

***“Je bent sowieso een loser als je in de bijstand zit”***

***Een kwalitatief onderzoek naar de ervaringen, de copingmechanismen en de behoeftes binnen de re-integratie van Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt***



**Universiteit Utrecht**

**OMBUDSMAN**  
METROPOOL AMSTERDAM

**Merel van Sliedregt**

28 juni, 2019

Studentnummer: 6320198

m.t.vansliedregt@students.uu.nl

**Universiteit Utrecht**

Sociology: Contemporary Social Problems

Eerste lezer: drs. Joram Pach

Tweede lezer: drs. Stefan Soeparman

**Begeleiders Ombudsman Metropool:**

Josje Jap Ngie- Van Dam en Dana Plat

## Voorwoord

De afgelopen maanden heb ik soms met weinig slaap maar ook met plezier aan mijn masterthese gewerkt. Deze masterthese had niet tot stand kunnen komen zonder koffie, mijn vouwfiets en de volgende mensen die ik graag wil bedanken. Allereerst wil ik mijn scriptiebegeleider Joram Pach ontzettend bedanken voor zijn inzet en zijn vele meedenken. Ik heb bewondering voor de toewijding die hij heeft voor 'zijn' studenten ondanks dat hij een hersenschudding opliep en ook als hij soms zat te genieten in Frankrijk spande hij zich toch in voor ons. Daarnaast wil ik graag mijn stagebegeleiders van Ombudsman Metropool Amsterdam Josje Jap Ngie- Van Dam en Dana Plat heel erg bedanken voor hun ondersteuning en hulp en voor het welkome gevoel bij de Ombudsman, het was een warm bad!

Ook zou ik graag alle mensen willen bedanken die mij hebben geholpen om een duidelijker beeld te krijgen van 'de urban jungle' die de gemeente Amsterdam is. Zo wil ik alle klantmanagers en medewerkers van WPI bedanken die mij enorm geholpen hebben. Ook medewerkers van de Ombudsman Metropool Amsterdam en hun netwerk hebben mij hierbij goed geholpen. Daarnaast heb ik mogen spreken met experts op het gebied van re-integratie en werkloosheid: bedankt voor alle inspiratie en de interessante gesprekken! Uiteraard wil ik alle respondenten bedanken voor hun bereidheid en openheid voor een interview met mij. Tot slot wil ik mijn familie en vrienden bedanken voor alle mentale support (vooral ook mijn moeder voor wederzijdse ondersteuning: zet hem op met de laatste loodjes van jouw masterthese!).

Gaandeweg heb ik veel geleerd van deze tweede scriptie die ik heb geschreven. Zo heb ik een beter beeld gekregen van de verschillen in leef- en systeemwereld. Ook ben ik erachter gekomen dat het huidige beleid rondom re-integratie en arbeidsparticipatie in Amsterdam al een lange weg begaan heeft maar dat er nog steeds ruimte voor verbetering is en dat dit veel mensen nog bezighoudt. Ook heb ik mijn uithoudingsvermogen weer kunnen testen, namelijk om met weinig energie toch een 'drive te hebben om door te gaan'.

De interviews zullen mij het meest bijblijven. De verhalen achter de respondenten en hun welwillendheid om met mij hun verhaal te delen waren vaak ontroerend en mooi om mee te maken. Dat ik door het afnemen van de interviews door heel Amsterdam in een paar weken op mijn vouwfietsje heb gefietst, zal mij ook zeker bijblijven. En dat moment toen de treinen niet reden en ik dus maar ben blijven logeren in Amsterdam om de dag erna van Zuidoost naar Haarlem te fietsen, dat allemaal om die laatste interviews te kunnen afnemen (en nog iets van lichaamsbeweging mee te pakken tussen het vele typen door). Bedankt alvast voor het lezen en veel leesplezier!

## Samenvatting

Voor u ligt de masterscriptie getiteld “Je bent sowieso een loser als je in de bijstand zit”: een kwalitatief onderzoek naar de ervaringen, de copingmechanismen en de behoeftes binnen de re-integratie van Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. In dit kwalitatieve onderzoek is ingegaan op de volgende onderzoeksvragen: *Wat zijn de ervaringen, de copingmechanismen en de behoeftes binnen de re-integratie van Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt? Hoe verhouden deze ervaringen en copingmechanismen van Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt zich tot hun behoeftes binnen hun re-integratie op de arbeidsmarkt? En: Op welke manieren kan de begeleiding rondom re-integratie beter aansluiten op de behoeftes van Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt die willen re-integreren?*

Voorafgaand aan het kwalitatieve onderzoek heeft een vooronderzoek plaatsgevonden waarin is gesproken met meerdere medewerkers van de gemeente Amsterdam, waaronder beleidsmakers, projectleiders en ander experts op het gebied van re-integratie en arbeidsparticipatie. De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, hiermee wordt bedoeld dat de Amsterdammer langer dan een jaar werkloos is. Daarnaast ontvangen alle respondenten tijdens het afnemen van de interviews een bijstandsuitkering van de gemeente Amsterdam. Binnen dit onderzoek zijn er achttien Amsterdamse respondenten geïnterviewd. Deze interviews zijn aan de hand van semigestructureerde vragenlijsten afgenomen in verschillende buurthuizen in Amsterdam. De respondenten zijn als volgt benaderd: drie respondenten zijn benaderd via de Ombudsman Metropool Amsterdam. Tien respondenten zijn benaderd via klantmanagers van de afdeling Activering (van Werk, Participatie & Inkomen, gemeente Amsterdam) en vijf respondenten zijn deelnemers van re-integratietrajecten van maatschappelijke organisaties in Amsterdam. De respondentengroep is een heterogene groep Amsterdammers (uit zes van de zeven stadsdelen van Amsterdam), met leeftijden tussen de 33 en 58 jaar oud. Meer dan de helft (elf) respondenten zijn van origine niet Nederlands (tien hiervan hebben een niet-westerse afkomst), de overige zeven respondenten zijn in Nederland geboren. Sommige respondenten hebben moeite met de Nederlandse taal maar kunnen zich over het algemeen wel verstaanbaar maken. De meeste respondenten hebben kinderen en ongeveer de helft van de respondenten is gescheiden of alleen(staand). Elf respondenten volgen tijdens het afnemen van de interviews een re-integratietraject, de overige gaan dit nog doen of hebben dit gedaan in het verleden.

De resultaten van dit onderzoek zijn als volgt. De meeste respondenten kampen met psychische arbeidsbeperkingen of klachten en gezondheids- of fysieke klachten. Vaak is er sprake van een vicieuze cirkel waarin de situatie van respondenten verslechtert door hun werkloosheid en andersom kunnen psychische klachten een oorzaak zijn van werkloosheid. Bijna alle respondenten voelen zich niet gewaardeerd in de maatschappij. Zij voelen zich

gestigmatiseerd door hun psychische of fysieke beperkingen, maar voornamelijk door hun werkloosheid en doordat zij een bijstandsuitkering ontvangen. De respondenten gaan op de volgende manieren om met hun werkloosheid en situatie. De meeste respondenten hanteren een copingstrategie door hun zelfrespect hoog te houden en door een drive te hebben om door te gaan. Enkele respondenten verliezen daarentegen de moed om door te gaan en lijken uit zelfbescherming, een angst om te falen, de hoop op te geven om nog aan het werk te komen. In tegenstelling tot de eerder benoemde copingstrategie identificeren zij zich meer met hun werkloosheid. Tot slot hebben vrijwel alle respondenten behoefte aan meer aansluiting met hun begeleiding, en om serieus genomen te worden als het gaat om hun re-integratie. Maatwerk en een luisterende houding van hun begeleiding en voornamelijk een ondersteunende en meedenkende begeleiding vinden de meeste respondenten belangrijker dan meer zelfstandigheid binnen hun re-integratie.

Uit dit onderzoek komt naar voren dat Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt verschillende situaties en ervaringen (omtrent werkloosheid en de arbeidsmarkt) hebben en hier op verschillende manieren mee omgaan (copingmechanismen). Ook blijkt dat de verschillende behoeftes hier vaak uit voortkomen. Door eerst te begrijpen welke ervaringen en copingmechanismen de Amsterdammer heeft als het gaat om werk en het zoeken naar werk, kan beter begrepen worden welke behoeftes deze persoon in kwestie heeft en waar deze vandaan komen. Amsterdammers die bijvoorbeeld minder vertrouwen hebben in hun re-integratie en soms zichzelf stigmatiseren (met als copingmechanisme de hoop opgeven uit zelfbescherming), willen vaak graag nog steeds aan het werk maar door negatieve ervaringen binnen hun begeleiding en het gevoel niet serieus genomen te worden, is er wellicht sprake van een *self-fulfilling prophecy*. Door naar deze ervaringen en behoeftes te kijken, kan er beter worden aangesloten op de Amsterdammer die wil re-integreren. Vanuit dit onderzoek zijn de volgende beleidsaanbevelingen tot stand gekomen. De respondenten van dit onderzoek missen vaak de aansluiting met hun begeleiding, en naar hun mening kan er beter geluisterd worden en per persoon gekeken worden naar een situatie en naar ervaringen wat werk en de arbeidsmarkt betreft. Wanneer dit het geval is, en er meer maatwerk wordt geleverd, kunnen de behoeftes van de respondenten beter vervuld worden en is er meer aansluiting met hun begeleiding, waardoor de re-integratie succesvoller kan zijn. Vervolgonderzoek van deze masterscriptie kan zich richten op een specifieke doelgroep binnen werkzoekenden en mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, bijvoorbeeld werkzoekenden van boven de 55 jaar of met een migratieachtergrond die al langere tijd in Nederland wonen. Ander aansluitend vervolgonderzoek kan zich richten op het inzetten van het delen van ervaringskennis van deelnemers binnen re-integratietrajecten.

*Sleutelwoorden:* re-integratie, arbeidsparticipatie, langdurige werkloosheid, Amsterdammers met grote afstand tot de arbeidsmarkt, copingmechanismen

## Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b> .....	6
<b>1.1 Aanleiding</b> .....	6
<b>1.2 Probleemstelling</b> .....	6
<b>1.3 Maatschappelijke relevantie</b> .....	8
<b>1.4 Wetenschappelijke relevantie</b> .....	9
<b>1.5 Doelstelling en onderzoeksvragen</b> .....	10
<b>1.6 Leeswijzer</b> .....	11
<b>2. Beleid</b> .....	12
<b>2.1 Participatiewet</b> .....	12
<b>2.2 UWV en banenafpraak</b> .....	12
<b>2.3 De doelgroep en participatieladder</b> .....	13
<b>2.4 Werk, Participatie en Inkomen (WPI) en re-integratietrajecten</b> .....	14
<b>2.5 Begeleiding en ‘maatwerk’</b> .....	15
<b>3. Theoretisch Kader</b> .....	17
<b>3.1 ERVARINGEN RONDOM WERKLOOSHEID</b> .....	17
<b>3.1.1 Arbeidsbeperkingen</b> .....	17
<b>3.1.2 De veranderende arbeidsmarkt</b> .....	18
<b>3.2 HET WELBEVINDEN VAN WERKLOZEN (DE SITUATIE)</b> .....	20
<b>3.2.1 Mentale en fysieke gezondheid en klachten</b> .....	20
<b>3.2.2 Sociaal welbevinden en sociale identiteit van werklozen</b> .....	20
<b>3.3 COPINGMECHANISMEN VAN WERKLOZEN</b> .....	22
<b>3.3.1 Omgaan met werkloosheid</b> .....	22
<b>3.3.2 Omgaan met arbeidsbeperkingen en stigma</b> .....	23
<b>3.4 SUCCESFACTOREN EN BELEMMERINGEN VAN RE-INTEGRATIE</b> .....	24
<b>3.4.1 Self-efficacy en motivatie</b> .....	24
<b>3.5 BEHOEFTE VAN WERKLOZEN BINNEN DE RE-INTEGRATIE</b> .....	25
<b>3.5.1 Het hebben van autonomie</b> .....	25
<b>3.5.2 Sociale ondersteuning en sociaal kapitaal</b> .....	26
<b>3.6 Dit onderzoek</b> .....	26
<b>4. Methoden</b> .....	29
<b>4.1 Type onderzoek</b> .....	29
<b>4.2 Onderzoeksinstrument</b> .....	30
<b>4.3 Onderzoekspopulatie</b> .....	31
<b>4.4 Respondentenwerving en sampling</b> .....	31
<b>4.5 Dataverwerking en -analyse</b> .....	34
<b>4.6 Ethische kwesties</b> .....	34
<b>4.7 Operationalisering en concepten van de interviews</b> .....	35
<b>5. Resultaten</b> .....	36

<b>5.1 ACHTERGROND VAN DE RESPONDENTEN</b> .....	36
<b>5.2 REDENEN VAN WERKLOOSHEID</b> .....	38
<b>5.3 ERVARINGEN EN DE POSITIE IN DE MAATSCHAPPIJ VAN WERKLOZEN</b> .....	40
5.3.1 Betekenis van werk .....	42
<b>5.4 COPINGMECHANISMEN</b> .....	45
5.4.1 Zelfrespect hooghouden en de drive om door te gaan .....	46
5.4.2 De hoop opgeven uit zelfbescherming .....	47
5.4.3 Overige copingmechanismen .....	49
<b>5.5 (BEHOEFTES BINNEN) DE RE-INTEGRATIE</b> .....	50
5.5.1 Behoeftes binnen re-integratie en in begeleiding .....	51
<b>5.6 Deelconclusie van de resultaten</b> .....	55
<b>6. Conclusie en discussie</b> .....	56
6.1 Conclusie .....	56
6.2 Beleidsaanbevelingen .....	61
6.3 Beperkingen en bijdragen van dit onderzoek .....	63
6.4 Vervolgonderzoek .....	64
<b>Referenties</b> .....	67
<b>Bijlagen</b> .....	71
<i>Bijlage 1: Interview guide</i> .....	71
<i>Bijlage 2: Informed consent</i> .....	73
<i>Bijlage 3: Respondentenschema</i> .....	74
<i>Bijlage 4: Codebomen</i> .....	75
Codeboom 1: Achtergrond .....	75
Codeboom 2: Situatie .....	76
Codeboom 3: Ervaringen .....	77
Codeboom 4: Copingmechanismen .....	78
Codeboom 5: Behoeftes binnen de re-integratie .....	79
<i>Bijlage 5: Aanbevelingen voor re-integratie begeleiders</i> .....	80

## **1. Inleiding**

### **1.1 Aanleiding**

“De economie in Amsterdam staat er goed voor, er zijn veel vacatures [...]” zegt wethouder Rutger Groot Wassink in een recentelijk artikel van het Parool (Couzy, 2019). Toch zijn er nog 40.000 Amsterdammers die in de bijstand zitten, waarvan driekwart langdurig werkloos is. Om deze reden roept de wethouder dan ook deze Amsterdammers op om te gaan solliciteren. Hoe kan het dat er, ondanks de groeiende banenmarkt, nog veel Amsterdammers een (grote) afstand tot de arbeidsmarkt hebben? En wat wordt er zo al aan gedaan?

Vaak worden deze Amsterdammers benoemd tot de groep mensen met ‘afstand tot de arbeidsmarkt’. Deze term wordt veelal gebruikt door beleidsmakers en er wordt hierin een onderscheid gemaakt tussen een grote afstand en een kleine afstand tot de arbeidsmarkt. Met een grote afstand tot de arbeidsmarkt wordt bedoeld dat de persoon een jaar of langer werkloos is. Er zijn relatief veel van deze mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, ook wel langdurige werklozen. In Amsterdam is iets minder dan de helft van de bijstandsgerechtigden vijf jaar werkloos en iets meer dan een kwart is al tien jaar of langer werkloos (Willen, 2019). Ondanks het groeiende aantal banen, lijken veel werkzoekenden achter te blijven. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de banen die er zijn niet aansluiten bij deze doelgroep, zowel bij wat deze mensen kunnen als bij wat zij willen. Dit kan onder andere komen door een te hoge werkdruk en hoge eisen vanuit werkgevers maar ook doordat deze mensen een te lage opleiding of een te hoge leeftijd hebben, of te maken hebben met een (psychische) arbeidsbeperking. Dit kan allemaal meespelen bij de ‘afstand tot de arbeidsmarkt’.

Momenteel wordt er veel aandacht geschonken aan de Amsterdammers met afstand tot de arbeidsmarkt, door middel van re-integratietrajecten en jobcoaches, om zo veel mogelijk Amsterdammers uit de bijstand te helpen. Dit komt onder andere doordat Amsterdam achter lijkt te blijven op het landelijk gemiddelde qua daling van het aantal uitkeringen - in Amsterdam daalde dit tussen 2017 en 2018 met 1,58 procent terwijl dat landelijk 4,15 procent was (Willen, 2019). Een andere reden is dat niet meer de rijksoverheid, maar de gemeente zelf de bijstandsuitkeringen van deze 40.000 Amsterdammers moet betalen (Rijksoverheid, 2019). Maar sluiten deze re-integratietrajecten daadwerkelijk aan bij de wensen van de Amsterdammer zelf die wil re-integreren, zodat deze Amsterdammer op een duurzame manier uit de bijstand blijft? En hoe zit dit met de Amsterdammers die al langdurig uit het arbeidsproces zijn geweest?

### **1.2 Probleemstelling**

Er zijn verschillende landelijke afspraken gemaakt om mensen met een (grote) afstand tot de arbeidsmarkt te ondersteunen en te helpen aan een baan. De banenafpraak (een akkoord dat gesloten is in 2013 tussen het kabinet en sociale partners) stelt dat er begin 2026 in totaal

125.000 nieuwe banen bij moeten zijn gekomen voor mensen met een arbeidsbeperking, waarvan 25.000 banen bij de overheid (Sadiraj, Hoff & Versantvoort, 2018). Daarnaast wordt met de Participatiewet, die vanaf 1 januari 2015 van kracht is, geprobeerd om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en met arbeidsbeperkingen die wel kunnen werken te begeleiden naar regulier werk. Hierbij wordt zoveel mogelijk geprobeerd om de afstand tot de arbeidsmarkt, en daarmee de maatschappij, van deze groep te verkleinen. Echter, uit onderzoek van het Sociaal Cultureel Planbureau (Sadiraj, Hoff & Versantvoort, 2018) blijkt dat de overgang van de Wet sociale werkvoorziening (Wsw) naar de Participatiewet tot minder baankansen leidde in plaats van meer; werkloosheid onder werkzoekenden met bijvoorbeeld een arbeidsbeperking is sinds de Participatiewet met 40 procent gestegen. Voornamelijk voor 55-plussers, Nederlanders met een migratieachtergrond en mensen met een psychische beperking is het relatief moeilijker om aan een baan te komen binnen reguliere werkplaatsen.

Een reden hiervoor kan zijn dat reguliere werkgevers vaak voor veilige keuzes gaan, het kost namelijk vaak te veel geld en tijd om iemand met een (psychische) arbeidsbeperking in dienst te nemen (Sadiraj, Hoff & Versantvoort, 2018, Julen, 2018). Ondanks dat er dus werknemers te kort zijn (door de toename aan baanmogelijkheden), lijkt de keuze van werkgevers vaak te vallen op (jonge) mensen met veel werkervaring, hogere opleiding en die geen extra ondersteuning nodig hebben. Mensen (met arbeidsbeperkingen) die lange tijd werkloos zijn geweest, kunnen als een risico gezien worden voor een bedrijf. Dit heeft er mee te maken dat langdurige werklozen (of bijvoorbeeld mensen die in het verleden een burn-out hebben gehad) lange tijd uit het arbeidsproces zijn geweest en er de kans is dat zij weer uit zullen vallen in de toekomst. Vanwege hun psychische klachten of beperkingen zijn ze bijvoorbeeld gevoeliger voor werkstress of ze kunnen weer helemaal uitvallen, wat kosten mee draagt voor een bedrijf (Troost, in Volkskrant, 2016).

Naast deze selectiviteit en stigmatisering van werkgevers en daardoor minder kansen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, blijkt uit onderzoek dat de werkloosheidsduur een zichzelf versterkend effect heeft. Mensen met 'grote afstand tot de arbeidsmarkt' hebben vaak langdurig in de bijstand gezeten en zitten vaak in een isolement waardoor naar mate de tijd vordert de stap naar een werkend leven steeds moeilijker kan zijn (Groot, 2009). Dit zelfversterkende effect van langdurige werklozen blijkt in Nederland een probleem te zijn. Ook al zijn er relatief lage werkloosheidscijfers in Nederland vergeleken andere landen, veel van de werklozen (bijna de helft) is langdurig werkloos. Deze verhouding is relatief meer dan in andere landen die lid zijn van de OESO (Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling) (Groot, 2009). Voor Amsterdam geldt dat driekwart van de 40.000 bijstandsgerechtigden langdurig werkloos is (Couzy, 2019). Het wordt dus steeds moeilijker om aan een baan te komen naar mate mensen langere tijd uit het arbeidsproces zijn. Door middel van bijvoorbeeld re-integratietrajecten en perspectiefbanen – een vervolg op de



Melkertbanen – wordt vanuit de gemeente geprobeerd om voor Amsterdammers de stap naar werk toe makkelijker te maken. Echter, deze banen worden vaak niet op lange termijn aangeboden bij reguliere werkgevers en vaak blijkt er geen doorstroom mogelijk vanwege geld en tijdgebrek van bedrijven (Koersbesluit re-integratie, 2016; Amsterdam: Perspectiefbanen).

Niet alleen voor bedrijven, maar ook voor de gemeente kost de begeleiding naar re-integratie van werklozen veel tijd en geld. De hoeveelheid tijd en aandacht die besteed wordt aan mensen met een grote of kleine afstand tot werk lijkt nu scheef verdeeld te zijn. Dit blijkt ongunstig te zijn voor mensen die het minste perspectief op werk hebben (mensen met een ‘grote afstand tot de arbeidsmarkt’). De caseload is groot waardoor klantmanagers relatief meer tijd hebben voor mensen met een kleine afstand tot de arbeidsmarkt dan voor mensen met een grote afstand tot werk. Deze scheve verhouding en de indeling van mensen in treden op de zogenoemde ‘participatieladder’ heeft gevolgen voor verschillende vormen van dienstverlening van de gemeente en daarmee mogelijk ook voor de arbeidsparticipatie en de kansen tot ontplooiing van deze mensen. De overgang voor mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, die lang in de bijstand hebben gezeten, van werkloosheid naar participatie (trede 2 op de participatieladder) en naar re-integratie (trede 3 en 4) blijkt moeizaam. Zo is voor veel mensen de stap van dagbesteding, of van werkloos thuis zitten naar (vrijwilligers)werk bijvoorbeeld een uitdaging (Koersbesluit re-integratie, 2016).

Tot slot heeft deze groep mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt vaak te maken met stigma. Zo kan de term ‘afstand tot de arbeidsmarkt’ als stigmatiserend worden ervaren, zowel door werkzoekenden als door de uitvoering (Koersbesluit gebiedsgericht werken, 2016). Ook de aangeboden re-integratietrajecten vanuit de gemeente zelf kunnen als ‘dwangarbeid’ of als minderwaardig worden gezien, door de Amsterdammers zelf, zoals onder andere naar voren komt in een artikel van het Parool in 2015 (Van Zoelen, 2015).

Vanwege de hier boven benoemde problemen, zal dit afstudeeronderzoek zich richten op de arbeidsparticipatie en re-integratie van Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, waarin aandacht wordt gegeven aan zowel de succesfactoren als de belemmeringen binnen de re-integratie. Hierbij zal worden gekeken naar hoe er beter aangesloten kan worden op wat deze Amsterdammers zelf willen en kunnen als het gaat om hun re-integratie, gezien er nu een mismatch lijkt plaats te vinden tussen baanmogelijkheden aan de ene kant en mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan de andere kant. Er wordt dus vanuit het perspectief van de Amsterdammer gekeken naar waar de aansluiting mist en waar de begeleiding binnen de re-integratie (vanuit de gemeente) beter kan.

### **1.3 Maatschappelijke relevantie**

Het kan dus een uitdaging zijn voor mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt om aan het werk te komen, maar daarnaast ook om te kunnen participeren in de maatschappij (Sadiraj,

Hoff & Versantvoort, 2018). Een belangrijk doel van de gemeente Amsterdam (Coalitieakkoord 'Een nieuwe Lente en een nieuw geluid', 2018) is om een inclusieve stad te zijn waarbij verschillende mensen kunnen meedoen, dus ook mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt of met bijvoorbeeld een arbeidsbeperking. Hiermee wordt zingeving gecreëerd en armoede en schulden tegengegaan. Om deze reden is het dus belangrijk dat ook deze mensen mee kunnen komen in de maatschappij. Dit kan door inzichten te verkrijgen in de manieren waarop participatie en de arbeidspositie van mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt kan worden bevorderd en door te kijken naar welke belemmeringen er nu aanwezig zijn. Ook is het mogelijk dat de aandacht die er is voor deze groep niet aansluit op de behoeftes van de Amsterdammers zelf, daarom is het belangrijk om de behoeftes binnen de re-integratie te onderzoeken vanuit het perspectief van de doelgroep zelf.

Daarnaast kampen veel (laagopgeleide) mensen die langdurig in de bijstand zitten of gezeten hebben met gezondheidsproblemen en/of psychische klachten (Vrooman, Gijsberts & Boelhouwer, SCP, 2014). Het tegen gaan van werkloosheid is dus een belangrijk doel voor beleidsmakers om hiermee de (psychische) gezondheidsproblematiek in de samenleving te bestrijden (Schuring, Reijenga, Carlier & Burdorf, 2011). Uit onderzoek van onder andere De Beer (2001) blijkt dat werk een belangrijke bron is van eigenwaarde en identiteit. Werklozen die wel zouden willen en kunnen werken, voelen het gebrek aan een baan dan ook vaak als een aanval op hun autonome identiteit (Elshout, 2016). Aangezien deze werklozen wel zouden willen werken, kan hier dus beter op worden ingehaakt – door meer te kijken naar de behoeftes van deze langdurige werklozen zelf. Wanneer de weg naar werk voor deze mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt makkelijker wordt, kan dit dus niet alleen een bijdrage leveren aan minder werkloosheid, maar ook aan een gezondere arbeidsbevolking met een beter welbevinden.

#### **1.4 Wetenschappelijke relevantie**

Naast de hierboven benoemde maatschappelijke relevantie, tracht dit onderzoek ook een aanvulling te zijn op bestaand onderzoek omtrent de re-integratie en arbeidsparticipatie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Eerder onderzoek hiernaar heeft zich gericht op werkzame elementen van een dergelijke re-integratie. Kwantitatief onderzoek heeft zich bijvoorbeeld gericht op deze factoren van een effectieve re-integratie (*Return to work* of RTW) van mensen met mentale problemen (Lagerveld, Blonk, Brenninkmeijer & Schaufeli, 2010; Nieuwenhuijsen, Noordik, Van Dijk & Van der Klink, 2013) en op de re-integratie en arbeidsparticipatie van langdurig zieke werknemers (Volker, Zijlstra-Vlasveld, Brouwers, Van Lomwel & Van der Feltz-Cornelis, 2015). Vanbelle, Boonen & De Witte (2014) hebben een kwantitatief onderzoek gedaan naar het zelfbeeld en de sociale identiteit van Vlaamse werklozen. Kwalitatief onderzoek naar re-integratie en arbeidsparticipatie is bijvoorbeeld

gericht op de activeringsprogramma's van werklozen in Nederland en de invloed van de meritocratiserende samenleving (Elshout, 2016).

Aangezien het perspectief van de Amsterdammers met grote afstand tot de arbeidsmarkt zelf, wat betreft de re-integratie, nog onderbelicht is binnen de literatuur, zal dit onderzoek zich richten op de ervaringen, de copingmechanismen en de behoeftes van Amsterdammers die langdurig werkloos zijn of zijn geweest. Door begrip te verkrijgen in de ervaringen en copingmechanismen van Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, kunnen meer inzichten verkregen worden in de behoeftes van deze Amsterdammers als het gaat om hun re-integratie. Deze verbinding tussen de ervaringen van de respondenten, hun copingmechanismen en hun behoeftes binnen de re-integratie, staat centraal in dit onderzoek. Met een beter begrip vanuit het perspectief van de Amsterdammers met grote afstand tot de arbeidsmarkt zelf kunnen namelijk aanbevelingen gemaakt worden die beter aansluiten bij hun behoeftes binnen de re-integratie. Zo kunnen mogelijk ook de achterliggende redenen van de huidige mismatch in banenmogelijkheden en werkzoekenden in Amsterdam worden ontdekt.

