FIP

VOORWOORD TJERK MORAAL 3 / WAAROM FIP WERKT 5
PETER SCHRAGE 7 / ODILIA HAFKENSCHEID 9
TOF THISSEN 11 / KLANTMANAGER JOSÉ MENS
OVER FIP 13 / 10 VRAGEN AAN MENNO FENGER 16

FREQUENT INTENSIEF PERSOONLIJK CONTACT

‘Aandacht werkt’

SVLand SPECIALISTEN SOCIALE ZEKERHEID
Erasmus University Rotterdam

Het **gesprek** is de kern

Hoe de Erasmus Universiteit ertoe kwam om wetenschappelijk onderzoek te doen naar de effecten van **persoonlijk contact** met bijstandsgerechtigden...

Voorwoord

Zo'n zeven jaar geleden zag de wereld er nog heel anders uit. Er was een flinke recessie gaande, uitkeringsbestanden liepen flink op en organisaties - waaronder het UWV en gemeenten - moesten 'meer met minder doen'. Verregaande digitalisering leek een goede oplossing voor alle problemen.

In deze periode zagen wij dat gemeenten flink investeerden in het aanpakken van onrechtmatig gebruik van bijstandsgelden. Helaas zagen wij dat er steeds minder aandacht was voor de bijstandsgerechtigde zelf. Bij SV Land kwamen we zelfs dossiers tegen van cliënten die al vijf jaar geen gesprek meer hadden gehad met een klantmanager! Dat zo'n situatie voor een cliënt niet uitnodigt tot het naleven van de regels, is een understatement.

Persoonlijk contact met de uitkeringsgerechtigde is de kerntaak van een klantmanager of consulent, of die nu voor een gemeente, verzekeraar of het UWV werkzaam is. Alleen door persoonlijk contact is het mogelijk om de cliënt te leren kennen, te motiveren en het nodige steuntje in de rug te geven.

"Persoonlijk contact met de uitkeringsgerechtigde is de kerntaak van een klantmanager of consulent, of die nu voor een gemeente, verzekeraar of het UWV werkzaam is."

Frequent Intensief Persoonlijk contact (FIP) is geen garantie dat de cliënt uiteindelijk een betaalde baan zal krijgen. Wij zijn er echter van overtuigd dat persoonlijk contact de sleutel is om cliënten in beweging te krijgen. Onderschat niet dat kleine stapjes, bijvoorbeeld op het gebied van sociale activering, van enorme positieve invloed kunnen zijn op iemands leven.

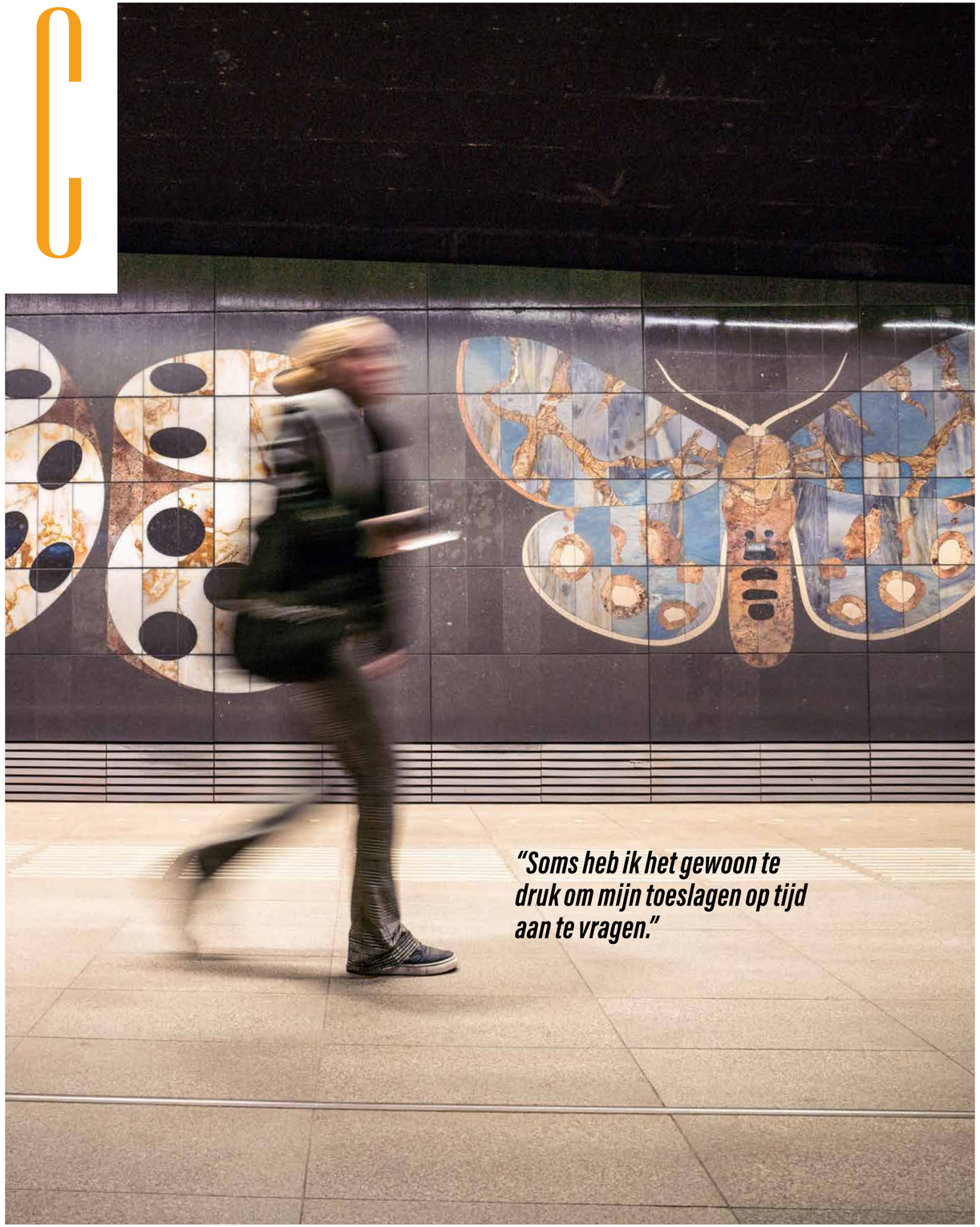
Vanuit deze overtuiging sloegen SV Land, de Erasmus Universiteit, een particuliere verzekeraar en een aantal gemeenten in 2012 de handen ineen. We spraken af om tijd, energie en geld te investeren in wetenschappelijk onderzoek naar de effecten van de FIP-methode.

Nu, enkele jaren verder, ziet de wereld er een stuk florissanter uit en lopen de uitkeringsbestanden terug. We zien dat steeds meer gemeenten interesse tonen in meer persoonlijk contact met uitkeringsgerechtigden.

Deze uitgave is bedoeld om een aantal bijzondere ervaringen van de afgelopen jaren te delen en u hiermee te inspireren. Ik wens u veel leesplezier!

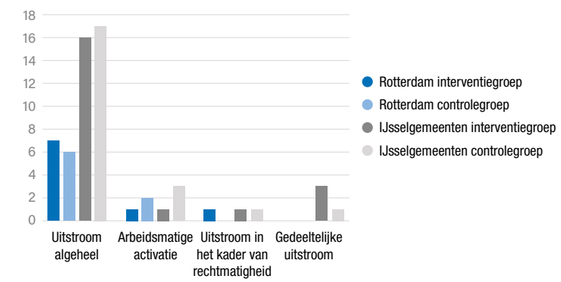
Tjerk Moraal

C

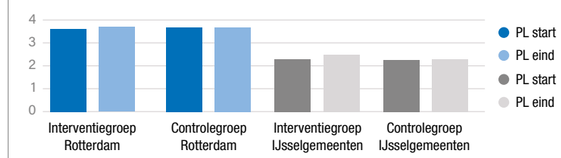


Waarom FIP werkt

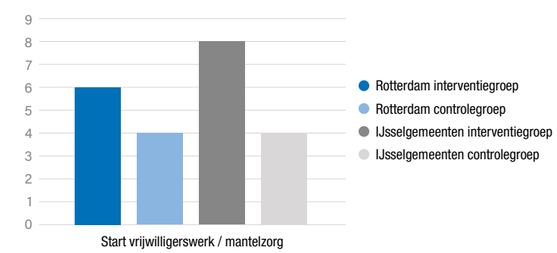
Figuur 1
Uitstroompercentages weergegeven per reden voor de interventie- en controlegroep.



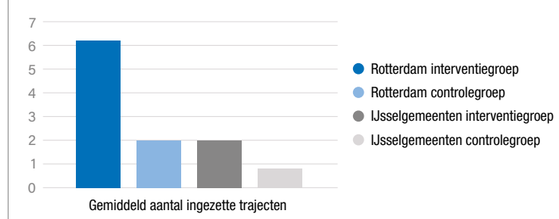
Figuur 2
Vergelijking begin- en eindsituatie van de interventie- en controlegroep. Opvallend is dat de interventiegroep significant meer voortgang heeft gemaakt op de participatieladder dan de controlegroep wanneer de begin- en eindsituatie met elkaar vergeleken wordt.



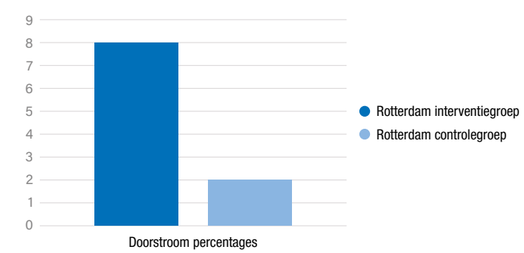
Figuur 3
Percentages sociale activatie (starten van vrijwilligerswerk en/of mantelzorg).



Figuur 4
Gemiddeld aantal ingezette trajecten binnen de interventie- en controlegroep.



Figuur 5
Doorstroompercentages binnen de interventie en controlegroep (gemeente Rotterdam).



Centrale conclusie

De beoogde bijdrage van dit onderzoek is het in kaart brengen van de effectiviteit van frequente en persoonlijke klantcontacten met langdurig werklozen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. In dit onderzoek vinden wij geen significante effecten van klantcontacten op arbeidsmatige activatie, gedefinieerd als (gedeeltelijke) uitstroom richting betaalde arbeid. We vinden wel positieve en significante effecten van klantcontacten op diverse indicatoren voor sociale activatie, namelijk: het starten van vrijwilligerswerk en/of mantelzorg, deelname aan trajecten en vordering op de participatieladder. Andere waargenomen effecten die voortkomen uit de interviews en intervisiebijeenkomsten zijn: de blije reacties van uitkeringsgerechtigden ten aanzien van de klantcontacten, de kleine stappen die door uitkeringsgerechtigden gezet worden, de voldoening die klantmanagers uit hun werk halen en de bevordering van de informatievoorziening.

“Wonen op een woonboot is een droom. Maar om die te realiseren moet je heel wat gemeentelijke loketten aflopen. Dat moet toch anders kunnen?”

Peter Schrage directeur NV Schade

ARBEIDSONGESCHIKTHEIDSVERZEKERAAR NV SCHADE FINANCIERT HET TWEEDE DEEL VAN HET FIP-ONDERZOEK VAN MENNO FENGER

‘Op korte termijn is het misschien duurder, op lange termijn niet’

NV Schade, verzekeraar rondom arbeidsongeschiktheid, wil mensen hun draai in het leven weer laten vinden. Daarom kennen ze hun klanten. ‘Persoonlijk contact maakt het verschil.’ Die overtuiging willen ze wetenschappelijk onderbouwd zien, daarom financiert Peter Schrage, net als SV Land, het onderzoek van Menno Fenger en de Erasmus Universiteit.

