

Ketenjaarplan 2008: Opmerkingen Cliëntenraad SoZA Leiden

Inleiding

De Cliëntenraad wijst erop dat het gebruik van het woord *klant* eigenlijk misleidend is. Uitkeringsgerechtigden zijn geen klanten met betrekking tot uitkeringsverstrekking e.d., alleen al omdat zij bij ontevredenheid over de dienstverlening niet van uitkeringsinstantie kunnen veranderen én omdat er sprake is van een gezagsrelatie.

De Cliëntenraad is niet enthousiast over vergaande regionale samenwerking op het gebied van arbeidsmarktbeleid en reïntegratie. De gemeentelijke autonomie komt erdoor onder druk te staan en gemeenteraden worden voor voldongen feiten geplaatst. Daarnaast vindt er geen cliëntenparticipatie op regionaal niveau plaats, en is die ook moeilijk te organiseren.

Verder is de regio nogal divers. Zo kenmerkt de werkgelegenheid in Leiden zich door een dominantie van overheidsinstanties en van van de overheid afhankelijke instellingen (bijv. zorg en welzijn, onderwijs en onderzoek).

1. Integrale aanpak

De Cliëntenraad steunt weliswaar een aanpak die gericht is op het verwerven van kennis en vaardigheden door laaggeschoolden en/of jongeren, al dan niet in duale trajecten, maar wijst erop dat er ook ouderen en goed geschoolde werkzoekenden zijn. Daarom moet te allen tijde echt individueel maatwerk het uitgangspunt zijn bij reïntegratie. Dat gaat uit van de mogelijkheden, beperkingen, opleiding(sniveau), kennis, vaardigheden, wensen en leeftijd van het individu, maar ook van de vraag vanuit de arbeidsmarkt. Ouderen en hoogopgeleiden vragen om een andere benadering en een ander programma dan jongeren en laagopgeleiden. Groepsgewijze activiteiten verdienen daarbij niet de voorkeur; ze zijn doorgaans onverenigbaar met individueel maatwerk.

2. De klant centraal

- bereikbaarheid en toegankelijkheid

Bij de inrichting van een bedrijfsverzamelgebouw moet naar de mening van de Cliëntenraad de privacy van de klant centraal staan. Ook bij gesprekken over werk is die belangrijk. Er moeten dus voldoende spreekkamers zijn zodat de privacy gewaarborgd kan worden.

Zoals hierboven al vermeld, de Cliëntenraad is geen voorstander van groepsgewijze activiteiten, tenzij de groepen heel homogeen zijn, qua leeftijd en opleidingsniveau van de betrokkenen, maar ook wat kennis van de Nederlandse taal betreft.

- tijdigheid

Het nakomen van gemaakte afspraken is een vanzelfsprekendheid die geen verdere aandacht nodig zou moeten hebben.

Er moet niet slechts gestreefd worden naar een afhandeling van de uitkeringsaanvraag binnen vier weken. Deze moet daadwerkelijk binnen vier weken plaatsvinden.

Verder wijst de Cliëntenraad erop dat de beste weg naar weg niet altijd de kortste en snelste weg is. Individueel maatwerk en een werkelijk duurzame plaats op de arbeidsmarkt (veel langer dan een baantje van zes maanden) moeten voorop staan. De klant moet d.m.v. scholing en eventueel stages toegerust worden voor zo'n langer en succesvol verblijf op een arbeidsmarkt, die wat kennis en vaardigheden betreffen steeds meer van werknemers vraagt.

- persoonlijke aandacht voor en persoonlijke inbreng van de klant

Één contactpersoon lijkt misschien overzichtelijk en wenselijk, maar het is de vraag of het wel

praktisch is. Deze ene persoon moet dan immers van vele markten thuis zijn en over ruime kennis van diverse regelingen, reïntegratie enz. beschikken. De Cliëntenraad is er niet van overtuigd dat dit goed mogelijk is.

De Cliëntenraad is vooralsnog geen voorstander van het Toonkamerconcept. De rechten van klanten zijn niet helder en het lijkt eerder gericht te zijn op instroombeperking en uitstroombevordering dan op persoonlijke dienstverlening, individueel maatwerk en werkelijk duurzame reïntegratie. Termen als diagnose (iets voor patienten) en werkcoach doen veel vooroordelen over en weinig respect voor uitkeringsaanvragers en -gerechtigden vermoeden.

