GESPREK VAN DE DAG: 'DIENSTVERLENING'

WERKGEVER WIL PARTNER ZIJN IN PLAATS VAN KLANT

Gemeenten spelen een steeds belangrijkere rol in de arbeidstoeleiding van werkzoekenden. Dat kan niet zonder werkgevers en daarom zoeken gemeenten hen op, waarbij ze zowel appelleren aan de maatschappelijke verantwoordelijkheid van bedrijven maar ook aan hun economische belangen. Sociale diensten zien in toenemende mate werkgevers als hun enige echte klant. Maar voelen werkgevers zich inderdaad klant van de sociale dienst?

TEKST: PETER VAN EEKERT / BEELD: SAAR RYPKEMA

GERRIT JAN SCHEP
directeur van Stimulansz, leidde de discussie

MARTI DE BROUWER
plantmanager Goes bij Synergy Health. Synergy Health is een wereldwijd opererend bedrijf dat is gespecialiseerd in hygiëne, infectiepreventie en wondverzorging in de gezondheidszorg. Het heeft onder meer wasserijen en sterilisatiebedrijven. Marti de Brouwer is verantwoordelijk voor de vestiging in Goes.

"Ik voel me geen klant", zegt Marti De Brouwer. "Ik wil dat ook niet zijn. Want een klant kan in wezen bepalen wat er gebeurt, en dat past niet in mijn relatie met de gemeente. Het gaat erom samen iets te doen en te bereiken. Ik wil een partner zijn." Ton de Kok onderschrijft dat volmondig. "Uit een evaluatie van vijf projecten blijkt dat werkgevers categoraal ontevreden zijn over de hulp van gemeenten. Hun voornaamste bezwaar is dat ze gek worden gebeld door allerlei instanties: de sociale dienst, het SW-bedrijf, het UWV, re-integratiebedrijven, noem maar op. Ze grazen de vacaturemarkt af. Als een werkgever dan een keer iemand in dienst neemt, wordt hij daarna nog vaker benaderd. De conclusie is voor mij dat werkgevers echt de lead moeten hebben en dat gemeenten hen echt moeten faciliteren. Nu is werkgeversdienstverlening nog teveel lippendienst. De houding van gemeenten is doordrenkt van aanbodgericht en ambtelijk denken. Wij moeten onze bijstandsklanten aan het werk helpen, is het uitgangspunt. Het centraal stellen van werkgevers blijft erg aan de oppervlakte. Het is een kwestie van: wel horen maar niet luisteren. Wel kijken maar niet zien. Gemeenten moeten echte zakelijke dienstverleners worden."

MATCHMAKING

"De gemeente lijkt zich op te stellen als een uitzendbureau", zegt Han Dieperink. "Maar dat maken ze niet waar. Klantmanagers zijn geen intercedenten, het zijn heel andere menstypen. Er is een grote discrepantie tussen het werk van een klantmanager en dat van een intercedent. Matchmaking is een vak apart. Er zijn niet zoveel mensen die dat echt goed kunnen. Bij uitzendbureaus blijkt dat hooguit 10% van de mensen die solliciteert op de functie van intercedent uiteindelijk geschikt is." "Een uitzendbureau kent zijn uitzendkrachten. De gemiddelde gemeente kent zijn bestand niet." Dat is volgens De Brouwer het grote verschil. Om dat beeld meteen te nuanceren: er zijn gemeenten die hun zaken wel voor elkaar hebben. "In Goes heb ik de gemeente gevraagd naar productiemedewerkers, met een aantal specifieke eisen. De gemeente kwam met acht kandidaten, waarvan er zes uitstekend geschikt bleken. Dat is een beter resultaat dan ik ooit met een uitzendbureau heb behaald."

'De gemeente moet een zakelijke dienstverlener zijn'

KANDIDATEN

Maar tegenover dit goede voorbeeld staan helaas ook slechtere ervaringen. Probleem is en blijft het vermogen van gemeenten om de juiste kandidaten te leveren aan werkgevers. De Brouwer: "Ik doe door het hele land projecten om werknemers te werven via gemeenten en ik had een mooi plan om twintig mensen, tien mannen en tien vrouwen, uit één bepaalde wijk aan de slag te helpen bij ons bedrijf. Ze moesten minimaal drie jaar werkloos zijn en geen andere inkomsten in het huishouden hebben. Een universiteit zou onderzoeken wat het doet met een wijk als twintig mensen aan het werk komen. De betreffende gemeente zag er iets in en gaf een subsidie, overigens bij lange na niet voldoende om onze kosten te dekken. Na een half jaar had de sociale dienst vier mensen geselecteerd. Ik ben toen met de wethouder en de burgemeester gaan praten, toen kwamen er meer kandidaten. Uiteindelijk bleken er negentien aan de criteria te voldoen."

