

Home » Kennisbank » Vijf gemeenten bewijzen dat meer persoonlijk contact in de sociale zekerheid mogelijk is



3 juli 2019  [arbeidsdeelname](#), [bijstand](#), [FIP](#), [fraude](#), [kennisbijeenkomst](#)

Vijf gemeenten bewijzen dat meer persoonlijk contact in de sociale zekerheid mogelijk is

Verregaande digitalisering bij de overheid zorgt al jaren voor minder klantcontact bij gemeenten en overheidsdiensten. Onderzoek bij vijf gemeenten in Nederland bewijst echter dat het ook anders kan, vertelde hoogleraar Menno Fenger van de Erasmus Universiteit Rotterdam op het FIP-event. FIP staat voor Frequent, Intensief en Persoonlijk.

Op het FIP-event in Utrecht werden de resultaten gepresenteerd van het onderzoek dat de Erasmus Universiteit uitvoerde bij drie gemeenten in Nederland (Rotterdam, Amersfoort en IJssel ID). Hieruit blijkt dat het mogelijk is voor gemeenten om hun cliënten minimaal vier keer per jaar persoonlijk te zien en te spreken, zonder dat zij daarvoor extra klantmanagers aan hoeven te nemen.

Hoogleraar Menno Fenger van de Erasmus Universiteit Rotterdam testte de FIP-methode eerder al in de gemeenten Brabantse Wal (Bergen op Zoom) en Oegstgeest. Op dit moment loopt het verdere onderzoek nog in de gemeente Brabantse Wal en bij verzekeraar NV Schade. Het totale onderzoek naar persoonlijk contact in de sociale zekerheid loopt nu vijf jaar.

Maatschappelijke activering

Volgens Fenger kunnen we op drie manieren omgaan met mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. We kunnen hen proberen te helpen met het schrijven van sollicitatiebrieven, het verbeteren van hun CV en hen sollicitatietrainingen aanbieden (*work-first* benadering). Het is ook mogelijk om het te zoeken in het verbeteren van hun vaardigheden, door bij- of omscholing (*skills-first*). De FIP-methode richt zich echter op het wegnemen van barrières in het persoonlijk leven van de klant (*life-first*).

In gemeenten waar klantmanagers mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt minimaal vier keer per jaar spreken, zag Fenger in 12 tot 18 maanden een aanmerkelijke verbetering van de maatschappelijke participatie, ten opzichte van mensen waarmee slechts digitale interactie was.

"In gemeenten waar klantmanagers klanten minimaal vier keer per jaar spreken, zag Fenger in 12 tot 18 maanden een aanmerkelijke verbetering van de maatschappelijke participatie."

De uitstroom naar werk was bij de onderzochte klantgroepen niet hoger dan bij de controlegroep, maar de gemiddelde afstand tot de arbeidsmarkt bedroeg dan ook

zeven jaar. Langer onderzoek is dus nodig om de verschillen op de lange termijn goed in kaart te brengen.

Kleine stapjes

De persoonlijke gesprekken leveren voor klantmanagers een goed beeld op van de capaciteiten van de groep burgers met een afstand tot de arbeidsmarkt. Veel mensen kunnen door de gesprekken geholpen worden maatschappelijk actiever te worden, bijvoorbeeld door vrijwilligerswerk te gaan doen of door überhaupt buiten de deur te komen.

Kleine stapjes met weinig resultaat? Fenger: "Wellicht wel voor de gemeente. Maar voor de klant is zoiets juist een flinke stap voorwaarts. Je kunt echt iets betekenen in het leven van mensen"

Frequent, Intensief en Persoonlijk

De FIP-methode draait om *face-to-face* contact van klantmanagers met hun cliënten, het liefst meerdere keren per jaar (frequent). Daarnaast gaat het ook om de *tone-of-voice* in zowel gesprekken als schriftelijke communicatie (persoonlijk). En tot slot wordt een alomvattende aanpak op meerdere leefdomeinen van de cliënt in kaart gebracht (intensief).

Bij gemeenten en overheidsinstellingen hebben klantmanagers nu vaak meer dan 160 klanten in hun portfolio die ze nauwelijks spreken, uitgezonderd misschien tijdens de intake.

Volgens Fenger is het echter mogelijk om de tijd van een klantmanager op een andere manier in te delen. "Als je 's morgens drie klantgesprekken van elk 45 minuten doet, heb je de rest van de dag nog voor andere zaken. Klantgesprekken moeten toch de *core-business* van elke klantmanager zijn?"

Lelijk

Ook de communicatie kan volgens Fenger een stuk beter: "We zijn als sociale diensten in de afgelopen tien jaar best wel lelijk geweest tegen onze klanten. Het enige wat iemand met een afstand tot de arbeidsmarkt nu vaak van een klantmanager krijgt is een briefje waarin staat dat hij of zij van klantmanager gewijzigd is."

"Het enige wat iemand met een afstand tot de arbeidsmarkt vaak van een klantmanager krijgt is een briefje waarin staat dat hij of zij van klantmanager gewijzigd is."

Daar is Odilia Hafkenscheid, afdelingshoofd bij de Gemeente Amersfoort, het mee eens: "Voorheen stuurden we nog wel eens brieven met een uitnodiging voor een gesprek en vervolgens de zin: "Indien u niet komt opdagen kan het zijn dat u gekort wordt op uw uitkering...". Dat soort dreigementen, daar moeten we echt vanaf. Mensen hebben een uitkering, geen straf!"

Fenger: "Je moet uitgaan van het goede in de mens. Vraag eens aan een klant naar zijn ambities en wat hij of zij wil in het leven. Vrijwel niemand zegt: ik wil niets meer met mijn leven. Bijna niemand over tien jaar nog in de bijstand zitten. Daar moet je op voortborduren. De FIP-methode gaat over stimuleren, niet over controleren"

Fraude

Tijdens de gesprekken komt desondanks ook fraude naar boven. Sommige klanten blijken onterecht een uitkering te krijgen. Hafkenscheid: Als je dat tegenkomt moet je er gewoon open en transparant in zijn. Zeg gewoon: ik vertrouw niet helemaal wat u mij nu vertelt: ik ga dit laten onderzoeken.

Veel zaken die wij als fraude bestempelen ontstaan gewoon. Niet altijd is er kwade opzet in het spel. Mensen belanden bijvoorbeeld in een relatie. Wanneer is nou het moment dat je dat gaat melden bij de sociale dienst?"

Blij

Een belangrijk resultaat van zijn onderzoek is voor Fenger is dat klanten “blij” worden van persoonlijk contact. “Mensen uit deze doelgroep vullen niet vaak een enquête in. Dat mensen er blij van worden kan ik dus niet hard maken, maar ik maak dat wel op uit de gesprekken met klantmanagers die ik gevoerd heb.” Hafkenscheid: “We hebben geen enkele keer een bezwaar en beroep gehad. Wel koekjes en bloemen.”

"We hebben geen enkele keer een bezwaar en beroep gehad. Wel koekjes en bloemen."

Volgens Fenger is er bij het eerste klantgesprek nog veel wantrouwen. “Mensen denken toch: waarom moet ik ineens op het stadskantoor verschijnen? Ook het tweede gesprek verloopt nog niet helemaal soepel. Maar bij het derde gesprek zie je een kentering. Wanneer klanten merken dat het ons niet gaat om de tegenprestatie of het korten van de uitkering, maar dat we echt geïnteresseerd in hen zijn, zie je dat er een goede relatie ontstaat.”

Persoonlijk contact vindt Fenger ook een kwestie van goed werkgeverschap, alleen dan voor de gemeente. “Als goede werkgever zorg je voor je werknemers. Als goede uitkeringsverstrekker zorg je voor de mensen die in je bestand staan. In de afgelopen jaren hebben wij drugsgebruik in stand gehouden door elke maand 1000 euro over te maken. We hebben sociaal isolement in stand gehouden door nooit te vragen hoe het met iemand gaat.”

Open deur-onderzoek

Journalist en presentator Jort Kelder concludeerde aan het eind van de middag: “Dit onderzoek wijst uit dat persoonlijk contact werkt. Dat wisten we natuurlijk allang. Het is eigenlijk van de gekke dat een onderzoek als dit nodig is om dat te bewijzen. Wij leven in een aan schoonheid stervende welvaartsstaat, waar het blijkbaar nodig is om wetenschappelijk te onderbouwen dat we mensen weer in de ogen moeten gaan kijken.”



T 079 363 44 00

E info@svland.nl

Adresgegevens

SV Land

Röntgenlaan 13

2719 DX Zoetermeer

[Routebeschrijving](#)

Nieuwsbrief



Ik ben geen robot

reCAPTCHA
Privacy - Voorwaarden

Ik begrijp dat mijn E-mailadres alleen zal worden gebruikt voor het verzenden van een nieuwsbrief van de opgegeven categorie

Aanmelden

Downloads

- Algemene voorwaarden
- Klachtenregeling
- Privacyreglement



© 2019 SV Land - Disclaimer- Cookiebeleid- Privacy statement