het gevoel van een onprettige behandeling door de Sociale Dienst. Ook hier lijkt het erop dat de Sociale Dienst zich moeilijk in kan leven bij de cliënten en geen rekening houdt met hun wensen.

#### **4.3.5 Samenvatting**

Uit de opmerkingen over de interactie met medewerkers blijkt dat er flinke inhaalslagen zijn te maken binnen de Sociale Dienst. Dat medewerkers binnen de Sociale Dienst fouten niet toegeven, zorgt voor veel irritaties bij de cliënten. Ook contactpersonen die altijd claimen gelijk te hebben, zorgen voor veel ontevredenheid. Voor sommigen is de contactpersoon een erg prettig persoon, maar voor anderen juist het omgekeerde. Het lijkt alsof het binnen de Sociale Dienst ontbreekt aan beleid hierover, althans in de ogen van de uitkeringsgerechtigden. Deze totale willekeurigheid zal opgelost moeten worden, wil er sprake zijn van een gelijkwaardige behandeling voor iedereen. Tegelijkertijd zorgt deze willekeur er juist voor dat je soms pech hebt, maar ook geluk kan hebben, als je bij ‘een goede’ contactpersoon zit. Het is niet eenvoudig om hier een oplossing voor te bedenken, want de cliënten zullen ook niet blij zijn als iedere contactpersoon een ‘strenge’ contactpersoon wordt.

De papieren rompslomp is volgens velen typerend voor de bureaucratische Sociale Dienst. De vele briefjes die (volgens sommigen onnodig) ingevuld moeten worden, wordt als vervelend ervaren. Helemaal wanneer er geen postzegels of retourenveloppen worden meegestuurd. Ook binnen het gemeentelijke kantoor van de Sociale Dienst zijn verbeterpunten te vinden. Er is veel gezegd over de privacy binnen deze kantoren. Ook op het gebied van inrichting zijn inhaalslagen te maken.

Over de rol van communicatie is veel gezegd in deze paragraaf. Mensen willen meer communicatie over rechten en plichten. Daarnaast is de telefonische bereikbaarheid in veel gemeenten te minimaal. Dit moet worden verbeterd. Tot slot hebben sommige gemeentelijke kantoor een gebrek aan prettige uitstraling. Hier speelt communicatie ook een rol, in de vorm van ruimtelijke inrichting.

## **5. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN**

In hoofdstuk 1 zijn twee onderzoeksvragen gesteld:

Onderzoeksvraag 1: Hoe zien en ervaren uitkeringsgerechtigden de Sociale Dienst en het hebben van een uitkering?

Onderzoeksvraag 2: Welke rol speelt communicatie bij de beeldvorming rondom de Sociale Dienst?

In dit hoofdstuk worden deze twee vragen beantwoord. Hierbij wordt bewust niet langer vastgehouden aan het model van Brown et al. (2006), maar worden overkoepelende thema's aangehaald en kruisverbanden gelegd tussen deze thema's. Door in de drie pijlen van het model van Brown et al. (2006) te blijven hangen, zouden de conclusies krampachtig binnen dit model geplaatst worden en zou het teveel een herhaling worden van hoofdstuk 4. Het model bood een goede mogelijkheid voor het rangschikken van de data, maar nu is het zaak om overkoepelende thema's aan te snijden die van invloed zijn op het hele proces rondom beeldvorming, de relatie tussen uitkeringsgerechtigden en de Sociale Dienst en de rol die communicatie speelt in dit geheel.

De drie overkoepelende thema's die bij het bestuderen van de data naar voren kwamen zijn: identiteit, afhankelijkheid en rechtvaardigheid. De conclusies die hieraan verbonden zijn, zijn te lezen in de paragrafen 5.1, 5.2 en 5.3. In deze drie paragrafen worden ook telkens aanbevelingen gedaan over de wijze waarop communicatie ingezet kan worden door de Sociale Dienst, om de relatie met de uitkeringsgerechtigden op een positieve manier te beïnvloeden. In paragraaf 5.4 staan de concrete aanbevelingen overzichtelijk opgesomd, zodat managers in één oogopslag kunnen zien welke aanknopingspunten ze hebben.

### **5.1 Identiteit**

Het hebben van een uitkering heeft een grote impact op het dagelijks leven van uitkeringsgerechtigden: het bepaalt 24 uur per dag hoe zij hun leven leiden. Bij het in kaart

brengen van de relatie tussen de uitkeringsgerechtigden en de Sociale Dienst is dit een belangrijke implicatie, waarop in deze paragraaf wordt gereflecteerd.

### **5.1.1 Het belang van de identiteit van de uitkeringsgerechtigde**

Even een korte terugblik op de *identity theory* van McCall & Simmons (1978). Volgens deze theorie hebben mensen meerdere identiteiten, dat wil zeggen, meerdere zelfdefinities en zelfconcepten. Identiteiten zijn hiërarchisch georganiseerd en belangrijke identiteiten hebben meer invloed op gedrag dan minder belangrijke identiteiten. De mate waarin we een specifieke identiteit belangrijk vinden, heeft invloed op de relatie tussen personen en organisaties (Stryker & Serpe, 1982). In de casus van de uitkeringsgerechtigde is duidelijk gebleken dat het hebben van een uitkering een belangrijke plaats inneemt in de identiteitenhiërarchie, misschien zelfs wel de belangrijkste plaats. Met andere woorden: de gevolgen van het hebben van een uitkering hebben zo'n grote impact, dat het alle andere identiteiten lijkt te overstijgen.

Het interessante aan deze bevinding is dat deze identiteit voornamelijk bestaat uit negatieve aspecten: de financiële krapte, de afhankelijkheid, het gebrek aan privacy, regelgeving, etcetera. Eigenlijk zijn dit allemaal zaken waar je liever niet mee te maken hebt. En deze zaken hebben zoveel impact op het dagelijks leven, dat er weinig mogelijkheden zijn voor een cliënt om een andere identiteit bovenaan hun identiteitenhiërarchie te zetten. Zo is er bijvoorbeeld geen geld om als actieve FC Twente fan elke voetbalwedstrijd te bezoeken. Een fantastische baan waar ze een identiteit aan kunnen ontlenen hebben ze ook niet. De mogelijkheid om te sparen voor een vakantie naar een land naar keuze, om een identiteit als wereldreiziger te ontplooien, is er ook niet. Deze voorbeelden tonen aan dat de uitkeringsgerechtigden niet de identiteiten kunnen ontwikkelen die ze misschien zouden willen. Vanwege de grote impact van het hebben van een uitkering op de identiteit van uitkeringsgerechtigden, wordt met klem geadviseerd dat de Sociale Dienst meer empathisch communiceert en zich meer empathisch gedraagt richting de cliënten. Door de uitkeringsgerechtigden te laten merken dat de Sociale Dienst doorheeft dat het niet makkelijk is om te leven met een uitkering, toont de Sociale Dienst zich van haar meelevende kant. De cliënten hebben er bijvoorbeeld moeite mee dat ze al hun financiële gegevens open en bloot op tafel moeten leggen. Meer menselijke en begripvolle communicatie zou er voor kunnen zorgen dat

deze privacydrempel lager wordt. Ook zijn er een aantal regels waar men moeilijk mee om kan gaan. Waarschijnlijk is het voor de Sociale Dienst niet mogelijk om deze regels aan te passen. Maar er kan wel meer menselijkheid en inlevingsvermogen in de communicatie worden opgenomen. De meeste cliënten zijn wel bereid zich aan de regels te houden, mits ze goed en menselijk behandeld worden. Het moet een wisselwerking zijn, een vorm van reciprociteit. Als uitkeringsgerechtigden zien dat medewerkers van de Sociale Dienst hun best voor ze doen, zullen cliënten waarschijnlijk op hun beurt hun best doen om zich aan de regels te houden (Tyler, 1990).

Een concreet voorbeeld van empathische communicatie dat inspeelt op de financiële krapte van cliënten, is het geven van tips over geldbesteding. Door de cliënten tips te geven over hoe zij bijvoorbeeld met hun krappe loon een heel gezin kunnen voeden, laat de Sociale Dienst zien dat ze doorheeft dat het moeilijk is om rond te komen. Bovendien biedt ze op deze manier een oplossing aan, met behulp van communicatie.