'Ik ben geen klant van de sociale dienst en dat wil ik ook niet zijn'

>

TON DE KOK
senior account manager Wissenraet Van Spaendonck, projectleider van het Brabants Expertisecentrum Socialer Ondernemen (BESO). Doel van BESO is meer werkzoekenden met een beperkte productiecapaciteit aan de slag te krijgen bij Brabantse bedrijven, met name in het MKB. Daarbij kiest BESO het belang en het perspectief van de werkgever als uitgangspunt.

HAN DIEPERINK
algemeen directeur van het Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf (IMK). Het IMK kent twee hoofdactiviteiten. In de eerste plaats het redden van ondernemers in moeilijkheden. En in de tweede plaats het bevorderen van zelfstandig ondernemerschap binnen achterstandsgroepen zoals bijstandsgerechtigden.

‘Werkgeversdienstverlening is nu nog teveel lippendienst’

“Het is een misverstand dat de gemeente per se een kant en klare selectie van geschikte en gemotiveerde kandidaten moet aanleveren. Die motivatie en geschiktheid beoordeel ik liever zelf”, aldus De Brouwer. “Ook kan ik zelf initiatief nemen om bepaalde belemmeringen op te heffen, door bijvoorbeeld samen een fiets te regelen, of schuldhulpverlening. Als er maar motivatie is. Ik heb gemerkt dat klantmanagers van gemeenten daar vaak een ander oordeel over hebben dan wij als werkgever. Wel wil ik dat er aan bepaalde basiseisen wordt voldaan. Dus als ik kandidaten vraag uit een bepaalde wijk wil ik niet mensen krijgen die heel ergens anders wonen. Hoeveel contact heeft een klantmanager met zijn cliënt? Ga het uitrekenen, en je komt op hooguit vier uur per jaar. Als iemand bij ons in dienst komt zet ik er een buddy op. Die vier uur krijgt hij dan in één ochtend. Het gaat maar om één ding: hebben ze het in zich? Zo ja, dan krijgen ze meteen een gewoon dienstverband, net zoals andere werknemers. Klantmanagers zijn erg beschermend ten opzichte van hun cliënten. Maar al te snel denken ze dat iemand bepaald werk niet aankan. Maar de keerzijde is dat ze hun oordelen mee laten wegen bij de werkgeverscontacten. Ik wil de problemen niet kennen. Ik wil ook geen CV. Ik wil de mensen zien. Met een oordeel als ‘na drie jaar bijstand is met deze kandidaat niets meer aan te vangen’ kan ik helemaal niets. Schrap dat soort kwalificaties. Is een ex-gedetineerde op voorhand ongeschikt als werknemer? Voor mij niet.”

DIENSTVERLENING

Dieperink: “Werkgevers zijn voortdurend bezig om hun personeelsbestand te vernieuwen, dat is niets bijzonders. Het gaat gewoon om werven van personeel op de arbeidsmarkt. De overheid moet een gelijkwaardige partij zijn op die markt, niets meer en niets minder. Maar dat blijkt moeilijk. Zakelijke dienstverlening leveren, daar gaat het om.” Dat begint voor De Kok met het bedrijf van de werkgever kennen en zijn of haar taal spreken. Bij gemeenten wordt omgekeerd gestuurd. De klantmanager is ervan overtuigd dat hij of zij er is om mensen te helpen. Klantmanagers beheren hun eigen winkeltje en organiseren hun eigen werk. De systemen zijn niet transparant. En het belangrijkste: er wordt niet gestuurd op resultaat. Eén vast contactpersoon die weet welke mensen wij zoeken en die het bedrijf kent, dat is voor De Brouwer essentieel. “Ik wil een relatie die is gebaseerd op wederzijds vertrouwen. Dan gaat het niet om het doorgeven van vacatures of om vijfhonderd euro subsidie. Ik wil goede mensen voor een schappelijke prijs. Dat is mijn reden om bij gemeenten aan te kloppen. Want waar haal ik straks mijn mensen vandaan? De krappe arbeidsmarkt komt er echt aan. Een uitzendbureau schakel ik in voor de flexibele schil. Ik werk met de gemeente samen om gewone werknemers te werven. Bovendien: over drie jaar hebben de uitzendbureaus niet genoeg mensen meer, daar ben ik van overtuigd.”

