

# Sociale dienst, grijp je kans

**De oprichting van een hbo-opleiding voor klantmanagers is een utopie, maar dat wil niet zeggen dat er geen kansen liggen voor het (bij)scholen van klantmanagers.**

Je bent pas een echte professie als je een eigen beroepsopleiding hebt. Zonder opleiding, geen professie. Zo simpel is het. Maar de oprichting van een hbo-opleiding voor klantmanagers, zoals in Duitsland, is een utopische gedachte. Het aantal hbo-opleidingen is substantieel gegroeid en de staatssecretaris wil toe naar minder gedifferentieerde opleidingen.

Sociale diensten hebben echter behoefte aan vakbekwame professionals die kennis hebben van de *state of the art* van het beroep.

De internationale standaard is tienduizend vliegreuren om een vakbekwame beroepsbeoefenaar te worden. Een hbo-opleiding is goed voor ongeveer twee derde hiervan. De rest wordt in de praktijk geleerd. Omdat er geen passende beroepsopleiding is, moeten klantmanagers zich veel kennis en vaardigheden al werkende weg eigen maken. Dit gaat in het begin ten koste van de kwaliteit en daarmee van de efficiëntie (hogere

doorlooptijden, het herstel van fouten) en effectiviteit (lagere uitstroom, hogere kosten). Sociale diensten hebben er daarom belang bij zich te bemoeien met opleidingen, zodat zo veel mogelijk vliegreuren al tijdens de opleiding worden gemaakt. Door slim met de opleidingen samen te werken worden de huidige medewerkers bovendien onbetaald bijgeschoold. Opties te over: een gezamenlijke minor (bijvak) met *real life*-opdrachten voor studenten, werkleeratiers waarin samen met lectoraten en opleidingen langdurig en structureel gewerkt wordt aan innovatie in de praktijk in

plaats van de kleine (afstudeer-) onderzoekjes, of een *living lab*, waar studenten en docenten onder supervisie van de sociale dienst werkgevers en werkzoekenden begeleiden.

De hogescholen willen wel. De sociale diensten lieten echter verstek gaan tijdens de door Divosa georganiseerde expertmeeting op 26 november 2013. Binnenkort is er een tweede kans. \*

*Louis Polstra, lectoraat Arbeids-participatie, Kenniscentrum Arbeid, Hanzehogeschool Groningen*

## Laat kinderen niet langs de zijlijn staan



FOTO: SHUTTERSTOCK

**Ook in Nederland groeien kinderen op in armoede. Steeds meer. Kinderombudsman Marc Dullaert adviseert gemeenten een kindspecifiek armoedebeleid te ontwikkelen.**

Steeds meer kinderen in Nederland groeien op in armoede. Momenteel 384 duizend, ofwel een op de negen kinderen. Opgroeien in armoede in Nederland betekent: niet dagelijks een warme maaltijd, geen nieuwe kleding als dat nodig is, geen lidmaatschap van een sportvereniging, geen muziekles. Ook het vieren van je verjaardag met cadeautjes van je ouders en een traktatie op school is geen vanzelfsprekendheid. Kinderen die in Nederland opgroeien met geldgebrek worden daarmee dagelijks geconfronteerd. Omdat materiële zaken ontbreken, maar vooral omdat ze niet mee kunnen doen.

In mijn rapport *Kinderen in armoede* adviseer ik gemeenten om een kindspecifiek armoedebeleid te ontwikkelen, waarin hulp direct ten goede komt aan kinderen. Dit kan met een kindpakket: een pakket dat de meest noodzakelijke behoeften bevat,