



IN DE DICHTER BIJ STAND

Gemeente Oss, Movisie en Universiteit van Humanistiek



Samen verbeteren we de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden



In de dichter bij stand





ZonMw project In de dichter Bij Stand: de werkrelatie klant-klantmanager onder de loep

Waardenverschuiving in drie gemeenten W&I:

Van ingewikkeld naar (ont)wikkelen

Van wantrouwen naar vertrouwen

Van eenzijdig naar tweezijdig (wederkerig)

Van afstand naar nabijheid: laten zien wie je bent

Begripsontwarring: Menselijke maat?

Gelijkwaardigheid? Nabijheid?



I N D E D I C H T E R B I J S T A N D

D e v i d e o

<https://www.movisie.nl/indechterbijstand>

Programmaraad

samenvoordeklant.nl



Menselijke maat graag voorop, maar nog vaak zoek

- Waardigheidsschending
- Wet- en regelgeving: hoogte uitkering, bijverdienen, kostendelersnorm, etc.
- Uitvoering: moreel dilemma's, tunnelvisie, informele verantwoording (Zacka, 2017), werkrelatie
- Vraag: Wat is een goede werkrelatie, onder welke voorwaarden ontstaat een goeie werkrelatie en hoe kan die onderhouden worden?



Actieonderzoek en experimenteren de komende twee jaar

- Interactie consulent-cliënt: inhoud, toon, sfeer en dynamiek van gesprek
- Houding t.o.v. elkaar: streng, onverschillig, zorgzaam, meegaand, emotioneel, etc.
- Interactie consulent-collega's: inhoud (dilemma's), aanmoedigen, twijfels delen, corrigeren, etc.



De gemeenten



**Gemeente
Rotterdam**



**Gemeente
Assen**





Ervaringen gemeente Oss

Training mensen met eigen ervaring met de bijstand

Invulling interviewrol

Ervaringen met schaduwen

Inrichten onderzoek gemeente Oss

- Osse werkwijze
 - Werken volgens de bedoeling
 - De Samenwerkwijze
 - Gebiedsgericht werken
 - Blijven leren

- Waar staan we?
 - 2 wijken
 - 6 consulenten
 - 3 ervaringsdeskundigen
 - schaduwdagen
 - interviews

→ Waar gaan we voor?

- Dat het schuurt
- Verdieping van onze werkwijze
- Cyclus van leren
- Voor verbreding
- Inzet van ervaringskennis



Wat betekent nabijheid voor jou?

- In tweetallen deze vraag verder verdiepen
- Opschrijven op briefje
- Plenair gesprek over de meningen/ ervaringen/ kennis van mensen
- Koppelen aan (inzichten) uit onderzoek Zacka



De gemeenten



**Gemeente
Rotterdam**



**Gemeente
Assen**



 www.samenvoordeklant.nl

 info@samenvoordeklant.nl

 @SamenvdKlant

 De Programmaraad



Samen verbeteren we de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden