

Cliëntenraad Sociale Zaken en Arbeidsmarktbeleid Leiden

Service Niveau Overeenkomst 2007 CWI – UWV Leiden – Leidse Regiogemeenten

De Cliëntenraad heeft in 2004 commentaar gegeven op de SNO 2004, die een aantal malen is verlengd, en schreef toen dat het erop lijkt “*alsof er alles aan wordt gedaan om de aanvraag van een uitkering te ontmoedigen, zodanig zelfs dat sommige mensen zich geïntimideerd zouden kunnen voelen.*” Dat geldt ook voor de nu voorliggende SNO. In grote lijnen is het commentaar op die SNO dan ook van toepassing op die van 2007. Uiteraard ziet de Cliëntenraad wel positieve aspecten, zoals het doel “*een extra impuls te geven aan het verbeteren van het opleidingsniveau van de beroepsbevolking*” en grotere nadruk op “*aansluiting tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt*”. De Cliëntenraad is echter bezorgd over de grote nadruk op cijfers en prestatie-indicatoren, waaraan mensen ondergeschikt lijken te worden gemaakt. De drang tot scoren met instroombeperking e.d. krijgt dan de overhand. Dan staan niet de mens en zijn behoeften centraal, maar de streefcijfers. De Cliëntenraad is van mening dat niet de snelheid van reïntegratie doorslaggevend dient te zijn, maar de duurzaamheid ervan, en die wordt in jaren gemeten, niet in maanden. M.a.w. niet de kortste weg naar werk, maar de beste, waarbij de werkzoekende wordt toegerust om bij baanverlies snel weer werk te kunnen vinden.

De Cliëntenraad maakt bezwaar tegen een term als *schadelastbeperking* al over mensen wordt gesproken. Kostenbesparing mag overigens geen doel op zich zijn.

ARTIKELSGEWIJS

Artikel 3

Het is niet duidelijk waar de percentages op zijn gebaseerd en of ze worden bijgesteld bij een slechtere conjunctuur of als de praktijk uitwijst dat ze onrealistisch zijn.

Artikel 4

4.3. Criteria en methodiek zijn onduidelijk.

4.4. De Cliëntenraad is van mening dat de aanvraag van een uitkering onmiddellijk in behandeling moet worden genomen. Het is niet duidelijk wat met *aantoonbaar* wordt bedoeld.

4.5. Het gebruik van een term als *diagnose* is voorbehouden aan de medische sector; werkzoekenden zijn geen patiënten. Dit is buitengewoon stigmatiserend.

De SNO is nog niet getekend en de pilot is al begonnen? Het is niet duidelijk wat die pilot precies behelst.

4.8. Dit vervult de Cliëntenraad met grote bezorgdheid want bij de uitoefening van de poortwachtersfunctie botsen uitgangspunten als maatwerk, duurzame reïntegratie en klantvriendelijkheid met de drang tot scoren met een hoge *preventiequote*.

4.9. De criteria voor “*verwijtbaar gedrag*” zijn niet duidelijk.

Artikel 5

5.3. Het recht op een voorschot is nu wettelijk geregeld. Aanvragers van een uitkering moet hier op worden gewezen en de aanvraag dient snel behandeld te worden.

Artikel 6

6.1. In de praktijk is gebleken dat voortdurend om aanvullende informatie kan worden gevraagd, zelfs als die niet bestaat.

6.2. Dit is te streng. Klanten zijn volwassenen, geen schoolkinderen. Er kan ook sprake van een overmachtssituatie zijn, of van verkeerd bezorgde post, zodat een klant niets weet van een oproep of afspraak.

6.3. 85% moet 100% zijn! Deze methodiek is voor de Cliëntenraad onaanvaardbaar. De aanvraagprocedure van een uitkering wordt opzettelijk zodanig vertraagd dat een besluit binnen een maand na aanvraag onmogelijk is.

6.5. Het is onduidelijk waarop deze percentages zijn gebaseerd. Het gevaar dreigt dat mensen ondergeschikt worden gemaakt aan streefcijfers. Dit geldt ook voor 6.6.

Artikel 7

7.1, 7.2., 7.3. De Cliëntenraad vindt dat werkzoekenden in belangrijke mate invloed op de inhoud van genoemd voorstel of advies moeten hebben. Dit kan m.b.v. informatie van de art. 8 genoemde onafhankelijke arbeidsadviseur. De werkzoekende moet een inzage- en correctierecht hebben t.a.v. het reïntegratieadvies en analyserapport.

7.5. (2e alinea) Dit is veel te streng. Er kan ook sprake van een overmachtssituatie zijn, of van verkeerd bezorgde post, zodat een klant niets weet van een afspraak.

Artikel 8

De verwijzing naar de onafhankelijke arbeidsadviseur is op eerder advies van de Cliëntenraad opgenomen, waarvoor dank.

Artikel 11

Aandacht voor de moeilijke positie van 45+ers op de arbeidsmarkt wordt door de Cliëntenraad verwelkomd. De Cliëntenraad raadt hierbij individueel maatwerk aan om recht te kunnen doen aan de diversiteit binnen de groep.

Artikel 12

Nadruk op scholing vindt de Cliëntenraad belangrijk. Echter, er zijn ook hoger geschoolden die met om- of bijscholing grotere kansen op de arbeidsmarkt kunnen krijgen (bijv. in het onderwijs).

Artikel 13

Betere contacten met werkgevers zijn toe te juichen. De Cliëntenraad wijst er echter op dat vooroordelen bij werkgevers over werklozen en "mensen met een vlekje" (45+ers, ex-WAO'ers enz.) weggenomen moeten worden.

Artikel 14

14.1. De klant kan niet verklaren bekend te zijn met een brochure die hij pas heeft ontvangen en nog niet heeft kunnen lezen

14.3. De Cliëntenraad heeft reeds in adviezen over handhaving zijn bezwaren tegen thematische controles en stigmatiserende risicoprofielen geuit.

De Cliëntenraad vindt het onaanvaardbaar dat in het REKO-overleg besluitvorming over projecten plaatsvindt die betrekking hebben op klanten van de dienst SOZA en wijst op zijn vergaande adviesrecht.

Artikel 16

De Cliëntenraad verwerp uiteraard agressie, maar wijst erop dat aanvragers in benarde omstandigheden kunnen verkeren en aangeslagen kunnen zijn door de situatie waarin ze zijn terechtgekomen. Dit vraagt om inlevingsvermogen en goede gesprekstechniek van de medewerkers van het CWI en uitkeringsinstanties, waardoor veel woede en agressie kunnen worden voorkomen. Ervaringen wijzen echter uit dat in dit verband wel eens tekort wordt geschoten.

Verder wijst de Cliëntenraad erop dat ook werkzoekenden recht hebben op een fatsoenlijke, respectvolle en niet-intimiderende bejegening. Daar zou wel wat meer nadruk op gelegd mogen worden.

Leiden, 15 maart 2007