

Zelfredzame bijstandsgerechtigden en hun weigering te participeren: inzicht in achterliggende mechanismen



Universiteit Utrecht

Student: Khadija Mojahid

Studentnummer: 3956806

Master Arbeid, Zorg en Participatie

Eerste lezer: Marit Hopman

Tweede lezer: Rene van Rijsselt

Aantal woorden: 9506

Dinsdag 15 augustus 2017

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
Voorwoord	4
1 Inleiding.....	5
2 Theoretisch Kader.....	7
2.1 Activering.....	7
2.2 Maatwerk	8
2.3 Motivatie en basisbehoeften	9
2.4 Onderzoeksvraag en deelvragen	12
3. Onderzoeksopzet	13
3.1 Casus.....	13
3.2 Onderzoeksmethode.....	14
3.2.1 Populatie.....	14
3.2.2 Operationalisering	14
3.2.3 Data analyse	16
4. Resultaten.....	17
4.1 Visie, wensen en verwachtingen	17
4.1.1 Visie	17
4.1.2 Wensen	18
4.1.3 Verwachtingen	19
4.2 Psychologische basisbehoeften	20
4.3 Motivatie	22
4.3.1 Intrinsieke motivatie.....	22
4.3.2 Extrinsieke motivatie.....	23
4.4 Obstakels	24
5. Conclusie /Discussie.....	25
5.1 Samenvatting theoretisch kader	25
5.2 Beantwoording hoofdvraag	26
5.3 Methodologische discussie	28
6. Literatuurlijst	31
7. Bijlagen.....	34

Samenvatting

Het doel van dit onderzoek was om inzicht te krijgen in de mogelijke achterliggende mechanisme(n) van de weigering van zelfredzame bijstandsgerechtigden om maatschappelijke te participeren. Aan de hand van interviews met zelfredzame bijstandsgerechtigden en de klantmanagers die hen begeleiden is onderzocht welke achterliggende mechanismen een rol spelen bij de weigering door deze doelgroep. De Zelfdeterminatietheorie (ZDT) vormde de basis voor dit onderzoek. Deze bestaat uit de volgende drie psychologische basisbehoeften; *behoefte aan autonomie*, *behoefte aan competentie* en *behoefte aan relationele verbondenheid*.

Er is gekeken naar in hoeverre de drie psychologische basisbehoeften van de ZDT zijn vervuld. Er is naar voren gekomen dat uitsluitend de *behoefte aan autonomie* volledig is vervuld; bij de overige twee behoeften is dit niet het geval. Indien alle drie behoeften vervuld zijn is er sprake van een hoge mate van intrinsieke motivatie.

Uit dit onderzoek is gebleken dat er knelpunten zitten in de mechanismen *motivatiebevordering* en *autonomiebevordering*

Concluderend kan gesteld worden dat de bijstandsgerechtigden zich wel autonoom voelen om vanuit eigen interesse en eigen wil te handelen maar dat ze - hoewel ze door de klantmanagers intrinsiek gemotiveerd worden – wel met allerlei andere activiteiten maar niet met maatschappelijke participatie bezig zijn en dat er iets mis gaat wat betreft de mechanismen *motivatiebevordering* en *autonomiebevordering*. Mogelijk leidt het bevorderen van *autonomie* ertoe dat de klanten inderdaad in beweging komen maar - omdat er geen duidelijke kader wordt geschetst waarbinnen zij vrij mogen handelen en het aanbod van de gemeente niet bij hun specifieke wensen en mogelijkheden aansluit en er onvoldoende hierop wordt ingespeeld, zij activiteiten verrichten die wel bij hun specifieke wensen en mogelijkheden aansluiten maar die niet onder maatschappelijke participatie vallen. De gemeente verwacht van bijstandsgerechtigden maatschappelijk participatie als tegenprestatie voor de uitkering die zij ontvangen. Tevens blijkt uit dit onderzoek dat de bijstandsgerechtigden veel belang hechten aan extrinsieke motivatie in de vorm van een financiële beloning om maatschappelijk te participeren, terwijl de gemeente voornamelijk op intrinsieke motivatie inspeelt.

Voorwoord

Voor u ligt mijn afstudeerscriptie waar ik van februari tot juli 2017 aan heb gewerkt. Het was een zeer intensieve, maar ook een zeer leerzame periode. Ik heb mijn onderzoekvaardigheden verder ontwikkeld en veel kennis opgedaan over de Participatiewet en het begeleiden van bijstandsgerechtigden die moeilijk geactiveerd kunnen worden om te participeren.

Allereerst dank ik mijn moeder die mij tijdens moeilijke periodes heeft gesteund en mij altijd heeft gestimuleerd om het beste uit mezelf te halen. Zonder haar steun had ik nooit zo ver kunnen komen. Daarnaast wil ik mijn begeleider van de Universiteit Utrecht bedanken voor de opbouwende feedback gedurende de afgelopen maanden, waar ik ontzettend veel aan heb gehad! Tevens wil ik de respondenten die deel hebben genomen aan mijn onderzoek bedanken voor hun tijd en bijdragen. Daarnaast wil ik de gemeente Amsterdam bedanken voor de mogelijkheid om daar mijn onderzoek te verrichten. Een speciaal woord van dank gaat naar mijn begeleider van de gemeente Amsterdam. Hoewel ze het altijd druk had, kon ik elk moment bij haar terecht als ik vragen had of iets wilde bespreken. Tevens wil ik de klantmanagers bedanken die ook altijd voor me klaarstonden en erg behulpzaam waren.

1 Inleiding

In 2015 zijn drie grote decentralisaties in Nederland doorgevoerd, ook wel de 3D's genoemd. De gemeenten dragen nu de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) vanuit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ), voor de Jeugdzorg en voor de Participatiewet (Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), 2013).

Een relevante ontwikkeling hierbij is dat taken en verantwoordelijkheden van de centrale overheid worden gedecentraliseerd en naar lokale overheden worden overgeheveld. De achterliggende gedachte hierbij is dat er door deze decentralisatie beter op de behoeften van mensen kan worden geanticipeerd en er beter maatwerk kan worden geleverd (Linders, Bouma & Steyaert, 2008). Tevens wordt verwacht dat dit tot doelmatigheid en kostenbesparing zal leiden (VNG, 2013).

Een van de 3D's is de Participatiewet. De Participatiewet is in januari 2015 ingevoerd en is in plaats gekomen van de Wet Werk en Bijstand (WWB), de Wet Sociale Werkvoorziening (WSW) en een groot deel van de Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten (Wajong) (Rijksoverheid, 2017a). De Participatiewet is een uitkering, het is het laatste vangnet waarop burgers zich kunnen beroepen indien zij niet voldoende vermogen of inkomen bezitten om in hun levensonderhoud te kunnen voorzien en zich niet op een andere uitkering kunnen beroepen (Rijksoverheid, 2017b). De WWB, de WSW en de Wajong zijn samengevoegd tot één wet, namelijk de Participatiewet.

De Participatiewet vloeit voort uit de verandering van een 'klassieke verzorgingsstaat' naar een 'participatiesamenleving' (Linders Bouma & Steyaert, 2008). In de Participatiewet is de verplichting van een tegenprestatie opgenomen; hierbij gaat het om onbeloonde maatschappelijk nuttige werkzaamheden die additioneel van aard zijn. De regering is van mening dat dit principe van wederkerigheid - de bijstandsgerechtigde moet iets terugdoen voor de uitkering door middel van een tegenprestatie - past bij de participatiesamenleving, waarbij burgers naar vermogen moeten bijdragen aan de samenleving en verantwoordelijkheid moeten nemen. De Colleges van Burgemeester en Wethouders (B&W) zijn verplicht om beleid te ontwikkelen met betrekking tot de tegenprestatie van bijstandsgerechtigden die een Participatiewet-uitkering ontvangen. De gemeenteraad stelt de regels vast in een verordening over de tegenprestatie en de bijkomstige bepalingen (Kamerstukken II, 2013/2014, 33 801 nr. 3, p. 29).

De overheid vindt het belangrijk dat er aan mensen aan de onderkant van de arbeidsmarkt aandacht wordt besteed, vooral aan groepen die moeilijk aan het werk komen (Tweede Kamer der Staten-Generaal, vergaderjaar 2004-2005, 29804, nr. 1).

Er wordt verondersteld dat maatschappelijke participatie bijdraagt aan de gezondheidsbeleving en het welzijn van individuen. Tevens draagt het bij aan de sociale cohesie en de leefbaarheid (Meerjarenbeleidsplan Sociaal Domein 2015-2018, p. 16).

Toch blijft er een groep mensen over die weigert om een tegenprestatie te leveren. Het is van belang dat deze groep ook participeert, want anders doet zich de situatie voor waarin voor bijstandsgerechtigden die wel een tegenprestatie leveren de lasten die aan de bijstand verbonden zijn hoger zijn dan voor bijstandsgerechtigden die weigeren te participeren (Cora Alex, 2013).

Door middel van dit onderzoek wordt getracht inzicht te krijgen in wat de achterliggende mechanisme(n) zijn bij het weigeren om te participeren door zelfredzame bijstandsgerechtigden. Door middel van informatie over de mechanisme(n) van het niet participeren van deze groep kan het activeringsproces bij hen wellicht anders worden uitgevoerd, bijvoorbeeld door beter af te stemmen op hun specifieke situatie om hen zo effectief mogelijk te begeleiden. De zelfdeterminatietheorie vormt een basis bij het huidige onderzoek wellicht gelden er andere regels voor bijstandsgerechtigden die weigeren maatschappelijk te participeren dan voor de normaal functionerende individuen, voor de problemen die de bijstandsgerechtigden ervaren. Op deze manier wordt getracht een bijdrage te leveren aan de wetenschap.

De centrale vraag van dit onderzoek luidt: ***“Wat zijn de achterliggende mechanisme (n) van de weigering van zelfredzame bijstandsgerechtigden om maatschappelijk te participeren?”***

2 Theoretisch Kader

In dit onderzoek wordt onderzocht wat de mogelijke achterliggende mechanisme(n) zijn bij het weigeren door zelfredzame bijstandsgerechtigden om maatschappelijk te participeren. De theoretische verkenning begint met een begripsbepaling van de relevante begrippen met betrekking tot maatschappelijke participatie. Vervolgens komen relevante theorieën aan bod die een mogelijke verklaring bieden voor de achterliggende mechanisme(n) bij de weigering van bijstandsgerechtigden om maatschappelijk te participeren.

