

Rapportage
*Focusgroep Inwoner in
beeld meting 2026*

Gemeente Zutphen

Rapportage
*Focusgroep Inwoner in
beeld meting 2026*

Gemeente Zutphen

DEFINITIEF

Datum: 5 juni 2026

Projectnummer: 21934

Auteurs:

Hannemarie Hardeman, senior onderzoeker

Sem Huisman, onderzoeker

Moventem BV

T 0575 84 3738

E info@moventem.nl

W www.moventem.nl

Moventem werkt conform de Gedragscode voor Onderzoek & Statistiek van het Nederlandse Data & Insights Network (D&IN) en mag het Fair Data Keurmerk voeren, waarmee wordt aangetoond dat op verantwoorde wijze met data en persoonsgegevens wordt omgaan. Tevens is Moventem aangesloten bij de Europese Vereniging voor Marktonderzoek (ESOMAR) en wordt voldaan aan de Internationale Code voor Markt- en sociaalwetenschappelijk onderzoek. Dit rapport is met grote zorg samengesteld. Desondanks kan het voorkomen dat informatie fout en/of onvolledig is. Moventem is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die zou kunnen ontstaan door het gebruik van de aangeboden informatie.

**DATA &
INSIGHTS
NETWORK**



Inleiding	Pagina 4
Onderzoeksopzet	Pagina 5
Kennismaking deelnemers	Pagina 6
Resultaten - Focusgroep	Pagina 9
Werkvorm II	Pagina 10
Werkvorm III	Pagina 12
De veranderde werkwijze van de gemeente	Pagina 15

Inleiding

Vraagstuk

In opdracht van gemeente Zutphen heeft Momentum een onderzoek uitgevoerd over ervaringen van inwoners met hulp die zij ontvangen vanuit de gemeente voor werk, inkomen en schuldhulp. Dit is gedaan door middel van telefonische interviews met de doelgroep en het houden van een focusgroep. Bij een focusgroep wordt een kwalitatieve verdieping gemaakt door in groepsverband in gesprek te gaan met een aantal inwoners. Het doel van de focusgroep was onderzoeken in hoeverre inwoners met inkomensondersteuning een zinvolle invulling van hun bestaan ervaren en het gevoel hebben dat zij naar vermogen meedoen in de maatschappij in relatie tot de werkwijze van de gemeente Zutphen in het contact met inwoners over schulden, werk of inkomen. De gemeente Zutphen heeft haar werkwijze in de periode 2023-2026 aangepast. Met de zogenoemde 'Inwoner in Beeld' werkwijze wordt gewerkt met een vaste consultant en op basis van vertrouwen en gelijkwaardigheid. De gemeente wil weten wat de invloed is van de specifieke werkwijze op:

- a) zinvolle invulling van bestaan
- b) gevoel hebben naar vermogen mee te kunnen doen,
- c) en uiteindelijk zelfvoldoening, zelfwaardering en zelfontplooiing.

Gemeente Zutphen gelooft dat onder andere werk en vrijwilligerswerk (maatschappelijke participatie) hierin een belangrijk rol vervullen, en voor voldoening, zelfwaardering en zelfontplooiing zorgen. In een focusgroep van twee uur is hierover gesproken met de doelgroep

Benaderen doelgroep

Inwoners die tussen 1 januari 2024 en 1 januari 2026 hulp hebben ontvangen vanuit de gemeente op het gebied van werk, inkomen of schuldhulpverlening, zoals ondersteuning bij maatschappelijke participatie, een uitkering, inkomensondersteuning of hulp bij schulden, kregen een brief waarin een telefonisch onderzoek werd aangekondigd. In de brief stond wanneer men gebeld werd en werd uitgelegd hoe men zich kon afmelden voor het onderzoek. In totaal zijn er 1.660 brieven verstuurd. 343 respondenten hebben meegedaan met het onderzoek. Aan het einde van het telefonisch interview is er gevraagd of men wilde doorpraten over de hulp die zij hebben ontvangen vanuit de gemeente door middel van een focusgroep.

Deelnemers

In totaal hebben 52 inwoners tijdens het telefonische interview aangegeven te willen deelnemen aan de focusgroep. Uit deze groep zijn 15 inwoners ingeloot, waarbij is gelet op een goede verdeling over leeftijd en wijk. De ingelote inwoners hebben vervolgens een bevestigingsmail ontvangen. 5 inwoners hebben daadwerkelijk deelgenomen aan de focusgroep. Er zijn door de deelnemers individuele ervaringen gedeeld die gezien moeten worden als een (indicatieve) kwalitatieve verdieping op de resultaten van de telefonische interviews

Sfeer van de avond

De sfeer tijdens de focusgroep was veilig, open en positief. De deelnemers voelden zich vrij om hun ervaringen, meningen en gevoelens te delen, ook wanneer die kritisch waren. Er werd aandachtig naar elkaar geluisterd en er was ruimte voor herkenning en aanvulling op elkaars verhalen. Daardoor ontstond een veilig gesprek waarin iedereen de gelegenheid kreeg om eerlijk te vertellen wat de ondersteuning van de gemeente voor hen heeft betekend.

Movement

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

***Kennismaking
deelnemers***

Uitleg werkvorm I: Kennismaking

De voorstelronde verliep door middel van een afbeeldingscheck-in. Hierbij liggen er 30 verschillende afbeeldingen op tafel. Deelnemers vertellen hun naam, in welke buurt/wijk zij wonen en kiezen een afbeelding die op tafel ligt die past bij hoe zij hun leven op dit moment ervaren. Ze leggen uit waarom ze deze afbeelding hebben gekozen.

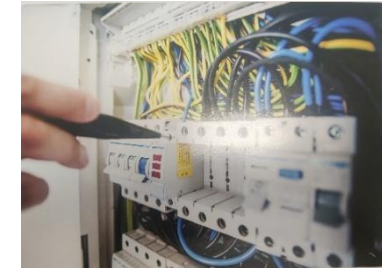
Inwoner I

De deelnemer die deze afbeelding uitkoos ervaart zijn leven als constante strijd, waarbij hij aangaf veel tegenslagen te moeten (hebben) verwerken maar dit ook altijd blijft doen. Hij gaf aan een minder goede relatie te hebben met de gemeente, doordat hij vaak voor hem vage informatie ontvangt, inconsistente beslissingen en wisselingen in werknemers.



Inwoner II

De deelnemer die deze afbeelding uitkoos legde hem snel op tafel buiten handbereik. Hij gaf aan graag te willen werken in de elektrotechniek, maar dat dit voor hem buiten zijn bereik ligt. Hij gaf aan geen goede relatie te hebben met de gemeente, omdat afspraken niet goed zijn nagekomen en hij niet goed wordt begrepen vanwege zijn autisme.



Inwoner III

De deelnemer die deze afbeelding uitkoos gaf aan vroeger een eigen bedrijf te hebben gehad en met financiën gewerkt te hebben. Hij gaf aan dat de gemeente hem goed heeft geholpen om een bepaald traject te doorlopen om weer volledig aan het werk (nu nog vrijwillig) te gaan. Volgens hem heeft de nieuwe werkwijze van de gemeente hierin een belangrijke rol gespeeld. Het hebben van een vaste consultant hielp hem, doordat hij passende ondersteuning kreeg op het moment dat hij daar zelf aan toe was.



Inwoner IV

De deelnemer die deze afbeelding uitkoos deed dat allereerst omdat ze van puzzelen houdt. Daarnaast ervaart ze haar leven soms als een puzzel. Door haar visuele beperking is het soms lastig om studie, stage, werk en sociale contacten te combineren. Ze heeft gemixte ervaringen met de gemeente. Aan het begin kreeg ze het idee niet geloofd te worden, maar ze is nu heel blij met hoe het gaat en de financiële steun die ze krijgt.