Waarom financiert u het tweede deel (de verdieping) van het FIP-onderzoek van Menno Fenger?

‘Ik wil heel graag weten in hoeverre onze persoonlijke benadering bijdraagt aan de re-integratie van mensen. Kunnen ze dankzij onze aanpak sneller en makkelijker hun draai vinden? Wij zijn zelf wel overtuigd dat persoonlijk contact het verschil maakt, maar willen dit graag wetenschappelijk onderbouwd zien. En ik zou het aantal deelnemers aan onze re-integratieprojecten graag zien stijgen. Ik ben benieuwd wat wij kunnen verbeteren aan onze methodiek. Ja het is redelijk duur, maar het betaalt zichzelf terug. Als iemand van 40 een baan vindt, scheelt dat 25 jaar uitkering... Het is mijn doel in m’n leven: antwoord vinden op de vraag “hoe krijgen we mensen zo ver dat ze meedoen aan een re-integratie-traject?” Daarvoor is persoonlijk contact nodig. Dat is misschien op korte termijn duurder, maar op langere termijn niet.’

Waarom staat in uw aanpak persoonlijk contact centraal?

‘Omdat we willen dat mensen krijgen waar ze recht op hebben. Wij zijn er voor hen. Alleen een luisterend oor is al belangrijk. Mensen willen hun verhaal kwijt. Via ons kunnen mensen die zes á zeven jaar in de WIA zaten, weer in beweging komen, misschien zelfs een eigen bedrijf hebben. We nemen daartoe zelf, pro-actief, contact op met hen. Wij praten over “mensen hun draai weer laten vinden in het leven”. Een commerciële verzekeraar spreekt over “schadelastbeperking”: dat is een wezenlijk andere benadering.’

Gemeenten zeggen over het algemeen dat ze voor persoonlijk contact met hun klanten geen tijd hebben...

‘Dat is koudwatervrees, denk ik. Ik geloof gewoon dat warm contact helpt. Het begint natuurlijk al met de vraag wat voor soort brieven je uitstuurt, wat de tone of voice van die brieven is. Er ligt een grote nadruk op het voorkomen en opsporen van fraude. Dat snap ik, maar in 90% van de gevallen is daar geen sprake van. Fraude mag geen reden zijn om op de controlekant te gaan zitten. Gemeenten zouden het zelf moeten testen, proefondervindelijk. Begin met een groep van een paar honderd, vergelijk dit met een groep die alleen een brief heeft gekregen... Persoonlijk contact is ook gewoon gezond verstand. Dat is belangrijk voor elke relatie. Dit is toch menselijk verkeer?’

Peter Schrage

1996-2008 Orbis Advies en Onderzoek BV
2006-huidig NV Schadeverzekering Metaal- en technische bedrijfstakken

"Ik was altijd gewend merkkleding te kopen. Nu ik geen baan meer heb, heb ik ontdekt dat die ook bij de kringloop wel te vinden is."

Odilia Hafkenscheid manager afdeling Klantbeheer gemeente Amersfoort

DE ERVARINGEN VAN GEMEENTE AMERSFOORT

'Dankzij FIP stellen we weer de eenvoudige vraag: "Hoe gaat het met u?"'

Gemeente Amersfoort was één van de weinige gemeenten die meededen met het onderzoek van Menno Fenger. Teammanager Odilia Hafkenscheid is heel positief over FIP. 'Maar de gesprekken met klanten zijn wel intensief.'

Waarom doen jullie mee met het FIP-onderzoek?
'In Amersfoort werken we volgens een bepaalde filosofie: Ken je klant. Net als andere gemeenten zijn wij continu op zoek naar de balans tussen excellente dienstverlening en lage kosten. Ons middel hiervoor is: onze klant kennen. Daarnaast zijn wij ook altijd bezig om onze dienstverlening te verbeteren. We willen onderzoeken of we met de FIP-methode onze uitstroom verhogen. Misschien kunnen we er fraude mee opsporen? Of mensen in beweging krijgen – bijvoorbeeld door vrijwilligerswerk te gaan doen?'

Waarom hechten jullie zoveel waarde aan persoonlijk contact?
'Als je weet wat er speelt, kun je maatwerk leveren. Als je rechttoe rechtaan euro's verstrekt, mis je het één en ander. We kunnen hogere maatschappelijke kosten voorkomen door meer aan de voorkant te interveniëren. Is er huurachterstand? Zijn er schulden? Is er schroom om de reden te vertellen?'

Wat is het verschil tussen de FIP-methode en de manier waarop jullie werkten met de Ken je Klant-methode?
'Een paar dingen: de klant vier keer per jaar spreken in plaats van gemiddeld één keer. En dankzij FIP gingen wij weer de simpele vraag stellen "Hoe gaat het met u?". Die vraag was al jaren niet gesteld aan mensen. Daarnaast stuurden we een informatiebrief, waarin we uitleg gaven over de uitnodiging die zou volgen, en vervolgens de uitnodiging zelf. Daarin vroegen we vriendelijk: Wilt u langskomen? FIP maakte ons bewust van onze manier van praten met onze cliënt. Mensen hebben een uitkering. Geen straf.'

Welk effecten van de FIP-methode zijn al bekend?
'We hebben het onderzoek op 1 december 2018 afgesloten en de resultaten zijn pas in het voorjaar van 2019 bekend [bij het schrijven van dit interview waren de resultaten nog niet bekend, red.]. Maar de ervaringen zijn bijzonder. Klanten belden, nadat ze de uitnodiging hadden ontvangen, zelf met de vraag wanneer ze mochten langskomen. Kippenvel! De uitnodiging raakte een snaar. Mensen willen hun verhaal vertellen. Vrijwel alle klantmanagers waren enthousiast. De paar tegenstanders waren na deelname aan dit onderzoek ook om. Omdat het een wetenschappelijk onderzoek betrof, moesten zij ook meedoen. Van tevoren dachten zij wellicht "Wat een gedoe, weer een training". Ik denk dat sommige klantmanagers - onbewust - liever op basis van wet- en regelgeving een gesprek voeren dan op gevoel. En daar zít inderdaad verschil tussen. Maar ook zij zagen wat aandacht met mensen doet. Het is voor klantmanagers fijn om van betekenis te zijn. We zien mensen in beweging komen. Gaan participeren in de samenleving. Weer gaan sporten bijvoorbeeld.'

Waren er ook minder positieve punten?
'De gesprekken met klanten waren bijzonder maar ook heel intensief. Ze hebben veel impact. Drie gesprekken per jaar zijn misschien sowieso voldoende. Misschien zijn twee gesprekken al genoeg. Kwaliteit boven kwantiteit.'

Odilia Hafkenscheid

1996-2005	Kwaliteitsbeheerder Gemeente Smallingerland
2005-2009	Team Manager Gemeente Amersfoort
2009-huidig	Afdelingshoofd Gemeente Amersfoort

"Fijn als de wijkverpleegster, de huishoudelijke hulp en de mantelzorger met elkaar overleggen, in plaats van elk hun eigen plan te trekken."

DE MENSELIJKE KANT VAN HET UWV

'Ik wil mensen het gevoel geven dat er naar ze wordt geluisterd'

Tof Thissen, directeur UWV Werkbedrijf, zou het liefst iedereen bij de start van de WW spreken. 'Om te ontdekken hoe iemand in elkaar steekt'. Dat lukt niet, maar UWV doet wat het kan.

Waarom hecht u zoveel waarde aan persoonlijke dienstverlening?

'Als je werkloos wordt, is dat een crisis. Je wereld zakt in elkaar, de schrik slaat om je hart, je dromen vervliegen. Je wil zo snel mogelijk met een professional praten die jou op de één of andere manier kan bemoedigen, verbaal troosten. Jou weer laten ontspannen zodat je je kunt richten op een perspectief. Dat kan een laptop niet. Pennywish, poundfoolish? Je kunt hier wel op bezuinigen maar leidt dit niet elders tot veel meer maatschappelijke schade, mensen die in de schulden komen, in de armoede, meer naar de huisarts gaan, verleid worden tot criminaliteit?'

Hoe kunnen we dit dan doen?

'Het liefst zou ik iedereen direct aan het begin van de WW spreken. Dat je een gezicht ziet achter een cv, dat je ontdekt hoe iemand in elkaar steekt. Dan weet je of iemand aan te spreken is op eigen verantwoordelijkheid, zelfredzaamheid, of dat het iemand is die meer intensieve dienstverlening nodig heeft. Dat zie je niet in je werkmap. We hebben nu wat geld van het ministerie en onderzoeken of meer en sneller persoonlijk contact inderdaad helpt.'

Waarom wilt u dit onderzocht hebben?

'Ik wil weten hoe het zit, of dit inderdaad helpt zodat dit onomstotelijk vaststaat, boven alle kabinetten uit en we er dus blijvend geld voor krijgen.

Hadden we de ww-fraude die recent in het nieuws kwam – Polen die met een uitkering in Polen zitten, mensen die zelf ontslag nemen maar toch WW krijgen – kunnen voorkomen door mensen te zien?

'Dat kan ik natuurlijk nooit met zekerheid zeggen. Wel is het zo dat mensen vroeger een werkgeversverklaring nodig hadden als ze WW aanvroegen. Dat hebben we niet meer. Lastenverlichting voor werkgevers. Misschien moeten we meer checks inbouwen in de voorfase. We checken wel, maar of we alles voor 100% checken... En ja, er wordt fraude gepleegd. Met persoonlijk contact kun je niet alles oplossen. Het gaat mij erom dat mensen voelen dat er naar hen wordt geluisterd. Dat ze weten dat er goede tools zijn om hen te helpen en te ondersteunen. Dan ben je al minder geneigd om de regels te overtreden. Als mensen het gevoel hebben: ik word altijd overgeslagen, ben je natuurlijk eerder te verleiden om dingen te doen die haaks staan op verplichtingen die je moet nakomen.'

Tof Thissen

1986-2002	Lid gemeenteraad Roermond
1994-2002	Wethouder Roermond
2004-2015	Lid Eerste Kamer
2007-2015	Fractievoorzitter
2015-huidig	Directeur UWV Werkbedrijf

"Van tweeverdieners naar een huishouden met maar één kostwinner, dan is kinderopvang ineens een stuk minder goed te betalen."

DEZE KLANTMANAGER EN KLANT UIT BERGEN OP ZOOM SPRAKEN ELKAAR VOLGENS DE FIP-METHODE

'Heb ik iets verkeerds gedaan?'

Klantmanager José Mens viel met haar neus in de boter: 'Het is echt heel fijn om een goed en open gesprek met de klant te hebben en samen te onderzoeken op welk gebied de klant een stapje kan zetten'. Klant Karin Didden vond de gesprekken 'heerlijk'. 'Ik werd gehoord door iemand die wist waar ze het over had.' Is FIP dé oplossing? Mens: 'FIP werkt alleen als mensen gemotiveerd zijn. Veruit de meeste mensen zijn dat ook. Ook de mensen die bij het eerste gesprek roepen dat je ze nooit meer hoeft uit te nodigen.'

