

## Wat werkelijk werkt.

Blog over het congres van de Beroepsvereniging voor Klantmanagers, 5 oktober 2015.

*“Character — the willingness to accept responsibility for one's own life — is the source from which self-respect springs.”*

*Joan Didion (\* 1934), journaliste en essayiste.*

De zaal valt stil als de jeugdfoto van **Jurg de Beijer** in beeld komt: een iele, kale jongen van acht jaar in de auto bij z'n vader, op weg naar de ouderlijke woning voor een weekend thuis. Als Jurg zes jaar is wordt bij hem een vorm van kanker geconstateerd. Hij weet niet wat de dood is, maar hij voelt 'm. En hij ziet de wanhoop in de ogen van zijn ouders. Hij overleeft.

### Het verhaal van de ander

Van z'n zesde tot ongeveer zijn vijftiende jaar leeft Jurg in het ziekenhuis. Daarna pas kan hij het in de maatschappij proberen: naar school, werk zoeken. Dat doet hij met een gemankeerd lichaam. Het verhaal van Jurg maakt diepe indruk op de vele aanwezige klantmanagers en enkele leidinggevende die het congres van de Beroepsvereniging voor Klantmanagers bezoeken. De boodschap van Jurg is duidelijk, met doorzettingsvermogen en humor weet hij te overleven. Dat kan hij omdat hij - met de levenswijsheid van iemand die op het randje van leven en dood leeft - het heft in eigen hand neemt en zich niet afhankelijk laat zijn van de instituties: de ziekenhuizen waar dokters hem dood verklaren, de uitkeringsorganisaties die hem als een nummer of kostenpost zien. "Ik werd een dossier," vertelt Jurg: "En ik realiseerde me dat ik er als dossiernummer niet zou komen." Dus zoekt Jurg kracht in (of achter) zijn beperkingen, herwint zijn zelfrespect en wordt creatief in het behalen van zijn doelen, stapje voor stapje. En nu heeft hij een leuk gezin en een eigen bedrijf. Maar zijn boodschap beklijft, en die komt terug in de discussies tijdens de lunchpauze en in de workshops: "*Wees geïnteresseerd in het verhaal van de ander.*" En een ander advies is om niet aldoor naar de letter van de wet te handelen, maar vooral in de geest van de wet. Dat wil hij graag aan de klantmanagers mee geven, die zo vaak te maken hebben met burgers die beperkingen hebben, of in de rotsvaste overtuiging verkeren dat zij door hun beperkingen nooit meer iets anders bereiken in het leven dan afhankelijk te zijn van die bijstandsuitkering.

Luisterend naar het verhaal van Jurg groeit de bewondering. En denk ik onwillekeurig aan de boodschap van enkele filosofen waarvan ik het werk de afgelopen maanden beter heb leren kennen. De Deense denker Søren Kierkegaard met zijn advies dat het leven naar voren geleefd moet worden. En ik denk aan Emmanuel Levinas, die in zijn werk de Ander (met een hoofdletter) centraal stelt, en zo een 'humanisme van de andere mens' schrijft: als ik de Ander ontmoet, ontmoet ik een mens zoals ikzelf. En het verhaal van die Ander doet er dus toe...

### Werkt straffen in de bijstand?

In de workshop, ons gebracht door 'de mannen van Langhenkel', **Jaap van Dalen** en **Robin Hutten**, komt dat verhaal van die Ander, van onze klant of bijstandsafhankelijke burger opnieuw in beeld. Maar nu vanuit een ander perspectief: de boetewetgeving. Robin Hutten constateert de tegenstrijdigheid in beleid: er gaan méér bevoegdheden naar de gemeenten, anderzijds komen er vanuit het Ministerie méér regels over de uitvoering. Zo worden de arbeidsverplichtingen nader omschreven, tot de te bereizen afstanden tot betaalde arbeid en kledingvoorschriften bij sollicitaties. En de sancties op het schenden van de inlichtingenverplichting zijn aangescherpt.

