

# ***De WIK gewogen***

***Klantenonderzoek dienstverlening SOZAWE  
Deel 3***

**Willem Hartholt  
Jeanine Vosselman**

Bureau Onderzoek Gemeente Groningen, januari 2005

Bureau Onderzoek heeft als kernactiviteiten instrumentontwikkeling voor en uitvoering van beleidsgericht onderzoek, het toegankelijk maken van grote hoeveelheden data uit verschillende bronnen, gegevensanalyse, projectevaluatie en dienstverlening bij overheidsmarketing.



## Inhoud

<b>Leeswijzer</b>	<b>5</b>
<b>Samenvatting en conclusies.</b>	<b>7</b>
De resultaten van het onderzoek.	7
<b>Aanbevelingen</b>	<b>17</b>
<b>1. Inleiding</b>	<b>19</b>
1.1 Het onderzoek: klant en kwaliteit	19
1.2 Opzet van het onderzoek	20
1.3 Opbouw van het rapport	21
<b>2. Panelgesprekken over de WIK.</b>	<b>23</b>
2.1 De algemene houding ten opzichte van de WIK	24
2.2 De duur, het verloop en de eventuele beëindiging van de WIK	25
2.3 Administratie, toetsing en evaluatie binnen de WIK	26
2.4 De ondersteuning die de kunstenaar bij de uitoefening van het beroep krijgt vanuit de WIK	27
2.5 De wijze waarop gebruik wordt gemaakt van de WIK	28
2.6 De uitvoering van de WIK en het functioneren van de WIK -consulenten	29
2.7 De samenwerking tussen de afdeling WIK en andere afdelingen	31
2.8 Gewenste veranderingen in de regeling en de uitvoering ervan	31
<b>3. De schriftelijke enquête onder de WIK-ers</b>	<b>33</b>
3.1 De respondenten	34
3.2 WIK-ers over hun gevoelens bij de WIK-ondersteuning	35
3.2 Het beeld van de WIK en de positie als kunstenaar in het algemeen.	36
3.3 De duur van de WIK en het afronden van de WIK-periode.	39
3.4 De duur van de WIK en de afsluiting van de WIK-periode.	45

3.5 De administratie, toetsing en de evaluatie binnen de WIK	46
3.5 De beroepsondersteuning vanuit de WIK	49
3.6 Het gebruik van de WIK, kennis er van en handigheid er mee	51
3.7 De uitvoering van de WIK in Groningen en de rol van de consultants daarin	53
3.8 De afdeling WIK en haar samenwerking met andere instellingen	63
3.9 Mogelijke verbeteringen van de WIK-regeling	64
3.10 Enkele voorbeelden van aanvullend beleid in Groningen	66
3.11 Open Vragen over de WIK	67

## Leeswijzer

Wilt u volledig en tot in detail kennis nemen van de inhoud van dit rapport, dan raden we u aan het rapport in tekst en beelden in zijn geheel goed door te nemen.

Hoofdstuk 2 over de panelgesprekken is vooral van belang als instrument voor het ontwikkelen van de vragenlijst en ter verduidelijking en illustratie van bepaalde fenomenen rond de WIK. Doordat de in het onderzoek gebruikte vragenlijst zich grotendeels rechtstreeks baseert op uitspraken uit de panelgesprekken komen bij de bespreking van de resultaten van de enquête alle belangrijke items uit de panelgesprekken opnieuw aan de orde. Men kan daarom desgewenst de essentie van het rapport voldoende tot zich nemen zonder hoofdstuk 2 over de panelgesprekken uitputtend te lezen.

Bent u slechts geïnteresseerd in bepaalde items dan raden we u aan de tussenkopjes goed te checken en hetgeen waar uw belangstelling naar uitgaat tot u te nemen, echter niet zonder, omwille van het grotere verband, ook de samenvatting te lezen.

Wilt u in kort bestek de essentie van het onderzoek en de voornaamste conclusies leren kennen, dan kunt u verantwoord volstaan met het lezen van de samenvatting, de conclusies en de aanbevelingen.



## **Samenvatting en conclusies.**

De dienst Sociale Zaken en Werk van de Gemeente Groningen is naast andere taken belast met de uitvoering van de Wet Inkomensondersteuning Kunstenaars, kortweg: de WIK. De stad Groningen is waar het gaat om de uitvoering van de WIK centrumgemeente voor een ruime omliggende regio.

In een reeks onderzoeken naar de tevredenheid van haar klantengroepen over de uitvoering van de taken van de dienst Sozawe is het vierde onderzoek gehouden onder de klanten van de afdeling WIK. Evenals de voorgaande klantenonderzoeken heeft dit onderzoek tot doel de dienstverlening te evalueren en waar mogelijk te verbeteren.

Daarbij komen aspecten aan de orde als: de tevredenheid over de WIK als wettelijke regeling (overigens voor de afdeling WIK zowel als voor haar klanten een gegeven), de informatie voor, en afstemming met, de klantengroep, de bejegening van de klanten, de sterke en de zwakke punten in de uitvoerende dienstverlening en eventuele suggesties ter verbetering.

Het onderzoek kenmerkt zich door het achtereenvolgend en geïntegreerd gebruik van twee methoden: Allereerst wordt er een klantenpanel gehouden op basis waarvan vervolgens een schriftelijke enquête wordt uitgezet.

De schriftelijke enquête wordt grotendeels gevuld met stellingen die zoveel mogelijk gebaseerd zijn op letterlijke uitspraken gedaan door klanten in de panelbijeenkomsten. Omdat de resultaten van de panelgesprekken daarom voortdurend rechtstreeks doorklinken in de vraagstelling van de schriftelijke enquête en dit ook in de resultaten van die enquête het geval blijkt te zijn, gaan we hier in de samenvatting niet uitgebreid op in.

### **De resultaten van het onderzoek.**

Vanuit het beeld dat de onderzoekers al hadden verkregen op basis van de panelgesprekken werden we niet al te zeer verrast door de resultaten van de schriftelijke enquête. Met uitzondering van enkele nuanceringen sluit het meer gekwantificeerde beeld dat de enquête biedt goed aan op de informatie verkregen uit de panelbijeenkomsten.

### **Profiel van de Wik-ers**

De enquête opent met een aantal gesloten vragen naar enkele achtergrondskennmerken van de WIK-ers.

De leeftijd van WIK-ers varieert van 22 tm 62 jaar, met de meeste deelnemers in de categorie van vijftientig tot veertig jaar. De gemiddelde leeftijd is 36 jaar. De responsgroep bestaat voor een iets groter deel uit vrouwen dan uit mannen.

De responsgroep telt met uitzondering van de categorie 'overig westers' opvallend weinig personen met een allochtone achtergrond.

Het opleidingsniveau is hoog: HBO of academisch. Slechts 10 procent is lager opgeleid.

Wat betreft de vakrichting is het beeld als volgt: Ruim de helft van de respondenten is beeldend kunstenaar, één op de zes werkt met gemengde media, één op de acht is actief als musicus, één op de twaalf doet aan podiumkunst en van één op de twintig laat het beroep zich het best omschrijven als dat van vormgever/ontwerper. Verder kent de responsgroep nog enkele schrijvers en /of dichters.

### **De WIK is een goede regeling.**

Een grote meerderheid van de respondenten (82 procent) vindt de WIK een goede regeling. De rest van de resultaten kan in dit licht worden gezien. Er is hier en daar wel kritiek, maar men ontkent de werking van de WIK niet.

Ook de schriftelijk geënquêteerden zien de WIK als een gelegenheid om zich een tijd vol geconcentreerd, niet belemmerd door bijbanen, op hun eigen werk te richten en te experimenteren, ook richting markt. En een deel van de respondenten ondersteunt ook het beeld van de WIK als een tijdelijk (financieel) vangnet in een onzeker kunstenaarsbestaan.

Een minderheid van de respondenten ziet een vooroordeel bevestigd en geeft toe dat het bij hen zakelijk een puinhoop is. Een grote meerderheid echter gaat hier niet in mee.

De helft van de respondenten ervaart het leven als kunstenaar als blijvend sterk afhankelijk van een mecenaat, of dat nu via particuliere wegen dan wel via de overheid tot hen komt. De andere helft heeft een duidelijk zelfstandiger basishouding.

De 48 maanden die de WIK maximaal biedt worden in meerderheid volledig opgebruikt en veelal ook aan één stuk. De uitkomsten van het onderzoek wekken de indruk dat men zich onvoldoende bewust is van het feit dat het ook anders zou kunnen.

Daarnaast spreken respondenten zich uit voor een gedegener voorbereiding vanuit de WIK op het bestaan na de WIK. Men wil dat men meer gedwongen wordt zich tijdiger bewust te worden van het feit dat men voortdurend op weg is naar het einde.

En in tegenstelling tot de in de panelbijeenkomsten geuite sombere verwachtingen blijkt uit de respons van de uitgestroomde WIK-ers dat dat einde niet altijd donker hoeft te zijn. Weliswaar niet voor ieder, maar toch zeker voor een substantieel deel van de WIK-ers, zit een leven als zelfstandig kunstenaar na de WIK er wel degelijk in. Ja zelfs voor autonome beeldende kunstenaars. Als ook gekeken wordt naar hen die hun werk als kunstenaar combineren met een baan ernaast, waarvan een aantal in aan de kunst verwante sectoren, wordt de groep waarvoor dit op gaat nog wat groter.

Slechts een kleine minderheid van de ex-Wik-ers binnen de responsgroep (14 procent) zit nu in de bijstand. Niemand zit in de WW en 1 persoon leeft van een arbeidsongeschiktheidsuitkering.

De WIK-regeling blijkt niet, zoals in het panel werd beweerd, zozeer te werken om mensen uit de bijstand te jagen, maar houdt ze er kennelijk wel uit.

Volgens de geënquêteerden evenzeer als volgens de panelleden zou de WIK in voorkomende gevallen langer moeten mogen duren.

### **De uitvoering van de WIK in Groningen**

Een grote meerderheid van de respondenten is net als over de regeling op zich, ook tevreden over de uitvoering van de WIK in Groningen. Eén op de zes is niet tevreden.

Hoewel men wel in meerderheid onderstreept dat de consultants steeds proberen de dingen voor hen als kunstenaars zo goed mogelijk te regelen, zou 35 procent van de respondenten toch graag het vakmanschap van de consultants nog enigszins versterkt zien.

Men is over het algemeen redelijk tevreden over de eerste algemene informatie die men ontvangt. Hoewel de scores hier nog voor verbetering vatbaar zijn. Maar over bepaalde details in de regeling wil men duidelijk graag meer en betere informatie: Zo bleek bijvoorbeeld informatie over de mogelijkheid om de WIK in en uit te gaan minder algemeen bekend en was heel concreet de informatie rond het uitstel van de verkoopplicht van eigen werk, gedurende het eerste WIK-jaar, in slechts geringe mate bekend onder de WIK-ers.

Ook waar het gaat om de consequenties van de verschillende peiljaren die de verschillende bij de WIK-betrokken instanties hanteren, voelt men zich vaak onvoldoende op de hoogte. Terwijl dit WIK-ers soms tot slapeloze nachten blijkt te brengen.

#### **De administratieve gang van zaken binnen de WIK**

De verplichte beroepstoets en de toetsingen worden niet als te zwaar ervaren, maar eerder als administratieve rompslomp, bemoeizucht en bureaucratie. Met name waar het gaat om de herhaalde vormen van toetsing en heronderzoeken bij het in- en uit-de-WIK-gaan. Men ervaart ook een te zeer wantrouwende toon (met name vanuit de organisatie Kunstenaars & Co.)

De verwerking van wijzigingen en verrekeningen leveren een kleine minderheid wel eens problemen op, maar het gaat hier niet om verontrustende aantallen.

#### **Ondersteuning vanuit de WIK**

Veel respondenten ervaren behoefte aan meer steun in de vorm van informatie en kennisoverdracht over de regelgeving en het beheer van hun zakelijke situatie. Zeker in het bewustzijn dat de regeling eindig is en men steeds naar het einde er van op weg is. Men ondersteunt de suggestie om kunstenaars ook op de kunstacademies en de conservatoria al (meer) voor te bereiden op de zakelijke kanten van het soms wankel toekomstige kunstenaarsbestaan. De zogenaamde Memotraining wordt in dezen goed gewaardeerd, maar de schriftelijk geënquêteerden gaan, anders dan de panelleden, weer niet zo ver dat men in meerderheid onderstreept dat deze training een verplicht onderdeel van de WIK zou moeten worden.

Het lijkt veel respondenten ook goed om samen met de consulent meer evaluatie- en adviesmomenten in te bouwen, maar ook hier niet in de vorm van verplichte administratieve toetsen.

Tweederde van de respondenten spreekt zich bovendien uit voor extra ondersteuning in de vorm van het aanbod van podia om met hun kunst naar buiten te treden. Maar hier en daar benadrukt men wel dat deze podia ook weer niet te low-profile moeten zijn, omdat ze dan eerder stigmatiserend dan stimulerend zouden werken.

Een aanzienlijk deel van de respondenten mist nog kennis en vaardigheid om optimaal effectief met de regels van de WIK om te gaan, vooral ook rekening houdend met de eindigheid van de WIK.

Op dit terrein lijken er voor de WIK-uitvoering als het gaat om het versterken van hun dienstverlening nog scoringskansen te liggen. Zo lijkt het er op dat veel klanten zich onvoldoende rekenschap geven van de mogelijkheden om naar behoefte beurtelings in en uit de regeling te gaan; men soupeert de WIK-maanden vaak te gemakkelijk argeloos op.

### **Het contact met de consulent**

Er zijn verschillende profielen: Er zijn WIK-ers met vrij veel contact met hun consulent (vooral telefonisch) en er zijn WIK-ers (11 procent) die weinig of geen contact hebben met hun consulent. Dit wil echter niet zeggen, zo blijkt elders, dat er onder deze groep totaal geen behoefte is aan ondersteuning. Er lijken daarom hier en daar nog kansen te liggen voor intensivering van het contact.

Een steeds in klantenonderzoeken binnen Sozawe terugkerend item is dat van de vaste consulent: En jawel: ook de WIK-ers hechten er in groten getale (88 procent) aan een vaste consulent te hebben.

De consulenten fungeren (vooral telefonisch) succesvol als vraagbaak: 83 procent van de respondenten geeft aan dat ze, als ze met een vraag zitten, hun consulent benaderen. 27 Procent geeft aan dit zelfs regelmatig te doen. Een struikelblok hierbij kan soms zijn dat de telefonische bereikbaarheid niet altijd even goed is. Een kwart van de respondenten vindt niet dat de consulent goed bereikbaar is.

Een atelier- of huisbezoek werd door velen als efficiënt en nuttig ervaren; in korte tijd kan daarin wederzijds veel duidelijk worden. De meerderheid van hen die daadwerkelijk atelier- of huisbezoek hebben gehad is hier positief over. Mits de consulent zich daarbij liefst tevoren, wel echt verdiept in de situatie van de kunstenaar.

Een belangrijk element in het contact tussen de klant en de consulent is het onderling vertrouwen. Uit de onderzoeksscores blijkt dat die vertrouwensbasis in vele gevallen aanwezig is, maar dat deze niettemin nog verbeterd kan worden. Met name zaken als dossierkennis, die blijkt in het onderling contact (voorbereiding gesprekken en huisbezoeken!), het idee overbrengen dat de consulent beseft waar de klant mee bezig is, het aan de dag leggen van wat meer daadkracht en een wat meer stimulerende houding, lijken de relatie tussen kunstenaar en WIK-consulent nog te kunnen versterken.

Een grote minderheid van 39 procent zou bovendien graag zien dat de consulenten wat minder controlerend en wat meer stimulerend bezig zouden zijn.

**Het oordeel over de afdeling WIK**

Het oordeel dat men geeft over de afdeling WIK als geheel is eveneens overwegend positief. Niettemin is een vijfde van de respondenten het niet eens met de stelling dat de afdeling de zaken voor haar klanten goed voor elkaar heeft. Een zevende van de respondenten zegt dat de afdeling geen goed werk aflevert en dat men langs elkaar heen werkt. Eveneens een vijfde vindt de voorlichting over rechten en plichten niet goed.

Waar zit hem dit in? Er zijn kleine minderheden van klanten die de geschreven taal van de afdeling niet snappen, die de folders niet nuttig vinden, of de inhoud van brieven in algemene zin onduidelijk vinden. Evenals sommige andere afdelingen binnen Sozawe krijgt ook de afdeling WIK van een deel van haar klanten terug dat haar correspondentie onvriendelijk van toon is. Driekwart van haar klanten onderschrijft deze stelling overigens niet.

En met de rest van Sozawe deelt de afdeling WIK ook in het oordeel van een deel van haar cliëntèle dat men niet goed is in het maken van excuses als er iets fout is gegaan. Goed nieuws is, als het gaat om de WIK echter, dat 67 procent van de ondervraagden aangeeft hier bij gebrek aan ervaringen niet over te kunnen oordelen !

**Sozawe in het algemeen, de telefoon en de balie**

Hierover kan de rapportage kort zijn. Het contact van de WIK-ers met Sozawe als dienst is vrij minimaal en beperkt zich doorgaans tot doorverbinden (de bereikbaarheid is niet optimaal) en het ontvangen aan de balie bij een enkel bezoek aan de dienst. Daarover zijn geen klachten, men is vriendelijk en correct.

