



Amanda Bruns (BvK)

Masterclass 'Hoe herken ik de doelgroep?'

Wie stuur je wel door naar het UWV voor een indicatie banenafpraak en wie niet? Uit een enquête van de Beroepsvereniging voor Klantmanagers (BvK) blijkt dat klantmanagers vaak moeite hebben om doelgroepen te herkennen. "Het is lastig om op basis van een gesprek met een cliënt onderscheid te maken tussen dagbesteding, nieuw beschut en de doelgroep banenafpraak. Het is een grijs gebied. Is een belemmering ook altijd een arbeidsbeperking? En welke consequenties heeft die beperking voor het werk? Of iemand extra tijd en uitleg nodig heeft, blijkt immers vaak pas in de praktijk", zegt Amanda Bruns, bestuurlijk bij de BvK en in het dagelijks leven beleidsadviseur bij regionale sociale dienst De Liemers. Susan Breunissen, landelijk adviseur banenafpraak bij het UWV, herkent deze problematiek. "Klantmanagers zijn geen arts of psycholoog. Om te bepalen of een cliënt tot de doelgroep behoort, schakelen zij terecht vaak externe hulp in, bijvoorbeeld van het sw-bedrijf of de arbeidsdeskundige van het UWV. Maar het is natuurlijk goed als zij zelf ook weten waarop ze moeten letten."

Goed observeren

De BvK heeft daarom aan het UWV gevraagd om een masterclass te ontwikkelen voor klantmanagers. Breunissen: "De input hiervoor hebben we opgehaald tijdens de Dagen van de Uitvoering in juni. Tijdens de masterclass leggen we uit hoe het UWV de aanvragen voor een indicatie banenafpraak precies beoordeelt. Verder geven we tips om doelgroepen te herkennen. Bijvoorbeeld: observeer goed tijdens een gesprek en vraag door, zonder dat je je op medisch terrein begeeft. Is iemand onrustig, springt hij van de hak op de tak? Vraag dan: 'Heb je daar vaker last van? Krijg je dit ook wel eens te horen van andere mensen?'" Bruns: "Dit is heel waardevol. Want als wij de signalen beter herkennen, krijgen cliënten de instrumenten van de banenafpraak waar ze recht op hebben en wordt de kans op duurzame plaatsing groter."

Wie is het?

Vaak gehoord en gelezen: werkgevers willen wel, maar gemeenten weten geen kandidaten uit de doelgroep banenafpraak te leveren. Een terecht verwijt? En waarom lukt het de marktsector beter dan de overheid om garantiebanen te creëren? In deel 2 van de serie over de inclusieve arbeidsmarkt het doelgroepregister en de banenafpraak.

■ TEKST DORINE VAN KESTEREN BEELD MERLIJN DOOMERNIK

Het is eind 2016. De Inspectie SZW heeft een zeer kritisch rapport uitgebracht over de werkgeversdienstverlening van gemeenten en UWV. Willen we de doelstellingen van de Wet banenafpraak halen, aldus de Inspectie, dan móet de kwaliteit van de uitvoering omhoog. In een zaaltje van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid zitten de verantwoordelijke wethouders van de G32, uitgenodigd door staatssecretaris Klijnsma. Aanwezig zijn ook een aantal werkgevers die vertellen over hun ervaringen met gemeenten. Over moeizame contacten, over de papieren werkelijkheid, over traagheid. Bert van Boggelen van werkgeversnetwerk De Normaalste Zaak is er ook. Hij weet nog precies hoe de wethouders reageerden: bij ons is het anders. "Allemaal. Zonder uitzondering. Dat geeft natuurlijk te denken." Paul Bulterman maakte als extern deskundige deel uit van het inspectieteam dat het rapport 'Werk aan de ... uitvoering' opleverde. Momenteel is hij programmaleider Werk in de gemeente Waddinxveen, waar hij met succes werkt aan halvering van het bijstandbestand. Bulterman wordt door diverse gemeenten en arbeidsmarktregio's ingeschakeld om de uitstroom op gang te brengen. 'Bij ons is het anders, bij ons speelt dit niet', hoort hij aan de lopende band. "Daardoor verandert er dus nooit wat. Verbetering begint met erkenning en herkenning. Ik kom zelden een werkgever tegen die niet wil. Het leveringsprobleem ligt bij de gemeenten. En dat is al twintig jaar zo." Van >>

'Gros van gemeenten kent cliënten niet goed'

Paul Bulterman (Programmaleider Werk)



'Werkgevers kijken echt anders naar cv's, zien eerder wat wél kan'

Bert van Boggelen (De Normaalste Zaak)

» Boggelen, iets voorzichtiger: "Er zijn verschillen tussen gemeenten. Maar gemiddeld genomen is er heel veel ruimte voor verbetering. Ik spreek elke week bedrijven die naarstig op zoek zijn naar mensen uit het doelgroepregister, maar ze niet kunnen vinden."