Er zal in dit onderzoek zowel worden gekeken naar de succesfactoren als naar de belemmeringen binnen de re-integratie van Amsterdammers. Aangezien er binnen de literatuur nog weinig aandacht is besteed aan (het belang van) sociale aspecten binnen een re-integratie, waaronder de sociale identiteit en het zelfbeeld, stigmatisering en het isolement van Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, zal dit worden meegenomen. Zo zal dit onderzoek een toevoeging zijn op bestaand (kwantitatief) onderzoek rondom dit onderwerp (bijvoorbeeld Vanbelle, Boonen & De Witte, 2014 over de sociale identiteit van Vlaamse werklozen). Dit onderzoek zal zich daarnaast richten op verschillende copingmechanismen van werklozen, aangezien hier weinig onderzoek naar gedaan is als het gaat om de groep Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Er wordt in de interviews aan de respondenten gevraagd naar hun copingmechanismen rondom werkloosheid en (psychische) arbeidsbeperkingen – dit is relevant omdat er mogelijk op verschillende manieren met werkloosheid wordt omgegaan en hier dus ook verschillende behoeftes uit voort kunnen komen als het gaat om de re-integratie. Dit kan ook weer meegenomen worden in beleidsaanbevelingen over re-integratiemogelijkheden die beter aansluiten bij deze verschillende Amsterdammers.

### **1.5 Doelstelling en onderzoeksvragen**

Het doel van dit onderzoek is om inzicht te krijgen in wat de succesfactoren en de belemmeringen zijn voor de re-integratie van Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Hierbij wordt er vanuit het perspectief van de re-integrerende Amsterdammer zelf gekeken naar hoe hun behoeftes en ervaringen beter kunnen aansluiten bij het huidige re-integratie beleid. Om hier inzicht in te verkrijgen wordt er door middel van interviews ingegaan

op de ervaringen en de copingmechanismen van Amsterdammers met langdurige werkloosheid. Vervolgens wordt dit gebruikt om beter te begrijpen welke behoeftes deze Amsterdammers hebben binnen een re-integratie(traject). Deze ervaringen, copingmechanismen en behoeftes worden mee genomen om een bijdrage te kunnen leveren aan het verbeteren van het huidige re-integratiebeleid en huidige re-integratietrajecten van Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt.

Om bovenstaande doelstelling te behalen, zullen de volgende onderzoeksvragen in deze masterthese worden beantwoord. Er wordt hierin allereerst een beschrijvende vraag gesteld, om een beter beeld te krijgen van het perspectief van de doelgroep. Vervolgens zal er met een verdiepende vraag geprobeerd worden om de factoren hierachter te ontdekken en hoe deze met elkaar verbonden zijn, om tot slot tot beleidsaanbevelingen te kunnen komen (als antwoord op de beleidsvraag). In de beleidsvraag wordt daarnaast antwoord gegeven op hoe de aansluiting tussen de Amsterdammers zelf en hun begeleiding naar werk toe beter kan, gezien er wellicht momenteel een mismatch is tussen Amsterdammers met een langdurige werkloosheid en de huidige baanmogelijkheden en re-integratietrajecten.

**Beschrijvende vraag:** Wat zijn de ervaringen, de copingmechanismen en de behoeftes binnen de re-integratie van Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt?

**Verdiepende vraag:** Hoe verhouden de ervaringen en de copingmechanismen van Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt zich tot hun behoeftes binnen hun re-integratie op de arbeidsmarkt?

**Beleidsvraag:** Op welke manieren kan de begeleiding rondom re-integratie beter aansluiten op de behoeftes van Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt die willen re-integreren?

## **1.6 Leeswijzer**

Na deze inleiding volgt een hoofdstuk over het huidige beleid omtrent de re-integratie van Amsterdammers met een (grote) afstand tot de arbeidsmarkt (hoofdstuk 2). Vervolgens zullen er verschillende theorieën worden belicht over de situatie en het welbevinden van langdurig werklozen, hun ervaringen wat betreft werkloosheid en de arbeidsmarkt, het omgaan met stigma's over werkloosheid en (psychische) arbeidsbeperkingen en bestaande onderzoeken over re-integratie en arbeidsparticipatie worden benoemd (hoofdstuk 3). Daarna volgt een hoofdstuk over de gebruikte onderzoeksmethoden (hoofdstuk 4), een hoofdstuk met de gevonden resultaten van dit onderzoek (hoofdstuk 5) en tot slot de conclusie en discussie waarin tevens beleidsaanbevelingen worden gegeven (hoofdstuk 6).

## **2. Beleid**

In dit hoofdstuk zullen de belangrijkste ontwikkelingen en maatregelen wat betreft het beleid omtrent de re-integratie van mensen met een (grote) afstand tot de arbeidsmarkt naar voren komen. Hierin zal eerst een breder kader gegeven worden en wordt het verschil tussen een kleine en een grote afstand tot de arbeidsmarkt nader uitgelegd. Vervolgens zal specifiek op het huidige Amsterdamse beleid rondom re-integratie worden ingegaan en zullen enkele voorbeelden van de Amsterdamse aanpak en re-integratietrajecten worden gegeven.

### **2.1 Participatiewet**

De doelstelling van de Participatiewet is om mensen met arbeidsvermogen naar werk toe te leiden, bij voorkeur naar regulier werk, om zo dus ook deze mensen te kunnen laten participeren in de maatschappij. De Participatiewet is een vervanging van de Wet werk en bijstand (Wwb), de Wet sociale werkvoorziening (Wsw) en voor een groot deel van de Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten (Wajong). Tot 2015 konden mensen met een arbeidsbeperking dus nog aan de slag bij de sociale werkplaats maar sinds de Participatiewet niet meer. Om ervoor te zorgen dat mensen met een (psychische) arbeidsbeperking die wel willen werken ook daadwerkelijk aan het werk kunnen, zijn er in het kader van de Participatiewet verschillende initiatieven zoals re-integratietrajecten waar deze mensen kunnen wennen aan de arbeidsmarkt en aan een werkend leven (Sadiraj, Hoff & Versantvoort, 2018).

### **2.2 UWV en banenafspraken**

Volgens de banenafspraken moeten er in 2026 in totaal 125.000 nieuwe banen komen voor mensen met een arbeidsbeperking, waarvan 25.000 banen bij de overheid (Sadiraj, Hoff & Versantvoort, 2018). Het UWV is verantwoordelijk voor deze 'doelgroep banenafspraken'. Voor de invoering van de Participatiewet was het UWV nog verantwoordelijk voor de indicatie van de Sociale Werkvoorziening (SW-indicatie) van mensen met een arbeidsbeperking maar doordat met de Participatiewet de toestroom naar sociale werkplaatsen is stopgezet, is deze taak komen te vervallen. Het UWV werkt nog wel samen met de gemeente om de banenafspraken te behalen (UWV, 2019).

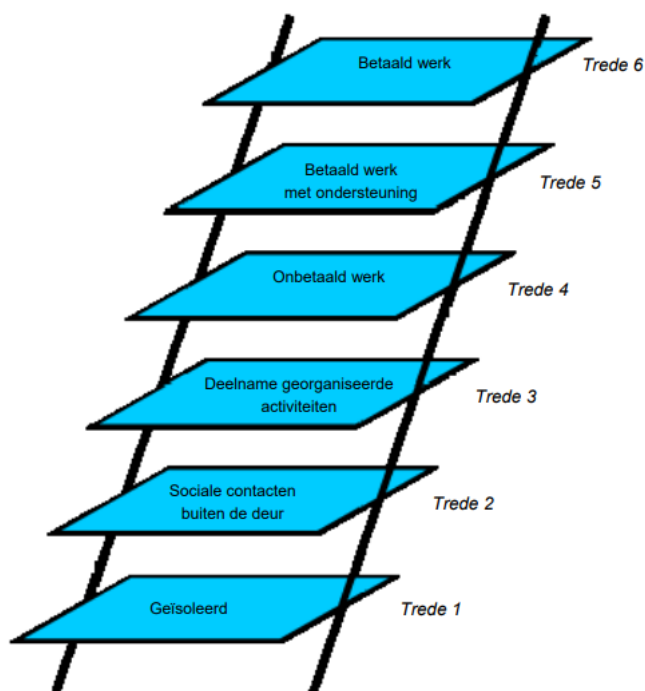
Naast de samenwerking tussen het UWV en de gemeente, zijn er andere betrokken partijen om de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen en routes richting werk te stroomlijnen. Er wordt bijvoorbeeld veel samengewerkt tussen de volgende betrokken partijen: de gemeente, Werkgevers Service Punt (WSP), GGZ, werkgevers, UWV, financiers, cliëntenorganisaties en andere partijen. De verschillende betrokken organisaties zijn deels afhankelijk van elkaar, waarbij gedeelde verantwoordelijkheid en korte lijntjes tussen de betrokken organisaties zorgen voor succesvollere resultaten. Er wordt dan ook samengewerkt

tussen de verschillende organisaties om te kunnen overleggen over een casus en om elkaars werkwerelden beter te begrijpen (Kamstra, Bouwman & Zonneveld, 2018).

### 2.3 De doelgroep en participatieladder

Binnen de doelgroep van de Participatiewet vallen dus mensen met arbeidsvermogen die (tijdelijke) ondersteuning nodig hebben om aan het werk te komen of om in hun bestaan te voorzien. Dit kunnen (jong)gehandicapten zijn of mensen met een (psychische) arbeidsbeperking of bijvoorbeeld een lichtverstandelijke beperking (Sadiraj, Hoff & Versantvoort, 2018).

Binnen de doelgroep van de Participatiewet kan er ook een onderscheid gemaakt worden tussen een kleine en grote afstand tot de arbeidsmarkt. De zogenoemde participatieladder bestaat uit verschillende treden, van trede 1 - mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt – naar trede 4 - een kleinere afstand tot de arbeidsmarkt. Bij trede 1 gaat het vaak om een moeilijk bereikbare en geïsoleerde groep. Trede 2 gaat al meer richting participatie, trede 3 en 4 gaat om re-integratie (Amsterdam, Koersbesluit re-integratie, 2016). Voor een figuratieve weergave van de participatieladder, zie figuur 1. Hierbij worden zes treden van participatie en re-integratie onderscheiden waarbij het in trede 5 en 6 om betaald werk gaat (Van Gent, Van Horssen, Mallee & Slotboom, 2008).



*Figuur 1: participatieladder, bron: Van Gent, Van Horssen, Mallee & Slotboom (2008).*

Bij de verschillende treden horen verschillende vormen van hulpverlening en activering, vanuit de gemeente en instanties zoals het UWV. Verveen, Bunt & Schepman (2005) maken een onderscheid in de volgende vormen van hulpverlening bij de vier eerste treden van de participatieladder. Trede 1: Zorg/hulpverlening; trede 2: Sociale activering; trede 3: Arbeidsactivering en trede 4: Arbeidstoeleiding.

Binnen de participatieladder kunnen mensen verschillende treden 'beklimmen'. Mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt zijn vaak langdurig werkloos, en zitten vaak in trede 1 of 2 (maar dit hoeft dus niet altijd het geval te zijn). Met langdurig werklozen worden mensen bedoeld die langer dan een jaar werkloos zijn. In Nederland komt dit relatief vaker voor dan in andere landen (Groot, 2009).

#### **2.4 Werk, Participatie en Inkomen (WPI) en re-integratietrajecten**

De gemeente Amsterdam neemt het als taak op zich wanneer mensen met een arbeidsbeperking niet zelfstandig kunnen participeren. Zij betalen namelijk de bijstandsuitkeringen en begeleiden deze bijstandsgerechtigden en werkzoekenden (Rijksoverheid, 2019). Bij de afdeling Werk, Participatie en Inkomen (hierna: WPI) kunnen mensen met een arbeidsbeperking of afstand tot de arbeidsmarkt terecht. Zo kan er bijvoorbeeld een cursus of sollicitatietraining worden aangeboden, maar ook loonkostensubsidie, een proefplaats of begeleiding door een jobcoach (Sadiraj, Hoff & Versantvoort, 2018).

Amsterdammers met een afstand tot de arbeidsmarkt worden op verschillende manieren geholpen in de begeleiding naar een baan. Binnen de gemeente Amsterdam zijn er verschillende afdelingen en projecten om deze Amsterdammers te begeleiden. Binnen WPI van de gemeente Amsterdam zijn er drie afdelingen. De afdeling Activering van de gemeente Amsterdam gaat over de groep mensen die langere tijd werkloos zijn geweest, dus Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Binnen de participatieladder of traptreden, zitten deze mensen vaak in trede 1 of 2. Deze mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt kunnen bijvoorbeeld 'geactiveerd' worden door middel van gesprekken met klantmanagers en jobcoaches. Daarnaast is er de afdeling werk & re-integratie (W&R) om Amsterdammers te begeleiden die wat minder ver van de arbeidsmarkt afstaan en die bereid zijn om op korte termijn te re-integreren. In een 'werk en re-integratie project' wordt dan een leerwerkplan opgesteld, met als doel de werknemer te begeleiden naar de juiste plek, intern of extern bij een werkgever (Amsterdam, 'werk en re-integratie', 2019). De afdelingen W&R en Activering werken vaak samen door middel van bijvoorbeeld doorverwijzingen en een buddysysteem tussen twee klantmanagers van beide afdelingen. Ook verwijzen klantmanagers van de afdeling Activering hun klanten soms door naar de afdeling W&R, of naar andere instanties die zich bezighouden met de doelgroep en met re-integratie, zoals maatschappelijke

of welzijnsorganisaties binnen Amsterdam (bijvoorbeeld Stichting Samen is Niet Alleen, in Amsterdam Zuid). Tot slot is een derde afdeling binnen WPI de afdeling ‘Koers naar werk’, waar verschillende re-integratietrajecten worden aangeboden voor Amsterdammers die bijvoorbeeld tijdelijk uit het arbeidsproces zijn geweest maar kansrijk zijn om weer aan het werk te komen door middel van extra begeleiding of bijvoorbeeld een training (Amsterdam, Werk & Re-integratie, 2019).

Naast verschillende afdelingen binnen de gemeente Amsterdam, en binnen WPI, zijn er (tijdelijke) projecten opgericht om de banenafsprak te behalen en om Amsterdammers aan het werk te krijgen waardoor zij geen bijstandsuitkering meer hoeven te ontvangen. Zo is er het Amsterdamse Experiment met de Bijstand opgericht in 2018, waarin een samenwerking tussen de gemeente Amsterdam en Hogeschool van Amsterdam plaatsvindt. Dit is een vier jarig experiment waarbij bijstandsgerechtigden vrijwillig kunnen deelnemen aan het experiment, hierbij krijgen zij recht op een premie wanneer zij werk vinden (hun loon kan aangevuld worden met een uitkering wanneer dit nodig is) en nemen zij tevens deel aan een onderzoek, uitgevoerd door de Hogeschool van Amsterdam. Binnen dit experiment zijn er drie onderzoeksgroepen waar de deelnemers random bij zijn ingedeeld: een zelfregiegroep, een extra aandachtgroep en een vergelijksgroep (Amsterdam, Amsterdamse Experiment met de Bijstand, 2019).

Ook zijn er verschillende soorten re-integratietrajecten in Amsterdam waar Amsterdammers met een bijstandsuitkering aan deel kunnen nemen via WPI. Zo bestaan er lokale re-integratietrajecten, zoals een re-integratietraject in de zorg in Amsterdam Zuidoost waarin een werkstage en opleiding gecombineerd kan worden door Amsterdammers met een afstand tot de arbeidsmarkt (Amsterdam, Werk & Re-integratie, 2019).

## **2.5 Begeleiding en ‘maatwerk’**

Er zijn dus verschillende afdelingen binnen de gemeente Amsterdam en verschillende organisaties die Amsterdammers met een afstand tot de arbeidsmarkt kunnen helpen. Binnen deze organisaties en projecten zijn er verschillende manieren van begeleiding. Een succesvolle manier om mensen met een ‘psychische kwetsbaarheid’ te begeleiden naar een baan is bijvoorbeeld Individuele Plaatsing en Steun (IPS). IPS blijkt een wetenschappelijk onderbouwde, succesvolle manier te zijn waarbij mensen met psychische problemen individueel worden begeleid door een trajectcoach. IPS gaat ervanuit dat iedere cliënt die wil werken, kan werken op reguliere arbeidsplaatsen. Het gaat hierbij om maatwerkbegeleiding (Van Bergen, Jellema & Van Loon, 2017).

Een manier om deze maatwerkbegeleiding uit te voeren is ‘first place then train’. Hierin wordt een persoon zo snel mogelijk geplaatst bij een werkgever. Er is hierbij nauw contact met zowel de werkgever als werknemer om te kijken wat er gebeurt op de werkvloer en welke



stappen er vervolgens nodig zijn. Tijdens het plaatsen wordt gerichte ondersteuning geboden. Er dient bijvoorbeeld rekening gehouden te worden met de psychische symptomen van de werknemer, die eventueel in eerste instantie kunnen toenemen door de nieuwe situatie (Van Bergen, Jellema & Van Loon, 2017; Kamstra, Bouwman & Zonneveld, 2018). Een andere manier van re-integratie is door samen met de klant eerst een plan op te stellen naar de (werk)wensen van de klant. Wanneer dat nodig is kan er hierbij bijvoorbeeld vooraf een training aangeboden worden in de benodigde werkvaardigheden ('train then place') of eerst een stage worden aangeboden. Bij deze twee mogelijkheden van re-integreren wordt 'maatwerk', het uitgaan van mogelijkheden en het zelf willen van de klant als belangrijke aspecten van de re-integratie benoemd.

Om maatwerk te bewerkstelligen is er bij de afdeling Activering (van WPI) bijvoorbeeld een onderscheid gemaakt tussen 'intensieve' en 'extensieve' dienstverlening en bijbehorende klanten, namelijk gebaseerd op in hoeverre de klant zelfredzaam is of niet. In het rapport Werkwijze Activering wordt met intensieve dienstverlening het volgende bedoeld: "Een intensieve begeleidingsvorm met relatief veel aandacht voor de klant van de klantmanager Activering met als doel het aanwakkeren van de intrinsieke motivatie voor activering en/of participatie naar vermogen en het vergroten van de zelfredzaamheid." Bij extensieve dienstverlening gaat het om meer zelfredzame bijstandsgerechtigden die zich in een stabiele situatie bevinden en participeren naar vermogen. Hierbij is het doel van extensieve dienstverlening om ervoor te zorgen dat de klant voldoende aandacht krijgt en om na te gaan of de klant nog voldoende participeert en zelfredzaam blijft (Den Nieuwenboer, 2018).

### **3. Theoretisch Kader**

In het vorige hoofdstuk 'beleid' is besproken dat er meerdere vormen van arbeidsparticipatie en re-integratie zijn. Zo kan er een onderscheid gemaakt worden tussen mensen met een grote afstand en met een kleine afstand tot de arbeidsmarkt. In dit hoofdstuk wordt er ingegaan op theorieën omtrent de ervaringen en het welbevinden van werklozen, hun copingmechanismen en de behoeftes binnen de re-integratie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Allereerst zal er in dit hoofdstuk een beeld worden geschetst van de huidige arbeidsmarkt in een veranderende samenleving, het belang van werk en de invloed hiervan op werklozen. Vervolgens worden theorieën benoemd rondom het welbevinden van (langdurige) werklozen. In het eerste deel van het theoretisch kader wordt er dus ingegaan op hoe het is om werkloos te zijn in de huidige maatschappij. Daarna zullen er verschillende copingmechanismen van werklozen aan bod komen, namelijk de verschillende manieren hoe zij omgaan met bijvoorbeeld stigma's omtrent werkloosheid en met hun arbeidsbeperkingen. Tot slot komen de behoeftes van werklozen en de factoren die bijdragen aan een succesvol re-integratieproces en de belemmeringen aan bod.

#### **3.1 ERVARINGEN RONDOM WERKLOOSHEID**

##### **3.1.1 Arbeidsbeperkingen**

Dat er een grote afstand tot de arbeidsmarkt is, kan komen doordat mensen een arbeidsbeperking hebben (een psychische of fysieke beperking), waardoor zij met moeite aan het werk komen en extra begeleiding nodig hebben bij het vinden van werk.

Binnen de literatuur omtrent (arbeids)beperkingen kan er een fundamenteel onderscheid gemaakt worden tussen mensen met een zichtbare of een onzichtbare beperking (Prince, 2017; Matthews & Harrington, 2000). Binnen de doelgroep van Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt komen ook mensen voor die een (on)zichtbare arbeidsbeperking hebben, daarom zal nu worden ingegaan op deze beperkingen en de complicaties ervan.

Personen met zichtbare beperkingen kunnen continu worden geconfronteerd met vooroordelen van anderen wanneer zij tekenen zien van bijvoorbeeld hun fysieke beperking (Lingsom, 2008; Prince, 2017). Personen met een onzichtbare beperking hebben een (psychische) aandoening of beperking die niet meteen zichtbaar is voor anderen, bijvoorbeeld doordat ze niet te zien zijn aan fysieke karakteristieken of aan gedrag. Deze mensen kunnen gezien worden als 'normaal' en moeten vaak, in tegenstelling tot mensen met een zichtbare beperking, een keuze maken of zij hun beperking delen met (toekomstige) werkgevers of niet.

Er zijn binnen de literatuur verschillende ideeën over welke beperkingen onder onzichtbare beperkingen vallen. Mollow (2010, in Prince, 2017) benoemt bijvoorbeeld onder andere de volgende condities als onzichtbare beperkingen: mentale beperkingen, cognitieve

beperkingen en fysieke condities zoals chronisch moeheidssyndroom. Volgens Hirsch en Loy (2010) vallen onder andere de volgende beperkingen onder een verborgen of onzichtbare beperking: depressie, epilepsie, PTSD, leerproblemen en slaapstoornissen. De Canadese 'Ontario Human Rights Commission' (OHRC) maakt binnen onzichtbare beperkingen een onderscheid tussen psychosociale beperkingen, zoals mentale gezondheidsproblemen of verslavingen, en andere beperkingen, zoals cognitieve, intellectuele, leer- en sensorenbeperkingen (OHRC, 2014). Mensen met psychosociale beperkingen, zoals mentale gezondheidsproblemen of verslavingen, zijn heel divers en ieder ervaart zijn of haar beperking en bijkomende (sociale) barrières op andere manieren. Deze beperkingen zijn vaak 'episodisch', met periodes van een goed welbevinden en functioneren en periodes waarin een beperking de overhand neemt. Ook zullen veel mentale stoornissen niet altijd duidelijk zijn tegenover anderen en zullen er mildere of hevigere varianten zijn. Onder psychosociale beperkingen vallen: alcohol- en drugsverslavingen, angsten en paniek aanvallen, bipolaire stoornis, depressie en schizofrenie (OHRC, 2014). Binnen de literatuur wordt ook gesproken over een betwiste beperking ('*contested illness*' of '*contested impairment*'). Hierbij wordt een beperking als onzichtbaar beschouwd omdat de beperking niet kan worden verklaard, uitgelegd of herkend binnen conventionele medische kennis. Hieronder valt bijvoorbeeld een burn-out (Brown, Morello-Frosch and Zavestoski, 2011).

Het hebben van een beperking kan moeilijkheden met zich mee brengen als het gaat om de arbeidsparticipatie. De socioloog Erving Goffman benoemt in zijn boek *Stigma* (1963) verscheidene vormen van stigma, die slaan op verschillende vormen van beperkingen. De eerste is stigma op basis van fysieke gebreken (zoals blindheid en invaliditeit); de tweede op basis van psychische gebreken; en de derde op basis van categorale gebreken (een als inferieur beschouwd ras, een niet gewaardeerde godsdienst of nationaliteit). Werklozen kunnen te maken hebben met dergelijke stigmatisering, wanneer zij (psychische) arbeidsbeperkingen hebben. Hoe langdurig werklozen met hun werkloosheid, en met dergelijke (psychische) arbeidsbeperkingen, omgaan zal aan bod komen bij 'copingmechanismen'.

Zowel mensen met een zichtbare als een onzichtbare beperking kunnen zich hierin belemmert voelen als het gaat om het hebben of zoeken van een baan, met name vanwege een aantal veranderingen op de huidige arbeidsmarkt en de mondiale economie (Szymanski & Collins, 2003). Op deze veranderingen en de invloed ervan op werklozen zal in de volgende paragraaf verder worden ingegaan.

### **3.1.2 De veranderende arbeidsmarkt**

Omdat verschillende veranderingen met betrekking tot de huidige arbeidsmarkt van invloed kunnen zijn op werklozen maar ook op de werkzoekende of re-integrerende persoon, zullen deze veranderingen nu naar voren komen.

Door mondialisering zijn economische systemen in de afgelopen decennia steeds meer met elkaar geïntegreerd. Doordat zowel menselijk als economisch kapitaal makkelijker wereldwijd kan worden verspreid, is arbeid mobieler geworden en hiermee de arbeidsmarkt ‘vloeiender’. Door deze mondiale mogelijkheden voor grote bedrijven en door technologische vooruitgangen gaan transacties binnen de mondiale economie sneller en hierdoor ligt de werkdruk voor veel werknemers hoger dan voorheen. Voor iemand met bijvoorbeeld een arbeidsbeperking, zoals hierboven besproken is, kan deze hoge druk ertoe leiden dat deze persoon niet mee kan komen op de reguliere arbeidsmarkt en dat de afstand tot werk vermoeilijkt wordt (Szymanski & Collins, 2003).

Naast mondialisering hebben informalisering, automatisering en individualisering een invloed op (mensen hun positie op) de arbeidsmarkt. In plaats van handarbeid worden kennis, informatie en communicatie steeds belangrijkere ‘productiemiddelen’. Verschillende vormen van kapitaal, zoals sociaal en menselijk kapitaal, worden hierbij belangrijker. Binnen het postmodernistische gedachtegoed wordt er gesproken over ‘liquidificatie’ waarbij maatschappelijke verschillen, zoals afkomst en economische klasse, versmelten en dus minder herkenbaar zijn en van invloed zijn op sociale (arbeid)ongelijkheid (Bauman, 2013). In tegenstelling tot vroeger hangen de kansen en positie op de arbeidsmarkt van mensen meer dan voorheen af van hun “persoonlijke keuzes waarbij mensen zelf hun identiteiten en leefstijlen construeren” (Vrooman, Gijsberts & Boelhouwer, 2014). Dat men meer verantwoordelijk is voor de positie op de arbeidsmarkt, en voor het hebben van succes, komt naar voren in een meritocratie. Binnen het ideaal van de meritocratie zijn mensen verantwoordelijk voor hun succes maar ook voor hun falen, wat een druk met zich meebrengt (Young, 1958 in Swierstra & Tonkens, 2011). In het proefschrift van Elshout (2016) wordt dit effect van de meritocratiserende samenleving op werklozen beschreven. Mondialisering, informalisering en het belang van iemands (sociaal) kapitaal leiden tot een hogere werkdruk. Net als in veel andere (westerse) landen, overheerst in Nederland dit idee van een ‘hoog arbeidsethos’. Veel mensen voelen vanuit onze maatschappij een druk om te werken en zien hun baan als belangrijk onderdeel van hun identiteit (De Beer, 2001, Elshout, 2016). Een hoog arbeidsethos in een meritocratiserende samenleving en de druk om te werken kunnen leiden tot stress onder werkzoekenden en werklozen.

Deze veranderingen en ideeën in de westerse samenleving wat betreft arbeidsethos en het belang van het hebben van werk, kunnen ertoe leiden dat mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt achterblijven in de maatschappij. De afstand tot de arbeidsmarkt kan dus naast het hebben van een arbeidsbeperking ook vergroot worden door factoren zoals een arbeidsmarkt waarbij een hoog arbeidsethos heerst.

### **3.2 HET WELBEVINDEN VAN WERKLOZEN (DE SITUATIE)**

Het hebben van een (psychische) arbeidsbeperking kan dus een reden zijn van werkloosheid. Andersom blijkt uit de literatuur dat werkloosheid ook van invloed kan zijn op het psychische en fysieke welbevinden van (langdurig) werklozen. Mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt zijn vaak voor langere tijd uit het arbeidsproces (geweest) wat gevolgen kan hebben voor hun (mentale) gezondheid. Er is al veel geschreven over werkloosheid in onze huidige samenleving en de gevolgen ervan op het welbevinden – deze theorieën zullen nu aan bod komen. Eerst zal ingegaan worden op de mentale en fysieke gezondheid van werklozen, vervolgens zal ook de sociale beleving, het sociaal welbevinden, van werklozen aan bod komen.