**De relatie met andere instanties**

Met name over de positie van Kunstenaars & Co heerst enige ontevredenheid. De afstemming met de kunstenaars in de WIK is vanuit Kunstenaars & Co bepaald niet optimaal. Maar liefst 59 procent van de respondenten onderschrijft een stelling die beweert dat de samenwerking tussen de afdeling WIK en Kunstenaars & Co onduidelijk verloopt. Ook het hanteren van verschillende peildata doet aan het beeld van de samenwerking geen goed.

De kritiek die in de panels werd geuit op de cursussen van Kunstenaars & CO als zou deelname er aan tijdverspilling zijn, is er onder de respondenten van de enquête wel, maar wordt minder algemeen onderschreven dan de panels deden vrezzen.

De zogenaamde Memotraining werd in de panels nogal geroemd, maar blijkt bij slechts bij 60 procent van de respondenten bekend. Het enthousiasme ervoor is te bespeuren maar minder algemeen dan op basis van de paneluitspraken werd verwacht.

#### **Enkele voorstellen uit de panels**

In de panels bepleitte men het intensiveren van de contactmomenten tussen consulent en klant. Een stelling in die richting wordt door een grote meerderheid van de respondenten ondersteund. Maar men is wars van het invoeren van meer 'verplichte' vaste ijkpunten.

Ook een grote meerderheid spreekt zich uit voor de stelling dat 'terugbetaalde' WIK-maanden niet zouden moeten meetellen als WIK-maand tot het maximum van 48.

Hetzelfde geldt voor de stelling die behelst dat je achteraf zou moeten kunnen aangeven of een maand telt als WIK-maand of niet. Op deze wijze zou 'succes' iets meer beloond worden en worden WIK-ers bevrijd van een groot stuk onzekerheid en 'gokwerk' waar het het tevoren aanduiden van maanden als WIK-maand betreft.

Helaas betreft het hier zaken waar de wet in voorziet en waar beleidsmakers en uitvoerders in Groningen weinig ruimte wordt geboden.

Dit geldt evenzeer voor de in de panels zo bepleite en door de respondenten in grote meerderheid ondersteunde vrijheid om meer individueel maatwerk te leveren en om, waar dit vanwege zwaarwegende specifieke individuele redenen gewenst zou zijn, de duur van de WIK-periode te verlengen.

#### **Enkele aanvullende activiteiten in Groningen**

Het project 'Deurbraak' is een aanvullend experiment om beginnende kunstenaars gelegenheid te geven met hun werk naar buiten te treden. Dit project blijkt bij lang niet alle WIK-ers bekend en frappant genoeg meer onder de ex-WIK-ers dan onder de huidige WIK-ers.

Een behoorlijk aantal respondenten gaf aan dit initiatief te waarderen - sommigen riepen zelfs op tot (intensivering van) dit soort initiatieven - maar voor de gekozen locaties had men minder waardering.

Deze zouden volgens enkelen te 'low-profile' zijn en onvoldoende kwaliteit bieden, waardoor ze mogelijk zelfs stigmatiserend zouden kunnen werken.

De WIK-expres is een periodiek uitgegeven, door de afdeling WIK en de afdeling Communicatie van de dienst Sozawe. Bij 40 procent van de respondenten is dit periodiek bekend, ook hier onder ex-WIK-ers iets vaker dan onder de huidige WIK-ers. Bijna driekwart van de ondervraagden geeft aan tevreden te zijn over de inhoud van het blad.

### **Aanvullingen vanuit de open vragen**

Als aanvulling op de gesloten vragen en stellingen zijn een aantal open vragen gesteld.

Gevraagd werd allereerst of men aan wilde geven welke extra-activiteiten vanuit de WIK men als nuttig had ervaren. Daaropvolgend werd gevraagd of er ook bepaalde activiteiten vanuit de WIK werden gemist. En weer enigszins daarop voortgaand werd gevraagd naar eventuele suggesties ter verbetering van de dienstverlening in het kader van de WIK.

De helft van de respondenten meldde geen nuttige extra-activiteiten. Door de rest werden vooral scholings- en trainingsactiviteiten, als met name de memotraining en initiatieven tot deelname aan exposities en contactlegging binnen de kunstwereld, als nuttig bestempeld. Daarnaast werden nog het zogenaamde flankerend beleid (o.a. met tegemoetkoming in de kosten van materialen) en bepaalde consulentencontacten als nuttige extra's aangemerkt.

Het vaakst als gemiste activiteit genoemd, is ondersteuning en hulp bij de zakelijke kant van het kunstenaarschap: het zelf ondernemer zijn en heel concreet: het opzetten en bijhouden van een boekhouding.

Aansluitend wordt bepleit dat de consultant meer meedenkt, adviseert en begeleidt en de situatie af en toe met de WIK-er evalueert.

Een tweede categorie vaak als gemist genoemde activiteit is de ondersteuning bij het naar buiten treden en het leggen van contacten in de markt, het exposeren en het verwerven van opdrachten.

Gemist werden voorts workshops en training en andere bijeenkomsten met mede-WIK-ers voor informatie, die de gelegenheid bieden tot het uitwisselen van ervaringen en om te netwerken.

Het blijkt bij de genoemde gemiste items vaak te gaan om initiatieven die deels al genomen zijn, of worden genomen, dus niet zozeer om echt nieuwe zaken, maar die kennelijk nog wel algemener bekend en/of geïntensiveerd mogen worden.

Ook de suggesties tot verbetering sluiten sterk aan bij de onder gemiste activiteiten genoemde items. Zo bepleit men ook hier ondersteuning bij het financieel-beheersmatige en zakelijke deel van het kunstenaarschap en het versterken en intensiveren van het consulentenschap, verbetering van de informatievoorziening en ondersteuning bij het naar buiten treden.

En ook hier wordt andermaal bepleit te komen tot een betere algehele afstemming tussen de organisaties, hun regelingen, hun peildata en een algemene vermindering van de bureaucratie (met name de papieren rompslomp bij herintreding).

Afsluitend geeft het overgrote deel van de respondenten in allerlei adjectieven aan dat ze het onderzoek als positief en nuttig ervaren en dat ze het belang van dit onderzoek ondersteunen. Soms ondanks bezwaren tegen de lengte van de vragenlijst of incidentele moeite met enkele items. Slechts een enkeling heeft een negatiever oordeel.



## Aanbevelingen

Op basis van de onderzoeksresultaten volgen hieronder een aantal algemene aanbevelingen.

Uiteraard is er ook buiten deze aanbevelingen ten aanzien van de verschillende aspecten van de dienstverlening die in beeld zijn gebracht altijd nog ruimte voor verbetering.

Waar het gaat om peildata en verrekening van inkomsten lijkt er in de nieuwste regelgeving van de WIK al sprake van enige verbetering.

1. Onverkort moet in voorlichting vooraf en bij aanvang van de WIK en door middel van coaching tijdens de rit het belang van het bijhouden van een voldoende administratie en het belang van een kwalitatief voldoende zakelijk beheer voor kunstenaars worden benadrukt. Mogelijk ook door kunstenaars daar al vroegtijdig toe te stimuleren, desgewenst te ondersteunen en ze er voor ter verantwoording te roepen. (de WIK moet niet een te veilig en warm nest zijn)
2. Bij dezelfde gelegenheden moet ook onverkort worden gehamerd op het tijdelijke karakter van de WIK. Men is in de WIK steeds op weg naar een eindsituatie en daarbij kan als motto gelden: 'Dat einde komt sneller dan u denkt.'
3. Er moet tijdens de WIK met enige regelmaat evaluatief contact zijn tussen consulent en WIK-er om zijn/haar situatie door te nemen en te bezien of er advies nodig is, of er stappen moeten worden ondernomen, of zich ontwikkelingen voordoen in de goede richting en zoniet, te bezien hoe de kunstenaar het tij mogelijk kan doen keren.
4. De WIK-organisaties kunnen er op aandringen en er deels voor zorgen, dat er in het kunstonderwijs, en zeker in het laatste jaar daarvan, meer aandacht komt voor de opbouw van enige zakelijke vakmatigheid in het beroep van kunstenaar. (Vertegenwoordigers van de afdeling WIK bezoeken overigens al sinds 15 jaar regelmatig kunstopleidingen.)
5. Via gerichte voorlichting en stimulering kan het periodieke gebruik van de WIK-regeling worden vergroot. Dit gebruik biedt kansen die mogelijk worden onderbenut. Lang niet alle kunstenaars in de WIK blijken zich bewust te zijn van deze extra-mogelijkheden.

6. Er zijn wel degelijk mogelijkheden voor beeldende kunstenaars om van hun beroep te leven. Systematischer uitstroomonderzoek kan de markt voor beginnende kunstenaars in kaart brengen, en bijhouden in de tijd.(monitoren) Op deze manier ontstaat er een duidelijker beeld van de maatschappelijke kansen en bedreigingen voor het jonge kunstenaarschap.
7. Het verdient ook aanbeveling de combinaties van professioneel kunstenaarschap met een bijbaan (de zogenaamde gemengde beroepspraktijk) in kaart te brengen en te evalueren. Hoe werkt dit in de praktijk en hoe wordt het ervaren ?
8. Ga vanuit de WIK verder met voorwaardenscheppend beleid, neem, of nog liever ondersteun, initiatieven om kunstenaars gelegenheid te geven met hun kunst naar buiten te treden om zo hun eigen markt te verkennen en op te bouwen. (N.B. niet te low-profile, enige ambitie moet er zijn.)
9. Kunstenaars kunnen gemotiveerd worden om de zgn. Memotraining te volgen. In elk geval moeten naam en inhoud van de cursus hen bekend zijn.
10. Gestreefd moet worden naar optimalisatie van het bereik van de voorlichting voorafgaand aan de WIK, het bereik moet zo dicht mogelijk naderen aan 100 procent. Nu blijken veel WIK-ers mogelijk belangrijke aspecten van de regeling onvoldoende op hun netvlies te hebben.
11. Het huisbezoek blijft een bruikbaar en nuttig instrument binnen het consulentenschap WIK. Bij planning ook tijd nemen voor voorbereiding; kennis nemen van de specifieke situatie van de kunstenaar. Het kan een basis leggen voor het zo belangrijke wederzijds vertrouwen en een gemakkelijker contact nadien, dus plan het niet te laat in de WIK-periode.
12. Dossierkennis is een positieve bron van vertrouwen in het contact tussen consulent en WIK-er. Neem hiervoor tijd en plan die in.
13. Mogelijk kan er vanuit de WIK getracht worden onderlinge netwerken en het uitwisselen van informatie en ervaringen tussen kunstenaars onderling, te faciliteren en te versterken. Gekoppeld aan andere activiteiten of heel expliciet en gericht.

## 1. Inleiding

De dienst Sociale Zaken en Werk (SOZAWE) van de gemeente Groningen is verantwoordelijk voor de dienstverlening aan bijna twintigduizend klanten op het gebied van werk, inburgering, zorg en inkomen. Dat zijn lang niet alleen stadgers die bijstand ontvangen, maar ook anderen, zoals cliënten van de schuldhulpverlening of deelnemers aan regelingen in het kader van de Wet Inkomensondersteuning Kunstenaars (WIK).

De dienst stelt in haar activiteiten de dienstverlening aan de klanten voorop. In hoeverre haar klanten daarover tevreden zijn wil men graag meten in een reeks klantenonderzoeken. In dit rapport vindt u een beschrijving van een vierde onderzoek in de reeks 'Klant en Kwaliteit SOZAWE'. Hierin staat de dienstverlening in het kader van de Wet Inkomensondersteuning Kunstenaars, kortweg WIK, centraal.

### 1.1 Het onderzoek: klant en kwaliteit

Doel van het onderzoek is het leveren van een bijdrage aan verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening door de dienst SOZAWE.

Dit deelonderzoek handelt in het bijzonder over de gang van zaken rond de WIK.

De centrale vraagstelling daarbij luidt:

**'Hoe oordelen klanten van de dienst SOZAWE in het kader van de Wet Inkomensvoorziening Kunstenaars over deze regeling en met name over de uitvoering daarvan in Groningen door de dienst SOZAWE van de Gemeente Groningen?'**

Deze vraagstelling wordt toegespitst op de volgende onderzoeksvragen:

- Hoe oordelen de klanten over de WIK in het algemeen?
- Hoe oordelen klanten over de bejegening?
- Hoe tevreden zijn klanten over de afstemming en samenwerking met andere voorzieningen?
- Hoe tevreden zijn klanten over de informatievoorziening?
- Hoe tevreden zijn klanten over de bereikbaarheid?
- Wat zijn volgens klanten de sterke en zwakke kanten van de afdeling WIK en eventueel de dienst SOZAWE?
- Wat zou er volgens klanten verbeterd kunnen worden?

## 1.2 Opzet van het onderzoek

Het onderzoek is te typeren als een klanttevredenheidsonderzoek. Het onderzoek is beschrijvend van aard, maar heeft ook duidelijk evaluatieve componenten in zich.

Er wordt gewerkt volgens de 'QUOTE-methode<sup>1</sup>, die is ontwikkeld in het kader van kwaliteitsonderzoek in de zorgsector. Eén van de valkuilen bij klanttevredenheidsonderzoeken is dat er termen en zinsconstructies worden gebruikt die ver weg staan van de belevingswereld van klanten. Binnen de QUOTE-methode wordt dit probleem zo veel mogelijk ondervangen door klanten actief bij het onderzoek te betrekken.

### Klantenpanel

Allereerst stelt een klantenpanel in een groepsgesprek vast aan welke aspecten van de WIK en de dienstverlening rond de WIK men het meeste belang hecht. Dit panelgesprekken wordt op de geluidsband opgenomen en letterlijk uitgetypt. De gesprekken vormen de basis voor een vervolgens uit te zetten schriftelijke enquête.

De daarin opgenomen stellingen zijn zoveel mogelijk letterlijke uitspraken van kunstenaars uit de ervaringsgroep, onder de veronderstelling dat zij het beste uitdrukken wat (ex) WIK-gebruikers vinden, en de meeste kans bieden dat ze zijn gesteld in een taal die dicht bij de doelgroep ligt.

### Enquête

De vragenlijst is in oktober 2004 per post verspreid onder alle personen die volgens de registratie van de dienst SOZawe vanaf mei 2003 bekend waren als (ex-)WIK-gebruiker.

De aangeschreven kunstenaars konden de ingevulde vragenlijst anoniem terugsturen met behulp van een bijgevoegde retourenvelop met antwoordnummer.

### Respons

Na afloop van een inzendtermijn van vier weken waren er 140 van de 579 enquêtes teruggestuurd.

---

<sup>1</sup> Sixma et al. (1998). *De QUOTE-vragenlijsten. Kwaliteit van zorg vanuit patiëntenperspectief; vier nieuwe meetinstrumenten*. Utrecht/Den Haag: Nivel/NWO/VWS, 1998.

Het was als snel duidelijk dat minimaal 29 van de verzonden enquêtes niet bij de geadresseerde kunstenaar zijn terecht gekomen omdat deze als onbestelbaar bij Bureau Onderzoek terugkwamen. Voor de hand ligt dat er meer onbestelbare enquêtes waren, die niet werden teruggezonden, maar in deze 29 gevallen is niet-bereik zeker. Resteren in elk geval 550 mogelijk bereikte respondenten. Dat brengt ons op een respons van 25 procent. Binnen de groep WIK-ers die op peildatum 31 augustus 2004 in de registratie van de dienst SOZawe als actuele WIK-gebruiker bekend waren, lag het percentage hoger.

Op de peildatum kende het bestand 209 WIK-gebruikers zonder einddatum WIK-uitkering. Daarvan bleek 1 enquête onbestelbaar en dus zijn mogelijk 208 actuele WIK-deelnemers bereikt.

In de enquête geven 73 respondenten aan op het moment van invullen in de WIK te zitten. Als we die aantallen tegen elkaar afzetten komen we voor de meest recente gebruikersgroep op een respons van 35 procent.

Hetgeen acceptabel genoemd mag worden.

Van de mogelijk bereikte ex-WIK-gebruikers heeft 19 procent de enquête ingevuld teruggestuurd. Dit is op zich niet verontrustend laag. De groep ex-deelnemers dient vooral als aanvulling op die van de actuele WIK-ers en kan hier en daar dienen als referentiegroep in de tijd: Gelden bepaalde geconstateerde fenomenen nu sterker of minder sterk onder huidige danwel ex-WIK-ers ?

Met name onder de groep ex-WIK-deelnemers kan het niet-bereik wat groter zijn geweest. De ervaring leert nu eenmaal dat het bestand van uitstromers uit de WIK redelijk snel vervuilt, getuige ook de 29 enquêtes die alleen al als onbestelbaar retour kwamen.

#### **Verbeteringen klantvriendelijkheid**

Aan de hand van de uitkomsten van het klantenpanel en de enquête benoemen we verderop in dit rapport een aantal aspecten van de dienstverlening van SOZawe in het kader van de WIK waarop verbeteringen in de ogen van de klanten mogelijk winst kunnen opleveren.

### **1.3 Opbouw van het rapport**

Hoofdstuk 2 doet verslag van de panelgesprekken. De resultaten van de enquête komen in het daarop volgende hoofdstuk aan de orde. Hierin wordt geprobeerd antwoord te geven op de onderzoeksvragen. Tot slot volgt een hoofdstuk met een samenvatting en conclusies.



## 2. Panelgesprekken over de WIK.

Voor het samenstellen van een vragenlijst over de WIK en haar uitvoering zijn er twee groepsgesprekken met een klantenpanel gevoerd. De bijeenkomsten werden voorgezeten en geleid door de voorzitter van de Cliëntenraad SOZAWE. Ook waren er bij de bijeenkomsten twee onderzoekers aanwezig.

De panelgesprekken over de WIK werden goed bezocht. Bij de eerste bijeenkomst waren 13 klanten aanwezig. Deze bijeenkomst stond in het teken van het uitwisselen van ervaringen, van meningen over de WIK en de uitvoering in de praktijk. Waar mogelijk werd gevraagd naar een vergelijking met ervaringen elders in het land.

Tijdens de tweede bijeenkomst waren 6 klanten aanwezig. Deze bijeenkomst was vooral gericht op het leveren van commentaar op, en het rangschikken van, stellingen die zijn gemaakt op basis van de letterlijk uitgewerkte tekst van het eerste klantenpanel.

Door de panelgesprekken hebben we een goed beeld gekregen van de WIK en de problemen waar klanten mee te maken hebben gehad. De panelgesprekken hebben genoeg informatie opgeleverd voor het maken van een schriftelijke enquête. Ook kunnen de panelgesprekken ons helpen de antwoorden op de stellingen uit te leggen.

Hieronder volgt preluderend en aanvullend op de resultaten van de vragenlijst, die in het volgende hoofdstuk aan bod komen, een kort verslag van de bespreking van de ervaringen tijdens de beide panelgesprekken.

Doordat de vragenlijst zich grotendeels rechtstreeks baseert op uitspraken uit de panelgesprekken komen bij de bespreking van de resultaten van de enquête alle belangrijke items uit de panelgesprekken opnieuw aan de orde. Daarom kan de lezer zonodig de hoofdlijn uit het onderzoek voldoende tot zich nemen zonder de komende paragrafen over de panelgesprekken uitputtend te lezen. Niettemin zijn de uitspraken van de panelleden zeer illustratief voor de situatie van de WIK-gebruikers.

Allereerst kon op basis van het gespreksmateriaal het terrein van de WIK, het gebruik en de effecten ervan worden onderscheiden naar een aantal thema's.

In dit onderzoek, onderscheiden we naar aanleiding van de panelgesprekken, de volgende acht thema's:

- De algemene houding ten opzichte van de WIK
- De duur, het verloop en de eventuele beëindiging van de WIK
- Administratie, toetsing en evaluatie binnen de WIK
- De ondersteuning die de kunstenaar bij de uitoefening van het beroep krijgt vanuit de WIK
- De wijze waarop gebruik wordt gemaakt van de WIK
- De uitvoering van de WIK en het functioneren van de WIK
- De samenwerking tussen de afdeling WIK en andere afdelingen en instanties
- Gewenste veranderingen in de regeling en de uitvoering er van

## 2.1 De algemene houding ten opzichte van de WIK

Veel klanten uit het panel zijn erg positief over het bestaan van de WIK-regeling omdat ze zich met behulp van de WIK een tijd lang goed op hun eigen werk kunnen richten. Hierdoor kan afgetast worden waar je mogelijkheden als kunstenaar liggen, kijken hoe ver je als kunstenaar kunt komen en je verder ontwikkelen. Ook is door een klant uit het panel aangegeven dat de WIK een soort verlengde studiefinanciering is waarmee je je als kunstenaar kunt ontwikkelen.

*“ In de periode van de WIK, kun je je goed op je eigen werk richten. Zonder WIK is het toch meer plannen.”*

*“ Ik heb in ieder geval energie en tijd om in mijn eigen ontwikkeling te steken, zonder dat je de verplichting hebt van een bijbaantje. Mijn klasgenootjes van de academie die geen gebruik maken van de WIK, die hebben bijbaantjes als fulltime telefoniste en die komen helmaal niet aan hun eigen werk toe.”*

*“ Voor mij was de WIK een prima regeling om te kijken, zonder de stress, om af te tasten waar mijn mogelijkheden liggen en je een stukje verder ontwikkelen.”*

Naast de mogelijkheid om je als kunstenaar te ontwikkelen wordt ook de financiële ondersteuning vanuit de WIK als een geruststelling ervaren.

*“ Ik vind de WIK een heel fijn vangnet. Als ik niet zoveel exposities heb, dan ga ik een paar maanden wikken”.*

*“ Ik vind de WIK zowieso een ontzettend positieve regeling. Ik heb in het buitenland gewoond, en als ik daar geen werk had, vloog ik tegen de muren omhoog en nam alles aan. Maar hier krijg je gewoon de WIK, ik vind het echt een cadeau”.*

## **2.2 De duur, het verloop en de eventuele beëindiging van de WIK**

Het merendeel van de klanten die aan het klantenpanel hebben deelgenomen vindt dat de WIK periode van maximaal 48 maanden te kort is om een kunstenaarspraktijk om te bouwen waarmee de kunstenaar financieel onafhankelijk is.

*“ Ze willen dat je aan het eind van de WIK-periode ervan kunt leven. Maar dat werkt gewoon niet. Tenminste niet voor mij. Ik kan niet van mijn werk leven, en dat lijkt me ook een illusie”*

Hoe tegen de duur van maximaal 48 maanden wordt aangekeken hangt ook sterk af van de sector waarin de kunstenaar werkzaam is. Volgens een deelnemer aan het panel heeft een schilder of een beeldhouwer meer tijd nodig om er achter te komen of hij zich zelf kan onderhouden met zijn eigen werk dan een zangeres. Een zangeres gaf het als volgt aan:

*“ Voor mij is het wel zo, als het in 4 jaar niet lukt, wanneer lukt het je dan, dan lukt het je nooit”.*

Een aantal klanten zou de WIK-periode graag uitgebreid zien naar 6 of 8 jaar.

Daarnaast wordt aangegeven dat de WIK geen garantie is om na 48 maanden als beroepskunstenaar te leven maar dat de WIK je wel de mogelijkheid biedt om zoveel mogelijk in deze periode te proberen. De klanten uit het panel geven aan dat er een groot verschil is in het verloop en het rendement van de WIK tussen de academieverlaters en de kunstenaars die al geruime tijd bezig zijn een beroepspraktijk op te bouwen. Deze laatste groep heeft bij aanvang van de WIK-periode een voorsprong doordat er al meer lijnen lopen, er al een basis is en dat zij dus vaak al over een netwerk beschikken.

Ook blijkt de verplichte omzet van de kunstenaar, om financiële ondersteuning vanuit de WIK te blijven ontvangen, een bron van spanning te zijn.

*“ Als je moet verkopen, en allerlei bijbaantjes hebt en je gezin. Ik ben echt op de rand van overspannenheid. Ik doe blijkbaar iets niet goed. Je moet jezelf wel de kans geven, maar als je geen geld hebt voor verf en doeken...” .*

Academieverlaters hebben het eerste jaar vrijstelling van de verplichte omzet-eis vanuit de WIK.

Het bleek dat één klant uit het panel dit pas gaandeweg het eerste jaar heeft ontdekt, terwijl ze al wel de stress had dat ze niet genoeg verkocht.

### **2.3 Administratie, toetsing en evaluatie binnen de WIK**

Over de toetsing wordt heel verschillend gedacht. Een aantal klanten uit het panel geeft aan dat ze de toetsing heel storend en/of tijdverspillend vinden. Anderen geven aan dat ze nog nooit getoetst zijn.

De beroepstoets wordt eenzijdig ervaren omdat het alleen om inkomen gaat. Qua kunstzinnige norm (hoe goed ben je eigenlijk? ) is er geen toetsing.

*“Die toets vond ik gek, ik hoefde alleen iets op te schrijven Ik had cd's mee gestuurd, daar hadden ze niet eens naar geluisterd!. Qua kunstzinnige norm was er niet zoveel toetsing” .*

Ook het heronderzoek is éénzijdig gericht op de financiën het gaat alleen om de omzet. De financiën worden ook al opgegeven bij de belasting, dus wordt de controle door de WIK als overbodig ervaren.

De ondersteuning zou volgens een aantal klanten wel breder mogen. Meer in de vorm van begeleiding, stimulering en informatie over de WIK zodat je de regeling maximaal benut.

Tenslotte wordt opgemerkt dat men ook WIK- klanten kent die helemaal niets uitvoeren. Volgens een aantal panelleden gaat dit heel makkelijk.

## 2.4 De ondersteuning die de kunstenaar bij de uitoefening van het beroep krijgt vanuit de WIK

In de vorige paragraaf is al kort aangegeven dat verschillende klanten bij het heronderzoek graag meer ondersteuning willen hebben in de opbouw van de beroepspraktijk in plaats van controle. Een klant uit het panel verwoorde dit als volgt:

*“ Toetsingsmomenten vind ik te zwaar, maar evaluaties. Hoe gaat het?, Wat heb je gedaan? Niet iedereen is geschikt voor het ondernemersschap. Een moment van bezinning is nodig en dat moet je samen met iemand doorspreken”*

Verder werd aangegeven dat bij het atelierbezoek een evaluatief en ondersteunend element ingebouwd kan worden.

Ook is er een voorstel geopperd voor de oprichting van een WIK-bemiddelingsbureau. Een bureau waar opdrachten binnen kunnen komen. De WIK-consulent zoekt dan een klant uit die aan de eisen van de opdrachtgever kan voldoen.

De klanten aan het panel laten zich positief uit over expositie-activiteiten die door de afdeling WIK zijn georganiseerd zoals bij de opening van 'Groningen op de Ladder' (een experiment van de dienst Sozawe, met een individueel sterk werkgerichte aanpak dichterbij de klant in de woonwijk en in samenwerking met een aantal instanties in één pand) en 'Deurbraak' een expositie speciaal gericht op beginnende kunstenaars. Wel vinden veel klanten dat de gemeente Groningen nog meer kan doen om de kunstenaar en zijn werk onder de aandacht te brengen. Dit kan door middel van het organiseren van podia en exposities op (nog) meer openbare locaties waar veel mensen komen.

De klanten uit het panel zijn erg enthousiast over de cursus Memotraining “ Ondernemen is een kunst, Kunst is ondernemen”. In deze training leert de klant managementvaardigheden: Hoe zet je een bedrijf op. De klanten uit het panel ervoeren de training ook als bijzonder nuttig omdat hierdoor vaardigheden en kennis wordt verkregen die zij in de opleiding hebben gemist. Het wordt als zeer storend gevonden dat de Kunstacademie aan dit aspect nog steeds zo weinig aandacht geeft. De WIK-afdeling zou deze lacune bij de kunstopleidingen kunnen aankaarten.

Met de cursussen van Kunstenaars en Co hebben de klanten uit het panel geen goede ervaringen. Het niveau is te laag en het wordt zelfs als tijdverspilling ervaren.

## 2.5 De wijze waarop gebruik wordt gemaakt van de WIK

Er wordt verschillend gebruik gemaakt van de WIK. Een deel van de deelnemers aan het klantenpanel maakt continue gebruik van de WIK. Zij hebben te weinig werk, of verkopen te weinig van hun werk, om een periode zonder financiële ondersteuning vanuit de WIK te kunnen leven. Een aantal klanten uit het panel maakt zo nu en dan gebruik van de WIK. Deze kunstenaars kunnen in bepaalde perioden rondkomen van hun eigen werk, maar moeten zo nu en dan terugvallen op de financiële ondersteuning vanuit de WIK.

*“ Ik kan vrij goed leven van mijn werken. Ik ben freelance musicus. Ik had maanden dat ik heel goed van mijn werk kon leven, maar ook maanden niet, en dan kon ik er op terug vallen”.*

*“ In 1999 zijn we in de WIK gegaan. Maar er zijn zo nu en dan ook jaren dat we er niet in zitten, zoals nu. Vorig jaar een paar maanden en het jaar daarvoor weer niet” .*

Tijdens het klantenpanel werd duidelijk dat lang niet iedereen op deze manier gebruik maakt van de WIK. Er werd met belangstelling geïnformeerd of het “in en uit de wik gaan” gemakkelijk te regelen was. Hier werd bevestigend op gereageerd. Het kan binnen een maand geregeld zijn, aldus een deelnemer aan het panel. Eén klant uit het panel was zelfs niet op de hoogte van het feit dat je ook een aantal maanden uit de WIK kunt.

De klanten die af en toe een periode uit de WIK gaan, vonden wel dat de papierenbusiness soms een barrière vormt. De angst voor de bureaucratie is voor sommige deelnemers een reden geweest om continue gebruik te maken van de WIK.

*“ Ik weet wel dat je de WIK niet in 4 jaar achter elkaar hoeft op te nemen, maar ik heb het niet gedaan uit angst voor de bureaucratie. Mijn God, dan moet ik weer opnieuw die bureaucratie door”.*

Door degene die wel zo nu en dan gebruik maken van de WIK is als voorwaarde gesteld dat je een goed overzicht hebt op je inkomsten.

## **2.6 De uitvoering van de WIK en het functioneren van de WIK-consulenten**

De intensiteit van contact met de consulenten van de WIK varieert sterk tussen de klanten uit het panel. Veel mensen hebben weinig contact, en als er dan al contact is, verloopt het meestal telefonisch. Maar er zijn ook klanten in het panel die bij een vraag al vrij snel naar de telefoon grijpen.

Niet iedere klant in het panel heeft een atelierbezoek gehad. De ervaringen van de klanten die wel een atelierbezoek hebben gehad zijn sterk uiteenlopend.

De klanten uit het panel zijn zeer enthousiast over de WIK-consulenten. De volgende opmerkingen zijn gemaakt tijdens de panelgesprekken:

*“ X is er echt voor de kunstenaars”*

*“ Ik heb ook wel eens al mijn papieren meegenomen. Zo van, zoek het maar uit, ik weet het niet meer. Dan maakt X het in orde, of hij weet hoe het zit” .*

*“ Ik vind X echt heel super hoor, dat wil ik wel even zeggen, die doet ontzettend zijn best voor ons”*

De klanten uit het panel vinden dat ze goed geïnformeerd zijn over de WIK-regeling. Maar omdat de regeling complex is, lopen de kunstenaars in de praktijk vaak alsnog tegen allerlei zaken aan. Pas op het moment dat de klant een evaluatie krijgt of belastingaangifte moet invullen worden de zaken weer even uitgezocht waardoor er soms toch financiële zaken mis gaan.

De regeling met de belasting vinden de klanten uit het panel lastig. Het WIK-geld dat de kunstenaar in 2004 ontvangt moet niet in 2005 bij de belastingdienst worden opgegeven maar pas in 2006. Het WIK geld is geen inkomen maar een lening. Deze lening kan het jaar daarop worden omgezet in een gift, en moet dan weer een jaar later pas als gift bij de belastingdienst worden opgegeven.

Ook klanten die nu geen WIK meer ontvangen ervaren problemen, omdat een jaar na aflopen van de WIK, de bijstandsuitkering plus het WIK-geld en inkomsten van kunst die verkocht is, samen vallen. Daarnaast hebben klanten uit het panel problemen ervaren met de huursubsidie, ook weer door het hanteren van verschillende peildata.

De informatie, over het hanteren van verschillende peildata bij verschillende instanties, wordt niet meegenomen in de voorlichting door de WIK-consulenten. De klanten in het panel geven aan dat consulenten hier meer aandacht aan moeten geven omdat veel klanten hierdoor in de (financiële) problemen kunnen raken .

*“ Ik moet nu 1400 euro terugbetalen. Ik ben er dus nog steeds niet. Ik word er zo moedeloos van, ik ga vast niet slim genoeg met de regeling om” .*

Het gaat mis omdat klanten overvallen worden als ze geld moeten terugbetalen.

Wanneer het van tevoren duidelijk is, kunnen mensen geld reserveren. Klanten denken de financiën in evenwicht te hebben maar dan komt er een belastingaanslag waar ze geen rekening mee hebben gehouden. Op dit punt kan actiever informatie worden gegeven.

In het verlengde van deze discussie komt aan de orde dat klanten er soms lang over dubben om een opdracht al dan niet aan te nemen, waardoor de WIK eigenlijk zijn doel voorbij schiet. Een deelnemer verwoordde het als volgt:

*“ Als je nu 8 maanden in de WIK zit, en je krijgt in die 8<sup>ste</sup> maand een opdracht waar je 2500 euro mee verdient. Dan worden die 8 maanden en die 2500 met elkaar verrekend en niet met 12 maanden. Dan zit je dus alsnog boven het bedrag wat je mag bijverdienen, Daar schiet je dus helemaal niets mee op. Het weerhoudt me ervan om werk aan te nemen. Als ik nu een opdracht krijg neem ik die niet aan, of het moet echt een geweldige opdracht zijn” .*

Dat het geld terugbetaald moet worden vinden veel klanten uit het panel wel logisch, maar dat de WIK-maanden waarover het geld terugbetaald moet worden, dan ook op zijn, wordt dan niet eerlijk gevonden.

De informatie over de WIK en aanverwante zaken wordt voor een deel uit de BK-informatie gehaald en ook Kunstenaars & Co verstrekt schriftelijke informatie.

## **2.7 De samenwerking tussen de afdeling WIK en andere afdelingen**

De klanten uit het panel vinden de samenwerking tussen de afdeling WIK en Kunstenaars en Co onduidelijk. Ook deze onduidelijkheid wordt veroorzaakt door het hanteren van verschillende peildata tussen de organisaties, zoals ook al in de vorige paragrafen naar voren is gekomen. De afdeling WIK hanteert als tijdseenheid een lopend jaar, dus vanaf het moment dat de klant de WIK instroomt. Kunstenaars en Co gaan uit van een kalenderjaar. Dit werkt verwarrend.

Kunstenaars en Co is verantwoordelijk voor de inhoudelijke toetsing en verricht de heronderzoeken.

