

Raad voor Werk en Inkomen

De Raad voor Werk en Inkomen is het overlegorgaan en expertisecentrum van werkgevers, werknemers en gemeenten. De RWI doet voorstellen aan de regering en andere partijen over het brede terrein van werk en inkomen. Doel van deze voorstellen is een goed functionerende arbeidsmarkt te bevorderen. Het vergroten van de transparantie van en het verbeteren van de kwaliteit op de re-integratiemarkt behoren eveneens tot de kerntaken van de RWI. [Kijk voor meer informatie op www.rwi.nl.](http://www.rwi.nl)

Impuls, okt 2009



Raad voor
Werk en
Inkomen

Loslaten of vasthouden?

Bovenstaand dilemma is niet alleen voorbehouden aan ouders van opgroeiend grut. Misschien is het wel de kernvraag van iedere coach, op welk terrein dan ook. Ook in de sociale zekerheid, waar we tegenwoordig spreken over 'werkcoaches'. Maar is de werkcoach daadwerkelijk een coach en wat betekent dat voor de cliënt? Wordt die in staat gesteld om - onder begeleiding van zijn coach - zelf de route terug naar werk te bepalen? En is die werkcoach daar eigenlijk toe in staat? Klanten zijn over het algemeen meer tevreden over de dienstverlening wanneer ze het gevoel hebben gehad dat ze invloed hebben kunnen uitoefenen op vorm, inhoud en richting van het re-integratietraject. Het succes en de populariteit van de IRO spreekt daarin boekdelen.

Onderzoek

De Raad voor Werk en Inkomen heeft recentelijk exploratief onderzoek laten verrichten naar de invloed van de cliënt op zijn re-integratie. Daarbij stond invulling van het begrip 'zelfsturing' centraal door professionals van gemeenten en UWV. Het onderzoek richtte zich op de bredere vraag of de cliënt in de spreekkamer daadwerkelijk invloed heeft op de in te zetten re-integratie en leverde ondermeer de volgende inzichten op. Ten eerste beseffen de meeste werkcoaches dat het voor een succesvolle re-integratie van de cliënt van belang is dat deze zijn eigen voorkeur en mening moet kunnen geven. Klantinvloed krijgt daarmee vooral inhoud op het niveau van de individuele gevalbehandeling in de spreekkamer, op informele wijze in de dialoog tussen cliënt en professional. Een tweede uitkomst. Hoewel de meeste gemeentelijke verordeningen het geven van invloed aan de cliënt propageren, is vrijwel nergens sprake van een uitgewerkte

visie op wat dat dan is, klantinvloed, en op welke wijze die invloed door de cliënt kan worden aangewend of benut. Met andere woorden: er wordt wel veel waarde aan gehecht, maar het blijft vooral een abstractie.

Dat heeft ten derde tot gevolg dat - behalve dat de invloed van de klant varieert per klant - dit ook varieert per werkcoach of klantmanager. De mate waarin de klant zijn invloed kan uitoefenen is sterk afhankelijk van de ruimte die hem geboden wordt door de desbetreffende professional. Een nadeel van het ontbreken van een gedeelde methodische aanpak ten aanzien van zelfsturing is ook dat er weinig sprake is van kennisoverdracht en dus mogelijkheden tot verbetering.

Invloed van de klant

Het is - tot slot - meer regel dan uitzondering dat een cliënt die in aanmerking komt voor re-integratie niet weet wat hem te wachten staat. Hoe werkt zoiets, re-integratie? Wat wordt er van hem verwacht, wat kan en mag hij zelf doen en hoe gaat dat dan? Met andere woorden: de invloed van de klant is net zo groot als zijn kennis over de mogelijkheden om die invloed uit te kunnen oefenen. Daarbij staat de cliënt per definitie op een achterstand ten opzichte van de professional, die wel weet wat wel en niet kan en hoe een en ander in zijn werk gaat. Professionals zijn wel bereid hun kennis met de cliënt te delen, maar doen dat veelal alleen wanneer de cliënt hier om vraagt.

Een eerste en in onze ogen het meest prominente punt is dat er - ondanks de vaak wervende beleids teksten waarin de cliënt alle ruimte krijgt om zijn eigen verantwoordelijkheid te nemen - geen vertaling is naar de praktijk. De professional

moet zelf - van geval tot geval - bepalen hoe en hoeveel invloed de klant krijgt. De belangrijkste vraag die daarbij gesteld moet worden is: 'Is dat eig?' Voor het beantwoorden van die vraag moeten we ons eerst afvragen wat professioneel handelen nu eigenlijk inhoudt. Betekent het dat vooral discretionaire ruimte moet worden gelaten aan de professional? Of laten we 'klantinvloed' dan teveel aan het toeval over? Of betekent het (verdere) protocollering en voorgeschreven werkprocessen? Ook hier geldt dus: loslaten of vasthouden?

Het in opdracht van de RWI verrichte onderzoek zal naar verwachting voor het eind van dit jaar worden gepubliceerd.

Alex Driesens
Adviseur Beleid RWI