Klantmanagers over hun ervaringen

‘Simpel én doeltreffend’

Steeds meer gemeenten passen de participatieladder toe. Drie klantmanagers vertellen over hun eigen ervaringen met dit meetinstrument. “Ik dacht: eerst zien, dan geloven. Maar het werkt, dat is voor mij nu wel duidelijk.”

TEKST: HANS KLIP ILLUSTRATIE: ROY WOLFS

De komst van een nieuw cliëntvolgsysteem was voor de gemeente Sneek aanleiding om de participatieladder in te zetten. Hiermee wil Sneek de ontwikkelingen van cliënten ‘zo optimaal mogelijk’ in kaart brengen en volgen. De klantmanagers werken sinds februari met het instrument, vertelt Janet Faber. Zij is klantmanager bij het team Werk en Inkomen van de afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Sneek werkt op dit terrein samen met Wymbritseradiel. Het team van Faber houdt zich voornamelijk bezig met mensen die een geringe afstand tot de arbeidsmarkt hebben. “Het nieuwe cliëntvolgsysteem was een grote wens van de klantmanagers. Hiermee kunnen wij de ontwikkelingen van klanten goed bijhouden. De participatieladder kon mooi hierin worden verwerkt. Door de combinatie met het cliëntvolgsysteem is gewaarborgd dat we periodiek meten waar iemand op de ladder staat.”

SERIE OVER PARTICIPATIELADDER

Dit is het tweede in een reeks artikelen over de ervaringen met de participatieladder. Het eerste artikel stond in *Sprank* 2010/03. De participatieladder geeft via zes treden het niveau van participatie van iemand aan: 1. geïsoleerd; 2. sociale contacten buiten de deur; 3. deelname aan georganiseerde activiteiten; 4. onbetaald werk; 5. betaald werk met ondersteuning, en 6. betaald werk. Meer informatie: www.participatieladder.nl.

HANDVAT

De participatieladder heeft voor Faber zelf geen grote meerwaarde. “Het is een goed handvat, maar we hadden bij ons team al een helder beeld van onze eigen klanten. Die bevinden zich vooral op treden 3 tot en met 6. Deze treden wijken niet veel af van eerdere fase-indelingen.”
Volgens Faber hebben klantmanagers die mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt begeleiden, meer voordeel van de participatieladder. “Zij kunnen met behulp van de treden 1 tot en met 4 de ontwikkeling van zorgklanten beter dan vroeger in beeld brengen.”
Haar collega Marjan Mienstra beaamt dit. Zij werkt als klantmanager bij het team Inkomen en Voorzieningen. “Wij worden intern het team Zorg genoemd. Onze klanten hebben vaak meerdere problemen. Wij organiseren voor hen onder andere wijkgerichte projecten. Het doel is participeren in de samenleving.”
Mienstra is blij met de participatieladder. “Het is makkelijk in gebruik en geeft een mooi beeld van mijn klanten. Ik zie nu wanneer iemand de stap richting vrijwilligerswerk of een traject maakt. Bijvoorbeeld dat een klant door een cursus van trede 2 naar 3 gaat. Niet alleen werk scoort. De politici in Sneek zien veel in de participatieladder. Zij krijgen nu beter inzicht in wat er met cliënten gebeurt.”

INTERPRETATIE

Faber waarschuwt dat de individuele situatie van een klant niet uit het oog mag worden verloren. Neem iemand die om economische redenen wordt ontslagen en niet deelneemt aan georganiseerde activiteiten als sport of vrijwilligerswerk. “Die komt vaak op trede 2 terecht. Dan moet je je afvragen: is het een zorg- of werkklant? Vaak kan deze klant met het juiste traject binnen een jaar weer aan de slag gaan. Blijf daarom het doel goed in de gaten houden. Uiteindelijk gaat het ook om je eigen interpretatie van waar een klant binnen een bepaalde tijd staat.”
Mienstra noemt nog de rol van de leiding. “De participatieladder levert nuttige managementinfo op. Zoals: hoeveel trajecten moeten wij inkopen? En: hoeveel klanten zijn echt actief? De vraag is hoe het management met deze informatie omgaat. Je kunt bijvoorbeeld de mensen op trede 2 niet over een kam scheren. Soms is iemand op trede 2 beter bezig dan iemand op trede 5. Ik ben wel eens bang dat sommige managers dit over het hoofd zien.”

‘Houd bij iedere klant het doel in de gaten’

NIEMAND AFSCHRIJVEN

Liny Siemonsma is eveneens positief over de participatieladder. “Ik had zoiets van: eerst zien, dan geloven. Maar het werkt, dat is duidelijk. De participatieladder is een goed meetinstrument.” Siemonsma werkt als participatiecoach bij Meedoen, het participatiecentrum van de samenwerkende gemeenten Huizen, Blaricum, Eemnes en Laren. Meedoen is speciaal bedoeld voor mensen met een meervoudige complexe problematiek. Siemonsma: “Onze klanten waren aanvankelijk alleen mensen met een bijstandsuitkering. Wij hebben nu net de eerste klanten met een WAO-, Wia- of Wajong-uitkering van UWV overgedragen gekregen. Wij willen niemand meer afschrijven. We brengen deze klanten en hun gezinnen in beeld. Hoe kunnen wij ervoor zorgen dat ze weer deelnemen aan de maatschappij? We begeleiden hen daarbij intensief.”
Drie participatiecoaches zijn ingezet bij dit project. Zij hebben intussen met vijftig klanten meermaals gesprekken gehad. De participatieladder speelt een belangrijke rol bij het eerste gesprek, zegt Siemonsma. “Wij krijgen een goed inzicht in de persoonlijke situatie van de klant. Aan de hand daarvan kunnen wij bepalen hoe we iemand het beste kunnen ondersteunen. De meeste klanten zitten op trede 2. Het zou natuurlijk heel mooi zijn als zij uiteindelijk trede 5 of 6 kunnen halen. Het belangrijkste is dat ze eerst hun problemen aanpakken en gaan participeren in de samenleving. Met de participatieladder gaan we elke drie of zes maanden hun situatie na. Behalve voor de klanten van Meedoen wordt de participatieladder inmiddels voor alle bijstandsklanten van de vier gemeenten ingevoerd.”

Janet Faber

Liny Siemonstra

Marjan Mienstra

DUIDELIJKE INDELING

Volgens Siemonsma is het invoeren van gegevens in de participatieladder gemakkelijk. “Als je je aan de vragen houdt, komt er een duidelijke indeling uit. Er is nauwelijks sprake van subjectiviteit. In het begin hebben we intensief ervaringen uitgewisseld. Daar kwamen steeds vergelijkbare resultaten uit. De participatieladder is simpel én doeltreffend.” *

participatieladder