

200022846

Na rechten, plichten en verzakelijking:

# Ruimte voor persoonlijke benadering in Almelo

Vorig jaar, in het maartnummer van dit blad, werd een impressie gegeven van de wijze waarop de gemeente Almelo vorm geeft aan de uitvoering van de Wet Werk en Bijstand. Ook in Almelo is invulling gegeven aan het uitgangspunt 'werk boven uitkering' en die uitkering vooral te beschouwen als een tijdelijke voorziening. Bijzonder is dat de gemeente Almelo daarbij heeft besloten om zoveel mogelijk van de op werk gerichte activiteiten in eigen beheer uit te voeren. Om beter uitvoering te kunnen geven aan de WWB werden een aantal opmerkelijke initiatieven genomen, onder de titel 'Arbeidsmarktoffensief'.

**H**oe is het sindsdien gegaan in Almelo? Om deze vraag te beantwoorden hebben de auteurs een vervolgesprek gevoerd met Jeroen Spruit, teamleider Economie, Werk en Beleid van de gemeente Almelo en nauw betrokken bij de innovatie, de vormgeving en de bewaking van de uitvoering van het werkgedeelte van de WWB. 'Net als veel andere gemeenten hebben wij, onder druk van de SUWI-regelgeving, in eerste instantie moeten kiezen voor aanbesteding van de reïntegratieactiviteiten. De dienstverlening en de resultaten daarvan zijn ons erg tegengevallen. Dit heeft bij ons de vraag opgeroepen of het wel zo logisch is dat je een proces waar je als gemeente zelf verantwoordelijk voor bent, en waar je bovendien ook politiek en financieel op wordt afgerekend, vrijwel volledig laat invullen door derden.

Uitbesteden van de kern van het traject (begeleiden, coachen en bemiddelen) zorgt ervoor dat kennis over de cliënt langzaam verdwijnt uit de organisatie, terwijl we die kennis zo hard nodig hebben om de reïntegratie tot een succes te maken. Natuurlijk kunnen allerlei rapportageverplichtingen, driegesprekken en andere communicatievormen worden opgenomen in contracten met uitvoerders. Op die manier zal een deel van die kennis behouden blijven. Het zorgt echter ook voor een enorme gegevensstroom waarin veel essentiële zaken verloren gaan, vertragingen worden opgelopen, klanten heen en weer gaan en veel administratieve handelingen nodig zijn. Wij hebben er toen voor gekozen om de uitvoering van het arbeidsmarktbeleid meer naar ons toe te trekken. Dat is medio 2004 gestart met de opzet van het 'Arbeidsmarkt-

offensief'. Met dit programma van tien concrete maatregelen zijn we stevig aan de slag gegaan. De maatregelen variëren van het opzetten van een leerwerkbedrijf (in samenwerking met het SW-bedrijf) tot het oprichten van het eigen bureau Convince dat contacten met werkgevers ging onderhouden.'

Almelo beschouwt het zorgvuldig en consequent omgaan met rechten en plichten van cliënten als uiterst belangrijk. Cliënten moeten hier vanaf het allereerste contact van doordrongen zijn. Spruit: 'Wij investeren in onze cliënten en bieden hen een tijdelijk inkomen. Als tegenprestatie verwachten wij dat de cliënt er voor openstaat om weer uit de uitkerings situatie te geraken. Deze duidelijkheid is nodig zodat er een goed fundament ontstaat in de relatie tussen de gemeente en de

cliënt. Het is de basis van de attitudeverandering die we willen bereiken, als het nodig is ook door handhaving. Dat is in Almelo niet anders. Maar doordat de lijnen kort zijn kunnen we wel snel schakelen. Dat is een groot voordeel.'

### Lessen uit de praktijk

Almelo heeft nadrukkelijk twee klanten voor ogen: de werkgevers enerzijds en de cliënten anderzijds. 'Wij willen het gunstige ondernemingsklimaat in Almelo verder uitbouwen. Dat vereist dat wij de ondernemer echt van dienst zijn. De gemakkelijke opvatting "we willen een werkzoekende wegzetten" is al lang verlaten. De werkgever heeft behoefte aan dienstverlening op maat. Vanuit WWB en WSW hebben wij werkgevers veel te bieden. Via ons eigen bureau Convince onderhouden wij nauwe contacten met werkgevers. Wij bieden hen gemotiveerd personeel en ondersteunen door middel van detachering, begeleiding, scholing, training en loonkostensubsidies. Onze dienstverlening breiden wij steeds verder uit. Op dit moment denken we na over de no-riskpolis, niet alleen voor jongeren, maar mogelijk voor de hele doelgroep.'