No show Waarom verloopt de bemiddeling van uitkeringsgerechtigden uit de doelgroep banenafpraak zo stroef? Het belangrijkste criterium om te beoordelen of een cliënt tot de doelgroep behoort, is of iemand wel of niet in staat is om zelfstandig het wettelijk minimumloon te verdienen. En daar gaat het al mis: gemeenten weten dit vaak niet. "Veel medewerkers van de sociale dienst missen de kwaliteit om de vermogens van cliënten in kaart te brengen. Uitkeringsverstrekking – het oorspronkelijke doel van sociale diensten, hun bestaansrecht in zekere zin – is namelijk iets totaal anders dan arbeidsbemiddeling", zegt Van Boggelen.

Bulterman: "Het gros van de gemeenten kent zijn cliënten niet goed. En met goed kennen bedoel ik: hun actuele arbeidsmarktmogelijkheden kennen. Dat betekent dat je cliënten intensief moet bevragen en je kennis over hun mogelijkheden up-to-date moet houden. Maar in de praktijk komt lang niet iedere cliënt zelfs maar één keer op gesprek. Een 'no show'-percentage van 50 is geen uitzondering. In Waddinxveen treden we onmiddellijk op in zulke gevallen, bijvoorbeeld door een maatregel op te leggen; geen ruimte voor vrijblijvendheid. Maar veel gemeenten deinzen daarvoor terug."

Kandidatenverkennen Volgens Susan Breunissen, landelijk adviseur banenafpraak bij het UWV, dat het doelgroepregister beheert en ook de aanvragen voor indicaties beoordeelt, komt het inderdaad voor dat cliënten ten onrechte niet als doelgroeper worden gezien. Daardoor lopen ze ook de bijbehorende voorzieningen mis, zoals een jobcoach, aanpassing van de werkplek en financiële tegemoetkomingen voor de werkgever. "Dan gaan ze een normaal traject in en komen de beperkingen tijdens het werk aan het licht. Op dat moment kan de gemeente alsnog een indicatie banenafpraak bij ons aanvragen of de praktijkroute inzetten. Als je het niet vooraf kunt regelen, moet je het achteraf doen."

Om te zorgen dat werkgevers en werkzoekenden uit de doelgroep banenafpraak elkaar beter kunnen vinden, heeft de Tweede Kamer gemeenten en UWV eind 2016 opdracht gegeven een database in te richten. Breunissen: "Het doel van deze 'Kandidatenverkennen banenafpraak' is om werkgevers inzicht te geven in de werkzoekenden die in hun regio beschikbaar zijn. Anoniem, op basis van onder meer postcode en opleiding. De kandidatenverkennen is inmiddels operationeel en gevuld met 154.259 kandidaten. Niet alle gemeenten zijn blij met de verplichting om profielen aan te maken. Sommige ervaren het als een administratieve last, andere doen liever direct zaken met werkgevers."

Anders kijken Een ander probleem is dat veel afdelingen Werk en Inkomen van gemeenten onvoldoende kennis hebben van het bedrijfsleven en de arbeidsmarkt(ontwikkelingen). Bulterman: "Sociale diensten hebben traditioneel weinig met de buitenwereld. Dat is historisch gezien te begrijpen; rechtmatigheid was de corebusiness. Maar al langere tijd geldt dat relevante, actuele kennis over de arbeidsmarkt en de ontwikkeling van branches en beroepen een voorwaarde is voor een serieuze samenwerking met werkgevers." Zelf zit Bulterman vrijwel dagelijks aan tafel met werkgevers uit kansrijke branches om onder andere de arbeidsmarktontwikkelingen te bespreken. "Met de bouw, het transport en de schoonmaak bijvoorbeeld. Ik toets bij hen of mijn ideeën over de arbeidsmarkt in hun sector correct zijn. Vervolgens maken we meerjarige samenwerkingsafspraken. Bijvoorbeeld over gezamenlijke kortdurende praktijktrainingen, zodat uitkeringsgerechtigden snel aan de slag kunnen bij werkgevers die dringend mensen nodig hebben."