#### **3.2.1 Mentale en fysieke gezondheid en klachten**

Uit onderzoek naar de ervaringen van langdurig werklozen van onder andere Kroft et al. (1989) en De Beer (2001) blijkt dat werklozen die wel zouden willen en kunnen werken een lager welbevinden hebben dan werkende mensen. Daarnaast hebben werklozen vaak te maken met (zowel psychische als fysieke) gezondheidsklachten. Zo ervaren zij meer en vaker psychologische stress dan werkenden en zij hebben een slechtere fysieke gezondheid (McKeeRyan et al., 2005 in Koster & Gesthuizen, 2016).

Dat mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt vaker psychische en gezondheidsklachten ervaren, heeft meerdere verklaringen. Uit een onderzoek van het UWV blijkt bijvoorbeeld dat een negatievere gezondheidsbeleving onder werklozen te maken heeft met de volgende factoren: het hebben van stress, de sociale omgeving en het ontbreken van de latente functies van werk (Schuring, Reijnga, Carlier & Burdorf, 2011). Deze latente functies van werk zijn bijvoorbeeld dat werk zorgt voor het hebben van structuur en dat werk gebruikt kan worden om persoonlijke doelen te behalen (Rowland & Perkins, 1988, in Boardman, Grove, Perkins & Shepherd, 2003).

#### **3.2.2 Sociaal welbevinden en sociale identiteit van werklozen**

Een andere reden dat werkloosheid kan leiden tot een lager welbevinden, is dat ongewild werkloos zijn een inbreuk kan hebben op iemands zelfrespect. Zoals eerder al benoemd, wordt werk namelijk in onze huidige samenleving als belangrijk aspect gezien van onze (sociale) identiteit. Wanneer mensen ongewild werkloos zijn, kan dit binnen de meritocratische samenleving als persoonlijk falen worden gezien, wat vervolgens weer nadelige gevolgen kan hebben voor het welbevinden van deze werklozen (Elshout, 2016).

Uit onderzoek (Gallie, Paugam & Jacobs, 2003) blijkt daarnaast dat werklozen vaak in een sociaal isolement zitten, wat een negatief effect kan hebben op het welbevinden van werklozen. Dit komt doordat zij een gebrek hebben aan contacten met collega's, maar ook doordat zij minder financiële middelen hebben om sociale activiteiten te ondernemen. Collegiale ondersteuning en het hebben van sociaal kapitaal zijn van belang voor het

welbevinden van mensen en werklozen ervaren hierin vaak een gebrek. Werkloosheid zou dus leiden tot minder sociale contacten binnen verenigingen, maar ook binnen iemands sociale netwerk, wat tot eenzaamheid kan leiden (Koster & Gesthuizen, 2016). In onze westerse, meritocratische samenleving is werk dus belangrijk voor iemands identiteit en welbevinden. Niet alleen omdat werk van invloed is op iemands zelfrespect en zelfvertrouwen maar ook omdat het van belang is voor iemands sociale identiteit en status.

De socioloog Max Weber beschreef in *Wirtschaft und Gesellschaft* (1972) dat elk lid van een samenleving een status heeft en dat er verschillende dimensies zijn van deze sociale stratificatie en status. Zijn theorie – de statusinconsistentie theorie – gaat er dus vanuit dat de status van een individu op verschillende gebieden verworven kan worden. Statusinconsistentie wil zeggen dat de verschillende statussen van een individu op verschillende niveaus zijn en dus niet ‘op gelijke hoogte’. Wat met gelijke hoogte wordt bedoeld, is normatief en kan tussen groepen verschillen (Tazelaar & Sprengers, 1984). Er is dus een zogenoemde ‘consistentie-norm’ en wanneer er niet kan worden voldaan aan deze norm kan iemand hier een discrepantie in ervaren. Wanneer er op cognitief gebied een discrepantie wordt ervaren, wordt er gesproken van een ‘mentale incongruentie’. Mentale incongruentie wordt bijvoorbeeld ervaren wanneer iemand de norm heeft om te werken en dat ook wil, maar werkloos is (in Tazelaar & Sprengers, 1984). Deze mentale incongruentietheorie is gebaseerd op de cognitieve dissonantietheorie van sociaalpsycholoog Leon Festinger (1957), waarin naar voren komt dat mensen wanneer ze op cognitief gebied (bijvoorbeeld tussen normen en standaarden en de daadwerkelijke situatie in) een ‘dissonantie’ of discrepantie ervaren, dit willen herstellen. Op welke manieren werklozen dit zo al doen, zal bij ‘copingmechanismen’ verder besproken worden.

Naast onderzoek over de sociale status in vergelijking met zelfopgelegde of sociale normen is er ook onderzoek gedaan naar de sociale identiteit van werklozen, gebaseerd op de sociale identiteitstheorie van Tajfel & Turner (1979, in Vanbelle, Boonen & De Witte, 2014). In deze theorie wordt beschreven dat men zich altijd zal vergelijken met zijn of haar omgeving. Vanbelle, Boonen & De Witte (2014) hebben, op basis hiervan, een kwantitatief onderzoek gedaan naar de sociale identiteit van Vlaamse werklozen en de gevolgen ervan voor hun welzijn. In plaats van het kijken naar sociale deprivatie of statusinconsistentie, zoals hierboven beschreven is, wordt in deze theorie de sociale identiteit gezien als: “(1) het in-groepsbeeld of de sociale vergelijking tussen de in-groep [werklozen] en de out-groep [werkenden], en (2) de sociale identificatie met deze in-groep.” Er wordt dus gekeken naar hoe werklozen naar zichzelf kijken ten opzichte van hoe zij denken dat anderen naar hun kijken. Uit dit onderzoek blijkt dat werklozen een ongunstiger beeld hebben over de in-groep (werklozen) dan over werkenden en dat wanneer zij zich identificeren met de in-groep, dit samenhangt met een negatiever welbevinden. De respondenten die een ongunstig beeld hadden over de in-groep, scoorden namelijk lager op zelfwaarde, mentale gezondheid en levenstevredenheid. Dat de sociale

identiteit van werklozen dus vaak door zowel zichzelf als door anderen als ongunstig wordt beschouwd, is een mogelijke verklaring voor het lagere welbevinden van werklozen. Hoe werklozen omgaan met hun lagere welbevinden en met een vaak lager zelfbeeld omdat zij zich vergelijken met normen vanuit de omgeving, komt naar voren in de volgende paragraaf over de copingmechanismen van werklozen.

### **3.3 COPINGMECHANISMEN VAN WERKLOZEN**

Uit onderzoek blijkt dus dat langdurig werklozen over het algemeen een lager psychisch en fysiek welbevinden hebben dan werkenden, onder andere doordat zij zich vergelijken met de norm om een baan te hebben. Werklozen, of mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, hebben verschillende manieren van omgaan met hun werkloosheid en situatie.

Copingmechanismen zijn de manieren van omgaan met iemands specifieke situatie. Hierbij gaat het om een situatie, zoals werkloosheid, die iemand als verlies, bedreiging of uitdaging ziet, waarna het individu verschillende copingstrategieën kan hanteren met als doel om de stressvolle situatie op te lossen of te verminderen (McKee-Ryan et al., 2005). Op deze copingmechanismen van (langdurig) werklozen zal nu worden ingegaan. Hierbij worden eerst twee manieren van coping benoemd waarbij het gaat om werkloosheid in het algemeen, vervolgens wordt er ingegaan op copingmechanismen omtrent het hebben van een arbeidsbeperking en bijbehorende stigma.

#### **3.3.1 Omgaan met werkloosheid**

Zoals eerder is beschreven bij de sociale identiteit en het welbevinden van werklozen, willen mensen het evenwicht herstellen van verschillende vormen van dissonantie (statusinconsistentie en mentale incongruentie) en dus voldoen aan de normen vanuit de maatschappij en aan de normen die zij zichzelf opleggen (Tazelaar & Sprengers, 1984; gebaseerd op Festinger, 1957). Een manier om met ongewilde werkloosheid om te gaan, is dan ook om deze discrepanties tegen te gaan om het zelfrespect en eigenwaarde te beschermen. Elshout (2016) beschrijft dat werklozen een gebrek aan respect ervaren en daardoor ook voelen dat zij minder 'status' hebben terwijl zij wel behoefte hebben aan status en waardering.

Een manier van werklozen om met ongewilde werkloosheid en een negatiever beeld over hun sociale status om te gaan is het onttrekken aan negatieve percepties en om de hoop te houden in het vinden van een baan. Hiermee wordt dus voldaan aan maatschappelijke en zelfopgelegde normen en zo wordt het zelfrespect van werklozen hooggehouden om de sociale status te behouden (zoals onder andere beschreven in Tazelaar & Sprengers, 1984).

Een ander idee over het omgaan met ongewilde werkloosheid is dat werklozen juist de hoop in het vinden van werk opgeven (Engbersen, Schuyt, Timmer & Van Waarden, 2006; Kroft, Engbersen & Schuyt, 1989). Zij zouden juist competitie vermijden uit angst om te falen. Dit wordt ook wel 'statusangst' genoemd, een idee van de filosoof Alain De Botton (2004, in

Elshout, 2016). Hij benadrukt dat mensen in de westerse wereld hun (sociale) status als belangrijk ervaren. Met statusangst bedoelt hij de angst om tekort te schieten en niet te voldoen aan de eisen van het succesideaal dat in onze westerse samenleving van ons wordt verwacht, namelijk in een meritocratie. Mensen die langdurig werkloos zijn, zouden binnen dit idee van statusangst juist competitie willen vermijden uit angst om te falen (Swierstra & Tonkens, 2008 in Elshout, 2016).

### **3.3.2 Omgaan met arbeidsbeperkingen en stigma**

Goffman (1963) gaat in op hoe mensen met verschillende vormen van beperkingen met een dergelijk stigma en arbeidsbeperking kunnen omgaan, namelijk bepaalde copingmechanismen. Er kan bijvoorbeeld een keuze gemaakt worden tussen het wel of niet delen van een niet zichtbare beperking. Mensen met onzichtbare beperkingen kunnen als ‘normaal’ beschouwd worden en zitten in een positie waarin ze continu reflecteren op of zij wel of niet hun beperking zullen verbergen of onthullen, en naar wie, wanneer en hoe (Lingsom, 2008). Goffman benoemt dat deze mensen met een dergelijke beperking continu een keuze moeten maken in hoe zij acteren naar de buitenwereld: “*to display or not to display; to tell or not to tell; to let on or not to let on; to lie or not to lie; and in each case, to whom, how, when, and where*” (Goffman, 1963 in Coleman, 1986).

Iemand met een onzichtbare beperking kan dit bijvoorbeeld kenbaar maken bij zijn of haar (toekomstige) werkgever. Echter, er kleven mogelijke negatieve gevolgen aan het onthullen van onzichtbare beperkingen op werk. Er zijn risico's voor het individu vanwege de negatieve attitudes, stereotypering en onwetendheid omtrent onzichtbare (psychische) beperkingen. De perceptie van de werkgever op het kunnen en de kwaliteiten van een werknemer kan van invloed zijn op of de werknemer wel of niet aangenomen wordt, trainingen mag volgen, promotie krijgt of in dienst mag blijven (Williams, 2006).

Iemand met een onzichtbare beperking (bijvoorbeeld een psychische beperking) kan er ook voor kiezen om dit te verbergen. Er zijn verschillende manieren om een beperking te verbergen. Bijvoorbeeld door *passing* waarin iemand met een beperking erin slaagt om als ‘normaal’ of als iemand zonder beperking over te komen door het achterhouden van informatie over zijn of haar beperking of (psychische) gezondheid (Devlin & Pothier, 2006 in Prince, 2017). In plaats van *passing* kan iemand met een beperking er ook voor kiezen om de beperking te bedekken, *covering* genoemd (Goffman, 1963, in Coleman, 1986). Hierbij kan de persoon de symptomen van zijn of haar psychische beperking naar anderen toe tonen of doen overkomen als een minder gestigmatiseerde beperking of aandoening (Bishop et al., 2007). Het is hierbij de bedoeling om het zo makkelijk mogelijk te maken voor de omgeving, en om stigma te voorkomen (Goffman, 1963, in Coleman, 1986). Ook het niet delen of het verbergen van een beperking kan nadelen hebben, namelijk dat er onvoldoende rekening wordt gehouden



met de niet zichtbare beperking door de werkgever of dat het veel moeite kost om de beperking te verbergen.

Zowel het delen als het niet delen van een niet zichtbare beperking kan dus nadelige gevolgen hebben voor het individu. Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt kunnen bijvoorbeeld gestigmatiseerd worden door hun arbeidsbeperkingen wanneer deze zichtbaar zijn of kenbaar zijn gemaakt. Wanneer de beperking daarentegen niet duidelijk is geuit naar de werkgever, kan het zijn dat deze arbeidsbeperkten niet kunnen meekomen op de arbeidsmarkt omdat werkgevers onvoldoende rekening houden of niet op de hoogte zijn van een dergelijke beperking. Hierdoor wordt er bijvoorbeeld te veel van ze verwacht.

Uit onderzoek van Brouwers (2016) blijkt ook dat het stigma rondom psychische problemen van mensen een barrière is voor hun arbeidsparticipatie. De reden hiervoor is dat werkgevers over het algemeen een negatief beeld hebben over mensen met mentale problemen. Hierdoor durven werknemers vaak niet over hun mentale problemen te praten en voelen zij zich belemmerd om te solliciteren of een opleiding te volgen, uit angst om afgewezen te worden (Swierstra & Tonkens, 2008 in Elshout, 2016).

Bovenstaande manieren van coping met een arbeidsbeperking, en met werkloosheid, kunnen van invloed zijn op de re-integratie op de arbeidsmarkt. Op welke manieren deze copingmechanismen en de ervaringen van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt zich verhouden met de re-integratie, en welke behoeftes deze mensen zelf hebben als het gaat om hun re-integratie, zal in de volgende paragraaf naar voren komen.

### **3.4 SUCCESFACTOREN EN BELEMMERINGEN VAN RE-INTEGRATIE**

Het hebben van werk heeft een centrale rol in het leven van de meeste mensen en heeft meerdere functies. Het leidt tot een beter (fysiek en psychisch) welbevinden, zorgt voor autonomie en het zorgt voor een financieel inkomen. Bestaande studies over de succesfactoren en belemmeringen binnen de re-integratie van (langdurig) werklozen zullen nu aan bod komen. Eerst zullen er factoren naar voren komen die bijdragen aan arbeidsparticipatie en re-integratie. Vervolgens zal er worden ingegaan op de behoeftes van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt als het gaat om hun re-integratie.

#### **3.4.1 Self-efficacy en motivatie**

Allereerst levert iemands zelfvertrouwen en geloof in eigen kunnen een grote bijdrage aan iemands welbevinden en aan arbeidsparticipatie. De verbinding tussen zelfvertrouwen en een positief welbevinden komt naar voren in de *self-efficacy theory* van de psycholoog Bandura. Met self-efficacy wordt iemands geloof in zijn of haar kunnen om iets succesvol uit te voeren bedoeld. Uit onderzoek blijkt dat iemand met een hoger self-efficacy, of het geloof in het behalen van een bepaald doel, eerder geneigd is om dat doel daadwerkelijk te behalen (Bandura, 1977).

In onderzoek naar de succesfactoren van iemands re-integratie op de arbeidsmarkt wordt self-efficacy ook benoemd als belangrijke factor. *Self-efficacy to return to work* wordt gedefinieerd als het geloof dat mensen hebben in het voldoen aan de eisen van wat er binnen een nieuwe baan van ze wordt verwacht, tijdens het re-integreren. De motivatie om te willen werken blijkt ook een belangrijke rol te spelen bij een succesvolle re-integratie (Williams, 2010). Ook bij mensen met mentale problemen blijkt de motivatie om weer te gaan werken een succesfactor te zijn bij hun re-integratie (Lagerveld, Blonk, Brenninkmeijer & Schaufeli, 2010). Het geloof in eigen kunnen en zelfvertrouwen van de respondenten wordt meegenomen in dit onderzoek omdat deze factoren dus een bijdrage leveren aan iemands re-integratie.

### **3.5 BEHOEFTE VAN WERKLOZEN BINNEN DE RE-INTEGRATIE**

Omdat onderzoek en beleid niet altijd vanuit het perspectief van de werkzoekende zelf genomen is, is het ook belangrijk om inzicht te verkrijgen in waar mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt (met bijvoorbeeld arbeidsbeperkingen) behoefte aan hebben als het gaat om hun re-integratie.

#### **3.5.1 Het hebben van autonomie**

De behoeftes van werklozen die gaan re-integreren, sluiten vaak aan bij de werkzame factoren van dergelijke re-integratie projecten van werklozen (met of zonder arbeidsbeperking).

Volgens de *self determination theory* (SDT) van Ryan & Deci (1987; 2000) hangt iemands welbevinden en sociale ontwikkeling samen met drie behoeftes: het hebben van autonomie, verbondenheid en competentie. Wanneer aan deze behoeftes kan worden voldaan, heeft men dus volgens de SDT een beter welbevinden. Uit onderzoek blijkt dat dit ook grotendeels geldt voor werklozen.

Terwijl werklozen vaak in mindere mate ervaren dat zij autonomie hebben over hun eigen leven, hebben zij vaak wel behoefte aan autonomie (Elshout, 2016). Het ontbreken aan autonomie, ook wel 'self-governance' genoemd, kan een negatieve invloed hebben op iemands welbevinden. Wanneer mensen wel autonomie ervaren, hebben zij het idee dat zij meer invloed kunnen uitoefenen op hun eigen gedrag en op het maken van keuzes die leiden tot positieve uitkomsten. Het hebben van autonomie is daarnaast verbonden aan een beter psychologisch en fysiek welbevinden, intrinsieke motivatie en hogere productiviteit (Deci & Ryan, 2000).

Elshout (2016) beschrijft bijvoorbeeld dat werklozen, binnen hun activering, veel waarde hechten aan het hebben van autonomie over hun leven en het kunnen maken van autonome keuzes. De ontkenning hiervan beschadigt iemands gevoel van waardigheid. Binnen activeringsprogramma's van werklozen is het voor de deelnemers dan ook van belang dat zij op eigen tempo en met autonomie kunnen re-integreren, in plaats van dat de deelnemers een druk voelen om meteen weer te werken. Het gaat hierbij om vrijwillige deelname van de activeringsprogramma's, dus mensen die zelf willen re-integreren.

### **3.5.2 Sociale ondersteuning en sociaal kapitaal**

Naast de behoefte aan autonomie, komt in de self determination theorie ook de behoefte aan verbondenheid en sociale contacten naar voren als belangrijk aspect van mensen hun welbevinden en re-integratie. Uit onderzoek blijkt dat het hebben van sociale contacten, of sociaal kapitaal, op het werk bijdraagt aan geluk (Schmeets & Gielen, 2015). Een belangrijk latent voordeel van werk is namelijk dat het zorgt voor een sociale omgeving: het krijgen van collegiale steun en het opdoen van sociale contacten op werk kan van invloed zijn op iemands sociale status en geeft iemand een sociale identiteit (Boardman, Grove, Perkins & Shepherd, 2003).

Daarnaast is het hebben van sociaal kapitaal van belang voor mensen hun welbevinden en re-integratie. Sociaal kapitaal is oorspronkelijk een term van de socioloog Bourdieu die hiermee aangaf dat meerdere vormen van kapitaal van belang zijn voor mensen hun positie in de maatschappij. Volgens Lin (2002) is sociaal kapitaal “de kwantiteit en kwaliteit van de hulpbronnen waarover een actor via netwerken kan beschikken.” Uit zijn onderzoek met deze definitie van sociaal kapitaal blijkt dat werklozen minder sociaal kapitaal hebben dan werkende mensen. Wanneer mensen op werk contacten op doen en meer sociaal kapitaal verwerven, draagt dit bij aan hun geluk (Schmeets & Gielen, 2015). Sociaal kapitaal is niet alleen belangrijk voor mensen hun welbevinden (Schmeets & Gielen, 2015), maar ook voor het vinden van werk zelf. Netwerken kunnen mensen helpen aan een baan of met vooruitgangen in een loopbaan (Adler & Kwon, 2002, in Vrooman, Gijsberts & Boelhouwer, 2014).

Voor werkenden en werkzoekenden is sociaal kapitaal en het hebben van sociale contacten dus van belang. Dit kan niet alleen een bijdrage leveren aan het welbevinden van werklozen, het is dus ook een behoefte binnen de re-integratie en kan tevens een copingmechanisme zijn van werkloosheid. Het hebben van een sociale omgeving en ondersteuning kan dus mogelijk een positieve bijdrage leveren aan de re-integratie van Amsterdammers met een afstand tot de arbeidsmarkt. Wanneer meer duidelijkheid is over deze behoeftes en eventuele gebreken aan sociale contacten en sociaal kapitaal van werklozen, kan hiermee meer rekening worden gehouden tijdens de re-integratie van deze mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt.

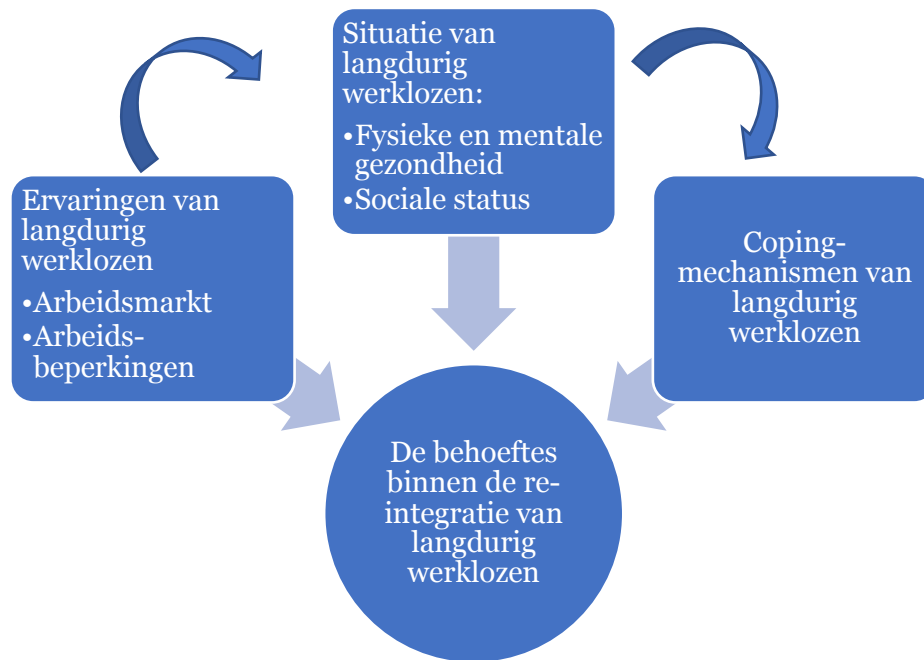
### **3.6 Dit onderzoek**

In dit theoretisch kader zijn theorieën naar voren gekomen omtrent de ervaringen en het welbevinden van werklozen (hun huidige situatie), de copingmechanismen van werklozen (hoe gaan zij om met hun werkloosheid en met eventuele arbeidsbeperkingen) en tot slot zijn de succesfactoren en belemmeringen van iemands re-integratie, en de behoeftes van werklozen aan bod gekomen.

Dit onderzoek zal nader ingaan op hoe deze ervaringen, de copingmechanismen en de behoeftes van Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt met elkaar

samenhangen. Ook wordt hier nader onderzocht welke succesfactoren en belemmeringen er voor Amsterdammers zijn binnen hun re-integratie. Door meer te kijken naar hoe en waarom verschillende aspecten van de re-integratie tussen Amsterdammers verschillen en welke belemmeringen en behoeftes hierin naar voren komen, kan mogelijk hier meer rekening mee worden gehouden binnen de begeleiding van hun re-integratie. Zo kan het ervaren van stigma omtrent werkloosheid en/of rondom psychische problemen of arbeidsbeperkingen mogelijk een negatieve invloed hebben op iemands re-integratie (Brouwers, 2016). Ook kan het ervaren van stigma mogelijk leiden tot minder zelfvertrouwen. Vanwege statusangst zouden werklozen bijvoorbeeld competitie vermijden, uit angst om te falen (in Elshout, 2016). Deze copingmechanisme en het ervaren van negatieve stigmatisering zouden een belemmering kunnen vormen voor de re-integratie van mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt (Vanbelle, Boonen & De Witte, 2014). Wanneer meer duidelijkheid is over de ervaringen en de situatie van werklozen, over hun verschillende copingmechanismen en hoe deze samenhangen met hun behoeftes, kan hier meer rekening mee gehouden worden. Daarom zal dit worden meegenomen in dit onderzoek.

Hoe de verschillende aspecten rondom de re-integratie van langdurige werklozen die naar voren komen in dit onderzoek, naar verwachting en volgens de literatuur samenhangen, is te zien in figuur 2. Dit is een vereenvoudigd model van aspecten en theorieën die hierboven zijn benoemd en heeft als doel om een beter beeld te geven van hoe deze met elkaar samenhangen. Dit onderzoek zal hier verder op ingaan om te onderzoeken hoe deze aspecten zich tot elkaar verhouden en op welke manieren ze mogelijk overlappen. Op welke wijze dit zal worden onderzocht zal aan bod komen in het volgende hoofdstuk over de methoden.



*Figuur 2: Theoretisch model (succesfactoren en belemmeringen binnen de re-integratie op basis van de ervaringen, de situatie, de copingmechanismen en de behoeftes van langdurig werklozen)*

## 4. Methoden

De gebruikte methoden van dit onderzoek komen nu in dit hoofdstuk aan bod. Hierin wordt beschreven wat voor type onderzoek er heeft plaatsgevonden, op welke wijze de onderzoeker de respondenten heeft benaderd en te werk is gegaan om de materie te verwerven en vervolgens te analyseren. Ook wordt er extra aandacht gegeven aan de ethiek rondom dit uitgevoerde onderzoek en hoe hiermee is omgegaan.

### 4.1 Type onderzoek

Dit onderzoek richt zich op de succesfactoren en belemmeringen binnen de re-integratie van Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Omdat dit een verdiepend onderzoek is waarin de ervaringen, de copingmechanismen en de behoeftes vanuit het perspectief van Amsterdammers die re-integreren zijn onderzocht, is dit onderzoek kwalitatief van aard. Er zijn interviews afgenomen met mensen die binnen de Participatiewet vallen en een 'grote afstand tot de arbeidsmarkt' hebben. Omdat het hier dus gaat om de beleving van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, en om het 'waarom' achter de succesfactoren en belemmeringen van hun re-integratie, is dit een interpretivistisch onderzoek (Bryman, 2012). Deze interpretivistische epistemologie houdt in dat het gaat om een specifieke groep participanten met hun eigen ideeën wat weer op een eigen manier kan worden geïnterpreteerd door de onderzoeker.

Omdat er gevraagd is naar meningen van mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, en omdat ieders wereldbeeld anders is, is er geen sprake van harde feiten: er is geen objectieve werkelijkheid. De ontologie die daarom bij dit onderzoek hoort, is sociaal constructivistisch, namelijk gebaseerd op de percepties van individuen die beïnvloed zijn door sociale constructen (Bryman, 2012). Bovendien is dit kwalitatieve onderzoek 'fenomenologisch'. Er wordt hierbij getracht om de doelgroep van dit onderzoek beter te begrijpen, *verstehen* in Weber zijn woorden.