In de beginperiode van de nieuwe aanpak werden veel uitkeringsaanvragers verrast met het nieuwe beleid. Aanvragers hadden andere verwachtingen van het gemeentelijke bijstandslotet: een toezegging van een uitkering. In combinatie daarmee moest men echter aan de slag: acht weken in het leerwerkbedrijf of onder de hoede van Convince zo snel mogelijk weer naar de reguliere arbeidsmarkt. De oriëntatie op werk is een voorwaarde geworden om voor de uitkering in aanmerking te komen.

Voorheen had de gemeente te weinig zicht op haar cliënten. Door de uitbesteding is een deel verloren gegaan. Nu begint die kennis zich weer op te bou-

wen. Consulenten leggen weer het verband tussen bredere dossiergegevens en de voortgang in het traject. Interventies en bemiddeling zijn meer afgestemd op de individuele cliënt. Intakes hoeven niet meer overnieuw, want er is geen overdracht of toeleiding. De consulent doet het traject in principe van A tot Z.

Jeroen Spruit geeft aan dat de infrastructuur van het SW-bedrijf eveneens volop wordt benut. 'We zijn daardoor in staat om verschillende werksoorten aan te bieden, mensen te testen op hun capaciteiten en mensen in een beschermde omgeving weer te laten wennen aan het verrichten van arbeid. Bovendien beschikt het SW-bedrijf over veel kennis van het ontwikkelen van mensen en is er een goed relatienetwerk met het regionale bedrijfsleven vanuit haar detacheringsactiviteiten. Een uitstekende meerwaarde voor ons arbeidsmarktbeleid.'

### Perspectieven op de toekomst

De uitvoering van de bijstandsverlening heeft een aantal grote veranderingen doorgemaakt in de afgelopen jaren. Vóór de invoering van de WWB was de uitvoering teveel gericht op de correcte verstrekking van de uitkering. De activiteiten gericht op werk hadden een te vrijblijvend karakter. Met de WWB hebben de rechten en plichten hun intrede gedaan, net als de "verzakelijking" van de uitvoering. De persoonlijke benadering van de cliënt ging daarbij nog wel eens verloren, terwijl die zo nodig is om resultaten te boeken.

Spruit: 'In de komende jaren staat wat ons betreft de persoonlijke ontwikkeling van de cliënt meer centraal. Wij hebben in verschillende projecten gemerkt dat goede resultaten worden geboekt door heel intensief (32 uur per week) aan de persoon van de cliënt te werken en ons niet alleen op werk te

richten, maar ook op de sociale, mentale en lichamelijke capaciteiten van de persoon. Wij verwachten van cliënten een grote aanpassing in het leefpatroon. Veranderingsbereidheid ontstaat meestal niet zomaar, ook niet in het normale arbeidsproces. Die veranderingsbereidheid is nodig als voedingsbodem voor de motivatie waar we allemaal zo naar op zoek zijn. Het is de kritische succesfactor voor een succesvolle reïntegratie. Werkgevers zijn daar heel duidelijk over.'

'Dit betekent dus ook dat we goed gaan kijken naar de caseload van consulenten en hun vaardigheden verder gaan ontwikkelen. De persoonlijke benadering vraagt een andere rol van de consulent. De consulent wordt meer een coach die de klant stimuleert. Dat vraagt om passie en professionaliteit bij de consulent. Ook zijn taakstelling verandert. Deze wordt niet meer bepaald door het aantal intakes, afgewikkelde werkprocessen en toeleidingen naar trajecten, maar (direct afgeleid van het beleid) door het aantal personen dat hij aan het werk heeft gekregen. Om dat te bereiken kunnen consulenten Individuele Ontwikkelingsplannen afsluiten met cliënten en instrumenten op maat inzetten.'

In het gesprek worden dwarsverbanden gelegd met opvattingen over een strakkere indicering van bijstandgerechtigden die in werktrajecten geplaatst worden. Dit onderwerp werd onlangs uitgelicht door de voorzitter van Divosa Tof Thissen met het voorstel om onderscheid te maken tussen mensen met een kans op werk en de mensen waarvoor deze kans te verwaarlozen is. Spruit: 'In de uitvoering willen wij realistisch zijn: het perspectief op arbeid van de individuele cliënt is voor ons

Vervolg op pagina 31

Vervolg van pagina 7

leidend. Wij vinden het echter belangrijk dat de keuze om te ontheffen van de arbeidsplicht altijd op individueel niveau wordt gemaakt en een tijdelijk karakter heeft. Dat mag dan gerust een langere periode zijn, maar maatwerk is belangrijk, ook in die afweging. Wij zijn nog niet zover dat wij al durven zeggen dat we bij een groot deel van de doelgroep het onderste uit de kan hebben gehaald. Daar is het nog veel te vroeg voor.'

#### Almelo blijven volgen

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van WMO, WSW en WWB. Ondertoon bij de drie wetsstructuren is de zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid van burgers. Dit heeft ondermeer betrekking op het voorzien in de eigen zorg- en inkomensbehoefte waarbij zonodig ondersteuning wordt geboden. Onvermijdelijk is dat het voorzien in deze behoefte betekent dat van burgers zoveel mogelijk verwacht wordt dat ze participeren en waar mogelijk in loonvormende arbeid.

Ook Almelo verdiept zich nu in de vraag hoe de uitvoering van de genoemde wetten zoveel mogelijk in harmonie kan plaatsvinden of zelfs versmelting mogelijk is. Hoe kan optimaal gebruik gemaakt worden van opgezette en op te zetten voorzieningen? Zo is de positie van het SW-bedrijf volop onderwerp van die herbeschouwing. De modernisering van de WSW biedt de gemeente ruimte om het SW-bedrijf te benutten als een mensontwikkelbedrijf dat niet alleen de WSW-er, maar ook de WWB-er bedient.

Die laatste gedachte heeft in Almelo een impuls gegeven aan een verdere vernieuwing van het arbeidsmarktbeleid. Spruit: 'Wij willen mensen ontwik-

kelen en werkgevers van dienst zijn. Het mensontwikkelbedrijf past uitstekend in die strategie. Het moet daarin een centrale positie gaan innemen. Doel is het realiseren van een klantgerichte en effectieve organisatie die personen een zo regulier mogelijk perspectief op de arbeidsmarkt biedt. Processen in de WWB en de WSW verschillen eigenlijk nauwelijks van elkaar. Daar willen we voordeel uit halen.'

De praktijk in Almelo is wellicht typerend voor ontwikkelingen van de uitvoeringspraktijk bij andere gemeenten in de komende jaren. Door de relatief grote problematiek (in vergelijking met landelijke gemiddelden) wordt Almelo telkens gestimuleerd om op zoek te gaan naar vernieuwing en verbetering van de eigen uitvoeringspraktijk. Voor andere gemeenten is het daarom interessant om Almelo te blijven volgen. Wij doen dat in ieder geval.

*Roel Cremer is senior onderzoeker en adviseur bij TNO Kwaliteit van leven/ Arbeid. Kosha Schipper is directeur van Nautus (www.nautus.nl).*

*Informatie ten behoeve van deze rubriek kunt u zenden naar Maandblad Reintegratie, t.a.v. Esther Berendsen, Postbus 2160, 3800 CD Amersfoort, e-mail: e.berendsen@lensinkvanberkel.nl*

## Brancheberichten

### Minder marktaandeel voor RIB's

In 2005 schakelde circa 6 procent van de bedrijven rechtstreeks een reïntegratiebedrijf in. Een jaar eerder was dit nog 8 procent. Steeds vaker worden er andere partijen ingeschakeld en daarnaast regelt 72 procent van de respondenten de reïntegratie zelf of helemaal niet. Dit blijkt uit de Arbodiensten- en Reïntegratiemarkt Monitor van marktonderzoekbureau Heliview. Het onderzoek onder 700 bedrijven en instellingen wordt jaarlijks herhaald en brengt onder andere de inschakeling van arbodiensten en reïntegratiedienstverleners in kaart. De trajecten die voornamelijk ingekocht worden voor werknemers zijn medische begeleiding, gevolgd door arbeidsbemiddeling. De meeste werkgevers schakelen voor deze trajecten een arbodienst of een verzekeraar in. Slechts een klein percentage van de bedrijven schakelt voor een reïntegratietraject rechtstreeks een reïntegratiebedrijf in. Het reïntegratiebedrijf dat het meest wordt ingeschakeld is Salto Reïntegratie (14%).

### Initiatief verlaging ziekteverzuim beloond

Verpleeghuis en reactiveringscentrum Regina Pacis heeft een Paretje gekregen voor 'het Kindervakantiefeest'. Dit feest maakt het mogelijk dat kinderen van werknemers in hun schoolvakantie meegaan naar het werk en daar de hele dag creatief worden beziggehouden. Door dit initiatief is het ziekteverzuim in de vakantieperiode lager en krijgen kinderen de kans om kennis te maken met het bedrijf van hun ouders. Het Paretje is een eervolle onderscheiding van het Werkgeversforum Kroon op het Werk voor een bijzonder initiatief op het gebied van gezondheidsmanagement, preventie van verzuim en reïntegratie. Het is de eerste keer dat dit Paretje wordt uitgereikt, maar het is de bedoeling deze onderscheiding maandelijks uit te reiken. Organisaties die in aanmerking (willen) komen voor een Paretje kunnen zichzelf voor-