2.1 Activering

De overheid wil dat burgers die - om welke reden dan ook - niet participeren in de samenleving weer maatschappelijk actief worden en probeert dit te bewerkstelligen door een tegenprestatie te vragen. Met deze tegenprestatie wordt een vorm van activering in gang gezet (Cora Alex, 2013). Volgens Engbersen & Gabriels (1995) is activering een hulpmiddel om individuen deel te laten nemen aan de samenleving, het persoonlijke netwerk waarop ze zich kunnen beroepen te vergroten en een manier om zelfredzaam te bevorderen. De tegenprestatie dient ervoor om te zorgen dat burgers die een beroep doen op de solidariteit van de maatschappij hiervoor iets terugdoen door maatschappelijk te participeren (van den Pas e.a., 2001). Er bestaan diverse opvattingen van het begrip maatschappelijke participatie. Hoeymans e.a. (2005) maken een onderscheid tussen informele hulp aan burens of familie als vorm van deelname aan de maatschappij die niet uitsluitend tegemoet komt aan ons 'menschzijn' maar ook een expliciet maatschappelijk nut heeft. Daarnaast wordt ook gekeken naar de persoonlijke betrokkenheid bij de maatschappij bijvoorbeeld via deelname aan recreatieve en culturele activiteiten of sociale contacten. De Beer (2005) maakt een differentie tussen twee vormen van maatschappelijke participatie, namelijk lid zijn van verenigingen en het verrichten van vrijwilligerswerk. Onder vrijwilligerswerk verstaat hij vormen van onbetaald werk en het verlenen van mantelzorg. Lid zijn van verenigingen wordt ruim geïnterpreteerd, het kan ook op eigen belang zijn gericht en hoeft niet uitsluitend een uiting van betrokkenheid bij de maatschappij te zijn.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen bijstandsgerechtigden met een grote en die met een kleine afstand tot de arbeidsmarkt. De bijstandsgerechtigden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt behoren tot de doelgroep die onder activering valt (Van den Pas e.a., 2001). Deze afstand is afhankelijk van twee aspecten. Allereerst van de uitkeringsduur, hoe langer

een individu een uitkering heeft, hoe groter de afstand tot de arbeidsmarkt is. Ten tweede is deze afhankelijk van het type en de ernst van de problematiek. Hoe ernstiger de problematiek, hoe groter de afstand tot de arbeidsmarkt. Op basis van deze informatie wordt een bijstandsgerechtigde ingedeeld op een bepaalde trede van de re-integratie- of participatieladder. De trede op de ladder geeft het participatieniveau aan (Bouwman e.a., 2011).

Omdat een betaalde baan voor de groep bijstandsgerechtigden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt relatief moeilijk te vinden is, wordt deze groep bijstandsgerechtigden geacht maatschappelijk te participeren door middel van het verrichten van zinvolle maatschappelijke activiteiten. Bovendien hebben veel bijstandsgerechtigden tevens een andere begeleiding dan begeleiding gericht op re-integratie nodig om maatschappelijk te kunnen participeren, bijvoorbeeld hulp van maatschappelijk werk en schuldhulpverlening (Bouwman e.a., 2011). Dit onderzoek richt zich op zelfredzame bijstandsgerechtigden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt die weigeren maatschappelijk te participeren. Zelfredzaam impliceert dat bijstandsgerechtigden een aanvaardbaar niveau van functioneren op relevante domeinen van het dagelijks leven kunnen realiseren (Lauriks et al., 2013.) Zie paragraaf 3.2.1. voor meer informatie hierover.

2.2 Maatwerk

Voor bijstandsgerechtigden geldt dat van hen een bepaalde gedragsverandering verwacht wordt. Om iets terug te doen voor een bijstandsuitkering wordt van hen verwacht dat zij zich actief inzetten om een tegenprestatie te leveren. De motivatie van de bijstandsgerechtigden speelt een belangrijke rol in de manier waarop zij deelnemen aan en zich inzetten voor het activeringstraject. Motivatie leidt ertoe dat individuen actie ondernemen, zich op een bepaalde manier gedragen en keuzes maken (Herzberg, Mausner & Snyderman, 2010). Uit onderzoek is gebleken dat de motivatie van een bijstandsgerechtigde invloed heeft op de mate van participatie aan een activeringstraject (Van Echtelt & Galaux, 2012).

Een van de manieren waarop klantmanagers proberen om de motivatie van bijstandsgerechtigden te verhogen is door maatwerk te bieden: zoeken naar activiteiten die aansluiten bij de wensen en mogelijkheden van de bijstandsgerechtigden. Uit eerder onderzoek is gebleken dat - wanneer de activiteiten goed bij de wensen en mogelijkheden van bijstandsgerechtigden aansluiten - de participanten gemotiveerder zijn (Bouwman e.a., 2012).

Het aanbieden van maatwerk zorgt voor een verhoogde motivatie (Groot e.a., 2008, De Gier e.a. 2007). Mogelijk wordt er onvoldoende op persoonlijke situaties ingespeeld bij de zelfredzame bijstandsgerechtigden die weigeren te participeren en worden activiteiten aangeboden die niet aansluiten bij hun wensen en modelijkheden.

2.3 Motivatie en basisbehoeften

Er bestaan diverse motivatietheorieën waarbij ook wordt gesproken over psychologische basisbehoeften die cruciaal zijn voor het functioneren van individuen. In de onderstaande paragraaf worden twee relevante theorieën over motivatie en psychologische basisbehoeften beschreven.

Zelfdeterminatietheorie

De meest gebruikte en veelomvattende motivatietheorie is de Zelfdeterminatietheorie (ZDT) van Ryan & Deci (2000; zie ook Latham & Pinder, 2005). De ZDT neemt een unieke plaats in de motivatiepsychologie in. Een positief mensbeeld vormt het vertrekpunt van deze theorie. Bij dit mensbeeld wordt ervanuit gegaan dat individuen niet reactief, maar aangeboren proactief hun omgeving ontwerpen (Deci & Vansteenkiste, 2004). De aangeboren neiging om te groeien komt tot uiting wanneer individuen zich in een stimulerende omgeving bevinden. De ZDT maakt een verschil tussen intrinsieke en extrinsieke motivatie en psychologische basisbehoeften. Bij intrinsieke motivatie, ook wel autonome motivatie genoemd, gaat het om een vorm van motivatie waarbij een actie wordt uitgevoerd om een eigen verlangen te vervullen. Het gaat om motivatie die bij het individu van binnenuit komt, omdat hij zelf een verlangen heeft dat vervuld dient te worden (Deci & Ryan, 2008). Bij extrinsieke motivatie (ook wel gecontroleerde motivatie genoemd) komt de motivatie van buitenaf en niet vanuit het individu zelf. Die gebeurt in de vorm van een beloning of de toepassing van een sanctie (Deci & Ryan, 2008).

Naast de ZDT wordt er binnen de theorie van Maslow, die ook wel de behoeftepiramide wordt genoemd, ook over motivatie en behoeften gesproken. Deze theorie bestaat uit vijf soorten behoeften namelijk: behoefte aan zelfontplooiing, aan waardering en erkenning, aan sociaal contact, aan veiligheid en zekerheid en aan lichamelijke behoeften. De behoefte aan zelfontplooiing staat bovenaan in de piramide en de lichamelijke behoeften – zoals ademen, eten, drinken en seksualiteit - staan onderaan.

De behoeften zijn in een hiërarchisch verband geordend. De aanname is dat vervulling van de 'hogere' behoeften uitsluitend mogelijk is indien de 'lagere' behoeften zijn vervuld (Maslow, 1943). Verder maakt Maslow onderscheid tussen twee vormen van motivatie namelijk *deficit motivation* en *growth motivation*. De intrinsieke motivatie uit de ZDT komt overeen met de *growth motivation* van de behoeftepiramide van Maslow (Maslow, 1955). Volgens de ZDT kan extrinsieke motivatie de intrinsieke motivatie 'verdrijven'. Een individu dat extern gemotiveerd wordt zal zich niet autonoom voelen en daardoor minder intrinsiek gemotiveerd worden. Bij zelfredzame bijstandsgerechtigden die weigeren maatschappelijk te participeren is de intrinsieke motivatie mogelijk niet of nauwelijks aanwezig. Het kan ook zijn dat deze groep wel intrinsiek gemotiveerd is, maar niet om maatschappelijk te participeren maar wellicht om de hele dag thuis te blijven en het huishouden te doen, omdat een schone woning hun een gevoel van voldoening geeft. De financiële prikkel valt onder de extrinsieke motivatie. De zelfredzame bijstandsgerechtigden die weigeren te participeren kunnen bijvoorbeeld gekort worden op hun uitkering. Door deze financiële prikkel wordt getracht deze groep bijstandsgerechtigden extrinsiek te motiveren om alsnog maatschappelijk te participeren. Mogelijk voelen bijstandsgerechtigden die extern gemotiveerd worden zich niet autonoom waardoor zij minder intrinsiek gemotiveerd zijn om te participeren.

Bramsen, Tomesen, Voorham & Miedema (2011) stellen dat een verplichting om te participeren een negatieve invloed heeft. Er zijn ook onderzoeken die juist wel een positief effect aantonen. Uit het onderzoek van Van der Klaauw (2010) waarbij effecten van sancties en beloningen met elkaar worden vergeleken, blijkt dat sancties een betere werking hebben dan beloningen. Dit heeft vermoedelijk te maken met het feit dat werklozen een korte planningshorizon hebben. Sancties verminderen de uitkering direct, terwijl beloningen een toezegging zijn op een betaling in de toekomst. Van der Klaauw (2010) stelt dat werklozen met een korte planningshorizon sterker reageren op wat nu gebeurt dan op iets wat in de toekomst plaatsvindt..

Zowel intrinsieke als extrinsieke motivatie zijn bewuste acties en staan tegenover amotivatie. Met amotivatie wordt de afwezigheid van daadwerkelijke actie bedoeld. Hierbij is zowel intrinsieke als extrinsieke motivatie afwezig (Gagne & Deci, 2005). Zoals reeds is vermeld maakt de ZDT een verschil tussen intrinsieke en extrinsieke motivatie en psychologische basisbehoeften. De drie psychologische basisbehoeften zijn *competentie*, *autonomie* en *verbondenheid* (Gagne & Deci, 2005). Volgens de ZDT moeten zowel de *behoefte aan competentie*, aan *autonomie* en aan *verbondenheid* aanwezig zijn om een hoge intrinsieke motivatie te bereiken (Gagne & Deci, 2005).

De behoefte aan competentie wordt omschreven als de wens om effectief met de omgeving om te gaan (Deci & Ryan, 2000; White, 1959). Het gaat om een specifiek vertrouwen dat een individu in zichzelf heeft om invloed op zijn omgeving uit te kunnen oefenen. Individuen willen hun omgeving verkennen, begrijpen en sturen. Mogelijk hebben zelfredzame bijstandsgerechtigden die weigeren te participeren geen of weinig zelfvertrouwen en daardoor het gevoel dat competenties ontbreken, wat hen ervan weerhoudt om te participeren.