In dit onderzoek is namelijk aandacht gegeven aan het begrijpen van factoren die meespelen bij de ervaringen van Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, de verschillende copingmechanismen om met werkloosheid en eventuele arbeidsbeperkingen en psychische klachten om te gaan en de factoren die bijdragen aan een positieve re-integratie van deze groep mensen. Bovendien is er gekeken naar hoe deze factoren zich tot elkaar verhouden. Binnen de behoeftes van Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt is er gekeken naar waar zij in hun re-integratie tegen aanlopen en wat zij verwachten van hun begeleiding en hun werkplek zelf. Aangezien elke persoon anders is en er verschillen kunnen zijn in de ervaringen en de behoeftes van Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, is er niet een compleet beeld van de Amsterdammer met een grote

afstand tot de arbeidsmarkt gecreëerd en er kan dus niet gegeneraliseerd worden naar bijvoorbeeld alle Amsterdammers die een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben. Maar dit onderzoek kan wel een duidelijker beeld scheppen: het verdiepen in de behoeftes en de belemmeringen van Amsterdammers binnen hun re-integratie kan wel tot nieuwe inzichten leiden. Daarnaast is hiermee het narratief geschetst van de onderzoeksdoelgroep zelf, vanuit hun eigen kijk op hun re-integratie. Aangezien beleid vaak vanuit het perspectief van de beleidsmaker wordt opgesteld, is het van belang om de behoeftes van Amsterdammers zelf en vanuit hun perspectief nader te belichten aangezien hierop dan beter zou kunnen worden aangesloten binnen re-integratiemogelijkheden.

### **Vooronderzoek**

In het vooronderzoek is er door de onderzoeker met verschillende experts in het veld rondom re-integratie van werklozen gesproken. Zo is er een beter beeld verkregen van het huidige beleid rondom de re-integratie van Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Naast gesprekken met beleidsmakers en projectleiders van re-integratieprojecten in Amsterdam, is er ook gesproken met klantmanagers die dichtbij de doelgroep staan. Hiermee zijn de onderwerpen die naar voren komen in de interviews besproken. In overleg met professionals op het gebied van re-integratie kon vervolgens een inschatting worden gemaakt of de interview vragenlijst veel of weinig respons zou geven door de respondenten, of de vragen goed begrepen zouden worden en of de vragen niet als te direct of te gevoelig zouden worden beschouwd. Zo is de interview guide aangepast naar aanleiding van een gesprek met een klantmanager in Noord, namelijk onder andere het taalgebruik en de formulering van de vragen, om ervoor te zorgen dat de respondenten de vragen zo goed mogelijk begrijpen waardoor het ook waarschijnlijker was om meer en beter respons te krijgen. Ook is er aan de hand van gesprekken met experts op het gebied van werk en re-integratie besloten de vragen duidelijker en anders te formuleren en om een topic toe te voegen, namelijk over ervaringsdeskundigheid en het delen van ervaringen van werklozen.

Deze input van experts op het gebied van re-integratie in Amsterdam heeft ervoor gezorgd dat de onderzoeker een beter overzicht heeft van het huidige Amsterdamse re-integratiebeleid en een beter beeld van de doelgroep. Tot slot zijn door middel van het vooronderzoek contacten gelegd die vervolgens ingezet zijn tijdens de respondentenwerving. Zo is aan klantmanagers gevraagd om klanten binnen hun caseload te benaderen en is gevraagd aan projectleiders van re-integratieprojecten om hetzelfde te doen.

### **4.2 Onderzoeksinstrument**

Het onderzoeksinstrument van dit onderzoek is een interview. Om een beter beeld te scheppen vanuit het perspectief van Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, zijn er

semigestructureerde interviews afgenomen. Eerst is er een semigestructureerde interview guide (topic list) opgesteld. Deze interview guide (zie bijlage 1) is bedoeld als een leidraad, maar in de volgorde van de onderwerpen is soms van afgeweken tijdens de interviews. Ook zijn er soms tijdens de interviews onderwerpen bijgekomen wanneer de onderzoeker het gevoel had dat de informatie die de respondent wilde delen van belang is voor het onderzoek, bijvoorbeeld over ervaringsdeskundigheid. Daarnaast zijn er onderwerpen of vragen ook achterwege gelaten wanneer respondenten aangaven liever niet over een bepaald onderwerp te willen vertellen of wanneer de respondenten de inhoud van de vraag niet konden begrijpen (door onder andere taalachterstand of door licht verstandelijke beperkingen van respondenten). In het laatste geval is gekozen voor een meer gesloten manier van vragen stellen, in plaats van open vragen te stellen en hierop door te vragen.

### **4.3 Onderzoekspopulatie**

De populatie van dit onderzoek bestaat uit mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Met de doelgroep van dit onderzoek, Amsterdammers met een 'grote afstand tot de arbeidsmarkt', wordt het volgende bedoeld: Amsterdammers die langdurig (langer dan een jaar) uit het arbeidsleven zijn geweest en nu, met ondersteuning van de gemeente Amsterdam, aan het re-integreren zijn. Mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, of 'langdurig werklozen' in de literatuur genoemd, kampen vaak met psychische en gezondheidsklachten (Groot, 2009) of hebben te maken met (psychische) arbeidsbeperkingen. Van tevoren was het idee om binnen het onderzoek de focus te leggen op de behoeftes van Amsterdammers met een psychische arbeidsbeperking, maar gezien privacy wet- en regelgeving is hiervan afgestapt. De onderzoekspopulatie is dus een meer heterogene groep van Amsterdammers, zowel met als zonder (psychische) arbeidsbeperking.

Omdat Amsterdam een diverse stad is met verschillen tussen de stadsdelen, in economische status, sociale diversiteit, arbeidsklimaat, gezinssamenstelling, en andere kenmerken, is er binnen dit onderzoek gekeken naar de behoeftes van Amsterdammers die re-integreren, uit verschillende stadsdelen. Zo zijn respondenten uit zes van de zeven stadsdelen die Amsterdam rijk is, geïnterviewd (Amsterdam Noord, Amsterdam Centrum, Amsterdam Zuid, Amsterdam Nieuw-West, Amsterdam West en Amsterdam Zuidoost). Daarnaast zijn respondenten van verschillende leeftijd, geslacht en afkomst gesproken.

### **4.4 Respondentenwerving en sampling**

Binnen dit onderzoek zijn drie respondenten benaderd via de Ombudsman Metropool Amsterdam, tien respondenten zijn benaderd via klantmanagers van de afdeling Activering (van WPI, gemeente Amsterdam), en vijf respondenten zijn deelnemers van re-integratietrajecten van maatschappelijke organisaties in Amsterdam. Voor een overzicht van



de kenmerken van de respondenten en voor meer informatie over uit welk stadsdeel ze komen en via welke contactpersoon ze benaderd zijn, zie het respondentenschema in bijlage 3.

Het werven van deze respondenten is op de volgende manieren gebeurd. Door middel van contactpersonen binnen of via het eigen netwerk en de Ombudsman Metropool Amsterdam zijn allereerst klantmanagers en medewerkers van de gemeente Amsterdam benaderd. Uit het vooronderzoek is de afdeling Activering gebleken als een afdeling van de gemeente Amsterdam (van WPI) waar Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt kunnen worden begeleid tijdens hun re-integratie. Vervolgens is met de Activering teammanagers van de verschillende stadsdelen contact op genomen en is gevraagd of zij de onderzoeker kunnen verbinden aan klantmanagers uit hun stadsdeel. Deze klantmanagers hebben hun klanten (Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt) benaderd en gevraagd of zij open staan voor een interview. Ook is er op verschillende dagdelen meegelopen met klantmanagers tijdens gesprekken met klanten (in Amsterdam Noord, Amsterdam West en Amsterdam Zuidoost), waar na afloop van een dergelijk spreekuur indien mogelijk en met toestemming van de klant een interview afgenomen kon worden of ingepland kon worden. Via collega's van klantmanagers is vervolgens op dezelfde manier respondenten geworven uit andere stadsdelen. Hierdoor ontstaat een sampling van Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt die aan het re-integreren zijn, uit verschillende stadsdelen. Er is dus zo veel mogelijk geprobeerd om respondenten uit de verschillende stadsdelen te interviewen.

Naast klanten van de afdeling Activering, zijn er ook respondenten geworven die door aparte re-integratie instanties begeleid worden. Bijvoorbeeld de organisatie Stichting Samen Is Niet Alleen (SINA) in Amsterdam Zuid is een welzijns- en armoedebestrijding organisatie die zich ook bezighoudt met de begeleiding binnen de re-integratie van Amsterdammers met een (grote) afstand tot de arbeidsmarkt. Samen met een klantmanager in Amsterdam Zuid is besloten dat veel klanten van deze organisatie in de doelgroep van dit onderzoek vallen, waardoor vervolgens ook interviews met deze klanten zijn afgenomen. Tot slot zijn drie respondenten van dit onderzoek tevens verzoekers bij de Ombudsman Metropool Amsterdam, zij hadden alle drie klachten over de afdeling WPI.

Deze wervingstechniek leek, anders dan een sneeuwbalmethode, het meest geschikt te zijn gezien de gevoeligheid van de onderwerpen en vanwege privacy redenen. Om deze reden kon de onderzoeker niet rechtstreeks zelf respondenten benaderen. Ook was een voordeel van deze methode dat respondenten vaak hun re-integratie begeleider goed kennen waardoor zij eerder geneigd waren akkoord te geven voor een interview met de onderzoeker.

Een nadeel van deze wervingstechniek is daarentegen dat doordat de respondenten benaderd zijn door hun eigen begeleiders, de respondenten mogelijk niet volledig eerlijk durfden te zijn of sociaalwenselijke antwoorden gaven, bijvoorbeeld doordat ze het idee

hadden dat de onderzoeker de informatie zal delen met hun begeleider of klantmanager. Dit is zo veel mogelijk geprobeerd te voorkomen door duidelijke informatie omtrent het onderzoek en de privacy van de respondenten vooraf te vermelden (zie 4.7: Ethische kwesties).

Aan de hand van deze werving methoden zijn er dus in zes van de zeven stadsdelen, respondenten geïnterviewd die een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben en die begeleid worden binnen hun re-integratie (door klantmanagers van de gemeente of begeleiders van losse organisaties). Hierdoor is de groep respondenten een zo divers mogelijke groep. Echter, er kan hiermee nog steeds niet gegeneraliseerd worden naar de gemiddelde Amsterdamer met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Ook bleek een nadeel van de gehanteerde respondentenwerving methode te zijn dat er door de diversiteit binnen de respondentengroep ook verschillen zijn in het intelligentie en abstractieniveau van de respondenten en daardoor ook in de data van de verschillende interviews. Aangezien sommige respondenten hoger opgeleid zijn (HBO of WO afgerond) en anderen helemaal geen opleiding hebben gevolgd, een taalachterstand hebben of bijvoorbeeld een psychische beperking (met bijbehorende gevolgen zoals geheugen- of concentratieverlies), zijn er verschillen in hoe diepgaand en op welk abstractieniveau de interviews zijn. Tot slot kunnen de interviews met verzoekers van de Ombudsman Metropool Amsterdam mogelijk meer negatief gekenmerkt zijn omdat zij een klacht hebben ingediend over WPI.

### **Verloop van de interviews**

Er zijn in totaal achttien interviews afgenomen. De hoeveelheid interviews hing af van wanneer de onderzoeker het gevoel had dat er sprake is van wetenschappelijke saturatie en dat er dus een goed beeld is van de onderzoeksdoelgroep en van de (deels overlappende) onderzoeksresultaten. De interviews hebben plaatsgevonden in Amsterdam, op een plek naar keuze van de respondent (vaak vonden deze plaats bij buurthuizen in de buurt van de respondent). De interviews hebben ongeveer een half uur tot maximaal drie uur geduurd. Gemiddeld duurden de interviews een uur.

Binnen de interviews is zo veel mogelijk geprobeerd om de van tevoren opgestelde vragen van de topic list te stellen en met de onderzoeksvragen in het achterhoofd. Wel is er vaak afgeweken in de volgorde van deze topic list. De interviews verliepen over het algemeen goed waardoor er dieper in kon worden gegaan op de interview topics en op het perspectief van de respondenten. Zoals boven al benoemd is, waren er daarentegen wel verschillen in hoe diepgaand deze interviews afgenomen konden worden. Een enkele respondent heeft geen toestemming verleend om het interview op te nemen, wel mocht de onderzoeker tijdens het interview mee schrijven, om deze reden zijn hier wel veel aantekeningen van gemaakt.

#### **4.5 Dataverwerking en -analyse**

Na het afnemen van de interviews is de data allereerst getranscribeerd. De analyse van de getranscribeerde interviews ging als volgt. Door middel van het programma NVivo (12) zijn codes toegeschreven, deels volgens een codeerschema en deels door middel van open codering. Er is gebruik gemaakt van open codering, dat wil zeggen dat er codes zijn toegeschreven aan de data. Hierbij was er dus een inductieve werkwijze. Vervolgens is er gebruik gemaakt van een codeerschema, om hiermee te kijken naar overlappende codes bij de verschillende interviews. Hierbij is dus iteratief te werk gegaan. Dit houdt in dat er deels verwachtingen waren vanuit de literatuur over de bevindingen van de respondenten, waarbij codes dus van tevoren al opgesteld zijn. Tegelijkertijd is dit onderzoek ook juist tot nieuwe bevindingen gekomen.

Er is dus door middel van codes gekeken naar de overlap tussen de interviews, namelijk naar de verschillende en overlappende codes en verbindingen hiertussen. Vervolgens, wanneer er meer inzicht was in de overlap en de verschillende codes binnen de interviews, is er een selectie gemaakt van de belangrijkste concepten en thema's, waar de resultaten sectie op is gebaseerd (Bryman, 2012). Uit de analyse zijn dus verschillende codes naar voren gekomen, om deze inzichtelijk te maken, zijn verschillende codebomen van de hoofdconcepten gemaakt, zie bijlage 5.

#### **4.6 Ethische kwesties**

Binnen (kwalitatief) onderzoek is het van belang om rekening te houden met de onderzoeksdoelgroep en om zo veel mogelijk schade voor de respondenten te voorkomen. Er is dus rekening gehouden met ethische kwesties en met mogelijke gevolgen van dit onderzoek. Dit is op de volgende manieren gedaan.

Aangezien de onderwerpen binnen de interviews als gevoelig konden worden beschouwd, was het van belang om met een open en rustige houding de interviews af te nemen. Ook heeft het interview op een locatie plaatsgevonden naar keuze van de respondent. Hiermee is geprobeerd om een veilige sfeer te creëren tijdens het gesprek, zodat de onderzoeker meer (diepgaande) informatie kon verkrijgen. Er is verder rekening gehouden met de volgende punten. Allereerst is er expliciet toestemming gevraagd aan de respondenten om de interviews af te mogen nemen en op te nemen. De onderzoeker heeft zich van tevoren voorgesteld en hierbij is het onderzoeksdoel duidelijk uitgelegd. Er is bijvoorbeeld uitgelegd dat de data geanonimiseerd zal worden zodat het niet te herleiden is tot de respondent. De data van de interviews zal verder niet met derden worden gedeeld. Er is benadrukt dat de respondent vrijwillig antwoord mag geven op de vragen, maar wanneer hij of zij zich ergens niet comfortabel bij voelde om informatie over te delen, dat dat niet hoefde. Ook was er ruimte voor vragen van de respondenten aan de onderzoeker (vooraf en na afloop) en is er uitgelegd dat de respondent ten allen tijden mocht stoppen met het interview. Tot slot zijn de namen van de geïnterviewde respondenten dus geanonimiseerd, om de privacy van de respondenten verder

te waarborgen. Om er zeker van te zijn dat bovengenoemde punten duidelijk waren onder de respondenten en dat zij daar akkoord mee gingen, is er een brief (*informed consent*, zie bijlage 2) opgesteld met alle informatie die mee is gegeven aan de respondenten met een e-mailadres van de onderzoeker. Over het algemeen zijn er door de respondenten geen (kritische) vragen gesteld over de ethiek van dit onderzoek en gaven zij aan dat het onderzoeksdoel en de gevolgen van dit onderzoek duidelijk waren.

#### **4.7 Operationalisering en concepten van de interviews**

De concepten die aan bod zijn gekomen in de interviews, komen voort uit het theoretisch kader. Binnen de literatuur zijn er verschillende factoren bekend die een bijdrage kunnen leveren aan de re-integratie van werklozen, of die voor belemmeringen kunnen zorgen. Zo blijkt uit bestaand onderzoek dat het hebben van zelfvertrouwen en geloven in eigen kunnen (*self-efficacy*) en het hebben van autonomie van belang is voor mensen die re-integreren op de arbeidsmarkt. Daarnaast komt het belang van het hebben van sociale contacten en sociale ondersteuning ook naar voren. In de literatuur wordt ook ingegaan op de ervaringen van werklozen of mensen met een arbeidsbeperking, namelijk over stigma rondom dit thema en op hoe hiermee wordt omgegaan. De volgende concepten, gebaseerd op het theoretisch kader, zijn aan bod gekomen in de interviews.

Er is allereerst gevraagd naar achtergrondinformatie. Dit is interessant omdat hiermee een beter beeld wordt geschetst van de doelgroep Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Vervolgens is er ingegaan op de ervaringen van de doelgroep, wat betreft hun loopbaan en werkloosheid. De redenen van werkloosheid en het welbevinden van de respondenten zijn hierbij aan bod gekomen. Hiermee wordt de situatie van de respondenten geschetst. Ook is er ingegaan op mogelijke stigmatisering rondom werkloosheid en eventuele arbeidsbeperkingen. Naast het vragen naar de ervaringen en de situatie van de werkloosheid van de respondenten, is er ook ingegaan op hoe zij hiermee om gaan. Vervolgens is er gevraagd naar de behoeftes van de doelgroep wat betreft hun re-integratie en ondersteuning van de gemeente en van hun sociale omgeving. Tot slot is er nog gevraagd naar het toekomstperspectief van de respondenten, in het algemeen en wat betreft hun re-integratie en loopbaan. Voor de semigestructureerde interview guideline, zie bijlage 1: topic list. Hieronder volgen de belangrijkste resultaten die naar voren zijn gekomen uit de interviews. Deze zullen behandeld worden aan de hand van de belangrijkste concepten binnen de interviews.

## **5. Resultaten**

In dit hoofdstuk zullen de resultaten uit de interviews van dit onderzoek naar voren komen. In lijn met het theoretisch kader en aan de hand van de meest voorkomende thema's en subthema's zijn de resultaten hieronder te lezen. Allereerst zal er worden ingegaan op de achtergrond van de respondenten: Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Hierbij wordt een beeld geschetst van de doelgroep: de redenen van werkloosheid worden benoemd, er wordt ingegaan op het welbevinden van de doelgroep en op hoe zij zich positioneren en wel of niet gewaardeerd voelen in de maatschappij. Vervolgens wordt er ingegaan op de betekenis die de respondenten aan werk toeschrijven en hoe dit zich verhoudt met de (positie in de) maatschappij. Nadat hier dus is ingegaan op de achtergrond, ervaringen en situatie van de doelgroep zal in het volgende deel van de resultaten worden ingegaan op de copingmechanismen van de respondenten van hun eerder benoemde situatie. De respondenten hebben verschillende manieren van omgaan met hun huidige situatie als een werkloos persoon, maar ook met voorkomende psychische klachten en stress. Zowel de situatie en de ervaringen van de doelgroep als de bijbehorende copingmechanismen zijn van belang om vervolgens te begrijpen waar zij behoefte aan hebben binnen hun re-integratie en begeleiding van de gemeente. In het laatste deel van de resultaten zullen dan ook de behoeftes binnen de re-integratie en begeleiding van de respondenten aan bod komen.

### **5.1 ACHTERGROND VAN DE RESPONDENTEN**

De respondenten van dit onderzoek behoren tot een diverse, heterogene groep Amsterdammers die gemeenschappelijk hebben dat zij langere tijd werkloos zijn of zijn geweest en allemaal een 'grote afstand tot de arbeidsmarkt' hebben. De meeste respondenten zijn tussen de twee en tien jaar werkloos (geweest) of een enkele keer zelfs vierentwintig jaar werkloos. Alle respondenten ontvangen momenteel een bijstandsuitkering van de gemeente Amsterdam. Drie ervan zijn daarnaast zelfstandig ondernemer of willen beginnen als zelfstandige, en elf van de respondenten volgen of gaan beginnen met een re-integratieproject. De respondenten hebben een leeftijd tussen 33 jaar en 58 jaar oud en wonen op verschillende plekken in Amsterdam. De meeste respondenten zijn niet in Amsterdam geboren maar wonen er wel al langer dan tien jaar. Zeven van de respondenten zijn van origine Nederlander en elf van de respondenten zijn geboren in het buitenland (hiervan zijn tien respondenten van niet-westerse afkomst). Sommige respondenten hebben moeite met de Nederlandse taal maar kunnen zich over het algemeen wel verstaanbaar maken. De meeste respondenten hebben kinderen en ongeveer de helft van de respondenten is gescheiden of alleen(staand). Om aan te

geven waarin de respondenten, die allemaal tussen wal en schip vallen, onder andere in kunnen verschillen, zullen er nu allereerst twee casussen beschreven worden.<sup>1</sup>

### **Casus 1: Jenny (45)**

Jenny is 45 en is nu twee jaar werkloos. Ze heeft een lange en diverse voorgeschiedenis aan werkervaring, ze heeft een opleiding afgerond in maatschappelijk werk en vervolgens gewerkt als secretaresse bij verschillende organisaties, zowel buiten als binnen Amsterdam. Door persoonlijke omstandigheden, waaronder overspannenheid, is zij gestopt met haar baan als secretaresse. Later heeft zij andere tijdelijke baantjes opgepakt om rond te kunnen komen. Ze heeft zich nooit gewaardeerd gevoeld tijdens haar baan in de administratieve sector. Ook voelt zij zich nu ondergewaardeerd doordat ze een bijstandsuitkering ontvangt. Binnen haar begeleiding en zoektocht naar werk loopt zij tegen het volgende aan: haar leeftijd. Ook wordt er naar haar idee onvoldoende geluisterd naar haar persoonlijke ervaringen (wat betreft solliciteren bijvoorbeeld) en sluit de begeleiding binnen haar re-integratie hier vaak niet goed op aan naar haar mening. Als voorbeeld noemt zij dat er haar een sollicitatietraining is aangeboden terwijl zij heel veel heeft gesolliciteerd.

### **Casus 2: Karin (58)**

Karin (58) heeft nooit een opleiding gevolgd. Ze heeft in het begin van haar loopbaan baantjes gehad in promotie- en reclamewerk. Door onder andere een verslaving is zij in een psychose geraakt en hier slikt zij al bijna 25 jaar medicijnen voor waardoor ze aan geheugenverlies lijdt. Ze heeft haar leven lang veel vrijwilligerswerk gedaan en is momenteel ook 'ervaringsdeskundige'. Alhoewel ze zou willen werken, ziet ze ook in dat haar psychologische toestand – haar psychische arbeidsbeperking – in combinatie met haar leeftijd dit in de weg kan staan. Ze voelt zich hierin gestigmatiseerd en buiten de maatschappij staan. Als voorbeeld benoemt zij dat ze in tegenstelling tot familieleden en leeftijdsgenoten naast geen betaalde baan, geen partner en kinderen, geen koopwoning en geen auto heeft. Hieruit kan worden opgemaakt dat zij zich niet volwaardig en maatschappelijk betrokken en gewaardeerd voelt.

In deze verschillende casussen komt bijvoorbeeld naar voren dat de ene respondent (Jenny) een opleiding heeft afgerond, terwijl de andere respondent (Karin) nooit een opleiding heeft gevolgd. Beide respondenten geven aan zich gestigmatiseerd te voelen vanwege hun werkloosheid. Jenny geeft aan bijvoorbeeld door haar leeftijd niet aangenomen te worden en dat ze zich ondergewaardeerd voelt door haar bijstandsuitkering die zij ontvangt. Karin geeft aan niet alleen leeftijdsdiscriminatie te ervaren, maar vooral niet gewaardeerd te worden door haar psychische arbeidsbeperking. Beide vrouwen vallen tussen wal en schip, voelen zich ondergewaardeerd en niet serieus genomen door hun omgeving en begeleiding als het gaat om re-integratie maar hebben ook allebei een andere achtergrond en redenen voor hun werkloosheid. Ook als het gaat om de manier van coping zijn er verschillen tussen de respondenten te vinden. Zo geeft de ene respondent de hoop op in het vinden van een baan,

---

<sup>1</sup> Uiteraard zijn de namen van de respondenten veranderd om anonimiteit te waarborgen.

door de tegenwerkingen die deze respondent van zowel de gemeente als de arbeidsmarkt heeft ervaren, terwijl de andere respondent de hoop nog niet op geeft en een drive heeft om door te gaan. Hierin zal verder worden ingegaan bij ‘copingmechanismen’, waarbij ook eerst een casus zal worden beschreven (Casus 3). Allereerst komen nu de verschillende redenen van werkloosheid en het welbevinden van de respondenten aan bod.

## **5.2 REDENEN VAN WERKLOOSHEID**

De respondenten van dit onderzoek zijn (of waren) dus voor lange tijd werkloos (tussen de twee en tien jaar en een enkele keer 24 jaar). Om hiervan een beter beeld te schetsen, zal allereerst de benoemde achterliggende redenen van hun werkloosheid aan bod komen.

### *Mentale en fysieke gezondheid*

Een veel benoemde reden van het niet hebben van werk, is het hebben van gezondheidsklachten, een fysieke arbeidsbeperking of het hebben van psychische klachten. Sommige respondenten gaven aan fysieke klachten te hebben en daardoor arbeidsbeperkingen, bijvoorbeeld door reuma of een hernia. Zij gaven aan dat deze fysieke gezondheidsklachten of fysieke beperkingen het hebben van (regulier) werk in de weg staat.

Ook gaven veel respondenten aan dat zij kampen of kampten met psychische klachten, zoals een depressie of bijvoorbeeld angsten. Daarnaast is het meemaken van een trauma in het verleden meerdere keren benoemd en (soms hieraan verbonden) psychische klachten komen dus veelal voor onder de respondenten. Deze psychische klachten of ervaringen uit het verleden kunnen het hebben van een baan in de weg staan.

Tegelijkertijd kunnen psychische klachten ook andersom een gevolg zijn van het gebrek aan een baan (en hierdoor vaak gebrek aan een vaste dagbesteding), namelijk dat respondenten mogelijk door hun werkloosheid een negatiever welbevinden ervaren. Het hebben van psychische problemen, of problemen met betrekking tot de mentale gezondheid van de respondenten, lijkt dus niet alleen een oorzaak van werkloosheid te zijn, maar ook een gevolg voor veel respondenten. Zo gaf een aantal respondenten aan dat het om een vicieuze cirkel gaat, waarin werkloosheid en psychische klachten elkaar kunnen versterken, en waarna men in een neerwaartse spiraal kan zitten waarin negatieve ervaringen uit het verleden en het niet hebben van werk het negatieve welbevinden versterkt. Een respondent (Eva, 38) benoemt dit een “*idiotisch cirkel*”, namelijk een negatieve spiraal waarin haar werkloosheid en haar welbevinden elkaar beïnvloeden omdat ze zich in een negatieve spiraal bevond. Het niet hebben van werk roept machteloosheid bij haar op en het kost veel energie om uit werkloosheid te komen. “*The jump is too big*” wanneer je werkloos bent, zegt ze. Zij beschreef dat hierdoor alles achteruitging en ze zich dus bevond in een neerwaartse spiraal waar ze moeilijk uit kan komen.

Een reden van deze ervaren vicieuze cirkel is dat belemmeringen en psychische klachten mogelijk versterkt worden naar mate iemand langer werkloos is en naar mate iemand meer tegenslagen heeft gehad, waaronder vanuit de gemeente. Uit het interview met Eva (38) kwamen deze negatieve 'triggers' vanuit de gemeente ook naar voren. Ook andere respondenten benoemden dat naarmate de tijd vordert en zij zich vaker ongehoord en niet geholpen voelen door de gemeente als het gaat om hun re-integratie, zij pessimistischer worden en in een negatieve spiraal terecht komen. Doordat zij bijvoorbeeld een psychische beperking hebben is de begeleiding naar werk toe moeilijk omdat ze te maken hebben met stigmatisering en vervolgens versterken deze psychische problemen weer door hun werkloosheid. Het waarom hierachter lijkt vaak te maken te hebben met gebrek aan zelfwaardering en aan het niet gewaardeerd voelen in de maatschappij door de respondenten en de wisselwerking hiertussen. Hier zal later verder op worden ingegaan.