De klanten uit het panel geven aan dat Kunstenaars en Co de consulenten van de Wikafdeling adviseren of klanten in de WIK kunnen blijven. Maar de afdeling WIK kan tegen deze adviezen ingaan en heeft de eindbeslissing.

*“Mijn consulent van de WIK zoekt uit hoe de regeling het beste voor jezelf als kunstenaar uitgelegd kan worden. Kunstenaars en Co gaat er vanuit dat de kunstenaar maar binnen de regeling moet passen” .*

De klanten uit het panel vinden dat er een betere afstemming moet komen tussen de WIK en Kunstenaars en CO.

## **2.8 Gewenste veranderingen in de regeling en de uitvoering ervan**

De klanten uit het panel hebben aangegeven de volgende veranderingen in de regeling en de uitvoering van de WIK te wensen:

1. Als er zwaar wegende (privé)-redenen zijn, moet het mogelijk zijn langer dan 48 maanden gebruik te maken van de WIK. Een groot deel van de tijd van veel kunstenaars met kinderen moet worden besteed aan het gezin, en in verhouding met de WIK-ers zonder kinderen hebben zij veel minder tijd om aan hun ontwikkeling als kunstenaar te werken.

2. De WIK-maanden die de WIK-klant achteraf terugbetaalt omdat de klant te veel inkomsten heeft gehad zouden niet mee moeten tellen voor de WIK-periode van 48 maanden. Er is voorgesteld om met terugwerkende kracht aan te kunnen geven of bepaalde maanden gelden als WIK-maanden of niet.
3. Om niet voor ongewenste verrassingen te komen staan moeten er meer mogelijkheden komen voor de klant om desgewenst tijdens het WIK-jaar zijn situatie te bespreken met de consulent.
4. De klanten uit het panel geven sowieso aan behoefte te hebben aan evaluatiemomenten. Hierin kan aan de orde komen wat de kunstenaar in de afgelopen periode heeft gedaan en of er op bepaalde terreinen behoefte is aan ondersteuning. Ook is een stukje reflectie nodig omdat niet iedereen zich geschikt acht voor het ondernemerschap.
5. In de WIK moet meer ruimte zijn voor individueel maatwerk. De WIK is een inkomensondersteunende maatregel en werpt op dit moment wel eens een belemmering op om een opdracht aan te nemen. Op deze manier werkt de WIK averechts. Door individueel maatwerk te verrichten kan er naar een creatieve oplossing worden gezocht.

In het volgende hoofdstuk, waarin de resultaten van de enquête centraal staan, kunt u lezen in hoeverre de veranderingen die de WIK-klanten die de enquête hebben ingevuld wensen, dezelfde zijn als die van de klanten uit de panelgesprekken.

### 3. De schriftelijke enquête onder de WIK-ers

De in het vorige hoofdstuk besproken bijeenkomsten met het klantenpanel hebben stellingen opgeleverd die vervolgens zijn opgenomen in een schriftelijke enquête. Deze enquête is aangevuld met een aantal vragen en stellingen uit de vragenlijst die eerder is gebruikt voor het meten van de tevredenheid van andere doelgroepen van de dienstverlening van SOZAWE. Dit biedt de gelegenheid om hier en daar scores op deze items te vergelijken met de uitkomsten van dit eerdere onderzoek.

De enquête is voorgelegd aan alle kunstenaars die in de SOZAWE - registratie GWS als gebruiker van de WIK bekend zijn vanaf mei 2003. (in eerste aanleg 564 personen)

Waar mogelijk is er voor gekozen om de uitspraken van de panelleden letterlijk als stellingen weer te geven, omdat ze zo het beste uitdrukken wat kunstenaars in de WIK van de WIK vinden.

Aan de klanten is gevraagd om op een vijfpunts schaal aan te geven in hoeverre zij het met de stellingen eens of oneens zijn.

De stellingen zijn in acht rubrieken verdeeld, te weten:

1. het beeld van de WIK in het algemeen en de positie van de kunstenaar daarbinnen;
2. de duur, het verloop en de eventuele beëindiging van de WIK-deelname;
3. administratie, toetsing en evaluatie binnen de WIK;
4. de ondersteuning vanuit de WIK in het kunstenaarsberoep;
5. het gebruik van de WIK in de praktijk;
6. de uitvoering van de WIK in Groningen en het functioneren van de WIK-consulent(en) en de afdeling Kunstenaars van SOZAWE die de WIK in Groningen uitvoert;
7. de samenwerking tussen deze afdeling Kunstenaars en andere instellingen;
8. gewenste veranderingen in de regeling en de uitvoering er van.

Zoals in elk klantenonderzoek SOZAWE tot dusverre, opent de enquête met een aantal algemene vragen naar geslacht, leeftijd, scholing en etnische achtergrond.

Aanvullend op de stellingen zijn enkele vragen gesteld over de vakrichting van de kunstenaar, het feitelijke recente contact met de consulent en/of afdeling, de huidige inkomenspositie en enige historie van de persoonlijke inkomenssituatie.

Afsluitend is er nog een aantal open vragen gesteld naar specifieke extra ondersteuning vanuit de WIK-deelname, het gemis aan bepaalde diensten, suggesties om de dienstverlening te verbeteren en tenslotte naar de ervaring bij het meewerken aan het onderzoek.

### **3.1 De respondenten**

#### **Geslacht**

De responsgroep bestaat uit meer vrouwen dan mannen; respectievelijk 56 procent vrouwen tegenover 43 procent mannen.

#### **Leeftijd**

De gemiddelde leeftijd van de responsgroep is 36 jaar. De jongste is 22 en de oudste 62 jaar. Vrijwel alle respondenten (94 procent) rekenen zichzelf tot de categorie Nederlanders. De allochtonen die er al zijn, vallen voornamelijk in de categorie overig-westers. Opvallend is dat van de bekendste Nederlandse minderheidsgroepen er geen vertegenwoordigers in de WIK-populatie te vinden zijn, althans niet in de responsgroep.

#### **Opleidingsniveau**

De respondenten zijn, zoals verwacht mocht worden, hoog opgeleid doorgaans op HBO-niveau. 11 procent is zelfs academisch opgeleid. Zes op de tien respondenten hebben een Kunstacademie-opleiding afgerond, één op de tien is opgeleid aan het Conservatorium. Eén op de tien respondenten heeft een opleiding lager dan HBO.

#### **Kunstsector**

Van de 140 respondenten hebben 134 aangegeven hoe zij hun werk beschrijven. Op basis daarvan hebben we een categorisering kunnen maken, die hoewel er sprake is van randgebieden en overlappingen tussen diverse kunstuitingen, een beeld kunnen geven van de samenstelling van de deelnemers aan de WIK.

Een aantal kunstenaars heeft een beschrijving gegeven op basis waarvan ze nog nader als autonoom kunstenaar dan wel als toegepast kunstenaar zijn te kenschetsen.

Figuur 3.2 Kunstrichting

Kunstrichting	Aantal	percentage	Waarvan zeker toegepast	Waarvan zeker autonoom
Muziek	18	13	2	2
Beeldend	75	56	14	16
Gemengde media	21	16	6	8
Podiumkunst	11	8	4	2
Vormgeving ontwerpen	7	5	6	
Literatuur	2	1,5	0	
Totaal	134	100	32	28

### Elders in de WIK gezeten?

Van de 140 ondervraagde WIK-ers geven 21 aan dat ze op meerdere plaatsen in de WIK hebben gezeten. Dat komt neer op 15 procent.

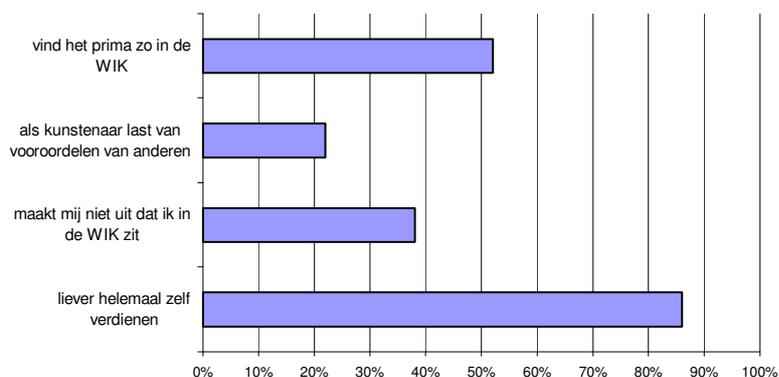
Van hen kwamen 8 van elders uit de Provincie Groningen, 5 kwamen vanuit de Noordelijke regio maar niet uit de provincie en 8 tenslotte hadden ervaringen elders in het land.

De opmerkingen die zij maakten over de diverse gang van zaken elders in het land was zo summier, dat hier in kwantitatieve zin geen informatie aan kan worden ontleend,

### 3.2 WIK-ers over hun gevoelens bij de WIK-ondersteuning

Na de inleidende gesloten vragen hebben we de WIK-cliënten vijf stellingen voorgelegd die hun houding ten aanzien van het ontvangen van inkomensondersteuning in het kader van de WIK weergeven. De nu volgende figuur geeft de percentages klanten weer die het eens zijn met de voorgelegde stellingen.

Figuur 3.3 Houding ten opzichte van de WIK, percentage (helemaal) eens met de stelling



Vrijwel alle (ex-)WIK-ers geven aan liever zelf hun geld te verdienen dan een WIK-inkomen te ontvangen (86 procent). Dat lijkt nogal voor de hand te liggen en sluit in elk geval goed aan bij de uitgangspunten van de WIK.

Anderzijds zien we dat op de meer berustende stellingen 'Ik vind het prima zo in de WIK' en 'Het maakt me niet uit dat ik in de WIK zit', 52 procent en 38 procent bevestigend antwoordt.

Enigszins los hiervan staat de stelling 'Ik heb last van de vooroordelen van anderen'. Iets minder dan een kwart van de respondenten beantwoordt deze stelling bevestigend.

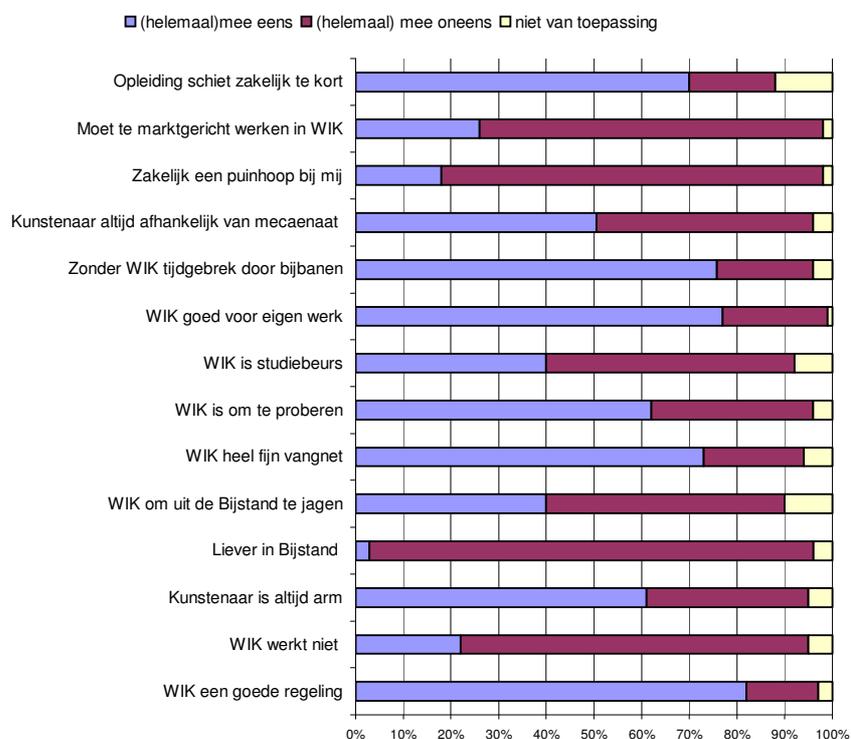
### 3.2 Het beeld van de WIK en de positie als kunstenaar in het algemeen.

#### De WIK is een goede regeling

De grondhouding van de meeste respondenten ten opzichte van de WIK is positief te noemen: maar liefst 82 procent is het (helemaal) eens met de stelling dat de WIK een goede regeling is.

De rest van deze rapportage kan in dit licht worden gezien. Ook het effect van de WIK lijkt ondanks punten van kritiek voor de meeste respondenten niet te worden ontkend: Bijna driekwart is het niet eens met de stelling dat de WIK niet werkt en evenmin leidt tot een positie van zelfstandig kunstenaarschap.

Figuur 3.4 De algemene houding ten opzichte van de WIK



### Het inkomen van een kunstenaar

Een volgende stelling beweert dat kunstenaar zijn, eigenlijk vanzelfsprekend inhoudt dat je weinig geld verdient, maar dat je daar nu eenmaal voor kiest. Hier zijn de meningen duidelijk meer verdeeld. De helft van de respondenten is het met deze bewering eens. Maar een derde is het er ook duidelijk niet mee eens. Bij analyse blijkt het bij deze laatste categorie niet te gaan om hen die na uitstroom van hun kunst kunnen leven, ook onder hen zijn de meningen over dit item verdeeld.

### WIK ten opzichte van bijstand, de betekenis van de WIK

Hoe het ook zij, de WIK blijft voor de gebruikers en ex-gebruikers verre te verkiezen boven een positie in de bijstand. Slechts heel enkele respondenten zitten liever in de bijstand dan in de WIK. 94 Procent is het duidelijk oneens met een stelling in die richting.

### **De WIK als vangnet**

De WIK kan ook gezien worden als middel vooral bedoeld om mensen uit de bijstand te krijgen. Ongeveer veertig procent ondersteunt deze stelling. Maar de helft van de respondenten ondersteunt deze stelling toch ook niet. Kennelijk zien zij dit toch niet als een voorname, of de voornaamste functie van de WIK.

Men ervaart de WIK in sterkere mate als een vangnet voor als het in het 'wankele' kunstnaarsbestaan in een verkennende periode mis mocht gaan.

Met de stelling dat de WIK een heel fijn vangnet is, is bijna driekwart het eens en met de stelling dat de WIK er is om te proberen en om te kijken hoe ver je komt als kunstenaar, is bijna tweederde het eens. Niettemin distantiëren respectievelijk een vijfde en een derde van de kunstenaars zich ook weer van deze beeldvorming van de WIK.

### **De WIK als stimulans tot ontwikkeling van je kunstenaarschap**

In de panelgesprekken kwam naar voren dat enkele aanwezigen de WIK beschreven als een periode om je kunstenaarschap verder te kunnen ontwikkelen en dat zij het WIK-inkomen ervaren als een soort studiefinanciering. Ook hier blijken de meningen in de enquête verdeeld: Zo'n veertig procent is het eens met dit beeld, maar ruim vijftig procent distantieert zich er van.

Veel sterker ondersteunt men het beeld dat de WIK gedurende een periode tijd en gelegenheid biedt om je goed op je eigen werk te richten, zonder dat je daarbij al te zeer wordt gehinderd door andere verplichtingen. Ruim driekwart ondersteunt deze opvatting over de WIK. Een vijfde ondersteunt deze opvatting niettemin ook weer niet.

Een stelling die hier bij aansluit luidt: Zonder WIK, met bijbanen, kom je helemaal niet aan je eigen werk toe. Ook hier hetzelfde beeld: driekwart is het met de stelling eens en een vijfde niet.

### **Kunstenaars maken er zakelijk gezien een puinhoop van.**

Er waren in de panelgesprekken een aantal kunstenaars die geen hoge pet op hadden van hun eigen financieel beheer. En ook sommige opmerkingen van de consultants met wie we voorgesprekken hadden ondersteunden dit beeld.

Niettemin is 80 procent van de respondenten het uiteindelijk (geheel) oneens met de stelling: "Bij mij is/was het zakelijk een puinhoop." (ten tijde van/ bij aanvang van mijn WIK-periode) Bij een minderheid van 18 procent kan kennelijk, ook volgens het oordeel van de kunstenaar zelf, zakelijk nog wel het een en ander verbeterd worden. Mocht men van beide kanten vinden dat de WIK-organisatie daarin nog sterker een rol in zou moeten spelen en zijn daar budgettair en qua beschikbaarheid van consulentenschap de mogelijkheden voor, dan ligt hier wellicht een gelegenheid om nog nuttig werk te verrichten.

#### **Kunstenaars zijn afhankelijk**

Eén van de stellingen benadrukt de beperkingen van de financiële mogelijkheden als kunstenaar en de sterke afhankelijkheid van een ondersteunend klimaat vanuit overheid dan wel van particulieren. Dit beeld lijkt voor de hand te liggen, toch wordt het door een groot deel van de respondenten afgewezen. De helft van de respondenten onderschrijft het, maar 45 procent ziet het toch anders.

Het is overigens niet zo dat zij die een bestaan als zelfstandig kunstenaar hebben weten op te bouwen, het opvallend vaker oneens zijn met deze stelling.

#### **Marktgericht werken**

Voor een kwart van de WIK-ers (26 procent) staat het marktgericht moeten werken niet in lijn met de ontwikkeling die ze zelf eigenlijk zouden willen volgen in hun werk.

In de panelgesprekken waren er opmerkingen over de geringe aandacht in de opleiding aan de kunstacademie of op het conservatorium voor de zakelijke kanten van het kunstenaarsbestaan.