De behoefte aan relationele verbondenheid wordt omschreven als de wens om positieve banden op te bouwen met anderen, zich geaccepteerd te voelen, zich verzorgd te voelen en voor andere individuen te zorgen (Baumeister & Leary, 1995; Deci & Ryan, 2000). Mogelijk voelen zelfredzame bijstandsgerechtigden die weigeren te participeren nauwelijks een band met anderen, zich niet geaccepteerd door de samenleving en zich niet of nauwelijks verzorgd en willen zij niet of nauwelijks voor anderen zorgen, waardoor zij niet participeren.

Ten slotte wordt *de behoefte aan autonomie* omschreven als de wens om vrij te kunnen handelen uit interesse, eigen waarden en eigen wil, zonder onderdrukt te worden (DeCharms, 1986; Deci, 1971). Het is mogelijk dat zelfredzame bijstandsgerechtigden die weigeren te participeren het gevoel hebben dat zij niet vrij kunnen handelen en onderdrukt worden en daarom niet participeren, of zich wel autonoom voelen en vrij kunnen handelen maar niet intrinsiek gemotiveerd zijn om maatschappelijk te participeren omdat hun interesses elders liggen dan bij maatschappelijke participatie.

Mogelijk zijn niet alle of geen van de drie psychologische basisbehoeften van ZDT bij de zelfredzame bijstandsgerechtigden die weigeren te participeren vervuld, waardoor zij geen hoge intrinsieke motivatie bereiken om tot participatie over te gaan.

Volgens de ZDT is de verwezenlijking van de drie psychologische basisbehoeften noodzakelijk voor goed menselijk psychologisch handelen. De verwezenlijking van deze drie psychologische basisbehoeften zorgt ervoor dat individuen kwalitatief goed gemotiveerd zijn, zich goed voelen en goede prestaties leveren.

Bij de ZDT zijn de basisbehoeften aangeboren en bij iedereen aanwezig. Hoewel de behoeften aangeboren zijn, betekent dit niet dat de ene behoefte belangrijker is dan de andere. De basisbehoeften zijn dan ook niet volgens een bepaalde hiërarchie geordend zoals dat bij de behoeftepiramide van Maslow het geval is (Van den Broeck, 2016).

De ZDT is een veelomvattende theorie omdat deze zowel gaat over ‘*wat*’ individuen najagen als ‘*waarom*’ zij dit doen. Andere theorieën leggen sterk het accent op hoe sterk individuen gemotiveerd zijn (d.w.z. kwantitatieve benadering), maar de ZDT legt het accent op hoe goed deze motivatie is (d.w.z. kwalitatieve benadering). De belangstelling voor het onderliggende mechanisme van motivatie (d.w.z. voldoening aan de drie psychologische basisbehoeften) leidt ertoe dat men de motivatie van individuen beter begrijpt en kan inspelen op de onderliggende processen in plaats van uitsluitend op de uitkomsten (Vansteenkiste, Lens & Deci, 2006).

Dit maakt de ZDT een geschikte theorie voor dit onderzoek en kan als basis dienen om de achterliggende mechanisme(n) van weigering van zelfredzame bijstandsgerechtigden om maatschappelijk te kunnen participeren te kunnen verklaren.

2.4 Onderzoeksvraag en deelvragen

De focus van dit onderzoek ligt op het achterhalen van de achterliggende mechanisme(n) bij het weigeren door zelfredzame bijstandsgerechtigden om maatschappelijk te participeren.

De centrale onderzoeksvraag luidt als volgt: “*Wat zijn de achterliggende mechanisme(n) van de weigering van zelfredzame bijstandsgerechtigden om maatschappelijk te participeren?*”

Om de hoofdvraag van dit onderzoek te kunnen beantwoorden, moeten eerst de onderstaande deelvragen worden beantwoord:

Deelvraag 1: Welke visie, wensen en verwachtingen hebben bijstandsgerechtigden ten aanzien van maatschappelijke participatie?

Deelvraag 2: In hoeverre is de behoefte aan autonomie, competentie en betrokkenheid bij zelfredzame bijstandsgerechtigden die niet participeren, vervuld?

Deelvraag 3: In hoeverre zijn zelfredzame bijstandsgerechtigden gemotiveerd om maatschappelijk te participeren?

Deelvraag 4: Welke problemen signaleren de klantmanagers bij zelfredzame bijstandsgerechtigden die niet willen participeren?

Deelvraag 1, 2 en 3 worden beantwoord door zowel interviews met klanten als met klantmanagers en deelvraag 4 wordt beantwoord door middel van interviews met klantmanagers.

3. Onderzoeksopzet

Om de centrale onderzoeksvraag te beantwoorden, is gekozen voor een kwalitatief onderzoek. Zo wordt getracht om de mechanisme(n) van het weigeren door zelfredzame bijstandsgerechtigden om maatschappelijk te participeren te achterhalen. Er is vrij weinig bekend over de redenen waarom bijstandsgerechtigden niet willen participeren en daarom heeft dit onderzoek een explorerend karakter. Kwalitatief onderzoek wordt gebruikt in situaties waarin informatie niet door middel van statistieken verkregen kan worden en waarbij meer inhoudelijke informatie vereist is en waarbij de beleving van bijstandsgerechtigden achterhaald kan worden (Lakshman et al., 2000, p. 371).

3.1 Casus

De onderzoeksvraag is beantwoord aan de hand van een casus, cluster Werk, Participatie en Inkomen (WPI) bij de gemeente Amsterdam. Globaal is de sociaal-economische positie van inwoners in de stadsdelen Noord, Nieuw-West en Zuidoost slechter dan het gemiddelde; de overige stadsdelen, vooral de stadsdelen Zuid en Centrum, komen boven het landelijke gemiddelde uit (Meerjarenbeleidsplan Sociaal Domein 2015-2018, p. 8). De activeringsteams (bestaande uit klantmanagers) van bijstandsgerechtigden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt zijn bezig met het integreren van een nieuwe klantbenadering. De gemeente Amsterdam wil haar klanten op een respectvolle, belangstellende manier en vanuit een houding van vertrouwen benaderen. Er worden open gesprekken met hen gevoerd, die een antwoord moeten geven op de vraag wat een bijstandsgerechtigde nodig heeft om (actiever) te participeren in de maatschappij. De nieuwe benadering is gericht op intrinsieke motivatie van bijstandsgerechtigden. Ondanks de nieuwe klantbenadering blijft er een groep zelfredzame bijstandsgerechtigden die weigert maatschappelijk te participeren. De gemeente Amsterdam verstaat onder maatschappelijke participatie het volgende: een vorm van werk of dagbesteding (Meerjarenbeleidsplan Sociaal Domein 2015-2018, p. 16).

3.2 Onderzoeksmethode

3.2.1 Populatie

Er zijn in totaal 18 diepte-interviews afgenomen; 8 met zelfredzame bijstandsgerechtigden van de gemeente Amsterdam die niet maatschappelijk participeren en 10 met klantmanagers die hen begeleiden. Het betreft zelfredzame bijstandsgerechtigden. De participanten zijn verkregen uit de klantenbestanden van de gemeente Amsterdam en zijn willekeurig geselecteerd.

De selectie van zelfredzame bijstandsgerechtigden gebeurde aan de hand van de score van de zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) en brieven met de aantekening dat de bijstandsgerechtigde geen behoefte had om een activiteit te verrichten.

De ZRM is ingedeeld in vijf niveaus waarbij niveau 1 voor minimale en niveau 5 voor maximale zelfredzaamheid staat. Voor dit onderzoek zijn bijstandsgerechtigden met niveau 5 geïnterviewd, omdat zij maximaal zelfredzaam zijn.

Tevens is ervoor gekozen om de klantmanagers te interviewen om een totaal beeld te krijgen van de situatie bij de zelfredzame bijstandsgerechtigden die weigeren te participeren.

Respondenten 1 t/m 8 zijn klanten en respondenten 9 t/m 18 zijn klantmanagers.

Het aantal van minimaal 20 interviews is helaas niet gehaald; voor meer informatie verwijst ik u naar het datacollectierapport.

3.2.2 Operationalisering

Zowel de interviews met de bijstandsgerechtigden als die met de klantmanagers hadden een semi-gestructureerd karakter, wat impliceert dat het niet om gestandaardiseerde interviews gaat. Er zijn twee topiclijsten opgesteld, een voor de klantmanagers en een voor de zelfredzame bijstandsgerechtigden die weigeren te participeren. De vragen die gedurende de interviews werden gesteld zijn gebaseerd op de concepten die bij het theoretische kader aan bod zijn gekomen (Boeije, 't Hart & Hox, 2009). Het gaat om de volgende concepten: maatschappelijke participatie, intrinsieke motivatie, extrinsieke motivatie, maatwerk, behoefte aan competentie, behoefte aan autonomie en behoefte aan relationele verbondenheid. De volgorde waarop deze onderwerpen aan bod komen is niet van belang zolang alle onderwerpen maar aan bod komen ('t Hart et al., 2005).

In hoofdstuk 2, theoretisch kader, zijn de concepten uitgebreid beschreven. Door zelfredzame bijstandsgerechtigden die niet maatschappelijk willen participeren te interviewen is getracht

inzicht te krijgen in de mogelijke achterliggende mechanismen van weigering om maatschappelijk te participeren. Tevens is er door middel van interviews met de klantmanagers geprobeerd inzicht te krijgen in wat de vermoedens van de klantmanagers zijn over de mogelijke redenen van de bijstandsgerechtigden die weigeren te participeren. Daarnaast is hun ook gevraagd naar de obstakels die zij ondervinden bij het begeleiden van deze doelgroep.

De concepten: maatschappelijke participatie, intrinsieke motivatie, extrinsieke motivatie, maatwerk, behoefte aan competentie, behoefte aan autonomie en behoefte aan relationele verbondenheid zijn geoperationaliseerd in interviewvragen over hoe zowel de klanten als de klantmanagers hierover denken. Het concept behoefte aan autonomie is bijvoorbeeld voor de klanten geoperationaliseerd in onder andere de volgende interviewvragen: Heeft u er behoefte aan om de vrijheid te hebben om actie te ondernemen vanwege uw interesse, eigen waarden en eigen wil, zonder onderdrukt te worden? Heeft u het gevoel dat u van de gemeente ook zelf mag bepalen wat u doet?

Bij de klantmanagers is het concept behoefte aan autonomie geoperationaliseerd in onder andere de volgende interviewvragen: In hoeverre krijgt de klant de vrijheid om actie te ondernemen uit eigen interesse, eigen waarden en eigen wil? Heeft u de indruk dat deze groep zich autonoom voelt om in alle vrijheid keuzes te maken in hun leven?

3.2.3 Data analyse

De onderzoeksresultaten zijn aan de hand van het programma NVivo geanalyseerd. Het betrof voornamelijk een deductieve, maar ook een inductieve analysemethode. Na het transcriberen van de interviews werd er op basis van het theoretisch kader een voorlopige lijst met codes opgesteld waarvan verwacht werd dat deze codes gedurende het analyseproces in NVivo teruggevonden zouden worden. Dit wordt ook wel de deductieve analysemethode genoemd. De codelijst, ook wel codeboom genoemd, was niet definitief, tijdens het coderen zijn er nieuwe codes toegevoegd. De codes zijn ontwikkeld aan de hand van constante vergelijking wat impliceert dat nieuw verkregen data op een constante manier worden vergeleken met data die eerder verkregen zijn. Dit zorgt ervoor dat er patronen en relaties tussen diverse categorieën zichtbaar worden (Boeije, 't Hart & Hox, 2009).

De totstandkoming van de nieuwe codes die niet vooraf waren vastgesteld, wordt ook wel de inductieve analysemethode genoemd (Mortelmans, 2011). De volgende codes zijn op een inductieve manier tot stand gekomen: vergoeding, dubbele agenda, contact en eigen onderneming.

4. Resultaten

De resultaten die in dit hoofdstuk worden weergegeven zijn gebaseerd op de 18 interviews die zijn gehouden. Er zijn 8 klanten en 10 klantmanagers geïnterviewd, waarbij respondenten 1 t/m 8 bijstandsgerechtigden betreft en 9 t/m 18 klantmanagers. Bij de quotes die worden vermeld, wordt aangegeven om welk type participant het gaat, klantmanager of bijstandsgerechtigde.

4.1 Visie, wensen en verwachtingen

Deelvraag 1: Welke visie, wensen en verwachtingen hebben bijstandsgerechtigden ten aanzien van maatschappelijke participatie?

4.1.1 Visie

Zowel de klantmanagers als de bijstandsgerechtigden hebben een duidelijke visie over maatschappelijke participatie. Het merendeel van de klantmanagers verstaat onder maatschappelijke participatie dat bijstandsgerechtigden iets nuttigs terugdoen voor de maatschappij. Dit komt zowel het individu ten goede, omdat het onder andere goed is voor zijn eigenwaarde, als de maatschappij, omdat hij iets nuttigs terugdoet voor de maatschappij, aldus de klantmanagers. Een klantmanager duidde dit als volgt: *“Maatschappelijke participatie, dat houdt toch wel eigenlijk in dat je iets voor de maatschappij doet. Althans dat je ook met mensen in contact bent en dat je iets terugdoet voor de maatschappij.”* (respondent 10, klantmanager)

De helft van de geïnterviewde bijstandsgerechtigden sluit zich hierbij aan en verstaat onder maatschappelijke participatie hetzelfde als de klantmanagers.

De visie van de bijstandsgerechtigden was dat zij het goed vinden dat de gemeente maatschappelijke participatie stimuleert. Wel gaven sommige bijstandsgerechtigden aan dat dit niet gedwongen dient te worden. Een bijstandsgerechtigde zei hierover het volgende: *“Ik vind vrijwilligerswerk, dat mag je iemand niet opleggen, dat moet iemand doen.. het is vrijwilligerswerk, vrijwillig moet hij dat kunnen doen.”* (respondent 8, bijstandsgerechtigde)

4.1.2 Wensen

Het merendeel van de klantmanagers heeft aangegeven dat zij aansluiten bij de behoeftes, wensen en mogelijkheden van de klanten. Dit doen ze door goed naar hen te luisteren en te kijken wat er mogelijk is. Hierbij maken klantmanagers veelal gebruik van diverse instrumenten zoals trajecten gericht op onder andere sport. Verder maken ze gebruik van de expertise van hun collega's en ketenpartners met wie ze samenwerken. Een klantmanager zei hierover het volgende: *“Door te luisteren, luisteren, aandachtig luisteren, doorvragen kijken naar wat voor instrumenten wij in huis hebben, dus echt op maat de klant begeleiden, kijken wat de wensen zijn en hoe wij bij die wensen kunnen aansluiten.”* (respondent 10, klantmanager)

Het merendeel van de bijstandsgerechtigden ervaart dit niet en heeft het gevoel dat er met hun wensen, behoeftes en mogelijkheden geen rekening wordt gehouden. Een bijstandsgerechtigde zei hierover het volgende:

“Ja, er waren bijvoorbeeld dat je ergens naartoe ging en dan gaan ze praten over het bedrijfsleven, hoe dat, zeg maar, eraan toe gaat en op een geven moment heb je een periode waar je stage gaat lopen, je gaat stage lopen, je hebt al gewerkt, weet je, maar je gaat een stage lopen en er was een IT-bedrijf waar je naartoe kon, uhm met ouderen werken en je kon, zeg maar, bij de vuilnismannen of zoiets dat soort werk, weet je wel, dat je met een vuilniswagen op en neer ging of zoiets, dat je vuil ging ophalen. Geen van die drie dingen heb ik interesse in en ik hou niet van oudjes. Ik hou niet van vuil ophalen en IT interesseert me werkelijk niet, ik hou van een computer om te doen wat ik zeg maar fijn vind om te doen maar om die computer van binnen en buiten te kennen interesseert me niet. Dus in hoeverre heb je mij iets aangeboden waarvoor ik, zeg maar, elke dag naartoe ga, ik verspil gewoon mijn tijd, want dat interesseert me niet.” (respondent 7, bijstandsgerechtigde)

Tevens hebben enkele bijstandsgerechtigden te kennen gegeven dat zij hun klantmanager een lange tijd niet hebben gesproken en daarom ook niet weten of er rekening met hun behoeftes en mogelijkheden wordt gehouden. Een bijstandsgerechtigde zei hierover het volgende:

“Laatste 3, 4 jaar, ik heb alleen 1 of 2 afspraken met mijn contactpersoon, ja, dus wat kan ik zeggen? Als ze denken, ik heb de mogelijkheden of.” (respondent 6, bijstandsgerechtigde)

Verder hebben de bijstandsgerechtigden uiteenlopende wensen. Alle bijstandsgerechtigden hebben aangegeven dat zij alleen willen doen wat zij zelf leuk en belangrijk vinden. Wat de meeste bijstandsgerechtigden willen gaan doen is meer gericht op individuele ontwikkeling dan op maatschappelijke participatie.

Zo willen enkelen een opleiding of een cursus gaan volgen. Een bijstandsgerechtigde zei hierover het volgende:

“Ik vind het fijn om haren te doen en zo, maar die wordt niet vergoed. Want ik ben al oud, zeggen ze en die cursus is duur. Dus dat kan ik niet meer volgen. Want het is een dure opleiding.” (respondent 4, bijstandsgerechtigde)

Enkele bijstandsgerechtigden hebben tevens aangegeven dat er geen passend aanbod is vanuit de gemeente. Er is volgens hen geen aanbod dat aansluit bij hun specifieke wensen en mogelijkheden.

Tevens hebben enkele bijstandsgerechtigden aangegeven dat ze eerst hun financiële problemen willen oplossen.

4.1.3 Verwachtingen

Het merendeel van de klantmanagers heeft een duidelijke verwachting t.a.v. maatschappelijke participatie en is bereid om met de bijstandsgerechtigden mee te denken over hoe hieraan vorm kan worden gegeven door goed te luisteren naar wat de klant wil en kan. Zij verwachten dat zelfstandige bijstandsgerechtigden, indien zij geen ernstige lichamelijke en/of psychische belemmeringen hebben, in staat zijn om maatschappelijk te participeren en daarvoor beschikbaar zijn. Het blijkt echter vaak dat de groep die weigert te participeren het druk heeft. Op het moment dat er afspraken ingepland moeten worden geven de bijstandsgerechtigden aan dat ze niet volledig beschikbaar zijn en komen met allerlei vage redenen waarom ze niet kunnen, aldus het merendeel van de klantmanagers. Een klantmanager zei hierover het volgende: *“Ik denk dat er een kleine groep is van de niet-willers, dat is een hele zeer kleine groep, die heeft een dubbele agenda. Die doet al wat eraansta, dat is in het verleden ook gebleken en die willen natuurlijk die dingen blijven doen naast hun uitkering en op het moment dat je ze gaat dwingen om een traject of iets anders te gaan doen dan komen ze in de problemen met hun agenda, zeg maar.” (respondent 18, klantmanager)*

Dit laatste komt overeen met wat de bijstandsgerechtigden hebben aangegeven. Veel van hen zijn bezig met andere activiteiten dan maatschappelijke participatie. Zo hebben enkelen te kennen gegeven dat zij bezig zijn met het opzetten van een eigen onderneming. Een bijstandsgerechtigde zei hierover het volgende:

“In mijn dagelijks leven ik ben bezig met bedrijven of een bedrijf op te zetten.” (respondent 8, bijstandsgerechtigde)

De overige bijstandsgerechtigden zijn bezig met de opvoeding van de kinderen en enkelen hebben aangegeven wel vrijwilligerswerk te verrichten.

Tevens heeft de helft van de bijstandsgerechtigden geen duidelijke verwachtingen uitgesproken. De andere helft is van mening dat zij de hulp dienen te krijgen die zij willen en nodig hebben. Tevens hebben de genoemde verwachtingen veelal geen betrekking op maatschappelijke participatie. Zo verwachten de meeste bijstandsgerechtigden veel meer praktische (en vooral financiële) ondersteuning van de gemeente dan re-integratie-ondersteuning m.b.t. activering. Een bijstandsgerechtigde zei hierover het volgende:

“Bijvoorbeeld, mijn moeder zou begin van juni bij mij komen logeren want mijn vader was ziek en ze zegt ze gaat haar sturen om even op rust te krijgen. Ze gaat een maandje blijven dus ik moet dat ook doorgeven. En ik bedoel, ik had hun gevraagd om een bed te kopen, want mijn moeder komt, ik kan mijn moeder niet op zo 'n bed laten liggen, die bed die valt altijd in mekaar. Ik krijg die geld voor die bed niet, maar ik moet wel doorgeven dat mijn moeder komt bijvoorbeeld.” (respondent 4, bijstandsgerechtigde)

4.2 Psychologische basisbehoeften

Deelvraag 2: In hoeverre is de *behoefte aan autonomie, aan competentie en aan relationele verbondenheid* bij zelfredzame bijstandsgerechtigden die niet participeren, vervuld?