Ondanks dat veel respondenten dus psychische klachten ervaren, gaven de meeste respondenten aan momenteel wel over het algemeen gelukkig of blij te zijn, maar nog niet tevreden met hun huidige situatie. Dit komt vaak doordat zij nog niet aan het werk zijn terwijl zij dit wel willen. Ook kan dit te maken hebben met (langdurige of terugkomende) gezondheidsklachten of fysieke klachten zoals migraine. Dat langdurige werklozen veel te maken hebben met gezondheid- en/of psychische klachten, is onder andere naar voren gekomen in eerder onderzoek van Kroft et al. (1989) en De Beer (2001). Zij gaven hierbij ook aan dat werklozen een lager welbevinden ervaren doordat zij het gebrek aan de latente functies van werk ervaren, zoals het hebben van sociale contacten op werk. Daarnaast gaven veel respondenten ook aan dat zij hierdoor zich soms eenzaam of alleen voelen (of dit vaak hebben ervaren in het verleden), wat ook overeenkomt met bevindingen van Gallie, Paugam & Jacobs (2003).

### *Thuisituatie*

Naast fysieke en psychische klachten werd de thuisituatie soms benoemd als reden van werkloosheid. Opvallend is dat de meerderheid van de respondenten gescheiden is en daarbovenop vaak alleenstaande ouder is. Door meerdere respondenten is dan ook een (traumatische) echtscheiding benoemd als reden dat zij een tijd uit het arbeidsproces zijn of zijn geweest. Ook staat bijvoorbeeld het zorgen voor kinderen en het doen van het huishouden bij de respondenten het hebben van een baan in de weg. Door sommige respondenten wordt namelijk benoemd dat zij het runnen van het huishouden en het zorgen voor kinderen moeilijk te combineren vinden met een baan. Dat dit moeilijk te combineren wordt gevonden, kan komen door praktische bezwaren, zoals dat het geld kost om een kind naar een kinderdagverblijf te brengen wanneer de persoon aan het werk is. Ook wordt een paar keer door respondenten benoemd dat hun taalachterstand in combinatie met bijvoorbeeld het



hebben van kinderen ertoe kan leiden dat met name vrouwen van niet Nederlandse afkomst thuisblijven in plaats van aan het werk gaan.

### **5.3 ERVARINGEN EN DE POSITIE IN DE MAATSCHAPPIJ VAN WERKLOZEN** *Ideeën en ervaringen over de huidige arbeidsmarkt*

De ideeën en ervaringen van de respondenten over de huidige arbeidsmarkt kunnen soms hun arbeidsparticipatie in de weg staan. Een paar respondenten gaven aan onder andere werkloos te zijn vanwege leeftijdsdiscriminatie. Zij gaven aan dat een werkgever meer potentie ziet in een jongere werknemer met meer diploma's. Volgens deze respondenten kijken werkgevers dus eerder naar leeftijd en opleidingsniveau dan naar werk- en levenservaring. Het ervaren van leeftijdsdiscriminatie onder de respondenten blijkt onder andere uit het volgende citaat, waarbij de respondent een reactie op een van zijn sollicitaties op een sarcastische toon beschrijft:

*“...Hartelijk bedankt voor uw sollicitatie, we zullen uw cv in portefeuille houden, we zijn echter op zoek naar iemand van rond de 22 jaar...” (Kees, 58)*

Dezelfde respondent benoemde overigens dat niet alleen werkgevers maar ook begeleiders van WPI zelf zijn leeftijd als een belemmering voor zijn arbeidsparticipatie en re-integratie zagen. Over zijn onvrede hierover en de behoeftes van respondenten binnen (de begeleiding van) hun re-integratie zal later verder worden ingegaan. In de interviews werd hiernaast door meerdere respondenten benoemd dat sociale media en bijbehorende (computer) vaardigheden als belangrijk worden beschouwd op de huidige arbeidsmarkt en om aan een baan te komen. Dat het hebben van kennis, communicatie en sociale mediavaardigheden – en hiermee menselijk kapitaal – belangrijker worden dan bijvoorbeeld handarbeid blijkt ook uit theorieën benoemd in het theoretisch kader (Bauman, 2013).

Ook werden veranderingen als mondialisering en automatisering enkele keren benoemd als belangrijke invloeden op de huidige arbeidsmarkt. Deze veranderingen van mondialisering leiden, volgens één respondent, bijvoorbeeld tot meer concurrentie van arbeiders uit andere landen waardoor Nederlanders kunnen achterblijven op de arbeidsmarkt. Een andere respondent benoemde dat automatisering zal leiden tot minder banen, wat ook tot werkloosheid kan leiden. Deze veranderingen komen deels naar voren in het theoretisch kader, waarin beschreven staat dat veranderingen als mondialisering en automatisering ertoe kunnen leiden dat de werkdruk hoger wordt, waardoor mensen met bijvoorbeeld een (psychische) arbeidsbeperking niet mee kunnen komen op de reguliere arbeidsmarkt en dat dit de afstand tot de arbeidsmarkt groter maakt (Szymanski & Collins, 2003).

Ook wordt er door sommige respondenten ingegaan op de huidige veranderende arbeidsmarkt, waarop meer banen beschikbaar zouden zijn en waar gemeentelijke politiek op inspeelt. Zo geeft een respondent aan dat zij het gevoel heeft dat de banen die er ‘voor het oprapen liggen’ niet voor iedereen bestemd zijn en dat die maar net moeten aansluiten bij opleidingsniveau maar ook bij de individuele wensen van de werkzoekende:

*“...Ja in de commerciële sector, en in de IT, en in weet ik wat... dat moet je ook maar net leuk vinden! Dan kunnen ze wel zeggen, ja de economie trekt aan, en er is heel veel werk, maar ja, inderdaad... niet voor iedereen... niet voor iedereen zijn karakter zal maar zeggen” (Jenny, 45)*

Naast veranderingen op de arbeidsmarkt werd ook door de respondenten meerdere keren benoemd dat zij ervaren dat er geen of onvoldoende rekening wordt gehouden met fysieke of psychische arbeidsbeperkingen wanneer dit gedeeld is met de werkgever. Sommige respondenten willen hun onzichtbare beperkingen helemaal niet delen met de werkgever omdat ze aangaven dat dit nadelige gevolgen kan hebben. Veel respondenten gaven aan dat ze als ‘risico’ worden beschouwd door werkgevers, door hun beperkingen, en vaak niet aan het werk komen, ook al willen zij dat wel. Dit is in lijn met verwachtingen zoals beschreven staat in het theoretisch kader (namelijk in onder andere Williams, 2006). Wanneer sommige respondenten hun arbeidsbeperkingen deelden met de werkgever, gaven ze aan dat daar alsnog onvoldoende rekening mee werd gehouden zoals blijkt uit het volgende citaat:

*“Maar ja als je van tevoren aangeeft, dan is het nee. Ze zeggen: we hebben werkgevers die rekening mee houden... ook al heb ik het aangegeven, heb nergens echt meegemaakt dat er echt rekening mee wordt gehouden...” (Sascha, 35).*

#### *Maatschappelijke waardering en zelfwaardering*

Bijna alle respondenten gaven aan dat zij zich niet gewaardeerd voelen in de maatschappij. Doordat zij werkloos zijn, voelen zij zich buiten de maatschappij staan en dit heeft mogelijk een invloed op zowel het ervaren van psychische klachten als het ervaren van een negatiever zelfbeeld. Deze resultaten komen overeen met het idee van de meritocratische samenleving, waarin ongewilde werklozen hun werkloosheid als persoonlijk falen kunnen beschouwen en daardoor dus ook minder zelfwaarde ervaren (Elshout, 2016). Ook komen de ideeën van de respondenten over hun positie in de maatschappij vaak overeen met de sociale of mentale incongruentie theorie gebaseerd op de cognitieve dissonantietheorie van de sociaalpsycholoog Festinger (in Tazelaar & Sprengers, 1984). Deze theorie gaat ervanuit dat mensen een discrepantie of incongruentie kunnen ervaren wanneer iemands idee over zijn of haar status

niet overeenkomt met wat zij zelf wensen en met wat de sociale norm is. Werklozen kunnen bijvoorbeeld een discrepantie ervaren tussen wel willen werken maar werkloos zijn waardoor ze een mentale incongruentie ervaren en zich minder gewaardeerd voelen in de maatschappij. Dat de respondenten van dit onderzoek zich, door hun werkloosheid, minder betrokken (en gewaardeerd) voelen in de maatschappij, blijkt onder andere uit het volgende citaat:

*“Ik voel me nu echt een nietsnut ofzo. Ik heb geen deel aan de maatschappij, ja tuurlijk wel als ik naar buiten ga, iemand misschien helpen met zijn boodschapjes ofzo, weet je, ik help wel altijd bij elkaar... maar nog steeds voel ik mij een beetje, niet betrokken bij de maatschappij ofzo.” (Yasmin, 36).*

Enkele respondenten geven om deze reden aan dat zij liever niet delen met mensen in hun omgeving dat zij een bijstandsuitkering ontvangen. Enkele respondenten geven hierbij ook toe dat zij zich soms schamen tegenover anderen dat zij een bijstandsuitkering ontvangen. Dat de respondenten dus zich vaak zorgen maken over hoe hun omgeving erover denkt dat zij een uitkering ontvangen blijkt uit het volgende citaat:

*“...Dus ik ben niet de eerste die op feestjes dat zegt, [...] ik ga verder niet expliciet toelichten dat als ik het niet red financieel, dat ik altijd de bijstand heb om terug te vallen. Nee dat is niet een issue dat ik dan bespreek...” (Marja, 57).*

Naast het ervaren van gebrek aan maatschappelijke waardering, voelen sommige respondenten dus dat zij hierdoor ook minder eigenwaarde hebben. Hierin gaven enkele respondenten aan dat zij behoefte hebben aan meer zelfvertrouwen. Bij de respondenten zijn verschillende vormen van omgaan met hun situaties, hun werkloosheid en hun positie in de maatschappij, zichtbaar, waarbij de één een lagere maatschappelijke waardering ervaart, terwijl een ander hierdoor ook een lagere zelfwaarde ervaart. Hoe de respondenten hier op verschillende manieren mee omgaan, wordt beschreven onder het kopje ‘copingmechanismen’.

### **5.3.1 Betekenis van werk**

De respondenten van dit onderzoek voelen zich dus over het algemeen niet gewaardeerd in de huidige samenleving, vanwege hun werkloosheid. Wel gaven zij aan dat zij werk verrichten en het hebben van een baan belangrijk vinden. De respondenten benoemden de volgende achterliggende betekenissen die zij aan werk toeschrijven. Vaak zijn deze ideeën van de respondenten over werk in overeenstemming met theorieën benoemd in het theoretisch kader.

### *Betrokken zijn bij de maatschappij en een voldaan gevoel*

De respondenten uit dit onderzoek gaven aan dat een belangrijk aspect van werk is dat het voor participatie zorgt en dat men betrokken blijft bij de maatschappij. Hierbij werd ook vaak aangegeven dat respondenten voldoening krijgen door zelf iets terug te geven of te betekenen voor de maatschappij.

*“Maar werk is dus, deel uitmaken van de maatschappij, iets betekenen, voor elkaar ook.” (Yasmin, 36)*

Werk is dus voor veel respondenten een manier om betrokken te blijven bij de maatschappij en veel respondenten gaven aan dat deze betrokkenheid voldoening geeft, doordat zij zelf iets kunnen betekenen voor de maatschappij en voor anderen. Zij gaven aan dat zij zich meer gewaardeerd voelen in de maatschappij wanneer zij geen uitkering meer ontvangen.

### *Betaald werk en geld*

Wat voor bijna alle respondenten geldt, is dat zij specifiek op zoek zijn naar betaald werk. Zij gaven hierbij aan dat financieel leven van een bijstandsuitkering niet genoeg is om goed van te kunnen rondkomen. Belangrijk hierbij is dat zij vaak op zoek zijn naar parttime werk maar dat respondenten wel erop vooruit willen gaan, financieel gezien, ten opzichte van de bijstandsuitkering die zij ontvangen. Sommige respondenten benoemden hierbij dat de gemeente soms bedrijven financieel ondersteunen en tegemoetkomen, wanneer deze bedrijven mensen met een uitkering aannemen. Over dit loonwaardesysteem werd enkele keren benoemd dat dit niet als motiverend en aantrekkelijk klinkt bij hen omdat zij dan het gevoel krijgen te moeten werken voor een bijstandsloon, terwijl zij anders hetzelfde ontvangen zonder te werken. Een andere respondent gaf echter aan hier wel de meerwaarde van in te zien, omdat de respondent dan kan werken naar wat voor hem of haar haalbaar is en hier ook betaald voor krijgt.

Naast het beter kunnen rondkomen door middel van een betaald baan, wordt ook de waardering in de vorm van geld vaak benoemd door de respondenten. Veel van de respondenten doen vrijwilligerswerk, of hebben dit gedaan in het verleden, maar zij geven bijna allemaal aan dat zij hier na verloop van tijd genoeg van hebben en toe zijn aan betaald werk. In plaats van op vrijwillige basis willen zij dus ook iets terugkrijgen, in de vorm van financiële waardering. Naast het willen ontvangen van een loon, zoeken de respondenten dus ook een waardering voor het werk wat zij doen. Veel respondenten gaven aan dat wanneer financiële bijdragen worden gegeven aan het verrichte werk, dit de waardering bevestigt die zij ontvangen voor hun werk. Dit komt ook naar voren in het volgende citaat, over het ontbreken aan loon en het belang van betaald werk:

*“De genoegdoening heb je niet, omdat het niet uitbetaald wordt in klinkend munt... Gewoon puur betaald werk, weten dat je gewaardeerd wordt, waardoor je nog beter gaat presteren...” (Kees, 58).*

Dat betaald werk van belang is voor de respondenten van dit onderzoek, komt onder andere overeen met de resultaten van het proefschrift van Elshout (2016). Ook in dit onderzoek gaat het niet alleen om het belang van betaald werk, vanwege de financiële bijdragen, maar vanwege de maatschappelijke waardering die verbonden is aan het hebben van een betaalde baan.

Daarnaast gaven twee van deze respondenten aan dat zij deze maatschappelijke waardering als het gaat om betaald werk belangrijker vinden dan het inkomen zelf. Het ging hen dus meer om deze waardering die verbonden is aan betaald werk, en om de onderwaardering die verbonden is aan het ontvangen van een bijstandsuitkering dan dat zij daadwerkelijk meer geld denken nodig te hebben. Zij gaven beiden aan dat zij in het basisinkomen een oplossing zien omdat iedereen dan vooralsnog een financiële bijdrage ontvangt en meer gelijk is. Bovendien geven zij aan dan meer vrijheid te ervaren en zich meer gelijkwaardig denken te voelen in de maatschappij.

*“Nouja je zit in de bijstand en daar moet je uit he! haha. Nouja, ik ben wel voor een basisinkomen, voor dat systeem... omdat de druk er dan afgaat, en nu is het heel erg: je moet, je bent sowieso een loser als je in de bijstand zit en er zit een heel raar ding omheen en dat is gewoon totaal niet oké” (Jenny, 45).*

### *Latente functies van werk*

Zoals beschreven staat in het theoretisch kader heeft werk latente functies, zoals het hebben van structuur en het op doen van sociale contacten (onder andere Rowland & Perkins, 1988, in Boardman, Grove, Perkins & Shepherd, 2003). Deze latente functies en betekenissen van werk zijn ook beschreven door de meeste respondenten.

Voor alle respondenten is een belangrijk onderdeel van werk dat het een gevoel geeft van nuttig bezig zijn. Zij geven bijvoorbeeld aan dat thuis zitten tot eenzaamheid kan lijden en tot verveling maar ook tot depressieve gedachtes, namelijk de gedachte over wat het leven voor zin heeft en een gevoel van doelloosheid. Werk gaat dit tegen en zorgt voor een nuttige dagbesteding.

Naast nuttig bezig zijn, wordt het hebben van structuur door een paar respondenten benoemd als een belangrijk aspect van werk. Echter, drie van de respondenten werken of willen werken als zelfstandig ondernemer en geven juist aan een ander ritme en werkstructuur te hebben dan een reguliere werknemer dat heeft.

Zoals ook blijkt uit de literatuur, is een ander belangrijk aspect van het hebben van werk het vergroten van de sociale omgeving en het opdoen van sociale contacten (in Boardman, Grove, Perkins & Shepherd, 2003). Bijna alle respondenten gaven aan dat het werken met collega's ook een belangrijk onderdeel is van werk omdat collega's andere perspectieven bieden en als 'gezellig' ervaren kunnen worden en daardoor eenzaamheid ook tegen kan gaan.

*“Wat betekent werk voor mij? Ja het betekent best wel heel veel voor mij. Het komt ook wel door de mensen. Je leert andere mensen kennen. Je collega's en zo bouw je weer een andere vriendenkring op. Want toen ik daar zat had ik niemand om mij heen. Iedereen waarmee ik omging die om mij was, ging of werken of naar school of dit en dat. En dan zit je maar thuis maar nu heb ik weer een hele andere vriendenkring opgebouwd en je ziet van alles en nog wat dus ik vind het best wel belangrijk. Ik heb toch een bijdrage in de maatschappij.” (Malika, 35).*

Zoals blijkt uit het bovenstaande citaat heeft werk dus vaak meerdere betekenissen voor de respondenten. Over het algemeen gaat werk vaak over een positie in de maatschappij en de bijbehorende (maatschappelijke) waardering. Hoe deze respondenten er mee omgaan dat zij geen werk hebben, en een afstand tot de arbeidsmarkt, zal in de volgende paragraaf worden behandeld.

#### **5.4 COPINGMECHANISMEN**

De bovengenoemde betekenissen van werk lijken vaak te maken te hebben met het maatschappelijke beeld van werk en de positie en waardering in de samenleving die eraan verbonden is. Copingmechanismen zijn de manieren van omgaan met iemands specifieke situatie. Hierbij gaat het om een situatie, zoals werkloosheid, die iemand als verlies, bedreiging of uitdaging ziet, waarna het individu verschillende manieren van coping kan hanteren met als doel om de stressvolle situatie op te lossen of te verminderen (McKee-Ryan et al., 2005). Hieronder staan de belangrijkste benoemde manieren van 'coping' of manieren van omgaan van de respondenten met hun werkloosheid en met hun positie in de samenleving zoals boven beschreven is. Om een beter beeld te geven van hoe deze situatie van werkloosheid samenhangt met het copingmechanisme dat daarbij wordt gehanteerd door de respondenten, zal er een casus worden beschreven. Hierin wordt ingegaan op het copingmechanisme van een respondent en waar dit vandaan komt. Na deze casus zullen de verschillende copingmechanismen van werkloosheid nader worden uitgelegd. Ook zullen de verschillende benoemde copingmechanismen van stress en psychische klachten waar de respondenten veelal mee te maken hebben aan bod komen.

### Casus 3: Yasmin (36)

Yasmin (36) ontvangt momenteel een bijstandsuitkering en volgt een thuisopleiding. Ze heeft geen vaste betaalde baan en wil graag als zelfstandige ondernemer aan de slag. Ze is een tijdje dakloos geweest en woont nu samen met haar twee kinderen in een huis die haar is toegewezen door de gemeente. Door WPI heeft zij een paar jaar geleden een re-integratietraject gevolgd, maar zonder succes. Ze geeft aan dat dit traject niet aansloot bij haar wensen en dat ze botste met haar begeleiding waardoor ze ermee stopte. Yasmin heeft veel tegenslagen ervaren in haar leven, ze kampte met een chronische depressie en had daarnaast het gevoel dat er binnen haar begeleiding van de gemeente veel misging. Ondanks deze tegenslagen heeft Yasmin een drive om door te gaan. Deze manier van omgaan met haar situatie en werkloosheid kan een manier zijn om zichzelf te bewijzen tegenover anderen en de gemeente en om zo haar zelfrespect hoog te houden.

#### 5.4.1 Zelfrespect hooghouden en de drive om door te gaan

Een manier om te kunnen omgaan met ongewilde werkloosheid is om het zelfrespect hoog te houden (zoals benoemd in Tazelaar & Sprengers, 1984). Zoals Yasmin (zie Casus 3), hebben de meeste respondenten ondanks hun langdurige werkloosheid het vertrouwen om weer aan het werk te komen. Hierbij komt in de interviews vaak naar voren dat een manier van omgaan, of coping, van hun werkloosheid is dat zij het eigen zelfrespect hooghouden. Het zelfrespect hooghouden is dus een houding aannemen waaruit blijkt dat respondenten ondanks hun ongewilde werkloosheid hun zelfrespect hier niet onder laten leiden en vaak een drive hebben om door te gaan en om in de toekomst weer aan het werk te komen.

Dat respondenten hun zelfrespect hooghouden om met hun werkloosheid om te gaan, kan op de volgende manier: respondenten geven soms aan dat zij 'boven' de gemeente staan en dat zij geleerd hebben van ervaringen uit het verleden. Deze uiting van zelfrespect hooghouden, blijkt onder andere uit het volgende citaat van een respondent, die zich uit over de begeleiding van de gemeente:

*“En op een gegeven moment denk je van he wacht is effe, ik ben beter dan dat, jullie kennen mij niet eens, tuurlijk ik ben mijn huis kwijtgeraakt maar dat definieert mij niet als persoon. Dingen gebeuren, het leven slaat soms toe, en beetje bij beetje ja. Maar je moet wel groeien, kijk als je niet groeit, dan voel je je ook niet prettig...”*  
(Yasmin, 36)

Een andere manier om het zelfrespect hoog te houden, is dat respondenten zich vaak niet identificeren met de bijstand of met werkloosheid, en dit uiten ze graag. Dit kan dus mogelijk betekenen dat zij afstand nemen van dit beeld van werklozen om hun zelfrespect hoog te

houden. Vaak geven zij hierbij aan dat zij door mensen in hun omgeving, of door de gemeente, wel in een bepaald hokje worden geplaatst en dat er dus sprake is van stigmatisering rondom de bijstand en werkloosheid. In het volgende citaat komt dit niet identificeren met de stereotypering rondom de bijstand naar voren en geeft de respondent aan dat de gemeente ('ze' in het citaat) daarentegen wel een stereotype beeld heeft van bijstandsgerechtigden:

*“Ik ben niet een typische bijstandsvrouw, bijstandsmoeder die dan maar bij de Albert Heijn moet gaan werken bij de kassa, ik ben wel wat meer van meedenken en minder in hokjes, het klinkt nu al meteen dat ze heel erg in hokjes denken zo...” (Sascha, 35).*

Door dus afstand te nemen van een stereotype beeld waar de respondenten niet achter staan, rondom werkloosheid en de bijstand, kan op deze manier het zelfrespect hooggehouden worden en om worden gegaan met werkloosheid. Een andere manier van het zelfrespect hooghouden onder de respondenten, is dat zij benoemden dat zij ondanks hun werkloosheid, en ondanks tegenslagen, een drive hebben om door te gaan. Dit doen zij door met eigen energie en kracht door te zetten om zich hierdoor beter te voelen. Een manier om met werkloosheid en tegenslagen om te gaan is dus om vooruit te kijken in plaats van te focussen op deze negatieve dingen. Zo ook de volgende respondent die aangaf niet stil te willen staan bij wat is gebeurd en wat negatief is, maar een drive heeft om door te gaan en zich te onttrekken aan negativiteit:

*“Soms... maar soms voel je je helemaal kapot van binnen... en dan maak je jezelf gewoon trots, van dat kan gewoon, word beter, maarja. Komt goed”. (Fatima, 33).*

De meest voorkomende copingmechanisme met werkloosheid van de respondenten lijkt dus te zijn dat zij zich niet identificeren met hun werkloosheid, zich afzetten tegen de gemeente en een drive hebben om door te gaan, ondanks tegenslagen. Hierbij wordt dus het gevoel van eigenwaarde hooggehouden. Mogelijk kan dit ook een vorm zijn van zelfbescherming, namelijk door zich niet te identificeren met een beeld dat negatief in de maatschappij is, heeft men ook een minder negatief zelfbeeld. Zoals ook blijkt uit de literatuur over de sociale identiteit en copingmechanismen van werklozen is een manier om hiermee om te gaan dus om je niet te identificeren met werkloosheid zodat je hierdoor er ook niet voor hoeft te schamen (onder andere Elshout, 2016).

#### **5.4.2 De hoop opgeven uit zelfbescherming**

Hoewel de meeste respondenten het vertrouwen hebben dat zij weer werk zullen vinden en hun zelfrespect hooghouden om juist met hun werkloosheid om te gaan, is er in de interviews bij vijf respondenten voorgekomen dat hij of zij eerder geen vertrouwen leek te hebben in zijn



of haar omgeving en in het vinden van werk. Hierbij gaven zij allemaal aan dat zij geen vertrouwen hadden in het vinden van werk vanwege hun leeftijd en vanwege leeftijdsdiscriminatie van bedrijven (en van de gemeente zelf). Ook door andere ervaringen met betrekking tot de arbeidsmarkt en door een moeizame relatie met de gemeente trekken sommige respondenten hun twijfels bij hun re-integratie op de arbeidsmarkt. Bijvoorbeeld doordat zij een (psychische of fysieke) arbeidsbeperking hebben en zij niet het gevoel hebben dat hier voldoende rekening mee wordt gehouden door zowel de gemeente als door werkgevers. Meestal gaat het verlies in vertrouwen in re-integreren bij de respondenten samen met een verlies aan hun zelfrespect en zelfvertrouwen.

In tegenstelling tot eerdergenoemde copingmechanisme om met werkloosheid om te gaan, namelijk door het zelfrespect hoog te houden en een drive te hebben om door te gaan, komt dus enkele keren naar voren dat respondenten eerder de hoop lijken op te geven uit een vorm van zelfbescherming. Deze copingmechanisme is ook in lijn met theorieën omtrent omgaan met werkloosheid, zoals benoemd in het theoretisch kader, namelijk dat langdurig werklozen de hoop kunnen opgeven en competitie vermijden uit angst om te falen, dus uit zogenoemde ‘statusangst’ (Swierstra & Tonkens, 2008 in Elshout, 2016). Dat sommige respondenten de hoop opgeven uit een vorm van statusangst of door zelfbescherming, blijkt onder andere uit het volgende citaat:

*“Ja op een gegeven moment heb je zoiets van zoek het maar uit. Laat maar zitten, het hoeft voor mij niet meer, laat voor mij maar elke maand die 600, 700 euro van de bank afhalen, en elke maand en weer een maand verder leven, en op een gegeven moment wachten op de volgende, dus solliciteren hoeft niet, me eigen melden hoeft niet, helemaal niks, nee!” (Kees, 58).*

Sommige respondenten lijken zichzelf daarnaast ook te stigmatiseren en voelen zichzelf ook minderwaardig in de maatschappij omdat ze zo gezien denken te worden door hun omgeving. Een respondent benoemde bijvoorbeeld dat je “sowieso een loser bent als je in de bijstand zit” (zie eerder citaat van Jenny, 45). Deze vorm van zelfstigmatisering komt ook naar voren in het onderzoek van Vanbelle, Boonen & De Witte (2014), naar Vlaamse werklozen en hun sociale identiteit, waarin zij vaak een ongunstiger beeld hadden over ‘werklozen’ dan over werkenden en dat wanneer zij zich identificeerden met deze in-groep, zij een lager welbevinden hadden. In tegenstelling tot mensen die juist hun zelfrespect hooghouden om zich niet te hoeven schamen voor hun werkloosheid, identificeren deze mensen zich dus soms wél met hun negatieve beeld rondom de bijstand en hebben dus een lagere zelfwaardering.

Ondanks dat de meeste respondenten deze copingmechanisme, de hoop opgeven in het vinden van een baan, niet hanteren, is het belangrijk om hier aandacht aan te geven

omdat het mogelijk voorkomen had kunnen worden. Vaak hebben deze respondenten namelijk de hoop pas opgegeven nadat zij meerdere belemmeringen ervoeren, bijvoorbeeld vanuit de gemeente, die hun arbeidsparticipatie en re-integratie dus in de weg stonden. Zo gaf Kees (58) die de hoop op heeft gegeven in het vinden van een baan (zie zijn eerdere citaat), aan dat dit mede komt doordat de gemeente hem als “onbemiddelbaar” heeft benoemd en dus naar zijn idee hem ook heeft opgegeven.

### **5.4.3 Overige copingmechanismen**

#### *Sociale ondersteuning en gelijkgestemden*

Een veel benoemde copingmechanisme van de respondenten om met tegenslagen, zoals hun (psychische) arbeidsbeperking of klachten, maar ook om met werkloosheid om te gaan, is het hebben van een sociale omgeving en het ontvangen van sociale ondersteuning. Vaak ging het om een sociale ondersteuning van mensen die in een vergelijkbare situatie zitten (‘gelijkgestemden’), dichtbij staan en begrip kunnen tonen.

