Onlinecommunities voor de klant

Waar is het Werkplein?

Marjan Grootveld en Peter Keur

Werkpleinen vormen tegenwoordig dé ingang tot alle diensten op het gebied van werk en inkomen voor de burger. Het doel van de Werkpleinen is om hun klanten een compleet pakket aan diensten rond sociale zaken, werkgelegenheid en inkomen te bieden.

Een belangrijke rol is weggelegd voor ICT, onder meer om een multichannel aanpak (balie, telefoon, internet, e-mail) mogelijk te maken. Op de landkaart van www.samenvoordeklant.nl is te zien hoe ver deze integrale dienstverlening inmiddels gevorderd is.[1]

Maar het fysieke Werkplein is niet de enige plaats waar burgers hun vragen over deze onderwerpen stellen. Zij doen dit ook op internetfora, waar de leden van die fora de vragen beantwoorden. Op die manier zijn er op internet diverse gemeenschappen ontstaan. Deze gemeenschappen, ook wel communities genoemd, blijken voor burgers een uitstekende vindplaats voor informatie.

Communities – groepen mensen die een interesse of een belang met elkaar gemeen hebben – bestaan al eeuwen, maar de online variant natuurlijk niet. In dit artikel bekijken we hoe dit fenomeen zich verhoudt tot de Werkpleinen. Want waarom stellen mensen hun vragen op een onlineforum als het Werkplein dé plaats is voor alle diensten rond sociale zaken, werkgelegenheid en inkomen? Om deze vraag te beantwoorden, bekijken we eerst het type vraag dat door burgers wordt gesteld op deze fora. Daarna gaan we in op de rol van professionals in online social communities. Het derde en laatste aspect is de rol van communities in de veranderende verhouding tussen burgers en de overheid.

Vragen?

Mensen doppen graag hun eigen boontjes, maar kunnen hulp nodig hebben van de overheid als ze langere tijd ziek worden en hun werk en inkomen in gevaar komen. Goede informatie is dan belangrijk, zowel voor de eigen gemoedsrust als om goed beslagen ten ijs te komen bij 'de instanties'. Internet is tegenwoordig de plek waar menigeen zulke informatie zoekt en geeft. Niet alleen om antwoord te krijgen op simpele vragen, maar juist steeds meer voor vragen over gevoelige en complexe situaties. Bijvoorbeeld op welderforum.nl: 'Ik ben als zelfstandige langdurig ziek geweest. Nu ben ik sinds een half jaar weer aan het solliciteren en ik word door UWV begeleid bij het vinden van een baan. Maar liever zou ik langzaam re-integreren. Ik weet namelijk niet hoeveel ik aankan. Krijg ik juridisch gedoe als ik mijn ziekte niet noem in sollicitatiegesprekken?'

Doordat hij zijn situatie alleen in tekst kan uitleggen, moet de vragensteller wel expliciet zijn in zijn bewoordingen. Het gevolg is dat hij zich kwetsbaar presenteert. Het is maar de vraag of deze oud-zelfstandige dezelfde kwetsbaarheid toont op het moment dat hij aan de balie komt. Daar bestaat het risico dat hij, uit gêne of onzekerheid, niet het hele verhaal vertelt. Zeker bij complexe situaties komt dan mogelijk niet alles goed aan bod, al zijn medewerkers hier wel alert op.

TSB_05_10.indd 14 4/24/2010 2:37:41 PM

Foto: Herman Keppy

Dank zij internetcommunities hoeven klanten van het Werkplein minder aan de balie te komen en kunnen zij in minder tijd goed worden geholpen

Als we nader bekijken welke vragen mensen stellen binnen communities, dan blijken dat nogal eens complexe vragen te zijn. Zie hier enkele voorbeelden:

- 'Ik ben 57 jaar en heb een WAO- en een WW-uitkering. Ik krijg nu de kans om betaald wat klusjes te doen via mijn oude werkgever. Niemand wil garanderen dat het geen gevolgen heeft voor mijn rechten op termijn. UWV zegt dat ik gewoon mijn best moet doen om aan het werk te komen en verwijst me voor financiële gevolgen naar de Belastingdienst. Maar de Belastingdienst stuurt me weer terug naar UWV.'
- 'Het contact tussen mij en mijn werkgever loopt al een tijdje niet zo lekker. Ik ben ziek maar ik had me nooit ziekgemeld omdat ik geen last wilde veroorzaken. Hij wil het contract nu met wederzijds goedvinden ontbinden. Bij het Werkplein zeggen ze dat ik dat nooit moet doen in verband met mijn recht op WW. Wat kan ik nu het beste doen?'
- 'Ik ben na een jaar uitval door ziekte weer opgeknapt en ik ben aan het opbouwen op mijn werk. Ik vermoed dat mijn werkgever me kwijt wil, omdat ik het werk niet meer aan zou kunnen. Kan mijn werkgever zo gemakkelijk van mij af? Ik doe mijn best maar heb het gevoel dat ik niet serieus genomen word. Hoe kan ik het tegendeel aantonen of mij anderszins voorbereiden op een eventueel ontslag?'[2]

De eerste persoon stelt zijn vraag omdat hij door de Belastingdienst en UWV van het kastje naar de muur wordt gestuurd. Nu gaat hij elders op zoek naar een antwoord. Ook de tweede vraagsteller zit klem tussen twee organisaties, dit keer een overheidspartij en een private partij. De vraagsteller heeft tegenstrijdige adviezen gekregen en is op zoek naar een derde partij om de adviezen te controleren. Bij de derde vraag is er een minder concrete aanleiding: de vraagsteller heeft slechts een vermoeden. Hier is de vraag in kwestie nog niet besproken met de werkgever of met een instantie, maar gaat de vraagsteller preventief op zoek naar informatie. Idealiter voorkomen de adviezen en antwoorden van de community dat hij later naar het Werkplein moet.
Uit de voorbeelden spreekt niet alleen een grote diversiteit, maar wordt ook duidelijk dat de mogelijkheid om anoniem vragen te stellen openheid bevordert.

Professionals

In een eerder artikel[3], over websites, wijken en sociale cohesie, constateerden we dat websites rondom

TSB_05_10.indd 15 4/24/2010 2:37:41 PM

uitkeringen en zorg doorgaans levendig zijn en veel bezoekers trekken. Dat lijkt te maken te hebben met de urgentie van de onderwerpen die aan bod komen; die is hoger dan bijvoorbeeld die van wijkwebsites met foto's van de zomerbarbecue. Een site die we in dat artikel noemden was WAOcafé, 'een site voor en door WAO'ers'. Sinds medio 2008 de subsidie van SZW voor deze site is opgeheven, mikt het bestuur op samenwerking met veel gemeenten. De doelgroep bevat nu, naast mensen met een WAO-, WIA- of Wajong-uitkering, ook bijstandsgerechtigden en niet-uitkeringsgerechtigden. De site gaat verder onder de naam Werkcafé[4] en blijft een plek waar lotgenoten ervaringen en informatie kunnen delen.

Een andere aanpak zien we in de regio Eemsdelta. Onderdeel van die aanpak is een pilot van WerkNet. De pilot komt voort uit een samenwerking tussen de Intergemeentelijke Sociale Dienst (ISD) Noordoost – Delfzijl, Loppersum en Appingedam –, kenniscentrum Welder en de onafhankelijk arbeidsadviseur. Egberdien ten Brink, directeur ISD, vertelt dat er in de regio door twee massaontslagen voor ongeveer 300 mensen ontslag dreigde. 'We vonden het belangrijk dat zij betrouwbare en objectieve informatie zouden krijgen. Omdat de kwaliteit van informatie op internet nogal wisselt, wilden wij zelf een onafhankelijke site met goede voorlichtingsdiensten.' Dat vormde de aanleiding voor WerkNet. WerkNet beoogt mensen uit de regio zelfstandiger en zelfverzekerder te maken richting Werkpleinen, werkgevers en re-integratiebegeleiders.[5]