Bij de meeste bijstandsgerechtigden is de *behoefte aan autonomie* en *competentie* met betrekking tot maatschappelijke participatie volledig vervuld. De *behoefte aan relationele verbondenheid* is bij de meeste van hen niet volledig vervuld. De klantmanagers hebben aangegeven dat de bijstandsgerechtigden alle vrijheid krijgen om te gaan doen wat ze zelf willen (*behoefte aan autonomie*). Een klantmanager zei het volgende hierover: *“Ik vraag de*

klant altijd van ja, van ja wat wil je? Wat zou je graag willen doen? Uhm, geef de klant ook de ruimte als de klant het nog niet weet, geef ik de klant ook de ruimte om erover na te denken. En die ruimte dat betekent misschien twee, drie maanden.” (respondent 10, klantmanager)

Dit komt overeen met wat de bijstandsgerechtigden hebben aangegeven; zij willen doen wat ze zelf leuk en belangrijk vinden zonder dat de klantmanagers hun in de weg staan (*behoefte aan autonomie*) en deze vrijheid krijgen ze volgens hen ook van de klantmanagers. Een bijstandsgerechtigde zei hierover het volgende: *“De vrijheid van de gemeente (klant lacht), ja ik denk toch wel, want voor de rest maakt het voor de gemeente niks uit wat je doet en wat je niet wilt doen.” (respondent 1, bijstandsgerechtigde)*

De bijstandsgerechtigden geven aan niet het gevoel te hebben dat ze onderdrukt worden, aangezien ze de vrijheid krijgen om zelf te bepalen wat ze gaan doen en weinig contact met hun klantmanagers hebben.

Verder denken de meeste klantmanagers dat deze groep zelfredzame bijstandsgerechtigden wel degelijk in staat is om maatschappelijk te participeren (*behoefte aan competentie*). De bijstandsgerechtigden delen deze mening, de meesten van hen achten zich in staat om maatschappelijke te participeren. Maar het merendeel van de geïnterviewde bijstandsgerechtigden doet dit niet.

Een bijstandsgerechtigde zei hierover het volgende: *“100% ben ik, zeg maar, fysiek oké, emotioneel oké om te werken.” (respondent 7, bijstandsgerechtigde)*

Op de vraag of de groep bijstandsgerechtigden die weigert maatschappelijk te participeren zich geaccepteerd voelt in de maatschappij en de zorg voor anderen wil dragen (*behoefte aan relationele verbondenheid*) konden de meeste klantmanagers geen duidelijke antwoord geven. De meesten van hen hebben wel aangegeven dat deze groep wel vaak de zorg voor hun kinderen hebben. Een klantmanager zei hierover het volgende: *“Nou we zitten hier in X (plaatsnaam), dus we hebben heel veel alleenstaande moeders, dus veel van de niet-willers die willen wel gewoon thuis blijven om voor hun kinderen te zorgen.” (respondent 17, klantmanager)*

Dit komt overeen met wat de meeste bijstandsgerechtigden hebben aangegeven, namelijk dat zij het fijn vinden om voor anderen te zorgen.

Op de vraag of deze groep bijstandsgerechtigden zich geaccepteerd voelt in de maatschappij waren de meningen onder de klantmanagers verdeeld. Enkelen vonden van wel en anderen van niet omdat zij vaak van de bijstandsgerechtigden horen dat zij boos zijn op de maatschappij en de maatschappij de schuld geven van wat hen is overkomen. Ongeveer de helft van de bijstandsgerechtigden hebben aangegeven dat zij niet het gevoel hebben dat ze erbij horen en enkelen bleven het antwoord schuldig omdat zij het niet wisten. Een bijstandsgerechtigde zei hierover het volgende: *“Je voelt het gewoon dat je hier niet echt thuis bent, hier is niet je thuis, hier is niet je huis. Je voelt het aan als je ergens komt, hoe dan ook. De manier waarop je behandeld wordt, de eerste oogopslag. We hadden het over de alloctonengedoe en dat soort dingen, nee ik bedoel als ik in Suriname ben dan word ik niet als een.... Daar hebben we die onderscheid niet.”* (respondent 1, bijstandsgerechtigde)

4.3 Motivatie

Deelvraag 3: In hoeverre zijn zelfredzame bijstandsgerechtigden gemotiveerd om maatschappelijk te participeren?

4.3.1 Intrinsieke motivatie

De meeste klantmanagers hebben aangegeven dat zij denken dat deze groep zelfredzame bijstandsgerechtigden niet intrinsiek gemotiveerd is om maatschappelijk te participeren omdat ze het vermoeden hebben dat er bij deze groep andere dingen spelen - zoals gezondheidsklachten of verslaving - en dat deze groep mogelijk een dubbele agenda heeft. Hiermee bedoelen de klantmanagers dat de bijstandsgerechtigden zich met andere activiteiten bezighouden die niet gericht zijn op maatschappelijke participatie en waar ze wellicht inkomsten uit genereren; maatschappelijke participatie zou hen in de weg staan om deze activiteiten voort te zetten.

De helft van de klantmanagers wist wel wat intrinsieke motivatie betekent en de meeste van hen investeren in intrinsieke motivatie door motiverende gespreksvoering. De nadruk op

intrinsieke motivatie vloeit voort uit het nieuwe beleid, aldus de klantmanagers. Tijdens de gesprekken met de bijstandsgerechtigden worden door de klantmanagers de volgende vragen gesteld: “Wat zouden we voor u kunnen betekenen? Welke ondersteuning heeft u nodig? Wat wilt u doen? Waar wordt u gelukkig van? Wat zou u willen bereiken?” Verder heeft het merendeel van de klantmanagers te kennen gegeven dat intrinsieke motivatie voornamelijk uit de houding van de klanten zichtbaar is, wat blijkt doordat de klanten bijvoorbeeld zelf bellen, met een CV langskomen, al actie hebben ondernomen om hun belemmeringen op te lossen, zelf weten wat ze willen gaan doen, op tijd komen op de afspraken, zelf met ideeën komen en ondanks de problemen en ongemakken waarmee ze te kampen hebben toch in beweging komen om maatschappelijk te participeren. Tevens hebben de meeste klantmanagers aangegeven dat zij een verschil zien in intrinsieke motivatie tussen de klanten die wel willen participeren en degenen die dit niet willen. De verschillen komen tot uiting door onder andere het feit dat de niet-willende klanten vaak het nut van maatschappelijke participatie niet inzien, door hun houding en gedrag, omdat ze niet zo snel hun belemmeringen willen aanpakken en niet openstaan voor verandering. Een klantmanager zei hierover het volgende:

“Dat zijn de wel-willers, die willen zo snel mogelijk wat gaan doen en de niet-willers, ja die zitten een beetje achterover en zeggen: “Zeg maar wat je te zeggen hebt, ik luister wel en ik doe wel iets wat moet, zeg maar.” Dat is een beetje een niet-willer. Dus dat merk je wel aan de houding vooral en wat ze zeggen, maar vooral de houding. Ze zitten er vaak een beetje bij van ik zit hier omdat het moet. Ik zit hier omdat je mij hebt uitgenodigd, dat is het vooral.”
(Respondent 16, klantmanager)

Bijstandsgerechtigden hechten echter minder belang aan intrinsieke motivatie. Zij hebben wel aangegeven dat zij wel intrinsiek gemotiveerd zijn om activiteiten te verrichten die zij leuk en belangrijk vinden. Circa de helft van de bijstandsgerechtigden hecht voornamelijk belang aan extrinsieke motivatie in de vorm van een financiële beloning. Een bijstandsgerechtigde zei hierover het volgende: *“Ik wil niet werken zonder geld, klaar!”* (respondent 6, bijstandsgerechtigde)

4.3.2 Extrinsieke motivatie

De meeste klantmanagers hebben aangegeven extrinsieke motivatie toe te passen in de vorm van belonen door de klanten te complimenteren en alle klantmanagers hebben aangegeven dat

extrinsieke motivatie in de vorm van het verlagen van de uitkering niet meer wordt toegepast vanwege het nieuwe beleid dat wordt gevoerd. Volgens het nieuwe beleid zijn er geen consequenties aan verbonden indien bijstandsgerechtigden niet maatschappelijk willen participeren. Voorheen werd een maatregel opgelegd, namelijk een korting op de uitkering, die was bedoeld om bijstandsgerechtigden alsnog aan te zetten om te participeren. Het diende als stok achter de deur. Een klantmanager zei hierover het volgende: *“Maar het was wel een mooi instrument om te kunnen gebruiken bij sommige klanten ja, daar was het ook voor bedoeld. Het was er nooit voor bedoeld om de klanten te pesten, maar wel om ze in beweging te krijgen, waar nodig.”* (Respondent 17, klantmanager)

Verder heeft het merendeel van de klanten aangegeven dat ze korten op de uitkering geen goed idee vinden, omdat dit bijstandsgerechtigden nog meer in de problemen brengt. Een bijstandsgerechtigde zei hierover het volgende: *“Ik vind je heel erg vervelend als je dat soort dingen gaat doen, want waar ben je mee bezig? Je brengt degene en het heel gezin breng je in de problemen, weet je wel, en van een klein probleem kan er een groot probleem ontstaan.”* (respondent 7, bijstandsgerechtigde)

4.4 Obstakels

Deelvraag 4: Welke problemen signaleren de klantmanagers bij zelfredzame bijstandsgerechtigden die niet willen participeren?

De meeste klantmanagers krijgen moeilijk grip op wat er precies speelt bij de bijstandsgerechtigden die weigeren te participeren. Zij hebben het vermoeden dat er mogelijk andere problemen spelen bij deze groep zoals lichamelijke klachten, psychische klachten, analfabetisme, verslaving en schuldenproblematiek of schaamte. Daarnaast heeft de meerderheid van de klantmanagers aangegeven dat zij het vermoeden hebben dat de groep die weigert te participeren allerlei excuses verzint om maar niet te hoeven participeren. Een klantmanager zei hierover het volgende: *“Ja, dat mensen of excuses of uitwegen zoeken om niks te hoeven doen, sommige dingen kun je niet controleren omdat je geen arts bent bijvoorbeeld en iedereen heeft een andere definitie van moeilijk of kan ik niet.”* (Respondent 12, klantmanager)

Tevens hebben enkele klantmanagers aangegeven dat het ook met gedragsverandering en onzekerheid te maken zou kunnen hebben dat sommige bijstandsgerechtigden weigeren te participeren. Een klantmanager zei hierover: *“Van de groep die wel wat kan en niet wil. Ik moet eerlijk zeggen dat ik dat niet zo vaak tegenkom. Ummm, als ik ja, als ik zo iemand tegenkom dan krijg ik het gevoel dat het te maken heeft met veranderingen, je moet gaan veranderen, je hebt jaren niks gedaan en je moet ineens wat gaan doen. Nou ja, moeten niet tussen haakjes. Het is een stukje gedragsverandering.”* (Respondent 10, klantmanager)

Verder heeft het merendeel van de klantmanagers aangegeven dat de ze veel energie moeten steken om de bijstandsgerechtigden die weigeren te participeren in beweging te krijgen. Een van de klantmanagers heeft aangegeven dat zij het als een obstakel ziet dat zij momenteel geen maatregelen mogen toepassen: *“Soms zie ik dat als een obstakel, omdat ik het niet meer kan gebruiken. Ja, ja, dat ik dat instrument niet meer heb.”* (Respondent 17, klantmanager)

5. Conclusie /Discussie

In dit hoofdstuk zal er eerst een samenvatting van het theoretisch kader worden gegeven. Vervolgens wordt de onderzoeksvraag beantwoord en vindt er een terugkoppeling naar de theorie plaats. Ten slotte vindt er een reflectie op het onderzoek plaats en worden aanbevelingen voor verder onderzoek en de praktijk gedaan.

