

WMM

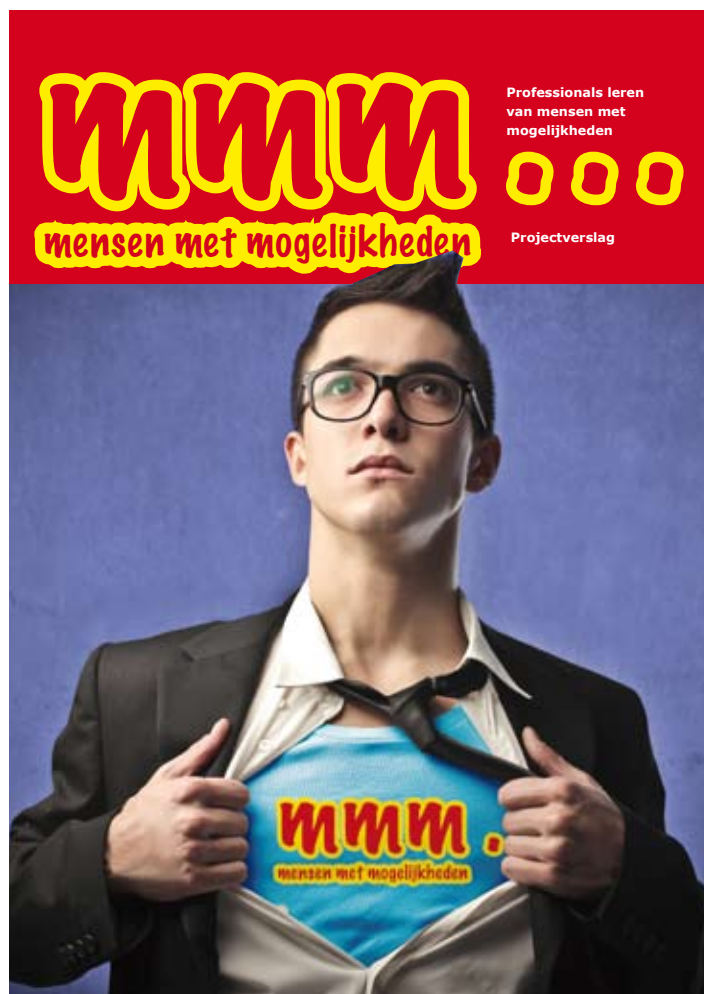
mensen met mogelijkheden

Professionals leren
van mensen met
mogelijkheden

ooo

Projectverslag



**Initiatiefnemers:**

Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen
Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde

Projectteam:

Tjeerd Hulsman, programmamanager, directeur Arbeidsdeskundig Kennis Centrum
Marga van Liere, bestuurslid NVVG
Monique Klompé, voorzitter NVvA
Selle van der Woude, programmabegeleider, Zelfstandig Onderzoeker & Organisatieadviseur

Deelnemende beroepsgroepen:

AJN, BJN, NIP, NVAB, NVMW, NVO, NVvA, NVVG

Subsidie:

Ministerie Sociale Zaken & Werkgelegenheid

Opmaak:

Ontwerpbureau De Branding

Inhoud

1	Inleiding	1
2	Levensverhalen van jongeren centraal in regio's	5
3	Leren in de regio's	12
4	Lessen voor acht beroepsgroepen vanuit de regio's	23
5	Vervolg van het project	42
6	Tot slot	48
Bijlage 1	Samenvattende aanbevelingsbrief regio's	51
	Utrecht	52
	Venlo	57
	Alkmaar	66
	Hengelo	74
	Groningen	83
Bijlage 2	Intentie overeenkomst	89
Bijlage 3	Interventiemethodiek	92
	Inleiding	94
	Achtergronden	96
	Doel	98
	De bestanddelen	103
	Opbouw bijeenkomsten	108
	Randvoorwaarden	116
	Evaluatie eerste KPS interventies	117
	Bijlagen	
	Huiswerksessie 2	121
	Voorbeeld brieven aan jongeren	126
	Voorbeeld brieven aan beroepsgroepen	129
	D. Film KPS-interventie Venlo	133

1. Inleiding

Aanleiding project MMM... Mensen met mogelijkheden

Op de arbeidsmarkt zijn jongeren met een beperking een bijzondere groep, omdat ze aan het begin van hun loopbaan staan en omdat ze meer dan hun leeftijdsgenoten in aanraking komen met "zorg". Om begrijpelijke redenen is er volop aandacht voor bescherming van deze jongeren. Gaandeweg is de focus op beperkingen verschoven naar mogelijkheden van de jongeren.

Versterking van de samenwerking tussen professionals die jongeren ondersteunen op weg naar de arbeidsmarkt. Daar gaat het om in het project "Werken naar vermogen. Samenwerkende beroepsgroepen in de Regio" dat later de titel "MMM... Mensen met mogelijkheden" kreeg. De centrale vraag is "Hoe kunnen wij werken naar vermogen door Jongeren vanuit onze professionele kennis en kwaliteiten het beste ondersteunen?" Dat vraagt een houding en een blik van de professional die de jongere en potentiële mogelijkheden centraal stelt.

De Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen (NVvA) en de Nederlandse Vereniging Van Verzekeringsdeskundigen (NVVG) kregen in 2010 het idee voor dit project voor professionals onder het Programma Cultuuromslag Wajong. De NVvA en de NVVG zijn toen in gesprek gegaan met zes andere beroepsgroepen om draagvlak voor het nieuwe denken te verkennen en om ideeën te inventariseren hoe wij het nieuwe denken met elkaar te ontwikkelen, uit te dragen en te bestendigen. De beroepsgroepen reageerden positief en zo ontstond de kiem voor een uniek cultuurproject voor professionals met de klant centraal.

Programma Cultuuromslag Wajong

Op 1 januari 2010 trad de nieuwe Wet Wajong in werking. Het doel van deze wet was om jongeren met een beperking zoveel mogelijk toe te leiden naar werk en hen daarbij te ondersteunen. Het interdepartementale Programma Cultuuromslag Wajong (van de Ministeries SZW, VWS en OCW) beoogde in zijn geheel een cultuuromslag aan te jagen bij Wajongers en hun ouders, bij professionals die met Wajongers te maken hebben en bij werkgevers en werknemers die Wajongers een plek moeten geven op de werkvloer. De "Verkenning attitudes rond de Wajong": Tussen Nieuw Denken en Nieuw Doen (What Works. Zoetermeer 1 april 2009), formuleerde op basis van een kwalitatief onderzoek een aantal kenmerken van het nieuwe denken dat professionals in het kader van de gewenste cultuuromslag verder zouden moeten ontwikkelen:

- Participatie is de leidende waarde (naar regulier werk).
- De jongere en zijn wensen en mogelijkheden zijn het vertrekpunt.
- Inspanningen van professionals staan zoveel mogelijk in het teken van bevorderen van zelfregie.
- Het nieuwe denken is een integrale benadering waarin onderwijs, zorg en werk (wonen en vrije tijd) in samenhang worden beschouwd; succesvolle transitie tussen de domeinen behoren in het centrum van de professionele aandacht te staan.
- Rechten en plichten horen bij elkaar; ook plichten helpen bij ontplooiing en zijn een onderdeel van empowerment.
- De verschillende professionals en disciplines werken in samenhang, planmatig en toekomstgericht.
- Samenwerking tussen professionals is essentieel.

Met subsidie van het Programma Cultuuromslag Wajong is het project MMM...Mensen met mogelijkheden verder vormgegeven.

Doel project Mmm...mensen met mogelijkheden

Met het project MMM...mensen met mogelijkheden, willen arbeidsdeskundigen, verzekeringsartsen, orthopedagogen, psychologen, jeugdartsen, job coaches, bedrijfsartsen bedrijfsmaatschappelijk werkers en andere betrokkenen bij de route naar arbeidsparticipatie van jongeren een impuls geven aan de cultuuromslag bij professionals. De centrale vragen in het project zijn:

"Hoe kunnen wij de ambitie van jongeren om te werken naar vermogen met onze professionele kennis en kwaliteiten het beste ondersteunen?"

"Hoe ontstaat er bij alle professionals een houding en een aanpak gericht op oplossingen die de jongere en zijn of haar potentiële mogelijkheden centraal stelt."

En om direct aan onze doelstelling een resultaat te verbinden: in dit verslag zullen wij verder spreken van jongeren en mensen met mogelijkheden en de term Wajong niet meer gebruiken.

Opzet project MMM...mensen met mogelijkheden

Het project is gestart in de regio Utrecht met een pilot in juni 2011. Daarna zijn bijeenkomsten geweest in de regio's Hengelo, Venlo, Alkmaar en Groningen van september tot november 2011.

Vanuit de vijf regio's is toegewerkt naar een landelijke bijeenkomst op 30 maart 2012 en naar aanbevelingen aan de beroepsgroepen. De besturen van de beroepsgroepen hebben op 30 maart 2012 een convenant getekend, waarin zij beloven dat zij de komende jaren activiteiten zullen ondernemen om de doelen van het project steeds weer in de praktijk waar te maken.

Ik moet veel alerter zijn om te voorkomen dat een jongere aan zijn lot overgelaten wordt.

De aanpak in de regio is telkens als volgt geweest. Exploreer met de verschillende beroepsgroepen samen met jongeren hun levensverhalen. Leer van elkaar hoe beter om te gaan met de twee centrale vragen van het project. In de eerste sessie in de regio staan de levensverhalen van drie jongeren centraal in een interview en luisteren de professionals naar hun verhalen. In de tweede sessie delen de professionals hun bevindingen en waarnemingen naar aanleiding van de verhalen. In de derde sessie geven de professionals de lessen die zij geleerd hebben in briefvorm terug aan de jongeren uit de eerste sessie. Tenslotte levert het team van professionals in de regio een samenvattende aanbevelingsbrief aan de collega's op. Die vijf brieven met aanbevelingen delen wij op een landelijke bijeenkomst en regisseren een vervolg met de acht besturen van de beroepsgroepen.

Het project is uitgevoerd door het Arbeidsdeskundig Kennis Centrum, projectmanager Tjeerd Hulsman.

Leeswijzer

Dit boekje is het eindverslag van dit project. Althans eigenlijk het voorlopig eindverslag. Want met het convenant gaat het project pas eigenlijk goed beginnen...!

Wij zullen in dit boekje uiteraard eerst de verhalen van de jongeren uit de regio centraal stellen in hoofdstuk 2. Daarna zullen wij in hoofdstuk 3 de bevindingen van de professionals uit de regio samenvatten. Waarna we in hoofdstuk 4 de aanbevelingen vertalen naar landelijk niveau. Hoofdstuk 5 gaat in op hoe wij aan dit project een vervolg gaan geven. Hoofdstuk 6 is voor conclusies.

U kan alle informatie over dit project inclusief films ook bekijken op:
http://www.arbeidsdeskundigen.nl/nvva/lopende_dossiers/mmm_mensen_met_mogelijkheden.php



2.

Levensverhalen

van jongeren

centraal in regio's

Jongeren als spiegel voor professionals

Bij alle eerste bijeenkomsten binnen de regio's vertellen telkens drie jongeren hun levensverhaal aan de interviewer, Selle van der Woude. De groep van professionals zit er om heen en luisteren. De jongere staat centraal en vertelt zijn verhaal. Dat is het schouwspel waar het omdraait. Daarna stappen de professionals in de tweede bijeenkomst om daar van te leren en dan wordt de jongere in de derde bijeenkomst toeschouwer dat hem instaat stelt reflectie te geven aan de professionals.

