

➔ ‘Kunnen we verder nog iets voor u doen?’

IN OPSTERLAND LEIDT ANDERE INTAKE TOT FORS
LAGERE INSTROOM

De gemeente Opsterland maakt sinds kort gebruik van een poortwachter voor de intake bij werk en inkomen. Die heeft de procedure sneller en efficiënter gemaakt door een combinatie van methodisch werken en een groot inlevingsgevoel. Meer dan 30 procent van de klanten die een bijstandsuitkering aanvragen wordt uiteindelijk op een andere manier geholpen.

In Opsterland waren ze op zoek naar een manier om de intake van werk en inkomen efficiënter te laten verlopen. De Friese plattelandsgemeente, waar zestien dorpen onder vallen met Beetsterzwaag als hoofdplaats, is een ‘nadeelgemeente’, licht teamleider Anneke Bakker van Werk & Inkomen toe. De gemeente krijgt minder budget dan aan uitkeringen vertrekt wordt. “Daarom zochten we naar manieren om een efficiencyslag te maken en ons tekort te beperken.” Opsterland regelt pas sinds 2013 zijn eigen werk en inkomen. Voor die tijd werd dat uitbesteed aan buurgemeente Smallingerland. De werkwijze die sindsdien werd gehanteerd, met aparte consultants voor werk en voor inkomen, bleek nadelen op te leveren. “Niet elk gesprek vraagt de inzet van twee consultants en vooral het maken van afspraken bleek erg lastig.”

Pilot

In maart startte daarom de pilot met de zogeheten poortwachter. Die voert met iedereen die een uitkering aanvraagt binnen twee dagen een intakegesprek. Normaal staat daar een termijn van acht weken voor. “De filosofie bij de poortwachtergesprekken is een realistische, motiverende houding, zodat we de klant zo snel mogelijk financiële duidelijkheid verschaffen”, zegt Wander Beijen, beleidsmedewerker Re-integratie. “Maar we willen ook door methodische gespreksvoering een zo goed mogelijk beeld krijgen, zodat het eventuele vervolg snel ingezet kan worden. Het gaat om het aanboren van de juiste argumenten en motivatie bij de klant, om er samen achter te komen wat ze écht willen en kunnen. Daarbij hoort het vertellen van een eerlijk verhaal, ook als dat niet is wat ze willen horen. Je moet aan mensen kunnen uitleggen wat de gevolgen zijn als ze een uitkering krijgen. Er komen bijvoorbeeld jongeren die nog veel ander perspectief hebben, maar dit vaak zelf (nog) niet realiseren. Die wil je in het gesprek in de poort op een andere manier helpen. Daarbij leggen we de nadruk op ‘probeer iets van je toekomst te maken’.”

Als iemand recht heeft op een uitkering en deze nodig heeft, dan wordt die zo snel mogelijk verstrekt, om wat financiële druk weg te nemen. De poortwachter wijst mensen verder op voorliggende voorzieningen en adviseert over betere alternatieven dan de bijstand, zoals weer naar school gaan. De klant die een uitkering krijgt, wordt ‘warm’ overgedragen aan een klantmanager Werk om op zoek naar te gaan naar werk of andere vormen van participatie.



RABEA UBACHS





Of er wordt bijvoorbeeld contact gelegd met het gebiedsteam als er problemen zijn op andere levensdomeinen.

Daarvoor is een uitgebreide vragenlijst bedacht, die ingaat op dingen als de sociale situatie van de klant en zijn omgeving en de vraag hoe die zelf zijn toekomst voor zich ziet. “Voorheen hadden we eigenlijk geen eenduidige manier van werken”, geeft Beijen toe. “Deze vragenlijst biedt de poortwachter nu een leidraad om het gesprek met de klant goed te kunnen voeren. Natuurlijk is elk gesprek anders, en daar speelt de poortwachter goed op in. Maar de achterliggende gedachte is dat we hiermee op een methodische manier klanten in beeld brengen.”

Nazorg

De ideale poortwachter is een soort consultant-plus, zegt Bakker. Hij of zij heeft een gedegen kennis van de Participatiewet en de voorliggende voorzieningen, maar combineert dat met de sociale vaardigheden die nodig zijn bij het voeren van een gesprek, mensenkennis en geduld. Haar collega Petronella Stroop, beleidsmedewerker Participatie vult aan: “Je moet de klant vertrouwen geven en het gevoel dat er naar ze geluisterd wordt, ook als je ze slecht nieuws moet brengen. Dat moet altijd met respect gebeuren. Zo vergroot je de motivatie en dat maakt de kans van slagen van een vervolgtraject makkelijker. Het veranderen van de mindset van klanten, daar gaat het om. Dat vereist sociale competenties.”

De nieuwe werkwijze levert resultaat op: in periode maart-juli 2016 is de instroom met ruim 30 procent teruggebracht. Maar

daarmee is het verhaal niet afgelopen. Opsterland doet ook aan nazorg. Het is de bedoeling dat iedereen binnen acht tot tien weken na de intake een vervolgesprek krijgt, om te zien hoe het er nu voor staat. Stroop: “We willen weten of ook de mensen die we hebben afgewezen tevreden zijn. Als we ze een andere weg hebben aangeraden, of ze die ook daadwerkelijk zijn ingeslagen. En hoe dat bevalt. En we vragen ze: kunnen we verder nog iets voor u doen?”

! TIPS

- De poortwachter dient te beschikken over zowel uitgebreide kennis van wet- en regelgeving als over grote sociale vaardigheden
- Zorg voor een methodische werkwijze, bijvoorbeeld een checklist voor het voeren van gesprekken, maar laat daarbij ruimte voor eigen inzicht en maatwerk. Elk gesprek is anders, de vragen zijn meer een leidraad.
- Probeer er bij elke aanvraag achter te komen wat de klant echt wil: een uitkering is lang niet altijd de oplossing
- Geef klanten snel duidelijkheid. Ken uitkeringen die wel gerechtigd en nodig zijn, snel toe zodat de klant financiële zekerheid heeft
- Zorg voor een nazorgtraject: hoe vergaat het de mensen die buiten de poort zijn gehouden? Neem na een week of acht à tien nog eens contact op. Bezoek mensen desnoods thuis.



Bijlagen

- [Checklist Poortwachter](#)

Contactpersonen

Anneke Bakker

Teamleider Werk & Inkomen

[in](#) [Anneke bakker](#)

anneke.bakker@opsterland.nl

Petronella Stroop

Beleidsmedewerker Participatie

petronelle.stroop@opsterland.nl

Wander Beijen

Beleidsmedewerker Re-integratie

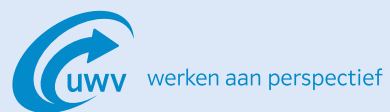
wander.beijen@opsterland.nl

Tjeerd Breuker

Adviseur Bestuurscommunicatie

tjeerd.breuker@opsterland.nl

 www.samenvoordeklant.nl
 info@samenvoordeklant.nl
 @SamenvdKlant
 De Programmaraad



Samen vernieuwen we de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden