

## **Cliëntenraad Sociale Zaken en Arbeidsmarktbeleid Leiden**

Perzikweg 7

2321 DG Leiden

Tel.: (071)5728964

E-mail: [clienraad@tiscali.nl](mailto:clienraad@tiscali.nl)

Website: <http://home.tiscali.nl/clienraad/>

aug. en sept. 2003

***Notitie van de Cliëntenraad Sociale Zaken en Arbeidsmarktbeleid Leiden n.a.v. de Evaluatie aanbesteding reïntegratietrajecten 2002. Deze notitie is tot stand gekomen mede dankzij de schriftelijke en mondelinge inbreng van een aantal ervaringsdeskundigen.***

### **Intake, keuze reïntegratiebedrijf en maatwerk**

#### *Te ondertekenen formulieren*

De Cliëntenraad wijst, conform een eerder advies, de machtiging voor gegevensuitwisseling principieel af. Het is een blanco volmacht zodat de klant niet weet welke gegevens over hem/haar wanneer worden verstrekt. Ook is onduidelijk hoe lang deze machtiging geldt. De Cliëntenraad vindt het onaanvaardbaar dat kandidaten voor een reïntegratietraject zo'n machtiging moeten ondertekenen. Bovendien: het zou wel eens in strijd met de Wet Bescherming Persoonsgegevens kunnen zijn.

In de toelichting bij het formulier staat onder procedure: '...welke stappen zullen worden ondernomen om u weer aan het maatschappelijk leven te laten deelnemen.' Ook mensen zonder betaald werk nemen deel aan het maatschappelijk leven. Kennelijk vindt SOZA dat alleen bij betaald werk sprake kan zijn van deelname aan het maatschappelijk leven. In dit verband is het nuttig op te merken dat de term 'activering' veel te generaliserend wordt gebruikt, ook veel mensen zonder betaald werk zijn actief! Verder staat in de toelichting: 'U heeft recht op alle informatie die voor u van belang is'. Wie bepaalt wat 'voor u van belang is' en hoe?

In principe hoeft een reïntegratiebedrijf niet meer te weten dan wat op een volledig c.v. staat. Als er sprake is van bijzondere omstandigheden waarover zo'n bedrijf geïnformeerd moet worden kan dit per persoon alsnog geregeld worden.

Op het intake-formulier v/d afdeling Toeleiding staat 'als de gemeente vindt dat u uw verplichtingen niet voldoende nakomt kan zij een maatregel opleggen...'. Er worden hiervoor geen criteria aangegeven en de gemeente treedt op als zowel aanklager als rechter als vonnisvoltrekker. Bovendien kan een klant geen medewerking meer verlenen omdat hij/zij ontevreden is over (de inzet van) het reïntegratiebedrijf. Daarnaast is het intake-formulier dermate vaag dat onduidelijk is wat nu precies de betekenis en juridische status ervan zijn.

Hetzelfde geldt voor de 'projectovereenkomst' oftewel trajectplan. Onze indruk is dat de ondertekening daarvan niet meer dan 'voor gezien' betekent (ABW art. 70.3), maar dat geldt alleen bij een overeenkomst tussen klant en een bestuursorgaan. Een jurist meldt: 'Of het is een trajectplan in de zin van de ABW, en dan geniet de uitkeringsgerechtigde rechtsbescherming onder het bestuursrecht, of het is een civielrechtelijke overeenkomst tussen klant en reïntegratiebedrijf en dan geldt het verbintenissenrecht. Een combinatie hiervan kan niet'. Verder ontbeert deze 'projectovereenkomst' te zeer een concrete inhoud zodat de cliënt (en casemanager) eigenlijk niets ondertekenen.

#### *Keuzemogelijkheid?*

Het ontbreekt aan informatie over de reïntegratiebedrijven, er is hooguit wat reclamemateriaal beschikbaar en dat is per definitie onbetrouwbare informatie. Zoals ook uit de evaluatie blijkt schiet daarnaast de kennis van de casemanagers nogal eens tekort. Hoe kan een klant dan een goed afgewogen keuze maken? Op termijn zou het zinvol zijn om alleen maar in zee te gaan met bedrijven die over een betrouwbaar keurmerk beschikken, van een onafhankelijke organisatie en niet alleen dat van de brancheorganisatie Borea. Het enige bestaande keurmerk dat daarvoor in aanmerking komt is dat van Arcon. De criteria voor de verlening van het Arcon-keurmerk gaan uit van de belangen van de werkzoekende. SOZA zou samen met andere sociale diensten en andere uitkeringsinstanties dit keurmerk moeten gaan eisen van reïntegratiebedrijven. Op die manier is een minimum aan klantgerichtheid gewaarborgd. Informatie over het Arcon-keurmerk kan in de vorm van vijf rapporten en een folder worden opgevraagd.

