

## De 7 handhaven, ook bij zwaar weer!

Klanten van sociale diensten waarderen de dienstverlening met een 7. De uitdaging is de waardering ook in moeilijker tijden op peil te houden.

*Albert Nijholt, directeur Sociale Zekerheid van advies- en managementbureau BMC*

Een 7 is een mooie waardering voor de dienstverlening van de sociale diensten. De licht opgaande lijn in de laatste jaren bewijst het nut van de professionaliteit die zorgvuldig is opgebouwd in de dienstverlening. De waarde van de cliënt staat centraal: hij of zij moet ervaren 'van betekenis' te zijn in de maatschappij. Niet voor niets was 'Van betekenis' het thema van het afgelopen Divosa-congres.

Niemand zal echter verwachten dat het cijfer 7 – de betekenis is: ruim voldoende – zomaar gehandhaafd kan worden voor 2009 en 2010. Er zullen meer cliënten zijn, maar niet meer klantmanagers. De arbeidsmarkt maakt het begeleiden naar werk een stuk moeilijker. De

budgetten van de gemeenten staan onder druk en de verleiding is groot om te sturen op beperking van de uitkeringen. De aandacht voor de dienstverlening kan dus stevige concurrentie verwachten vanuit de financiële hoek.

Daarmee loopt de kwaliteit van de dienstverlening het risico om onder de zo moeizaam bereikte 7 te zakken. Ik zal niet bepleiten dat de dienstverlening per definitie belangrijker is dan het budgettaire belang. Maar wel vind ik dat elke gemeente op politiek-bestuurlijk niveau de belangen goed tegen elkaar moet afwegen. In welke mate kan beheersing van de uitvoeringskosten van sociaal beleid toch gepaard gaan met een maximaal resultaat voor de klant? Wat is het maatschappelijke effect voor de toekomst als we de dienstverlening minder aandacht geven? Welke aspecten van dienstverlening verdienen meer of minder prioriteit? Je kunt tenslotte pas sturen op sociaal beleid en op de kwaliteit van de uitvoering als je weet welk resultaat je wilt bereiken.

Het is essentieel om nú keuzen maken, aan de voorkant van het onvermijdelijke ombuigingsproces, in plaats van achteraf te concluderen dat het helaas onbedoeld verkeerd is uitgepakt. Dan zijn er weer een heleboel inspanningen nodig om opnieuw op een 7 uit te komen. Met de komst van haar nieuwe voorzitter begint voor Divosa een tijdperk waarin de sociale diensten de bevoegdheid van René Paas goed kunnen gebruiken. Bij hem is het pleit voor verdere ontwikkeling van het uitvoeringsniveau in goede handen. Goede uitvoeringsprofessionals willen en kunnen de klant ervan overtuigen dat hij of zij werkelijk van betekenis is. Het belang van deze klant maakt het de moeite waard om de 7 proberen te handhaven, ook bij zwaar weer! \*