5.1 Samenvatting theoretisch kader

Uit het theoretisch kader is gebleken dat er een aantal thema's relevant is bij maatwerk. Bijstandsgerechtigden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt worden geacht maatschappelijk te participeren. Voor bijstandsgerechtigden geldt dat van hen een bepaalde gedragsverandering wordt verwacht. Er wordt van hen verwacht dat zij zich actief inzetten om een tegenprestatie te leveren. De motivatie van bijstandsgerechtigden speelt een belangrijke rol in de manier waarop zij deelnemen aan en zich inzetten voor het activeringstraject. Uit onderzoek is gebleken dat de motivatie van een bijstandsgerechtigde invloed heeft op de mate

van participatie aan een activeringstraject (Van Echtelt & Galaux, 2012). Een van de manieren waarop klantmanagers proberen om de motivatie van bijstandsgerechtigden te verhogen is door maatwerk te bieden: zoeken naar activiteiten die aansluiten bij de wensen en mogelijkheden van de bijstandsgerechtigden.

Er wordt een onderscheid gemaakt door twee diverse vormen van motivatie, namelijk intrinsieke en extrinsieke motivatie.

Om kwalitatief goed gemotiveerd te zijn, zich goed te voelen en goede prestaties te leveren is volgens de ZDT de verwezenlijking van de drie psychologische basisbehoeften (*behoefte aan autonomie, aan competentie en aan relationele verbondenheid*) noodzakelijk. Volgens de ZDT moeten zowel *behoefte aan competentie, aan autonomie en aan relationele verbondenheid* aanwezig zijn om een hoge intrinsieke motivatie te bereiken (Gagne & Deci, 2005).

5.2 Beantwoording hoofdvraag

De centrale onderzoeksvraag luidde als volgt: “*Wat zijn de achterliggende mechanisme(n) van de weigering van zelfredzame bijstandsgerechtigden om maatschappelijk te participeren?*”

Klantmanagers trachten door middel van maatwerk bijstandsgerechtigden te motiveren om maatschappelijk te participeren.

Uit de resultaten van het onderzoek is gebleken dat er een groot verschil is tussen de wensen en verwachtingen op het gebied van maatschappelijke participatie van klantmanagers en die van bijstandsgerechtigden. Het merendeel van de verwachtingen die de bijstandsgerechtigden hebben aangegeven, heeft geen betrekking op maatschappelijke participatie, maar op meer praktische (en vooral financiële) ondersteuning van de gemeente. Verder blijkt uit dit onderzoek dat het merendeel van de activiteiten die bijstandsgerechtigden willen gaan doen meer is gericht op individuele ontwikkeling dan op activiteiten van maatschappelijke aard. Tevens is bij het merendeel van de bijstandsgerechtigden de *behoefte aan autonomie en aan competentie* volledig vervuld. De *behoefte aan relationele verbondenheid* is bij het merendeel niet volledig vervuld. Alle bijstandsgerechtigden hebben aangegeven dat zij de wens hebben om vrij te kunnen handelen naar eigen interesse, eigen waarden en eigen wil, zonder

onderdrukt te worden (*behoefte aan autonomie*) en deze vrijheid krijgen ze volgens hun zeggen ook van de klantmanagers. Ze hebben niet het gevoel dat ze onderdrukt worden.

Verder is gebleken dat de klantmanagers naar aanleiding van de nieuwe werkwijze vooral inspelen op intrinsieke motivatie door middel van motiverende gespreksvoering en het leveren van maatwerk. De klantmanagers hebben aangegeven dat ze extrinsieke motivatie uitsluitend in de vorm van complimenteren toepassen. Extrinsieke motivatie in de vorm van sanctioneren wordt niet meer toegepast, dit werd vroeger als de stok achter de deur gebruikt om de bijstandsgerechtigden te bewegen tot maatschappelijke participatie.

Het blijkt echter dat de intrinsieke motivatie op het gebied van maatschappelijke participatie onder de bijstandsgerechtigden minder leeft en dat ze extrinsiek gemotiveerd willen worden om maatschappelijk te participeren door middel van een beloning. Verder is uit de resultaten gebleken dat de klantmanagers moeilijk inzicht krijgen in de redenen van de groep bijstandsgerechtigden die weigert te participeren.

Concluderend kan gesteld worden dat de mechanismen *autonomiebevordering* en *motivatiebevordering* de maatschappelijke participatie van bijstandsgerechtigden belemmeren. Volgens de klantmanagers krijgen de bijstandsgerechtigden voldoende ruimte om vrij te kunnen handelen uit eigen interesse, eigen waarden en eigen wil zonder onderdrukt te worden, door bij hun wensen en mogelijkheden aan te sluiten. De bijstandsgerechtigden delen deze mening wat betreft de vrijheid van handelen; de *behoefte aan autonomie* is bij het merendeel van de bijstandsgerechtigden volledig vervuld. Omdat de bijstandsgerechtigden zich autonoom voelen komen ze inderdaad in beweging maar omdat het aanbod van de gemeente onvoldoende bij hun specifieke wensen en mogelijkheden aansluit en omdat er onvoldoende op hun specifieke wensen en mogelijkheden wordt afgestemd leidt dit ertoe dat zij activiteiten verrichten die wel bij hun specifieke wensen en mogelijkheden aansluiten maar niet onder het begrip maatschappelijk participeren vallen. Zij krijgen alle vrijheid vanuit de gemeente om uit eigen interesse, eigen waarden en eigen wil te handelen zonder dat er een duidelijk kader hiervoor wordt geschetst. De meeste activiteiten die de klanten willen gaan doen vallen niet onder maatschappelijke participatie. Maatschappelijke participatie is gericht op enerzijds de ontwikkeling van het individu door onder andere het aangaan van nieuwe contacten en niet geïsoleerd te leven en anderzijds iets terug te doen voor de maatschappij door iets voor de maatschappij te betekenen.

Tevens is wellicht een andere vorm van motivatie, namelijk extrinsieke motivatie in de vorm

van een financiële beloning relevant om deze groep weigeraars te bewegen om maatschappelijk te participeren. Momenteel worden de bijstandsgerechtigden voornamelijk intrinsiek gemotiveerd. Zoals uit de resultaten is gebleken willen de bijstandsgerechtigden een financiële vergoeding krijgen voor maatschappelijke participatie; dit valt onder extrinsieke motivatie.

Wetenschappelijk gesteld komen de resultaten deels overeen met de theorie. De Zelfdeterminatietheorie gaat er vanuit dat de vervulling van alle drie de behoeften leidt tot hoge intrinsieke motivatie (Gagne & Deci, 2005). Uit het onderzoek blijkt dat bij het merendeel van de bijstandsgerechtigden niet alle drie de behoeften vervuld zijn. Volgens de theorie zou dit betekenen dat deze bijstandsgerechtigden geen hoge intrinsieke motivatie hebben om te participeren. Uit het onderzoek blijkt ook dat de intrinsieke motivatie om maatschappelijk te participeren van het merendeel van de bijstandsgerechtigden laag is, dit komt overeen met het theorie kader.

Verder blijkt uit het theoretische kader dat sancties een betere werking hebben dan beloningen (Van der Klaauw, 2010). Dit komt niet overeen met de resultaten van dit onderzoek. Hieruit blijkt namelijk dat bijstandsgerechtigden graag een financiële beloning willen ontvangen om maatschappelijk te participeren. De klantmanagers hebben aangegeven dat ze voornamelijk op de intrinsieke motivatie inspelen en dat ze extrinsieke motivatie alleen in de vorm van complimenteren toepassen. Extrinsieke motivatie in de vorm van een financiële beloning wordt niet toegepast, aldus de klantmanagers.

Tevens blijkt uit het theoretisch kader dat het leveren van maatwerk tot een verhoogde motivatie om te participeren leidt (Groot e.a., 2008, De Gier e.a. 2007). Uit het onderzoek blijkt dat – hoewel de klantmanagers aangeven dat zij maatwerk leveren - de bijstandsgerechtigden dit niet als zodanig ervaren, waardoor zij niet aantoonbaar gemotiveerd zijn om maatschappelijk te participeren.

5.3 Methodologische discussie

Methodologische beperkingen

De externe validiteit van de interviews is gerealiseerd door een willekeurige groep respondenten te selecteren namelijk zelfredzame bijstandsgerechtigden met een maximale

zelfredzaamheidscore, namelijk score 5, die niet maatschappelijk participeren, en de klantmanager die hen begeleiden. Uiteindelijk zijn er slechts acht zelfredzame bijstandsgerechtigden die weigeren te participeren en tien klantmanagers die hen begeleiden geïnterviewd, reden waarom de resultaten maar beperkt gegeneraliseerd konden worden. Elke gemeente kent een groep zelfredzame bijstandsgerechtigden die weigert te participeren, maar het beleid ten aanzien van deze doelgroep verschilt per gemeente wat het moeilijk maakt om de resultaten van dit onderzoek in grote mate te generaliseren. Tevens heeft dit onderzoek mogelijk met een selectiebias te maken gehad, het was een doelgroep die moeilijk te benaderen was. Degenen die bereid waren om mee te werken aan dit onderzoek zouden een selectie kunnen zijn van de hele groep, dus die personen die wel bereid waren om deel te nemen kunnen een selecte groep zijn geweest van de gehele groep en dat kan een andere groep zijn dan de groep die niet deel wilde nemen aan dit onderzoek. De groep die niet deel wilde nemen zouden mogelijk een grotere problematiek kunnen hebben. Dit zou van invloed kunnen zijn op de generaliseerbaarheid en daarom dienen de conclusies uit dit onderzoek dienovereenkomstig te worden geïnterpreteerd.