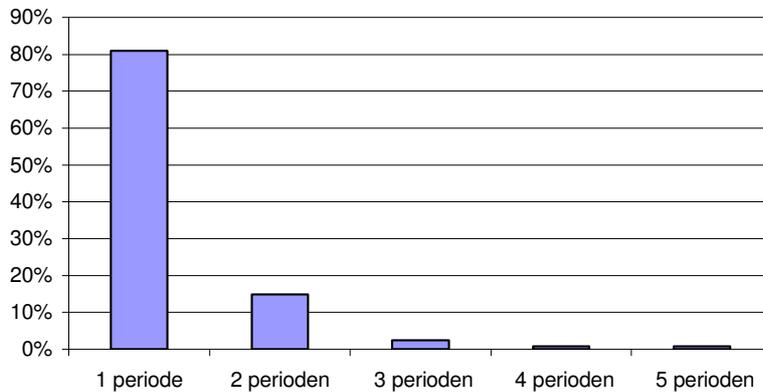
In de enquête onderschrijft ruim zeventig procent dit beeld. Slechts één op de zes respondenten heeft kennelijk andere ervaringen.

### **3.3 De duur van de WIK en het afronden van de WIK-periode.**

De duur van de WIK is wettelijk beperkt tot een periode van maximaal 48 maanden, die echter niet in één achtereenvolgende periode hoeft te worden opgenomen. Het is mogelijk in en uit de WIK te gaan, als het genoemde totaal van maximaal 48 maanden maar wordt opgenomen binnen een periode van 10 jaar.

In de praktijk blijkt de meerderheid van de WIK-ers toch in één aaneengesloten periode zijn WIK maanden te gebruiken. Een vijfde doet dit over meerdere perioden.

Figuur 3.5 Aantal perioden gebruikt in de WIK

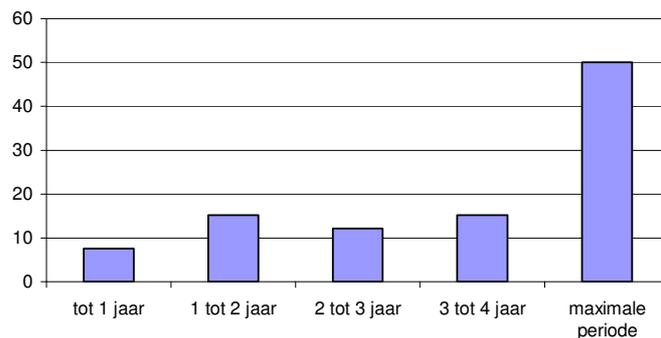


Wanneer we kijken naar hen die nu niet in de WIK zitten en zien hoe hun WIK-verleden is opgebouwd, dan krijgen we het volgende beeld: De helft van de respondenten die niet meer in de WIK zeggen te zitten heeft voor de maximale duur in de WIK gezeten.

Voor bijna al deze respondenten was het bereiken van de maximale WIK-duur ook de reden van hun uitstroom.

Voor de andere helft, 52 procent om precies te zijn, was er een andere reden om de WIK te beëindigen. Hun maximale WIK-tijd is op het moment van uitstroom en van invullen van de enquête nog niet op.

Figuur 3.6 Duur WIK-gebruik van ex-WIK-gebruikers op het moment van invullen enquête



Veertig procent van hen geeft dan ook aan te verwachten ooit nog wel weer een beroep op de WIK te doen, ondanks het feit dat ze er nu dus uit zijn.

Redenen om uit de WIK te gaan zijn door 60 van de 66 uitgestroomde respondenten aangegeven:

Figuur 3.7 Redenen om uit de WIK te gaan van ex-WIK-gebruikers

Reden	Aantal keren genoemd
Renderende beroepspraktijk	6
Genoeg eigen inkomsten (niet omschreven waaruit)	8
Inkomen mede via partner	3
Baan gevonden (ook als toegepast kunstenaar)	8
Stipendium gekregen	3
Maximum WIK-periode bereikt	29
Vertrokken naar elders	3
Te weinig inkomsten	1
Onbekend	6

Te zien is dat de sombere visie, door sommigen in het klantenpanel geuit, dat misschien ooit maar een enkele witte raaf van zijn kunst of met zijn kunst zou kunnen leven in een acceptabele financiële situatie, niet helemaal op gaat. Er zijn wel degelijk een aantal WIK-ers die "het redden."

Wanneer we kijken naar de kunstachtergrond, dan zien we op basis van de geringe informatie die we (getalsmatig) hebben, dat ook het geuite bange vermoeden, dat een zelfstandig bestaan er voor de beeldend kunstenaars niet inzit, niet op gaat. Zowel onder hen die melden een baan of een stipendium te hebben, als onder hen die melden een zelfstandige praktijk te hebben, zijn de beeldend kunstenaars wel degelijk vertegenwoordigd.

Evenmin zijn in dit onderzoek de 'succes-WIK-ers' opvallend vaker musici of kunstenaars wier werk door hen zelf duidelijk is aangeduid als toegepast.

### Inkomstenbron buiten WIK of Bijstand

Aan hen die geen WIK-inkomen of bijstand hebben op het moment van invullen van de enquête is gevraagd hoe zij in hun inkomsten voorzien. Daarvoor waren drie vaste categorieën beschikbaar alsmede een categorie 'anders'.

Van deze vraag mag worden verwacht dat de resultaten enige overeenkomst vertonen met die van de vraag naar de reden van uitstroom.

Onderstaande tabellen geven de antwoorden weer.

Figuur 3.8 Inkomstenbron buiten WIK of bijstand ex-WIK-ers

Inkomstenbron	Aantal	Percentage
Kan leven van mijn werk als kunstenaar	25	45%
Ander regulier werk	16	29%
Ik ontvang ww	0	0
Anders	15	27%
Totaal uitstromers die invulden	56	100%

De categorie anders laat zich in tabel 3.8b nader uitsplitsen en beschrijven. Hier is te zien dat een combinatie van een leven als kunstenaar gecombineerd met een andere baan ook tot de mogelijkheden behoort.

Figuur 3.8b inkomstenbron buiten WIK of bijstand anders nl.

Anders nl:	
Werk er bij in de kunstsector	4
Ander regulier werk erbij	6
Stipendium	1
Studie + inkomen partner	1
Verkoop eigen werk	1
Wajong-uitkering	1
Bijstand in aanvraag (verm. interen dus)	1

Vervolgens is het interessant om te bezien of ook hier de categorie beeldende kunstenaars enigszins is vertegenwoordigd in de 'succesvolle' categorieën.

Figuur 3.9 inkomstenbron buiten WIK of bijstand naar kunstrichting.

Kunstrichting	Inkomenspositie			totaal
	leef van mijn werk als kunstenaar	Heb ander regulier werk	anders	
Muziek	4	1	0	5
Beeldend	13	10	9	32
Gemengd	5	1	2	8
Podium	2	1	2	5
Vormgeving / ontwerpen	1	3	1	5
Totaal	25	16	14	55

Helaas is het responspercentage onder de groep ex-WIK-ers vrij laag. Het gaat hier niet om grote getallen en de statistische basis voor het te schetsen beeld is niet zo stevig dat tot algemeen geldende conclusies mag worden overgegaan. Maar we vonden in deze enquête geen aanwijzingen of bevestigingen in de richting van het, door met name de beeldende kunstenaars, in de panelgesprekken zo negatief geschetste beeld dat een (met name beeldend) kunstenaar die (na de WIK) van zijn kunst kan leven een witte raaf zou zijn. Of witte raven zouden plotseling een vrij algemene soort moeten zijn geworden: Er zijn wel degelijk substantiële aantallen kunstenaars die van hun kunst leven en zeker als we de groep er bij betrekken die zich zelf ziet als beroepsmatig praktiserend kunstenaar, maar die dit werk combineert met een andere baan. Zij het nu werk in, of verwant aan, de eigen sector, dan wel elders. Op basis van de gegevens in tabel 3.8 en 3.8b ontstaat een plaatje waarbinnen van de 66 uitgestroomde WIK-ers het volgende bekend is: 30 Respondenten leven volledig van de kunst, een enkele ondersteund door een stipendium. Voorts zijn er 10 die kunstenaar zijn, gecombineerd met een bijbaan, waaronder nog eens 4 met een bijbaan in de kunstsector, Dat brengt het totaal dus op 40 actieve kunstenaars onder 66 WIK-uitstromers. Mogelijk hebben ook de 16 ex-WIK-ers met een reguliere baan en de 9 respondenten in de bijstand gelegenheid om zich zijdelings met kunst bezig te houden. Hoewel dit zijdelingse karkater niet altijd hun bedoeling zal zijn geweest. Voldoende duidelijk is wel dat het beeld duidelijk minder ongunstig is dan door menigeen in het panel werd gevreesd. Ook als zou blijken dat de responsgroep onder de ex-WIK-ers een scheef beeld geeft van de totale populatie ex-WIK-ers. Een specifiek uitstroombonderzoek onder WIK-ers zou om een beter zicht op deze zaken te kunnen geven erg interessant zijn.

### Bijstandsgebruik uitstromers

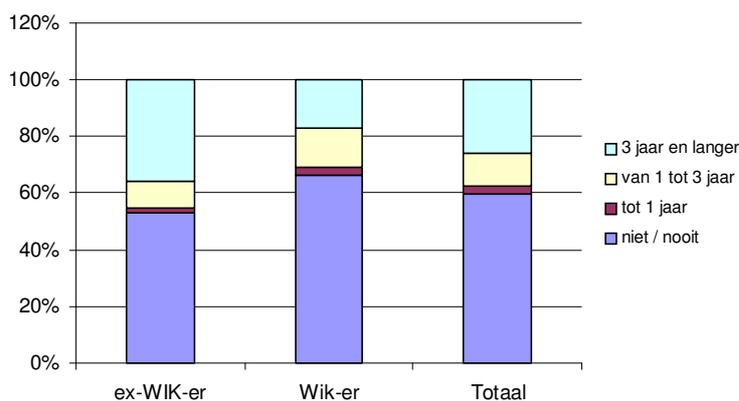
Aansluitend is er nog de informatie dat een deel van de WIK-uitstromers aangeeft op dit moment een bijstandsuitkering van de dienst SOZawe te ontvangen. Het betreft hier volgens opgave in de enquête 9 personen, wat neerkomt op 14 procent van de respondenten die uitgestroomd zijn.

### Bijstandsverleden

Twee van de vijf WIK-ers geven aan ooit een Bijstandsuitkering te hebben gehad.

We zien dat er daarbij geen al te opvallende verschillen zijn tussen de uitstromers en de huidige WIK-ers. Van de ex-WIK-ers heeft een groter deel ooit een langdurige bijstandsuitkering gehad. Zij hebben wellicht nog een groter deel van de economische malaise in de jaren tachtig en begin jaren negentig meegemaakt.

Figuur 3.10 Verdeling WIK-ers en ex-WIK-ers naar bijstandsgeschiedenis



De uitspraak, gedaan in de panels, dat de WIK er alleen maar zou zijn om mensen 'de bijstand uit te jagen', lijkt slechts ten dele op te gaan. Mogelijk zou er voor een deel van de kunstenaars nog wel sprake kunnen zijn van uit de bijstand houden (een substantieel deel blijkt zich immers ook zonder bijstand of WIK te redden), maar daar kunnen we met dit materiaal geen volledig zicht op geven.

### 3.4 De duur van de WIK en de afsluiting van de WIK-periode.

Na deze wat meer 'feitelijke' informatie is het aansluitend op de vorige paragraaf nu interessant te bezien hoe de meningen over de in de panels geformuleerde stelling dat het een illusie is dat je na 48 maanden WIK als zelfstandig kunstenaar zou moeten kunnen leven, verdeeld zijn.

Kortweg samenvattend: Wat de WIK in 48 maanden wil bereiken is eigenlijk niet realistisch, de WIK kan in 48 maanden niet werken.

Welnu 48 procent vindt dat dat inderdaad zo is. Maar 43 procent is het er mee oneens.

Interessant om nu te kijken hoe deze beide groepen zijn samengesteld.

Zijn het vooral de succesvollere uitstromers die het met de stelling oneens zijn, of "argelozen" die nog maar kort in de WIK zitten en nog niet zijn geconfronteerd met een harde en weerbarstige praktijk?

Van geen van beide groepen echter kon bij analyse worden vastgesteld dat ze specifiek scoren ten opzichte van deze items.

Een deel van deze vragen wordt mogelijk beantwoord op basis van de stelling: Ik heb alles gedaan wat ik moest doen binnen de WIK, maar het lukt(e) me gewoon niet om te kunnen leven als beroepskunstenaar.

Een relatief groot deel van de respondenten kan deze vraag (nog) niet beantwoorden, maar 25 procent is het met de stelling eens en 38 procent is het met de stelling oneens.

Onder de laatsten zijn zo bleek bij nader beschouwing in elk geval niet zij die als WIK-uitstromers als kunstenaar aan het werk zijn.

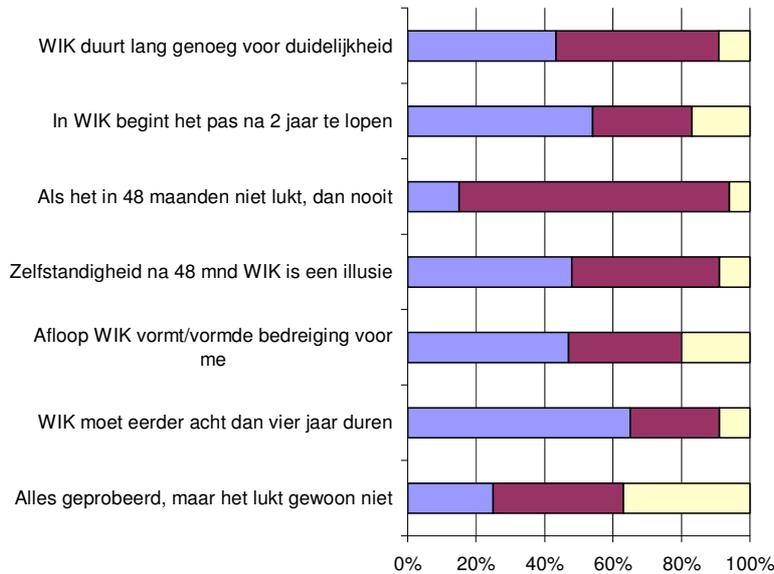
Maar onder hen bevinden zich wel 7 van de 9 respondenten die in de bijstand zitten. Onder hen vindt 44 procent de WIK geen goede regeling, terwijl dit algemeen 16 procent is. Van hen vindt 80 procent dat de WIK niet werkt terwijl dit algemeen 21 procent is. Er zijn ook procentueel twee keer zoveel respondenten met slapeloze nachten vanwege WIK-perikelen onder hen. En ook vinden zij sterker dan gemiddeld dat de consulenten geen vaklui zijn en ze zijn duidelijk ontevredener over de uitvoering van de WIK.

Een stelling die minder ver gaat, richt zich niet zo zeer op de kans van slagen van de WIK op zich, maar veeleer op de duur van de WIK:

De stellingen 'In de WIK begint het als het meezit pas na twee jaar een beetje te lopen.' en 'Als je als kunstenaar een eigen onderneming wilt starten heb je eerder acht dan vier jaar nodig.', raken aan deze mening.

Meer dan de helft van de respondenten is het eens met de eerste stelling en bijna 65 procent met de tweede. Er is behoorlijk samenhang tussen deze stellingen.

Figuur 3.11 De duur van de WIK en de afsluiting van de WIK-periode



Zo boud als de stelling 'Als het je in 48 maanden WIK niet lukt, lukt het je nooit.', het zegt, is kennelijk voor velen weer te absoluut want driekwart van de respondenten onderschrijft deze zienswijze niet. De afloop van de WIK-periode is voor bijna de helft van de respondenten wel een spannend vooruitzicht. Voor een derde van de WIK-ers was/is dit niet het geval en voor een vijfde is deze vraag (nog) niet aan de orde, of nooit aan de orde geweest.

### 3.5 De administratie, toetsing en de evaluatie binnen de WIK

Als hoe zwaar ervaart men de verantwoording die men moet afleggen binnen de WIK en de toetsing van de beroepssituatie die in dat kader plaatsvindt ?

Stellingen die daar enigszins provocerend aan raken zijn:

"De beroepstoets van Kunstenaars en Co stelt niet veel voor." en

"In de WIK zitten en geen zak doen, dat kan gerust."

De eerste stelling vindt ondersteuning bij 25 procent van de respondenten en de tweede bij 18 procent. Maar bij beide stellingen is de grote meerderheid van de respondenten (resp 61 en 79 procent) het er niet mee eens.

Het eens zijn met beide stellingen impliceert overigens niet dat men dan ook zelf geen zak doet binnen de WIK en evenmin dat de betreffende kunstenaars zelf 'op een makkie door de beroepstoets zijn gesloft'. Men constateert/vindt slechts dat dit volgens hen tot de mogelijkheden behoort, of men daarbij nu oordeelt op basis van eigen ervaring, of op die van anderen of oordeelt over anderen. De stelling werd geuit door een panellid dat zich min of meer ergerde aan de gemakzucht van sommige Wik-ers.

Een aantal respondenten ergert zich aan het gebrek aan efficiëntie waarmee tijdens de loop van de WIK administratieve procedures worden afgehandeld en ook aan de intensiteit waarmee dat gebeurt. De stelling: 'De beroepstoets legt te veel nadruk op de financiële kant en kan beter gekoppeld worden aan de belastingopgave en jaarrekening van de kunstenaar.' scoort 50 procent eens en 26 procent oneens. Een zeer verwante stelling luidt: 'De toetsing bij herintreding in de WIK is bureaucratisch, tijdsverslindend en ergerniswekkend. Men zou gegevens moeten vasthouden en alleen vragen naar wijzigingen die van belang zijn.'