*“Nouja ik zit gelukkig toch wel in een groep mensen die allemaal bij tijd en wijle, kunstenaars, performers... tijd en wijle met tijdelijke contracten of ZZP'ers zijn of een tijd niets verkopen... dus. Op het moment dat je met gelijkgestemden of gelijk levenden, dan is dat al een stuk minder erg.” (Marja, 57).*

Veel respondenten geven aan dat zij zich prettiger voelen bij gelijkgestemden aangezien ze dan niet hun situatie hoeven uit te leggen of zich hoeven te verantwoorden voor hun keuzes op bijvoorbeeld financieel vlak. Het delen van ervaringen en leren van gelijkgestemden komt ook naar voren in de behoeftes van de respondenten binnen hun re-integratie. Dit wordt nader uitgelegd onder het kopje ‘ervaringsdeskundigheid’.

#### *Het hebben van kinderen*

Een andere veel benoemde copingmechanisme van bijvoorbeeld psychische klachten is het hebben van kinderen. Vaak worden de kinderen van respondenten ervaren als belangrijkste drijfveer om door te zetten. Zo worden kinderen vaak als ondersteunend ervaren, zowel in het huishouden maar ook als persoonlijke en psychische ondersteuning. Het volgende citaat is van een alleenstaande ouder die hierbij aangaf dat het hebben van een kind doorzettingsvermogen biedt in moeilijke periodes:

*“Ja en hij [zoon] is de enige beste... ik steun... mijn leven is door hem”. (Cindy, 56).*

Ook een andere respondent is alleenstaande moeder en gaf aan dat haar kinderen haar op de been houden. Daarnaast gaf ze, net als een aantal andere respondenten, aan dat juist het feit dat kinderen vervolgens uit huis gaan haar ook een duwtje geeft om ook aan haar zelf te denken. Een manier van omgaan met problemen, en een ‘drive om door te gaan’, blijkt dus bij sommige respondenten de behoefte te zijn om ook iets voor persoonlijke doeleinden te willen behalen, in moeilijke tijden:

*“Dan wil je alleen maar dingen die toegevoegde waarde hebben... en dat is dan vooral bij mij met mijn kinderen zijn, dat is eigenlijk mijn drive. Alles wat ik nu doe is... Ook voor mijn kat, kijk dan naar hem, maar alles wat ik doe is voor hen, en voor mijzelf natuurlijk” (Yasmin, 36).*

### *Bezigheidstherapie*

Veel respondenten gaven aan dat (creatief) bezig zijn en bezig blijven belangrijke manieren zijn om te kunnen omgaan met hun situatie. Zo werd creatief bezig zijn meerdere keren benoemd als copingmechanisme van de respondenten. Ook werd benoemd dat juist niet bezig zijn met de huidige situatie en niet te veel stil staan bij problemen een manier was om met een moeilijke situatie om te gaan van de respondenten. Hierbij gaat het vaak om afleiding van bijvoorbeeld psychische problemen. Werk werd hierbij ook benoemd als een vorm van afleiding:

*“Werk is ook een goede afleiding, dat komt er ook bij... dat je eruit moet want... anders ga je soort navelstaren en daar word ik niet happy van nee...” (Frans, 49).*

### *Spiritualiteit*

Tot slot werd spiritualiteit door meerdere respondenten aangegeven als copingmechanisme van werkloosheid en om te kunnen omgaan met nare ervaringen en tegenslagen. Zo werden spirituele leiders en spirituele literatuur een paar keer benoemd als ondersteunend en inspirerend. Ook gaven meerdere respondenten aan baat te hebben bij mindfulness.

## **5.5 (BEHOEFTE) BINNEN) DE RE-INTEGRATIE**

Nu hierboven een beeld is geschetst van de huidige situatie en de ervaringen van de respondenten en hoe zij kijken naar en omgaan met hun werkloosheid en hun positie in de maatschappij, zullen nu de behoeftes aan bod komen binnen de re-integratie en de begeleiding (vanuit de gemeente) van de respondenten.

### *Motivatie*

Uit theorieën over succesvolle re-integratie van langdurig werklozen, blijkt dat de motivatie om te willen werken een belangrijke voorwaarde is binnen iemands re-integratie (Williams, 2010; Lagerveld, Blonk, Brenninkmeijer & Schaufeli, 2010). Ook uit de interviews in dit onderzoek is naar voren gekomen dat motivatie om weer aan het werk te gaan een belangrijk aspect is binnen iemands re-integratie. De respondenten van dit onderzoek hebben allemaal aangegeven de motivatie en de wil te hebben om aan het werk te gaan. Niet alle respondenten waren daarentegen hierin overtuigd dat dit gaat lukken.

### *Zelfvertrouwen en vertrouwen in de toekomst*

Eerder onderzoek heeft al laten zien dat naast motivatie om te willen werken, de mate waarin iemand gelooft in eigen kunnen, dus iemands self-efficacy van belang is als het gaat om succesvolle re-integratie (Bandura, 1977). In dit onderzoek is om deze reden ook gevraagd naar het vertrouwen in het vinden van een baan, het vertrouwen in iemands eigen kunnen en het vertrouwen in de toekomst. In dit onderzoek benoemden de meeste respondenten vertrouwen te hebben in dat zij weer aan het werk gaan in de nauwe toekomst. Wel gaven enkele (vijf) respondenten aan hier nog niet overtuigd van te zijn en dat zij zelf nog behoefte hebben aan meer zelfvertrouwen, namelijk dezelfde respondenten die de hoop al op hebben gegeven in het vinden in een baan, en dat als copingmechanisme hanteren.

#### **5.5.1 Behoeftes binnen re-integratie en in begeleiding**

Naast het belang van motivatie en vertrouwen hebben om weer aan het werk te gaan, zijn er verschillende behoeftes die respondenten aangaven als belangrijk te ervaren tijdens hun re-integratieproces naar de arbeidsmarkt toe en binnen hun begeleiding, van bijvoorbeeld WPI van de gemeente Amsterdam of van re-integratiecoaches.

### *Serius genomen worden en persoonlijk contact*

Bij bijna alle respondenten komt naar voren dat zij aangaven serieus genomen te willen worden binnen hun re-integratie. Sommige respondenten zijn tevreden over het contact met de gemeente en de ondersteuning binnen WPI. Echter, andere respondenten benoemden dat zij het individuele, op de persoon gerichte contact vaak missen. Zij ervaren bijvoorbeeld dat klantmanagers en medewerkers van WPI ze slechts behandelen als een 'klant' of: "*slechts een nummer in een systeem*" (Kees, 58). Een andere respondent deelt deze behoefte aan persoonlijk contact: "*ja dan ben je als persoon echt wat meer dan iemand in een systeem he.*" (Marja, 57).

Daarop aansluitend werd vaak de behoefte uitgesproken dat het contact met de gemeente, en de begeleiding binnen de re-integratie van de respondenten, meer persoonlijk en

‘menselijker’ kan, waarbij meer geluisterd kan worden naar individuele situaties en naar de voorgeschiedenis van de persoon in kwestie.

*“Ik denk dat men menselijker moet zijn. In plaats van alleen maar zakelijk nummertjes, kijk naar de mens. Hoor niet, maar luister!” (Kees, 58)*

*“En ik vind dat ze meer [re-integratie] trajecten moeten hebben voor de mensen, dus als mens voor de mens.” (Yasmin, 36).*

Doordat meerdere respondenten zich dus behandeld voelen als slechts een nummer en dat zij ervaren dat er vaak niet goed geluisterd wordt naar hun problemen en dat het contact met de gemeente ‘niet menselijk’ is, voelen veel respondenten dat zij niet serieus genomen worden. Veel respondenten gaven hierbij aan dat zij niet behandeld willen worden als ‘klanten activering’ of als nummertjes, maar dat zij, en hun behoeftes, serieus genomen worden. Doordat soms namelijk niet op een gelijkwaardige manier wordt omgegaan met ‘klanten’ kan dit de eerder benoemde copingstrategie veroorzaken dat de persoon zijn of haar re-integratie en kansen op het vinden van een baan opgeeft. Door dus niet in te haken op deze behoefte van respondenten om ze serieus te nemen, kan mogelijk onzekerheid versterkt worden onder werkzoekenden. Een voorbeeld hiervan is dat een respondent als ‘onbemiddelbaar’ werd bestempeld door de gemeente, waardoor hij zelf ook de hoop op gaf in het vinden van werk. Er kan hier sprake zijn van een *self-fulfilling prophecy*.

Echter, sommige respondenten gaven aan wel tevreden te zijn over hun re-integratiecoaches van maatschappelijke organisaties, of dat zij zich wel gehoord voelden bij de Ombudsman Metropool Amsterdam. De respondenten gaven aan dat het hierbij belangrijk is dat er een luisterend oor is, die meedenkt en die de persoon in kwestie serieus neemt.

#### *Autonomie en ondersteuning (meedenken)*

Van tevoren is, zoals ook benoemd in het theoretisch kader, verwacht dat werklozen binnen hun re-integratie vaak behoefte hebben aan autonomie (zoals in de self determination theory naar voren komt van Ryan & Deci, 1987; 2000). Bij sommige respondenten van dit onderzoek blijkt dat het ervaren van een vorm van autonomie en dus het gevoel van zelfstandigheid of onafhankelijkheid van belang is als het gaat om de begeleiding naar werk toe. Meerdere respondenten voelen zich dan ook zelfstandig en maken graag hun eigen keuzes als het gaat om werk en hun dagbesteding.

Hoewel een aantal keer deze behoefte om autonome keuzes te maken werd uitgesproken door de respondenten, werd nog vaker juist benoemd dat de respondenten behoefte hebben aan extra ondersteuning binnen hun re-integratie. Sommige respondenten

gaven bijvoorbeeld aan dat zij meer en duidelijkere informatie zouden willen over de mogelijkheden aan re-integratietrajecten, maar ook informatie wat betreft geldzaken en de bijstandsuitkering. De respondenten gaven vaak de voorkeur aan het ontvangen van dergelijke hulp en ondersteuning, in plaats van het zelf te moeten doen en uitzoeken. Een ondersteunende en soms sturende houding blijkt dan ook, uit dit onderzoek, vaak belangrijker te zijn dan dat de respondenten volledig zelfstandig gelaten worden: zij gaven bijvoorbeeld aan juist liever veel contact te hebben met begeleiders.

#### *Behoeftes binnen re-integratietrajecten*

De respondenten gaven aan vaak de behoefte aan meer keuzemogelijkheden te hebben tussen de verschillende re-integratietrajecten. Sommige respondenten gaven namelijk aan dat zij weinig kennis hebben van de verschillende re-integratietrajecten die door de gemeente worden aangeboden en dat zij het gevoel hebben dat hun begeleider (van de gemeente zelf) hier ook minder kennis van heeft dan zou moeten, vinden zij. Anderen gaven aan dat de re-integratietrajecten die er zijn niet aansluiten bij hun behoeftes en hun ervaringen, maar ook dat zij hier niet voor open stonden vanwege het stigmatiserende karakter van een dergelijk traject. Ook geven zij hierbij aan het belangrijk te vinden dat het traject duurzaam is en dat het dus een lange termijn oplossing is in plaats van een tijdelijke, zoals blijkt uit het volgende citaat:

*“...En dat er ook uiteindelijk uitstroom is. En niet dat je achteraf zelf werk moet gaan zoeken in een hele andere branche.” (Yasmin, 36)*

Uit de behoeftes van de meeste respondenten blijkt dat de re-integratietrajecten die aangeboden worden door de gemeente Amsterdam vaak niet aansluiten bij de wensen van de respondenten. Soms kwamen hierin belemmeringen naar voren, waaronder het stigmatiserende karakter van het traject of de mismatch tussen de achtergrond van de re-integrerende Amsterdammer (opleidingsniveau, werkervaring, leeftijd) en het aanbod aan re-integratiemogelijkheden. Jenny (45) beschreef bijvoorbeeld dat haar een re-integratietraject werd aangeboden door haar klantmanager terwijl zij hierin het gevoel had dat de klantmanager haar amper kende. Hierin ontbrak aansluiting tussen klantmanager (en de re-integratiemogelijkheden) en de behoeftes en ervaringen van de klant. Daarnaast gaf de respondent aan dat het ging om een traject waar een negatief stigmatiserend karakter vanuit ging:

*“Uiteindelijk begon zij [klantmanager] te vertellen over een project wat de gemeente ook financiert, een gesubsidieerd banenproject... dan begon ze tegen mij van, ja kan je dat dan gaan doen, want daar zit zij dan in... Maar dan denk ik, ja maar... dan ga je zo'n ding vertellen, maar je vraagt helemaal niet... ze zat het beetje te promoten en snap het ook wel, was ook niet slecht bedoeld en was van: kijk maar wat je er mee doet, maar mijn haren gaan dan recht overeind staan omdat ik denk: maar je kent mij helemaal niet!” (Jenny, 45).*

Uit het bovenstaande citaat komt tevens het gevoel van niet serieus genomen te worden door de gemeente, zoals eerder is besproken, naar voren.

### *Ervaringsdeskundigheid*

Tot slot blijkt uit de interviews dat meerdere respondenten baat hebben of denken te hebben bij zowel het delen van hun eigen ervaringen met anderen, als bij het leren van anderen hun ervaringen (ook wel als gelijkgestemden benoemd door respondenten). Sommige respondenten voelen zich namelijk ervaringsdeskundigen en gaven aan hun ervaringen wat betreft werkloosheid en hun copingmechanismen te willen delen met anderen, zodat anderen ervan kunnen leren.

*“...Ik kan misschien mensen inspireren, en niet iedereen beseft dat ze mensen kunnen inspireren met hun verhaal. Velen schamen zich ook voor hun dieptepunt om die te delen, terwijl dat is misschien voor jou een dieptepunt terwijl voor een ander is dat misschien een hoogtepunt creëren voor jezelf...” (Yasmin, 36).*

Daarnaast vinden veel respondenten het fijn om met gelijkgestemden, of soms ‘lotgenoten’ genoemd, een traject te volgen en ervaringen te delen en te leren van andermans ervaringen.

*“Hiervoor alleen mensen werkloos. Hiervoor mensen speciaal situatie... als gezond of normaal mensen dan hoeft niet komen te zoeken om baan zoeken toch... maar iedereen heeft verschillende verhaal, ja.” (Cindy, 56).*

Meerdere respondenten gaven dus aan dat het fijn is om met ‘gelijkgestemden’ te zijn en samen bijvoorbeeld een re-integratietraject te volgen omdat men er niet raar van opkijkt als er (langdurige) werklozen behoren tot de groep. Dit delen en leren van elkaars ervaringen is zowel een copingmechanisme als een behoefte die naar voren is gekomen bij de meeste respondenten.

## **5.6 Deelconclusie van de resultaten**

Om terug te kijken op het in het theoretisch kader opgestelde (vereenvoudigde) theoretische model over langdurige werkloosheid, blijkt uit de resultaten van dit onderzoek dat dit model nog meer geïntegreerd is dan van tevoren gedacht. Zo hebben de verschillende aspecten van werkloosheid en de re-integratie veel met elkaar te maken, en is er sprake van een vicieuze cirkel waarin veel langdurig werklozen zich bevinden. Als het gaat om een succesvolle re-integratie, is het van belang eerst te weten waar respondenten tegen aan lopen, een beeld te hebben van de huidige situatie en van de ervaringen die respondenten hebben met de arbeidsmarkt. Zij gaven hierbij bijvoorbeeld vaak aan dat leeftijd en het hebben van (psychische en niet zichtbare) arbeidsbeperkingen een rol spelen bij hun werkloosheid. Door hier meer rekening mee te houden, kan tevens beter worden aangesloten op de behoeftes van deze respondenten. Ook de manier van coping en van positionering in de maatschappij geeft veel aan waar de respondenten behoefte aan hebben binnen hun re-integratie. De ene respondent gaf hier namelijk aan de hoop in het vinden van werk te hebben opgegeven, bijvoorbeeld doordat hij of zij zich niet serieus genomen en gestigmatiseerd voelt door de gemeente, terwijl de andere respondent juist een drive heeft om door te gaan en om een baan te vinden. Op deze verschillende copingmechanismen van langdurige werklozen kan beter worden ingehaakt als het gaat om hun re-integratie.

De verschillende aspecten van de respondenten, namelijk hun verschillende situaties, hun ervaringen en hun copingmechanismen, zijn in de resultaten naar voren gekomen. Daarbij is aandacht gegeven voor hoe deze aspecten zich verhouden tot elkaar en tot de behoeftes van de respondenten binnen de re-integratie. Ook is er aandacht gegeven aan hoe deze aspecten kunnen leiden tot een succesvolle(re) re-integratie en welke belemmeringen hierin naar voren zijn gekomen bij de respondenten. Hier zal verder in de conclusie en discussie van deze masterthese dieper op worden ingegaan. Hierin zullen zowel de belangrijkste succesfactoren als de belemmeringen naar voren komen en er zal antwoord worden gegeven op de onderzoeksvragen van deze scriptie. In de discussie zal vervolgens verder worden ingegaan op mogelijke verklaringen van de resultaten van dit onderzoek en op suggesties voor beleidsaanbevelingen en voor vervolgonderzoek omtrent de re-integratie van Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt.



## 6. Conclusie en discussie

In dit onderzoek is dieper ingegaan op de ervaringen en de copingmechanismen van Amsterdammers met een langdurige werkloosheid en op hoe deze aspecten zich verhouden tot de behoeftes binnen de re-integratie van deze Amsterdammers. Hierin komen verschillende belemmeringen en succesfactoren rondom de re-integratie naar voren bij de respondenten. In dit hoofdstuk zal er antwoord worden gegeven op de verschillende onderzoeksvragen waarna vervolgens een conclusie zal worden getrokken. Er zal daarna een paragraaf worden gewijd aan beleidsaanbevelingen voor ambtenaren van de gemeente Amsterdam en voor re-integratiecoaches en begeleiders in Amsterdam die te maken hebben met Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt die willen re-integreren. Tot slot zal er worden ingegaan op enkele beperkingen en de sterke punten van dit onderzoek en op mogelijke vervolgonderzoeken van deze masterscriptie.

### 6.1 Conclusie

**Beschrijvende vraag:** Wat zijn de ervaringen, de copingmechanismen en de behoeftes binnen de re-integratie van Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt?

In de resultaten zijn allereerst de ervaringen van de respondenten en hun huidige situatie van langdurige werkloosheid naar voren gekomen. Hierin is gebleken dat er bij de respondenten vaak sprake is van een vicieuze cirkel van psychische problemen (of beperkingen) en werkloosheid: psychische klachten (en arbeidsbeperkingen) kunnen dus zowel oorzaak als gevolg van werkloosheid zijn. Dat de respondenten te maken hebben met psychische problemen en gezondheids- of fysieke klachten komt overeen met bijvoorbeeld eerdere bevindingen van Kroft et al. (1989) en De Beer (2001). Naast deze klachten en naast het hebben van een arbeidsbeperking, werd de thuissituatie van de respondenten meerdere keren benoemd als reden van werkloosheid. Zo zijn meerdere respondenten alleenstaande ouder en hebben een (nare) scheiding meegemaakt. Deze respondenten gaven aan dat het hebben van kinderen in combinatie met bijvoorbeeld het huishouden hun arbeidsparticipatie in de weg kan staan. Ook ervoeren veel respondenten dat zij niet goed mee kunnen komen op de arbeidsmarkt en dat de banen die er momenteel zijn niet aansluiten bij hun als werkzoekenden. Zo ervoeren sommige respondenten leeftijdsdiscriminatie wanneer zij solliciteren en gaven een aantal van de respondenten aan dat het belang van sociale media en een hoog opleidingsniveau, in plaats van het hebben van werkervaringen, hun arbeidsparticipatie in de weg kan staan. Tot slot gaven meerdere respondenten met (psychische) arbeidsbeperkingen aan dat hiermee, en met bijvoorbeeld psychische klachten, onvoldoende rekening wordt gehouden door werkgevers waardoor zij achterblijven op de arbeidsmarkt (zoals ook blijkt uit onder andere Szymanski & Collins, 2003).

Voor veel respondenten is werkloos zijn een ongewenste en nare ervaring, wat dus gepaard kan gaan met psychische klachten. Wat hierbij naar voren kwam is dat veel van de respondenten zich niet gewaardeerd voelen in de maatschappij vanwege hun werkloosheid, maar ook soms vanwege hun fysieke of psychische beperkingen. Ze geven aan dat ze stempels dragen en zich gestigmatiseerd voelen. Zij beschouwen het hebben van werk dan ook als iets belangrijks en schreven de volgende functies aan werk toe: zingeving, het hebben van een nuttige dagbesteding en gewaardeerd voelen en participeren in de maatschappij. Tevens is het verdienen van geld een belangrijke meerwaarde als het gaat om werk, gezien niet alleen de financiële toestand van respondenten erop vooruitgaat, maar ook dat zij hiermee meer maatschappelijke waardering ervaren, voor het werk wat zij doen. Ook dit komt deels overeen met bevindingen uit de literatuur en eerder onderzoek (zoals Rowland & Perkins, 1988, in Boardman, Grove, Perkins & Shepherd, 2003, en Elshout, 2016).

Met het ervaren van werkloosheid wordt door de respondenten op verschillende manieren omgegaan, er worden namelijk verschillende copingmechanismen gehanteerd. De meest gehanteerde copingstrategie van de respondenten om met werkloosheid om te gaan, is door het zelfrespect hoog te houden en door een drive te hebben om door te gaan, in plaats van dat zij de hoop opgeven uit angst om te falen. Deze copingstrategie wordt beschreven door onder andere Tazelaar & Sprengers (1984). De overige respondenten lijken de hoop in het vinden van werk te hebben op gegeven uit een vorm van zelfbescherming, een andere copingstrategie zoals beschreven in het theoretisch kader (waaronder: Swierstra & Tonkens, 2008 in Elshout, 2016). Dat deze respondenten dus geen vertrouwen hebben in het vinden van werk en de hoop hebben opgegeven, kwam volgens hun soms door een neerwaartse spiraal waarin zij zich bevinden waarin nare ervaringen vanuit het verleden en bijvoorbeeld hun leeftijd benoemd werden door de respondenten. De begeleiding vanuit bijvoorbeeld de gemeente zelf – en de door de respondenten ervaren tekorten hierin – kan ook een rol spelen waardoor sommige respondenten dus minder hoop en vertrouwen hebben in de toekomst en in het vinden van werk. Verder gaven deze respondenten soms aan minder bezig te zijn met hun toekomst en meer in het nu te leven, meer dan bijvoorbeeld respondenten die wel hoop hebben in hun re-integratie en in hun toekomst.

Aan de respondenten van dit onderzoek is gevraagd naar hun re-integratie: wat zijn hun belemmeringen hierin en waar hebben zij behoefte aan als het gaat om hun begeleiding binnen de re-integratie op de arbeidsmarkt. Alvorens in te gaan op de behoeftes binnen de re-integratie, is gevraagd naar in hoeverre de respondenten vertrouwen hebben in het vinden van werk en in hun eigen kunnen (self-efficacy, van Bandura, 1977) en in hoeverre zij gemotiveerd zijn om weer aan het werk te gaan. Zoals eerder benoemd had de meerderheid het vertrouwen om weer aan het werk te gaan. De overige respondenten gaven aan minder vertrouwen hierin te hebben of minder bezig te zijn met de toekomst. Alle respondenten gaven aan dat zij

uiteindelijk een betaalde baan willen hebben en dat zij hierin gemotiveerd zijn (wat een belangrijke factor van re-integratie blijkt te zijn volgens Williams, 2010). Vervolgens zijn de volgende behoeftes naar voren gekomen bij de respondenten als het gaat om hun re-integratie en bijbehorende begeleiders. Zij gaven zo al aan dat zij (meer) serieus genomen willen worden door begeleiders omdat zij vaak het gevoel hebben dat er niet voldoende geluisterd wordt naar hun persoonlijke behoeftes en ervaringen. Voornamelijk de respondenten die de hoop hebben opgegeven in hun re-integratie waren hier ontevreden over. Daarbij gaven zij ook aan dat er nog meer maatwerk moet komen, zodat per persoon wordt gekeken naar waar er behoefte aan is binnen de re-integratie. Ook gaven veel respondenten aan dat zij behoefte hebben aan meer mogelijkheden binnen re-integratieprojecten vanuit de gemeente omdat deze niet altijd duidelijk zijn of soms dus niet aan lijken te sluiten bij waar de Amsterdammer zelf behoefte aan heeft. Een toevoeging aan bestaand onderzoek is dat de meerderheid van de respondenten uit dit onderzoek aangaf vooral behoefte te hebben aan een meer ondersteunende en sturende begeleiding in plaats van dat zij de behoefte hebben om (volledig) zelfstandig te re-integreren, met autonomie (zoals naar voren komt in de self determination theory van Ryan & Deci, 1987; 2000). Alhoewel deze behoefte aan autonomie bij sommige respondenten wel belangrijk is, is dit dus bij de meeste respondenten juist minder het geval. Er zijn dus verschillen in hoe zelfredzaam de re-integrerende persoon denkt te zijn en hoeveel ondersteuning zij willen in hun begeleiding. Tot slot is een belangrijke behoefte van de respondenten die veel naar voren kwam, dat zij behoefte hebben aan sociale ondersteuning en het omgaan met gelijkgestemden, binnen en buiten hun re-integratie. Omdat zij stigmatisering ervaren vanwege hun werkloosheid, gaan zij liever met personen om die in een vergelijkbare situatie zitten (gelijkgestemden). Binnen de re-integratie gaven zij aan dat zij behoefte hebben aan een fijne omgeving waarin werkzoekenden gelijkwaardig zijn en waarin ervaringsdeskundigheid kan worden ingezet.

**Verdiepende vraag:** Hoe verhouden de ervaringen en de copingmechanismen van Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt zich tot hun behoeftes binnen hun re-integratie op de arbeidsmarkt?

Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt dat Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt verschillende situaties en achtergronden hebben, verschillende ervaringen wat betreft werk en werkloosheid en hier op verschillende manieren mee omgaan (copingmechanismen). Ook blijkt uit dit onderzoek dat door eerst te begrijpen welke ervaringen en copingmechanismen de Amsterdammer heeft als het gaat om werk en werkloosheid beter begrepen kan worden welke behoeftes deze persoon in kwestie heeft en waar deze copingmechanismen en behoeftes vandaan komen. Op deze manier kan er beter

worden aangesloten op de Amsterdammer die wil re-integreren. Dit is een toevoeging aan bestaand onderzoek naar de behoeftes van werkzoekenden binnen hun re-integratie aangezien uit dit onderzoek blijkt dat er vaak nog onvoldoende rekening wordt gehouden met de verschillende ervaringen en behoeftes wat betreft werk en re-integratie van de respondenten. De respondenten gaven hierdoor aan dat zij zich vaak 'ongehoord' voelen en dat de aansluiting tussen de behoeftes van Amsterdammers zelf en de mogelijkheden en de begeleiding van hun re-integratie nog vaak mist. Deze mismatch tussen de ervaringen en behoeftes van de werkzoekende Amsterdammer en hun begeleiding en de mogelijkheden aan re-integratie, kan een belemmering zijn voor de re-integratie, zoals ook blijkt uit de gehanteerde copingmechanismen.

Alhoewel er niet een eenduidig onderscheid kan worden gemaakt tussen bijvoorbeeld twee soorten werklozen, of Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, komen bij de respondenten uit dit onderzoek over het algemeen twee verschillende copingmechanismen van werkloosheid naar voren waarbij ook verschillende ervaringen en behoeftes naar voren komen bij de respondenten. Zoals eerder beschreven, gaven de meeste respondenten aan dat ondanks hun ervaringen wat de arbeidsmarkt en de begeleiding binnen hun re-integratie betreft, zij een drive hebben om weer aan het werk te komen en hun zelfrespect hooghouden. Zoals naar voren komt uit de literatuur is self-efficacy (Bandura, 1977) van belang als het gaat om succesvolle re-integratie. Hierin is het dus belangrijk dat de werkzoekende naast de motivatie om weer aan het werk te gaan ook zelf het vertrouwen heeft in zijn of haar re-integratie. Uit dit onderzoek blijkt dat deze werkzoekenden vaak hun zelfrespect hooghouden door zich bijvoorbeeld sterk te houden tegenover de gemeente en hun omgeving en door zich niet te identificeren met hun stempel als werkloos persoon of bijstandsgerechtigde. Hierdoor hoeven zij zich dus niet te schamen en zich minderwaardig in de maatschappij te voelen. Hun zelfrespect hooghouden, ondanks hun werkloosheid en bijbehorende stigmatisering, kan dus ook een vorm van zelfbescherming van hun identiteit zijn. Deze respondenten die het vertrouwen hebben in het re-integreren, en vaak een drive hebben om door te zetten, zijn meestal tevreden over hun begeleiding. Wel hebben zij vaak de behoefte aan een meedenkende en ondersteunende houding vanuit hun begeleiding en de gemeente. Ook gaven zij vaak aan de behoefte te hebben om hierin serieus genomen te worden.