Ook Van Boggelen ziet een kloof tussen gemeenten en werkgevers. "Gemeenten hebben in de regel niet zoveel vertrouwen in werkgevers. Bij hen leeft nog steeds het idee dat zij er primair op uit zijn om geld te verdienen over de ruggen van medewerkers." Hij vertelt over experimenten van De Normaalste Zaak om medewerkers van de sociale dienst en werkgevers samen naar cv's te laten kijken. "Dan blijkt dat werkgevers echt anders kijken. Zij zien eerder wat wél kan, zien meer aanknopingspunten. In een hobby bijvoorbeeld, of een niet-afgemaakte technische opleiding in een ver verleden. En dan is het al gauw van: kom, we proberen het gewoon. Gemeenten zijn wat voorzichtiger, wat

pamperiger wellicht." Bulterman: "Veel klantmanagers bij gemeenten zijn nog steeds geneigd om mee te gaan in het denken en doen van de cliënt. En dat is over het algemeen 'nee' in plaats van 'ja'." Breunissen op haar beurt legt de bal ook bij werkgevers. "Zij zoeken nog steeds naar schapen met vijf poten – ook onder doelgroepers. Niet bij alle werkgevers is er voldoende het besef dat het écht iets anders is om te werken met deze mensen: werkzaamheden moeten worden aangepast, er is begeleiding nodig ... Natuurlijk ligt hier ook een rol voor gemeenten en UWV; die moeten het gesprek hierover aangaan met werkgevers."

Ergernis De werkgevers in het bedrijfsleven hebben zich garantgesteld voor 100.000 extra banen voor de doelgroep in de periode tot 2026. De overheid neemt tot 2024 25.000 extra banen voor haar rekening. Tot nu toe slaagt de marktsector er beter in om aan deze afspraak te voldoen dan de overheid zelf. Breunissen: "Onderwijs, ziekenhuizen en de publieke sector geven het argument dat het geschikte werk bij hen is wegbezuinigd of is uitbesteed. Of dat altijd waar is, kan ik niet beoordelen. Ik bespeur in ieder geval wel een zekere ergernis over dat dit alles van bovenaf wordt opgelegd. Overigens zijn er in het bedrijfsleven ook grote verschillen. Voorlopers als supermarkten en groenbedrijven zijn niet te vergelijken met bijvoorbeeld de chemie."

Die verschillen zijn er ook tussen publieke organisaties, constateert Bulterman. "Ik zie in sommige regio's dat bijvoorbeeld onderwijsinstellingen, waterschappen en omgevingsdiensten nog niet intensief met dit onderwerp bezig zijn. Gemeenten zijn al wat verder, maar hebben ook nog wel een weg te gaan. Misschien verandert dit als ook overheidswerkgevers worden geconfronteerd met boetes, zoals het bedrijfsleven nu al." Bulterman heeft een andere, dieperliggende verklaring voor de achterblijvende prestaties van de overheid. "Als je doelgroepers wilt aannemen, heb je extra werk: de werkzaamheden op een afdeling anders organiseren, opvang en begeleiding regelen, een jobcoach inhuren – en dit alles met het risico dat het niet loopt. Dit vraagt om een ondernemende houding, flexibiliteit en de bereidheid om risico's te nemen. Mijn taxatie is dat het bedrijfsleven daar minder moeite mee heeft dan veel publieke organisaties." *

'Klantmanagers zijn geen arts of psycholoog'

Susan Breunissen (UWV)



Hoe moet het wel?

- * Zorg dat je alle cliënten kent. Letterlijk. Spreek hen meerdere keren 'face-to-face', bevrage hen intensief, houd je kennis up-to-date. Nodig bijvoorbeeld wekelijks groepjes cliënten uit. Geef informatie over de arbeidsmarkt, beroepen en bedrijven. Maak duidelijk welke branches en beroepen wel en niet kansrijk zijn. Geef concrete opdrachten. Bijvoorbeeld: bezoek deze week vijf bedrijven en verdiep je vooraf in het bedrijf in kwestie.
- * Breng structurele, intensieve, duurzame samenwerking met grote groepen werkgevers en branches op gang. Leg contacten met werkgevers, werv vacatures. Ontwikkel werk- en scholingsprojecten met kansrijke sectoren, waar het soort werk geschikt is voor de doelgroep of waar er een personeelstekort is. Zorg dat ieder bedrijf één vaste contactpersoon heeft bij de gemeente of het Werkgeversservicepunt. Maak nooit afspraken

voor werkplekken die korter dan een half jaar duren. Maak meerjarige resultaatafspraken – gericht op uitstroom – met werkgevers in kansrijke branches.

* Twijfel over wel of geen doelgroep? Benut de mogelijkheid van proefplaatsingen bij werkgevers. Vaak blijkt pas op de werkplek echt hoe iemand functioneert. De formele aanvraag voor een indicatie banenafpraak bij het UWV kun je daarna doen. Of neem de praktijkroute.

* School de klantmanagers, werkgeversadviseurs en hun leidinggevenden op het gebied van de arbeidsmarkt en kennis van het bedrijfsleven. Hoe ziet de (regionale) arbeidsmarkt er nu uit, hoe was het een jaar geleden en hoe is het volgend jaar, per branche? Hiervoor bestaan geen panklare opleidingen of trainingen. Huur externe deskundigheid in.