Naast het forum, waar adviseurs van Welder en een onafhankelijk arbeidsadviseur vragen beantwoorden, omvat WerkNet een 0800-advieslijn, een e-mailservice en de mogelijkheid om een afspraak te maken met de onafhankelijke arbeidsadviseur. Hier kunnen mensen niet alleen van lotgenoten leren, maar ook van professionals. De gemeente houdt zich afzijdig, maar krijgt wel periodiek een rapportage over het sitebezoek en de (geanonimiseerde) binnengekomen vragen. Op die manier krijgt zij zicht op wat er leeft onder de inwoners. Ten Brink: 'Ik merk dat anderen het soms vreemd vinden, alsof wij een soort concurrent hebben opgetuigd, maar dat zie ik heel anders. Veel vragen die mensen hebben, bijvoorbeeld over pensioen- of belastingconsequenties, zijn namelijk breed, complex en persoonlijk. Zeker als voor mensen ontslag dreigt of als zij structurele gezondheidsproblemen krijgen. Dergelijke vragen vallen buiten de deskundigheid van het Werkplein. Een deel van de vraagstellers is niet eens klant van het Werkplein. Daarom is het goed dat er ook professionals actief zijn op het forum die niet verbonden zijn aan de beoordelende en uitvoerende instanties.'

Uit onderzoek naar onlinecommunities voor 55-plussers door Novay[6] blijkt dat professionals in een community van toegevoegde waarde zijn. Iets meer dan de helft van de 55-plussers die deelnamen aan het onderzoek heeft wel eens een vraag gesteld aan een expert in de community. Op seniorennet.be en 50plusplein.nl blijken vooral arts, psycholoog en voedingsdeskundige interessante professionals, terwijl op Goedenwel.nl arts, notaris en arbeidsmarktexpert populair zijn. Door online actief te zijn of hiervoor externe experts in de arm te nemen, kunnen publieke organisaties bijdragen aan het welbevinden van deze grote doelgroep. Ook kan het empowerment van de doelgroep versterken, zoals Catrien Funke, adjunct-directeur van Welder zegt: 'We willen mensen met WerkNetten in de regio sterker maken, zodat ze sneller in beweging komen en naar een Werkplein toestappen met een reëel beeld van wat ze kunnen ondernemen richting arbeidsmarkt. Bovendien vormt een WerkNet voor het Werkplein een bron van informatie over klantwensen en -ervaringen.' Het Werkplein kan dat gebruiken om hun dienstverlening te verbeteren.

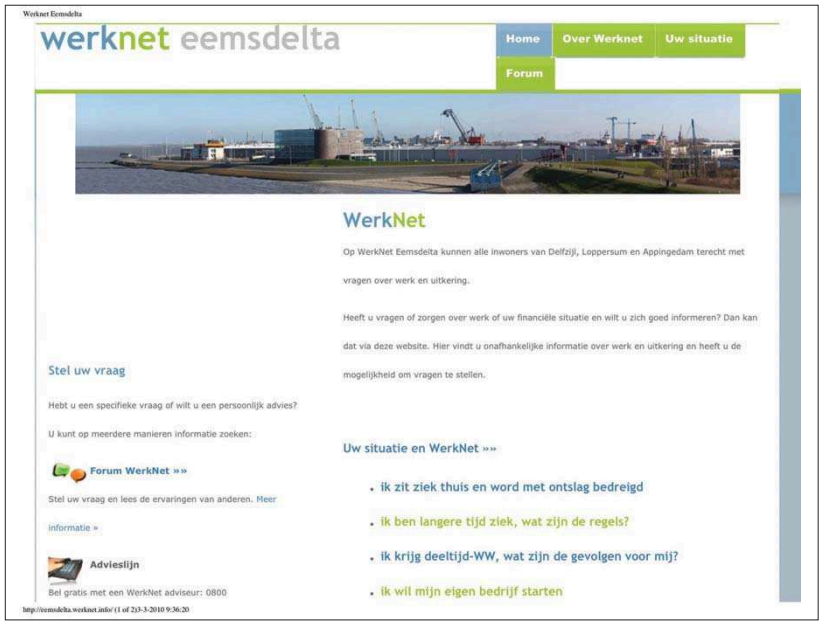
Communities

John Geraci schetst een *open civic system* – een systeem waarbij de overheid zich open stelt voor de burger – aan de hand van vier communicatiepijlers.[7] Als we zijn indeling toepassen op onze voorbeelden, dan past het Werkcafé bij de eerste pijler: onlinecommunicatie van burger naar burger, over een regeling die door de overheid is ingesteld. De pilot in Eemsdelta lijkt in eerste instantie een voorbeeld van communicatie van burger naar overheid. Dit is echter niet het geval, want de overheid schakelt andere professionals in. Hiermee ontstaat een tussenvorm met een intermediair – waardevol, zoals we zagen.