Wanneer de respondent daarentegen de hoop op heeft gegeven om weer aan het werk te komen, zijn hierin vaak andere ervaringen en ideeën wat betreft de re-integratie naar voren gekomen. Dat de respondenten de hoop hebben opgegeven in hun re-integratie komt vaak voort uit hun ervaringen en belemmeringen in hun arbeidsparticipatie en binnen hun begeleiding van de gemeente. Deze respondenten gaven namelijk aan dat zij in het verleden vaak nog wel vertrouwen in hun re-integratie hadden en dat zij vaak vooralsnog bereid zijn om te werken als dat zou lukken. Maar doordat zij herhaaldelijke tegenslagen hebben ervaren, en

doordat hun omgeving geen vertrouwen meer lijkt te hebben in de kans van slagen van deze respondenten, hebben zij zelf de hoop ook opgegeven. Zij gaven bijvoorbeeld aan zich gestigmatiseerd en in een hokje gestopt te voelen door de gemeente zelf, bijvoorbeeld doordat zij terugkregen – vanuit de gemeente – dat zij ‘onbemiddelbaar’ zijn. Soms blijkt dat er hier sprake is van een self-fulfilling prophecy van deze respondenten, aangezien zij soms het negatieve beeld (door bijvoorbeeld de gemeente) over hun werkloosheid ook over nemen en zich lijken te identificeren met hun werkloze bestaan en dus de hoop opgeven.

Bij deze respondenten komen voornamelijk belemmeringen naar voren binnen hun re-integratie. Net als de respondenten die wel vertrouwen hebben in hun re-integratie, hebben zij de behoefte om meer serieus genomen te worden door hun begeleiding, vanuit de gemeente. Zo gaven zij bijvoorbeeld aan dat mede door de mismatch tussen de begeleiding en hun persoonlijke vaardigheden en hun behoeftes, zij de hoop soms ook opgaven. Hierin wensten ze meer maatwerk, wat volgens hun inhield dat er meer naar het individu, op een menselijkere en persoonlijker manier, moet gekeken worden als het gaat om de re-integratie. Het verliezen in het vertrouwen in de toekomst van de Amsterdammers – en het gebrek aan self-efficacy – kan dus de re-integratie belemmeren. Wanneer ook hier meer rekening mee wordt gehouden en op deze manier mogelijk deze vorm van coping van langdurige werkloosheid kan worden voorkomen, kan dit dus bijdragen aan betere kansen van slagen in iemands re-integratie. Op welke manieren dit kan, zal verder worden ingegaan bij de beleidsaanbevelingen.

Naast de hoop opgeven of juist de drive hebben om door te gaan en het zelfrespect hooghouden, kwamen er overige manieren naar voren hoe de respondenten met hun gemoedstoestand, psychische klachten en/of werkloosheid om gaan. Een belangrijke, veel benoemde copingmechanisme van de gesproken Amsterdammers is het hebben van sociale ondersteuning in de omgeving. Hierbij werd nog weer vaker benoemd dat het om gelijkgestemden gaat, waar zij behoefte aan hebben. Deze copingmechanisme heeft veel te maken met de behoeftes en ervaringen van deze respondenten. In deze copingmechanisme komt namelijk de behoefte in het hebben van sociale ondersteuning en het inzetten van ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid naar voren, en dit komt vaak voor bij respondenten die ervaring hebben met bijvoorbeeld psychische problemen, eenzaamheid of schaamte. Zij kunnen bijvoorbeeld baat hebben bij het ervaren van steun van hun kinderen en ontvangen daarnaast ook graag steun van gelijkgestemden, in bijvoorbeeld buurthuizen of bij gevolgde re-integratietrajecten. Door het hebben van een meer gelijke omgeving, hoeven werkzoekenden zich namelijk minder te schamen voor hun bijstandsuitkering.

Uit deze verdiepende vraag komt naar voren dat copingmechanismen van langdurig werklozen vaak samenhangen met hun ervaringen en hun situatie en dat hieruit verschillende behoeftes kunnen voortkomen. Wel overlappen veel van de behoeftes bij de respondenten, zo gaven zowel respondenten die een drive hebben om door te gaan als respondenten die de hoop

hebben op gegeven, aan meer behoefte te hebben aan meer persoonlijke aansluiting binnen hun re-integratie, vaak noemden respondenten dit maatwerk of 'persoonlijk contact'. Ook gaven beide groepen respondenten aan baat te hebben bij sociale ondersteuning (zowel een behoefte als een copingmechanisme), voornamelijk van mensen die in dezelfde situatie zitten (gelijkgestemden, zoals hierboven naar voren komt). Wel kan extra aandacht worden gegeven aan de respondenten die de hoop hebben opgegeven in hun re-integratie, aangezien dit vaak pas het geval is na meerdere negatieve ervaringen wat betreft hun eerdere pogingen tot re-integratie en het contact met de gemeente. Deze respondenten voelen zich soms in een hokje gestopt door de gemeente, en soms kan dit ertoe leiden dat er sprake is van een self-fulfilling prophecy van deze respondenten, aangezien zij zichzelf lijken te identificeren met hun werkloze bestaan en de hoop in werk vinden opgeven. Vanuit de gemeente kan hier meer rekening mee gehouden worden en eventuele self-fulfilling prophecy onder deze respondenten kan mogelijk voorkomen worden. Ook door meer te kijken naar de verschillende manieren van coping en (aansluitende) behoeftes binnen de re-integratie, kan de begeleiding rondom re-integratie beter aansluiten bij Amsterdammers die willen re-integreren. Op welke manieren deze begeleiding concreet beter kan aansluiten op de behoeftes van Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt zal nu worden ingegaan bij de beleidsaanbevelingen.

## **6.2 Beleidsaanbevelingen**

**Beleidsvraag:** Op welke manieren kan de begeleiding rondom re-integratie beter aansluiten op de behoeftes van Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt die willen re-integreren op de arbeidsmarkt?

Om antwoord te geven op de hierboven vermeldde beleidsvraag van dit onderzoek, zullen er nu een aantal beleidsaanbevelingen naar voren komen die gericht zijn op de begeleiding (vanuit WPI, de gemeente Amsterdam) en op de huidige re-integratiemogelijkheden voor Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. De beleidsaanbevelingen voor dit onderzoek sluiten voornamelijk aan op de behoeftes van de respondenten binnen hun re-integratie en begeleiding zelf. Voor een overzicht van de verschillende aanbevelingen die aansluiten op de behoeftes van de respondenten, zie bijlage 5.

Een eerste beleidsaanbeveling is een meer open, luisterende en ondersteunende houding van begeleiders van de gemeente, waarin meer naar aansluiting wordt gezocht als het gaat om de re-integratie van Amsterdammers. De respondenten gaven namelijk vaak aan dat er geen of onvoldoende aansluiting is tussen de werkzoekende en zijn of haar begeleider als het gaat om de re-integratie op de arbeidsmarkt. De meerderheid van de respondenten gaf aan behoefte te hebben aan een meer open en luisterende houding van begeleiders van de gemeente. Zo hebben veel respondenten er behoefte aan om meer serieus genomen te worden.

Sommige respondenten voelen zich namelijk niet serieus genomen door begeleiders van de gemeente omdat zij ervaren dat hun klantmanagers hen beschouwen als slechts een ‘nummer in een systeem’ en weinig persoonlijk contact schonken aan hun klanten. Een ander voorbeeld is dat een respondent ervoer dat niet alleen werkgevers, maar ook begeleiders binnen de gemeente zelf, aan leeftijdsdiscriminatie doen en de klant als ‘onbemiddelbaar’ beschouwden, waardoor de respondent de hoop in het vinden van werk zelf ook opgaf. Naast een open en luisterende houding, is ook meer ondersteuning van begeleiders gewenst door respondenten. In tegenstelling tot wat verwacht is, als het gaat om behoeftes binnen een re-integratie, is dat veel respondenten voornamelijk dus meer sturing en ondersteuning wensen te hebben, in plaats van alleen autonomie binnen hun re-integratie. Aangezien zelfredzaamheid een belangrijk aspect is binnen het huidige beleid, zou meer aandacht geschonken kunnen worden aan de behoefte aan extra ondersteuning om meer aan te sluiten op de behoeftes van Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt.

Ten tweede blijkt uit dit onderzoek dat respondenten aangeven dat maatwerk van groot belang is als het gaat om hun re-integratie op de arbeidsmarkt. Hiermee werd door de respondenten bedoeld dat er meer naar individuele situaties zou moeten worden geluisterd om meer begrip te kunnen tonen in individuele behoeftes binnen de re-integratie. Door dus rekening te houden met iemands situatie, ervaringen en manier van coping kan meer aansluiting worden gezocht in wat iemand wil en kan binnen een re-integratie en in wat hierin mogelijk is. Wanneer hier namelijk meer rekening mee wordt gehouden, kan voorkomen worden dat respondenten het gevoel hebben dat ze zich ongehoord voelen of dat er geen aansluiting is, bijvoorbeeld wanneer zij een sollicitatietraining aangeboden krijgen door een re-integratiecoach van de gemeente terwijl de persoon in kwestie al jaren ervaring heeft in solliciteren. De in het beleidshoofdstuk benoemde manieren van ‘maatwerk begeleiding’, ‘first train then place’ of juist ‘first place then train’ zouden beiden hier toepasbaar kunnen zijn, wanneer dit maar eerst wordt overlegd met de klant, met aansluiting op zijn of haar individuele ervaringen en behoeftes.

Een derde beleidsaanbeveling naar aanleiding van dit onderzoek is om te verkennen op welke manieren ervaringsdeskundigheid breder kan worden ingezet, als het gaat om re-integratie van Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Meerdere respondenten gaven namelijk aan om baat te hebben bij het delen van hun ervaringen met anderen, als ervaringsdeskundige, maar ook van het leren van ervaringen van anderen. Zij gaven hierbij aan dat zij zich over het algemeen fijner voelen bij gelijkgestemden, die meer begrip hebben voor hun situatie als bijstandsgerechtigde en werkzoekende. Een andere manier van het inzetten van ervaringsdeskundigheid is dat hulpverleners en begeleiders van de gemeente (WPI) zouden kunnen leren van de ervaringen van hun cliënten, namelijk om de situatie beter te begrijpen en er beter mee om te kunnen gaan.

Tot slot is een aanbeveling die uit dit onderzoek voortkomt om binnen de begeleiding en de re-integratie van Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt meer interdisciplinair samen te werken en korte lijntjes te houden tussen de verschillende betrokken begeleiders en organisaties. Een interdisciplinaire manier van samenwerken tussen de verschillende afdelingen van WPI heeft het voordeel dat de klant op een meer individueel gerichte manier geholpen kan worden in plaats van in één caseload of afdeling ('klant activering') terecht komt. Sommige respondenten gaven namelijk aan niet in een hokje gestopt te willen worden door de gemeente of hun begeleider (bijvoorbeeld als 'klant' of als 'onbemiddelbaar'). Daarnaast is een voordeel van meer interdisciplinair te werk gaan, dat wanneer bij (Activering) klantmanagers duidelijker is wat de re-integratiemogelijkheden zijn in Amsterdam, dus ook bij eventuele andere afdelingen van WPI of bij andere organisaties, klanten hierdoor ook meer geholpen kunnen worden. Respondenten willen namelijk eerder meer contact en beter weten waar zij aan toe zijn binnen hun re-integratie. Soms gaven zij ook aan meer informatie te willen hebben over de verschillende re-integratiemogelijkheden en bijvoorbeeld meer duidelijkheid over bij wie zij wanneer terecht kunnen. Sommige respondenten gaven namelijk aan dat zij het gevoel hadden dat er te weinig tijd en contact was met hun begeleiding (mede door gebrek aan onderlinge communicatie). Het gebrek aan tijd voor klanten kan mogelijk tot gevolg hebben dat sommige Amsterdammers met afstand tot werk uit het oog verloren worden en daardoor dus de afstand tot werk nog groter wordt. Ook gaven sommige respondenten aan dat zij zelfs eerder door de gemeente werden tegengewerkt dan geholpen werden binnen hun re-integratie waardoor zij de hoop opgaven. Meer (persoonlijk) klantcontact en meer maatwerk komt uit dit onderzoek naar voren als belangrijke behoeftes binnen de re-integratie en begeleiding van de meeste respondenten. Dit vereist echter veel tijd en werk van klantmanagers. Wanneer daarentegen meer interdisciplinair samengewerkt wordt, kan effectiever en doelmatiger te werk worden gegaan om de klant sneller en beter te helpen.

### **6.3 Beperkingen en bijdragen van dit onderzoek**

Deze masterscriptie kent enkele beperkingen. Zo bestaat dit onderzoek uit een heterogene groep respondenten. Doordat de respondenten verschillen in opleidingsniveau, leeftijd, psychische of fysieke beperkingen en gezondheid, verschillen de ervaringen van de respondenten soms en kan hierin dus ook verschil zitten in hoeveel vertrouwen een respondent heeft in zijn of haar re-integratie, maar ook in hoe zelfredzaam de respondent is en hoe groot de kans dus uiteindelijk is dat hij of zij daadwerkelijk re-integreert. Terwijl de meeste respondenten bijvoorbeeld tussen de twee en tien jaar werkloos zijn en vaak hopen om in de nabije toekomst te re-integreren, is een enkele respondent bijvoorbeeld al 24 jaar werkloos. Door deze verschillen is er ook een verschil in de interviews te zien waarin sommige



respondenten diepgaandere gesprekken konden voeren, terwijl anderen (bijvoorbeeld door taalachterstand of een licht verstandelijke beperking) minder diep op bepaalde onderwerpen konden ingaan. Sommige interviews zijn daardoor korter dan andere interviews en door deze diversiteit aan respondenten is het moeilijk te zeggen of de behoeftes onder de respondenten voor meer groepen gelden, er is dus geen sprake van generaliseerbaarheid. Echter, dit onderzoek kan hierdoor een aanleiding zijn voor verder onderzoek naar een specifiekere doelgroep als het gaat om Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt (zie volgende paragraaf 'vervolgonderzoek').

Deze scriptie heeft ook sterke punten. Het laat zien dat er op dit moment te weinig aansluiting is, niet alleen tussen de Amsterdammer met een afstand tot de arbeidsmarkt en de baanmogelijkheden, maar ook tussen de Amsterdammer en zijn of haar begeleider en de re-integratiemogelijkheden die er momenteel zijn in Amsterdam. Ook heeft dit onderzoek dieper kunnen ingaan op de belemmeringen en succesfactoren van de re-integratie die deze Amsterdammers ervaren en op hoe hierin hun ervaringen, copingmechanismen en behoeftes samenhangen. Dit onderzoek heeft goed in kaart gebracht dat Amsterdammers verschillende situaties en ervaringen hebben en ook op verschillende manieren omgaan met hun werkloosheid. Hieruit komen verschillende behoeftes naar voren, waar meer rekening mee gehouden kan worden als het gaat om het beleid rondom de re-integratie van deze Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Het in kaart brengen van de huidige mismatch tussen deze Amsterdammers en hun re-integratie en begeleiding, en nieuwe inzichten op hoe deze Amsterdammers beter geholpen kunnen worden (bijvoorbeeld door het meer inzetten van ervaringsdeskundigheid), zijn allebei een toevoeging aan bestaand onderzoek rondom re-integratie.

#### **6.4 Vervolgonderzoek**

De respondenten van het huidige onderzoek behoren dus tot een heterogene groep, als het gaat om afkomst, geslacht en leeftijd. Voor vervolgonderzoek zou specifiekere gekeken kunnen worden naar bijvoorbeeld arbeidsparticipatie en wensen binnen re-integratie van een specifiekere doelgroep, zoals migranten uit Marokko, aangezien zij vaak een andere cultuur hebben en daarom wellicht andere ideeën hebben ten aanzien van werk en hun begeleiding binnen re-integratie. Er zou dan een onderzoek kunnen worden gericht op een groep werkzoekenden met een migratieachtergrond die al langere tijd in Nederland woont, maar toch bijvoorbeeld werkloos is omdat zij geen opleiding hebben gevolgd of de taal niet goed beheersen. Naast werklozen met een migratieachtergrond, blijken ook voornamelijk 55-plussers achter te blijven als het gaat om arbeidsparticipatie. Naar de behoeftes van deze groep oudere werkzoekenden zou dus ook verder onderzoek gedaan kunnen worden. Ook kan er onderzoek gedaan worden naar zelfstandig ondernemers die een re-integratietraject volgen of

willen volgen (binnen de gemeente Amsterdam), aangezien veel zelfstandig ondernemers een ander idee kunnen hebben over werk en het verdienen van geld dan dat mensen hebben die ergens in dienst zijn of willen gaan.

Ook kan een interessant vervolgonderzoek rondom dit thema zich richten op de toevoeging van het inzetten van ervaringsdeskundigheid onder mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt en bijvoorbeeld met psychische arbeidsbeperkingen. Een van de uitkomsten van dit onderzoek is namelijk dat meerdere respondenten aangeven baat te hebben bij het delen van ervaringen en het leren van andermans ervaringen. Het inzetten van ervaringskennis (bijvoorbeeld in groepen met gelijkgestemde werkzoekenden met een psychische arbeidsbeperking) kan hierin mogelijk een rol spelen en hier zou verder onderzoek zich op kunnen richten.

Dit onderzoek is tot slot niet zo zeer gericht op de werkgevers van reguliere werkplaatsen zelf. Toch kwam in de interviews veel naar voren dat respondenten met bijvoorbeeld onzichtbare arbeidsbeperkingen in het verleden geen positieve ervaringen hebben wat hun werkgevers betreft. Over de arbeidsmarkt zijn daarnaast veel veranderingen benoemd, die ten koste gaan van de Amsterdammers met grote afstand tot de arbeidsmarkt. Bijvoorbeeld door het ervaren van leeftijdsdiscriminatie en het belang van sociale media en hoge opleidingen, waardoor sommige respondenten het gevoel hebben achter te blijven op de huidige arbeidsmarkt. Ook beleidsmakers van de gemeente Amsterdam zelf benoemen dat het probleem voor een deel ook ligt bij de werkgevers zelf. De gemeente probeert dan ook werkgevers te stimuleren om ook mensen met bijvoorbeeld arbeidsbeperkingen en afstand tot de arbeidsmarkt aan te nemen, bijvoorbeeld door subsidies te verlenen. Vervolgonderzoek zou hier verder op in kunnen gaan, door middel van bijvoorbeeld enquêtes onder bedrijven waar de gemeente Amsterdam afspraken mee maakt of kan maken over hoe zij beter aan zouden kunnen sluiten op werkzoekenden in Amsterdam en Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt.

## **6.5 Slot**

Dat er momenteel banen genoeg zijn, zoals wethouder Rutger Groot Wassink laat weten, dat weten de meeste respondenten van dit onderzoek ook. Dat er te weinig aansluiting is tussen wat deze Amsterdammers willen en kunnen en hun begeleiding binnen de re-integratie, dat is in dit onderzoek naar voren gekomen. Deze Amsterdammers die al langdurig in de bijstand zitten, voelen zich vaak minderwaardig in de maatschappij en soms identificeren zij zich zelfs met het negatieve beeld dat er is rondom werklozen, zoals blijkt uit de titel van deze masterthese: “je bent sowieso een loser als je in de bijstand zit”. Dit kan tot gevolg hebben dat deze Amsterdammers de hoop in het vinden van werk opgeven (en geen self-efficacy hebben) en dit kan de re-integratie van Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt

belemmeren. In deze scriptie is tevens het verschil in leefwereld en systeemwereld duidelijk naar voren gekomen, aangezien veel van de respondenten zich niet voldoende geholpen en gehoord voelen in hun re-integratie. Het is dan ook belangrijk om aandacht te blijven geven aan de behoeftes vanuit het perspectief van de Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt zelf.

## Referenties

- Amsterdam (2019). Amsterdamse experiment met de bijstand. Geraadpleegd op 20 mei, 2019, via: <https://www.amsterdam.nl/werk-inkomen/uitkeringen/amsterdamse/>
- Amsterdam (2018). Coalitieakkoord: *Een nieuwe lente en een nieuw geluid* (2018-2022).
- Amsterdam (2019). Werk en re-integratie. Geraadpleegd op 4 februari, 2019, via: <https://www.amsterdam.nl/ondernemen/ondersteuning/personeel/werk-reintegratie/>
- Amsterdam (2016). *Koersbesluit Re-integratie*. Vastgesteld door gemeenteraad op 2 juni 2016.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychol Rev.* 84(2): 191–215. 13.
- Bauman, Z. (2013). *Liquid modernity*. John Wiley & Sons.
- Boardman, J. E. D., Grove, B., Perkins, R., & Shepherd, G. (2003). Work and employment for people with psychiatric disabilities. *The British Journal of Psychiatry*, 182(6), 467-468.
- Brouwers, E. (2016). Stigma op psychische problemen is een barrière voor arbeidsparticipatie. *TBV–Tijdschrift voor Bedrijfs-en Verzekeringsgeneeskunde*, 24(4), 155-157.
- Bryman, A. (2012). *Social research methods*. Oxford university press.
- Coleman, L. M. (1986). Stigma. In *The dilemma of difference* (211-232). Springer, Boston, MA.
- Couzy, M. (2019). *40.000 werklozen Amsterdam moeten op gesprek komen*. Geraadpleegd op het Parool, op 30 mei, 2019, via: <https://www.parool.nl/amsterdam/40-000-werklozen-amsterdam-moeten-op-gesprek-komen~bb69cebd/>
- De Beer, P. T. (2001). *Over werken in de postindustriële samenleving*. Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Den Nieuwenboer, C. (2018). Rapport Werkwijze Activering. *De Amsterdammer bijstaan op weg naar zelfredzaamheid*. Werk, Participatie & Inkomen, Gemeente Amsterdam, September 2018 (versie 2.7).
- Engbersen, G., Schuyt, K., J. Timmer & F. van Waarden (2006). *Cultures of Unemployment. A Comparative Look at Unemployment and Urban Poverty*. Amsterdam: Amsterdam University Press / Boulder/Oxford: Westview Press
- Elshout, J. (2016). *Roep om respect: ervaringen van werklozen in een meritocratiserende samenleving*.

- Gallie, D., Paugam, S., & Jacobs, S. (2003). Unemployment, poverty and social isolation: Is there a vicious circle of social exclusion?. *European societies*, 5(1), 1-32.
- Groot, I. (2009). Hoe helpen we langdurig werklozen aan een baan. *Is het Nederlandse ontslagstelsel nu echt aan verandering toe?*, 104, 67.
- Hirsch, A. E., & Loy, B. (2010). Shedding Light on Hidden Disabilities. *Morgantown, WV: Office of Disability Employment, US Department of Labor*.
- Julen, J. (2018). Trouw. *Werkzoekende arbeidsgehandicapten zijn niet gebaat bij participatiewet*. Geraadpleegd op 5 februari, 2019, via: <https://www.trouw.nl/samenleving/werkzoekende-arbeidsgehandicapten-zijn-niet-gebaat-bij-de-participatiewet~a652d7c7/>
- Kamstra, D., Bouwman, I. & Zonneveld, J. (2018). *Verslag van een Amsterdams experiment*. Geraadpleegd op 2 maart, 2019, via [www.roads.nl](http://www.roads.nl)
- Koster, T., & Gesthuizen, M. (2016). *Werkloosheid doorstaan?*. *Mens en maatschappij*, 91(3), 183-210.
- Kroft, H., Engbersen, G., Schuyt, K., Timmer, J. S., Hoegen, S., Müller, H., & van der Sluis, J. (1989). Een tijd zonder werk: Een onderzoek naar de leefwereld van langdurig werklozen.
- Lagerveld, S. E., Blonk, R. W., Brenninkmeijer, V., & Schaufeli, W. B. (2010). Return to work among employees with mental health problems: development and validation of a self-efficacy questionnaire. *Work & Stress*, 24(4), 359-375.
- Lin, N. (2002). *Social capital: A theory of social structure and action* (Vol. 19). Cambridge university press.
- Lingsom, S. (2008). Invisible Impairments: Dilemmas of Concealment and Disclosure. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 10, 2-16.
- Matthews, C. K., & Harrington, N. G. (2000). Invisible disability. In D. O. Braithwaite & T. L. Thompson (Eds.), *LEA's communication series. Handbook of communication and people with disabilities: Research and application* (pp. 405-421). Mahwah, NJ, US: Lawrence Erlbaum Associates Publishers
- Nieuwenhuijsen, K., Noordik, E., van Dijk, F. J., & van der Klink, J. J. (2013). Return to work perceptions and actual return to work in workers with common mental disorders. *Journal of occupational rehabilitation*, 23(2), 290-299.
- Ontario Human Rights Commission. (2014). Policy on preventing discrimination based on mental health disabilities and addictions. Toronto: OHRC
- Prince, M. J. (2017). Workplace accommodation of persons with invisible disabilities: A literature review. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 46(1), 77-86.
- Rijksoverheid (2019). *Bijstand*. Geraadpleegd op 2 juni, 2019, via: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/bijstand>
- Sadiraj, K., Hoff, S. & Versantvoort, M. Sociaal Cultureel Planbureau (2018). *Van Sociale*

- werkvoorziening naar participatiewet: Hoe is het de mensen op de Wsw-wachlijst vergaan?*
- Schmeets, H. & Gielen, W. (2015). Centraal Bureau voor Statistiek. Bevolkingstrends. *Geluk en sociaal kapitaal: Nederland in West-Europees perspectief*.
- Schuring, M., Reijnga, F. A., Carlier, B., & Burdorf, A. (2011). Gezondheidsbeleving van werklozen: Wat is bekend en wat zijn witte vlekken. *Afdeling Maatschappelijke Gezondheidszorg, Erasmus MC, Rotterdam/ASTri Beleidsonderzoek en-advies, Leiden, januari*.
- Swierstra, T., & Tonkens, E. (Eds.). (2008). *De beste de baas?: Verdienste, respect en solidariteit in een meritocratie*. Amsterdam University Press.
- Swierstra, T., & Tonkens, E. (2011). De schaduwzijde van de meritocratie: de respectsamenleving als ideaal. *Socialisme en Democratie*, 68(7/8), 37-44.
- Tazelaar, F., & Sprengers, M. (1984). Werkloosheid en sociaal isolement. *Sociologische Gids*, 31(1), 48-79.
- Troost, N. (2016). Volkskrant. *UWV gaat psychiatrische patiënten de werkvloer op helpen*. <https://www.volkskrant.nl/nieuws-achtergrond/uwv-gaat-psychiatrische-patienten-de-werkvloer-op-helpen~bb1b207d/>
- UWV (2019). *Participatiewet*. Geraadpleegd op 13 maart, 2019, via: <https://www.uwv.nl/overuwv/pers/dossiers/participatiewet/detail/wajong-blijft-bij-uwv>
- Van Bergen, A., Jellema, P. & Van Loon, A. (2017). Evaluatie Meedoen Werkt Amsterdam, 2017. In opdracht van WPI.
- Van Gent, M. J., Van Horsen, C., Mallee, L., & Slotboom, S. (2008). De participatieladder: Meetlat voor het participatiebudget. *Amsterdam: Regioplan Beleidsonderzoek*.
- Van Zoelen, B. (2015). *Wat zijn perspectiefbanen en zijn ze een oplossing voor de werkloosheid?* Geraadpleegd op 2 juni, 2019 via: <https://www.parool.nl/nieuws/wat-zijn-perspectiefbanen-en-zijn-ze-een-oplossing-voor-de-werkloosheid~b7d07508/>
- Verveen, E., Bunt, S., & Schepman, S. (2005). *Reïntegratieladders*. Den Haag: Raad voor Werk en Inkomen.
- Volker, D., Zijlstra-Vlasveld, M. C., Brouwers, E. P. M., Van Lomwel, A. G. C., & Van der Feltz-Cornelis, C. M. (2015). Return-to-work self-efficacy and actual return to work among long-term sick-listed employees. *Journal of occupational rehabilitation*, 25(2), 423-431.
- Vrooman, C., Gijsberts, M. & Boelhouwer, J. (2014). *Vershil in Nederland*. Sociaal en Cultureel Rapport. Sociaal Cultureel Planbureau, Den Haag.
- Willen, S. (2019). Amsterdam kondigt monsteroperatie bijstand aan. Geraadpleegd op 2 juni, 2019, via: <https://www.binnenlandsbestuur.nl/sociaal/nieuws/amsterdam-kondigt-monsteroperatie-bijstand-aan.9656591.lynkx>

Williams, D.M. (2010). Outcome expectancy and self-efficacy: theoretical implications of an unresolved contradiction. *Pers Soc Psychol Rev.* 14(4): 417–25

## Bijlagen

### **Bijlage 1: Interview guide**

#### **Introductie:**

- Voorstellen
- Onderzoeksdoel uitleggen: werk en het vinden van werk, over uw sociale omgeving, tot slot: behoeftes binnen de re-integratie/begeleiding.
  - o Akkoord vragen om op te nemen (informed consent meegeven).