De gekozen werkvorm in de regio's, in gesprek gaan met de jongeren zelf, spreekt aan. Het biedt in de eerste bijeenkomst een uitgelezen kans om ruim aandacht te schenken aan het levensverhaal van de jongere. De kern van de aanpak en daarmee het meest indrukwekkende aan dit hele project is het luisteren naar de verhalen die de jongeren zelf vertellen. Dat gebeurt in de vorm van een interview over de thema's opleiding, zorg en arbeid (loopbaanontwikkeling) op een open en respectvolle manier. Het zijn levensverhalen van vaak eenzame zoektochten naar een luisterend oor, naar herkenning en erkenning van hun beperkingen, naar begrip en naar gerichte oplossingen.

In de derde bijeenkomst geven de professionals hetgeen zij geleerd hebben terug aan de jongere in een persoonlijke brief, waarmee zij opnieuw respect tonen. De jongeren staan in the spotlight op een manier die hen doet glunderen en hen trots maakt.

Hieronder een selectie van de verhalen van de jongeren. Telkens een beknopt levensverhaal van een jongere en de brief van één van de professionals aan die jongere. In de brief geeft de professional aan wat het verhaal van de jongere met hem of haar heeft gedaan en wat is geleerd. De namen van de jongeren zijn fictieve namen.

Coen

Coen is een jongeman van 23 jaar, die PDD-NOS heeft, een beneden gemiddeld intellectueel niveau, dyslexie en klachten van de luchtwegen, waarvoor hij medicatie heeft. Hij woont bij zijn ouders en jongere broer. Hij is sportief, zowel actief als passief in voetbal en tennis. Coen heeft zelf duidelijk wat hij wil.

Na zijn VSO haalde hij het heftruck en reachtruck diploma. Zijn droom bleek taxichauffeur. De basisopleiding taxichauffeur haalde hij in 2009 en zijn Rijbewijs D (buschauffeur) in 2011. Voor hij bij een taxibedrijf terecht kwam, liep hij stage bij een boerderij en later bij Koningstuin Containerplanten. Daar had hij een dienstverband met loondispensatie en een jobcoach. Dat hij minder verdiende dan zijn collega's en even hard werkte stak hem. Daarnaast was er binnen het bedrijf sprake van hoog en laagseizoen. Dit vond Coen vervelend en het had impact op zijn structuur en werkzaamheden. Bij het Taxibedrijf waar hij nu werkt, is hij redelijk allround inzetbaar en rijdt hij o.a. de WSW bus. Hij krijgt begeleiding van een jobcoach. Hij ontvangt nu een volwaardig salaris en dat geeft hem veel waardering.

Ik kan meer respect tonen voor de jongere en een open oor hebben voor persoonlijke ambities.

Brief van Jac van Wylick, arbeidsdeskundige, aan Coen

Beste Coen,

Op 07-11-11 was ik als arbeidsdeskundige UWV aanwezig toen jij je verhaal deed over je ervaringen tijdens je schoolperiode, stageplekken en je huidige werk bij een taxibedrijf.

Je maakte op mij een openhartige en ontspannen indruk. Ik had het gevoel dat je geen moeite had je verhaal tegen een zo grote groep vreemden te vertellen; dit vond ik bijzonder knap, dank je wel hiervoor.

Je vertelde dat er thuis een prettige sfeer is; broer en ouders en vooral veel steun van je moeder.

Je gaf aan een fijne schoolperiode bij de Widdock gekend te hebben; veel structuur, vast programma. Enkel de pauze was lastig omdat tijdens de pauze de structuur ontbrak. Ook de periode met stage bij de zorgboerderij heb je als gezellig ervaren; er was een goede sfeer.

De periode bij de boomkweker was niet altijd even fijn; zwaar werk en je verdiende veel minder dan je collega's; dat heb je als oneerlijk ervaren. Dit is niet fijn; zeker niet als eerlijk zijn erg belangrijk voor je is.

Je was blij dat je werk kreeg bij een taxibedrijf; al vanaf je kinderjaren, toen je zelf met taxi naar school werd gebracht, droomde je hiervan. En wat was je blij dat, ondanks je moeite met leren, je de 1e keer voor de taxipas slaagde; dat had je toch maar mooi geflikt.

Ik merkte dat werken belangrijk voor je is; je komt onder de mensen en je verdient je eigen geld.

Je geeft aan blij te zijn met de steun van een jobcoach; je kunt hierop terugvallen als er iets is.

Je was tijdens de gehele bijeenkomst duidelijk aanwezig en je was nieuwsgierig wie wij waren; speciaal de meneer met de stropdas. Ook pleitte je voor een lagere wijong-uitkering voor degene die nog op school zit omdat er bij het gaan werken te weinig verschil zit tussen uitkering en inkomen. Dit is inmiddels dus ook gewijzigd. Ook het kunnen terugvallen op wijong-uitkering is van belang. Wat mij vooral bij blijft is je optimisme, je spontaniteit, het gevoel van rechtvaardigheid en je motivatie. Hierbij mag echter niet vergeten worden dat het traject tot en met vandaag soms moeilijk is gegaan. Uit de ervaringen bij met name de periode bij de boomkweker moeten we leren; in deze periode heb je te weinig steun ervaren en dat moet dus beter.

In de toekomst zal ik proberen beter te luisteren naar wat de wensen zijn ten aanzien van werk en, indien haalbaar, mij inzetten deze wensen te realiseren.

Ik wens je veel succes en hoop en gun je dat je plannen in werk, je opleiding tot buschauffeur en het op termijn zelfstandig gaan wonen in je eigen huis uitkomen. Heel erg bedankt je voor levensverhaal tot de dag van vandaag.

groetjes

Jac van Wylick

2. Levensverhalen van jongeren centraal in regio's

Ik ga de omgeving
steviger aanspreken op creatieve
oplossingen voor het wegnemen van
hindernissen.

Ruby

Ruby is een 30 jarige alleenstaande vrouw met een zoon van 7 jaar. Zij vindt het moeilijk om structuur aan te brengen, sociale contacten te onderhouden en werk te behouden. Ruby heeft gescheiden ouders met alcohol en verslavingsproblematiek. Zij heeft zelf een VMBO Basis Beroeps/praktijk opleiding gevolgd in mode en kleding. Op school heeft ze zich nooit gelukkig gevoeld. Sinds de geboorte van haar zoon voelt zij zich stabiel, zeer verantwoordelijk voor zijn opvoeding en zet daar alles voor opzij. Zij voelt zich regelmatig niet serieus genomen door de hulpverleners en de werkgevers. Op dit moment heeft zij nog ondersteuning/therapie. Zij geeft aan dat de combinatie van fulltime werken en het opvoeden van haar zoon, op dit moment nog niet goed te combineren zijn.

Gedicht van Marianne van Boom, verzekeringsarts, aan Ruby

Beste Ruby

*Je bent een mooie vlotte meid,
maar af en toe het overzicht kwijt.
Je hebt moeite met concentreren, structureren
en ook duurzaam in arbeid presteren.
Toch deed je vaak echt wel je best
en niemand zag wat er dan thuis werd verpest,
Je energiebalans zo scheef
en de chaos die overbleef.
Je voelde je niet gehoord
en raakte zo ook wel eens verstoord.*

*Wat heb ik van jou verhaal geleerd?
Pushen zonder medische kennis is verkeerd!*

*Ik heb dan ook een boodschap voor mijn beroepsgenoten
om het niet voor een volgende "Ruby" te verkloten:*

*Denk niet te snel iemand is lui
of heeft gewoon vaak een boze bui.
Kijk waar de onmacht ligt,
luister naar elk signaal en bericht.
Wordt het iemand geregeld te veel,
dan is goede diagnostiek essentieel.
Ga simpel, maar gedegen met leeftijdgenoten vergelijken,
soms ook tussen de DSM IV plakkers heen kijken.*

2.
Levensverhalen
van jongeren
centraal in regio's

*Ik hoop dat er nu dan voor jou
via de Wajong een nieuwe start komt heel gauw.
Met de juiste therapie en begeleiding erbij
op weg naar een goede plek in deze maatschappij.
Al die energie die in je zit goed leren kanaliseren,
zodat je stap voor stap t zelf beter kunt reguleren.
Je wensen en hulpvragen goed leert formuleren
en leert hoe en wat je het beste kan presteren.*

*Zodat na enkele jaren gecoacht worden, snuffelen en praten
je de Wajong weer lachend gaat verlaten!*

*Ik wens je veel succes en zelfvertrouwen Ruby
want iedereen schrijft uiteindelijk toch zijn eigen boek.*

Bedankt voor deze les!

Marianne van Boom, verzekeringsarts

**Ik geef steun die
past bij de leeftijd en
het denkniveau.**

Alvan

Een man van 35 jaar die wegens polio in een rolstoel zit. Hij is op jonge leeftijd vanuit Turkije naar Nederland gekomen. Hij heeft diverse rugoperaties ondergaan in Nederland (vijf stuks in totaal). Vele jaren thuis gezeten en nog steeds zonder baan. Met zijn tweelingbroer woont hij samen in Enschede. Als hobby heeft Alvan muziek en hij speelt ook in een band. Mavo-diploma en enkele jaren Havo gedaan. Hij is in 2008, op zijn 32-ste jaar na enig aandringen, aangemeld voor de G-krachten, omdat hij geen enkele werkervaring had. Toen tijdelijk in een baan gekomen, maar die werkgever haakte ook weer af na de projectperiode.

Brief van Branko Perkovic, bedrijfsarts aan Alvan

*Beste Alvan,
Het was mij een eer en plezier om mee te mogen doen aan dit Project. Mede dankzij jou, Sharon en Bas heb ik een andere wereld gezien, die wel bestaat en die niet gemakkelijk is. Ik kan mij al je frustraties, onmacht en boosheid wel voorstellen omdat het niet gaat zoals je wilt, zelfs niet zoals mensen aan je hebben beloofd. Beste Alvan, ik weet dat het leven in het buitenland niet gemakkelijk is, maar het leven met een beperking, in welke vorm dan ook, is dubbel zwaar. Ten eerste: omdat je zelf niet wilt toegeven en accepteren dat je beperkt bent, ondanks alle feiten die er zijn. Ten tweede: dat de omgeving om je heen al meteen alles klaar heeft voor jou; een oordeel plus meteen een oplossing. En geen van beiden werkt. Dat heb jij goed verteld in jouw verhaal voor mij en voor ons.
Ik heb gezien dat je voldoende kracht hebt om een goed/mooi leven te hebben.
Ik heb gezien en gevoeld hoe trots je bent op resultaten die jij hebt bereikt.
Ik heb ook jouw twijfels en onzekerheid gezien over de manier of de manieren waarop dit gerealiseerd zou kunnen worden. Ik ben ook overtuigd dat hier in*

2. Levensverhalen van jongeren centraal in regio's



onze groep voldoende inzet en kracht is om naar jou te luisteren en jou te ondersteunen in de toekomstige keuzes en acties. Daarom zijn wij hier samen geweest. Het blijft een moeilijke weg en een lang traject, maar het kan wel lukken, geloof mij Alvan.