Inwoner V

De deelnemer die deze afbeelding uitkoos deed dat, omdat ze heel uitgelaten is over hoe haar leven nu gaat. Ze gaf aan dat dit niet altijd zo is geweest. Ze heeft een positieve ervaring met de gemeente: mede door de hulp van de gemeente is het voor haar mogelijk om weer fulltime te werken. Vooral het contact met een vaste consulent heeft haar geholpen, omdat dit vertrouwen gaf en zorgde voor meer gelijkwaardigheid in de relatie tussen haar en de consulent.





Movement

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Resultaten *Focusgroep*

Uitleg werkvorm II

In de tweede werkvorm lag de nadruk op het ophalen van ervaringen en behoeften van de deelnemers. Aan de hand van een aantal gerichte vragen werd besproken in hoeverre de manier van werken van de gemeente invloed heeft op hoe goed of zinvol hun week voelt. Ook is verkend wat de gemeente zou kunnen doen om hun week zinvoller te maken en om hen te ondersteunen bij meer deelname aan de samenleving. Daarnaast is gevraagd wat deelnemers graag zouden willen dat de gemeente beter begrijpt over het leven met een uitkering. Deze werkvorm had daarmee een verkennend karakter en was bedoeld om inzicht te krijgen in de leefwereld, ervaringen en wensen van de doelgroep.

Algemene opbrengst

Uit de tweede werkvorm komt naar voren dat de manier waarop de gemeente werkt, invloed heeft op hoe de deelnemers hun week ervaren. Daarbij gaat het niet alleen om de uitkering of voorziening, maar ook vooral om het contact: wanneer inwoners zich serieus genomen voelen, continuïteit ervaren, merken dat er wordt meegedacht en er ruimte is voor hun persoonlijke situatie, draagt dit bij aan rust en vertrouwen. In het gesprek werd duidelijk dat de werkwijze en kwaliteit van contact verschil kan maken tussen rust en stress, tussen vertrouwen en wantrouwen, en tussen stilstaan en daadwerkelijk stappen zetten.

Belang van één vast contactpersoon

In het gesprek werd duidelijk wat het belang is van één vast contactpersoon die de situatie van een inwoner kent en overzicht houdt. Zo vertelde een inwoner dat zij jarenlang moeite heeft gehad met vertrouwen, maar dat dit veranderde toen zij één vaste consulent kreeg. Deze vaste consulent begreep haar persoonlijke situatie en gaf haar de ruimte toen het nodig was. Nu heeft de inwoner een baan en helpt haar consulent om de hulp vanuit de gemeente verder af te bouwen. Het hebben van één vast contactpersoon geeft haar rust en vertrouwen.

Ook een andere inwoner ervaart een goede relatie met zijn consulent. Hij waardeert het begrip van de consulent voor zijn situatie en vindt het fijn dat hij rust en tijd kreeg in een voor hem zware periode. Ook toen het contact met de consulent weer actief werd opgepakt, toonde de consulent zich begripvol en bood een luisterend oor. Mede dankzij de goede relatie met de consulent kon de inwoner een stap zetten richting maatschappelijk werk. Ook in het verhaal van een andere inwoner kwam dit terug: zodra iemand de moeite neemt en echt begrijpt wat er speelt, ontstaat meer vertrouwen en wordt ondersteuning als passender ervaren.

“Het belangrijkste is dat je iemand vindt die begrijpt wie je bent, wat je kunt en waar je naartoe wilt”

Tegelijkertijd werd in het gesprek duidelijk dat het ontbreken van een vast contactpersoon en continuïteit juist negatieve gevolgen kan hebben voor hoe zinvol en stabiel inwoners hun week ervaren. Zo merkte een inwoner op dat bij zijn werkplek, waar hij in alle rust zonder werkdruk kon opbouwen om te herstellen van een burn-out, afspraken niet werden nagekomen. Hij moest hier stoppen en toen tegelijkertijd zijn vaste contactpersoon binnen de gemeente ziek uitviel, volgde een periode van lang wachten, onduidelijkheid en tegenstrijdige signalen. Deze inwoner ervoer een gebrek aan besluitvaardigheid en duidelijkheid. Inmiddels zit hij al geruime tijd thuis, terwijl hij wel zou willen werken. Zijn verhaal laat zien dat een gebrek aan continuïteit, duidelijkheid en regie direct doorwerkt in het dagelijks leven van inwoners en kan leiden tot het gevoel stil te staan in plaats van vooruit te komen.

