

## Ketens en klanten: een gevarieerd beeld

Door Roel in 't Veld

Wij verblijven in veel werelden tegelijk en in onze borst huizen veel zielen.  
Er bestaat rond ketens en klanten geen enkelvoudigheid. Wie is de klant en welke eigenschappen heeft hij?  
Is de keten nu een gesloten, benauwend iets of bevrijding?

Soms horen we bestuurders praten over een sluitende aanpak, over dwang en drang, zodat de klant bijna een ding wordt.

De functionarissen die deze bestuurders dienen spreken echter over dezelfde problematiek in termen van open netwerken, waarin veel professionele aandacht is gemobiliseerd voor een klant met een hoge mate van soevereiniteit.

Als docent weet je dat begeleiding van de leerling rendabel is, maar tegelijk dat veel vormen van begeleiding het gevaar opleveren dat de ontwikkeling van de leerling in de richting van zelfstandigheid hinder ondervindt.

Datzelfde dilemma geldt in veel ketens met klanten: de soepele doorgeleiding van de klant door de keten, bijvoorbeeld door een accountmanager in een front-office, heeft veel voordelen, maar tegelijk weet je, dat de gunstige effecten van jezelf een weg zoeken door de keten daarmee verloren gaan.

Het beleid in de richting van jongeren zonder startkwalificatie is nu veel strenger dan voorheen: geen uitkering meer voor hen, uitzonderingen daargelaten, maar drang en dwang in de richting van opleiding of betaalde arbeid. Jongerenloketten vervullen veelal die voornoemde functie van front-office. Daarin werken CWI en tal van gemeentelijke diensten eendrachtig samen.

De prioriteit voor een startkwalificatie van de klant staat hoog in het vaandel, maar de vervelende ervaring is dat vooral in arbeidsvoorziening geïnteresseerden het loket bezoeken.

Is die keten dan wel doeltreffend ingericht? Bestuurskundigen als ik hebben een wicked mind, en denken daarom veel na over onbedoelde effecten van beleid. Zou het geen aanbeveling verdienen om naast de stok (geen uitkering) ook een worteltje te creëren (extra studiefinanciering voor herintreders in het onderwijs)? Hoe waarschijnlijk is het, dat je bij het huidige beleid veel jongeren in de richting van dubieuze arbeid drijft? Zijn werkgevers in het schemergebied tussen loyaliteit en illegaliteit juist niet blij met een harder regiem waarin jongeren aan de bak moeten?

En hoe conjunctureel gevoelig is het ingezette beleid?

Alweer meer vragen van een dwaas dan een wijze kan beantwoorden.

Een groep leerlingen van mij houdt zich langdurig met armoedebelief bezig, en heeft ontdekt dat in Vlaanderen de arme als klant meer soevereiniteit is gegund dan in ons land. Sociale theorie schenkt veel aandacht aan citizen's science en local knowledge. Maar daarmee rekening te houden is een waardgeladen kwestie. Empathie is in iedere keten een belangrijke waarde, maar de reikwijdte is verschillend: geldt zij alleen voor de onderlinge relaties tussen klantenpartners, of is empathie ook een eis van klantbejegening?

Ik meen van wel maar observeer soms het tegendeel.

De klant mag nooit een ding worden, een object. Het afwenden van die dreiging lijkt me belangrijk.

Column in UWV publicatie, 2007