

## **Smoezen en klantbenadering | 1 jaar later**

Op 7 november 2013 organiseerde het RCF Kenniscentrum Handhaving een klantmanagersbijeenkomst met als thema: 'Vakmanschap'. Deze bijeenkomst was de laatste. Niet omdat het geen succes was, integendeel, maar vanaf dit jaar bundelen we de krachten met Divosa in de Dag van de Uitvoering. We blijven uiteraard wel aandacht schenken aan vakmanschap, klantmanagers en goede initiatieven. De genoemde bijeenkomst biedt daarvoor een mooie kapstok. Hier presenteerden gemeenten, ISD'en en bedrijven verschillende innovatieve werkwijzen op het gebied van vakmanschap. In een serie van 6 artikelen kijken we hoe deze werkwijzen – een jaar later – de tand des tijds hebben doorstaan. In dit tweede artikel is het de beurt aan re-integratiebureau Bijstand naar Werk.



Cilla Ezerman en haar collega Elke van Gils gaven een workshop over 'smoezen en klantbenadering'. Veel klanten gebruiken smoezen om niet te hoeven werken: lichamelijke of psychische klachten, zorg voor kinderen, leeftijd, schulden, verslaving, gebrek aan (of geen) opleiding. Maar is iets echt een smoes? Zo ja, wil een klant dan domweg niet werken of ligt er iets anders, zoals angst, aan ten grondslag? Aan de klantmanager om dit te achterhalen. Het is belangrijk om de klant hier direct mee te confronteren én om de klant vervolgens zelf verantwoordelijk te maken voor oplossingen. Hoe je dat doet, is onderdeel van de nieuwe opleiding voor re-integratieprofessionals.

### **Hoe gemeenten omgaan met smoezen**

'In onze dagelijkse re-integratiepraktijk komen we verschillende soorten smoezen tegen', vertelt Cilla. 'Tijdens de workshop ontdekten we dat klantmanagers die smoezen ook kennen. En we zagen dat gemeenten hier verschillend mee omgaan. Klantmanagers benoemen niet altijd de consequenties, laat staan dat ze die doorvoeren. Klanten met veel smoezen worden uiteindelijk zelfs vaak met rust gelaten. Of een klant krijgt bij de

zoveelste smoes juist een maatregel van 100% opgelegd. Als we niet eenduidig, consistent en consequent zijn in de aanpak, schieten we ons doel voorbij.'

### **Handhaven en stimuleren**

Het doorprikken van smoezen kun je zien als een vorm van handhaving. Vaak vergt het wel wat tijd om de vinger op de zere plek te leggen. 'Maar het is wel nodig om de tijdelijkheid van de Wet werk en bijstand hoog te houden', vindt



Cilla. 'Alleen zo kunnen we ons mooie sociale stelsel betaalbaar houden. Daarbij hoort ook het besef dat mensen verantwoordelijk zijn voor hun eigen levensonderhoud. We moeten in dat licht af van het idee dat werk leuk moet zijn. Dat hoeft niet. Minder leuk werk of

extra reistijd ontslaat mensen niet van de verplichting om aan de slag te gaan. Als klantmanager moet je klanten hiertoe stimuleren. Methodisch werken biedt je hiervoor de nodige handvatten.'

### **Opleiding re-integratieprofessionals**

Haar overtuiging, de smoezen die ze wekelijks hoort en de ervaringen bij gemeenten! Daar moest Cilla iets mee. Het resultaat is de 7-daagse [opleiding voor re-integratieprofessionals](#) – 'Van zorgen naar activeren' – die deze maand van start gaat. Cilla: 'Het accent ligt nu vaak op zorg- en coachtaken. In onze ogen is er veel meer nodig om te komen tot het snel en duurzaam plaatsen van een klant op een passende baan. De opleiding behandelt onder meer de grondhouding van de klantmanager. Vaak komt die neer op het willen helpen van mensen. Maar de dienstverlening ziet er heel anders uit als je handelt vanuit het geloof in de tijdelijkheid van een uitkering. Uiteindelijk is een klant daar veel meer bij gebaat.'

Daarnaast besteedt de opleiding aandacht aan facetten zoals trends en veranderingen op de arbeidsmarkt, het 'visitekaartje' van de klant, matchen, netwerken, social media, duurzaamheid en onderhandelen. Ook vertellen werkgevers wat ze wel en niet verwachten van sollicitanten. Op handhavingsgebied komen fraudesignalen, sancties én smoezen aan bod. Want uit smoezen, zo bewijst Cilla in dit artikel, kan zomaar iets moois ontstaan.