“Het [mijn dossier] werd toen opgepakt door een andere consulent. En die zag door de bomen het bos niet meer. Daar is het eigenlijk op verwaterd.”

Meer begrip voor niet zichtbare omstandigheden

In het gesprek kwam naar voren dat deelnemers de behoefte hebben aan meer begrip voor omstandigheden die niet altijd zichtbaar zijn. Zo werd autisme meerdere keren als voorbeeld genoemd. Een deelnemer gaf aan dat het cruciaal is dat consulenten of jobcoaches begrijpen wat autisme in de praktijk inhoudt. Een andere deelnemer herkende dat volledig en zei dat mensen, waaronder zijn consulenten, zijn autisme vaak niet zien en niet weten hoe ze moeten handelen. Ook in andere situaties kwam dit thema terug. Zo vertelde een inwoner dat zij bij haar aanvraag voor studietoelage veel persoonlijke vragen kreeg over haar situatie. Hoewel zij begrijpt dat administratieve onderbouwing nodig is, ervoer zij het als intensief en vermoeiend om steeds opnieuw haar verhaal te moeten vertellen over iets dat chronisch is. Doordat er uitvoerig werd doorgevraagd naar haar persoonlijke situatie, kreeg zij de indruk dat ze niet direct serieus werd genomen. Deze voorbeelden laten zien dat inwoners willen dat de gemeente beter begrijpt dat beperkingen, psychische druk of levensomstandigheden niet altijd direct zichtbaar zijn, maar wel grote invloed hebben op wat iemand aankan en nodig heeft.

“Het gesprek voor de aanvraag van de studietoelage werd best wel persoonlijk en dat voelde alsof ik niet helemaal geloofd werd.”

Wat kan de gemeente doen om inwoners te helpen meer mee te doen in de samenleving

Uit het gesprek blijkt dat maatschappelijke deelname voor deelnemers breder is dan alleen betaald werk. Zo beschreef een inwoner dat hoewel hij toewerkt naar betaald werk, hij momenteel veel voldoening haalt uit zijn vrijwilligerswerk. Hij vertelde dat dit hem het gevoel geeft echt iets voor andere mensen te doen en iets terug te kunnen doen voor de stad die zijn rol

heeft gespeeld in zijn herstel. De gemeente heeft hierin een belangrijke rol gespeeld. De inwoner gaf aan de overstap te willen maken naar maatschappelijk werk, maar niet te weten wat er allemaal mogelijk is. De gemeente heeft hem geholpen te oriënteren wat mogelijk is, maar ook door via een training te kijken wat deze inwoner zelf wil en nodig heeft. Een andere inwoner geeft aan dat gemeente juist met haar meedenkt hoe haar afhankelijkheid van de gemeente verder afgebouwd kan worden nu zij werk heeft. Het gesprek toont aan dat de gemeente inwoners vooral helpt om meer mee te doen wanneer zij kansen op participatie verbindt aan iemands eigen mogelijkheden, motivatie en levensfase.

“Zutphen heeft ook een aandeel gehad in mijn herstel en daar komt ook een behoefte uit voort om wat terug te doen voor de gemeente en de bewoners.”

Samenvattend

De opbrengsten van de tweede werkvorm laten zien dat deelnemers behoefte hebben aan een werkwijze die rust, duidelijkheid en vertrouwen biedt. Wat volgens de deelnemers helpt, is een vast contactpersoon, aandacht voor de persoonlijke situatie, ondersteuning die aansluit op eigen doelen, en professionals die begrijpen wat het betekent om te leven met bijvoorbeeld autisme, een chronische beperking of andere ingrijpende omstandigheden. Waar die elementen aanwezig zijn, ervaren inwoners meer ruimte om hun week zinvol in te vullen en stappen te zetten richting participatie. Waar die elementen ontbreken, ontstaan juist stress, stilstand en het gevoel niet werkelijk gezien te worden.