Een ander, minder voor de hand liggend voorbeeld van empathisch communiceren kan tot uiting komen in de inrichting van de gemeentelijke kantoren. Het gaat hier over symboliek, een onderdeel uit de *corporate identity mix* van Birkigt & Stadler (1986). Sommige kantoren worden door cliënten opgevat als ‘gevangenisachtig’. Ook dit is te linken aan de identiteit van de uitkeringsgerechtigde. De kille inrichting versterkt onder uitkeringsgerechtigden het idee dat medewerkers van de Sociale Dienst de uitkeringsgerechtigden zien als criminelen en fraudeurs. De cliënten gaven aan dat het ontbreken van een bloem, plant of versiering hen een koud en naar gevoel geeft. Deze kille, kleurloze inrichting versterkt het vervelende gevoel dat uitkeringsgerechtigden toch al hebben over zichzelf. Het is belangrijk dat de Sociale Dienst meer oog krijgt voor de inrichting van de gesprekskamers en wat meer kleur en leven aanbrengt, daar waar mogelijk. Bitner (1992) pleit er in haar model over *servicecapes* voor dat een organisatie moet inzien dat allerlei factoren uit de fysieke omgeving van een organisatie van invloed zijn op de consument. Dingen als temperatuur, luchtkwaliteit, kleuren, geluiden, muziek, geuren, inrichting, meubels, licht, en zelfs iets simpels als een plant of bloemen kunnen verstrekkende gevolgen hebben voor het gedrag van iemand in een bepaalde ruimte (Bitner, 1992). De respondenten wezen erop dat sommige gemeenten hier te weinig van bewust zijn. Krosse (1998), ex-directeur van de Sociale Dienst in Rotterdam, beaamt dit en vindt dat Sociale Diensten te weinig doen op het gebied van inrichting en symboliek.

### 5.1.2 Coping mechanismen

Omdat het hebben van een uitkering allerlei vervelende gevolgen met zich meebrengt, is er sprake van cognitieve dissonantie. Als er sprake is van cognitieve dissonantie rationaliseren mensen vaak hun gedrag, zodat hun attitudes overeenkomen met hun gedrag (Festinger, 1957). De cognitieve dissonantie kan worden verkleind door bepaalde coping mechanismen: manieren om om te gaan met het hebben van een uitkering. Festinger's theorie (1957) over discrepanties tussen attitudes en gedrag is van toepassing op de manier waarop uitkeringsgerechtigden hun keuzes verantwoorden.

Alleenstaande moeders die zorg dragen voor hun kinderen verantwoordden zichzelf voor het hebben van een uitkering. Ze vertelden dat ze tijd en aandacht willen besteden aan hun opgroeiende kinderen en om die reden niet werken. Blijkbaar is deze reden voor hen een soort coping mechanisme. Lazarus en Folkman (1984, p.170) zeggen het volgende over coping:

*'To cope with a situation is to attempt to control it – whether by altering the environment, changing the meaning of the situation, and/or managing one's emotions and behaviours'.*

Dat mensen aangaven vrijwilligerswerk te doen is hiervan ook een duidelijk voorbeeld. Dat is hun manier om duidelijk te maken dat ze een oplossing hebben gevonden om met de situatie om te gaan. Het lijkt erop dat ze zich enigszins bezwaard en misschien zelfs schuldig voelen voor het hebben van een uitkering. Dit gevoel proberen ze weg te nemen door vrijwilligerswerk te doen. Het is aan te bevelen voor de Sociale Dienst om een folder te verstrekken onder cliënten waarin andere uitkeringsgerechtigden vertellen dat ze vrijwilligerswerk doen en daar een goed gevoel aan overhouden. Dit zou hen misschien kunnen helpen bij het verkleinen van het onprettige gevoel van cognitieve dissonantie.

Een andere, extreme vorm van een coping mechanisme is het plegen van fraude. De financiële krapte is een veelgenoemde oorzaak voor mensen om zwart te werken. Fraude brengt een mate van *self control* terug in het bestaan van de uitkeringsgerechtigde. Het is een manier om weer wat controle over je leven te krijgen; een manier om financieel gezien het hoofd boven water te houden.

## 5.2 Afhankelijkheid

Een van de belangrijkste gevolgen die het hebben van een uitkering met zich meebrengt is de afhankelijkheid. De cliënten zijn afhankelijk van de Sociale Dienst, op allerlei vlakken. Ze zijn afhankelijk van het geld, afhankelijk van de tijdstippen van het telefonisch spreekuur, afhankelijk van het werk dat de Sociale Dienst hen aanbiedt, afhankelijk van de mate waarin hun contactpersoon ze op de hoogte brengt van hun rechten, enzovoorts. Wat deze afhankelijkheid voor gevolgen heeft voor de relatie tussen uitkeringsgerechtigden en de Sociale Dienst wordt in deze paragraaf besproken.

### 5.2.1 Afhankelijkheid en de rol van controle

Uitkeringsgerechtigden verliezen hun controle over de situatie, omdat ze afhankelijk zijn van de Sociale Dienst voor hun kleine, doch cruciale bron van inkomsten. De behoefte aan controle is een van de grootste drijvende krachten achter menselijk gedrag (Bateson & Hoffman, 1999). Naast de uitkeringsgerechtigden, wil ook het personeel binnen de Sociale Dienst de boel graag onder controle hebben. Ook het management van de Sociale Dienst wil controle uitoefenen. Deze driehoeksverhouding komt in de praktijk vaker voor en zorgt meestal voor problemen (Bateson & Hoffman, 1999). In de casus van de Sociale Dienst is de uitkeringsgerechtigde absoluut de zwakste van deze drie, omdat zij afhankelijk is van de Sociale Dienst. De regels en procedures waar ze zich aan moeten houden, omdat anders de uitkering wordt beëindigd, zijn hiervoor het bewijs. De oplossing is om een goede balans te vinden tussen de mate van macht en invloed die deze drie partijen hebben.

Meer *empowerment* onder cliënten zou helpen om het gevoel van afhankelijkheid te verminderen. Volgens Hasenfeld (1992) is empowerment de belangrijkste taak die een Sociale Dienst mee moet geven aan haar cliënten. Dit vergroot de kans dat ze weer (financieel) zelfstandig worden. Een van de belangrijke vormen van empowerment is het verstrekken van informatie aan cliënten over hun rechten en mogelijkheden. Daarnaast zou de Sociale Dienst moeten stimuleren dat cliënten zich verenigen in een cliëntenraad om zo dingen voor elkaar te krijgen. Voor meer informatie over empowerment wordt verwezen naar Hasenfeld (1992).



### *Perceived control*

Er is een onderscheid te maken tussen *gedragsmatige controle* en *cognitieve controle*. Vaak is het in de complexe verhouding tussen cliënten, werknemers en managers onmogelijk om de controle over het gedrag van alle drie de kampen te bevredigen. Gedrag van de ene groep leidt tot (on)tevredenheid van de andere groep. Daarom is het zinvoller om te kijken naar de cognitieve controle, in het bijzonder naar het begrip *perceived control*. Als de uitkeringsgerechtigden het idee hebben dat ze alles zelf onder controle hebben, of dat ze in ieder geval kunnen inschatten wat hen te wachten staat, kan dit dezelfde gevolgen hebben als gedragsmatige controle. In de literatuur over servicemarketing wordt uitgegaan van een positieve correlatie tussen de mate van gepercipieerde controle en de hoogte van de tevredenheid van consumenten (Bateson & Hoffman, 1999). Een van de belangrijkste factoren om deze gepercipieerde controle te verhogen is meer informatie en meer communicatie aanbieden. Als de cliënt weet wat er van hem verwacht wordt en wat hij mag verwachten van de Sociale Dienst, zal hij zich meer ‘in control’ voelen.

Vooraf op het gebied van rechten, regels en plichten lijkt momenteel een gebrek aan communicatie te zijn. Daarom wordt aanbevolen om de cliënten bij hun eerste contact met de Sociale Dienst een informatiemap mee te geven waarin alle belangrijke informatie staat die ze moeten weten. Tijdens de eerste gesprekken met de contactpersoon moet worden geverifieerd of de inhoud van de map duidelijk is. De hoge cijfers op het gebied van analfabetisme onder uitkeringsgerechtigden (Bersee, De Boer & Defesche, 2005) is een argument om dit goed te verifiëren. Eventueel zou alles tijdens een gesprek nogmaals langsgelopen moeten worden, zodat hier geen misverstanden over bestaan. Ook zouden berichten gestuurd kunnen worden bij wijze van herinnering, zodat cliënten niet vergeten om aan hun plichten te voldoen. Dit zal vooral in de eerste maanden moeten gebeuren, wanneer men net een uitkering heeft en nog niet bekend is met alle regels en plichten. Als deze aanpak consequent bij iedereen wordt gehanteerd, zou dit nare situaties (voor zowel de cliënt als de Sociale Dienst) kunnen voorkomen. Kortom, de rechten en plichten moeten duidelijk gecommuniceerd worden aan de doelgroep, om zo hun gevoel van controle over de situatie te vergroten en het gevoel van afhankelijkheid te verkleinen.