#### *Verstreken tijd*

Het is gebleken dat tussen het intakegesprek met de casemanager en de ondertekening van het trajectplan wel twee maanden kunnen verstrijken. Het is onduidelijk waarom dit zo lang moet duren, vooral omdat zo'n trajectplan niet meer dan een modelovereenkomst is die zo uit een lade gehaald kan worden.

### *Individueel maatwerk?*

Uiteraard steunt de Cliëntenraad het uitgangspunt dat de klant niet als object maar als individu moet worden gezien. Het is de vraag of SOZA zich wel aan dit uitgangspunt houdt. Er kan slechts uit drie reïntegratiebedrijven gekozen kan worden. Hoe kan er bij zo'n geringe keuzemogelijkheid dan sprake zijn van echt individueel maatwerk?

De keuzevrijheid van de klant wordt nog verder ingeperkt doordat SOZA klanten qua fasering wil 'matchen' met het reïntegratiebedrijf (aanbevelingen, blz. 20). De fasenindeling is absurd, meestal nietszeggend en vaak stigmatiserend. In fase 4 (de 'kneuzengroep') wordt iedereen die langer dan een bepaalde periode zonder werk is op één hoop gegooid: goed opgeleide, vaak al wat oudere, evenwichtige personen en mensen met meervoudige medische en/of psychosociale problemen. Het enige dat deze mensen gemeen hebben is dat ze al enige tijd geen betaald werk hebben. Van op het individu gericht maatwerk kan op deze wijze geen sprake zijn. Verder is niet duidelijk of door de fasenindeling belemmeringen worden opgeworpen voor klanten m.b.t. het al dan niet in aanmerking komen voor een (bepaald) traject. De RWI kwam onlangs tot de conclusie dat maar beter gestopt kan worden met de starre fasenindeling, en dat lijkt ons verstandig.

Er is bij een aantal klanten de indruk ontstaan dat reïntegratiebedrijven niet gericht zijn op beter (hogere) opgeleiden en op klanten die een eigen mening hebben. Zelfstandig denkende mensen botsen dan met de sterk sturende werkwijze van trajectbegeleiders; de 'matching' deugt niet. Standaardpakketten van cursussen en trainingen e.d. sluiten natuurlijk vaak helemaal niet aan bij deze mondige mensen. Bovendien zijn ze veelal meer gebaat bij actieve bemiddeling naar een passende baan en niet bij de zoveelste cursus of training die vooral gericht zijn om het verwerven van bepaalde vaardigheden die een aantal mensen al hebben. Ook in dit opzicht zou er meer sprake van individueel maatwerk moeten zijn. Het is merkwaardig dat SOZA uitvallers wil sanctioneren terwijl de oorzaken van de problemen vaak heel ergens anders kunnen liggen, bijv. in het gebrek aan diversiteit in het aanbod en in het gebreke blijven van reïntegratiebedrijven t.a.v. het leveren van maatwerk. Toont de klant 'verwijtbaar gedrag' als samenwerking met een trajectbegeleider onmogelijk is/wordt door gebrek aan maatwerk? Wij vinden van niet.

## **Het reïntegratietraject**

### *Vraag en aanbod op de arbeidsmarkt*

SOZA geeft zelf al aan dat reïntegratiebedrijven 'tegen de verwachting in' standaardproducten die gericht zijn op het versterken van bepaalde vaardigheden aanbieden. Dit is vreemd, men had hiernaar toch kunnen informeren voordat de contracten waren getekend? De opdrachtgever had dan ook kunnen informeren naar de werkwijze van het bedrijf t.a.v. bemiddeling en naar hun contacten met werkgevers in de Leidse regio.

SOZA wil de regierol van de casemanagers versterken om de kortste weg naar werk voor de klant te bewaken en om de standaardmatige inzet van producten door reïntegratiebedrijven te beperken. Het tweede punt onderschrijven wij. Indien de begeleiding naar werk via 'de kortste weg' zorgvuldig gebeurt en in goed overleg met de klant lijkt ons dit geen slechte zaak. Het is echter de vraag of casemanagers dit kunnen, en of ze daarbij wel op basis van individueel maatwerk, uitgaande van de belangen van de werkzoekende, te werk kunnen gaan. Het is niet duidelijk hoe SOZA denkt dit te kunnen bewerkstelligen. Men zou wel eens te veel vertrouwen in het oordeelsvermogen van casemanagers kunnen hebben.

In de aanbevelingen is sprake van het opsporen van verborgen vacatures door reïntegratiebedrijven. Deze bedrijven komen van buiten regio en hebben hier geen functionerend netwerk van contacten met werkgevers opgebouwd. Dat kunnen ze waarschijnlijk ook niet gedurende de korte looptijd van een contract. In dit verband is het nog de vraag of deelname van reïntegratiebedrijven aan het regionale overleg over arbeidsmarktbeleid wel veel zin heeft. Wellicht moet er worden nagedacht over een andere manier van werken en een andere verdeling van taken en verantwoordelijkheden bij het inspelen op de Leidse arbeidsmarkt, vooral in verband met de continuïteit van een moeizaam opgebouwd netwerk. Bovendien bestaat het gevaar dat bedrijven die wel over zo'n netwerk beschikken alleen daarom steeds weer contracten worden gegund hoewel ze verder niet klantgericht werken en ook in andere opzichten niet voldoen.

