

# De paradox van weten en (niet) doen



Wachtende werklozen in het Gewestelijk Arbeidsbureau, 1979.  
(foto: Bert Nierhuis/ Rijksmuseum Amsterdam)

Een dertig jaar oud rapport dat zich laat lezen als een verslag dat vandaag is geschreven. Waarom hebben we anno 2008 nog dezelfde problemen als dertig jaar geleden? Hebben we de oplossing nog steeds niet gevonden? Te korte gesprekken, teveel verschillende contactpersonen. Zo omschrijft de werkloze chef van een schoonmaakbedrijf zijn ervaringen met de sociale dienst in 1975. "Dat je dus niet een mens bent, maar gewoon een klant. Dat je in een crisissituatie zit, ja daar wordt totaal geen rekening mee gehouden." De voormalige schoonmaakchef schaamt zich en wil begrepen worden. De onderzoekers die hem en andere werklozen interviewden, concluderen: "Kliënt zijn betekent meer dan

zelf niet voor je inkomen kunnen zorgen." Er is hulp nodig die het gemis dat de cliënt ervaart, ondervangt: "door de uitkering én door een menselijke, belangstellende houding en een open oor voor de belevingswereld van cliënten." Maar een open oor voor de belevingswereld sneuvelt onder tijdsdruk en formeel handelen. De medewerkers zeggen best anders te willen: 80 procent van de contactambtenaren – de klantmanagers van 1975 – zou graag meer tijd besteden aan de sociale omstandigheden en 75 procent aan het opsporen van niet financiële noden, maar ze hebben die tijd niet. De intake duurt in een kwart van de gemeenten niet langer dan een half uur, en in de helft van de gemeenten een half uur tot een uur. Een voor-

malige middenstander: "En daar sta je dan. Dan kom je op de sociale dienst en daar word je dan behandeld als iemand die een normale aanvraag doet. Dan zeggen ze niet van kerel, red je het? Heb je geld? Hebben je kinderen te eten? Hoe zit het met je huur, gas en licht? Sta je rood? Hoe is je situatie? Dat vragen ze helemaal niet." Sociale diensten in 1975 weten best waaraan de meeste behoefte is na het vaststellen van de uitkering: aan follow up, zowel dienstverlenend als controlerend, aan opvang van sociale problemen, aan actieve bemiddeling, aan professionele hulp bij psychosociale problemen, aan budgetaire begeleiding. Maar met name de grotere gemeenten geven aan dat ze lang niet in die behoefte kunnen voorzien.

## Groot onderzoek

Deze en andere ervaringen van werklozen in de bijstand zijn opgetekend in een dertig jaar oud rapport dat onderdeel uitmaakt van een groot onderzoek naar de taken en de rol van de gemeentelijke sociale dienst in de lokale samenleving. Het ministerie van CRM en de VNG gaven in 1975 opdracht. Drie jaar en twee miljoen gulden later lagen er diverse deelonderzoeken en een eindrapport.

Wat waren de aanbevelingen? "De cliënt vraagt

begrip. Een aanvraag doen bij de sociale dienst is op zich al een met vele emoties omgeven gebeurtenis." Nodig is een intake die hier rekening mee houdt. En die naast financiële steun ook morele steun biedt. Het onderzoek pleit dan ook voor een hoogwaardige intakefunctie. Geen massaal spreekuur, maar zo mogelijk afspraken en huisbezoek en vaste contactpersonen. Daarom moet de contactambtenaar centraal staan, omdat hij de brug is tussen cliënt en organisatie, en er nu eenmaal besloten is dat "we de cliënt centraal willen stellen". Het onderzoek pleit verder voor allround contactambtenaren (waar sociale diensten vanwege de kortere inwerktijd juist voor het tegenovergestelde kiezen; iemand inwerken op een regeling kan aanmerkelijk korter dan inwerken op meerdere regelingen). Specialisering naar wijk of stadsdeel wordt wel bepleit, vanwege signalering van structurele problemen en betere samenwerking met andere, vaak wijkgericht opererende, instellingen. Tja, de geschiedenis herhaalt zich.

## 30 jaar later

Wat is er gebeurd met de adviezen voor de sociale dienst nieuwe stijl uit 1978? Waarom verschijnen er anno 2008 adviezen die zo uit het dertig jaar oude rapport gekopieerd lijken? Omdat klantgerichtheid het roch niet heeft gewonnen van volumedoelen en rechtmatigheid? En daarmee de adviezen ook niet? 'Lever excellente dienstverlening.' 'De vraag van de klant moet de reikwijdte van je werk bepalen, niet je eigen taakopvatting.' 'De contactambtenaar van toen, de klantmanager van nu, moet alle ruimte krijgen.' 'Het gemeentebestuur moet steviger sturen op het totale sociale domein met heldere opdrachten.' Is het 1978 of 2008? Ook de slotopmerking van dit grote onderzoek misstaat dertig jaar later niet. "Het uiteindelijke doel (van alle adviezen) is gelegen in een gedecentraliseerde gemeentelijke sociale dienst die ruime participatie van de bevolking mogelijk maakt." Hoe zo'n dienst eruit zal zien, weten de onderzoekers ook niet precies. "Maar het is wel duidelijk dat, om dit doel te bereiken, de top zich uit de operationele leiding zal terugtrekken en zich meer zal concentreren op de beleidsvorming op de lange termijn, [...] dat de leiding van de sociale dienst in een grote gemeente, vanuit haar eigen deskundigheid [...] moet kunnen meeprenen over het welzijnsbeleid." Hoeveel managers herkennen zich hier anno 2008 in? (tekst: Liny Buijnzeel) \*

## Vroeger...

'Vroeger' trekt een parallel tussen het werk van sociale diensten in het heden en verleden. Deze keer over de klant centraal, één aanspreekpunt, schakelen en verbinden, mensen in hun kracht zetten en meer veeligenoemde ingrediënten voor betere dienstverlening. Divosa heeft er net weer een boekje over gepubliceerd (HOE!) en een congres over gehouden (in Rotterdam). Maar hoe nieuw is het, pleidooid eigenlijk?