'Kijk, zo doe ik dat dan'. José Mens schuift een geplastificeerd A4-tje naar voren. Er staan negen gekleurde vakken op en plaatjes van onder andere een huis en een dokter en vragen als 'Waar ben je geboren en opgegroeid?', 'Wie maken er deel uit van je leven?' en 'Wat doe je de hele dag?'. Mens: 'FIP is niets meer of minder dan je klant een aantal keer per jaar uitnodigen voor een gesprek en vragen hoe het met ze gaat. Ik heb nagedacht over een goede manier om dat gesprek te voeren en de verslaglegging ervan te doen. Als ik op mijn computer ga tikken tijdens het gesprek, heb ik geen aandacht voor de klant. Daarom heb ik deze mindmap met pictogrammen gemaakt. Alle leefgebieden worden genoemd. Ik vraag de klant er één uit te kiezen: 'Waar wil je over vertellen?' En als mensen eenmaal vertellen, blijven ze praten. Na 45 minuten heb ik het hele verhaal helder.'

Isolement

Karin Didden was één van de klanten van José Mens. Het verschil tussen de gesprekken die ze met José voerde en met een klantmanager die niet volgens FIP werkte, 'is enorm'. Het ene gesprek was puur zakelijk. 'En alleen maar negatief. Terwijl bijstand al vervelend genoeg is. Bij José kon ik mijn ei kwijt.'
Toen Didden de uitnodiging voor het gesprek ontving, dacht ze in eerste instantie: 'Waarom? Heb ik iets verkeerds gedaan?' Didden: 'Ik was al zo lang niet bij de gemeente geweest. Maar ik vond het heerlijk om met haar te praten. Ik werd gehoord door iemand die wist waar ze het over had. Door haar ben ik op het spoor gezet van het werk-leren-traject voor verzorgenden. Toen ik mijn certificaat behaalde, heb ik José uitgenodigd. Ze kwam.'
Mens: 'Sommige klanten zijn zeven, acht jaar lang niet door de gemeente gezien. Dat is toch raar? Wij zijn ook nog eens voor veel mensen in de bijstand de enige lijn met de buitenwereld.'
Didden: 'Het is echt opvallend – en schrijnend – hoe snel je er niet meer bij hoort als je een bijstandsuitkering hebt. Iedereen werkt, iedereen is druk. Ik heb schatten van kinderen, maar die hebben ook hun eigen leven. Die wil je niet lastigvallen met waar jij tegenaan loopt. Ik ben een open iemand, maar zelfs ik heb een tijdje in een isolement gezeten. Je hoort er niet meer bij. Als er dan in zo'n loketje iemand zit die naar je luístert, is dat heel erg fijn.'

Ingewikkeld

Mens: 'Een andere klant zei na het eerste gesprek dat hij nooit meer zou komen. Hij zei boos tegen me dat ik hem niet meer mocht uitnodigen. Dat deed ik toch. Op de dag van de afspraak, kreeg ik een half uur voor het afgesproken tijdstip een telefoontje van de receptie: mijn klant zat al klaar. Hij was zo blij me te zien. Ik was voor die man de enige met wie hij contact had.' Is FIP dé

"Mijn jobcoach hielp me niet alleen mijn draai te vinden op de nieuwe werkplek, hij wees me ook op het belang van goede nachtrust en gezond eten."

oplossing? Didden: 'Na een paar gesprekken heb je nog geen betaalde baan. Maar je werkt er wel naartoe. Het werk-leren-traject was voor mij een heel goede opstap. Na een ander traject waarbij ik een opleiding kon doen met baangarantie, verdien ik nu weer mijn eigen geld. Ik ben heel blij dat de bijstand er was en ik ben heel blij dat ik er nu vanaf ben. Ik hoef mijn hand niet meer op te houden, me niet meer overal voor te verantwoorden. En die bijstand is best wel ingewikkeld. De wet- en regelgeving zit ingewikkeld in elkaar. Daar heeft José me ook bij geholpen. Mijn nog thuiswonende zoon werd 21. Dat moet je dus doorgeven, want dat betekent dat hij door te werken zelf kan bijdragen. Mijn uitkering werd daardoor lager. Daar ging dan weer van alles mee mis. Ik ben blij dat José me erbij hielp.'

Klant centraal

Mens: 'Het gaat er om dat mensen weer in beweging komen. Één van mijn klanten zat alleen maar op de bank. Ik wist niet wat ik met hem aan moest. Totdat hij vertelde dat hij een paar dagen op een hond had gepast en dat heerlijk had gevonden. "Ik moest wel naar buiten", zei hij. "En dan beginnen andere hondeneigenaren vanzelf een praatje met me". Ik mocht hem de aanschaf van een asielhond aanbieden. Daar is hij niet op ingegaan, maar dat aanbod zorgde ervoor dat hij zich echt gesteund voelde. Dat gevoel had hij nodig om stappen te zetten. Hij is vrijwilligerswerk gaan doen. De stap naar betaald werk is dan niet ver meer. Maar er zullen altijd mensen zijn die in de bijstand blijven. FIP werkt als mensen diep van binnen gemotiveerd zijn.'

Hoe is het om als klantmanager met FIP te werken?

Mens: 'Het is echt heel fijn om zónder opdracht het gesprek met de klant in te gaan. In gemeenteland wordt er te vaak andersom gewerkt: we verzinnen projecten en daar zoeken we mensen bij. Maar we moeten eerst luisteren, gewoon luísteren, en dan verdergaan op wat de klant aangeeft.'

Gaat Bergen op Zoom door met FIP?

Mens: 'Het was de intentie om FIP uit te breiden naar alle klantmanagers, maar ook bij ons werken we nog andersom: denken vanuit projecten in plaats van de klant. Dus hier moeten nog wel stappen worden gezet.'

