

MINDER BUREAUCRATIE, HET KAN!

Er zijn van die films die je kunnen pakken en verbijsteren. Zo'n film is 'I, Daniël Blake'. Het is een Britse film over een timmerman die na een hartinfarct verzeild raakt in een wereld van onbegrijpelijke en onvriendelijke regels. Zijn contacten met het Werkbedrijf en de sociale dienst worden bepaald door die regels, er is geen aandacht voor zijn persoonlijke situatie. De film geeft een beklemmend beeld van een bureaucratie, waarin de burger een nummer wordt en gaandeweg ontmoedigd raakt. De film is gebaseerd op de rauwe werkelijkheid van arbeidsongeschikte en werkloze mensen in Engeland. Daar ben je beroerder af dan in Nederland. Maar de beelden roepen toch veel herkenning op. De hulpverleners en belangenbehartigers van het FSU stuiten al jaren op een systeem van sociale zekerheid dat uitgaat van wantrouwen. Respectloze bejegening en afhakende burgers zijn daar een kenmerkende uiting van. Het kan echt anders:

De praktijk leert dat het eerste contact heel bepalend is voor de relatie tussen medewerker en cliënt. Te veel burgers hebben het gevoel dat ze niet serieus genomen worden en geen grip meer hebben op hun eigen toekomst. Het is een gevoel dat niet zozeer te maken heeft met de inhoud van de contacten, het gaat vooral om de manier waarop je behandeld wordt en de toonzetting van het gesprek. Het eerste gesprek kan de basis leggen voor samenwerking en verantwoordelijkheidsgevoel: een persoon die zich begrepen en gerespecteerd voelt zal een actievere houding aannemen. Juist in de eerste contacten komt het aan op kwaliteit van de medewerker en de gespreksvoering. Het FSU heeft tips voor dienstverleners op rij gezet:

1. Verstuur een uitnodiging die voldoet aan de volgende voorwaarden:

* geen ambtelijke taal: schrijf helder en begrijpelijk * niet dreigen met sancties, ga uit van de bereidheid van de persoon om zich aan spelregels te houden * geef aan waarom het gesprek gevoerd wordt * wijs op het recht om een vertrouwenspersoon mee te nemen naar het gesprek (de vertrouwenspersoon fungeert als geheugensteun en adviseur maar treedt niet op als woordvoerder) * geef aan hoe de persoon een andere afspraak kan maken als deze om dringende redenen niet kan komen.

2. Voer het gesprek in een ruimte waar privacy gewaarborgd is. Dat helpt om de cliënt op z'n gemak te stellen en zich veilig te voelen.

3. Start het gesprek met de vraag hoe het met de persoon gaat, laat blijken dat je betrokken bent en begrip hebt voor de situatie. Vraag vervolgens welke ideeën de persoon heeft over de mogelijkheden om weer aan het werk te komen en de belemmeringen die daarbij mogelijk spelen. Laat de persoon zelf formuleren wat deze van de situatie vindt en wat voor steun nodig is. Reageer daarna op het verhaal van de cliënt en geef aan welke rol de gemeente/organisatie kan – en moet – spelen. Wees helder over de rechten en plichten. Gebruik richtlijnen en protocollen als hulpmiddel en niet als keurslijf voor het gesprek.

4. Zet het gesprek niet onder tijdsdruk door een te krappe planning. De effecten – zoals regelmatig op de klok kijken en onrust in gedrag – kunnen van grote invloed zijn op de kwaliteit van het gesprek. Spreek aan het begin met de cliënt af hoeveel tijd er voor het gesprek is.

5. Leg in het volgende contact een overeenkomst voor waarin de rechten, plichten en inspanningen van beide partijen helder vastgelegd worden. Op deze manier is sprake van een coöperatieve 'deal' waar beide partijen elkaar aan kunnen houden. De afspraken worden niet opgelegd, maar overeengekomen.

6. Geef de cliënt aan het eind van het gesprek een (visite)kaartje mee waar op de achterkant de afspraken over het vervolgcontact – nieuwe datum gesprek, telefoontje of brief - vermeld staan.

Meer dienstverlener en minder beoordelaar zijn: dat maakt een wereld van verschil!

Nanne de Jong, coördinator Fries Samenwerkingsverband Uitkeringsgerechtigden FSU.