De eerste voorwaarde is dat je zelf gelooft in eigen kracht en potentieel die jij al heb (1). Als dit niet aanwezig is, dan is er geen enkele kans op succes. Uit mijn beroep geef ik adviezen om gezond te werken. Werken is een goed medicijn, alleen is de samenstelling ervan helemaal anders voor jou, dan effectief voor andere mensen, zonder beperkingen. De tweede voorwaarde is dat de instanties (of deskundigen die namens de overheid) voor jou werken, jou zien als centraal (2) en niet als een punt of object voor goede business. Die mensen/deskundigen weten de wegen te vinden naar allerlei voorzieningen en middelen die jij nodig hebt en die passen bij jou en jouw beperkingen. Dit is ook niet eenvoudig, maar het kan en het zal lukken.

Als bedrijfsarts wil ik je motiveren en stimuleren in jouw keuzes en beperkt/deels adviseren op de weg naar de voorzieningen. Mocht je ervan gebruik willen maken, sta ik zeker klaar voor jou. Ik ben niet te vaak in Enschede, maar als ik hier ben, wil ik zeker naar je luisteren. Beste Alvan, er zit meer in jou dan jij denkt, of zelfs durft te denken. Laat je niet beperken door je beperkingen. Wees vrij en leef voluit.

Met enorme bewondering voor jou en met vriendelijke groeten,

Branko Perkovic, bedrijfsarts

Annick

Annick is een 38 jarige zelfstandige vrouw met een aangeboren gezichtsbeperking, die goed weet waar ze naar toe wil. Ze is vaak geopereerd. Iedereen was altijd voorzichtig met wat zij wel of niet zou kunnen, vandaar dat zij de "lange" route qua school heeft doorlopen. Dat leidde na een Hbo-opleiding tot een afgeronde studierichting, Algemene Pedagogiek. De combinatie van een parttime baan met de zorg voor een gezin gaat haar goed af. Door het steeds weer zelf nemen van initiatieven, creëert ze nieuwe kansen ondanks veel tegenstand op de arbeidsmarkt. Zelf ziet zij haar beperkte gezichtsvermogen niet meer als een handicap en weet ze haarfijn uit te leggen wat zij voor extra kwaliteiten heeft via gehoor en intuïtie. Zij houdt enorm van paardrijden en heeft niet onverdienstelijk wedstrijd gereden, wat soms tot onbegrip en ongeloof leidde aan de zijlijn. Ze heeft zich echter nooit laten weerhouden door te gaan met iets wat haar kracht en plezier gaf.

Brief van Remi Moes, jobcoach, aan Annick

Beste Annick,

Met volle aandacht heb ik naar je verhaal geluisterd en geprobeerd om mij te verplaatsen in jouw situatie. Vol energie, kracht en overtuiging vertel je wat je allemaal hebt meegemaakt om een betaalde baan te kunnen bemachtigen.

Ik heb het idee dat je precies weet wat je kunt en waar je kwaliteiten liggen.

Het verbaast mij dan ook niet dat je op dit moment aan het werk bent op

2.
Levensverhalen
van jongeren
centraal in regio's

niveau. Helaas is het werk maar tijdelijk en je weet dat je volgend jaar weer op zoek moet naar een nieuwe aanstelling.

Mijn inschatting is dat je hoge eisen aan jezelf en je omgeving stelt, helaas zijn er maar weinig jobcoaches die aan jouw eisen kunnen voldoen. Het levert je een aantal keren een grote teleurstelling op, want wat men zegt, maakt men eigenlijk bijna nooit waar! Toch blijf je vertrouwen houden in deze professionals en nu lukt het jouw om de verwachtingen en eisen die je stelt aan de begeleiding van te voren goed vast te leggen.

Als ik dan aan mijn eigen praktijk als jobcoach denk kan ik alleen maar concluderen dat ik zo helder en concreet mogelijk moet zijn over mijn ondersteunende mogelijkheden. Ik moet eerlijk zijn en geen verkeerde beloften en afspraken maken. Toch blijft dat lastig, want als ik een gesprek met jou zou hebben, dan zorgt mijn enthousiasme ervoor dat ik allemaal mogelijkheden zie. Ik zoek altijd naar kansen en benader iedereen vanuit het geloven in ieders vermogen. Met als groot gevaar dat ik in mijn enthousiasme teveel beloof. In je verhaal wordt ook duidelijk dat wij mensen met een 'af' wijkingen zien als iemand die niet voldoet aan de norm. Je ben je niet "normaal" en kun je kunt daarom niet volwaardig meedoen in de maatschappij. Door de focus te leggen op hetgeen je niet kunt, wordt de aandacht alleen maar gevestigd op onmogelijkheden. Waardoor je nog harder moet strijden om je capaciteiten onder de aandacht te brengen. Mijn gevoel zegt dat jij "meer dan beter" je best moet doen om te bewijzen dat je goed in je werk bent.

Mijn conclusie is dan ook dat jij capaciteiten hebt die je optimaal benut.

Misschien is het een tip om je "handicap" in te zetten om de werkgever te overtuigen dat je een hele goede werknemer bent en dat men gek is als men jou niet per direct een baan geeft!. Verder heb jij ondertussen zoveel ervaring met trajecten voor hoger opgeleiden, zou jij daar niet een rol van betekenis in kunnen spelen?

Met vriendelijke groet,

Remi Moes, Jobcoach

Roel

Roel is een 43-jarige man, die sinds 1997 een WAJONG-uitkering heeft vanwege een autistische stoornis. Deze stoornis is pas vastgesteld toen hij al 30 jaar oud was. Daarvoor heeft hij in 1992 zijn doctoraal examen Wiskunde aan de RU Utrecht gehaald. Nu krijgt hij geen behandeling meer.

Hij werkt sinds 1999 bij een groothandel in thee in een administratieve, logistieke functie voor 24 uur per week. Zijn collega's vormen een vriendenclub met wie hij ook buiten werktijd mediteert. Hij is hiermee content; hij wil niet ander of meer werk. Hij woont alleen, met steun van zijn ouders. Hij houdt in zijn vrije tijd van piano spelen en lange afstand lopen.

Ik ga de omgeving
steviger aanspreken op creatieve
oplossingen voor het wegnemen van
hindernissen.

Brief van Regina Zijp, bedrijfsmaatschappelijk werker aan Roel

Beste Roel,

Ik heb als bedrijfsmaatschappelijk- en revalidatie maatschappelijk werker met verbazing naar jouw verhaal geluisterd, omdat ik al lang werkzaam ben binnen dit vakgebied en jouw verhaal herken uit sommige volwassen personen die bij mij komen, als het werk niet lekker gaat en die later het Asperger Syndroom blijken te hebben.

Jouw verhaal geeft een paar aandachtspunten goed weer, namelijk dat wij er altijd bedacht op moeten zijn dat iemand met problemen in zijn werk op sociaal gebied en / of functioneel gebied misschien wel een autisme stoornis kan hebben. Maar ook dat wij moeten vragen naar hoe het op school en studie is gegaan. Jouw opmerking over jouw eenzaamheid tijdens je schoolperiode, het gepest worden op school en je op jouw plaatst voelen binnen je studie wiskunde is een duidelijk signaal.

Ook je opmerking dat wij kennis behoren te hebben over wat een Jongere heeft en wat dit betekent voor zijn gehele leefomgeving van school tot en met werk.

Je opmerking dat het hebben van een Wajong erkenning je rust geeft, maar ook goede begeleiding daarbij essentieel blijft. Sinds jouw verhaal en van de anderen ben ik er in mijn werk weer meer alert op en vraag ik bij jonge mensen met een gediagnosticeerde aandoening hoe het komt dat zij geen Wajong erkenning hebben. De antwoorden hierop zijn divers, maar er was een persoon die de erkenning niet had gekregen, omdat zij zo goed over kwam. Dit wil niet zeggen dat iemand dan ook 36 tot 40 uur kan werken.

Waarom vond ik jouw verhaal zo bijzonder? Het feit dat je het durfde te vertellen voor een groep onbekende mensen. Je bleef heel rustig en vertelde het verhaal zeer duidelijk.

Ik heb bewondering voor je hoe jij dankzij jouw vrienden een baan gevonden hebt waar je trots op bent, jezelf mee identificeert en ook binnen jouw functie jouw talent voor cijfers weet in te zetten. Ik wens je al het goede toe voor de toekomst zowel in je werk als daarbuiten.

Met vriendelijke groet,

Regina Zijp - Svestka

Voor meer levensverhalen op film van de jongeren (onder andere Teun) zie:
http://www.arbeidsdeskundigen.nl/nvva/lopende_dossiers/mmm_mensen_met_mogelijkheden.php

Ga met een open mind
het gesprek aan,
vul vooraf niets in.

3.

Bewustwording**Leren in de regio's**

"In 2011 hebben wij als verzekeringsartsen, jobcoaches, arbeidsdeskundigen, bedrijfsartsen, maatschappelijk werkers, stage coördinatoren van praktijkscholen en psychologen geluisterd naar de verhalen van drie jongeren in het project "Werken naar vermogen" in de regio. Het project "Wajong in de Regio" bracht ons bijeen rond het doel, te reflecteren op de wijze waarop wij als professionals samenwerken bij de ondersteuning van jongeren op hun zoektocht naar werk naar vermogen. In de eerste sessie van dit project werden drie jongeren geïnterviewd. In de daarop volgende twee sessies hebben we onze bevindingen verder uiteengezet en deze terug gegeven aan de betrokken jongeren en onze eigen beroepsgroepen. De meest pregnante waarnemingen delen wij graag."

Aldus begonnen alle samenvattende brieven van 5 regio's, waarbij de betrokken professionals hun ervaringen teruggeven aan hun collega's.

De bijeenkomsten in de regio houden de professionals een spiegel voor van dagelijkse gedrag in het contact met jongeren met beperkingen. Dat doen zij in directe samenspraak met jongeren en hun verhalen. Jongeren vertellen over hun ervaringen met professionals, de ontvangen ondersteuning, de ervaren houding en de beleving van het gedrag van professionals bij de dienstverlening op de weg naar arbeid. Zo ontstaat een realistische spiegel als start van bewustwording van eigen gedrag en de verkenning wat er anders kan als de professional meer vanuit de ambitie en doelen van de jongere handelt. Huiswerk tussen sessie 1 en sessie 2 dient als reflectiemiddel en als voorbereiding. Wat heb je gehoord, wat deden de verhalen met jou en waar wil jij als individu en als beroepsgroep mee aan de slag? Welke lessen trek je voor jezelf en jouw houding en gedrag. Welke lessen zie je voor jouw beroepsgroep? Het huiswerk voor sessie 3 is gericht op het formuleren van de eigen lessen en veranderdoelen. Elke professional formuleert dat in twee brieven. Brief 1 aan de jongere, waarin de persoonlijke leermomenten staan. Brief 2 aan de eigen beroepsgroep, waarin de leermomenten voor de collega vakgenoten staan. Tot slot schrijven de professionals samen met de projectleiding een samenvattende aanbevelingsbrief aan alle betrokken besturen van de beroepsgroepen. Deze brieven zijn behulpzaam om het vuur levend te houden en de cultuuromslag steeds weer opnieuw aan te jagen. De besturen nemen een groot aantal aanbevelingen over en presenteren die op landelijk niveau.

Als bijlage zijn opgenomen alle samenvattende aanbevelingsbrieven voor de collega's uit de regio Groningen, Utrecht, Venlo, Alkmaar, Hengelo.