Kernpunten FIP-methode

Organisaties hebben steeds minder persoonlijk contact met burgers en cliënten. Dit geldt niet alleen voor gemeenten en UWV, maar ook voor verzekeringsmaatschappijen. Dat is een zorgwekkende ontwikkeling. Persoonlijk contact is nodig om je cliënt (beter) te leren kennen.

Om de efficiëntie te verhogen en daarmee kosten te besparen is er bij organisaties een steeds verdergaande digitalisering van processen. Het aanvragen van een WW-uitkering en de begeleiding door UWV gaat bijvoorbeeld volledig digitaal. Daarnaast verloopt de communicatie met de cliënt steeds vaker via de digitale weg. Het daadwerkelijk spreken van cliënten gebeurt steeds minder vaak. Het komt zelfs voor dat cliënten al jaren niet gezien en gesproken zijn.

Als gevolg hiervan stelt Erasmus Universiteit in samenwerking met SV Land de FIP methode op. FIP staat voor Frequent, Intensief Persoonlijk contact. Het doel van de FIP methode is om cliënten weer in beweging te krijgen en een volgende stap te laten zetten.

Vanuit de FIP methode worden er per jaar minimaal 4 gesprekken gevoerd. Dit gebeurt volgens een vooropgestelde methodiek. Binnen deze methodiek wordt er gesproken binnen 6 leefdomeinen. De 6 leefdomeinen zijn: Relaties & Familie, Financiën, Gezondheid, Werk & activiteit, Wonen en Zingeving. Tijdens het gesprek komt de cliënt erachter in welke leefdomeinen er belemmeringen aanwezig zijn, die ervoor zorgen dat de status quo gehandhaafd blijft. Vervolgens wordt onderzocht welke stappen een cliënt kan zetten om de belemmering op te lossen.

Door deze gesprekken krijgen cliënten weer het gevoel dat er naar ze geluisterd wordt, belangrijker nog; deze gesprekken zijn een eerste stap naar een betere toekomst.

Menno Fenger

Professor Dr. Menno Fenger, bijzonder hoogleraar Bestuurskunde aan de Erasmus Universiteit Rotterdam, ontwikkelde de FIP-methode. Waarom? En waarom zijn de resultaten van het onderzoek zo verrassend?

1 ***Wat is FIP?***

'FIP staat voor Frequent Intensief Persoonlijk contact. Contact tussen klantmanagers van gemeenten en mensen die een uitkering ontvangen. Klantmanagers nodigen vier keer per jaar alle bijstandsgerechtigden uit hun caseload uit voor een gesprek van drie kwartier. Dat gesprek begint met de simpele, maar belangrijke vraag: hoe gaat het? Alles komt dan langs: financiën, gezondheid, relaties, de thuissituatie... Als een klantmanager in de ochtend drie klanten spreekt, kan hij in een maand zestig klanten spreken. Met een caseload van 180 klanten kan een klantmanager al zijn klanten vier keer per jaar spreken. 's Middags heb je dan tijd voor je andere taken, zoals overleggen, het opstellen van rapportages enzovoort.'

2 ***Waarom zouden klantmanagers met de FIP-methode moeten werken?***

'Zo leren gemeenten hun klanten weer kennen. En door dat contact met de gemeente komen mensen sneller in beweging. Bijstand is dan misschien zelfs niet meer nodig. Ook zal uitkeringsfraude verminderen. Tenminste, dit is wat we verwachtten toen we onderzoek gingen doen naar de werkbaarheid en de effecten van de FIP-methode.'

3 ***Waarom verwachtte u dat?***

'Ik startte dit onderzoek nadat ik een onderzoek naar uitkeringsfraude had afgerond. Tijdens dat onderzoek kreeg ik de hele tijd van gemeenten te horen: "Als we fraude echt willen tegengaan, moeten we de klant beter kennen." Als ik vroeg waarom ze de klant niet kennen, zeiden ze dat er geen tijd was om met klanten in gesprek te gaan en dat, wanneer klanten zouden worden uitgenodigd, ze toch niet zouden komen. Dat wilde ik verder onderzoeken. Als we klanten uitnodigen, komen ze dan opdagen, is het voor gemeenten binnen het beschikbare budget en met de bestaande fte's mogelijk om klanten zo vaak te spreken, wordt de fraude minder en, voor mij het belangrijkste; komen mensen in beweging? Kunnen mensen sneller uit de bijstand? Ik kan me er namelijk van alles bij voorstellen dat mensen eerder stappen zetten wanneer ze gezien worden door gemeenten en zich gezien vóelen. Als niemand weet wie je bent, is het makkelijker om regels aan je laars te lappen en moet je alle kracht om uit de bijstand te komen uit jezelf halen. Dat is heel erg moeilijk. Hier moeten we mensen bij helpen.'

4 ***En, is de uitstroom inderdaad groter en wordt fraude sneller opgespoord?***

'Ik vind de resultaten in de gemeenten waar we het onderzoek hebben gedaan [zie kader] teleurstellend en bemoedigend tegelijk. De uitstroom neemt iets toe. Dat is misschien teleurstellend. Maar we zien wel dat mensen stapjes zetten die naar de arbeidsmarkt leiden. Gemeenten hebben trajecten opgezet om mensen te begeleiden naar vrijwilligerswerk. Die trajecten lopen goed. Mensen zijn weer gaan sporten. Een klant ging weer zingen, dat was haar grootste droom. Daardoor kreeg ze weer plezier in het leven. De focus op het opsporen van fraude is gedurende het onderzoek naar de achtergrond verdwenen. Het gaat niet zozeer om fraude opsporen, maar we kunnen het met FIP wel voorkomen. Simpelweg omdat we veel meer kansen hebben om klanten uit te leggen wat er van ze wordt verwacht en te benadrukken hoe belangrijk het is dat ze alle wijzigingen doorgeven. Gaat er een kind uit huis? Gaan ze samenwonen? We zien wel dat mensen zelf besluiten om uit de bijstand te stappen. Dus FIP is blijkbaar ook een trigger voor mensen zelf om problemen te voorkomen.'