Een andere context waarin *perceived control* een rol speelt is op het kantoor van de Sociale Dienst. De gesprekskamers van een aantal gemeenten bieden volgens de respondenten te weinig privacy. Een van de respondenten merkte op dat de gesprekskamers ‘ontzettend mooi,

maar totaal niet functioneel' zijn. Ook de privacy aan de balie is volgens de geïnterviewden in sommige gemeenten niet voldoende. Het gebrek aan privacy op het kantoor zorgt voor een gebrek aan *perceived control*. Gemeenten moeten deze privacyproblemen proberen op te lossen door te zorgen voor meer gesloten en geluidsdichte ruimtes. Misschien hebben de gemeenten vanwege een bepaalde huisstijl strategie geen afschermingen en willen ze bijvoorbeeld meer openheid communiceren. Maar voor uitkeringsgerechtigden is het ontbreken van privacy aan de balie een belangrijk struikelpunt.

Een ander voorbeeld waaruit een gebrek aan controle blijkt, is bij cliënten die staan te springen om weer de arbeidsmarkt te betreden. Het is duidelijk dat deze mensen behoefte hebben aan *self control* (Bateson & Hoffman, 1999) en niet meer afhankelijk willen zijn van de Sociale Dienst. Het probleem is dat ze geen geld hebben voor een opleiding waarmee ze werk kunnen doen dat ze zelf leuk vinden. De Sociale Dienst zal deze mensen meer moeten helpen bij het vinden van werk dat bij ze past. Laat de cliënten aandragen wat ze zelf willen en probeer hier rekening mee te houden. Geef de cliënten meer inspraak. Ook zouden cliënten meer op de hoogte moeten worden gebracht van de mogelijkheid tot scholing. Als scholing niet mogelijk is, moet aan de cliënten worden uitgelegd waarom dit niet mogelijk is en welke stappen de cliënt eventueel kan ondernemen om dit aan te kaarten.

Een andere concrete aanbeveling in de context van controle is dat medewerkers van de Sociale Dienst gemaakte beloftes moeten nakomen. Als beloofd wordt om iemand terug te bellen of te mailen moet dit ook gebeuren. Het niet nakomen van afspraken versterkt het gevoel van afhankelijkheid bij de cliënt.

### **5.2.2 Afhankelijkheid en bureaucratie**

Uitkeringsgerechtigden voelen zich sterk afhankelijk door de bureaucratische aspecten van de Sociale Dienst. Een bureaucratische organisatie, van oorsprong beschreven door Weber (1947), kenmerkt zich door regels, procedures en afspraken die standaard voor iedereen gelijk worden toegepast, waardoor er rationeel en efficiënt gewerkt kan worden. De tijd heeft geleerd dat dit in de praktijk vaak nadelig uitpakt. Wanneer regels strikt worden uitgevoerd is er vaak sprake van een starre en onpersoonlijke behandeling. Dit bevestigden de respondenten tijdens de interviews. Regels en procedures lijken soms voorrang te hebben op mensen.

Daarnaast blijkt een bureaucratische organisatie vaak traag en log te zijn. De lange procedures bij het aanvragen van bijzondere bijstand is hier een voorbeeld van. De Sociale Dienst zou dit specifieke probleem als volgt op kunnen lossen. Als cliënten bijzondere bijstand aanvragen moet expliciet worden vermeld hoe lang dit gaat duren, zodat cliënten hier rekening mee kunnen houden. Zolang een persoon weet hoelang hij moet wachten is het te accepteren, maar wanneer de beloofde wachttijd wordt overschreden, groeit de irritatie (Maister, 1985).

Een ander bureaucratisch probleem is de grote papieren rompslomp bij het invullen van maandelijkse briefjes. Het is daarom het overwegen waard om cliënten via e-mail in contact te stellen met de Sociale Dienst. Hiermee wordt tevens het probleem van de geringe telefonische bereikbaarheid, de ‘welles-nietes spelletjes’ aan de telefoon en het ontbreken van zwart-op-wit afspraken opgelost, aangezien alles terug te lezen is. Een aantal respondenten gaven aan al te mailen met hun contactpersonen en zijn hier erg tevreden over.

Voortbordurend op het idee over e-mailcontact met de Sociale Dienst, kan ook een online portal worden opgericht om de papieren rompslomp te verminderen. Via een website kunnen cliënten hun wijzigingsformulieren invullen. Voor veel mensen zal dit mogelijk een vermindering van irritatie betekenen. Het invullen van de wijzigingsformulieren leidt nu tot veel onbegrip: vaak is de situatie niet veranderd, maar moet er toch weer de tijd genomen worden om een formulier in te vullen. Uit de interviews kwam ook naar voren dat de kosten van postzegels voor mensen een probleem is. Daarnaast moet bij de Sociale Dienst tijd worden vrijgemaakt om de papieren gegevens te controleren en/of in te voeren in een computersysteem. Een online portal zou al deze problemen kunnen omzeilen.

### **5.2.3 Afhankelijkheid en perceived external prestige**

De afhankelijkheidsrelatie speelt ook een rol in het verband van *perceived external prestige*: het is belangrijk om te weten hoe iemand van wie je afhankelijk bent, over je denkt. Cliënten kunnen er niet voor kiezen om de Sociale Dienst te verlaten voor een andere organisatie. Doordat ze zo afhankelijk zijn is het belangrijk dat de Sociale Dienst een correct beeld heeft van de uitkeringsgerechtigden en dit ook laat merken. Dit zal de relatie ten goede komen.

Uitkeringsgerechtigden hebben nu het idee dat de medewerkers van de Sociale Dienst op een negatieve manier tegen hen aankijken. Ze zullen hierdoor ook negatief tegen zichzelf en de Sociale Dienst aan gaan kijken. De Sociale Dienst zal op haar beurt weer negatief reageren op de uitkeringsgerechtigden. Zo blijft een vicieuze cirkel bestaan die moeilijk te doorbreken is. Deze vicieuze cirkel lijkt te zijn begonnen op het punt dat uitkeringsgerechtigden het idee hadden dat ze werden behandeld als profiteurs en fraudeurs. De belangrijkste aanbeveling in dit verband is dan ook: geef uitkeringsgerechtigden niet het gevoel dat ze profiteurs zijn. Ongetwijfeld zullen een aantal mensen de boel belazeren, maar dit betekent niet dat iedereen over één kam mag worden geschoren. De respondenten gaven aan dit erg vervelend te vinden. Zowel algemene baliemedewerkers in het gemeentehuis als medewerkers bij de Sociale Dienst moeten voorzichtiger zijn in hun verbale en non-verbale gedrag.

## **5.3 Rechtvaardigheid**

Een ander belangrijk thema dat regelmatig naar voren kwam tijdens het bestuderen van de resultaten is rechtvaardigheid. De manier waarop de Sociale Dienst omgaat met de uitkeringsgerechtigden wordt door uitkeringsgerechtigden betiteld als onrechtvaardig. In de literatuur wordt dit aangeduid met het begrip *interactional justice*: de mate waarin cliënten de interacties met medewerkers opvatten als rechtvaardig, eerlijk, beleefd en meelevend (Bateson & Hoffman, 1999; Zeithaml & Bitner, 2003).

### **5.3.1 Het gebrek aan een rechtvaardige behandeling**

Het gebrek aan rechtvaardigheid heeft invloed op de relatie tussen de cliënten en de Sociale Dienst. Een concreet voorbeeld waaruit dit blijkt, is de mate waarin cliënten bereid zijn zich aan regels te houden. De respondenten gaven aan dat strenge regelgeving frauderen in de hand werkt. Hoe paradoxaal dit ook lijkt, maar meer openheid kan geld besparen, omdat het (volgens de respondenten) fraude tegengaat. Als mensen zich rechtvaardig behandeld voelen zal dit leiden tot meer tevredenheid (Tax, Brown & Chandrashekar, 1998). Bij meer tevredenheid zal de kans op fraude kunnen afnemen. Ook Tyler (1990) stelt dat mensen bereid zijn zich aan de regels te houden, als ze het idee hebben dat de regels rechtvaardig zijn. Tyler stelt dat wetmakers en handhavers er goed aan zouden doen om wetsystemen te baseren op

respect. De conclusie van zijn werk is dat mensen de wet opvolgen, omdat zij geloven in respect hebben voor een rechtvaardige autoriteit. Bij de Sociale Dienst werkt het net zo. Als de uitkeringsgerechtigden het idee hebben rechtvaardig behandeld te worden, zullen zij meer respect hebben voor de regels van de Sociale Dienst. Er zal meer *compliance* worden gekweekt als de uitkeringsgerechtigden zich op een waardige en rechtvaardige manier behandeld voelen. Als bijvoorbeeld duidelijk gecommuniceerd wordt onder welke voorwaarden cliënten recht hebben op extra bijstand, zal dit gezien worden als rechtvaardig. De opmerking die tijdens de interviews door meerdere personen werd gedeeld is hier op z'n plaats: 'van een goede buur steel je ook niet'. De Sociale Dienst kan zich als een 'goede buur' opstellen door mensen te wijzen op hun rechten en plichten.