Bijlage 1
Samenvattende
aanbevelingsbrief
regio Groningen

3. Leren in de regio's

De opzet in de aanbevelingsbrieven is om telkens te kijken naar:

- Impact van de werkwijze.
- De zoektocht van de drie jongeren (waarvan voorbeelden in het vorige hoofdstuk).
- De leerpunten van de houding van de professional in algemene zin.
- De aandachtspunten vanuit het perspectief van de eigen beroepsgroep.
- Samenwerking.
- Vertaling bevindingen naar aanbevelingen.

Impact van de werkwijze

"Het rustig luisteren naar de drie indringende verhalen van jongeren los van de dagelijkse werkdruk, is een zeer indringende ervaring. Je wordt je er weer eens bewust van, dat elk verhaal uniek is en elke persoon weer zijn of haar eigen vorm van ondersteuning vraagt. De aandacht, het respect en het vertrouwen dat de jongeren voelden tijdens het interview, deed hen open bloeien voor het contact en een open gesprek. Respect en aandacht hebben ze ieder op een eigen manier niet gemist, op de weg naar hun plek in de maatschappij. Het luisteren stelde ons in staat op een indringende wijze het verhaal van de jongeren te beleven!"

Geef elke nieuwe klant weer
alle aandacht als was
hij de eerste.

De zoektocht van de jongeren is in het vorige hoofdstuk al aan de orde geweest.

Leerpunten voor de houding van de professional

De professionals benoemen met elkaar wat zij als leerpunten zien voor hun eigen houding en gedrag. De thema's die daarin in alle regio's terugkomen zijn:

- **Luisteren** Ga met een open mind het gesprek aan, zonder vooraf iets in te vullen. Blijf dicht bij de persoon en luister zonder (voor)oordelen. Heb een gesprek over het verleden, heden, toekomst, werk en privé. Stel de eigen kracht en positieve zaken centraal. Laat de jongere zijn of haar verhaal vertellen en neem het verhaal serieus. Geef elke nieuwe klant weer alle aandacht, als was het de eerste.
- **Ervaringsdeskundige** De input van de jongere is van wezenlijk belang, want hij of zij is de ervaringsdeskundige. Om zo ook beter te zien welke hindernissen te maatschappij hem of haar opwerpt. Wij kunnen als professionals de veerkracht in de jongere, om er desondanks iets van te maken, beter benutten en inzetten als kracht.
- **Zelfregie** De jongere is regisseur van het eigen levensplan. Het te realiseren doel is het bereiken van de situatie waarin de jongere zichzelf redt of met wat hulp zelf de regie voert en eigen doelen en oplossingen zoveel mogelijk bedenkt en realiseert. De jongere spreekt mij en ik de jongere aan op eigen verantwoordelijkheid voor het doorlopen van stappen van het traject op weg naar werk.
- **Samenwerken** Wij moeten als verschillende professionals samenwerken om een eenduidig plan te maken samen met de jongere, om hem of haar te begeleiden naar passend werk.



Aandachtspunten vanuit het perspectief van de eigen beroepsgroep

In elke regio volgen aandachtspunten van een specifiek beroepsgroep zelf. Een dwarsdoorsnede door de regio's heen levert per beroepsgroep een drietal aandachtspunten op. Alle aandachtspunten per beroepsgroep staan in ieder geval in de bijlagen en door dit boekje heen.

De aandachtspunten van de jeugdgezondheidszorg

- Wij zien de jongeren bij reguliere contactmomenten en op indicatie zoals bijvoorbeeld bij verzuim. Bij beide contacten ligt nu de nadruk op het moment zelf. Wij moeten het maatschappelijk toekomstperspectief betrekken in onze waarnemingen.
- Wij kunnen bij de reguliere contactmomenten van met name 14-jarigen in de risicogroep VMBO-leerlingen niet alleen de gezondheidssituatie op dat moment en mogelijke risico's beoordelen, maar ook de toekomst, zoals slagingskans opleiding, mogelijke schooluitval en arbeidsperspectief.

De aandachtspunten van de Jobcoaches

- Wees duidelijk over wat je kan bieden aan steun. Doe wat jij belooft en zoek die baan samen. Laat de andere deskundigen doen waar zij goed in zijn. Kortom "Schoenmaker blijf bij je leest".
- Het is onze taak om samen met de jongere op zoek te gaan naar passie, kwaliteiten en mogelijkheden op de arbeidsmarkt.
- Betrek de direct leidinggevende bij de begeleiding. Reik ook op de werkplek aan de collega's handvatten aan.
- Wij klagen vaak over gebrek aan informatie bij overdracht. Is het een idee als wij in onze beroepsgroep eens brainstormen en een lay-out maken van welke gegevens wij graag aangereikt krijgen alvorens de coaching op te starten?

De aandachtspunten van de arbeidsdeskundigen

- Wij zeggen altijd dat de jongere centraal staat, maar door deze verhalen ben ik daarover erg aan het twijfelen geraakt. Laat deze woorden ook realiteit worden.
- Juist de overgangsfasen zijn kwetsbare fasen: van de ene school naar de andere school, van school naar werk, maar ook van uitzendbaan naar geen werk, van thuis wonen naar zelfstandig wonen, van inkomen naar geen inkomen, van gezond naar klachten. De overgangen zijn bepalend voor het succes. Voorkom dat de jongere losgelaten wordt vanwege einde trajectduur of iets dergelijks.
- Zorg dat jouw sociale kaart op orde is en heb een goed (in)formeel hulpverleners netwerk, overzicht en kennis van het hulpverleningsveld is een goed hulpmiddel om tijdig de juiste hulp in te schakelen. Als er geen goede sociale kaart is neem dan initiatieven om die samen met andere beroepsgroepen op te stellen.
- Je nog meer realiseren wat de impact van de beoordeling kan zijn; elke jongere heeft zijn eigen verhaal en achtergrond ook al lijkt problematiek identiek.



Bijlage 2
Samenvattende
aanbevelingsbrief
regio Utrecht

3.

Leren in de regio's



Bijlage 3
Samenvattende
aanbevelingsbrief
regio Venlo

De aandachtspunten van de bedrijfsartsen

- Wij zijn ook elke dag in contact met de werkgevers. Wij kunnen veel meer doen aan voorlichting aan werkgevers over jongeren. Zij zijn even goed (binnen zijn/haar mogelijkheden) als elke gemiddelde medewerker binnen de organisatie.
- Ga in gesprek met de leiding en HR van het bedrijf over het in dienst nemen van jongeren.
- Belangrijk is dat wij als beroepsgroep goed zicht hebben op alle betrokken partijen en weten wie wát doet. Weten wij wie wij kunnen inzetten wanneer en waarvoor?
- We kunnen vanuit onze beroepsgroep overleggen inhoudelijk (beroepsgeheim!) met schoolarts, revalidatiearts en andere begeleiders / behandelaars om zo een vloeiende overgang te kunnen garanderen tussen school en werk.

De aandachtspunten van de maatschappelijk werkers

- Zorg voor een persoonlijke en zakelijke aanpak, zorg dat de klik er is. Dit is van wezenlijk belang binnen ons werk als dienstverlener.
- Als er andere instellingen betrokken zijn is het heel belangrijk om, korte lijnen te hebben, intensief samen te werken en taken te verdelen. Laat iemand regie voeren. Wie dat is, kan in overleg afgesproken worden. Zorg dat het gebeurt.
- Check op tijd of er wel de juiste diagnose en zorg is gericht op goede begeleiding of ondersteuning naar werk of passende studie.
- Bij een groot aantal jongeren spelen vele factoren naast elkaar. Gezin, school, sociale omgeving, zorg en werk. De juiste combinatie van Maatschappelijk werk en de Jobcoach kan in veel situaties een goede oplossing bieden. Het Maatschappelijk werk zou meer kunnen samenwerken met de jobcoaches. Wederzijdse uitwisseling van methodieken, technieken en methoden is wenselijk. De basis kennis over jobcoaching zou als een module aangeboden kunnen worden bij de opleiding social work. Zo slaan wij al vroeg de brug tussen deze twee beroepsgroepen in het belang van de jongeren.

De aandachtspunten van de psychologen

- Werk is heel belangrijk voor structuur, zelfvertrouwen en zingeving! Besteed hier dus aandacht aan in de behandeling.
- Binnen het kader van het begeleidingstraject moet de jongere vaak meerdere keren zijn hele (levens)verhaal doen waardoor hij de begeleiding eerder als belastend dan als hulp biedend kan gaan ervaren. Een dossier dat wordt overgedragen aan de openvolgende instanties met daarin de meest relevante informatie kan er toe bijdragen dat alleen op details die voor het specifieke aandachtsgebied van de professional relevant zijn, nieuwe vragen worden gesteld.
- Wees mensgericht en oplossingsgericht gericht. Ga in het contact met de jongere niet uit van beperkingen, maar van mogelijkheden. Benader de jongere op een open wijze, zodat hij of zij de ruimte voelt zijn verhaal te vertellen en wensen kenbaar te maken. Betrek daarbij in het gesprek de diverse leefgebieden om tot een goed beeld te komen. Stem de wederzijdse verwachtingen voorafgaand aan het gesprek goed af om eventuele teleurstellingen te voorkomen.
- Er is voor de jongeren, een meerjarige stabiele begeleiding nodig door deskundige, breed inzetbare, direct communicerende en bereikbare begeleiders. Vereist is een empathische, de-escalerende houding en een schop onder de kont als dat nodig is.

3.

Leren in de regio's



Bijlage 4
Samenvattende
aanbevelingsbrief
regio Alkmaar

De aandachtspunten van de verzekeringsartsen

- Bij de beoordeling mag nog meer aandacht zijn voor de persoonlijke wensen van jongeren en de hindernissen die zij tegen komen om die te realiseren.
- Het blijkt essentieel om bij een Wajong beoordeling een open, brede en toch zeer gedetailleerde analytische beeldvorming te doen. Medische kennis van ontwikkelingsstoornissen is bij deze beeldvorming en oordeelsvorming essentieel, om de jongeren daarna echt te kunnen laten profiteren van behandeling en begeleiding. Een goede gedegen (medische) beoordeling van jongeren die stagneren in hun participatie is ook bij de WWNV gewenst!
- Start met het opstellen van een door de jonger gedeeld beeld waar zij/hij staat in relatie tot het zelf keuzes kunnen maken en (de gevolgen daarvan) te overzien.

De aandachtspunten van de (ortho)pedagogen

- Richt je altijd op de achterkant van een verhaal, luister onbevooroordeeld en niet stoppen voordat een jongere werkelijk geholpen is met het slechten van de hindernissen.
- Orthopedagogen kunnen een betere aansluiting zoeken met andere professionals zodat jongeren er niet meer alleen voor staan in het gevecht met de maatschappelijke beperkingen.
- Laten wij de handen met gemeenten en scholen in een slaan om concrete afspraken te maken en inzicht krijgen in wat het reguliere onderwijs momenteel doet, om deze jongeren een passend traject te bieden naar werk, want dat is toch waar het om draait.

