



## Wat beïnvloedt het willen en kunnen van cliënten? van de gemeente Amsterdam & IJmond werkt!



Om cliënten gerichte ondersteuning te bieden, is het belangrijk om zicht te hebben op hun willen en kunnen.

### In deze fase van het project

Hebben we met denktanks en enquêtes bij cliënten en professionals van de gemeente Amsterdam en IJmond Werkt! informatie opgehaald. Met als doel: meer zicht op de factoren die het willen en kunnen van cliënten beïnvloeden.

In deze infographic staan de belangrijkste resultaten.



### Het aanvragen van een uitkering

Cliënten kloppen bij de sociale dienst aan voor een uitkering.  
Welke factoren versterken of remmen hun willen?  
(volgens cliënten en professionals)

#### Houding

- + 'Een uitkering is noodzakelijk voor mij' .....
- + 'Zorgt voor rust' .....
- + 'Maakt me zelfstandiger' .....
- 'Maakt me afhankelijk van sociale dienst' .....
- 'Negatief stigma' .....
- 'Beperkte uitkering en veel regels'

#### Geloof in eigen kunnen

- + 'Ik krijg goede begeleiding en duidelijke informatie' .....
- + 'Het is me al eerder gelukt een uitkering te krijgen' .....
- 'Ik weet niet of ik aan de criteria voldoe'

#### Sociale druk

- + 'Verplichtingen en regels vanuit de sociale dienst' .....
- + 'Hoe er over in de media wordt gesproken' .....
- + 'Wat vrienden en familie er van vinden' .....
- 'Er heerst een stigma op het hebben van uitkering'



# Het aanvragen van een uitkering

Cliënten kloppen bij de sociale dienst aan voor een uitkering.

Welke factoren versterken of remmen hun kunnen?

(volgens cliënten en professionals)

## + Kennis & Vaardigheden

Kennis over wetten en regelgeving  
Kunnen communiceren wederzijdse verwachtingen  
Transparante informatie over obstakels

## + Belastbaarheid

Rust hebben  
Zelfkennis  
- Druk vanuit sociale dienst

## + Zelfregulering

Weten aan wie je hulp kan vragen  
Omgaan met tegenslagen  
Zicht hebben op kansen

## + Context

Veilige omgeving  
- Wisselende begeleiders



*"Ik heb heel erg het geluk gehad dat iemand zei: we kunnen niet rechtdoor, dus we gaan kijken of we dan links of rechts om kunnen om het doel te behalen. Juist doordat ik iemand had die van af het begin eerlijk was over de obstakels, kreeg ik het vertrouwen dat het goed zou komen"*

- cliënt tijdens een denktank -



# Werken

Cliënten kloppen bij de sociale dienst ook aan voor begeleiding in het (weer) gaan werken. Welke factoren versterken of remmen hun willen?

(volgens cliënten en professionals)

## Houding

- + 'Werken geeft mij sociale contacten'
- .....
- + 'Werken vergroot eigenwaarde'
- .....
- + 'Werken geeft structuur en invulling aan je dag'
- .....
- + 'Financieel onafhankelijk'
- .....
- 'Druk op gezondheid'
- .....
- 'Korten op uitkering'

## Geloof in eigen kunnen

- + 'Ik krijg goede begeleiding'
- .....
- + 'Ik heb veel wilskracht'
- .....
- + 'Ik sta open voor opleiding en heb ervaring met solliciteren'
- .....
- 'Ik heb nog geen diploma'
- .....
- 'Mijn lichamelijke gezondheid en leeftijd'

## Sociale druk

- + 'Verplichtingen en regels vanuit de sociale dienst'
- .....
- + 'Hoe er over in de media wordt gesproken'
- .....
- + 'Wat vrienden en familie van werken vinden'
- .....
- 'Afspreken bij de gemeente kan intimiderend zijn'



## Werken

Veel cliënten willen werken, maar hoe zit het met het kunnen?  
Welke factoren versterken of remmen hun kunnen?  
(volgens cliënten en professionals)

### + Kennis & Vaardigheden

Werk gerelateerde kennis & vaardigheden  
Kennis over opleidingsmogelijkheden  
Zelfkennis  
Sollicitatievaardigheden  
Digitale vaardigheden

### + Belastbaarheid

Mentaal en fysiek fit zijn  
Rust hebben en kunnen concentreren  
Communiceren als er iets is  
Veerkrachtig zijn  
—  
Pijn

### + Zelfregulering

Duidelijke doelen hebben  
Plan hebben en aan planning houden  
Weten aan wie je hulp kan vragen  
Omgaan met tegenslagen  
Zicht hebben op kansen  
Ontwikkelen zelfkennis

### + Context

Ruime beschikbaarheid/werk-privé balans  
Krappe arbeidsmarkt  
—  
Wisselende begeleiders  
Schulden hebben  
Kinderen hebben

*"Ik vroeg aan mijn nieuwe coach, waar is dan mijn oude coach?  
Toen werd er gezegd dat die weg is en dat ze er verder niets over konden zeggen.  
Dan denk ik wel van mm, zij weet alles over mij, ze zou me helpen"*  
- cliënt tijdens een denktank -



## Hoe nu verder?



Op dit moment ontwikkelen we een methode voor professionals, gericht op het versterken van het willen en kunnen van cliënten en een toolkit voor managers voor om professionals te ondersteunen in hun vakmanschap.

In 3 ontwikkelsprints halen we informatie op & testen we voorlopige versies.  
Vanaf de zomer implementeren we de methode en evalueren we wat wel & niet werkt

Een samenwerking van:

