

200016082

## Service desk WAO: 'Een



Sinds september 2002 functioneert de 'Service desk WAO' op de beursvloer van het Nijmeegse CWI. Als onderdeel van het nieuwe bedrijfsverzamelgebouw is de service desk opgezet, een informatiepunt voor arbeidsgehandicapten en werkgevers die vragen hebben over werk voor arbeidsgehandicapten. Volgens vestigingsmanager Kees Bouwhof is de service desk 'een gat in de publieke markt'.

**H**et Nijmeegse CWI benadert het ideaal zoals het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid het bedoeld moet hebben. De bezoeker van het CWI betreedt een grote, open ruimte, een

marktplaats waar de regionale arbeidsmarkt is vertegenwoordigd. Op deze 'beursvloer' bieden tal van partijen hun diensten aan. Er is veel bedrijvigheid van mensen die achter beeldschermen zitten of met elkaar in gesprek zijn.

Werkzoekenden en werkgevers kunnen terecht bij vacaturebanken, uitzendbureaus, opleidingsinstituten, reïntegratiebedrijven en – sinds kort – ook bij de 'Service desk WAO'. Deze nieuwste voorziening in het bedrijfs-

# gat in de publieke markt'

verzamelgebouw is een samenwerkingsverband tussen Uitvoering Werknemersverzekeringen (UWV), het CWI en de gemeente Nijmegen. Via de Stichting Belangenbehartiging WAO Nijmegen e.o. zijn ook de cliënten hierbij betrokken. De doelstelling is eenvoudig: het verschaffen van informatie aan WAO'ers die op zoek zijn naar werk. CWI-vestigingsmanager Kees Bouwhof en Carla Brouwer van de WAO-servicedesk geven tekst en uitleg.

## Waar komt het idee van een Servicedesk voor WAO'ers vandaan?

Kees Bouwhof: 'Het idee is eigenlijk ontstaan tijdens de openingsplechtigheid van het Nijmeegse bedrijfsverzamelgebouw in het jaar 2000. Felix Rottenberg – die toen dagvoorzitter was – vertelde dat hij het een vreemde zaak vond dat hij als WAO'er geen gebruik kon maken van de voorzieningen van het bedrijfsverzamelgebouw. Hij vond dat alle inwoners van de stad, ongeacht hun uitkeringssituatie, welkom moesten zijn op de beursvloer van het CWI. Rottenberg had een punt, vond onder anderen Flip Buurmeijer. Het is mede aan zijn inspanningen te danken dat we nu deze pilot hebben.'

**Is het niet logischer dat UWV zelf een servicedesk inricht?** Kees Bouwhof: 'Ik denk dat er juist grote voordelen zijn verbonden aan het bedrijfsverzamelgebouw als locatie voor de servicedesk. Het gebouw is laagdrempelig en alle informatie is binnen handbereik. We hebben in Nederland de sociale zekerheid ingericht naar uitkering. Eigenlijk is het logisch dat de beursvloer de locatie is voor iedereen

die op zoek is naar werk, ongeacht de uitkeringssituatie. Daarnaast veroorzaken verschuivingen in de wetgeving dat UWV in toenemende mate een administratieve organisatie wordt waarbij het meer voor de hand ligt om de publieksfunctie bij het CWI onder te brengen.'

**Wie kunnen er terecht bij de servicedesk?** Carla Brouwer: 'De doelgroep is heel breed. Iedereen die informatie wil over werken voor arbeidsgehandicapten, kan bij de desk terecht. Het kan dus gaan om mensen met een WAO-, Wajong- of WAZ-uitkering, maar ook om arbeidsgehandicapten zonder een uitkering of om werkgevers die een vacature hebben voor een arbeidsgehandicapte. In het kader van de pilot willen we eigenlijk niemand uitsluiten. We willen het komende jaar juist onderzoeken welke partijen behoefte hebben aan informatie.'

**Hoe ver strekt de dienstverlening zich uit?** Carla Brouwer: 'Zo ver als mogelijk. In het kader van de pilot vinden we het belangrijk om de vraag van de doelgroep centraal te stellen. We zijn natuurlijk primair een instantie die advies en informatie levert, we doen

niet aan daadwerkelijke bemiddeling. De servicedesk wil mensen de weg wijzen, die in de wirwar van regels en voorzieningen de weg kwijt zijn. Vervolgens moeten de mensen zelf aan de slag gaan.'

## Is de gemiddelde arbeidsgehandicapte wel in staat om zelf sturing te geven aan zijn arbeidsreintegratie?

Carla Brouwer: 'Zelfsturing is niet voor iedereen, maar wel voor een grote groep weggelegd. Als Servicedesk willen we de mensen op weg helpen. Een nuttig instrument hierbij is het persoonsgebonden reïntegratiebudget dat krachtens de Wet REA voor arbeidsgehandicapten beschikbaar is.'

## Wat voor soort vragen krijgt de servicedesk?

Carla Brouwer: 'De meeste vragen hebben te maken met de mogelijkheden om als arbeidsgehandicapte aan het werk te gaan. Wat gebeurt er met mijn WAO-uitkering? Wat gebeurt er als na een half jaar blijkt dat werken toch nog te zwaar is? Hoe moet ik me als WAO'er bij een sollicitatiegesprek opstellen? Welke voorzieningen zijn er voor werkgevers die met een WAO'er in zee gaan? Ook de Wet verbetering poortwachter roept veel vragen op. Wat zijn precies de

Zelfsturing is niet voor iedereen, maar wel voor een grote groep weggelegd

## Bij de servicedesk kan men vrijblijvend vragen stellen waarbij geen aantekeningen in het persoonlijk dossier gemaakt worden

rechten en plichten van de zieke werknemer in de eerste twee jaar van ziekte? We verwachten de komende tijd ook meer service te gaan verlenen aan werknemers die dreigen uit te vallen.'

**Jullie zijn nu enkele maanden bezig. Voorziet de servicedesk in een behoefte?** Kees Bouwhof: 'De belangstelling is eigenlijk heel groot. Bij de Week van de Chronisch Zieken bleek dat een minimum aan publiciteit al een enorme respons opleverde. Meer dan honderd WAO'ers meldden zich aan voor een workshop en ook onder werkgevers was de belangstelling groot. We hebben er daarom voor gekozen om geen publiciteit meer te zoeken, want we kunnen de toeloop nu al nauwelijks meer aan.'

Carla Brouwer: 'Gemiddeld melden zich zo'n zes mensen per dag bij de Servicedesk. Sinds september heb ik zo'n tweehonderd mensen geholpen.'

**Hoe verklaren jullie die grote belangstelling?** Kees Bouwhof: 'Ik denk dat er echt sprake is van een 'gat in de publieke markt'. UWV doet natuurlijk ook aan reïntegratie, maar het blijkt dat veel arbeidsgehandicapten behoefte hebben aan een oriëntatiefase, waarin ze vrijblijvend kunnen snuffelen aan mogelijkheden. Het bedrijfsverzamelgebouw is daarvoor de ideale plek: alle informatie over de lokale arbeidsmarkt is daar voorhanden. Pas als men een idee heeft van de mogelijkheden, gaat men de officiële weg bewandelen. Bij de servicedesk kan men vrijblijvend vragen stellen, waarbij geen aantekeningen in het persoonlijk dossier gemaakt worden.'

**Zoekt de Servicedesk ook actief contact met werkgevers?** Kees Bouwhof: 'Dat is op termijn wel de bedoeling, maar voorlopig is daar geen capaciteit voor. Als CWI zijn we natuurlijk ook bezig om contacten met

werkgevers op te bouwen, onder andere via het Regionaal Platform Arbeidsmarktbeleid. Met de gemeente streven we ernaar dat werkgevers ook de weg vinden naar het CWI. Het CWI is de geschikte partij om een centrale plaats in te nemen in dit netwerk.'

**De pilot loopt voor een jaar. Hoe zien jullie de toekomst?** 'Op basis van de ervaringen van de eerste maanden, denken we dat de servicedesk echt in een behoefte voorziet. Ik hoop dat over een jaar duidelijk is, dat de voorziening inderdaad meerwaarde heeft voor de doelgroep. Als dat zo is, ligt het natuurlijk voor de hand om de pilot voort te zetten. Daar zullen we dan ons best voor doen! Belangrijk is dat we erkenning vinden van de plaatselijke en landelijke politiek. Aantoonbaarheid van resultaten is dan ook belangrijk, hoeveel contactmomenten we hebben en wat de aard van de vragen is. Op termijn zou het goed zijn te weten of de tussenkomst van het servicedesk mensen ook eerder aan het werk helpt.' ←

*Auteurs zijn redactielid van het Maandblad Reïntegratie*

## Het Nijmeegse Model

Sinds 2000 heeft Nijmegen een bedrijfsverzamelgebouw (BVG), waarin verschillende voorzieningen op het gebied van werk en inkomen zijn ondergebracht. Naast het CWI hebben ook andere, gelieerde organisaties hun intrek genomen in het BVG. Het gaat hierbij onder andere om een reïntegratiebedrijf, een bureau voor gesubsidieerde arbeid, een bureau voor inkomensondersteuning en de dienst SoZaWe. Zowel het regionale opleidingscentrum (ROC) als de regionale zorgsector hebben een informatiepunt in het gebouw. Tevens is er een ondernemersloket, waar werkzoekenden informatie kunnen krijgen over het starten van een eigen bedrijf. Alle partijen in het Nijmeegse bedrijfsverzamelgebouw werken volgens dezelfde principes: werk boven inkomen, schadelastbeperking en 'de klant centraal'.