Een andere manier om het gevoel van rechtvaardigheid te versterken is door meer inlevingsvermogen uit te stralen vanuit de Sociale Dienst. De uitkeringsgerechtigden hebben nu het idee dat de Sociale Dienst ze alleen maar ziet als criminelen, en niet als mensen die alles op alles stellen om een gezin te onderhouden van een paar honderd euro per maand. Als medewerkers niet snappen wie de uitkeringsgerechtigden zijn en hoe hun leven in elkaar zit, kunnen ze geen goede service verlenen. Inleven in de doelgroep is daarom uitermate belangrijk. Een cursus waarbij men zich leert in te leven in de uitkeringsgerechtigden zou een oplossing kunnen zijn. De medewerkers zouden middels een cursus moeten ervaren hoe het is om aan de andere kant te staan en hoe je behandeld wordt door de instantie. Zo'n cursus vergroot het inlevingsvermogen van medewerkers en kan leiden tot een meer rechtvaardige behandeling (Bateson & Hoffman, 1999).

Om het gevoel van rechtvaardigheid te vergroten is het ook belangrijk dat de mening van cliënten continue in kaart wordt gebracht. De respondenten gaven tijdens de interviews aan dat ze graag hun mening willen geven. Als cliënten de kans krijgen om hun gevoelens en ervaringen te uiten en als hier ook actief en geïnteresseerd naar wordt geluisterd, dan heeft dit een positief effect op de perceptie van een rechtvaardige behandeling. Dit zal een positief effect hebben op de tevredenheid bij de cliënten (Kelley, Hoffman & Davis, 1993).

### 5.3.2 Een rechtvaardige of een individuele behandeling?

Een rechtvaardige behandeling gaat niet altijd samen met een individuele behandeling. Cliënten gaven aan overgeleverd te zijn aan de willekeur van de contactpersoon: de een levert zeer individuele behandeling en wijst zijn cliënten uitgebreid op diens rechten, terwijl een ander dit niet doet. Deze willekeurigheid van de contactpersoon is niet rechtvaardig te noemen. Tax, Brown & Chandrashekar (1998) spreken in dit verband over *distributive justice*, waarbij het gaat over krijgen waar je recht op hebt. Dit probleem is moeilijk op te lossen. Aan de ene kant zou er gepleit kunnen worden voor meer standaardisatie, waarbij alle contactpersonen alles op dezelfde wijze moeten aanpakken. Dit principe zou rechtvaardiger zijn dan de huidige situatie: iedereen krijgt dan immers een gelijkwaardige behandeling. Maar op deze manier wordt ook de kans op een individuele behandeling kleiner. En dit is juist wat de uitkeringsgerechtigden niet willen, zij willen immers meer persoonlijke dienstverlening. En hierin schuilt de moeilijkheid: meer beleidsmatige regels dwingen ‘relaxte’ contactpersonen om strikt de regels te volgen. Dit betekent waarschijnlijk dat er nog minder oog voor individuele gevallen zal zijn. Lipsky (1980) erkende dit probleem al in zijn werk over *street-level bureaucracies*. De doelstellingen van Sociale Diensten zijn ambigu. Er is volgens Lipski bij dit soort organisaties altijd een potentiële spanning tussen rechtvaardigheid en individualisering.

Gelukkig kan individuele dienstverlening ook op andere manieren worden gemanifesteerd: spreek de mensen aan bij hun (voor)naam, wees persoonlijk geïnteresseerd in hen, probeer (kleine) individuele wensen in vervulling te laten gaan zonder daarbij andere cliënten te benadelen, enzovoorts. Weet wie je voor je hebt bij een afspraak. Lees desnoods voor elke afspraak kort iemands dossier door zodat je weet met wie je te maken hebt. Heb je een keurig persoon voor je die zich altijd aan zijn afspraken houdt of iemand die in het verleden heeft gefraudeerd?

Er kan een interessante kanttekening bij deze hele situatie geplaatst worden. Al met al kan gesteld worden dat cliënten het vervelend vinden dat ze niet individueel behandeld worden. Maar misschien is dit gebrek aan individuele behandeling een bewuste strategie die de Sociale Dienst hanteert en willen ze het de uitkeringsgerechtigden niet te ‘comfortabel’ maken. Lipsky (1980) stelde al dat er bij *street level bureaucracies* zoals de Sociale Dienst nooit meer

dan middelmatige dienstverlening mogelijk is. Hij noemt dit het principe van de *cycle of mediocrity*: hoe beter het aanbod en hoe meer het aansluit bij de behoeften van burgers, des te groter de vraag ernaar zal zijn. Deze grotere vraag dwingt de organisatie om de dienstverlening te beperken of om drempels op te werpen voor cliënten, bij afwezigheid van een prijsmechanisme. Deze situatie geldt niet alleen voor de Sociale Dienst, maar bijvoorbeeld ook voor ziekenhuizen. Wellicht kan dit probleem aan de cliënten gecommuniceerd worden, zodat zij meer begrip kunnen opbrengen voor de redenen waarom medewerkers van de Sociale Dienst soms zo stug zijn. Met andere woorden: creëer empathie onder de uitkeringsgerechtigden voor het gedrag dat de contactpersonen vertonen.

## **5.4 Afsluitende opmerkingen over de aanbevelingen**

In deze paragraaf staan puntsgewijs, in willekeurige volgorde, de aanbevelingen weergegeven die in dit hoofdstuk zijn gemaakt (5.5.1). In subparagraaf 5.5.2 staan een aantal opmerkingen waar rekening mee gehouden moet worden bij het implementeren van deze aanbevelingen.

### **5.4.1 De gemaakte aanbevelingen**

- Communiceer meer op empathische wijze
- Communiceer meer over de rechten richting de cliënten
- Communiceer meer over de plichten richting de cliënten
- Geef tips over geldbesteding
- Stel cliënten via e-mail in contact met hun contactpersoon
- Vermeldt wachttijden als cliënten bijzondere bijstand aanvragen
- Ontwerp een folder waarin (vrijwilligers)werk wordt gestimuleerd
- Open een online portal om de bureaucratie en de papieren rompslomp te verminderen
- Help cliënten bij het vinden van werk dat bij ze past
- Geef uitkeringsgerechtigden niet het gevoel dat ze profiteurs zijn
- Luister serieus naar de wensen van de cliënten
- Zorg voor zoveel mogelijk individuele behandeling
- Los het probleem van de willekeur van de contactpersoon op
- Vergroot het inlevingsvermogen onder medewerkers middels inlevingscursussen

- Als belooft wordt om iemand terug te bellen of te mailen moet dit ook gebeuren
- Blijf de mening van cliënten monitoren, bij voorkeur middels face to face gesprekken
- Breng meer sfeer aan in de inrichting van kantoren
- Streef naar: “Leuker kunnen we de regels niet maken, wel makkelijker”
- Verklein de afhankelijkheid door empowerment onder cliënten te stimuleren
- Minder strenge regelgeving, zodat er goodwill ontstaat en daardoor minder fraude
- Creëer een vriendschappelijke band met cliënten door communicatie en gedrag van medewerkers
- Vergroot privacy zoveel mogelijk, zowel op het gebied van bankgegevens blootgeven als binnen het kantoor
- Medewerkers van de Sociale Dienst bewust maken van het huidige beeld dat uitkeringsgerechtigden van hen hebben

#### **5.4.2 Gedragsverandering als belangrijkste aanbevelingspunt**

In dit hoofdstuk werd beschreven op welke wijze communicatie bij kan dragen aan de beeldvorming en aan de relatie tussen de Sociale Dienst en haar cliënten. Naast het verstrekken van de juiste informatie impliceren de aanbevelingen vooral een aantal gedragsveranderingen van medewerkers. Zij moeten hiervoor open staan, want anders hebben veel van de gepresenteerde aanbevelingen geen zin. Ze zouden hierin training kunnen krijgen. De medewerkers moeten inzien dat het zin heeft dat ze iets met deze aanbevelingen doen. Het verbetert immers de relatie met de cliënten.