Uitleg werkvorm III

In de derde werkvorm werd plenair verkend wat de ondersteuning en de nieuwe werkwijze van de gemeente betekent voor de zelfvoldoening, zelfwaardering en zelfontwikkeling van inwoners. In de ruimte werd een denkbeeldige lijn gemaakt, waarbij de ene kant stond voor 'mee eens' en de andere kant voor 'mee oneens'. De gespreksbegeleider las telkens een stelling voor, waarna inwoners letterlijk positie innamen aan een kant van op de lijn en hun keuze konden toelichten. Op die manier werd zichtbaar hoe deelnemers verschillende uitspraken beleefden, bijvoorbeeld over tevredenheid met hun week, het gevoel nuttig te zijn, zichzelf te accepteren en stappen vooruit te zetten. In de toelichting werd steeds doorgevraagd naar de invloed van de werkwijze van de gemeente: in hoeverre draagt die werkwijze positief of negatief bij, en wat zou de gemeente hierin anders of beter kunnen doen.

Algemene opbrengst

Uit deze werkvorm komt naar voren dat deelnemers verschillend kijken naar de mate waarin de werkwijze van de gemeente invloed heeft op hoe zij zich voelen. Die invloed lijkt niet op alle besproken thema's even groot te zijn. Voor sommige inwoners speelt de gemeente een duidelijke rol, bijvoorbeeld wanneer ondersteuning helpt bij het vinden van passend werk, ruimte biedt voor ontwikkeling of wanneer er een contactpersoon is die de inwoner echt kent. Op andere thema's lijkt de invloed van de gemeente beperkter of niet aanwezig, bijvoorbeeld omdat hun gevoel van zelfvoldoening, zelfwaardering of ontwikkeling sterker samenhangt met persoonlijke omstandigheden, gezondheid, werk of sociale contacten. Tegelijkertijd maken de gesprekken ook duidelijk dat de manier van werken van de gemeente negatiever kan doorwerken wanneer inwoners steeds opnieuw hun verhaal moeten vertellen, het gevoel hebben zich te moeten bewijzen of wanneer er onvoldoende richting en continuïteit in de ondersteuning zit.

Zelfvoldoening: tevreden zijn met de week en je nuttig voelen

Bij de stellingen over tevredenheid met de week, je nuttig voelen en trots zijn op wat je doet, antwoorden meerdere deelnemers positief. Die positieve houding hing vaak samen met werk, vrijwilligerswerk of andere vormen van deelname die structuur en betekenis geven. Zo vertelden twee inwoners dat nu zij weer aan het werk zijn (waaronder ook vrijwilligerswerk) maakte dat zij positief naar hun week keken. Een andere inwoner vertelde dat hij via een regeling geld had gekregen om muziek te kunnen maken. Dit laat zien dat ook relatief kleine vormen van ondersteuning eraan kunnen bijdragen dat mensen actief blijven.

“Ik vind het werk wat ik doe echt heel leuk. Het stukje voldoening is bij mij heel groot hierin.”

In het gesprek werd duidelijk dat de gemeente hierin een positieve betekenis speelt wanneer ondersteuning daadwerkelijk leidt tot iets wat bij iemand past. Een deelnemer vertelde dat zij inmiddels werk heeft wat bij haar past en waar zij echt blij van wordt. Hierbij benoemt ze de positieve rol van de gemeente. Vooral het hebben van één vaste consulent heeft haar hierin geholpen. Hierdoor hoefde ze maar één keer haar verhaal te vertellen en ontstond er gelijkwaardigheid. Dit was voor haar heel belangrijk om stappen te zetten. Een andere deelnemer beaamde dat en gaf aan dat door de ondersteuning van de gemeente hij nu vrijwilligerswerk doet wat bij hem past en waar hij voldoening uithaalt. Daarmee laten de reacties zien dat de werkwijze van de gemeente vooral effect heeft, wanneer die werkwijze niet alleen gericht is op activering in algemene zin, maar op het mogelijk maken van passend en betekenisvol werk of deelname.