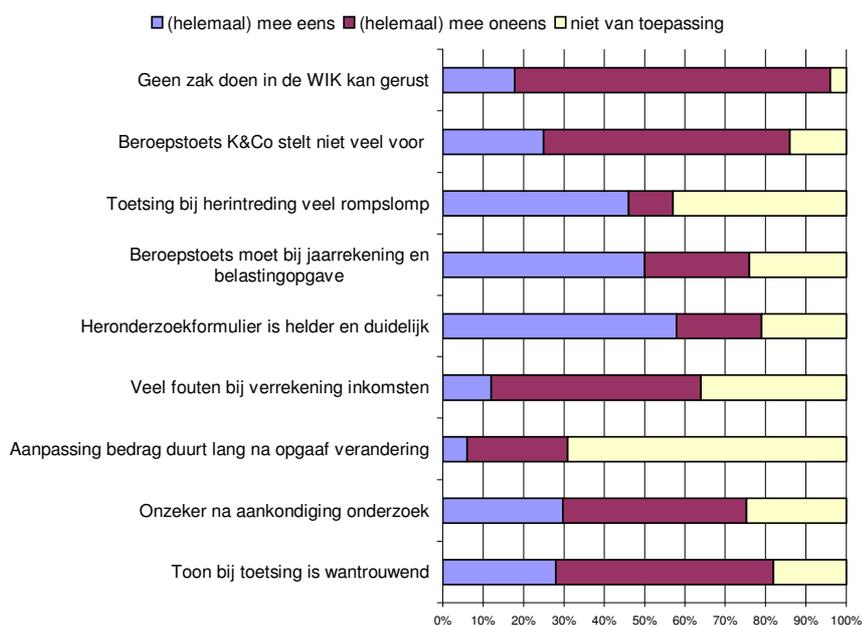
Met deze stelling is 46 procent het eens. En dat is erg veel, omdat de categorie niet van toepassing hier maar liefst 43 procent scoort. Laten we die buiten beschouwing dan zijn vier op de vijf respondenten het met de stelling eens.

Ook over de toegankelijkheid van de vragen op de heronderzoeksformulieren is een stelling geformuleerd. Zij zouden helder en duidelijk zijn. 58 procent is het hiermee eens. Eén op de vijf respondenten deelt deze mening echter niet. Het moet mogelijk zijn nog eens te bezien in hoeverre aan deze score nog iets te verbeteren zou zijn. De overige stellingen in dit blok gaan eveneens in op de administratie en registratie en in hoeverre deze accuraat zouden zijn, De overgrote meerderheid heeft geen klachten over fouten bij de verrekening van inkomsten. Voor 36 procent is dit probleem niet van toepassing en 52 procent onderschrijft de stelling niet. 12 Procent geeft aan dat er vaak fouten worden gemaakt.

Wat men vindt van de verwerking van door klanten doorgegeven veranderingen in hun status, blijkt uit de reacties op de stelling 'Als ik een verandering in mijn situatie doorgeef aan de afdeling Kunstenaars duurt het lang voordat mijn maandinkomen wordt aangepast.'

Allereerst is het geen 'groot' item: Bijna 70 procent geeft aan dat dit punt voor hen niet aan de orde is (geweest). Van de 30 procent die rest, is een kwart niet tevreden, maar de ruime meerderheid van hen klaagt niet over de snelheid van verwerking

Figuur 3.12 De administratie, toetsing en de evaluatie binnen de WIK



### Hoe wordt de correspondentie ervaren ?

Enkele WIK-ers meldden in het panel dat ze toch altijd wat zenuwachtig worden als ze een brief krijgen in het kader van de WIK, zeker als daarin wordt gesproken over een onderzoek.

Aan de hand daarvan is de volgende stelling geformuleerd: ' Als in een brief van de afdeling WIK iets staat / stond over een onderzoek, dan ben / was ik bang dat ik iets verkeerd heb / had gedaan.'

Uit de reacties op deze stelling blijkt dat in een dergelijk geval bijna een derde van de respondenten inderdaad toch wat bang is iets verkeerd te hebben gedaan.

Het geheel is voor dit deel van de groep kennelijk toch omgeven met een complex van onzekerheid over de vraag of men het allemaal wel goed heeft gedaan. Een grotere groep, iets minder dan de helft, geeft overigens aan deze gevoelens niet te kennen.

Van een wantrouwende toon in de correspondentie en bij andere vormen van toetsing doet 28 procent gewag. Een meerderheid is het overigens niet eens met de stelling hierover.

### **3.5 De beroepsondersteuning vanuit de WIK**

Er is binnen de WIK sprake van bredere ondersteuning dan alleen die in de inkomenssfeer. Er is een consulentschap en de WIK kent aanvullend beleid. Vanuit de WIK zijn er ook in Groningen initiatieven ontplooid die leiden tot bredere mogelijkheden voor beginnende kunstenaars om met name met hun kunst naar buiten te treden.

#### **Voldoende ondersteunende activiteiten ?**

Via een gerichte stelling is te achterhalen of de deelnemers en ex-deelnemers vinden of er op dit terrein voldoende activiteiten zijn vanuit de WIK-organisatie, of dat men meer activiteiten wenst of nodig acht. Tweederde (64 procent) van de kunstenaars meent dat er nog wel wat meer mag gebeuren, éénderde deelt die mening niet.

#### **Meer podia ?**

Het aanbieden van podia om naar buiten te treden is een wens die leeft bij veel WIK-ers. Ruim de helft van de respondenten is van mening dat de WIK op dit terrein nog meer faciliteiten zou kunnen bieden.

Ruim een derde is het hier niet mee eens. In de open vragen is een veel gelezen reactie dat deze initiatieven te low-profile zouden zijn en daardoor soms eerder stigmatiserend dan stimulerend zouden werken voor de kunstenaar.

Ook achten sommigen dit gewoon geen overheidstaak, uit te voeren door ambtenaren, maar dient het uit het particulier initiatief te komen, eventueel financieel gestimuleerd door de overheid.

#### **Financieel de vinger aan de pols**

Nog iets meer respondenten (66 procent) vinden dat er meer evaluatie- en adviesmomenten moeten worden ingebouwd gedurende de WIK-periode.

En dat is voor hen iets anders dan de verplichte toetsings-momenten. Tijdens de gesprekken ontstond deze stelling vanuit de constatering dat er op het gebied van inkomensvorming en de mogelijkheden om 'creatief' en constructief met de WIK om te gaan, bij velen nog onzekerheid en gebrek aan kennis leeft. (kunstenaars en zakelijke administratie !!)

### **De Memotraining**

Een vorm van ondersteuning vanuit de WIK die in de panelgesprekken nogal werd geroemd was de zogenaamde Memotraining. Enkelen waren zo enthousiast dat ze meenden dat het goed zou zijn deze Memotraining tot een verplicht WIK-onderdeel te maken. 42 procent van de respondenten deelt die mening. Maar 45 procent deelt deze mening ook weer niet. Niettemin kan worden geconcludeerd dat het hier kennelijk om een waardevol geacht instrument van ondersteuning gaat.

### **Beter Begeleid toewerken naar het einde**

Al eerder bleek dat er kunstenaars zijn die als ze in de WIK zitten, met de nodige vrees naar de datum van beëindiging van hun WIK-periode gaan. (zie stelling B5) Geopperd werd dan ook om richting de afsluiting van de WIK en de periode daarna wat meer gerichte ondersteuning te geven.

Er is hierover een drietal stellingen opgenomen.

De eerste peilt de eventuele behoefte aan ondersteuning: "Ik heb/had geen idee hoe ik na mijn WIK-periode aan mijn inkomen zal/zou komen." Dit terwijl toch één van de uitgangspunten van de WIK is de kunstenaar de gelegenheid te bieden dit gedurende 48 maanden te verkennen en te onderzoeken.

Welnu, ruim een kwart van de respondenten geeft aan de stelling te ondersteunen. En dat staat voor een relatief grote groep.

Gelukkig deelt bijna tweederde deze mening niet en is de vraag voor 10 procent kennelijk niet aan de orde.

Maar is er ook voor hen die kennelijk wel enig idee hebben wel behoefte aan ondersteuning ?

Jazeker, ruim zestig procent reageert positief op de stelling dat ondersteunende actie vanuit de WIK belangrijk is voor de periode na de WIK. Slechts 15 procent geeft aan die behoefte niet te hebben. Voor iets minder dan een kwart is deze vraag niet aan de orde.

Wat is nu de rol geweest van de WIK-consulenten in dezen ? De stelling: "De WIK-consulenten bereiden me voldoende voor op de periode na de WIK." , leverde de volgende reacties op: 12 procent eens, 49 procent oneens en voor 39 procent was dit probleem kennelijk (nog?) niet aan de orde.

Maar heel duidelijk is dat hier zo mogelijk en als dat gewenst wordt geacht, nog een dankbaar werkterrein ligt voor de organisatie die de WIK uitvoert en haar consulenten.

### **3.6 Het gebruik van de WIK, kennis er van en handigheid er mee**

Geconstateerd is al dat er behoefte bestaat aan ondersteuning vanuit de WIK-organisatie waar het gaat om een financiële vinger aan de pols en het toewerken naar een verantwoorde afsluiting van de WIK-periode.

#### **Kennis van de WIK-regels**

'Om de regeling goed te benutten is kennis van de regeltjes wel heel belangrijk.' Deze stelling wordt door bijna negentig procent van de respondenten onderschreven

Een groot deel van de deelnemers aan de WIK-regeling was door verschillende vormen van schriftelijke informatie al goed op de hoogte van de regeling voor ze hun intake hadden.

Tweederde van de respondenten geeft aan dat dat voor hen het geval was. De rest was kennelijk toch minder goed op de hoogte. Ook hier liggen dus duidelijk mogelijkheden voor verbetering van voorlichting in de voorbereiding op een beroeps carrière. Het initiatief vanuit de WIK-organisatie om ook op de Academie al voorlichting te geven over de WIK wordt hierdoor in elk geval duidelijk ondersteund.

Ook eenmaal in de WIK is er nog een aantal deelnemers dat onvoldoende zeker is van zijn zaken waar het gaat om de regelingen en de manier om daar in de praktijk mee om te gaan. Dit terwijl de behoefte daartoe wel wordt gevoeld.

Soms heeft dit met prioriteitstelling te maken. 44 Procent geeft aan dat ze zich eigenlijk pas druk gaan maken als ze vlak voor een belastingaangifte zitten. Hoe het ook zij, men voelt tekortkomingen:

Ruim een kwart van de respondenten denkt dat hij/zij niet slim genoeg met de regels omgaat. Ook is er een ruime categorie die aangeeft door de regelgeving in de WIK wel slapeloze nachten te hebben gehad. In het midden moeten we hier laten of dat was door gebrek aan kennis van de regels, of ondanks, of juist door, goede kennis van de regels.

Het gaat hier weliswaar niet om een meerderheid van de deelnemers, maar dan toch om 29 procent, terwijl voor 20 procent de vraag niet van

toepassing werd geacht. Kortom er zijn behoorlijk veel WIK-ers met problemen rond hun kennis van en een goede toepassing van de regels.

#### **WIK-hoppen onderbenut ?**

41 Procent van de ondervraagden weet niet of men belastingtechnisch zelfstandige is of een particulier. Dit zou iets kunnen zeggen over het geringe inzicht van veel kunstenaars in de WIK van hun zakelijke situatie.

Ook blijkt dit uit het geringe zicht van de helft van de respondenten op de mogelijkheden rond het periodiek onderbreken van de deelname aan de WIK en de consequenties daarvan voor de verrekening van de inkomsten.

Over de manier waarop dit "WIK-hoppen" in de praktijk uitpakt kunnen twee stellingen informatie geven. De stellingen zijn min of meer tegenovergesteld geformuleerd: Met de stelling: Het in of uit de WIK gaan voor een paar maanden is zo geregeld, is 11 procent het eens. Ruim twee keer zo veel respondenten zijn het daar niet mee eens, terwijl ruim zestig procent er onvoldoende ervaring mee heeft om er over te oordelen.

Over de oorzaak van deze barrière zegt stelling E6: Het papiergedoe vormt een barrière om tijdelijk uit de WIK te gaan. Daarmee is 43 procent het eens en 15 procent het oneens. Hier heeft 43 procent geen beeld, of acht de vraag niet op zichzelf van toepassing.

Deze scores lijken toch door te werken in een praktijk waarbinnen de grote meerderheid van de WIK-ers deelneemt in één aaneengesloten periode. Mogelijk zou door verbetering van de informatie op dit gebied het periodiek gebruik nog een bijdragende extra factor kunnen zijn in de ondersteuning van de WIK-er en zijn/haar zich ontwikkelende positie als kunstenaar..

#### **Peildata slecht op elkaar afgestemd**

Soms zijn de regels voor de beginnend kunstenaar slecht op elkaar afgestemd of werken ze eigenlijk averechts. Zo vindt meer dan de helft van de respondenten dat de peildata van de Belastingdienst, de WIK-regeling en die van bijvoorbeeld de bijstand en de huursubsidie slecht op elkaar zijn afgestemd.

Enig, nog onwennig succes in één jaar kan leiden tot extra en deels onverwacht hoge aanslagen en wegvallen van subsidies in volgende

jaren. Als men daar onvoldoende op voorbereid is kan dit, zo blijkt, inderdaad mensen in problemen brengen.

Soms kan dit bovendien leiden tot vanuit de WIK-doelstelling gezien ongewenste consequenties: 9 Procent van de respondenten geeft zelfs aan wel eens (een) opdracht(en) te hebben geweigerd vanwege de, al of niet terecht, verwachte consequenties in verband met de WIK-regels.

Aanvullend zijn er nog een aantal punten van kritiek op de regelingen zoals die binnen de WIK gelden.

De eerste geldt de peildata die te algemeen zouden zijn en daardoor vaak individueel ongunstig uitpakken.

“De vaste peildata van de WIK-regeling moeten worden afgeschaft omdat deze te algemeen zijn en niet zijn toegesneden op de situatie van de individuele kunstenaar .” 45 procent eens, 28 procent oneens.

En daarnaast zouden de regels beter werken voor al enigszins gevestigde en wegwijz zijnde kunstenaars dan voor beginnende kunstenaars. Een stelling van deze strekking wordt onderschreven door 45 procent en bestreden door 31 procent van de respondenten.

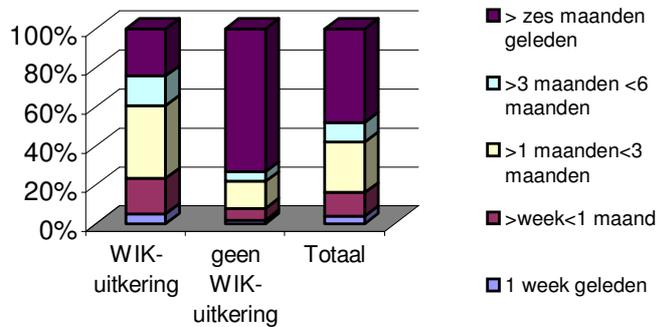
### **3.7 De uitvoering van de WIK in Groningen en de rol van de consulenten daarin**

Alvorens via stellingen nader in te gaan op de uitvoeringssituatie van de WIK in Groningen, is eerst een drietal vragen gesteld naar de actualiteit van het oordeel en de intensiteit van contacten met consulent en afdeling WIK en op de vraag of er sprake is geweest van huis- danwel atelierbezoek in het kader van de WIK.

Hier is het uiteraard van belang goed onderscheid te maken tussen respondenten in de WIK en de respondenten die er op het moment van interviewen niet (meer) inzitten. Voor de laatsten is het immers doorgaans logisch dat het laatste contact wat verder in het verleden ligt. Daarom presenteren we in dit geval een grafiek, waarin onderscheiden is naar huidige deelnemers en ex-deelnemers WIK.

Uiteraard valt allereerst op dat de huidige WIK-klienten veel meer recent telefonisch contact hebben gehad met een consulent dan ex-WIK-ers, maar dat is logisch, om een bekend ex-voetballer te citeren.

Figuur 3.13 Intensiteit van het telefonisch contact met de consulent WIK

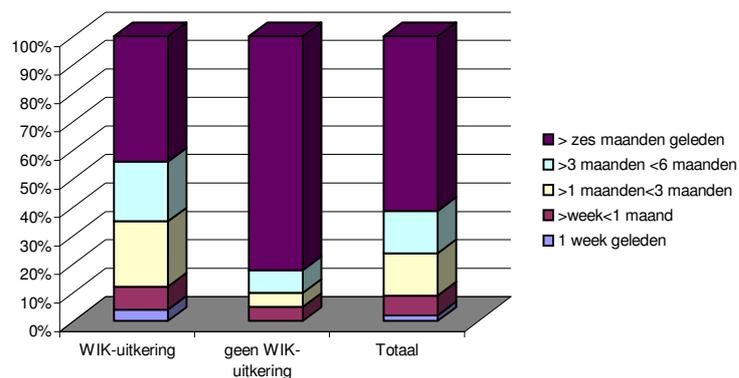


Er zijn zelfs enkele respondenten die zeggen nooit contact te hebben gehad. Kennelijk kan dat. Veel meer klanten geven aan regelmatig contact te hebben (gehad) met hun consulent, dat zal ook nog uit de stellingen naar voren komen. Brede groepen echter hebben maar sporadisch contact met een WIK-consulent.

Voor de meeste huidige WIK-ers (60 procent) is het laatste contact maximaal drie maanden geleden.