Gedrag is volgens Van Riel (1994) verreweg het belangrijkste en meest werkzame corporate identity instrument van een organisatie. Uiteindelijk zijn het de handelingen van een organisatie, waar de doelgroep haar op zal beoordelen (Van Riel, 1994). Dit geldt vooral voor een organisatie als de Sociale Dienst, waarbij er sprake is van een zeer intensieve relatie tussen de doelgroep en de organisatie. Wil de Sociale Dienst haar relatie met de cliënten verbeteren dan zal voornamelijk gezocht moeten worden naar omschakelingen in het gedrag van de medewerkers. Communicatie en symboliek, de twee andere onderdelen uit de corporate identity mix, spelen een veel minder directe rol en bieden daarom minder handvaten voor een positieve beeldvorming (Van Riel, 1994). Als medewerkers hun gedrag niet veranderen is het moeilijk om tot een andere beeldvorming te komen. Een gedragsverandering is dus misschien wel het belangrijkste aanbevelingspunt.



## 6. DISCUSSIE

In dit hoofdstuk wordt nogmaals kort teruggeblikt op de doelen en uitkomsten van het onderzoek en wordt een link gelegd met eerdere literatuur (6.1). In paragraaf 6.2 wordt kritisch gekeken naar de gehanteerde onderzoeksmethode. Tot slot worden in paragraaf 6.3 aanbevelingen gedaan voor vervolgonderzoek.

### 6.1 Conceptuele discussie

In dit verkennende onderzoek is achterhaald hoe de intensieve relatie tussen uitkeringsgerechtigden en de Sociale Dienst wordt gezien door de uitkeringsgerechtigden en welke rol communicatie speelt rondom deze beeldvorming. Er werd geen theorie getoetst, maar een *grounded theory* benadering gehanteerd (Glaser & Straus, 1967). In het vorige hoofdstuk zijn de hoofdvragen beantwoord en zijn er aanbevelingen gedaan. De gevonden resultaten zijn van belang voor de Sociale Dienst. Er zijn thema's aangedragen door de cliënten die zij van belang vinden. Wil de Sociale Dienst de relatie met de uitkeringsgerechtigden verbeteren, dan moet zij zich in deze thema's verdiepen.

De impact van de financiële krapte moet niet onderschat worden. Alleenstaande moeders moeten rondkomen van ongeveer 900 euro per maand. De grote moeite die ze hiervoor doen lijkt niet gezien te worden door de Sociale Dienst. Het ontbreekt aan waardig en respectvol gedrag en communicatie bij de medewerkers. De mensen voelen zich behandeld als potentiële fraudeurs, terwijl dit juist fraude in de hand lijkt te werken. Een rechtvaardige behandeling lijkt een betere optie, waarbij juist de waardering moet worden uitgesproken over uitkeringsgerechtigden (Taylor, 1990).

Ook het gebrek aan controle lijkt een van de grootste problemen te zijn voor de uitkeringsgerechtigden. Het leven van een uitkeringsgerechtigde brengt ingrijpende gevolgen met zich mee, waarvan afhankelijkheid een van de belangrijkste is. Het liefst zien cliënten meer controle terugkomen in hun leven. De Sociale Dienst zou na moeten denken over hoe zij kunnen bijdragen aan het terugbrengen van controle in het leven van de uitkeringsgerechtigde.

### *Link met eerder onderzoek*

Er is niet veel onderzoek welke de relatie tussen de uitkeringsgerechtigden en de Sociale Dienst op een soortgelijke wijze heeft onderzocht. Een van de weinige onderzoeken is die van Vos & Hoegen (1990). De conclusies die zij geven, sluiten aan bij de conclusies van dit onderzoek. Ze pleiten voor meer individuele behandelingen voor de cliënten die daar behoefte aan hebben. Ook stellen ze dat medewerkers binnen de Sociale Dienst niet moeten afgaan op vooroordelen, maar de mensen moeten worden behandeld zoals ze zich gedragen. De situatie van de cliënt moet volgens Vos en Hoegen (1990) altijd het referentiepunt van de dienstverlening zijn. Zij pleiten voor een zakelijke dienstverlening ten aanzien van de sociaal redzame burger en voor een persoonlijke hulpverlening ten aanzien van de sociaal afhankelijke burger.

Krosse (1998) is oud-directeur van de Rotterdamse Sociale Dienst en heeft beschreven waar cliënten van een Sociale Dienst volgens hem behoefte aan hebben. Krosse merkt op dat vooral op het gebied van de inrichting van de publieke ruimtes binnen de Sociale Dienst en op het gebied van de dienstverlenende houding van het personeel nog veel terrein te winnen valt. Concreet noemt hij drie punten, die ook in dit onderzoek naar voren zijn gekomen:

- De persoonlijke aandacht die je als cliënt krijgt moet groeien. Het dienstverlenend personeel moet in staat zijn zich in te leven in de cliënten als persoon
- De betrouwbaarheid van de Sociale Dienst moet worden verhoogd
- De inrichting, sfeer, ligging van gebouwen, communicatie en huisstijl moet worden verbeterd

## **6.2 Methodologische discussie**

### *De multiple-perspective benadering*

Het model van Brown et al. (2006) bood een goede manier om de relatie tussen de uitkeringsgerechtigden en de Sociale Dienst op meerdere manieren te benaderen. De keuze om meerdere invalshoeken te nemen was zinvol: de thema's die tijdens de gesprekken naar voren kwamen, konden op deze manier op logische wijze worden ingedeeld in het model. Bovendien leverde deze multiple-perspective benadering veel zinvolle data op. Door op voorhand rekening te houden met de identiteit van de uitkeringsgerechtigde en hier naar te

vragen tijdens de interviews, kwam veel nuttige informatie naar boven; veel nuttiger dan bij een standaard klantenonderzoek.

#### *Toepasbaarheid van het model in andere contexten*

Het model zal in soortgelijke contexten ook een nuttige onderzoekstool zijn. Te denken valt bijvoorbeeld aan ziekenhuizen, waarin een soortgelijke situatie speelt als bij de Sociale Dienst. Patiënten maken niet vrijwillig gebruik van de diensten van een ziekenhuis, het ziekenhuis wil eigenlijk het liefst dat de patiënt zo snel mogelijk weer zelfstandig is en zelfs thema's als afhankelijkheid en rechtvaardigheid spelen ook bij ziekenhuizen een rol.

#### *De diepte-interviews als methode*

Het houden van diepte-interviews bleek een geschikte methode om de relatie tussen de uitkeringsgerechtigden en de Sociale Dienst te onderzoeken. Bij de eerste paar gesprekken was het voor de onderzoeker nog enigszins onwennig om zonder strikte vragenlijst de gesprekken aan te gaan, maar gaandeweg de interviews werd dit steeds eenvoudiger. De onderzoeker kon zich op den duur meer inleven in de groep cliënten en begreep vaak al met een half woord wat werd bedoeld.

Er zijn twintig mensen geïnterviewd en dit bleek voldoende te zijn. Tijdens de latere gesprekken kwamen vaak opmerkingen naar voren die in eerdere interviews ook al waren genoemd. Hoewel er ook een paar gesprekken bij zaten waar weinig nuttige informatie boven kwam drijven, zaten er ruim voldoende gesprekken bij met genoeg interessante input. Bij vervolgonderzoek zou de richtlijn van twintig diepte-interviews ook gehanteerd kunnen worden. Minder interviews vergroot de kans op te weinig input, en meer interviews vergroot de kans op overbodig werk.

#### *Vertrouwelijkheid van de gesprekken*

De gesprekken verliepen goed. De onderzoeker heeft het idee dat de respondenten hem in vertrouwen namen en openlijk hun visies over de Sociale Dienst en het hebben van een uitkering deelden. Hier en daar werden zelfs te vertrouwelijke opmerkingen gemaakt die uiteindelijk niet in de scriptie zijn opgenomen, om de privacy van de respondenten te waarborgen.

### *Huisbezoeken versus gemeentehuis*

Er is bewust voor gekozen om de onderzoeken zo veel mogelijk thuis af te nemen. Bij zeven van de twintig gevallen is dit niet gebeurd. Hoewel op voorhand verwacht zou worden dat de thuisbezoeken meer rijke data op zouden leveren, was dit absoluut niet het geval. Tijdens de gesprekken die in het gemeentehuis zijn gehouden, kwam evenveel nuttige informatie naar boven als tijdens de huisbezoeken. Wellicht komt dit doordat de gesprekskamers waar werd afgesproken voldoende privacy boden, waardoor respondenten openlijk hun hart konden luchten zonder daarbij te hoeven letten op anderen.

### *Metaforen*

Het gebruik van de vraag over metaforen was een succes. Het was een luchtige manier om de soms diepgewortelde irritaties en ervaringen boven tafel te krijgen. Door het laten noemen van een dier konden onderwerpen worden aangesneden die zich anders moeilijk onder woorden lieten brengen. Zoals Sackmann (1989) al zei: metaforen kunnen soms meer zeggen dan duizend woorden. Het geven van een diermetafoor bood de respondent een grote keuze uit mogelijkheden. Dieren verschillen zichtbaar van elkaar (qua grootte, vorm, temperament, leefruimte, enzovoorts). Dit bood respondenten de mogelijkheid om uit een grote groep dieren een specifiek dier te kiezen dat in hun ogen goed past bij de Sociale Dienst. Iedereen kent veel verschillende dieren en de kans dat respondenten daarom deze vraag konden beantwoorden was groot (Oswick & Montgomery, 1999).