“Vooral ook nu dat ik werk heb waar ik echt blij van word, dus dan heeft de gemeente daar een mooie ontwikkeling in gehad.”

Tegelijkertijd bleek ook dat dit niet voor elke deelnemer geldt. Twee deelnemers gaven aan dat onduidelijkheid, het ontbreken van een vaste consulent of tegenstrijdige informatie ervoor zorgt dat ze nu al een tijd stilstaan. De gemeente is daarin niet de enige factor, maar kan wel een belangrijke ondersteunde of juist belemmerende rol spelen.

“Ik zit thuis tot 1 april. En ik haat thuiszitten.”

Zelfwaardering: jezelf kunnen zijn, zonder je steeds te hoeven verantwoorden

Bij de stellingen over zelfwaardering kwam een genuanceerd beeld naar voren. Verschillende deelnemers gaven aan dat hun zelfbeeld niet afhangt van de gemeente, omdat zij in de loop van de tijd zelf hebben geleerd om verantwoordelijkheid te nemen en zichzelf te accepteren. Hierin is de mate van invloed van de gemeente dus beperkt. Een deelnemer vertelde bijvoorbeeld dat zij in de afgelopen jaren zelf haar tevredenheid en trots heeft opgebouwd en dat zij die ontwikkeling niet aan de gemeente koppelt. De gemeente is in haar ogen dus niet bepalend voor hoe zij naar zichzelf kijkt, al betekent dat niet dat de ondersteuning onbelangrijk is.

“Ik heb geleerd om goed naar mezelf te kijken en verantwoordelijkheid te nemen voor mijn eigen leven. Ik heb in de afgelopen tien jaar mijn tevredenheid en trots zelf opgebouwd. Dat hangt voor mij dus niet direct af van de gemeente.”

Voor een andere inwoner had de werkwijze van de gemeente wel enigszins invloed op de zelfwaardering. Hoewel deze inwoner van zichzelf een duidelijk beeld heeft, gaf de gemeente hem het vertrouwen om open te kunnen praten met bijvoorbeeld zijn werkgever over wat hij heeft meegemaakt. In dat soort gevallen heeft de benadering van de gemeente dus niet zozeer invloed op iemands identiteit zelf, maar wel op de ruimte die iemand voelt om die

identiteit open en zonder schaamte in te zetten.

“Bij de gemeente Zutphen kan ik daar eigenlijk heel vrij en open over praten. Dat geeft me vertrouwen en laat me ook zien dat die ervaringen een kracht kunnen zijn.”

Tegelijkertijd werd in het gesprek zichtbaar dat de werkwijze van de gemeente ook invloed kan hebben op hoe deelnemers naar zichzelf kijken. Een deelnemer met een visuele beperking beschreef dat het confronterend is om haar situatie telkens opnieuw te moeten uitleggen. Zij begrijpt dat informatie nodig is, maar ervaart het als pijnlijk wanneer steeds opnieuw gevraagd wordt naar hetzelfde verhaal. Een andere inwoner gaf aan dat hij zelf goed weet wie hij is, maar door de gemeente het gevoel kreeg dat hij anderen moest overtuigen dat hij echt is wie hij zegt dat hij is. Dit kost energie, zeker wanneer iemand zich al in een kwetsbare positie bevindt. Voor de gemeente betekent dit niet dat dienstverlening zich direct moet richten op het vergroten van zelfwaardering of zelfontplooiing als doel op zich. Wel laat dit zien dat de manier waarop ondersteuning wordt geboden hier indirect invloed op kan hebben. Wanneer inwoners zich serieus genomen, vertrouwd en erkend voelen, hoeven zij minder energie te steken in het steeds opnieuw bewijzen van hun situatie. Een benadering vanuit vertrouwen kan bijdragen aan dienstverlening waarin inwoners zich gezien voelen en ruimte ervaren om vooruit te komen.