Wanneer we dezelfde gegevens trachten te achterhalen voor face-to-face contact, dwz life-ontmoetingen, niet via de telefoon, krijgen we de volgende resultaten te zien:

Figuur 3.14 Laatste face-to-face contact met consulent WIK



Duidelijk is dat hier de scores aanmerkelijk lager liggen naarmate de categorie recenter is. Hier is nog iets vaker sprake van WIK-deelnemers die zeggen nooit contact te hebben gehad.

Voor de huidige WIK-ers is het voor 35 procent drie maanden of korter geleden dat er persoonlijk, face-to-face, contact is geweest. Voor telefonisch contact was dit nog 60 procent. Uiteraard is het voor de uitstromers gemiddeld veel langer geleden.

Uit één van de stellingen is op dit terrein nog extra informatie te halen: Deze stelling behelst dat na het intakegesprek de contacten met de WIK-consulent telefonisch verliepen.

Meer dan de helft (52 procent) van de respondenten herkent zich hier in. Het maakt hier geen verschil of het nu actuele WIK-ers dan wel uitstromers betreft. Voor 39 procent van de respondenten lag het kennelijk anders en onder hen moeten dan ook respondenten worden gezocht die een iets intensiever contact met hun consulent opbouwden. Hierop komen we verderop nog terug.

#### **Atelier- of huisbezoek**

Door een aantal panelleden werd gememoreerd dat een atelier- of huisbezoek in korte tijd een hoop duidelijk kan maken en daarom in bepaalde gevallen nuttig kan zijn in het contact tussen de WIK-deelnemer en de afdeling WIK, in casu de consulent.

We zullen straks zien in hoeverre dat door de respondenten in de enquête wordt ondersteund. Eerst de feitelijke informatie:

Figuur 3.15 Voorkomen atelier of huisbezoek in kader van WIK

Atelier- of huisbezoek	WIK-uitkering	Geen WIK-uitkering	Totaal
Wel	19	25	44
	26%	38%	32%
Geen	54	41	95
	74%	62%	68%
Totaal	73	66	139

Uit deze cijfers blijkt het volgende: Van de uitstromers geeft 38 procent van de deelnemers aan ooit een huis-of atelierbezoek te hebben gehad. Onder de recente deelnemers is dat percentage lager. Dat heeft uiteraard vooral te maken met het gegeven dat zij grotendeels nog niet lang in de WIK zitten.

De tabel maakt duidelijk dat het al langer tot het gebruik behoort om in voorkomende gevallen op atelier- of huisbezoek te gaan.

Vervolgens is er een stelling die aangeeft dat men best atelierbezoek of bezoek aan huis zou willen hebben in het kader van de WIK.

Dit wordt onderschreven door 42 procent van de respondenten.

38 Procent kent die behoefte niet en 20 procent acht deze stelling niet van toepassing.

Waar het gaat om de invulling van de huisbezoeken is het volgende te melden: Van de respondenten geeft 70 procent geen reactie op de stelling: Het atelierbezoek stelt niet veel voor. Van de 30 procent die overblijft onderschrijft iets minder dan de helft de stelling en iets meer dan de helft is het er niet mee eens. En als het gaat om de waardering voor het huisbezoek zien we dat ook weer 70 procent geen stelling inneemt, maar van de overige 30 procent is de overgrote meerderheid toch positief over het atelierbezoek. Slechts zeven personen, dat is 5 procent, geven aan geen goede ervaringen te hebben met het atelierbezoek. Kennelijk is het gegeven dat het bezoek niet zo veel voorstelt voor velen geen reden om er geen waarde aan toe te kennen.

Gezien dit alles, de reacties in de panels zowel als in de enquête is er vooralsnog geen reden om de praktijk rond de atelier- en huisbezoeken te veranderen, hoogstens zou men het indien gewenst en op basis van de ervaringen van de deelnemers nog wat vaker kunnen doen. En daartoe is ruimte: Bijna vier op de tien huidige WIK-ers geven aan (nog) geen huisbezoek te hebben gehad, maar het eventueel wel te willen.

### **De uitvoering van de WIK in Groningen**

In eerste instantie belichten we in deze paragraaf het functioneren van de consultants, vervolgens is er aandacht voor de afdeling als geheel. Maar laten we nu alvorens de consultant centraal te stellen maar direct beginnen gaan met de ham-vraag, de rest van de te behandelen items is dan vanuit dit licht te bezien:

Is men wel of niet tevreden over de uitvoering van de WIK in Groningen?

Welnu, de stelling: 'Ik ben ontevreden over de uitvoering van de WIK in Groningen.' wordt slechts onderschreven door 15 procent van de respondenten. Driekwart van de respondenten bestrijdt de stelling.

Als er ontevredenheid heerst op een aantal terreinen dan moet dit dus worden gezien als een ontevredenheid gevoeld door een minderheid, of als ontevredenheid ten opzichte van details van de uitvoering, maar die in grote meerderheid niet het totale functioneren van de consultants en de afdeling diskwalificeert.

### **De consultants**

De respondenten oordelen in meerderheid (51 procent) positief over het vakmanschap en de optimale intenties van de consultants. Maar 35 Procent is het niet eens met de stelling: "De WIK-medewerkers zijn vakmensen die je zo goed mogelijk ondersteunen in je kunstenaarschap.' Wellicht dat via andere items naar voren komt waarom.

Een andere stelling luidt 'De mensen van de WIK in Groningen proberen voor jou als kunstenaar de dingen altijd zo goed mogelijk te regelen.' Deze stelling lijkt enigszins op de vorige maar is iets minder gesteld in superlatieven, benadrukt iets minder het vakmanschap en het optimale in de ondersteuning, maar veeleer de goede intenties en de inzet. En dan zien we dat met 75 procent veel meer WIK-ers het met deze stelling eens zijn dan met de vorige.

Vervolgens nemen we nu de inhoud van het contact nader onder de loep, te beginnen bij de intake.

### **De intake**

De eerste stelling is negatief geformuleerd: 'Ik kreeg tijdens de intake nauwelijks informatie over de bedoeling van de WIK-regeling' Met deze stelling zijn maar weinig WIK-ers het eens. (14 procent) Driekwart is het niet eens met deze bewering. Misschien kan het percentage 'mee eens' nog verder omlaag.

Er werd in de panels een opmerking gemaakt over een zakelijk toch wel belangrijk punt, dat bij een aantal WIK-ers wel enige druk van de ketel had kunnen halen: Men wist na de intake niet van het feit dat je in het eerste WIK-jaar nog niet hoeft te verkopen.

Uit de enquête blijkt dat dit met bijna 30 procent voor meer WIK-ers het geval was.

Was er voldoende ruimte voor vragen en opmerkingen tijdens het intakegesprek? De overgrote meerderheid vindt van wel, maar 15 procent heeft hier zijn bedenkingen.

### **Informatie van de consulent algemeen en specifiek**

Ruim 60 procent van de respondenten vindt dat de consulent hen goed informeerde over de regels van de WIK. Maar bijna dertig procent onderschrijft dit niet.

We kunnen aan de hand van een aantal stellingen een indruk krijgen van de inhoud van de informatieverstrekking.

Over de mogelijkheden binnen de WIK acht 63 procent zich voldoende voorgelicht. 35 Procent is het hier niet mee eens.

Rechten en plichten kregen zelfs volgens 67 procent voldoende aandacht. 30 Procent is het hier niet mee eens.

Over de uitleg over de preciese rol van de consulent achten de WIK-ers zich met 41 procent tegen 40 procent zich een stuk minder goed voorgelicht.

Maar wanneer de stelling wordt toegespitst op een inhoudelijke detail als de verschillen tussen belastingjaar, het inkomensjaar en het huursubsidiejaar blijkt dat slechts 21 procent op de hoogte werd gebracht van deze zaken en hun consequenties. 64 Procent stelt niet op de hoogte te zijn gebracht van dit fenomeen. Gezien de reacties in de panelgesprekken en op een aantal open vragen had hiermee toch een hoop stress en ellende voorkomen kunnen worden.

Een item dat een soort check kan vormen op het voorgaande vinden we in de stelling:

‘Mijn consulent weet veel van de WIK-regeling, van wat er wel en niet mogelijk is, en wat daartegenover staat.’

61 Procent onderschrijft deze stelling en 20 procent doet dat niet. Kennis wordt dus vrij breed wel bij de consulent aanwezig geacht. Maar misschien komt de informatie dan niet altijd bij de WIK-ers terecht ?

23 Procent meldt dat zijn of haar consulent wel eens na liet belangrijke informatie aan zijn klant door te geven. 46 Procent bestrijdt dit echter en 30 procent acht zich niet in staat hier een oordeel over te geven.

### **De consulent als vraagbaak**

Wat doen WIK-ers als ze iets rond de regeling niet begrijpen ?

Welnu, maar liefst 83 procent neemt dan contact op met de consulent.

Slechts een kleine minderheid van 11 procent maakte in deze gevallen, om wat voor reden dan ook geen gebruik van de consulent.

Voor 27 procent van de respondenten was dit gebruik als vraagbaak zelfs een regelmatig fenomeen.

Voor 56 Procent was dat niet het geval, maar, gezien het vorige item, zagen ze in grote meerderheid, indien nodig, wel de mogelijkheid de consulent te benaderen.

#### **De basis van de relatie met de consulent**

Er zijn meerdere items op basis waarvan enig zicht kan worden gekregen op de basisverstandhouding tussen de kunstenaar in de WIK en zijn consulent. Hieronder zullen we er in hoog tempo een aantal de revue laten passeren:

Uiteraard moet een consulent bereikbaar zijn, wil je hem/haar als vraagbaak kunnen gebruiken.

63 Procent acht de consulent goed bereikbaar. 24 Procent vond dat niet.

#### **Een vaste consulent**

Ook een zekere constantheid in het contact werkt in dezen stimulerend. Daartoe is het dus niet bevorderlijk dat men regelmatig wisselt van consulent. De dienst SOZawe streeft er naar dat ieder van haar klanten een vaste consulent heeft. Evenals de andere SOZawe -klanten blijken ook de WIK-deelnemers dit in grote meerderheid belangrijk te vinden; 88 procent ondersteunt een stelling van deze strekking.

Elders in de dienst SOZawe beklagden klanten zich hier echter regelmatig over. Bij de afdeling WIK doet dit probleem zich op zich met 26 procent wel voor, maar niet zo veelvuldig als elders in de dienst, voor: Voor 57 procent was dit item niet van toepassing en voor 18 procent was het kennelijk niet vervelend.

Toch is dit een steeds terugkerend item in de panelgesprekken en het blijft onverkort een punt waar klanten in hun contact met consulenten kennelijk sterk aan hechten.

#### **Wat bepaalt de vertrouwensbasis ?**

De verhouding tussen klant en consulent wordt nogal ondersteund als er sprake is van onderling vertrouwen en begrip. Er zijn een groot aantal items die soms direct, soms wat meer indirect raken aan dit vertrouwen.

Zo zegt 85 procent van de respondenten serieus te worden genomen door hun consulent (slechts 4 procent niet eens). 79 Procent zei ronduit zijn consulent te vertrouwen. 10 Procent was het hier niet mee eens.

Hoog is dit percentage niet maar er moet uiteraard naar gestreefd worden dit verder omlaag te brengen.

Eén op de drie WIK-ers zegt op zijn hoede te blijven in een gesprek met zijn consulent. Dit moge in tegenspraak lijken met het vorige item, maar het hoeft op zich niet verontrustend te zijn.

Ook in vorige klantenonderzoeken binnen de dienst SOZawe werd iets dergelijks geconstateerd. Het bleek stevast te verklaren uit de spanning die er toch altijd enigszins is als je in overleg gaat met iemand die je controleert op het gebied van rechten en plichten en uit dien hoofde de rechtmatigheid van je uitkeringssituatie checkt en waar je je dus toch afhankelijk van voelt voor je persoonlijke financiële positie. Dit terwijl je van allerlei regels en gang van zaken (nog) niet of nog onvoldoende op de hoogte bent.

Wat zijn items die mogelijk het vertrouwen ondergraven ?

17 Procent geeft aan dat de consulent onvoldoende op de hoogte was van zijn/haar persoonlijk dossier.

Een bijna even groot percentage(16 procent) voelt zich behandeld als een nummer. (Een ruime meerderheid is het hier overigens niet mee eens.)

18 Procent acht zijn consulent niet daadkrachtig.

Een nog kleiner deel van 10 procent voelt zich niet begrepen in zijn persoonlijke situatie. (Tweederde van de klanten meldt dat dat voor hen niet op gaat.)

Het is niet zo dat er miscommunicatie heerst tussen consulent en klant: Slechts 3 procent ondersteunt de stelling dat men langs elkaar heen praat. Evenmin is het waarschijnlijk dat het niet nakomen van afspraken de relatie tussen klant en consulent verstoort, want eveneens slechts 3 procent meldt dat de consulent zijn/haar afspraken niet na kwam. Maar er zijn, met 36 procent, nogal wat WIK-ers die aangeven dat hun consulent onvoldoende besef heeft van waar de kunstenaar mee bezig is. En ruim een kwart is het niet eens met de stelling dat men zijn persoonlijk verhaal kwijt kan bij de consulent. 43 Procent vindt overigens van wel en voor 30 procent van de respondenten was dit geen item.

Er is met 32 procent ook een forse minderheid die zegt meer stimulans te verwachten van de WIK-consulent. Illustratief in dit geheel is dat een grote minderheid van 39 procent vindt dat de WIK-consulenten in Groningen meer controlerend dan stimulerend bezig zijn. 47 Procent is het hier niet meer eens en 14 procent geeft geen antwoord.

### **De afdeling WIK als geheel**

Een aantal items in het nu behandelde vragenblok is meer toegespitst op de afdeling als geheel.

Ook hier kijken we eerst naar een aantal breed omvattende items, waarmee de toon kan worden gezet voor de behandeling van de overige. De afdeling heeft volgens 61 procent van de respondenten de zaken voor haar klanten goed voor elkaar. 19 Procent is het hier niet mee eens en de overige 20 procent vond dat men hier geen goed oordeel over kon vellen.

Met 65 procent spreekt nog een iets groter deel zijn vertrouwen uit in de afdeling WIK. Een veel kleiner deel (14 procent) mist dit vertrouwen.

Al met al zegt 68 procent dat de afdeling goed werk aflevert, iets waar 13 procent het niet mee eens is en 19 procent zich van een oordeel onthoudt.

Vervolgens gaan we nu iets meer inzoomen op een aantal aspecten van het werk van de afdeling. Er is met 17 procent een kleine minderheid van de WIK-ers die constateert dat men op de afdeling WIK langs elkaar heen werkt. Bijna 50 procent deelt die visie niet en maar liefst 35 procent geeft geen oordeel.

De continuïteit in de inkomensondersteuning is in elk geval niet problematisch: negentig procent geeft aan dat dit goed voor elkaar was. Slechts vier procent kent hier een hapering en de overige zes procent kan niet over dit item oordelen.

### **Communicatie en informatie van de afdeling WIK**

Rond de wijze waarop de afdeling WIK met haar klanten communiceert is een aantal items geformuleerd.

Allereerst is er een item rond de informatie over verplichtingen in het kader van de WIK: Driekwart van de respondenten zegt door de afdeling goed te worden voorgelicht over rechten en plichten binnen de WIK. Een vijfde is het daar niet mee eens.

Wellicht kan iets worden gezegd over waar het mis gaat voor die 20 procent: 12 procent heeft enige moeite met de inhoud van de informatieve folders (abracadabra). En zegt tweederde van de klanten de folders nuttig te achten, weer een vijfde onderschrijft het nut van de folders niet. Eén op de tien WIK-ers vond de brieven die hij/zij ontving niet duidelijk.

Een klacht die regelmatig ook elders binnen SOZawe te horen is, komt hier terug. Niet massaal overigens, maar toch vindt 19 procent van de WIK-ers dat de brieven die men ontvangt van de afdeling WIK een onvriendelijke toon hebben. Driekwart is het hier overigens niet mee eens.

Een uitspraak die eveneens elders in de dienst nogal eens werd geregistreerd was dat de afdelingen zich niet excuseren als er een fout blijkt te zijn gemaakt. Van de afdeling WIK wordt dit door 13 procent van de geïnterviewde WIK-ers geconstateerd. 19 Procent is het hier niet mee eens en een grote meerderheid van 67 procent heeft hier geen ervaringen mee en dat is hier waarschijnlijk het mooiste nieuws.

### **De klanten van de afdeling WIK en de dienst Sozawe**

De activiteiten van de afdeling WIK spelen zich enigszins zijdelings af van het doorsnee werk van de dienst SOZawe, ook de communicatie verloopt grotendeels rechtstreeks via de afdeling. De WIK-ers hebben voor informatie de gelegenheid om rechtstreeks met hun consulent te bellen; het contact loopt niet eerst via de zogenaamde informatielijn (ook wel callcenter) zoals dat voor de rest van SOZawe de formule is.

Het contact met de dienst SOZawe is vrij gering en zal zich voornamelijk beperken tot de persoonlijke bezoeken aan de afdeling WIK die in het centrale gebouw van de dienst Sociale Zaken gevestigd is.

Niettemin is er een drietal stellingen in de lijst opgenomen om ook aan het grotere verband dat SOZawe vertegenwoordigt enige aandacht te geven.

Om te zien of de formule om als afdeling WIK enigszins zijdelings te blijven van het grote SOZawe en haar werktoeleiding en activering, bijstanduitkeringen en schuldhulpverlening, ondersteunt wordt door haar klanten kan het volgende item gelden:

‘Als gebruiker van de WIK wil(de) ik zo weinig mogelijk met de dienst SOZawe te maken hebben.’