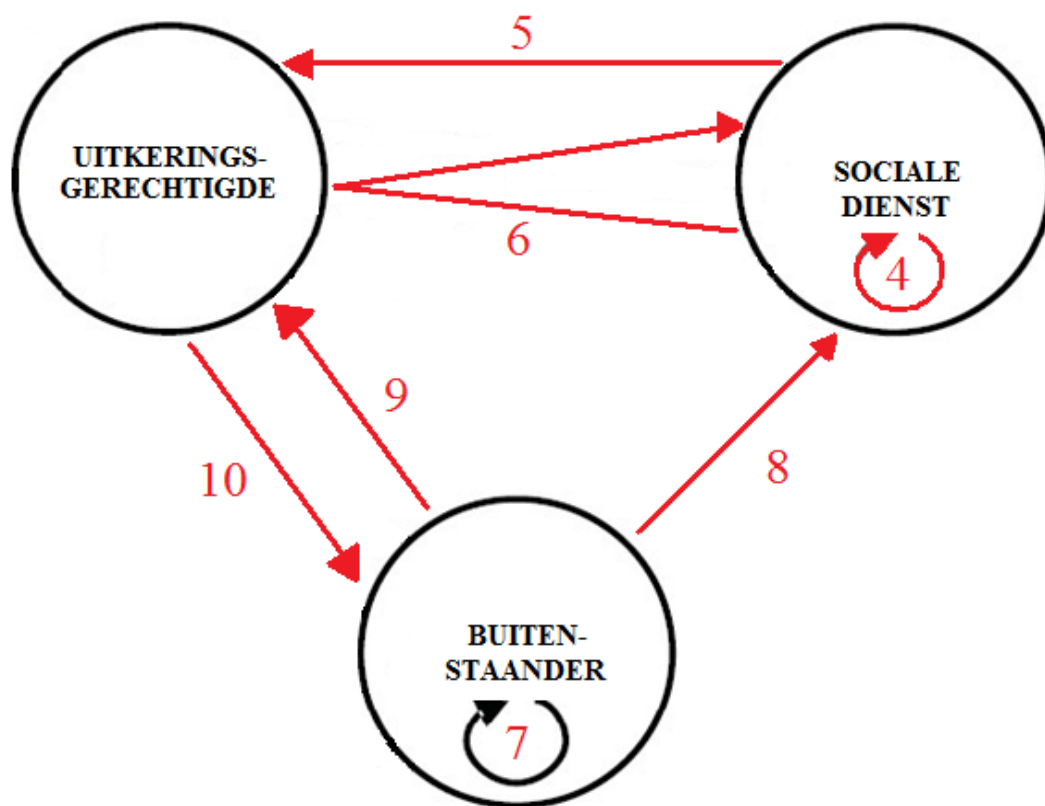
## **6.3 Vervolgonderzoek**

Een beperking van het gepresenteerde onderzoek is dat er slechts één kant van het verhaal werd belicht: de kant van de cliënten. Voor een volledig inzicht in de situatie moet vervolgonderzoek worden uitgevoerd, waarbij ook de medewerkers van de Sociale Dienst en buitenstaanders betrokken worden (zie figuur 7).

De Sociale Dienst zou eens het perspectief op zichzelf moeten richten (zie pijl 4). Daarnaast zou het *intended image* onderzocht moeten worden (pijl 5), waarbij duidelijk wordt welk beeld de Sociale Dienst graag zou willen overbrengen bij de uitkeringsgerechtigden. Tegelijkertijd zou pijl 5 in figuur 7 ook kunnen staan voor de wijze waarop de Sociale Dienst aankijkt tegen de uitkeringsgerechtigden. Ook dit zal onderzocht moeten worden. Er zal

gekeken moeten worden of dit overeenkomt met de manier waarop uitkeringsgerechtigden *denken* dat de Sociale Dienst tegen hen aankijkt (pijl 2 in deze scriptie).

Ook zal de *perceived external prestige* onderzocht moeten worden vanuit het oogpunt van de Sociale Dienst: hoe medewerkers van de Sociale Dienst denken dat uitkeringsgerechtigden over hen denken (pijl 6). Hebben zij een accurate voorstelling van hoe uitkeringsgerechtigden tegen de Sociale Dienst aankijken of schat de Sociale Dienst de boel heel anders in dan de werkelijkheid?



Figuur 7. De pijlen voor toekomstig onderzoek  
(Vrij vertaald naar Brown, Dacin, Pratt & Whetten, 2006).

Bij pijl 7, 8, 9 en 10 komt de buitenstaander in beeld. Hoe zit de identiteit van iemand zonder uitkering in elkaar (pijl 7) en in hoeverre verschilt deze van die van uitkeringsgerechtigden? De manier waarop de buitenstaander aankijkt tegen de Sociale Dienst als organisatie is ook van belang (pijl 8), maar vooral ook hoe zij aankijken tegen uitkeringsgerechtigden (pijl 9). Pijl 10 gaat over de manier waarop uitkeringsgerechtigden aankijken tegen buitenstaanders,

maar zou ook kunnen gaan over het *intended image* dat ze uit willen stralen naar buitenstaanders (bijvoorbeeld: ‘ik lijk misschien wel arm, maar dat ben ik helemaal niet’).

Met deze tien pijlen is het totaalbeeld nog steeds niet compleet. Er zou bijvoorbeeld ook nog een elfde, *perceived external prestige*, pijl getekend kunnen worden: de manier waarop uitkeringsgerechtigden denken dat buitenstaanders tegen hen aankijken. Zo zijn er nog wel meer pijlen en relaties te bedenken die nog eens duidelijk maken dat het hier gaat om een zeer complexe situatie.

### *Tot slot*

Voor een nog beter inzicht in de situatie zal dus meer onderzoek moeten komen. Maar belangrijker is wat met de onderzoeksresultaten wordt gedaan. Om de relatie tussen de Sociale Dienst en de uitkeringsgerechtigden te verbeteren moeten de aanbevelingen die in deze scriptie zijn gedaan worden geïmplementeerd. Dit vereist inzet van medewerkers op de werkvloer. Zonder hen kan de relatie niet naar een hoger niveau worden getild. Een gedragsverandering is dus misschien wel het belangrijkste aanbevelingspunt. Er moet een meer gelijkwaardige relatie komen tussen cliënten en medewerkers. Het uiteindelijke doel hiervan is meer *empowerment* kweken onder uitkeringsgerechtigden. Deze *empowerment* zal ook tot stand komen door meer informatie te verstrekken aan cliënten over hun rechten, plichten en mogelijkheden, zodat ze meer op eigen benen kunnen staan en niet afhankelijk hoeven te zijn van de Sociale Dienst.

## LITERATUUR

Albert, S., & Whetten, D. (1985). Organisational identity. In L. L. Cummings & B. M. Staw (Eds.), *Research in Organisational Behaviour* (pp. 263-295). Greenwich: Jai Press.

Arnet D. B., German, S. D., & Shelby, D. H. (2003). The identity salience model of relationship marketing success: the case of nonprofit marketing. *Journal of Marketing*, 67(4), 89-105.

Balmer, J. M. T. (2001). Corporate identity, corporate branding and corporate marketing. Seeing through the fog. *European Journal of Marketing*, 35(3/4), 248-291.

Bartels, J., De Jong, M. D. T., Pruyn, A. Th. H., & Joustra, I. (2007). Communicatieklimaat, externe waardering en organisatie-identificatie op verschillende organisatieniveaus. *Tijdschrift voor Communicatiewetenschap*, 35(3), 249-263.

Bateson, J.E.G. (1979). Why we need service marketing. In O. C. Ferrell, S. W. Brown, & C. W. Lamb (Eds.), *Conceptual and Theoretical Developments in Marketing* (pp. 131-146). Chicago: American Marketing.

Bateson, J. E. G., & Hoffman, K. D. (1999). Managing services marketing. Text and readings. Orlando: Dryden Press.

Bhattacharya, C. B., Rao, H., & Glynn, M. A. (1995). Understanding the bond of identification: an investigation of its correlates among art museum members. *Journal of Marketing*, 59,(4), 46-57.

Bernstein, D. (1992). Company, image and reality. A critique of corporate communications. London: Cassell.