5 ***Beschouwt u het onderzoek als mislukt?***

'Nee, zeker niet. We hebben ontdekt dat gemeenten met het budget dat ze hebben, in staat zijn om hun klanten vier keer per jaar te spreken. Verreweg de meeste klanten gaan op de uitnodigingsbrief in, heel graag zelfs. Daarnaast halen klantmanagers voldoening uit de gesprekken en het feit dat klanten weer in beweging komen. Klanten gaan weer deel uitmaken van de maatschappij. Door dit onderzoek zag ik hoe eenzaam veel mensen in de bijstand zijn. Ik schrok echt van de eenzaamheid die ik aantrof. Gemeenten zijn vaak de laatste lifeline naar de maatschappij. Veel mensen zitten in een isolement. De problematiek waar veel klanten mee te maken hebben, is heel groot. De fysieke en psychische gezondheid is vaak niet op orde. Het was misschien wat naïef om te denken dat mensen na vier gesprekken met de gemeente weer de arbeidsmarkt op konden. Maar mensen zijn nu wel weer in beeld. We weten wie met welke problemen kampt. Gemeenten kunnen daarop acteren.'

Professor Dr. Menno Fenger

6 ***Wat moeten gemeenten doen?***

'Intensieve steun en hulp organiseren met behulp van welzijnswerk. Ervoor zorgen dat klanten echt worden ondersteund in hun fysieke en mentale gezondheid. Bijvoorbeeld door trajecten in te kopen bij verslavingszorg. Pas daarna komt de arbeidsmarkt in beeld. Er was bijvoorbeeld een klant die ontzettend veel last had van een zere kies. Die pijn overstemde alles. Dan moet zoiets eerst worden opgelost. Een andere klant durfde zijn depressieve zoon niet alleen te laten. Eerst moeten we die problemen zien en oplossen.'

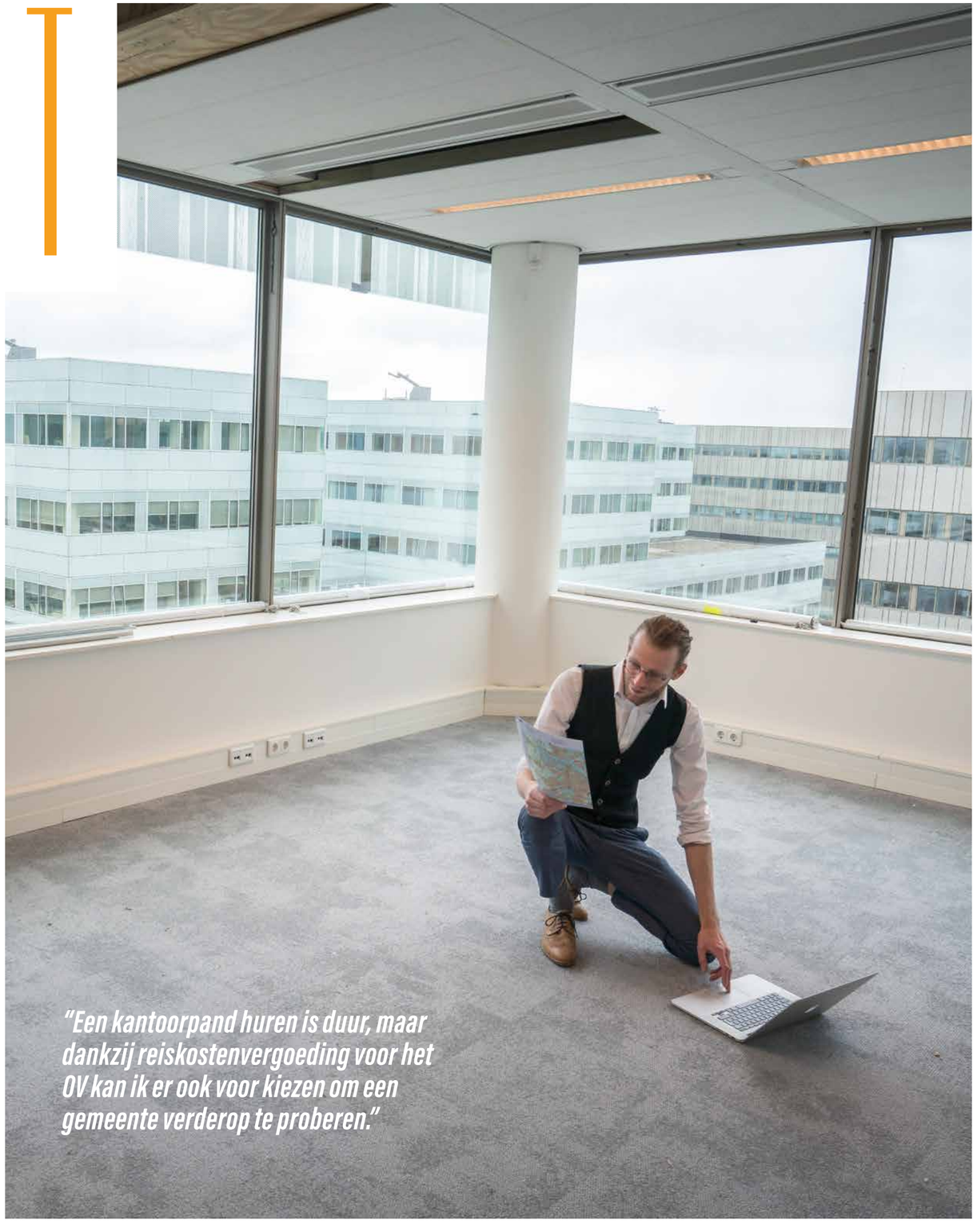
7 ***Is de FIP-methode toekomstbestendig?***

'Ja. De tijd van de streng – strenger – strengst benadering is bij gemeenten wel verleden tijd. Het institutionele wantrouwen maakt plaats voor het menselijke perspectief. Handhaving is niet zozeer de uitdaging, het voorkomen van handhaving is de uitdaging. Daarvoor moeten we mensen in de ogen kijken. Of dat perse vier keer per jaar moet, weet ik niet. Als je maar het gevoel hebt dat je je klant kent. Dat je weet wat hem beweegt en wat hij nodig heeft om weer in beweging te komen. Misschien zijn e-consults wel een mogelijkheid. Digitale face-to-face contactmomenten kun je vaker en korter inplannen.'