VERANTWOORDELIJKHEID

Is het verstandig om als overheid werkgevers aan te spreken op hun maatschappelijke verantwoordelijkheid en bij opdrachtverlening de uitgangspunten van social return on investment (SROI) toe te passen, vraagt Schep. Dieperink ziet een grote toename van het bewustzijn onder bedrijven. “Vroeger was maatschappelijk verantwoord ondernemen een uitzondering, nu lijkt het de norm te worden. Maar maak als overheden geen verplichting van SROI, dan maak je die goede ontwikkeling kapot.” Dat is een hartenkreet die de gespreksdeelnemers volmondig delen.

MKB

Dieperink vervolgt. “Het is bekend dat het MKB de motor is van de Nederlandse economie. Er zijn de laatste jaren enorm veel eenpitters bijgekomen. Daar zit een groot groeipotentieel. Als die een of enkele medewerkers in dienst zouden nemen heeft dat een geweldig effect. Maar de drempel voor het aannemen van de eerste medewerker is hoog. Samen met de gemeente Huizen is het IMK een project begonnen onder de titel ‘van eenpitter naar werkgever’. Het richt zich op ondernemers die vanuit de bijstand met hun bedrijf zijn gestart, en appelleert aan hun maatschappelijke verantwoordelijkheid. Zij zijn geholpen, nu kunnen ze anderen helpen. Ik heb daar grote verwachtingen van.”

Onlangs bracht BESO het boekje ‘Werk geven en nemen: lessons learned’ uit. Daarin worden de ervaringen en resultaten van drie jaar BESO verwoord. Het boekje is op te vragen bij het secretariaat van BESO maar ook te downloaden van de site: www.beso-brabant.nl.

nieuw verschenen

Folder De Wmo-app maakt gekanteld werken een stuk gemakkelijker

De Wmo-app is specifiek ontwikkeld om gemeenten te ondersteunen bij het voeren van een goed keukentafelgesprek. De app biedt houvast bij de verheldering van vragen van cliënten. Hiervoor is een gespreksleidraad ontwikkeld. Naast een beter gesprek wordt ook de dienstverlening aan de burger naar een hoger plan getild door verschillende functionaliteiten die in de app zijn opgenomen. Denk hierbij aan een interactieve sociale kaart en de mogelijkheid om met de app foto’s te maken. De app is zo ontworpen dat iedere gebruiker zijn eigen interactieve gespreksleidraad en vraagstelling kan inrichten, specifieke documentatie als voorbeeldafbeeldingen en folders kan opnemen en de lokale sociale kaart kan gebruiken. De app is modulair opgebouwd. Hierdoor kunnen beleidswijzigingen of uitbreidingen snel en zonder meerkosten worden opgenomen.

Brochure Resultaatgerichte aanpak lokaal welzijnsbeleid

Gemeente en welzijnsorganisatie hebben elkaar hard nodig om van lokaal welzijnsbeleid een succes te maken. En net als bij een huwelijk begint een goede samenwerking bij een intentieverklaring. Beide partijen moeten elkaar het jawoord geven en het vertrouwen naar elkaar uitspreken. Stimulansz heeft een werkmodel ontwikkeld dat een solide basis vormt voor een lang en gelukkig ‘huwelijk’ tussen gemeente en uitvoerende instantie. Het model geeft richting aan het welzijnsbeleid en ondersteunt bij het maken van de juiste keuzes. We noemen het dan ook: Resultaatgericht werken. Wie kiest voor deze aanpak, kiest voor resultaat.

Abonnement Cliëntenraden

In de WWB, Wsw en Wmo is vastgelegd dat cliënten gesprekspartner zijn van de overheid. Daarom is het belangrijk dat cliëntenparticipatie bij gemeenten goed is geregeld. De burgers voelen zich betrokken bij hun gemeente en kunnen hun stem laten horen. Daarnaast levert de cliëntenraad een bijdrage aan de gemeentelijke beleidsvorming. Stimulansz biedt nu in samenwerking met Stichting Cliëntenperspectief (CliP) een abonnement aan om cliëntenraden te faciliteren, met o.a. een helpdesk, meerdere handreikingen en modellen, een digitale nieuwsbrief en een actualiteitendag.

Meer informatie over deze producten?
Mailt u dan naar: info@stimulansz.nl.