Tevens is er een beperking wat betreft het begripsvaliditeit van het onderzoek. Door taalproblemen en het taalniveau van de bijstandsgerechtigden leken de interviewvragen niet altijd goed begrepen te worden. Dit betekent dat er niet met zekerheid te zeggen is dat er met de interviews gemeten is wat er beoogd werd te meten, en dat hierbij dus een kanttekening geplaatst dient te worden.

Aanbevelingen voor toekomstig onderzoek

Voor toekomstig onderzoek zou er in meerdere vergelijkbare gemeenten eenzelfde onderzoek kunnen worden uitgevoerd om een grotere steekproef te nemen, wat uiteraard de betrouwbaarheid van het onderzoek ten goede komt. Tevens zou onderzocht kunnen worden hoe de twee mechanismen die de maatschappelijke participatie belemmeren kunnen worden aangepast. Verder zou voor toekomstig onderzoek een pilot gehouden kunnen worden onder een aantal testpersonen die onder de doelgroep vallen om te kijken of de interviewvragen voor hen begrijpelijk zijn. Dit zou de begripsvaliditeit kunnen verhogen.

Aanbevelingen voor de praktijk

Wellicht zou de gemeente een extrinsieke motivatie in de vorm van een financiële beloning kunnen toepassen om hiermee de maatschappelijke participatie onder de

bijstandsgerechtigden te bevorderen. Tevens is het van belang dat er bij het mechanisme *autonomie* een kader wordt geschetst waarbinnen de bijstandsgerechtigden in alle vrijheid uit eigen interesse, eigen waarden en eigen wil kunnen handelen. Ook zou er beter afgestemd moeten worden op de specifieke wensen van de bijstandsgerechtigden en dient het aanbod vanuit de gemeente zoveel mogelijk hierop te worden aangepast. Verder is het van belang dat de wederzijdse verwachtingen duidelijk zijn zodat beide partijen geen verkeerde verwachtingen hebben wat uiteindelijk ertoe kan leiden dat een partij zich niet gehoord voelt.

6. Literatuurlijst

- Baumeister, R. & Leary, M. (1995). The need to belong. Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychological Bulletin*, 117, p. 497-529.
- Beer, P. de (2005). Een tweedeling in de maatschappelijke participatie? In Paul Dekker (red.), *Maatschappelijke tegenstellingen en de civil society* (pp. 69-83). Driebergen: Stichting Synthesis.
- Boeije, H. (2005). *Analyseren in kwalitatief onderzoek*. Amsterdam: Boom Onderwijs.
- Boeije, H., Hart, H. 't & Hox, J. (2009). *Onderzoeksmethoden*. Amsterdam: Boom onderwijs.
- Bouwman-Van 't Veer, M., Knijn, T. & Berkel, R. van (2011). Activeren door participeren. De meerwaarde van de Wet maatschappelijke ondersteuning voor re-integratie van mensen in de bijstand. Utrecht: MOVISIE.
- Bramsen, I., Tomesen, I., Voorham, T., & Miedema, H. (2011). Activating welfare recipients with health complaints: Reasons for failure of a cognitive training programme. *Journal of social intervention: Theory and practice*, 20(1), 57-75.
- Corra, A. (2013). Sturen op wederkerigheid. *Management Review*, 14(1), 57-74.
- DeCharms, R. (1968). *Personal causation: The internal affective determinants of behavior*. New York: Academic Press.
- Deci, E.L. (1971). Effects of externally mediated rewards on intrinsic motivation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 18, 105- 115.
- Deci, E.L. & Ryan, R.M. (2000). The 'what' and 'why' of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11, 319-338.
- Deci, E.L. & Ryan, R.M. (2008). Self-determination Theory: A macrotheory of human motivation, development, and health. *Canadian Psychology*, 49, 182-185.
- Echtelt, P. van & Guiaux, M. (2012). *Verzorgd uit de bijstand: De rol van gedrag, uiterlijk en taal bij de re-integratie van bijstandsontvangers*. Sociaal Cultureel Planbureau (SCP): Den Haag.
- Engbersen, G. & Gabriëls, R. (1995). *Sferen van integratie: naar een gedifferentieerd allochtonenbeleid in Nederland*. Meppel: Boom.
- Gagne, M. & Deci, E.L. (2005). Self-determination theory and work motivation. *Journal of Organizational Behaviour*, 26, 331-362.
- Gemeente Amsterdam. (2015). *Meerjarenbeleidsplan Sociaal Domein 2015-2018*. Amsterdam: Gemeente Amsterdam.

- Gemeente Amsterdam. (2016). *Koersbesluit re-integratie*. Amsterdam: Gemeente Amsterdam, projectteam Koersbesluit Re-integratie.
- Gier, E. de (2010). *Activering van langdurig werklozen in de bijstand*.
- Gier, H.G. de (2007). *Overpeinzingen bij een activerende participatiemaatschappij*. Inaugurale rede. Nijmegen. Radboud Universiteit Nijmegen.
- Graaf-Zijl, M. de (2009). Inleiding: Is extra arbeidsparticipatie mogelijk en gewenst? TPEdigitaal, 3 (2), 1-5.
- Groot, I., Graaf-Zijl, M. de, Hop, P., Kok, L., Fermin, B., Ooms, D. & Zwinkels, W. (2008). *De lange weg naar werk, Beleid voor langdurig uitkeringsgerechtigden in de WW en de WWB*. Raad voor Werk en Inkomen.
- Groot, I.E.A. (2006). Effectiviteit van re-integratie voor WW'ers. Amsterdam: SEO.
- Hart, T., Boeije, H., & Hox, J. (2005). *Onderzoeksmethoden*. Amsterdam: Boom Onderwijs.
- Hoeymans, N., Timmermans, J. M., Klerk, M. M. Y. de, Boer, A. H. de, Deeg, D. J. H., Poppelaars, J. L., Thissen, F., Droogleever Fortuijn, J. C., Hollander, A. E. M. de (2005). *Gezond actief: de relatie tussen ziekten, beperkingen en maatschappelijke participatie onder Nederlandse ouderen* (RIVM Rapport 270054001). Retrieved from <http://rivm.openrepository.com/rivm/handle/10029/7281>
- Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B.B. (2010). *The motivation to work*. New Brunswick, New Jersey: Transaction Publishers.+
- Klaauw, B. van der (2010) 'Aan het werk. Oratie'. TPEdigitaal, 4 (2), 130-147.
- Lakshman, M., Sinha, L., Biswas, M., Charles, M. & Arora, N.K. (2002). Quantitative vs Qualitative Research Methods. *The Indian Journal of Pediatrics*, 67(5), 369-377.
- Latham, G.P. & Pinder, C.C. (2005). Work motivation theory and research at the dawn of the twenty-first century. *Annual Review Psychology*. 56, 485-516.
- Lauriks, S., Buster. M.C.A., Wit M.A.S. de, Weerd, S. van de, Tigchelaar, G. & Fassaert, T. *Zelfredzaamheid-Matrix 2013*. Amsterdam: GGD Amsterdam, 2013.
- Linders, L., Bouma, I. & Steyaert, J. (2008). Nieuw beleid, nieuwe professionals. Implicaties van de Wmo voor hulpverleners. Eindhoven: Fontys Hogescholen.
- Maslow, A. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50, 370-396.
- Maslow, A.H. 1955. Deficiency motivation and growth motivation, *Johns' Nebraska symposium on motivation*. Lincoln: University of Nebraska Press.

Mortelmans, D. (2011). *Kwalitatieve analyse met Nvivo*. Acco.

Rijksoverheid (2017a). Participatiewet. Verkregen op 25 februari 2017 van:

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/participatiewet>

Rijksoverheid (2017b). Wanneer heb ik recht op de bijstand. Verkregen op 9 maart 2017 van:

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/participatiewet/vraag-en-antwoord/wanneer-heb-ik-recht-op-bijstand>

Tweede Kamer der Staten-Generaal, vergaderjaar 2004-2005, 29804, nr. 1. (bron: Leidraad participatie).

Van den Broeck, A. (2016). De basisbehoeften van de Zelf-Determinatie Theorie: een samenvatting van de literatuur. *Over. werk. Tijdschrift van het Steunpunt WAV*, 26(2), 67-74.

Vansteenkiste, M., Lens, W. & Deci, E.L. (2006). Intrinsic versus extrinsic goal contents in self-determination theory: Another look at the quality of academic motivation. *Educational Psychologist*, 41, 19-31.

Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) (n.d.) 8 maart 2017, verkregen van:

https://www.vng.nl/files/vng/brieven/2013/attachments/drie-decentralisaties_20130923.pdf

White, R. (1959). Motivation reconsidered: The concept of competence. *Psychological Review*, 66, p. 279-333.

7. Bijlagen

Bijlage 1. Semi-gestructureerde interviewvragen voor klantmanagers

Semi-gestructureerde interviewvragen voor klantmanagers

Concepten

- Intrinsieke en extrinsieke motivatie
- Maatwerk
- De drie psychologische basisbehoeften

Algemene vragen

- Wat is uw functie?
- Wat houdt uw functie in?
- Hoe lang doet u dit werk al?

Obstakels en aanpak niet- willers

- Wat voor soort aanpak hanteert u bij het activeren van bijstandsgerechtigden?
- Verschilt u in uw aanpak tussen welwillende en niet willende bijstandsgerechtigden?
Zo ja, op welke manier?
- Welke obstakels ondervindt u m.b.t. klanten die wel zouden kunnen participeren, maar dit niet willen?
- Welke problemen signaleert u in het werken met zelfredzame bijstandsgerechtigden die weigeren te participeren?
- Wat doet u met (hoe reageert u op) klanten die niet willen participeren? (indien klantmanager aangeeft dat hij nooit met een weigeraar te maken heeft gehad dan kan ik hem de vraag stellen: stel dat u met zo/n klant te maken krijgt, hoe zou u het aanpakken?)
- Zijn er punten die verder ontwikkeld zouden moeten worden m.b.t. het activeren van klanten?

Intrinsieke motivatie

- Wat verstaat u onder intrinsieke motivatie?
- Waaruit blijkt volgens u dat een klant intrinsiek gemotiveerd is?

- Hoe zorgt u ervoor dat de klanten intrinsiek gemotiveerd worden? (Wat doet u en wat zegt u?)
- Merkt u een verschil tussen de intrinsieke motivatie van welwillende bijstandsgerechtigden en niet- willende bijstandsgerechtigden?
- Zo ja, wat is het verschil en waar blijkt dat uit?