Samenwerking

Jongeren ontmoeten op hun weg naar werk vaak verschillende professionals: pedagogen, psychologen, jeugdartsen, maatschappelijk werkers, arbeidsdeskundigen, verzekeringsartsen, jobcoaches, bedrijfsartsen en nog vele andere zorgverleners. De praktijk leert dat deze verschillende professionals vaak niet vanuit eenzelfde visie en met eenzelfde doel voor ogen werken. Ook zien we dat lang niet alle professionals sturen (voldoende) op zelfregie, zelfredzaamheid, ontwikkeling. Soms wordt vrij directief voorgeschreven wat de klant moet gaan doen vanuit regelgeving of beelden van professionals over de klanten. Een directieve houding kan er echter toe leiden dat de motivatie van de klant om te gaan werken aan werk afneemt. En dat terwijl motivatie één van de meest bepalende succesfactoren is bij het vinden van werk. Inzet is dan ook om een cultuuromslag te bewerkstelligen. Meer jongeren aan het werk helpen en houden vraagt om een integrale benadering van onderwijs, zorg (wonen) en werk, waarin het bevorderen van zelfsturing, zelfredzaamheid en het werken vanuit een ontwikkelperspectief centraal staat. Verschillende professionals en disciplines werken daarbij samen met een duidelijk doel en plan. Daarbinnen heeft iedereen zijn eigen opdracht en eigen expertise.

**Weet dat een handicap
 kracht kan betekenen en een
 sterk punt kan zijn.**

3. Leren in de regio's

In het kader van de samenwerking tussen de professionals ten behoeve van de dienstverlening aan jongeren komen een aantal thema's terug in alle regio's:

- **Gezamenlijke professionalisering**

Gezamenlijke intervisie rond dit soort casussen helpt en leidt tot betere ondersteuning.

- **Gezamenlijke kennisdeling**

Bouw als beroepsgroepen aan het beeld van het levenspad van de jongere en stel vast wie wanneer welke noodzakelijke steun kan geven om de hindernissen naar werk te verkleinen.

- **Aansluiting**

Laten wij een jongere pas loslaten, wanneer deze aansluiting heeft gevonden bij werk, opleiding of een stage en wij zeker weten dat de situatie stabiel is. Juist de overgangsfasen zijn kwetsbare fasen.

- **Gezamenlijke klantvisie**

Elke partij vertrekt vanuit een eigen taak en het eigen aandachtsgebied. De puzzel is, hoe borgen wij een afgestemd klantbeeld? Dienen wij het klantdoel wel samen?

- **Communicatie**

In onze communicatie is het belangrijk dat we geen lange lijnen creëren, maar dat de communicatielijnen zo kort mogelijk zijn. Ook is het belangrijk dat de communicatie helder en eenduidig is en er effectief en efficiënt gewerkt wordt.

Evaluatie van het geleerde in de regio's

De kern van deze aanpak en het meest indrukwekkende aan deze interventie is de rol van de jongere. De jongere is de empowerende factor en de motor voor het veranderingsproces bij de professionals. Dat begint met het luisteren naar de indringende verhalen van de klanten over hun ervaringen met professionals. Zij - de klanten zelf - vertellen over hoe zij de ondersteuning en in het bijzonder de houding en het gedrag van professionals ervaren hebben. En of het hen geholpen heeft of juist niet. Wat ze gemist hebben of juist overbodig was. Daarmee wordt de professional een spiegel voor gehouden. Resultaat van deze stap moet zijn dat de professionals hun eigen houding en gedrag ter discussie willen stellen en willen zoeken naar kansen om de klanten beter te ondersteunen. Dat er energie ontstaat om het morgen anders te doen. Dat het vuur brandt!

Wat heb je als professional gehoord? Wat deden de verhalen van de klanten met jou? En wat wil jij voortaan anders doen? De inzet van de klanten is niet vrijblijvend. Met hun verhalen nodigen zij de professionals uit om hiervan te leren: Wat leer ik er als persoon van over hoe ik klanten zo goed mogelijk kan ondersteunen? Wat leren wij er als beroepsgroep van? Wat leren wij er met elkaar van zoals wij hier in deze regio als verschillende beroepsgroepen samenwerken (of niet)?



Bijlage 5
Samenvattende
aanbevelingsbrief
regio Hengelo

3. Leren in de regio's

Ketenzorg is wat wij willen.
Laten wij van onze eilandjes
afkomen!

Wat gaat goed en willen we behouden en welke verbeterpunten zien we? En hoe ga ik en hoe gaan wij dat aanpakken? Resultaat van deze stap was dat de professionals op drie niveau lessen getrokken hebben en veranderdoelen bepaald:

1. Wat leer ik er als persoon van? Wat wil ik in mijn werk anders doen?
2. Wat leren wij er als beroepsgroep van? Wat willen wij als beroepsgroep anders doen?
3. Wat leren wij als verschillende beroepsgroepen in de samenwerking? Wat willen wij met elkaar anders doen?

Onder de deelnemende professionals in de regio's is na een aantal maanden een evaluatie gehouden. Dat leverde een positief beeld op. Want 90% vond de regio bijeenkomsten inspirerend tot zeer inspirerend en 80% geeft aan dat de centrale projectvragen de professionals echt uitdagen te reflecteren op het eigen dagelijkse gedrag. Bijna iedereen vond de bijeenkomsten zeer inspirerend en ziet zeker het belang te werken aan het nog meer uitgaan van het klantperspectief. Een groot deel van de professionals haalde uit de verhalen van de jongeren energie en inspiratie om zaken anders aan te pakken. Gekoppeld aan de brieven en citaten van professionals lijkt het erop dat men het (ook) op zichzelf betreft. Deelname aan de regiobijeenkomsten heeft een positief effect op het gedrag van de professionals.

Deelname aan de regiobijeenkomsten had de volgende effecten op professionals

- 18%** van de deelnemers geeft aan: geen verandering in gedrag of bewustwording inzake het werken aan zelfredzaamheid (men deed dat al).
- 47%** bewustwording was er al, maar wel weer eens onderstreept (men deed dat al).
- 23%** bewustwording was er als, stimulans om er nog harder aan te werken (men deed dat al).
- 12%** bewustwording inzake het werken aan zelfredzaamheid op gang gebracht.

Als we vragen naar hoe de eigen houding en gedrag zich verhoudt tot gewenste houding en gedrag, dan geeft het merendeel van de mensen aan dat zij al gericht waren op het werken aan zelfredzaamheid en ontwikkeling van de klant.

- 80%** van de professionals geeft aan dat ze al voldoende aan de zelfredzaamheid van de jongeren werken.
- Ruim 90%** is het eens met de stelling: Mijn acties staan ten dienste van het succes van de jongere.

Het kan hooguit/wellicht nog wat meer en wat beter. De professionals ervaren in het algemeen geen urgent probleem als het gaat om hun eigen houding en gedrag op deze aspecten. Terwijl ze tegelijkertijd wel aangeven dat de centrale projectvragen ertoe doen, dat het goed is dat professionals uitgedaagd worden om hun houding en gedrag tegen het licht te houden.

- 60%** vond de verhalen van de jongeren een stevige niet alle daagse interventie en haalde inspiratie uit de verhalen.
- 80%** van de professionals had goede voornemens na de regio sessies om zich extra in te zetten voor de Jongeren.
- 60%** geeft aan dat er natuurlijk goede voornemens waren na de inspirerende sessies, maar dat de praktijk weerbarstiger is.

3. Leren in de regio's

Als het gaat om 'zaken anders aanpakken' zoekt men het zowel bij zichzelf als in de manier waarop er met elkaar samen gewerkt wordt.

90% verwacht veel steun van het regelmatig samen met collega's in de jongerenketen om tafel te zitten.

En bij zich zelf:

35% leidde deelname ook tot ander gedrag.

35% ging op de oude voet verder.

30% geeft geen mening.

Maar gaat men nu zelf ook aan de slag met concrete acties? Drie tot zes maanden na de interventie geven de professionals een volgende beeld.

25% is vaker gaan overleggen met andere professionals.

25% is beter gaan luisteren naar de jongeren.

20% is alerter op de zelfredzaamheid.

15% voelt zich verantwoordelijker voor het bereiken van resultaat.

15% werkgevers beter gaan voorlichten.

65% vond geen concrete aanknopingspunten voor verandering van eigen gedrag.

Het schrijven van de brieven en het voorlezen inspireert de professionals om beloften te doen en meer te werken vanuit het klantperspectief

50% van de professionals heeft in de brief aan de Jongeren het werken aan de zelfredzaamheid als belofte genoemd.

70% van de professionals heeft in de brief aan de eigen beroepsgroep het werken aan de zelfredzaamheid als speerpunt benoemd.

60% geeft aan de belofte aan de Jongeren al te hebben kunnen waarmaken.

De praktijk is echter weerbarstig

Ervaren drempels voor een andere aanpak

15% Ketenpartners zijn er niet aan toe.

45% werkdruk.

25% Regelgeving.

15% Arbeidsmarkt/Werkgevers.

Tip voor de collega's

50% neem de jongere serieus, luister naar de ambities en laat ze zelf hun plan maken.

50% zoek de andere betrokkenen op, ga er op uit, deel kennis.

**Wat goed dat deze jongeren
bereid waren om ons hun verhaal
te vertellen!**

Door bewustwording vindt verandering plaats bij de deelnemers aan de regio's. Maar zij willen dit vuur ook aan hun collega's doorgeven. De brieven uit de regio eindigen daarom allemaal met een lijst van aanbevelingen aan de acht beroepsgroepen. En die vinden hun onder andere hun vertaling op landelijk niveau.



... de jongeren uit de regio

Wesley, Miranda, Dennis, Sharon, Bas, Levent, Ron, Tom, Teun, Hanouk, Jimmy, Maraly, Peter, Bjorn-Born, Martijn

... de beroepsgenoten uit de regio Utrecht

Annelies Custers, arbeidsdeskundige Werkbedrijf UWV, NVvA

Arco Verhoeven, bedrijfsarts; NVAB

Ans Cuppen, arbeidsdeskundige SMZ UWV, NVvA

Frank Dekker, Verzekeringsarts SMZ UWV, NVVG

Jos Mulder, Arbeid& Organisatie Psycholoog, NIP

Marion Kraaier, Jeugdarts, AJN

Peter van Otichem, Jobcoach, Jobcoach Vereniging

Regina Zijp - Svestka, Bedrijfsmaatschappelijk werker, NVMW

Tineke Leenstra, (Ortho)Pedagoog, NVO

Yvette Bayens, bedrijfsarts, NVAB

... de beroepsgenoten uit de regio Venlo en omstreken

Kelly de Vries, Jeugdreclasserder

Emelie Bartelds, Gedragswetenschapper

Elmire Galstaun, Arbeidsdeskundige

Hans Keiren, Teamleider/psycholoog

Liesbeth van de Venne, Maatschappelijk werk

Jan Konijnenburg, NVAB (gestopt na tweede sessie)

Gwen Fleuren, Maatschappelijk werker en Jobcoach

Jos Mangnus, Orthopedagoog-generalist

Gonnie Meijer, Bedrijfsarts

Joyce Rutten-Marks, Arbeidsdeskundige

Chantal Vonk-Lamberts, Jobcoach

Erik Schnock, Arbeidsdeskundige

Carina Bronkhorst, Jobcoach

Sjaak Selen, Manager Claim

Tanja Wilbers, Arbeidsdeskundige

Jac van Wylick, Arbeidsdeskundige

Andre Supheert, Re-integratiecoach en jobcoach

Suzanne Janssen, Jobcoach

Sandy van der Plas, Jobcoach

Ruud Lukkezen, Jobcoach

Huub (H.W.J.) van de Mortel, Arbeidsdeskundige

... de beroepsgenoten uit de regio Hengelo - Enschede

Hans van Bentheim, Arbeidsdeskundige
Michiel van Dijken, Verzekeringsarts
Frederique van der Gracht, Arbeidsdeskundige
Natascha de Groot, Psycholoog
Kees van Haaren, Psycholoog
Wim Jansen, Maatschappelijk werker
Andre Kuilman
Ineke van Woerkom, Jobcoach
Leo Lammerink, Pedagoog
Marjolein Lenderink-de Gelder, Jobcoach
Nico Harwig, Maatschappelijk werker
Coby Mulder, Psycholoog
Sandy de Munck Mortier, Orthopedagoog Generalist NVO
Branko Perkovic, Bedrijfsarts
Ton Taselaar, Bedrijfsarts
Monique Voortman, Arbeidsdeskundige Wajong
Marieke Vrijland, Orthopedagoog
Agnieszka Schipper, Branche coördinator
Coloma Ebbes - Mayol Trapero
Marie-José Sprakel, Jeugdarts