Lees verder op pagina 19.

Verloop van het onderzoek

- 2013: start experimenteel onderzoek bij ISD Brabantse Wal
- Drie tot vijf klantmanagers werken gedurende een jaar volgens de FIP-methode: iedere drie maanden hebben zij een gesprek van 30 tot 45 minuten met al hun klanten
- Binnen twee jaar volgen onderzoeken bij de gemeenten Rotterdam, Capelle aan den IJssel, Oegstgeest en Amersfoort
- 2017: Verzekeraar NV Schade financiert laatste deel van het FIP-onderzoek (zie pag. 7). Menno Fenger: 'Ik vind het heel mooi dat NV Schade ook mee doet. Commerciële verzekeraars onderschatten wat het betekent om arbeidsongeschikt te worden. Het is veelzeggend dat mensen liever werken dan thuis zitten, zelfs als het inkomen is gewaarborgd. Een arbeidsongeschiktheidsuitkering is hoger dan een bijstandsuitkering, maar dan nóg willen mensen liever deel uitmaken van de maatschappij.'



"Een kantoorpand huren is duur, maar dankzij reiskostenvergoeding voor het OV kan ik er ook voor kiezen om een gemeente verderop te proberen."

8 ***Waarom werken gemeenten niet nu al massaal met de FIP-methode?***

'Ik hoor dat ze bang zijn voor kostenstijgingen en voor de impact op hun bestaande werkwijzen. Dat hebben we met ons onderzoek bewezen. Maar de kosten stijgen dus niet en werkwijzen hoeven minimaal te worden aangepast. Dat je je inwoners die de meeste hulp nodig hebben, weer in beeld hebt, moet eigenlijk voldoende reden zijn om de FIP-methode toe te passen.'

9 ***Maar klantmanagers zijn toch geen welzijnswerkers? Is deze benadering niet heel paternalistisch?***

'Het is de taak van een gemeente om goed voor haar inwoners te zorgen. Klantmanagers hoeven de problemen niet zelf op te lossen maar kunnen de klant wel in contact brengen met partijen die dat wel kunnen. Ik vind het raar als een gemeente haar klanten die in de bijstand zitten soms jaren achtereen niet spreekt. Ik heb veel geluiden gehoord van klanten die blij waren dat ze de gemeente weer eens spraken. Sommigen zeiden letterlijk dat ze het raar vonden dat ze zo lang niets hadden gehoord. Misschien voelden ze zich wel in de steek gelaten. Ik hoorde van klanten die vroegen wanneer ze weer "mochten" en zelfgebakken koekjes meenamen naar het tweede gesprek. Mensen trokken hun agenda voor de volgende keer. Nogmaals: veel mensen zitten in een isolement. De gemeente is dan het enige lijntje naar de "gewone wereld".'

10 ***Hoe kunnen gemeenten hun organisatie FIP maken?***

'Gemeenten moeten het willen. Je moet bereid zijn je werkwijzen iets aan te passen voor een heleboel winst op meerdere vlakken. Te beginnen met het feit dat mensen door persoonlijk contact veranderen van een nummer in een persoon. Iedereen wil gezien worden. Ik vind het belangrijk dat we samen aan één doel werken. Dat we meer in de we-taal spreken en klanten benaderen met zinnen als "We gaan samen kijken hoe we u meer uit huis kunnen krijgen". De ene klantmanager is daar meer gedreven in dan de andere. SV Land helpt klantmanagers door workshops motiverende gesprekstechnieken aan te bieden, en biedt instrumenten voor de praktische uitvoerbaarheid zoals checklists, formats voor gespreksverslagen en rapportages. En ik kijk over de schouder mee.'

SV Land

SV Land is met haar specialistische kennis en ervaring op het gebied van sociale zekerheidswetgeving en verzuim uniek in Nederland. SV Land ondersteunt bedrijven en overheid in de vorm van advisering, het verzorgen van opleidingen, het uitvoeren van besparingsprojecten, handhaving en het op tijdelijke basis inzetten van specialisten. Voor elke vraag bieden wij u ten alle tijden een oplossing op maat.

SV Land staat voor een rechtvaardige vaststelling van publieke en private sociale zekerheidsgelden. Met het ontwikkelen, toepassen en delen van kennis over sociale zekerheid en verzuim leveren wij een innovatieve, waardevolle bijdrage aan organisaties in de publieke en private sector in Nederland.

Heeft u een vraagstuk voor uw organisatie? U kunt vrijblijvend een gesprek aanvragen bij ons, dit kan via Tjerk Moraal via tmoraal@svland.nl of bel gerust op 079 363 44 00.

‘Het institutionele wantrouwen maakt plaats voor het **menselijke** perspectief. Handhaving is niet zozeer de uitdaging, het **voorkomen** van handhaving is de uitdaging.’

Wilt u alle informatie nog eens op uw gemak teruglezen, plus de extra's zoals een after-movie, ga dan naar **www.svland.nl/fip-event**