- *Work first of intensieve diagnosefase*

'Work first' is een van de schandalen van deze tijd. Het is een vorm van dwangarbeid waarbij uitkeringsaanvragers en -gerechtigden vaak worden vernederd, getreiterd en gedemoraliseerd, waarschijnlijk in de hoop dat ze weggaan, zodat een bestuurder (tijdelijk) kan scoren met instroombeperking, en eventueel uitstroombevordering. Het is menonwaardig, er is geen sprake van maatwerk, het individu met al zijn kwaliteiten, kennis en vaardigheden wordt ontkend, het getuigt van diepe minachting voor de medemens en het heeft niets te maken met een uitgangspunt als *de klant centraal*. Gedwongen tewerkgestelden zijn geen klanten en evenmin staan ze als klant centraal. Een aantal weken tot vele maanden geestdodend en afstompnd werk voegt niets toe aan iemands c.v. en is helemaal niet gericht op het helpen van mensen. 'Work first' helpt de werkzoekenden dan ook niet verder. De tijd kan beter worden besteed aan individuele programma's, uitgaande van het hierboven al omschreven concept van individueel maatwerk, gericht op echte duurzame reïntegratie.

Het Leidse werkatelier gaat niet uit van individueel maatwerk en wordt daarom de Cliëntenraad afgewezen.

Verloning van de uitkering verdient evenmin een aanbeveling, want deze is niet gericht op verdere ontwikkeling van de klant en dus niet op het toerusten van mensen voor een duurzaam verblijf op de arbeidsmarkt. Kortstondig scoren met uitstroombevordering en instroombeperking staat hierbij namelijk voorop, niet het belang van werkzoekenden noch werkelijk duurzame reïntegratie.

Zoals hierboven al geschreven, diagnoses worden gesteld bij patienten; werkzoekenden zijn dat niet per definitie.

- *Innovatie in de dienstverlening*

Zorgvuldigheid en individueel maatwerk zijn belangrijker dan snelle instroom op de arbeidsmarkt zonder dat een klant is toegerust voor een langdurig verblijf daarop.

- *houvast*

De Cliëntenraad wijst ten slotte nogmaals op het belang van individueel maatwerk (opleidingsniveau, leeftijd, mogelijkheden, beperkingen, wensen, arbeidsmarkt), als uitgangspunt voor de benadering van klanten, en van werkelijke duurzame reïntegratie.

- *Evenwichtige benadering*

De Cliëntenraad juicht toe dat nieuwe werkzoekenden worden gewezen op de onafhankelijke arbeidsadviseur. Dit zou ook voor het bestaande bestand moeten gelden.

3. Het werkzoekendenbestand

Perspectief op werk

Volgens cijfers in het 'Marktbewerkingplan' zal de groei van de werkgelegenheid vooral in de sectoren zakelijke dienstverlening, overheid, zorg en welzijn plaatsvinden en zullen tekorten zich het duidelijkst manifesteren op de hogere opleidingsniveaus. Het voorstel om nieuwe banen voor lager opgeleiden te creëren getuigt van weinig realisme. Eenvoudig werk in de productiesector e.d.

zal grotendeels uit Nederland verdwijnen. Er moet dus meer worden ingezet op verhoging van het niveau qua opleiding, kennis en vaardigheden, omscholing van 'verkeerd' geschoolden en vraaggerichte reïntegratie. De reïntegratie-activiteiten moeten daarom niet beperkt blijven tot bemiddeling naar vacatures t/m MBO-niveau, hetgeen helaas wel wordt voorgesteld.

Daarbij moet niet worden ingezet op sectoren als de bollenteelt en de horeca. De werkgelegenheid is daar te veel seizoensgebonden. In de horeca is er bovendien te veel sprake van ontduiking van belastingen en premiebetalingen. Beide sectoren bieden nauwelijks perspectief op duurzame arbeidsplaatsen en loopbaanontwikkeling.

De Leidse arbeidsmarkt wordt vooral gekenmerkt door een zeer grote rol van van overheidsinstanties en van van de overheid afhankelijke instellingen (bijv. zorg en welzijn, onderwijs en onderzoek). Daarmee moet nadrukkelijk rekening worden gehouden en deze instellingen moeten actief worden benaderd. Een gemeente vervult daarbij als werkgever een voorbeeldfunctie.

Kwetsbare groepen

In het algemeen geldt dat er veel meer aandacht moet worden besteed aan het wegnemen van vooroordelen (t.a.v. 'ouderen', werkzoekenden, allochtonen enz.) aan de vraagkant en dat werkgevers veel actiever moeten worden benaderd. Er is te veel nadruk op de aanbodkant, met het traject als een soort Lourdes waar een kansloze werkzoekende ingaat en er als herboren en kansrijk op de arbeidsmarkt uitkomt, terwijl in werkelijkheid aan de vraagkant vooroordelen en onwil het verkrijgen van een betaalde baan belemmeren.

4. Verdere uitwerking

De arbeidsmarkt in Leiden wordt gekenmerkt door een dominantie van overheidsinstanties en van van de overheid afhankelijke instellingen (bijv. zorg en welzijn, onderwijs en onderzoek), en wijkt daarmee af van de regio. Hiermee dient rekening gehouden te worden. Een vergroting van de regio waarvoor het ketenjaarplan geldt zal dit alleen maar moeilijker maken. Daarbij komt het enorme tekort qua democratisch gehalte en cliëntenparticipatie van dergelijke regionale plannenmakerij.