“Ik weet wel wie ik ben. Alleen ik heb het gevoel alsof ik een ander elke keer moet overtuigen dat ik ook echt ben wie ik zeg dat ik ben .”

Zelfontwikkeling: stappen vooruitzetten vraagt om richting en continuïteit

Op het thema zelfontwikkeling kwam naar voren dat deelnemers vooral vooruitgang ervaren wanneer de ondersteuning leidt tot concrete stappen, overzicht en perspectief. In het gesprek werd meerdere keren benoemd dat deelnemers behoefte hebben aan duidelijkheid over waar zij naartoe werken, welke stappen daarbij horen en wie daarin het voortouw neemt. Wanneer die duidelijkheid er is, kan ondersteuning bijdragen aan het gevoel dat je leert en vooruitkomt. Wanneer overzicht en duidelijkheid ontbreken, ontstaat het gevoel van stilstand.

“Die training heeft me geholpen om een concreet plan van aanpak te maken: wat wil ik, wat heb ik nodig, wanneer wil ik dat bereiken en wie heb ik daarbij nodig?”

Dat contrast werd in het gesprek zichtbaar. Zo vertelde een inwoner dat hij via ondersteuning en een concreet plan veel stappen heeft kunnen zetten richting zijn doel om als consulent te werken. Een andere inwoner die nu werk heeft waar zij echt blij van wordt laat zien dat vooruitgang tastbaar wordt zodra ondersteuning uitmondt in een passende plek. Deelnemers herkennen dat de gemeente iets positiefs kan bijdragen aan ontwikkeling wanneer er begrip is, wanneer er meegedacht wordt en wanneer kansen daadwerkelijk worden omgezet in vervolgstappen.

Aan de andere kant beschreef een deelnemer dat hij juist het gevoel had dat het proces te veel op zijn beloop werd gelaten. Volgens hem ontbrak een duidelijk stappenplan, een evaluatiemoment en iemand die de lijn vasthield. Hij had zelf wel initiatief genomen, contact gezocht en ideeën ingebracht, maar miste regie en richting vanuit de ondersteuning. In zijn beleving had er in een jaar tijd veel meer kunnen gebeuren. Dit voorbeeld maakt duidelijk dat inwoners vooruitgang niet alleen koppelen aan hun eigen inzet, maar ook aan

de mate waarin de gemeente helpt om die inzet om te zetten in een samenhangend traject.

“Maar daarna zat ik eigenlijk eindeloos te wachten tot mijn plan echt van de grond zou komen. Dat gebeurde niet. Ondertussen deed ik van alles op vrijwillige basis, zonder het gevoel dat ik vooruitging.”

Samenvattend

De derde werkvorm laat zien dat de werkwijze van de gemeente voor deelnemers wel invloed heeft op zelfvoldoening, zelfwaardering en zelfontwikkeling, maar meestal op een indirecte en relationele manier. De gemeente bepaalt niet hoe inwoners naar zichzelf kijken, maar kan dat wel positief beïnvloeden door begrip te tonen, continuïteit te bieden, kansen mogelijk te maken en samen te werken vanuit vertrouwen. Vooral een vaste contactpersoon, het niet steeds opnieuw hoeven uitleggen van je situatie en een concreet stappenplan blijken hierin belangrijk. Waar die elementen aanwezig zijn, voelen inwoners zich eerder gesteund, serieus genomen en in staat om stappen vooruit te zetten. Waar de elementen ontbreken, ontstaat eerder frustratie, bewijsdrang en het gevoel stil te staan.