Driekwart van de WIK-ers ondersteunt deze stelling. Voor 18 procent is dit kennelijk niet het geval en 7 procent vond dit item niet op zichzelf van toepassing.

### **De centrale balie**

Over de centrale balie van SOZawe en de bemanning daarvan is het volgende te melden:

De overgrote meerderheid vindt dat men vriendelijk te woord wordt gestaan. Slechts een heel enkele WIK-klant heeft hier een andere mening. En één op de acht respondenten heeft hier kennelijk geen oordeel over. Het is, zo bleek al uit eerdere items, namelijk mogelijk dat men als WIK-er in de praktijk nauwelijks of niet op de dienst SOZawe komt.

Ook over de inhoud van de aan de balie ontvangen informatie zijn nauwelijks klachten op te tekenen. Slechts een enkele respondent meldt aan de balie verkeerd te zijn voorgelicht. En let wel: Hier meldt ruim een kwart dat dit probleem voor hen überhaupt geen item is.

### **3.8 De afdeling WIK en haar samenwerking met andere instellingen**

Voor de uitvoering van haar toetsingen en het aanvullend beleid werkt de afdeling WIK samen met een aantal andere instellingen. Met name te noemen is hier Kunstenaars & Co gevestigd te Amsterdam die voor aanvang van de WIK-ondersteuning de beroepsmatigheidstoets moet uitvoeren en die ook delen van het aanvullende beleid invult.

Regelmatig waren in de panels klachten te beluisteren over de afstemming tussen de WIK-afdeling en Kunstenaars & Co en de vermeende bureaucratie waarmee het een en ander gepaard gaat. Men was niet altijd even lovend over de inhoud van het aanvullende beleid en de cursussen waar Kunstenaars en CO bemoeienis mee had. Uitzondering maakten respondenten voor de zogenaamde Memotraining, waaraan door enkele panelleden wel grote waarde werd toegekend.

De enquête bood de gelegenheid te bezien in hoeverre onder andere de visie op samenwerking met andere instanties door WIK-ers breder wordt ondersteund.

Allereerst is er een item waarin wordt beweert dat de samenwerking tussen WIK en Kunstenaars & Co voor de WIK-ers onduidelijk verloopt. Maar liefst 59 procent ondersteunt deze zienswijze. Daar is wellicht winst op te behalen.

Een derde van de WIK-ers meldt dat WIK-afdeling en Kunstenaars & Co uitgaan van verschillende peildata. Een vijfde bestrijdt dat en 44 procent heeft er kennelijk geen zicht op. Ruim de helft van de respondenten vindt dat WIK en Kunstenaars en Co hun peildata beter moeten afstemmen.

De cursussen van Kunstenaars & Co zijn ook ter beoordeling voorgelegd onder de bewering dat ze voor betrokkene tijdverspilling zouden zijn. Een kwart van de respondenten onderschrijft dit. 43 Procent is het hier niet mee eens en 30 procent heeft geen oordeel. De kritiek is er, maar lijkt minder vernietigend dan die in de panelgesprekken werd verwoord. Bij (maar?) 62 procent van de WIK-ers is bekend wat de Memotraining inhoudt. Van deze groep vindt 40 procent de memotraining erg waardevol, 27 procent is die mening niet toegedaan en 33 procent geeft aan er niet over te kunnen oordelen.

### **3.9 Mogelijke verbeteringen van de WIK-regeling**

Tijdens de gesprekken kwamen kunstenaars met een aantal suggesties tot verbetering van de WIK-regeling.

Deze suggesties zijn in stellingvorm aan de overige WIK-ers voorgelegd. Hieronder gaan we kort in op wat dat opleverde:

#### **De vinger aan de pols**

Allereerst is er een tweetal stellingen die initiëren dat er structureel meer contact komt tijdens een lopende WIK-periode om financiële en positioneel onaangename verrassingen tegen te gaan en de regeling beter te benutten.

De eerste stelling luidt:

‘Om niet voor ongewenste verrassingen te komen te staan moeten er meer mogelijkheden zijn om tijdens het WIK-jaar je situatie te bespreken met je consulent.’

Ruim viervijfde van de WIK-ers ondersteunt deze suggestie. Eén op tien is tegen en bijna evenveel onthouden zich van een mening.

Enigszins toegespitst werd er vervolgens gesuggereerd om structureel meer ijkpunten te plannen omdat kunstenaars geen zakelijk inzicht in hun financiën hebben. Daarbij wordt enigszins geaccepteerd dat het blijkbaar nog onvoldoende lukt om ze dat inzicht bij te brengen.

Deze suggestie krijgt met 44 procent duidelijk minder steun. Kennelijk wil men geen verplichte ijkpunten.

Omdat de stelling niet éénledig is (een fout van de onderzoekers) kan het ook zo zijn dat men het eerste deel van de stelling, dat kunstenaars zakelijk inzicht zouden ontberen niet deelt.

Hoe het ook zij, deze stelling scoort lager. Men wil wel meer gelegenheid tot bespreking maar minder sterk via vaste en/of verplichte ijkpunten.

Ook het tevoren aanmerken van maanden als WIK-maand leidt tot een aantal dilemma's en onzekerheden waar men wel graag van af wil.

Hierover is een tweetal stellingen geformuleerd, ten eerste:

Je zou met terugwerkende kracht moeten kunnen aangeven of bepaalde maanden gelden als WIK-maand of niet.

Ruim driekwart van de respondenten schaaft zich achter deze stelling, één op de 8 respondenten ziet hier niets in. Een tweede vergelijkbare stelling, stelt voor om wegens inkomsten achteraf terugbetaalde WIK-maanden niet mee te tellen bij het aantal tot maximaal 48.

Kortom om succes iets meer te belonen en kunstenaars in mindere tijden wat meer rek te geven.

84 Procent ziet het hier wel in zitten. Slechts zeven procent is er niet voor. Eén op de tien WIK-ers meet zich geen oordeel aan over deze zaak.

Een verlenging van de WIK-periode wordt ook bepleit voor bepaalde individuele gevallen als: scheidingen, andere persoonlijke crises, alleenstaand ouderschap, dat veel extra energie vraagt en knaagt aan de voor kunst beschikbare tijd.

In dezelfde lijn wordt er in meer algemene zin voor gepleit om in voorkomende gevallen meer 'individueel maatwerk' te kunnen leveren.

Achter deze weinig concrete stelling schaaft zich 85 procent van de respondenten. En wie zou daar tegen zijn? Welnu, er is toch nog 10 procent die hier niet voor voelt.

### 3.10 Enkele voorbeelden van aanvullend beleid in Groningen

#### **Deurbraak**

In Groningen is mede vanuit de afdeling WIK van de dienst SOZawe een aantal initiatieven ontplooid om beginnende kunstenaars ruimte en gelegenheid te bieden met hun werk naar buiten te treden. Onder andere via het expositieproject Deurbraak

Aanvullend op de stellingen leek het de onderzoekers nuttig te meten in hoeverre dit initiatief onder de WIK-deelnemers zelf bekend is.

De bekendheid onder de WIK-ers is niet al te groot. Slechts 43 procent is er van op de hoogte. Het frappante feit doet zich voor dat de ex-Wik-ers vaker zeggen bekend te zijn met het fenomeen 'Deurbraak' dan de huidige WIK-ers.

Slechts 52 personen gaven hun mening over de locatie waar de Deurbraak exposities werden gehouden.

Opvallend was dat een meerderheid van hen niet erg gelukkig was met de locatie van die exposities. Deze zouden zo verduidelijkten enkelen te 'low-profile' zijn en onvoldoende kwaliteit bieden, waardoor ze mogelijk zelfs stigmatiserend zouden kunnen werken.

#### **De WIK Express**

Vanuit de afdelingen WIK en Communicatie van de dienst SOZawe wordt periodiek het blad WIK Express uitgebracht. Daarin vind men informatie over en rond de WIK, deels specifiek voor de Groninger situatie.

Dit periodiek scoort een bekendheid van 40 procent. En ook hier blijkt de bekendheid onder de huidige WIK-klanten geringer dan onder de uitstromers.

Ook over de inhoud van de informatie geeft maar een gering aantal respondenten zijn oordeel. Maar zowel onder de huidige als onder de ex-Wikkers onder hen geeft 70 procent aan tevreden dan wel zeer tevreden te zijn over de inhoud van het blad.

### **3.11 Open Vragen over de WIK**

Aan het einde van de vragenlijst is in een aantal open vragen de gelegenheid gegeven om enige extra informatie te geven. Informatie die als aanvulling op de panelgesprekken en de stellingen kan worden gebruikt om wat daaruit naar voren komt toe te lichten of te verduidelijken en illustreren.

Bovendien kunnen eventuele lacunes in onze kritische beschouwing van het functioneren van de WIK zo aan het licht komen.

De antwoorden op de verschillende vragen worden hieronder achtereenvolgens gepresenteerd.

**‘Zijn er vanuit de WIK of de WIK-organisatie extra activiteiten (dwz niet puur uit de regeling voortvloeiende administratieve of toetsende) geweest die u hebben geholpen in uw werk?’**

3.16 nuttige extra WIK-activiteiten volgens opgave WIK-ers

Genoemde activiteit:	Aantal keren genoemd
Nee	70
Ja, niet gespecificeerd	2
Memotraining	8
Kunstenars & Co (oa Coachingsgesprekken)	6
Cursus Spel en de Knikkers	1
Cursusdagen / opleidingsdagen	2
LAC training	1
Deurbraak	3
Kunst in de (der A-)Kerk	8
(Uitnodiging) exposities, galerieën	4
Beroepskunstenaar in de klas	1
Flankerend beleid	6
Aanschaf middelen en materiaal	3
Gesprekken met consultant, voorrekenen rekenplaatjes	4
Tijdje freewheelen te gek	1
Ontmoetingen met kunstenaarsgroep	1
Te kort in WIK voor oordeel	2
Er is weinig actie voor podiumkunsten	1

Van de in totaal 140 respondenten die in deze analyse betrokken zijn, gaven 120 kunstenaars een reactie op deze vraag.

Van hen beantwoordden 70 kortweg met nee en twee met ja.

Van de rest geven we hieronder een beknopte samenvatting:

De genoemde items zijn gegroepeerd en die groepering geeft een goed overzicht van de belangrijkste categorieën waarnaar het nut van de extra activiteiten vanuit de WIK zich laat onderscheiden.

### 'Mist u bepaalde Wik-activiteiten ?'

Deze vraag werd met 111 antwoorden ook op grote schaal beantwoord.

Het meest voorkomende antwoord is wederom : nee, met 37 maal.

Ook hier vindt u een samenvatting van de rest van de antwoorden

Figuur 3.17 Mist(e) u bepaalde activiteiten vanuit de WIK ?

Genoemd	Frequentie
Ja	11
Weet (nog) niet	5
Een kunstenaarsgroep, een organisatie van WIK-ers, netwerk	3
Bijeenkomsten, ontmoetingsgelegenheid	4
Groepsvoorlichtingen/ lezingen voorlichtingsdag voor WIK-ers	4
Workshops / trainingen	4
Cursussen in de regio (niet in A-dam)	2
Financiering scholing	1
Hulp bij de zakelijke/ financiële kant/ zaak en boekhouding opzetten , zelf	17
Betere info over veranderingen in de regelingen bijv. door krantje m.n. over	4
Promotie van werk en exposities via WIK	11
Verwerven opdrachten	1
Contacten bedrijfsleven	1
Uitzendbureau	1
Meer stimulans onder andere door kunstwedstrijd incl. publiciteit	2
Vaste consulent	1
Atelierbezoek	1
Persoonlijke interesse	4
(Meer) Meedenken, adviezen, begeleiding en coaching door consulent	7
Begeleiding door een senior kunstenaar als trainer	2
Individuele evaluatie aan het slot	2
Atelierbemiddeling	1
Dat de WIK zich meer richt op andere kunst dan alleen de beeldende	4
Samenwerking met CBK	1

Samenvattend zouden in deze suggesties vier hoofdcategorieën kunnen worden onderscheiden.:

- Scholing en voorlichting, met name waar het gaat om het zakelijk beheer en de kennis van en effectieve omgang met de regelgeving, onder andere die van de WIK
- Het bieden van en vergroten van de mogelijkheden eerste stappen op de markt te zetten, met je aanbod naar buiten te treden en mede daar je marktcontacten op te doen.
- Versterking van het consulentenschap, zowel kwalitatief als kwantitatief en het contact van de kunstenaar daarmee.
- Gelegenheid bieden tot de opbouw van netwerken van kunstenaars, in de verwachting dat daar een stimulerende werking van uitgaat: delen van kennis en ervaring en gezamenlijk nemen van initiatieven

Het blijkt te gaan om categorieën die grotendeels ook al bij de nuttige extra-activiteiten werden genoemd en die ook in de stellingen al ruim aan de orde zijn geweest, en die kennelijk volgens een behoorlijk aantal respondenten nog versterkt mogen of moeten worden. Mogelijk is ook dat respondenten bepaalde zaken missen die er nu wel zijn, zelfs binnen de WIK, maar waar naar toe ze de wegen nog onvoldoende weten te vinden.

**‘Hebt u nog een voorstel of suggestie over hoe de dienstverlening van de afdeling WIK van de *dienst SOZAWE* verbeterd kan worden?’**

De derde open vraag in deze reeks werd door 98 van de respondenten beantwoord. Voor een deel sluit deze vraag aan bij de vorige, we zien dan ook een aantal items opnieuw langs komen.

## 3.18 Voorstellen tot verbetering dienstverlening WIK

Genoemd	Frequentie
Nee, geen	29
Organiseren ontmoeting van wik-ers, info uitwisselen, voorlichting	7
Cursus	1
Hulp bij financiën, uitleg, tegengaan terugbetalingen, duidelijke brochure	9
Simpeler voorlichting	2
Meer activiteiten in de regio	1
Vakmatige jobtraining door ervaren kunstenaars	1
Verbeteren ondersteunen bij expositie en presentatie	4
Wik als opdrachten-bemiddelingsbureau, als netwerkcenter richting de	2
Expositie organiseren	1
Vaste consultant	1
Verhogen kennis en inzicht van contactpersonen	5
Meer aanspreekpunten, meer (persoonlijk) contact (na intake)	4
Ondersteuning bij maken werkplan incl. Begeleiding	2
Coachen	1
Vriendelijke, socialer communiceren, meer praten	3
Meer beschermend, minder zakelijk	1
Niet neerbuigend, betuttelend in de toon	2
Stimulerender tov kunst en kunstenaarsvak	1
Persoonlijker interesse	2
Atelierbezoek	1
Meer steun, verbetering van de overgang n. Uitkering	1
Website en e-mail-verkeer over en van wik	2
Ander, meer flankerend beleid	1
Mogelijkheid tot langer wik in bepaalde gevallen	4
Minder argwanend (kunstenaars &co)	3
Positie kunstenaars &co duidelijker	1
Duidelijker afstemmen wie wat wanneer moet hebben	2
Beter afstemmen met belastingen, betere uitleg	4
Minder bureaucratie (oa bij herintrede)	3
Beginners en provincialen voor vol aanzien	1
Luiwikken bestrijden	2
Selectiever zijn	1
Wik is een noodzakelijk kwaad, niet goed	1

Geen indirecte censuur op kunst vanwege marktgericht werken	1
Fijne mensen, veel dank, goede regeling, en andere complimenten	7
Anders (trivia)	3

### De Slotvraag:

#### ‘Hoe vond u het om aan dit onderzoek mee te werken ?’

Deze slotvraag over het medium van onderzoek sprak kennelijk wel aan: Maar liefst 128 van de 140 respondenten namen de moeite te noteren wat de ervaring van het invullen van het onderzoek voor hen met zich bracht en bij hen opriep.

Ook hier hebben we geprobeerd te komen tot een beknopte samenbundeling. De resultaten van die poging vindt u in onderstaande tabel.

Figuur 3. Hoe vond u het aan dit onderzoek meet te werken?

Genoemd	Frequentie
Prima	30
Fijn	1
Schitterend	1
Erg fijn, uitstekend	3
Goed, o.k.	19
Leuk, prettig	5
Wel goed, aardig of ok	4
Goed initiatief, prima idee	6
Goed voor meer/alle partijen	4
Blij dat het gedaan wordt	3
Belangrijk	2
Interessant, mooie manier te zien hoe anderen WIK ervaren, kan balans eens	3
Verstandig	1
Nuttig, zinvol	9
Hoop op positief effect	5
Hoop op vermindering bureaucratie, hoop dat dit de laatste toetsing is	2
Blij met, dankbaar voor de WIK	3
Geen probleem, graag gedaan	8

Eindelijk	2
Verschil in denkwelden	1
Duurde lang, te lang, langer dan 10 minuten	19
Vermoeiend maar verhelderend	1
Vraagstelling soms dubbel, onduidelijk, te ongenueanceerd	10
Voelde me anoniem, een nummer	2
Voel me bijna serieus genomen, smiley	1
Te veel gericht op beeldende kunstenaar	1
Te weinig gericht op kort gebruik-Wikkers	3
Een noodzakelijk kwaad, een verplichting	2
Hou hier niet van	1
Overbodig	1
Saai	1
Te kort in de WIK er voor / voor veel vragen	6
Voelt wel veilig uit de WIK te zijn nu	1
Aanvallen van waar je zelf in zit is lastig	1
Anders, trivia	4