... de beroepsgenoten uit de regio Alkmaar en omstreken

Peter van Baaren, Staf arbeidsdeskundige
Anita ter Beek, Bedrijfsarts
Marianne van Boom, Verzekeringsarts
Obe Bootsma, Jobcoach
Ed Bouman, Arbeidsdeskundige
Marij Claerhoudt, Maatschappelijk werk
Marjon Dunn, Bedrijfsarts
Wouter Dwars, Reïntegratie consulent
Marijke Graftdijk, Jobcoach
Dineke van der Gugten, Consulent
Pim Kaandorp, Stage coördinator
Mirjam Kinneging, Jobcoach
Jan Poelstra, Gezondheidszorg psycholoog
Barbara van Schagen, Arbeidsonderzoeker
Marc Schlotz, Locatie leider
Jack Sikking, Maatschappelijk werk
Ingrid Smit, Arbeidsdeskundige
Jeanine Slot, Arbeidsdeskundige
Gerda Tol - Bond, Arbeidsdeskundige



Met dank aan...

... de beroepsgenoten uit de regio Groningen en ommeland

22

Halinka van Dijk, Jobcoach

Nic Erkamp, Verzekjeringsarts

Wilfried Gengler, Jobcoach

Rein Hugen, Jobcoach en arbeidsdeskundige

Marjolein Hunnik, Arbeidsdeskundige

Remi Moes, Jobcoach

Afien Nanninga, Bedrijfsarts

Auke Plas, Stage docenten Praktijkschool

Alkelien Leistra, Jobcoach

Wim Gemmink, Jobcoach

Anne Roorda- Vunderink, Bedrijfsarts in opleiding

Japke Hoen-Kingma, Psycholoog

Luud Stiekema, Arbeidsdeskundige

Marijke van Vliet, Maatschappelijk Werker

Marleen de Vries, Arbeidsdeskundige

Anna Zwama, Arbeidsdeskundige



4.

**Lessen voor acht
beroepsgroepen
vanuit de regio's**

Alle deelnemers aan de bijeenkomsten in de regio's zijn het er over eens dat de gekozen werkwijze, het luisteren naar en centraal stellen van het (levens)verhaal van de jongere, tot inzichten heeft geleid die bijdragen aan het beter vorm kunnen geven aan de ondersteuning van de jongere.

Ten tweede gaat het om het samenwerken in het belang van de jongere en zijn ambitie om te werken naar vermogen. Doel is het waar mogelijk stimuleren van eigen acties van de jongere en waar nodig een continue ondersteuning. Professionals moeten de condities scheppen dat de gezamenlijke kennis en kunde beter ingezet wordt voor de jongere. In de regio's is er een derde doelstelling gegroeid; de wens om ook de andere partijen aan tafel te brengen die een belangrijke rol spelen voor de jongere bij het verwerven van een duurzame baan op de arbeidsmarkt.'

De oproep vanuit de ervaring in de regio's is om scherp te blijven focussen op het eigen professionele gedrag, de persoonlijke houding, het denken vanuit de jongeren. Het los van organisaties denken en handelen maar vanuit de beroepen is nog beperkt geborgd. De centrale onderwerpen op dit vlak van houding en gedrag die boven kwamen drijven zijn:

- Hoe formuleren de beroepsgroepen een gezamenlijke visie op de eigen rol van de jongere en zijn sociale omgeving in het ondersteuningsproces (hulpvraag, doel, acties)?
- Wat betekent dat voor het persoonlijke gedrag van de professional?
- Hoe formuleren de beroepsgroepen een gezamenlijke visie op het vroegtijdig starten van het traject naar werk (zorg – onderwijs – sociale zekerheid - arbeid) en de verantwoordelijkheid een oplossing te realiseren? Waar begint en stopt de verantwoordelijkheid om een toegankelijke maatschappij te borgen?
- Hoe borgen de beroepsgroepen van daar uit de manier waarop zij naar elkaar kijken, hoe ze elkaar informeren en de continuïteit in de ondersteuning van de jongere borgen.

Om de vertaalslag te maken van de regionale lessen rond deze drie doelstellingen naar het landelijk platform van de acht betrokken beroepsgroepen is op 30 maart 2012 een landelijke conferentie georganiseerd voor de acht beroepsgroepen, aangevuld met de belangrijke betrokkenen daar om heen.

'Ze weten niet wat ze met me aan moeten'.

'Je staat alleen met je beperking'.

Werkgevers zijn soms net baby's, je moet altijd voor ze klaarstaan'.

Het zijn veelzeggende citaten van jongeren en professionals uit films die documentairemaker Maaïke Broos maakte naar aanleiding van het project MMM... Mensen Met Mogelijkheden. De films waren het startpunt voor de conferentie 'Professionals leren van MMM...Mensen Met Mogelijkheden', die op 30 maart 2012 in Zeist werd gehouden. Hierbij het verslag van de conferentie. Voor de films: www.arbeidsdeskundigen.nl.



Laten wij elkaars
expertise benutten.

Verslag landelijke conferentie:

"professionals leren van mensen met mogelijkheden".

Marga van Liere, voormalig bestuurslid van de Nederlandse Vereniging van Verzekeringsgeneeskundigen (NVVG) opende de conferentie, waar ruim honderd belangstellenden uit tien verschillende beroepsgroepen op af kwamen. Want interdisciplinaire samenwerking is het sleutelwoord van het project MMM...Mensen Met Mogelijkheden. Die beoogde samenwerking kan de cultuuromslag aanjagen bij jongeren en hun ouders, bij professionals die met jongeren te maken hebben en bij werkgevers en werknemers die hen een plek moeten geven op de werkvloer. "Het project borduurt daarmee voort op het interdepartementale Programma Cultuuromslag Wajong, dat vooraf ging aan de invoering van de nieuwe Wajong-wet", aldus dagvoorzitter Van Liere. "Samen met de NVvA hebben we ook de andere beroepsgroepen die met jongeren te maken hebben voor dit project uitgenodigd."

Inzichten

In het kader van MMM...Mensen Met Mogelijkheden hebben in vijf regio's verzekeringsartsen, jobcoaches, arbeidsdeskundigen, bedrijfsartsen, maatschappelijk werkers, orthopedagogen, jeugdartsen en psychologen geluisterd naar de verhalen van jongeren. Zij hebben met elkaar gereflecteerd op hun professionele samenwerking in de dienstverlening aan deze jongeren. Daarbij stonden twee vragen centraal: „Hoe kunnen wij de ambitie van jongeren om te werken naar vermogen met onze professionele kennis en kwaliteiten het beste ondersteunen? en „Hoe ontstaat er bij alle professionals een houding en een aanpak gericht op oplossingen die de jongere en zijn/haar potentiële mogelijkheden centraal stelt. Alle deelnemers aan de regio's zijn het er over eens dat de gekozen werkwijze, het luisteren naar en centraal stellen van het (levens)verhaal van de jongere, tot inzichten heeft geleid die bijdragen aan een betere dienstverlening aan de jongere.

Marga van Liere: "We zijn trots op de resultaten die we geboekt hebben. Ik moet eerlijk zeggen dat ik een jaar geleden niet had durven dromen dat we hier nu zouden staan. Vooraf had ik best zo mijn bedenkingen. Want zou het niet heel bedreigend zijn voor een jongere om zijn verhaal te doen voor een grote groep professionals? Daar was veel moed en durf voor nodig en daar zijn wij de jongeren zeer erkentelijk voor."

Leerproces

Een film gaf een mooie weerslag van de bijeenkomsten. In het eerste gedeelte van de film kwamen enkele jongeren aan het woord die aan de sessies deelnamen. Het zijn verhalen over ongelijkheid: dat je als Wajonger hetzelfde werk doet, maar slechts de helft krijgt van wat je collega's verdienen. En over onmacht: aangereden worden door een dronken automobilist en daardoor je droombaan als constructie bankwerker in rook zien opgaan. Over het gevoel dat je er alleen voor staat, dat eigenlijk niemand weet wat ze met je aan moeten. In het tweede gedeelte vertelden professionals over hun ervaringen. Wat hebben zij geleerd van de sessies waarin de jongeren alles over zichzelf vertelden? Er kwam veel uit naar voren. Goed kijken en luisteren bijvoorbeeld, omdat veel verborgen gebreken vaak verborgen blijven. Beter beoordelen ook. Past het werk? Is het in lijn met de draagkracht van jongere? En weten we eigenlijk wel genoeg van de belastbaarheid? In de praktijk blijkt dat nogal eens tegen te vallen.

4.

Lessen voor acht
beroepsgroepen
vanuit de regio's

Samenwerking

Het belang van samenwerking wordt door de professionals onderschreven. Maar de praktische invulling daarvan is lastig. Hoe kun je voor een goede gegevensoverdracht zorgen? En kan dat überhaupt wel met het oog op de privacy van de cliënt? Ook het feit dat professionals op verschillende locaties zitten, maakt samenwerking niet vanzelfsprekend. "Laten we van onze eilandjes afkomen", stelt een van hen. Niet alleen onderlinge samenwerking tussen professionals, maar ook tussen hen en bijvoorbeeld school, vrienden, ouders wordt als succesfactor gezien. En tot slot: beter luisteren naar de wensen op het gebied van werk en deze ook proberen te realiseren.

Na de film stelde NVvA-voorzitter Monique Klompé vragen aan vier deelnemers aan het bijzondere project. Miranda Hofsteenge heeft sinds haar geboorte een visuele beperking en vertelde over de lange weg die ze aflegde. Ondanks haar beperking volgde ze altijd regulier onderwijs, tot op universitair niveau. Zonder hulpmiddelen. Na haar studie pedagogiek probeerde ze via een re-integratiebureau aan het werk te komen. "Ik had geen Wajong-uitkering aangevraagd, en kreeg een boete omdat ik daarmee te laat was. Vervolgens ben ik volledig arbeidsongeschikt verklaard, waar ik het niet mee eens was." Ze kreeg toch werk, maar werd tot twee keer toe ontslagen wegens reorganisaties. "Ik heb uiteindelijk van mijn beperking mijn kracht gemaakt en ben voor mezelf begonnen als jobcoach voor de visueel gehandicapten." Over haar deelname aan MMM...Mensen Met Mogelijkheden zegt ze lachend: "Gezien mijn ervaring in het verleden had ik één voorwaarde: het moest wel fatsoenlijk georganiseerd zijn." Dan: "Ik denk dat de bijeenkomsten veel duidelijk hebben gemaakt. Er is echt geluisterd, het heeft mensen de ogen geopend. Ik denk dat iedereen nu wel weet dat „de Wajonger niet bestaat. We moeten stoppen met in hokjes denken, en kijken naar het individu."