Bersee, T., De Boer, D., & Defesche, P. (2005). Analfabetisme: leidraad voor doorverwijzers. Den Bosch: CINOP.

Bien, E.A., & Roeders-Veening, C. (1995). De uitvoering van de bijstandswet: een vergelijkend administratief onderzoek bij zes gemeenten. Rotterdam: Stichting Moret Fonds.

Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: the impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, 56(4), 57-71.

Birkigt, K., & Stadler, M. M. (1986). *Corporate Identity, Grundlagen, Funktionen, Fallspelen*. Landsberg am Lech: Verlag Moderne Industrie.

Blackwell, R. & Stephan, T. (2003). Brands that rock: what business leaders can learn from the world of rock and roll. New Jersey: John Wiley and sons.

Bowen, G. A. (2006). Grounded theory and sensitizing concepts. *International Journal of Qualitative Methods*, 5(3), 1-9

Bromley, D. B. (2000). Psychological aspects of corporate identity, image and reputation. *Corporate Reputation Review*, 3 (3), 240-52.

Brown, T. J., & Dacin, P. A. (1997). The company and the product: corporate associations and consumer product responses. *Journal of Marketing*, 61(1), 68-84.

Brown, T. J., Dacin, P. A., Pratt, M. A., & Whetten, D. A. (2006). Identity, intended image, construed image, and reputation: an interdisciplinary framework and suggested terminology. *Journal of the Academy and Marketing Science*, 34(2), 99-106.

Centraal Bureau voor Statistiek (2009). *Aantal bijstandsuitkeringen blijft stijgen*. Online geraadpleegd op 30 november 2009 via: <http://www.cbs.nl/NR/rdonlyres/9428BD47-6708-4258-B9C3-8F3859D71B9A/0/pb09n077.pdf>

Christensen, L. T., & Askegaard S. (1999). Corporate identity and corporate image revised: A semiotic perspective. *European Journal of Marketing*, 35(3/4), 292-315.



Cialdini, R. B., Border, R. J., Thorne, A., Walker, M. R., Freeman, S., & Sloan, L.R. (1976). Basking in the reflected glory: three (football) field studies. *Journal of Personality and Social Psychology*, 34(3), 366–75.

College Bescherming Persoonsgegevens (1997). *Uitvoering Algemene bijstandswet in strijd met privacy*. Online geraadpleegd op 8 januari 2010 via:

[http://www.cbppweb.nl/Pages/pb\\_19970623\\_sociale\\_diensten.aspx?refer=true](http://www.cbppweb.nl/Pages/pb_19970623_sociale_diensten.aspx?refer=true)

Culnan, M. J., & Bies, R. J. (2003). Consumer privacy: balancing economic and justice considerations. *Journal of Social Issues*, 59(2), 323-342.

Cornelissen, J. (2008). *Corporate communication. A guide to theory and practice*. London: Sage Publications.

DeWalt, B. R., & DeWalt K. M. (2002). *Participant observation: a guide for fieldworkers*. Walnut Creek: Altamira Press.

Dowling, G. R. (1986). Managing your corporate images. *Industrial marketing management*, 15, 109-115.

Dowling, G. R. (1988). Measuring corporate images: a review of alternative approaches. *Journal of Business Research*, 17, 27-34.

Downs, C. W., & Adrian, A. D. (2004). *Assessing organizational communication: strategic communication audits*. New York: Guilford Press.

Dutton, J. E., Dukerich, J. M., & Harquail, C. V. (1994). Organizational images and member identification. *Administrative Science Quarterly*, 39(2), 239-263.

Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75(1), 51–59.

Festinger, L. (1957). A theory of cognitive dissonance. Stanford: Stanford University Press.

Gastelaars, M. (1997). 'Human service' in veelvoud. Een typologie van dienstverlenende organisaties. Utrecht: Uitgeverij SWP.

Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1967). The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research. Chicago: Aldine.

Gray, E. R., & Balmer, J. M. T. (1998). Managing corporate image and corporate reputation. *Long Range Planning*, 31(5), 695 - 702.

Hasenfeld, Y. (1983). Human service organizations. Englewood Cliffs: Prentice Hall.

Hasenfeld, Y. (1992). Human services as complex organizations. London: Sage.

Hatch, M. J., & Schultz, M. (1997). Relations between organisational culture, identity and image. *European Journal of Marketing*, 31(5/6), 356-65.

Keizer, J. A., & Post, G. (1996). The metaphoric gap as a catalyst of change. In C. Oswick, & D. Grant (Eds.), *Organisation development: metaphorical explorations* (pp. 323-341). London: Pitman Publishing.

Kelley, S. W., Hoffman, K. D., & Davis, M. A. (1993). A typology of retail failures and employee recovery efforts. *Journal of Retailing*, 69(4), 429-452.

Kroes, D. (1987). Tegen de verdrukking in. Over de binnenkant van de Sociale Dienst. Utrecht: Stichting Welzijns Publikaties.

Krosse, J. A. J. (1998). De sociale dienst: dienst of niet? In C. W. J. M. Jacobs (Ed.), *De effectieve manager* (pp. 1-27). Alphen aan de Rijn: Samsom.

Lazarus, R.S., & Folkman, S. (1984). Stress, appraisal and the coping process. New York: Springer.

Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracies. Dilemmas of the individual in public services.* New York: Russel Sage Foundation.

Mael, F., & Ashforth, B. A. (1992). Alumni and their alma mater: a partial test of the reformulated model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior*, 13(2), 103–23.

Maister, D.H. (1985). The psychology of waiting lines. In: Czepiel, J.A., Solomon, M.R., Surprenant, C.F. (Eds.), *The Service Encounter.* Lexington Books, Lexington, MA, 113–123.

Margulies, W. P. (1977). Make the most of your corporate identity. *Harvard Business Review*, 55(4), 66-74.

McCall, G. & Simmons, J. (1978), *Identities and Interactions.* New York: The Free Press.

Morgan, G. (1986). *Images of Organisation.* London: Sage.

Oswick, C., & Montgomery J. (1999). Images of an organization: the use of metaphor in an multinational company. *Journal of Organizational Change Management*, 12(6), 501-523.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.

Poiesz, T. B. C. (1989). The image concept: it's place in consumer psychology. *Journal of Economic Psychology*, 10(4), 457-472.

Pool, M. (2008). *Alle dagen schuld. Praktijkverhalen over armoede.* Amsterdam: Augustus.

Pruyn, A. Th. H. (1994). Imago: een analytische benadering van het begrip en de implicaties daarvan voor onderzoek. In: C.B.M. van Riel (Ed.), *Corporate communication: geselecteerde artikelen voor het hoger onderwijs.* Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.

Reed, A. (2002). Social identity as a useful perspective for self-concept-based consumer research. *Psychology & Marketing*, 19(3), 235–66.

Ringeling, A. (1998). Imago, vertrouwen en overheidscommunicatie. In: *De overheid communiceert* (pp. 69-77). Den Haag: Sdu Uitgevers.

Sackmann, S. (1989). The role of metaphors in organisation transformation. *Human Relations*, 42(6), 463-485.

Smidts, A., Pruyn, A. Th. H., & Van Riel, C. B. M. (2001). The impact of employee communication and perceived external prestige on organizational identification. *Academy of Management Journal*, 44(5), 1051-1062.

Stryker, S., & Serpe, (1982). Commitment, identity salience and role behavior: Theory and research example. In W. Ickes, & E. S. Knowles (Eds.), *Personality, Roles, and Social Behavior* (pp. 199–218). New York: Springer-Verlag.

Tax, S. S., Brown, S. W., & Chandrashekar, M. (1998). Customer evaluations of service recovery experiences: implications for relationship marketing. *Journal of Marketing*, 66(4), 60-76.

Taylor, J. R., & Van Every, E. J. (2000). *The emergent organization: Communication as its site and surface*. Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates.

Tyler, T. R. (1990). *Why people obey the law*. New Haven: Yale University Press.

Van der Linden-Smith, T. (2001). *Een duidelijk geval: geautomatiseerde afhandeling*. Den Haag: Sdu Uitgevers.

Van Riel, C .B. M. (1994). *Identiteit en imago. Een inleiding in de corporate communication*. Schoonhoven: Academic Service.

Van Riel, C. B. M. (1996). *Identiteit en imago. Grondslagen van corporate communication*. Schoonhoven: Academic Service.

Van Riel, C. B. M. (2003). *Identiteit en imago. Recente inzichten in corporate communication – theorie & praktijk*. Schoonhoven: Academic Service

Van Riel, C. B. M., Stroecker, N. E., & Maathuis, O. J. M. (1998). Measuring corporate images. *Corporate Reputation Review*, 1(4), 313-326.

Verhoeven, N. (2008). Wat is onderzoek? Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs. Den Haag: Boom Onderwijs.