In het groepsgesprek komt naar voren dat met name twee deelnemers de verandering in de werkwijze van de gemeente duidelijk herkennen en daar ook concreet de meerwaarde van benoemen. In hun verhalen staat centraal dat de ondersteuning persoonlijker, consistent en meer op vertrouwen is gebaseerd dan voorheen. Vooral het werken met één vaste consulent wordt door hen ervaren als een duidelijke verbetering. Een vaste consulent draagt niet alleen bij aan rust en vertrouwen, maar ook aan een gevoel van gelijkwaardigheid. Doordat de consulent de persoonlijke situatie van de inwoner kent, hoeft de inwoner niet steeds opnieuw het eigen verhaal uit te leggen of te bewijzen wat er speelt. Hierdoor ontstaat meer ruimte voor een gesprek waarin de inwoner serieus wordt genomen en waarin samen wordt gekeken naar passende stappen. De relatie krijgt daarmee meer het karakter van samenwerking, waardoor er sprake is van gelijkwaardigheid. Ook ontstaat er meer ruimte om de ondersteuning echt aan te laten sluiten op de persoonlijke situatie van de inwoner.

“Ik zie ook dat de gemeente daarin stappen [stappen op het gebied van het hebben van één consulent, waardoor gelijkwaardigheid ontstond] heeft gezet.”

Een deelnemer merkt duidelijk het verschil met de huidige werkwijze. Ze beschrijft dat zij eerder zelf veel moeite moest doen om steeds bij dezelfde consulent terug te komen. Als zij opnieuw contact zocht, moest zij haar situatie uitleggen of zelf vragen om de persoon die haar kende. In de huidige werkwijze ervaart zij dat anders. Zij heeft nu één vaste consulent die haar situatie kent, haar serieus neemt en waar nodig zelf afstemt met collega's. In haar beleving is dat veel beter dan de oude situatie en ze merkt op dat er hierdoor ook een meer gelijkwaardige relatie ontstaat met de consulent. Zij voelt zich serieus genomen in haar wens om haar afhankelijkheid van de gemeente af te bouwen, merkt dat de consulent actief meedenkt over hoe zij dat kan aanpakken en ervaart ook ruimte en begrip voor haar thuissituatie. Ze stelt dat dit waarschijnlijk niet op dezelfde manier was gelukt zonder die ene

goede contactpersoon. Haar voorbeeld laat zien dat een vaste consulent niet alleen praktisch werkt, maar ook bijdraagt aan vertrouwen, maatwerk en een gevoel van erkenning.

“Gelukkig is dat nu veranderd. Ik heb nu één consulent... Die verandering vind ik echt veel beter.”

Een andere inwoner vertelt dat hij de verandering vooral merkte op het moment dat hij weer richting werk wilde bewegen. Hij zat in een moeilijke periode en had behoefte aan rust, overzicht en iemand die begreep waar hij stond. Zijn consulent zette niet direct druk, maar luisterde eerst en gaf hem de ruimte. Daarna keken ze samen wat hij nodig had en welk werk bij hem zou passen. In korte tijd leidde dat tot concrete stappen vooruit. Het hebben van een vaste consulent die hem vertrouwen gaf, heeft hem hierin geholpen. Voor hem zat de meerwaarde dus niet alleen in begrip, maar ook in het samen vertalen van zijn situatie naar haalbare vervolgstappen.

“Dat had ik nodig: ze konden mij met rust laten, dus ze begrepen mijn situatie waar ik in zat.”

Samen laten deze verhalen zien dat de aangepaste werkwijze van de gemeente voor inwoners zichtbaar en merkbaar kan zijn, juist wanneer de uitgangspunten van één vaste consulent, gelijkwaardigheid en vertrouwen in de praktijk worden waargemaakt. De opbrengst daarvan zit niet alleen in prettig contact, maar ook in meer rust, betere afstemming en meer beweging richting werk, herstel of participatie. De verhalen van deze inwoners maken daarmee concreet dat een relationele en mensgerichte werkwijze voor hen geen abstract beleidsprincipe is, maar iets dat direct verschil maakt in hoe zij de ondersteuning van de gemeente ervaren.