De overheid kan een grotere rol spelen in de communities waar mensen communiceren over werk, inkomen en zorg, wanneer zij daar direct aan deelneemt en niet via een ingehuurde intermediair. Zeker nu de budgetten voor inburgering, werk en scholing zijn samengevoegd in één participatiebudget, hebben gemeenten meer mogelijkheden om samenhangende initiatieven te ontwikkelen die gericht zijn op (arbeids)participatie en empowerment. Initiatieven waarbij ambtenaren via communities rond werk en inkomen in contact komen met de burger liggen voor de hand.

Directe online communicatie tussen burger en overheid is waardevol, maar helaas blijken veel ambtenaren erg

TSB_05_10.indd 16 4/24/2010 2:37:43 PM



http://eemsdelta.werknet.info

terughoudend. De vraag of ambtenaren mogen twitteren, beantwoordde minister Verhagen via Twitter als volgt: 'Ambtenaren hebben vrijheid van meningsuiting, ook op Twitter'.[8] Ook minister Cramer pleit voor deelname van ambtenaren op fora[9], waarmee het duidelijk is dat er vanuit bestuurders geen bezwaren zijn om online actief te worden.[10]

Burgers stellen (preventief) vragen over werk en inkomen op onlinefora, omdat zij zich anoniem en kwetsbaarder kunnen opstellen dan aan de balie in het Werkplein. Bovendien kunnen zij de adviezen van de overheid controleren bij lotgenoten of onafhankelijke professionals. Deze onafhankelijke professionals kunnen antwoorden geven die betrouwbaarder zijn dan de antwoorden van lotgenoten. De laatste reden waarom burgers zich wenden tot online communities is dat de diensten van de overheid niet altijd aansluiten bij de individuele situatie. Via communities kunnen burgers wel maatwerkantwoorden krijgen op hun vragen.

Wij roepen medewerkers van Werkpleinen daarom op om kennis te nemen van de relevante communities rond sociale zaken, werkgelegenheid en inkomen. Dit kanaal verschaft hun inzicht in de vragen die bij burgers leven. Bovendien kunnen experts van Werkpleinen, naast onafhankelijke experts, antwoorden van hoge kwaliteit geven. Dit kan ertoe bijdragen dat burgers zelf meer verantwoordelijkheid nemen om hun situatie op te lossen, minder aan de balie hoeven te komen en in minder tijd goed kunnen worden geholpen.

Marjan Grootveld en **Peter Keur** zijn adviseur bij advies- en onderzoeksbureau Zenc, www.zenc.nl. Peter Keur houdt daarnaast zijn blog www.peterkeur.nl bij.

Noten:

1. Yvette Bommeljé en Hans van Alebeek werpen een kritische blik op deze ontwikkeling in 'Schoorstenen, tunnels en blobs... zes jaar verder'. In: Sociaal Bestek, 9, 2009, pp. 16-22.
2. Met dank aan Kenniscentrum Welder voor de casuïstiek.
3. M. Grootveld en T. Ongering: 'Wijk 1.9 – Sociale cohesie via internet'. In: Sociaal Bestek 9, 2008, pp. 24-27.
4. 'Van WAOcafe naar Werkcafe', opgehaald van http://www.waocafe.nl in december 2009.
5. De website van de pilot in Eemsdelta: http://eemsdelta.werknet.info/.
6. G. Ludden, E. Szwajcer & R. Slagter: E-communities 55 plussers en professionals. Enschede, Novay, 2009.
7. The four pillars of an open civic system, opgehaald van http://radar.oreilly.com in december 2009.
8. Statusupdate van Maxime Verhagen op 17 april 2009, opgehaald van http://twitter.com/MaximeVerhagen in december 2009.
9. 'Ambtenaar moet meepraten op internet', opgehaald van http://www.volkskrant.nl in december 2009.
10. Voor iedereen die na het lezen van bovenstaande niet kan wachten tot de conclusie en meteen aan de slag wil, doet http://handreiking.ambtenaar20.nl een handreiking.

Meer informatie? Kijk op www.kennisbanksocialezaken.nl

TSB_05_10.indd 17 4/24/2010 2:37:43 PM