#### **Achtergrondinformatie**

- **Zou u zichzelf kunnen voorstellen?**
  - o Doorvragen: Achtergrond, leeftijd, woonplaats, wat doet u in uw vrije tijd, hoe zou u uzelf omschrijven, wat voor karaktereigenschappen, gezinssituatie?

#### **Hoe is uw huidige situatie: werkt u of zoekt u werk? Doet u vrijwilligerswerk?**

- **Sinds wanneer bent u aan het re-integreren?**
- **Hoe ziet uw dag eruit?** Wat doet u op een dag, via wie bent u erop gekomen, hoeveel uur per week?
  - o Wilt u meteen aan het werk of eerst een training/opleiding/stage volgen? Om welke reden?
- Heeft u **vertrouwen/motivatie** weer aan het werk te gaan? Is dat anders dan voor uw re-integratie project? Waar ligt dat aan, om welke reden wel/niet?
- **Wat betekent betaald werk/arbeidsparticipatie** voor u?
  - o Is vrijwilligerswerk, mantelzorg, etc. dit ook?

#### **Loopbaan en werkloosheid:**

- **Heeft u hiervoor betaald werk gedaan?**
  - o Zo ja wat, om welke reden nu niet meer? Waar loopt/liep u tegen aan?
- **Wat zijn uw ervaringen over de huidige arbeidsmarkt?** Is dit anders dan voorheen? **Hoe denkt u over uw kans op een betaalde baan?**
  - o (Is er veel veranderd denkt u, zijn werkgevers veel eisend, is het makkelijk/moeilijk om aan baan te komen, wordt er rekening gehouden met arbeidsbeperkingen etc.)
- **In hoeverre voelt u zich geaccepteerd en gewaardeerd in deze samenleving? Bent u blij en tevreden over uw huidige situatie?** Om welke reden wel/niet?
- **Hoe gaat u daarmee om (en met werkloosheid)?**
  - o Hoe gaat u om met stigmatisering van eventuele beperkingen of psychische problemen? En hoe gaat u om met werkloosheid?

#### **Welbevinden en sociale omgeving**

- **Heeft u weleens stress en/of psychische klachten?** Hoe komt dat denkt u? Hoe gaat u daarmee om?
- **Heeft u veel sociale contacten? Hoe ziet uw sociale netwerk/omgeving eruit?** Welke mensen staan dichtbij en ziet u veel? Welke minder?
  - o Welke rol spelen deze mensen in uw leven? Ondersteunend?



- Sluiten uw wensen wat betreft sociale omgeving en ondersteuning aan bij wat u nodig heeft? Om welke reden wel of niet?
- In hoeverre vergelijkt u zichzelf weleens met anderen, hoe voelt u zich daarbij?
- Voelt u zich weleens alleen? Hoe gaat u daarmee om?

**Behoeftes bij het vinden van werk:**

**Wat vindt u belangrijk in uw re-integratie? Waar heeft u behoefte aan (gehad)?**

- Krijgt u hulp van de gemeente? Hoe ervaart u de **ondersteuning** vanuit de gemeente? Wat wil u hier meer of minder van of anders in?
- **Zelfstandigheid:** in hoeverre heeft u het gevoel dat u zelfstandig keuzes kan maken en een invloed kan uitoefenen binnen uw eigen re-integratie? En in hoeverre heeft u hier behoefte aan? → Heeft u een begeleider? Is er iemand die u helpt?
- Welke rol spelen **sociale contacten** in uw re-integratie? Zou u behoefte hebben aan meer of minder sociale contacten?
- Waar heeft u nog meer behoefte aan binnen uw re-integratie?

**Toekomstperspectief:**

- **Hoe ziet u de toekomst voor zich?** – Uw eigen toekomst, wat doet u in het dagelijks leven?
- Tot slot: Wat zou u aan anderen willen meegeven, die ook (net) aan het re-integreren zijn in deze stad? En wat zou u aan de gemeente willen meegeven?

## **Bijlage 2: Informed consent**

Beste mevrouw, meneer,

Allereerst wil ik u bedanken voor het deelnemen aan dit interview. Voor mijn afstudeeropdracht van mijn opleiding doe ik onderzoek naar werk en het vinden van werk in Amsterdam. Onder andere zullen in de interviews de volgende onderwerpen aan bod komen: vragen over (vrijwilligers)werk, de begeleiding vanuit de gemeente Amsterdam, de sociale omgeving en tot slot de behoeftes binnen een re-integratie (traject). Er zijn geen goede of foute antwoorden in dit interview. Het is ten allen tijden toegestaan om het interview te stoppen of bepaalde vragen niet te beantwoorden. U hoeft hiervoor geen reden op te geven.

Alles wat wordt besproken in dit interview is vertrouwelijk en zal enkel gebruikt worden voor het huidige afstudeeronderzoek. Het interview zal worden opgenomen. De informatie zal enkel gedeeld worden met de begeleider van dit onderzoek. Uw naam zal niet benoemd worden in het eindverslag, om uw anonimiteit te waarborgen. Na afloop van het onderzoek zal een samenvatting met aanbevelingen voor de gemeente Amsterdam gemaakt worden. Ook u heeft recht om na afloop dit onderzoek in te zien. Ten allen tijden mag u vragen stellen over het (verloop van het) onderzoek.

Met vriendelijke groeten,

Merel van Sliedregt

[merelvansliedregt@gmail.com](mailto:merelvansliedregt@gmail.com)

### **Bijlage 3: Respondentschema**

	<b>Naam</b>	<b>m/v</b>	<b>Leeftijd</b>	<b>Stadsdeel</b>	<b>Traject</b>	<b>Contactpersoon</b>
<b>1</b>	Fatima	v	33	Noord	Nee	KM Noord
<b>2</b>	Eva	v	38	Zuid	Nee	Ombudsman
<b>3</b>	Kees	m	58	Centrum	Nee	Ombudsman
<b>4</b>	Yasmin	v	36	Nieuw-West	Nee	Ombudsman
<b>5</b>	Dounia	v	58	West	Nee	KM <sup>2</sup> West
<b>6</b>	Alina	v	43	Zuid	Ja	SINA <sup>3</sup>
<b>7</b>	Najia	v	47	Zuid	Ja	SINA
<b>8</b>	Frans	m	49	Zuid	Ja	SINA
<b>9</b>	Sascha	v	35	Noord	Ja, zelfstandig	KM Noord
<b>10</b>	Cindy	v	56	Zuid	Ja	Participatiecoach Acentz <sup>4</sup>
<b>11</b>	Marja	v	57	West	Ja, zelfstandig	KM West
<b>12</b>	Aziza	v	52	Zuidoost	Ja	KM Zuidoost
<b>13</b>	Malika	v	35	Zuidoost	Ja	KM Zuidoost
<b>14</b>	Ayla	v	39	Noord	Ja, vanaf september 2019	KM Noord
<b>15</b>	Rosa	v	42	Noord	Ja, vanaf september 2019	KM Noord
<b>16</b>	Jenny	v	45	Zuid	Nee	KM 'experiment met de bijstand'
<b>17</b>	Karin	v	58	Zuid	Nee	KM Zuid
<b>18</b>	Ria	v	58	Zuid	Ja	Participatiecoach Acentz

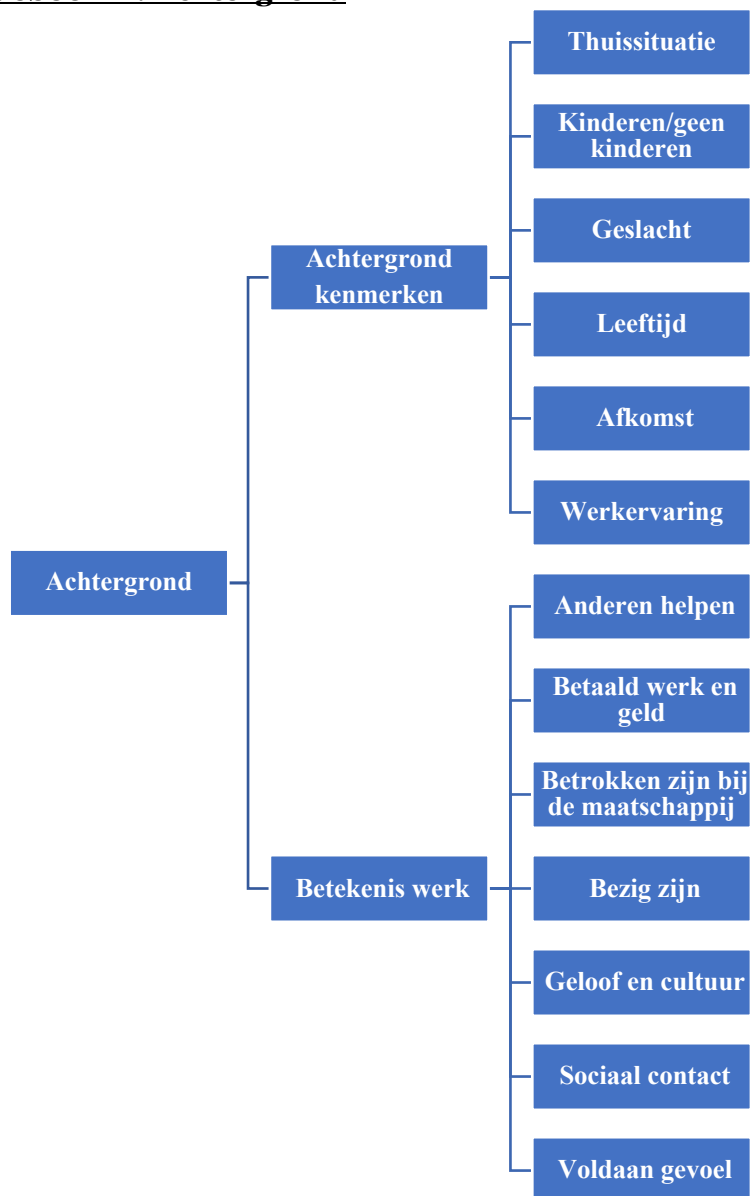
<sup>2</sup> KM=klantmanager (afdeling: 'Activering' van Werk, Participatie & Inkomen, of van het *experiment met de bijstand*).

<sup>3</sup> SINA=Stichting Samen Is Niet Alleen, organiseert re-integratietrajecten in Amsterdam Zuid.

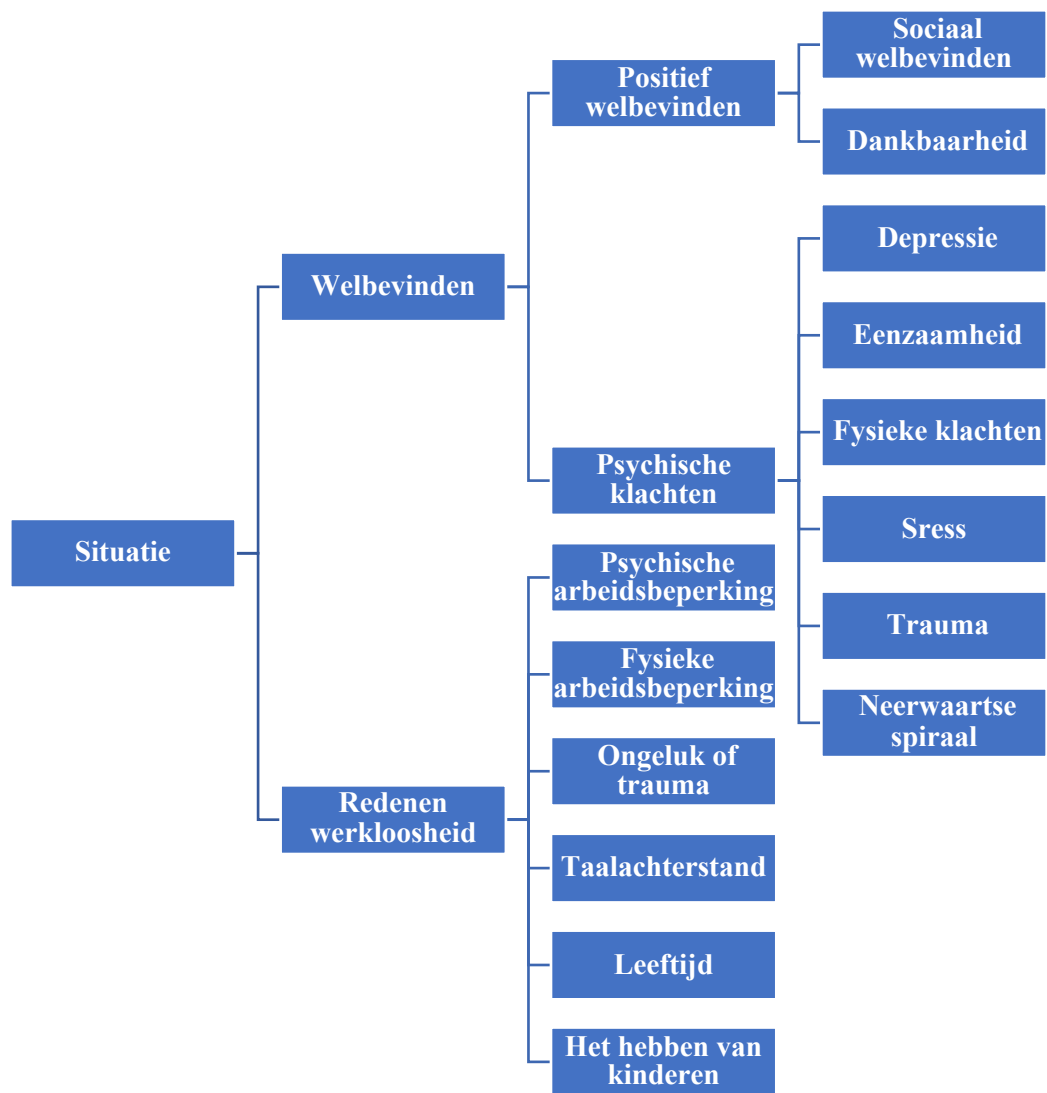
<sup>4</sup> Participatiecoach Actenz: onderdeel van GGZ inGeest, organiseert 'Meedoen in Zuid' om buurtbewoners te laten participeren.

## Bijlage 4: Codebomen

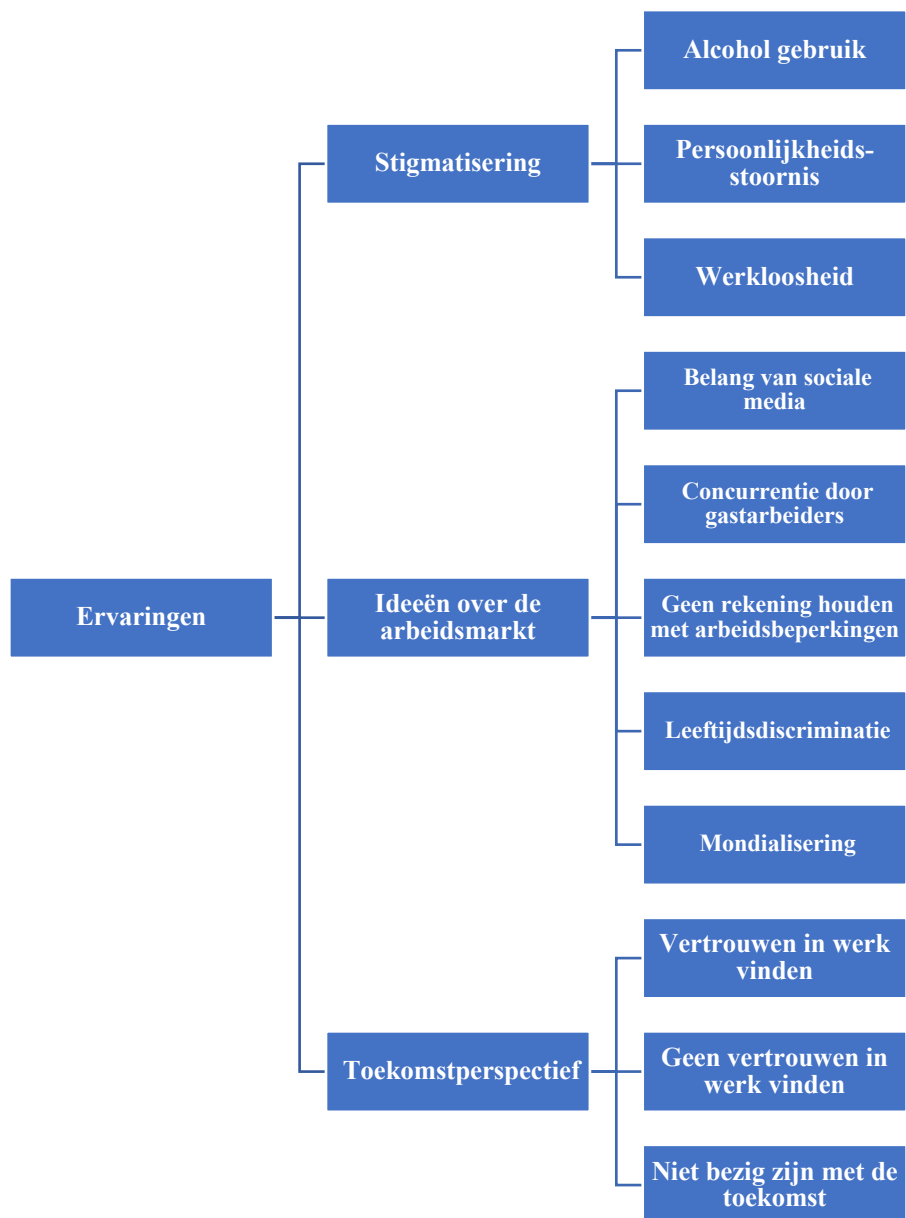
### Codeboom 1: Achtergrond



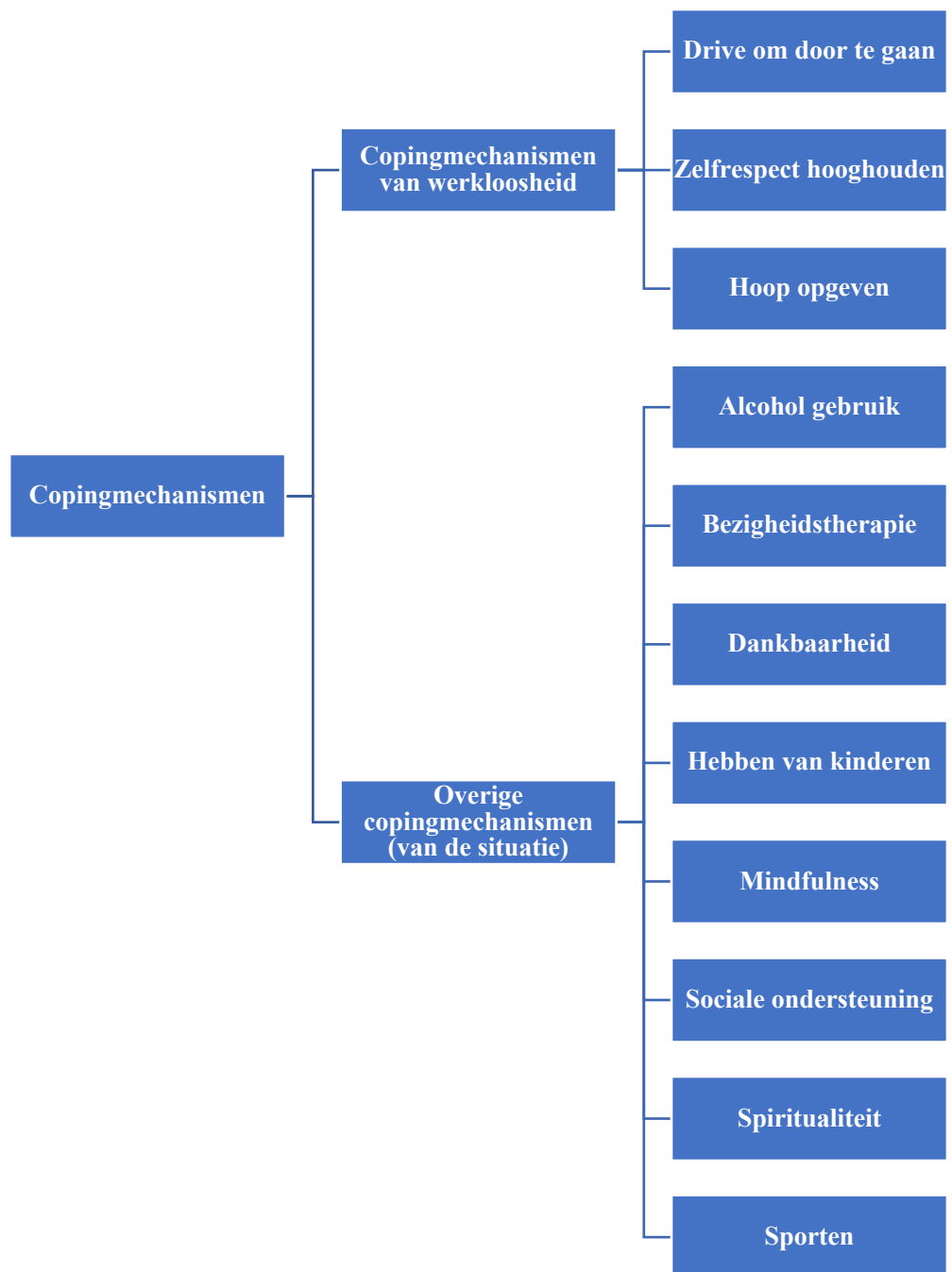
## Codeboom 2: Situatie



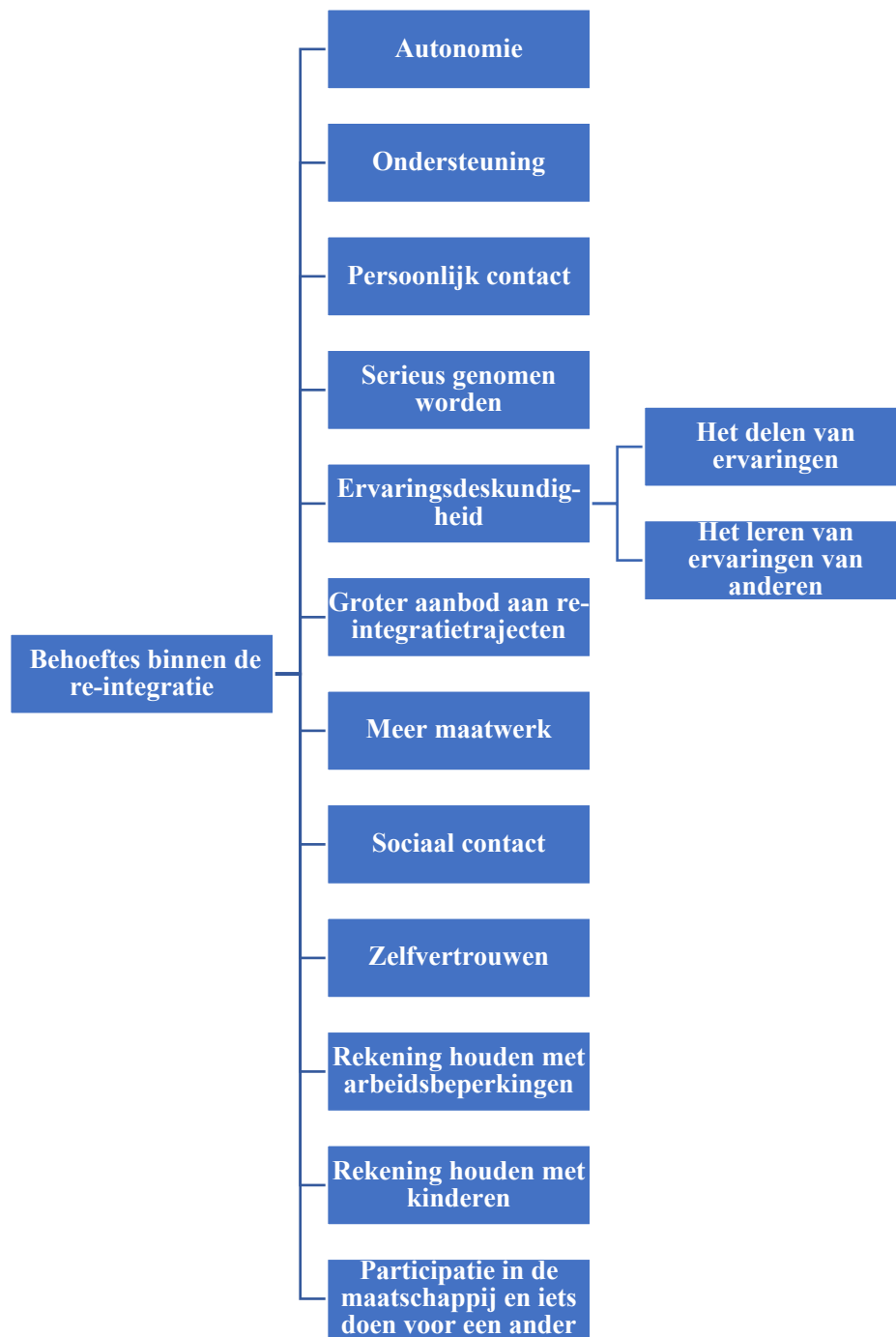
### Codeboom 3: Ervaringen



## Codeboom 4: Copingmechanismen



## Codeboom 5: Behoeftes binnen de re-integratie





## Bijlage 5: Aanbevelingen voor re-integratie begeleiders

Aanbevelingen voor begeleiders	Behoeftes binnen de re-integratie
<p><b>1. Open, luisterende en ondersteunende houding:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Duidelijke informatie geven over wet- en regelgeving en over bij wie de klant kan zijn voor extra ondersteuning</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Serieus genomen worden door begeleiders (en werkgevers)</li> <li>- Niet alleen behoefte aan autonomie maar vooral: meedenkende en ondersteunende houding van gemeente</li> </ul>
<p><b>2. “Maatwerk” leveren:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Als begeleider kijken naar: welke ervaringen heeft de klant, welke re-integratietrajecten zouden hier wel/niet bij aansluiten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rekening houden met persoonlijke situatie en ervaringen</li> <li>- Betere aansluiting tussen persoonlijke behoeften en het aanbod van re-integratie en de begeleiding</li> </ul>
<p><b>3. Meer inzetten van mogelijkheden van ervaringsdeskundigen en ervaringskennis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ervaringskennis van klanten gebruiken, bijvoorbeeld d.m.v. lezingen/trainingen van ervaringsdeskundigen, om beter begrip te kunnen tonen voor de klant (met bijvoorbeeld psychische beperking)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Delen en leren van anderen/gelijkgestemden (ervaringskennis)</li> </ul>
<p><b>4. Interdisciplinair samenwerken tussen de teams</b> (binnen en buiten WPI)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Per individu kijken wat nodig is en niet de klant als ‘klant activering’ of ‘trede’ bestempelen</li> <li>- Weten als begeleider wat de verschillende mogelijkheden en re-integratietrajecten zijn en korte lijntjes met collega’s van deze trajecten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Serieus genomen worden door begeleiders (en werkgevers)</li> <li>- Meer (duidelijkheid over) mogelijkheden in re-integratietrajecten</li> <li>- Meer klantcontact en maatwerk</li> </ul>