Vos, J., & Hoegen, S. (1990). Contact met “mijn ambtenaar”. Een onderzoek naar de ervaringen van cliënten met de Haagse Sociale Dienst. Leiden: Stenfert Kroese.

Weber, M. (1947). The theory of social and economic organization. Translated by A.M. Henderson and Talcott Parsons. London: Collier Macmillan Publishers.

Zeithaml, V. A., & Bitner M. J. (2003). Service marketing: integrating customer focus across the firm. New York: McGraw-Hill.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1985). Problems and strategies in services marketing. *Journal of Marketing*, 49, 33-46.

# BIJLAGE 1

Geachte heer /mevrouw ...

De Universiteit Twente wil een onderzoek doen. De afdeling Communicatiewetenschap wil onderzoek doen naar uw mening over o.a. de Dienst Sociale Zaken, over de regels van de bijstandswet, enzovoort. De gemeente vindt de mening van haar cliënten belangrijk en werkt aan dit onderzoek mee. De uitkomst van dit onderzoek kan bijdragen aan een voor de gemeente optimale dienstverlening. Uit het cliëntenbestand van Sociale Zaken zijn willekeurig 10 namen van cliënten gekozen. U bent één van de 10.

## **Hoe gaat het onderzoek**

Het onderzoek wordt uitgevoerd door Robin Kwakman, student van de Universiteit Twente. Met dit onderzoek wil hij afstuderen. Hij neemt telefonisch contact met u op om een afspraak voor een vraaggesprek te maken. Dit vraaggesprek houdt hij het liefst bij u thuis. Het gesprek duurt ongeveer een uur. Hij wil graag een goed beeld krijgen van wat u van Sociale Zaken vindt. Wat is Uw mening over het tijdelijk “afhankelijk” zijn van een bijstandsuitkering? Bent U volledig op de hoogte gebracht van de regelgeving inzake de bijstandswet? U kunt in het vraaggesprek alles over Sociale Zaken zeggen. Alleen met Uw medewerking kunnen wij de dienstverlening aan klanten van de sociale dienst optimaliseren. Na afloop van het gesprek krijgt u als dank voor uw medewerking een Irischeque ter waarde van € 20.

## **Wat gebeurt er met uw verhaal**

In het vraaggesprek mag u uw mening geven over Sociale Zaken. Wat u zegt heeft geen gevolgen voor uw uitkering. Uw naam wordt niet genoemd of geregistreerd. Alles wat u zegt wordt vertrouwelijk behandeld. U bent en blijft anoniem.

## **U wilt niet mee doen of u hebt vragen**

Als u niet aan dit onderzoek mee wilt doen, dan kunt u dit doorgeven. Doet u dit wel vóór ..... 2009. U kunt dit telefonisch doorgeven aan de heer /mevr..... (medewerker Sociale Zaken), tel. ....of mailen naar: .....

**Meer informatie**

Als u over dit onderzoek nog vragen hebt, kunt u met de heer R. Kwakman contact opnemen, die bereikbaar is op het telefoon nummer: 06-416 249 85

Alvast bedankt voor uw medewerking,

Hoogachtend,

...

## BIJLAGE 2

### *Topiclist*

Introductie:

In het kader van mijn studie Communicatiewetenschap ben ik benieuwd naar uw ervaringen met de Sociale Dienst en het hebben van een uitkering. Doel van dit interview is het in kaart brengen van het beeld dat u hebt van de Sociale Dienst en het hebben van een uitkering. Ik wil graag weten wat uw ervaringen met de Sociale Dienst zijn. Er zijn geen goede of foute antwoorden mogelijk; het gaat er puur om wat ú van de organisatie vindt. Het is belangrijk om te weten dat uw antwoorden anoniem worden verwerkt.

We hebben ongeveer 60 minuten de tijd voor dit gesprek.

De onderwerpen die op voorhand zijn geïdentificeerd:

- Het kantoor
- De contactpersoon
- De schriftelijke communicatie
- Fraude
- Werk
- Regels

Op de volgende pagina staan per onderwerp een aantal vragen geformuleerd die soms enige structuur konden bieden aan het gesprek.



## **Algemene vragen**

*Hoe ziet uw arbeids- en uitkeringsverleden er uit?*

- Heeft u in het verleden ook gewerkt?
- Hoe ziet uw arbeidsverleden er uit?
- Hoe lang hebt u al een uitkering?
- Om welke reden heeft u een uitkering?

## **Ervaring en gevoelens met betrekking tot het hebben van een uitkering**

*Wat betekent het voor u om een uitkering te hebben?*

- Vindt u het vervelend om een uitkering te hebben? Waarom wel/niet?
- Heeft u er iets aan gedaan om dit te verhelpen? Heeft de SD hier mee geholpen?
- Hoe belangrijk is de Sociale Dienst in uw leven?
- Voelt u zich afhankelijk van de Sociale Dienst?

## **Contact met de Sociale Dienst**

*Kunt u mij iets vertellen over uw ervaringen met de Sociale Dienst? Hoe verloopt het contact tussen u en de Sociale Dienst?*

- Hoe vaak heeft u contact met de Sociale Dienst? Kunt u eens vertellen hoe zo'n contact verloopt en hoe u dit ervaart?
- Wat verwacht u van de Sociale Dienst?
- Hoe voelt u zich tijdens en na afloop van zo'n contact? Waarom dit gevoel?

## **Critical incidents**

*Welke positieve ervaringen heeft u gehad met de Sociale Dienst? Kunt u een voorbeeld geven?*

- Wat ging er precies goed?
- Hoe ervoer u deze situatie? Welk gevoel had u hier bij?
- Kwamen dit soort situaties vaker voor?

*Heeft u ook wel eens negatieve ervaringen gehad met de Sociale Dienst?*

- Wat ging er mis?
- Hoe ervoer u deze situatie? Welk gevoel kreeg u bij deze ervaring?
- Kwamen dit soort situaties vaker voor?

*Heeft u het gevoel dat ze bij de Sociale Dienst weten wie u bent?*

- Voelt u zich behandeld als een nummertje of juist niet? Waarom?

## **Metaforen**

*Als u aan de Sociale Dienst denkt, welke 5 woorden komen dan als eerste bij u op? Waarom deze woorden?*

*Als u de Sociale Dienst zou vergelijken met een dier, met welk dier komt de organisatie da het meest overeen?*

- Waarom past dit dier goed bij de Sociale Dienst? Kunt u een voorbeeld geven waar dit uit blijkt?

## **Het kantoor**

*Komt u wel eens op het kantoor van de Sociale Dienst? Wat vindt u van de inrichting van het kantoor van de Sociale Dienst? Kunt u daar eens iets meer over vertellen, over uw ervaringen met dat gebouw?*

- Hoe ervaart u de inrichting v/d wachtruimten en de receptie/balie?
- Heeft u voor uw gevoel voldoende privacy in dit gebouw?
- Vindt u het vervelend om het gebouw naar binnen te gaan? Heeft u het idee dat mensen u op straat raar aankijken als u hier naar binnen loopt?

## **Gedrag van de vaste contactpersoon**

*Heeft u een vaste contactpersoon bij de Sociale Dienst? Hoe verloopt het contact tussen u en deze persoon?*

- Wat vindt u van deze contactpersoon?
- Kunt u bij deze persoon terecht met uw problemen en vragen?
- Vertrouwt u deze persoon?

## **Communicatie**

*Krijgt u wel eens informatie van de Sociale Dienst? Wat vindt u hier van?*

- Hoe vaak krijgt u informatie van de Sociale Dienst?
- Leest u dit ook altijd? Waarom wel/niet?
- Bent u voldoende op de hoogte van de regels?
- Vindt u dat u meer voorlichting moet hebben over regels en de gang van zaken?
- Hoe zou u zelf het liefst benaderd willen worden met informatie? Via brief? E-mail? Telefoon?
- Welke verbeterpunten heeft u wat betreft de informatie die u krijgt?

## **Fraude**

*Het komt wel eens voor dat er wordt gesjoemeld met het geld. Kunt u het voorstellen dat mensen fraude plegen?*

- Heeft u hier begrip voor?
- Waarom denkt u dat er zoveel fraude wordt gepleegd?

## **Het weer aan werk komen**

*Doet de Sociale Dienst voldoende moeite voor u om u weer aan het werk te krijgen? Wat vindt u hier van?*

## **Redelijkheid van de regels**

*In hoeverre vindt u de regels die de Sociale Dienst hanteert redelijk?*

- Denk hier bijvoorbeeld aan de regels met betrekking tot bijverdienen

## **Verbeterpunten**

*Als u de macht had om in de relatie tussen u en de Sociale Dienst iets te verbeteren, wat zou u dan anders willen hebben?*