### *Voorkomen van uitval*

Het is niet duidelijk wat precies wordt bedoeld met 'motiveren van klanten met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt' en 'situaties waarin de klant niet meewerkt'. Wordt met het tweede bedoeld 'als de klant niet doet wat

trajectbegeleider van het reïntegratiebedrijf hem/haar opdraagt'? Een autoritaire en betuttelende benadering is de kortste weg naar demotivatie van mondige mensen! Wat gebeurt er vervolgens als een klant aangeeft geen enkel vertrouwen (meer) te hebben in bedrijf of trajectbegeleider, de 'producten' enz, en dus gewoon niet verder kan met het traject (buiten het opvoeren van een toneelstukje om maatregelen te voorkomen)? Heet dat ook een 'situatie waarin de klant niet meewerkt', en volgt dan een 'krachtige toepassing van het sanctiebeleid'?

Uit de evaluatie is gebleken dat er vrij veel uitval is nog voordat een reïntegratietraject is opgestart en dat een aangeboden traject relatief vaak wordt geweigerd. Ligt dit aan het intakegesprek met de casemanager, het (eerste) gesprek met de trajectbegeleider, de (on)geschiktheid van het traject of aan iets anders? Uitsluitel hierover wordt niet gegeven.

Het reïntegratiebedrijf zal er uit eigenbelang alles aan doen om bij mislukking verantwoordelijkheid en schuld bij de werkzoekende te leggen om het eigen blazoensmetvrij te houden. Naar onze mening zal een 'krachtige toepassing van het sanctiebeleid' resulteren in meer klachten en meer bezwaarschriften en daardoor in een hogere werkdruk. Bovendien ontstaat er een situatie waarin SOZA zowel aanklager, rechter als voltrekker van het vonnis is; een ongebruikelijke situatie binnen het Nederlandse rechtsbestel, maar helaas minder ongebruikelijk wanneer het om de 'onderkant van de samenleving' gaat. Naar onze mening is het beter om de oorzaken van de uitval op te sporen en terughoudend te zijn met het beschuldigen, veroordelen en bestraffen van klanten. Het lijkt ons belangrijk om er voor de zorgen dat de klant goed gemotiveerd is doordat de trajecten een echt perspectief bieden en er actief wordt bemiddeld naar werk dat bij de klant past.

### **Andere aandachtspunten**

- Wat wordt precies bedoeld met het 'nader uitwerken van het principe "work first" ("werk boven inkomen")? Dwangarbeid, lijfeigenschap, slavernij?

- Hoe denkt SOZA dat reïntegratiebedrijven het 'direct koppelen van werkzoekende aan arbeid of onbetaalde activiteiten' kunnen invullen? Wie bepaalt of dit helpt bij de 'versterking van de positie van de klant op de arbeidsmarkt', en op grond van welke criteria?

- Wij hopen dat zorgvuldigheid en het belang van de klant niet uit het oog worden verloren als binnenkort 'elke werkzoekende, die niet in de bijstand komt, of er mogelijk weer uitstroomt, de gemeente rechtstreeks geld oplevert'.

- Over het inzetten van een tegemoetkoming in de loonkosten als subsidie-instrument om werkgevers te stimuleren bijstandsgerechtigden in dienst te nemen zou wellicht nog eens heel goed moeten worden nagedacht. In het verleden bleek dit niet zo effectief te zijn, voor zover ons bekend.

- Er wordt geen rekening gehouden met het feit dat werkgevers, inclusief de Leidse gemeentelijke instanties, geen ouderen in dienst willen nemen. Dit is in lijn met de landelijke ontwikkelingen. Ook toen de economie een opwaartse trend toonde (1995-2002) profiteerden werkzoekenden hiervan niet, zoals blijkt uit cijfers van het CBS. Ook andere groepen zijn eerder slachtoffer van veroordelen en onwil dan schuldig aan het 'zich niet voldoende inzetten'. De gemeente Leiden zou het goede voorbeeld kunnen geven d.m.v. een voorkeursbeleid voor het in dienst nemen van langdurig werkzoekenden en oudere werkzoekenden. Het is vreemd dat een soortgelijk beleid wel bestaat of bestond voor vrouwen en groepen medelanders van buitenlandse afkomst, maar dat er sprake is van grote onwil als het gaat om bovengenoemde categorieën.

- Bij de evaluatie van de reïntegratie-activiteiten is het belangrijkste criterium een duurzame reïntegratie. Evaluatie na twee of drie jaar lijkt ons dan een veel beter beeld te bieden van de mate van succes van de inspanningen van het reïntegratiebedrijf dan evaluatie na een kortere periode.

- Helder Nederlands verdient de voorkeur boven al dan niet modieus Engels.

Leiden, 25 augustus en 2 september, 2003

Cliëntenraad SoZA