Extrinsieke motivatie

- Wat verstaat u onder extrinsieke motivatie?
- Hoe past u maatregelen toe die extrinsieke motivatie zouden doen toenemen, bijvoorbeeld straffen of belonen?
- Indien ja: hoe beloont of straft u een bijstandsgerechtigde?
- Past u extrinsieke motivatie toe en in welke gevallen past u een straf toe?
- Welke motivatie past u vaker toe: extrinsiek of intrinsieke motivatie?
- Merkt u een verschil in de toepassing van extrinsieke motivatie tussen niet-willende bijstandsgerechtigden en welwillende bijstandsgerechtigden?
- Zo ja, welk verschil merkt u tussen de niet-willende en de welwillende bijstandsgerechtigden?
- Past u extrinsieke motivatie eerder bij niet-willende of welwillende bijstandsgerechtigden?

Maatwerk

- Hoe (of op welke manier) probeert u bij de wensen en de mogelijkheden van de klant aan te sluiten?
- Welke middelen en/of instrumenten zet u hierbij in?

De drie psychologische basisbehoeften

- In hoeverre krijgt de klant de vrijheid om actie te ondernemen uit eigen interesse, eigen waarden en eigen wil? (**behoefte aan autonomie**).
- Heeft u de indruk dat deze groep zich autonoom voelt om in alle vrijheid keuzes te maken in hun leven? (**behoefte aan autonomie**). Zo ja, hoe merkt u dat? Zo nee, waarom denkt u van niet?
- Heeft u de indruk dat deze groep bijstandsgerechtigden zich competent voelt om maatschappelijk te participeren? (**behoefte aan competentie**). Zo ja, hoe merkt u dat? Zo nee, waarom denkt u van niet?

- Heeft u het gevoel dat deze groep bijstandsgerechtigden zich geaccepteerd voelt in de samenleving en dat ze graag positieve banden met anderen wil opbouwen? (**behoefte aan relationele verbondenheid**). Zo ja, hoe merkt u dat? Zo nee, waarom denkt u van niet?
- Heeft u de indruk dat deze groep behoefte heeft om voor anderen te zorgen? (**behoefte aan relationele verbondenheid**). Zo ja, hoe merkt u dat? Zo nee, waarom denkt u van niet?

Bijlage 2 Semi-gestructureerde interviewvragen voor klanten

Semi-gestructureerde interviewvragen voor de klanten

Concepten

- Intrinsieke en extrinsieke motivatie
- Maatwerk
- De drie psychologische basisbehoeften

Algemene vragen

- Hoe lang zit u al in de bijstand?
- Wat doet u in het dagelijkse leven?
- Wat zijn uw hobby's?
- Wat verstaat u onder maatschappelijke participatie of maatschappelijke deelname?
- Wat vindt u in het algemeen van maatschappelijke participatie? Vindt u het goed dat dit gebeurt of niet?

Maatwerk

- Wat zijn uw behoeften en wensen op dit moment? (Algemene vraag, zonder dit te koppelen aan maatschappelijke participatie).
- Wat zijn uw behoeften en wensen op dit moment als het gaat om maatschappelijke participatie?
- Heeft u het gevoel dat er vanuit de gemeente rekening wordt gehouden met uw behoeften en mogelijkheden?

Intrinsieke motivatie

- Wat vindt u belangrijk om te doen gedurende de dag? Wat zijn voor u belangrijke activiteiten in het dagelijks leven?
- Bent u bereid andere dingen NIET te doen om deze activiteiten te kunnen blijven doen?
- Bent u bereid om EXTRA dingen te doen om deze activiteiten te kunnen blijven doen?

- Vindt u het moeilijk om op gang te komen met een bepaalde activiteit? Maakt het daarbij uit of u de activiteit belangrijk vindt of niet?
- Zijn er specifieke momenten waarop u moeite hebt om uzelf te motiveren? En hoe komt dat?
- Hoe zorgt u ervoor dat u gemotiveerd (of enthousiast, als motivatie een lastig woord voor ze is) wordt en blijft?

Extrinsieke motivatie

- Vindt u dat mensen beloond moeten worden als ze ‘maatschappelijk participeren’ bijv. met een complimentje of een keer per jaar een klein presentje?
- Vindt u dat mensen gestraft moeten worden als ze NIET participeren bijv. dat de klantmanager boos op ze wordt of dat ze minder geld krijgen (dus gekort worden op de uitkering).
- Is het voor u persoonlijk belangrijk dat u gestraft dan wel beloond wordt om een bepaalde activiteit te ondernemen?

De drie psychologische basisbehoeften

- Wilt u zelf kunnen bepalen om iets te gaan doen wat u belangrijk of fijn vindt? Zo ja, waarom/zo nee, waarom niet?
- Heeft u er behoefte aan om de vrijheid te hebben om actie te ondernemen vanwege uw interesse, eigen waarden en eigen wil, zonder onderdrukt te worden? **(behoefte aan autonomie)**
 - Heeft u het gevoel dat u, nu u een uitkering heeft, meer of minder controle over uw eigen leven heeft? En wat vindt u daarvan? **(behoefte aan autonomie).**
 - Heeft u het gevoel dat u van de gemeente ook zelf mag bepalen wat u doet en deze vrijheid van de gemeente krijgt? **(behoefte aan autonomie).** Zo ja, waaraan merkt u dat?
 - Heeft u soms het idee dat de gemeente controleert wat u doet? Zo ja, waaraan merkt u dat?

- Heeft u behoefte om positieve banden met anderen te bouwen? (**behoefte aan relationele verbondenheid**). Dus met andere woorden om nieuwe mensen te ontmoeten en te leren kennen?
- Heeft u behoefte om voor anderen te zorgen? (**behoefte aan relationele verbondenheid**). (m.a.w. vindt u het fijn om voor andere te zorgen?)
- Voelt u zich geaccepteerd binnen de maatschappij? (**behoefte aan relationele verbondenheid**) (m.a.w. voelt u zich thuis in de maatschappij?)
- Heeft u het gevoel dat u iets kunt doen als het gaat om activiteiten te verrichten bijv. vrijwilligerswerk? Voelt u zich daar competent voor? Zo ja, wat zou u willen doen? Zo niet, wat is de reden daarvan? Wat zou u helpen om u competent te voelen? (**behoefte aan competentie**).

Bijlage 3 Informed consent

Informed consent

Naam onderzoeker: Mw. K.Mojahid

Onderzoek:

Dit onderzoek wordt in het kader van de masteropleiding Arbeid, Zorg en Participatie van de Universiteit Utrecht uitgevoerd.

Doel van het onderzoek: Het beleid gericht op de re-integratie van bijstandsgerechtigden heeft tot doel dat bijstandsgerechtigden participeren. Voor sommige groepen bijstandsgerechtigden blijkt het toch lastig te zijn en door middel van dit onderzoek wordt er geprobeerd hier meer zicht op te krijgen.

Het doel van dit onderzoek is om van de geanonimiseerde informatie van alle respondenten een gemiddeld beeld te schetsen waardoor gemeentes specifiek beleid kunnen maken voor deze doelgroep, waaronder voor uw gemeente, de gemeente Amsterdam.

Uw medewerking:

De gegevens voor dit onderzoek worden verzameld via interviews die zorgvuldig zullen worden behandeld. De interviews zullen met een voicerecorder worden opgenomen. Tijdens het interview bent u niet verplicht antwoord te geven op de vragen. U heeft altijd de mogelijkheid om een pauze te nemen of te stoppen met het interview. De gegevens zullen anoniem worden verwerkt. Indien u dit wenst (zie hieronder) kan ik u het uiteindelijke onderzoeksrapport of de samenvatting daarvan toesturen.

Door dit contract te ondertekenen geeft u te kennen dat u akkoord gaat met uw deelname aan dit onderzoek. Ook na ondertekening kunt u nog altijd afzien van uw medewerking. Uw deelname wordt echter zeer op prijs gesteld.

Ik geef toestemming voor deelname aan dit onderzoek,

Naam:.....

Handtekening:.....

Plaats:.....

Datum:.....

Hieronder aankruisen wat van toepassing is:

- Ik wens het onderzoeksrapport niet te ontvangen.
- Ik wens het complete onderzoeksrapport te ontvangen.
- Ik wens uitsluitend de samenvatting van het onderzoek te ontvangen.

Hoe wilt u (een samenvatting van) het onderzoeksrapport ontvangen?

- Per post, op het volgende
adres:.....
.....
- Per e-mail, op het volgende e-
mailadres:.....
.....

Bijlage 4 Uitnodigingsbrief

Geachte heer, mevrouw,

Als gemeente Amsterdam streven wij ernaar om de dienstverlening verder te blijven ontwikkelen. U ontvangt deze brief omdat u een Participatiewet-uitkering ontvangt. Voor sommige groepen bijstandsgerechtigden blijkt het toch lastig te zijn om maatschappelijk te participeren, daarom doen wij hier een onderzoek naar. Uw mening is belangrijk.

Hoe ziet het onderzoek eruit?

Als u zich aanmeldt, maakt mw. K.Mojahid , onderzoeker aan de Universiteit Utrecht een afspraak met u voor een interview. Dit interview zal maximaal een uur duren en vindt bij de gemeente Amsterdam plaats.

Aanmelden

U meldt zich aan door een e-mail te sturen naar K.Mojahid@amsterdam.nl, met daarin uw naam, telefoonnummer en uw voorkeur voor locatie en tijdstip van het interview. U kunt zich ook telefonisch aanmelden op werkdagen tussen 09:00 uur en 17:00 uur, telefoonnummer: 020-3465679.

Deelname aan dit onderzoek is vrijwillig.

Anoniem

Alle onderzoeksresultaten worden anoniem verwerkt in het onderzoeksrapport, uw naam en persoonlijke gegevens zullen er dus niet in voorkomen.

Heeft u nog vragen?

U kunt op de werkdagen maandag, dinsdag en woensdag van 09:00 uur tot 16:00 uur contact opnemen met mw. K.Mojahid.

Alvast dank voor uw medewerking!

Met vriendelijke groet,

Mw. K.Mojahid

Bijlage 5 De codeboom

- Aanpak
 - obstakels
 - ontwikkelpunt
- Dubbele agenda
- Extrinsieke motivatie
 - belonen
 - betekenis
 - niet-willers
 - straffen
 - vergoeding
- Intrinsieke motivatie
 - betekenis
 - herkennen
 - niet-willers
 - stimuleren
- Maatschappelijke participatie
- Maatwerk
 - mening klanten
 - tools
- Psychologische basisbehoeften
 - behoefte aan competentie
 - behoefte aan autonomie
 - behoefte aan relationele verbondenheid
- Visie en wensen
 - contact
 - eigen onderneming