Onderzoeken naar de effectiviteit van sanctioneren in de bijstand spreken elkaar vaak tegen. Zo verwijst econoom **Robert Dur** (Erasmus Universiteit) - die tijdens deze workshop wordt aangehaald - naar onderzoeken die uitwijzen dat 'straffen' helpt: mensen stromen vanuit de bijstand versneld naar werk, omdat ze de bemoeizucht van de sociale dienst beu zijn. Maar, zo stelt hij eveneens: ze stromen uit naar laag betaald, zelden duurzaam werk (tijdelijke contracten). Onderzoeken reiken meestal niet verder dan de eerste maanden na de sanctionering. Zijn collega aan de Erasmus

Universiteit, bestuurskundige **Menno Fenger** gaat al een stap verder: uit zijn onderzoek naar fraude en fraudepreventie blijkt dat de belangrijkste succesfactoren in handhaving en werktoeleiding zijn: kennis hebben (van de situatie) van de klant en een goede communicatie en informatievoorziening. **Pierre Koning** (bijzonder hoogleraar aan de Vrije Universiteit en belangrijke adviseur bij het Ministerie van Sociale Zaken) kiest liever 'voor de stok, in plaats van de wortel'. Toch constateert ook hij in een artikel uit 2012: "(...) *Regelmatische klant-contacten, waarin wordt gewezen op baanmogelijkheden en op de rechten en plichten als cliënt, dragen bij aan terugkeer naar werk.*" (hoofdstuk 'Beter een stok dan een wortel', in Jaarboek van het Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken, '**Wat werkt nu werkelijk**', uitgeverij Van Gennep, Amsterdam 2012).

Uit de discussie die zich tijdens de workshop ontspint blijkt al snel dat de aanwezige klantmanagers kiezen voor maatwerk. Bij de ene klant geef je de sanctie (boete, maatregel) wel, omdat ze uit ervaring weten bij welke klant het wel en bij welke niet werkt. Daarom verhevigt de discussie als we het over 'individualisering' (artikel 18 lid 10 PW) hebben: hoe kunnen we de afstemming aanpassen aan de persoonlijke omstandigheden van een klant? En hoe gaan we om met de 'inkeerregeling'?

### **Wat werkt nu werkelijk?**

Die vraag, 'Wat werkt nu werkelijk', werd tijdens deze workshop niet sluitend beantwoord. Wel werd opnieuw duidelijk dat het in onze omgang met de klanten of bijstandsburgers gaat om 'maatwerk', om ze niet te zien als dossiernummer. Om onze klanten aan te spreken op hun bereidheid om verantwoordelijkheid te nemen voor hun eigen leven, en hun zelfrespect te bevorderen.

Uiteraard kom je op de vervolgvraag: 'Wat is maatwerk?' Dat blijkt uit een voorbeeld uit de beroepspraktijk dat Jaap van Dalen gaf tijdens zijn workshop: na een reorganisatie werden bij een sociale dienst twee collega's bij elkaar in één kamer gezet. De ene medewerker staat erom bekend dat hij bij het minste en geringste een maatregel oplegt. De ander geeft nooit een afstemming en bedekt alle misstappen van klanten met sussende woorden. En nu vinden ze samen met elkaar de gulden middenweg, en bespreken de verschillende cases en de omstandigheden waarin wel of niet een maatregel kan worden opgelegd.

Uit de geschiedenis van de bijstand weten we in ieder geval één ding zeker: als een aanvankelijk succesvol lijkende aanpak van bovenaf tot een automatisme wordt gemaakt, dan is dit gedoemd te mislukken. Eerder was dat het geval met de Melkertbanen (niemand stroomde meer door naar echt werk), categoriale bijstand (werd verstrekt ook als deze niet nodig was), loonkostensubsidie (spekken van de portemonnees van ondernemers en werknemers vielen zonder begeleiding na verloop van tijd toch terug in de bijstand) en we zien het nu opnieuw gebeuren met de van bovenaf opgelegde boetes, arbeidsverplichtingen en tegenprestatie. Oftewel, de discussie is nog niet afgelopen, zeker als deze discussie met inachtneming van de waardering van ons vakmanschap gevoerd wordt.

Maarten S. Hol, 5 en 23 oktober 2015.