

Hoe handhaaf jij op arbeidsverplichtingen?

Sommige gemeenten handhaven niet op (geüniformeerde) arbeidsverplichtingen. Andere gemeenten vertrouwen voor de handhaving op het vakmanschap van de klantmanagers werk. Weer andere gemeenten beleggen de verantwoordelijkheid elders. Bijvoorbeeld bij coördinatoren of handhavers doelmatigheid. Vorige maand brainstormden collega's van het VNG Kenniscentrum Handhaving en Naleving en de Beroepsvereniging voor Klantmanagers (BvK) over verschillen, dilemma's, good practices en behoeften.

Verschillen

Over een ding is iedereen het wel eens: het handhaven op arbeidsverplichtingen moet een doel dienen. Je wilt dat cliënten hun gedrag in positieve zin veranderen. De manier waarop gemeenten dit willen bereiken, loopt sterk uiteen. Natuurlijk, geen gemeente is hetzelfde. Een regio met een zwakkere arbeidsmarkt vraagt om een andere aanpak dan een regio waar veel werk voorhanden is. En beleg je de handhaving bij handhavers doel- of rechtmatigheid of bij de klantmanagers zelf? In dat laatste geval treden ook binnen gemeenten verschillen op. Dit heeft onder meer te maken met de verschillende opvattingen over (het schaden van) de vertrouwensrelatie met een cliënt. Of met de aanwezige wets- en beleidskennis en rapportagevaardigheden. Met vakmanschap dus.

Dilemma's

Ben je verantwoordelijk voor het handhaven op arbeidsverplichtingen, dan herken je ongetwijfeld de onderstaande dilemma's. De eerste is de omvang van de caseload. Effectief handhaven vraagt om het goed kennen van je cliënten. Bij een te forse caseload kun je dit nauwelijks waarmaken. Daarbij is de administratie – rapportage en dossieropbouw – bij het opleggen van een maatregel heel arbeidsintensief is. Helemaal als je wilt afwijken van de standaard maatregel. Die tijd kun je ook besteden aan laaghangend fruit.

Een ander dilemma is van menselijke aard. Veel klantmanagers met een

hulpverlenende inslag vinden het lastig om 'de cliënt te straffen'. Los hiervan is het soms ook moeilijk om te achterhalen of er medische of sociale oorzaken zijn voor een overtreding. Onder meer de onduidelijkheden over privacy zorgen vaak voor een magere verbinding met de sociale teams.

Good practices

In Rotterdam zijn handhavers – in samenwerking met de klantmanagers – verantwoordelijk voor het opleggen van maatregelen. Die werkwijze leidde vorig jaar tot een besparing op de uitkeringslasten van 1,5 miljoen euro. De handhavers proberen ook werkgevers een rol te geven in de handhaving.

Voor klantmanagers die de handhaving op zich nemen blijken de inzet op wederkerigheid, een regelluwe registratie en gestandaardiseerde processen belangrijke randvoorwaarden voor succes. Zet je vanaf het begin in op wederkerigheid, dan vergroot je de duidelijkheid en daarmee de acceptatie door een cliënt bij het opleggen van een maatregel.

Behoeften

De brainstorm blijkt te voorzien in een behoefte. Het is goed om ideeën op te doen over de werkwijze van andere gemeenten. Toch blijven er ook een aantal behoeften bestaan. De revue passeert onder meer inzicht in het effect van maatregelen op gedrag en duurzame uitstroom. Daarnaast zou een heldere uiteenzetting van de wettelijke mogelijkheden – ook op het gebied van privacy – in een behoefte voorzien. Een andere vraag die in de brainstorm opkomt is of het mogelijk is om de arbeidsverplichtingen te segmenteren. Bijvoorbeeld naar de omvang van de caseload en de stand van de arbeidsmarkt. Kortom, genoeg stof om over na te denken. En oh ja, of het KCHN de wetgever duidelijk kan maken dat sommige opdrachten – zoals de verhuisplicht – in de praktijk niet uitvoerbaar zijn. Zelfs niet met de beste wil van de wereld!