Als wij jongeren als
opdrachtgever zouden gaan zien
(en niet het UWV of de gemeente) werken
wij misschien klantgerichter en
doelmatiger, waarbij de jongere
echt centraal staat.

Feedback

Dat vindt ook Ron Jespers uit Venlo, die zijn deelname aan het project als volgt motiveerde: "Ik vind het belangrijk dat ik mijn mening kan geven aan mensen die daar iets mee kunnen doen. De feedback die ik van hen terugkreeg kwam overeen met mijn verhaal." Arbeidsdeskundige Jac van Wylick uit Venlo sluit daarop aan: "Het is zo belangrijk om goed door te vragen, er precies achter te komen waar je mee kunt helpen. Maar ook regelmatig aan de cliënt vragen: is dit wat je bedoelt? In plaats van steeds je eigen mening te geven en daarop door te gaan."

Selle van der Woude leidde de gesprekken in de vijf regio's. Hij signaleerde dat in de tweede sessies professionals worstelden met de vertaalslag. "In de eerste bijeenkomst is oprecht naar de jongeren geluisterd, maar om dat alles naar daden te vertalen is een lastige stap." Zijn advies aan de professionals: "Stel je kwetsbaar op, maar maak je niet te klein. Wees er voor de jongere en laat je niet begrenzen door je vak." Van Wylick realiseert zich na de sessies eens en te meer dat niet de uitkering, maar werk en de begeleiding centraal staan voor de jongere. "Ik vraag me af hoe die begeleiding geregeld gaat worden in de nieuwe Wet Werken naar Vermogen." Ook Van Wylick is het eens met de stelling dat je bij de begeleiding verder moet kijken dan je eigen functionaliteit. "Dat kan alleen als er centraal punt is van waaruit je alles kunt volgen, overzien en uitzetten." Gespreksleider Monique Klompé: "Ik zou dan denken: dat moet de jongere zelf zijn. Al dan niet met wat extra hulp."

4.
Lessen voor acht
beroepsgroepen
vanuit de regio's

Twee rondes van workshops volgden over vragen als "hoe ontzorgen we werkgevers", "hoe kan ik denken en doen vanuit mensen met mogelijkheden" "wat is de toegevoegde waarde van professionals in de keten naar werk?" en "hoe geven wij ketendienstverlening in de regio vorm en borgen wij onze ervaringen?".

Ondertekening mmm...meer dan een intentieovereenkomst

In het laatste deel van dit symposium waren de voorzitters van de 8 deelnemende beroepsgroepen aan zet. Zij ondertekenden een convenant waarin zij plechtig beloven deze beweging de komende jaren voor te zetten. Henrique Sachse, Artsen Jeugdgezondheidszorg Nederland: "Wij willen heel graag jongeren begeleiden en zijn heel blij met dit project. De AJN gaat zijn best doen om jeugd daarbij te helpen om het op deze manier uit te voeren." Wim Adriaansen, Beroepsvereniging Jobcoaches Nederland: "Wij willen vooral samenwerken in de keten en zoeken dat ook zelf op, maar het lukt niet altijd. In een situatie als deze proberen wij het zeker, want het kan het proces alleen maar bevorderen." Evert van Hummelen, Nederlands Instituut van Psychologen: "Dit is een vakgebied waar we heel lang bezig zijn geweest met het slaan van piketpaaltjes. Vandaag hebben we gezamenlijk heipalen geslagen waarmee we verder kunnen. Monique Klompé, Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen: "Dit is een uniek project dat we nog lang kunnen koesteren: denk niet voor de ander maar luister. Monique Willems, Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde: "Een innovatief project als dit is belangrijk om maatschappelijke discussies op gang te brengen, de zorg rond de jongere te verbeteren en de participatie te vergroten." Yvette Dijkxhoorn, Nederlandse Vereniging van Pedagogische en Onderwijskundigen: "Ik heb heel vaak gehoord dat jongeren graag een vaste contactpersoon willen, dit is moeilijk te regelen. Wij moeten professie en continuïteit willen bieden. Jan Laurier, Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers: "In dit project hebben wij ons gerealiseerd dat we als professionals ook allemaal een beperking hebben. De grote kunst is door samenwerking de betrokkene centraal te stellen, zodat deze geen last hebben van onze beperking." Han Hullen, Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde: "Het mooie project van vandaag geeft aan, dat de jongere alle steun nodig heeft. We beseffen dat, om iemand de kans te geven een eigen weg te bewandelen, iedereen om hem heen datgene moet aandragen wat hij nodig heeft."

Wij hebben niet altijd
voldoende inzicht en kennis van de
problematiek zoals die beleefd wordt
door de jongere zelf

Commitment belangrijke ketenpartners

Tot slot kwamen drie belangrijke ketenpartners aan bod over het vervolg van dit project. Want met de nieuwe wet werken naar vermogen krijgen we er allemaal een uitdaging bij. Fred Paling van UWV: "In de afgelopen jaren is er ongelooflijk veel kennis en kunde over werken met jongeren met een beperking verzameld. Hoe krijg je dat bij elkaar en hoe krijg je het in een kennissysteem? Vandaag is daar een fantastische aanzet toe als ook om tot een vervolg te komen. UWV wil daar graag aan bijdragen ook bij de kennisoverdracht aan gemeenten in het kader van de nieuwe wet." Gina Jongma van Divosa neemt het aanbod van UWV en de professionals graag in ontvangst: "De uitkomsten van vandaag zijn heel mooi en het zou zonde zijn als we die niet gebruiken. We gaan kijken hoe."

4. Lessen voor acht beroepsgroepen vanuit de regio's

Yvonne Wijnands tenslotte van het Ministerie van SZW: "Dat dit voor elkaar is gekregen met acht beroepsgroepen is een fantastisch resultaat. Er zijn aanbevelingen gedaan hoe we met elkaar nog beter de jongere kunnen ondersteunen en zorgen dat het een voortgang krijgt. We kunnen wel een nieuwe wet maken, maar er moet veel gebeuren. Professionals staan het dichtst bij de mensen zelf om een omslag te bereiken. Het Ministerie is blij met het initiatief."

Persoonlijk contract aanwezige professionals

De projectleider Tjeerd Hulsman gaf tot slot van de conferentie wat beelden uit de evaluatie die gehouden is onder de deelnemende professionals in de regio's. Dat werd een positief beeld. De beweging is ingang gezet. Maar daarmee nog niet altijd geborgd. Een hartenkreet van deelnemers: Bijna iedereen verwacht veel steun bij verandering van houding en gedrag gericht op zelfredzaamheid en ontwikkeling van de jongere, door het samen om de tafel te gaan gaan

Samen=Wij

Samen=Jij en ik

Samen zijn wij nu hier in Zeist aan zet.

Vervolgens werd er met elkaar gehoor gegeven aan een harte kreet van professionals uit de regio's: "Wanneer er (aan het eind van de bijeenkomsten) geen duidelijke afspraken worden gemaakt, zoals bij ons, gaat een ieder zijns weegs en voelt niemand zich verantwoordelijk!"

Alle aanwezigen sloten een persoonlijk contract en schreven een mail aan zich zelf met als boodschap welke persoonlijke actie voor 30 september 2012 wordt uitgevoerd. Aan het slot van de bijeenkomst kwamen wij zo meteen samen in actie.

Iedereen ontving als beloning een stapel hele mooie kaarten, met de vraag om deze beweging verder in gang te zetten en te vermenigvuldigen naar de beroepsgroepen. Spread the word! Goed nadenken over wat mensen nodig hebben en daarop inspelen. Het is nog niet makkelijk, zo bleek ook tijdens de voorbereidingen voor de conferentie. Miranda Hofsteenge: "Er was vooraf veel gedoe om vervoer voor mij van Groningen naar Zeist te regelen. Maar niemand die daar even met mij over communiceerde.

Was dat wel gebeurd, dan had ik kunnen zeggen dat ik - net als altijd - gewoon met de trein en de bus reis..."



4.
Lessen voor acht
beroepsgroepen
vanuit de regio's
**Verslag van de
workshops**

Workshop 1

veel jongeren is het niet
duidelijk wat je van ons als professionals
kunt verwachten.



28

Werkgevers en mensen met mogelijkheden in de keten; hoe ontzorgen en faciliteren wij hen?

Aan de hand van een concrete aanpak in de praktijk van een werkgever, het Slotervaart Ziekenhuis in Amsterdam bespreken Karel Bootsman (gespreksleider en arbeidsdeskundige Tata Steel), Henny Mulders UWV en psycholoog, Dianne Hafkamp UWV en arbeidsdeskundige met de deelnemers de mogelijkheden in de keten. Mark, jongere, reflecteert.

Bedrijven zijn vaak exclusief en lijken alleen toegankelijk voor "normale" mensen. Een inclusief bedrijf is ook voor mensen met een beperking toegankelijk. De stelling is: "Zonder inclusieve arbeidsorganisatie is er geen werken naar vermogen."

Aan een inclusieve organisatie kan men bouwen. Een goed voorbeeld daarvan is het Slotervaart project. In dit project, waarin UWV en Universiteit van Maastricht en het ziekenhuis samenwerken, worden werkzaamheden die niet bij vakmensen horen weggehaald en ingevuld door jongeren. Het gaat daarbij om jongeren die zijn aangewezen op het uitvoeren van elementaire taken en leren door te doen. Het is een heel interessant project voor kleine en grote werkgevers. De werkgever bespaart stukken fte in normale functies en investeert aan de onderkant in een leertraject voor jongeren. Dit project "bedenkt" eerst de banen en daarna zoekt daarna naar geschikte jongeren. De jongere start met een goede begeleider en een duidelijke taakomschrijving en bouwt de taken één voor één op. De taken die de jongere niet kan uitvoeren worden opgepakt door iemand anders.

Vraag: Wat is de kenmerkende ontzorging en facilitering van het project ten aanzien van de werkgever?

Antwoord: Allereerst moet er commitment zijn van de bedrijfsleiding en personeelsvertegenwoordiging. Daarna moeten de werkprocessen systematisch geanalyseerd worden, om zo taken weg te halen bij de professionals. Als de taken zijn vastgelegd wordt er gezocht naar een geschikte kandidaat. Als de kandidaat is gevonden, dan moet er op de werkplek een infrastructuur worden gecreëerd voor de jongere. Het Slotervaart ziekenhuis weet dat het om jongeren gaat die extra zorg nodig hebben. Daar worden de praktijkbegeleiders op getraind. De laatste stap is een eventuele opleiding voor de jongere. Ook is het voor de organisatie prettig dat er met 40 jongeren geen 40 arbeidsdeskundigen meekomen. Er is maar één aanspreekpunt.

Vraag: Op alle afdelingen zijn er werkzaamheden, die in verschillende blokken worden verdeeld. Zo ontstaat er een functie voor de jongere. Hoe heeft het personeel gereageerd?

Antwoord: Het was even wennen. In het begin waren er wat aarzelingen, maar het personeel vindt het leuk om te doen. De medewerkers moeten de jongeren

4.
Lessen voor acht
beroepsgroepen
vanuit de regio's
Workshop 1

ook in willen werken. De ene begeleider doet het beter dan de andere, maar iedere begeleider heeft een training gehad. Het personeel gaat de jongeren zien als leerlingen. Het begeleiden is wel cruciaal om het project te laten slagen. De werkbegeleiders en de leidinggevendenden zien de jongeren groeien in hun werk. Dat is heel belangrijk bij de voortgang van het project.

Vraag: Is het een voorwaarde om in de top te beginnen en iemand te hebben die een klik heeft en die erachter staat?

Antwoord: Absoluut. De voorzitter van de Raad van Bestuur van het Slotervaart doet graag bijzondere projecten. Zij heeft hier ook een persoonlijk gevoel bij. Zij wilde de uitdaging graag aan gaan met een groep die het niet redt op de arbeidsmarkt en daar een financieel gezond bedrijf mee blijven runnen. Dit ziekenhuis heeft plek, omdat zij dit soort werkzaamheden niet uitbested.

Onderzoek met de jongeren
wat hun leven waardevol maakt.
Inventariseer de wensen en de
mogelijkheden worden
zichtbaar.

Vraag: Wat is de kenmerkende ontzorging en facilitering ten aanzien van de jongere?

Antwoord: Vanuit het perspectief van Mark, jongere, is dit een voorbeeld van goed werkgeverschap en een mooi project. Mark vindt dat alle organisaties moeten overstappen naar een inclusieve organisatie, waar ook mensen met een beperking werkzaam kunnen zijn. Mark heeft een hbo opleiding, maar liep tijdens zijn opleiding al tegen problemen aan. Hij is op zoek gegaan waar deze problemen vandaan kwamen en heeft uiteindelijk de diagnose Asperger gekregen. Nu gaat Mark starten met een stage bij Tata Steel, nadat hij zeven jaar werkzaam is geweest, met vallen en opstaan. Voor hem is het werven van een baan niet moeilijk, maar het behouden van de baan wel.

Vraag aan Mark: In twee zinnen, hoe zou jij gefaciliteerd willen worden als je bij een bedrijf komt? Wat heb je nodig? Weg met alle regelingen, ook voor de andere werknemers, en zorg dat de werkgever geïnteresseerd is in het individu.

Volgens Mark: "Met wat er gaat veranderen in Den Haag, waardoor het financieel waarschijnlijk ook moeilijker gaat worden, moeten we er nog harder aan trekken om deze mensen aan het werk te krijgen en te houden."

Workshop 2

4.

Lessen voor acht
beroepsgroepen
vanuit de regio's
Workshop 2

Wat betekent dit project voor jouzelf? Denken en doen vanuit de jongeren. Communicatie, houding, gedrag, bewustzijn en er naar handelen.

Selle van der Woude en Tjeerd Hulsman, beiden projectbegeleiders, staan met de deelnemers én de jongere Teun en zijn moeder, Tom en Sebastiaan samen stil bij de vraag: **Wat betekent dit project voor jouzelf?** geheel in stijl van de aanpak in de regio: door jezelf en elkaar open te benaderen, door jezelf en elkaar vragen te stellen. Er hebben ongeveer 90 professionals meegedaan aan het project MMM. Wat heeft hen gedreven om hieraan deel te nemen en hoe kijken ze daarop terug als blijkt uit de enquête?

- 90% haalde inspiratie uit de sessies.
- 80% geeft aan dat de twee centrale projectvragen aanspreken en uitdagen om eigen houding/gedrag tegen het licht te houden.
- 60% ervoer deelname als een stevige, niet alledaagse spiegel.
- Vrijwel iedereen heeft na de sessies goede voornemens meer te werken vanuit het perspectief van de klant.
- Twee op de drie deelnemers heeft inmiddels concrete beloftes gedaan via de brief aan de jongere.
- Een groot deel van deze beloftes is inmiddels vertaald in concrete acties.

Luisteren, luisteren, luisteren,
hoe eenvoudig kan het zijn

Veel collega's in de regio waren zich vooraf al bewust van de noodzaak te denken vanuit de jongere. Toch voelt iedereen zich gestimuleerd daar nog meer mee aan de slag te gaan. Ze zijn in beweging en willen er nog meer energie en aandacht aan geven. De goede voornemens zijn er bij iedereen na deelname aan de sessies, het vasthouden en omzetten in dagelijks gedrag blijft weerbarstig. Alle collega's die deelnamen verwachtten veel steun van het regelmatig samen om de tafel te zitten en samen actie te ondernemen.

In gesprek met collega's in de workshop

Net als de deelnemers aan het project, staat het klantperspectief ook centraal in de workshop. Er ontstonden zeer geanimeerde en betrokken gesprekken, waarbij de drie jongeren in gesprek gingen met een professional.

Wat drijft ons om gericht te zijn op zelfredzaamheid en ontwikkeling van mensen?

- Passie voor de ander.
- Geloof in de kracht van de mens, laat ze zelf eerst ontdekken wat ze kunnen.
- Plezier beleven aan succes van de ander.
- Passie om het beste uit mensen te willen halen.
- Besef dat werk mensen een waardige plek in de maatschappij bezorgd.
- Besef dat werk, kan ook een zinvolle dagbesteding zijn, mensen het gevoel geeft iets bij te dragen.
- Besef dat jongeren door waardering en respect te geven, in staat worden gesteld hun eigen kracht in te zetten en te tonen.
- De kracht van de ander te laten opbloeien en ontwikkelen.

4.
Lessen voor acht
beroepsgroepen
vanuit de regio's
Workshop 2

We schaffen onze
spreekkamers af, en maken er
luisterkamers van!

- Willen bij dragen aan het geluk van de ander.
- Groei van een mens steunen en bereikbaar maken.
- Zelfstandigheid stimuleren en als doel hebben.
- Betrokkenheid bij de doelgroep vanuit eigen omgeving.
- Ga er vanuit dat alles mogelijk is tot dat het tegendeel bewezen is. Kijk naar de mogelijkheden en luister goed naar de wensen en ambitie.

Hieruit putten enkelen de energie om de mogelijkheden van wet en regelgeving te mixen en flexibel in te zetten tot er een passende individuele oplossing voor de klant ontstaat. Waar wij voor willen waken is dat compassie en zielig vinden ons drijft om de ander te helpen. In de praktijk van alle dag komen wij nog (veel) collega's tegen die niet werken vanuit het perspectief van de klant en dat botst en vraagt om standvastigheid in de benadering.

Wat heb je nodig om dat te blijven doen of nog meer te doen?

- Veel meer continuïteit in de ondersteuning van de klant, wellicht een life coach?
- Een open gesprek waarin wij durven uit te spreken welke beelden in onze hoofden zitten van waaruit wij de mensen met een beperking benaderen. Laten wij onze eigen belemmering in het denken en doen op die manier begrijpen. Pas als wij die beelden aanpakken ontstaat het automatisme van gedrag gericht op zelfredzaamheid en ontwikkeling vanuit het perspectief van de ander.
- Collega's aanspreken op hun gedrag.
- Niet het verhaal voor de ander invullen, maar oprecht zoeken naar het verhaal van de ander.
- Zet ouders in een coachende rol en steun hen ook in zelfredzaamheid. Ga naast de ouder staan, behandel hen niet als zielig of afhankelijk.
- Geef ieder mens de kans zelf uit te vinden hoe het kan, laat ze het zelf doen waar mogelijk.
- Je gedrag en houding niet alleen vanuit de rol en functionaris die je beroepsmatig hebt invullen, maar blijf ook de mens in je zelf tonen, dan ben je beter in staat tot het aangaan van contact. Dat stelt je beter in staat de (individuele) mens met al zijn mogelijkheden en ambities te zien in de jongere.

Workshop 3

4. Lessen voor acht beroepsgroepen vanuit de regio's

Wat is de toegevoegde waarde van alle (soorten) professionals in de keten naar werk?

Deze workshop onder leiding van Monique Klompé, projectbegeleider, en Loes Bernaert, arbeidsdeskundige gaat in op kennis van kwaliteiten van elkaars professionaliteit in de keten van dienstverlening rond de jongere. Jongere Miranda zorgt voor reflectie en doet mee aan de zoektocht.

Telkens is de vraag aan de professional: waar ben je van? En wat is jouw specifieke toegevoegde waarde? Kennis waar je van bent en bekendheid van die kennis bij de ander veronderstelt een betere samenwerking ten behoeve van de jongere. De deelnemers gaan verschillende profielen langs en geven reflectie aan elkaar. Dat levert de volgende kwaliteiten op voor de acht beroepsgroepen:

- Bedrijfsartsen

Wat (taken)	Expertise (kwaliteiten)	Opbrengst voor de jongere	Opbrengst voor andere professionals
Vooraf voor werkende jongeren, 18 jaar en ouder	Sociaal medisch	Duurzame arbeid(somgeving)	Snelle terugkeer werkvloer
Adviseren van jongere en werkgever	Risico inventarisatie	Gezonde werknemer – werkgever relatie	Problematiek in kaart gebracht, dossier is bekend bij stagnerend herstel
Bij verzuim poortwachterrol vervullen: In kaart brengen klachten/verzuimbegeleiding	Belastbaarheid	Maatschappelijk participeren	Helder advies wat mogelijk is en uitleg waarom iets niet is gelukt
Contact 1e, 2e lijn zorg, zo nodig opvragen medische gegevens, medische kant in kaart brengen	Kennis van medische interventies, sociale kaart en sociale wetgeving	Voorkomen van overbelasting	
Interventies (werkplek)	Gespreksvaardigheid/ communicatie	Duidelijkheid over duurzame mogelijkheden van de persoon	
Mogelijkheden/beperkingen bespreken met jongere, opdat werknemer als individu optimaal tot zijn recht komt (loopbaandossier)	Netwerken	Preventie	
Preventie: belastbaarheid en mogelijkheden voor werk in kaart brengen	Kennis bedrijf	Gezond werkklimaat en uiteraard goed productie -> gezond bedrijf	
Faciliteren werkvoorzieningen		Afstemming binnen netwerk, zowel binnen als buiten	
Voorlichting over gezonde bedrijfsvoering en adviseren		Duidelijkheid over belastbaarheid bij ziekte/ gebrek	
		Advies over gezond werken	

• Orthopedagoog

Wat (taken)	Expertise (kwaliteiten)	Opbrengst voor de jongere	Opbrengst voor andere professionals	33
Voor jongeren tot 18 jaar	Verstand hebben van problematieken	Goede structuur vasthouden / neerwaartse spiraal doorbreken	Aanreiken van handvatten	
Observeren, Analyseren, Indiceren, Adviseren	Naast de jongere gaan staan en kijken waar hij tegen aan loopt	Erkenning en verlichting netwerk	Inzicht en advies in problematiek	
Leer- en werkcapaciteiten in kaart brengen en in gang zetten	Communiceren op en in begrijpelijke taal	Aanreiken van handvatten		
Diagnostiek, testen, eventueel aanvullend onderzoek	Oplossingen bedenken niet te snel diagnosticeren	Wajong aanvraag afronden voor 18		
Behandelen, hulpverlening, begeleiding van ouders	Kennis over leer en gedragsproblematiek (on) mogelijkheden	Participatie levensperspectief		
Arbeidsadvies	Empatisch gevoel voor kinderen en ouders			

• Jeugdartsen

Wat (taken)	Expertise (kwaliteiten)	Opbrengst voor de jongere	Opbrengst voor andere professionals
Voor jongeren tot 18 jaar	Medische kennis doelgroep	Duidelijkheid/ goede ketenaanpak	Heldere startsituatie
Vroeg signaleren en monitoren/volgen, diagnosticeren	Goede communicatie met kind als ook omgeving van kind (zoals ouders)	Screening	Regionale teams div. professionals – kortere wegen binnen de instanties
In kaart brengen leercapaciteit in samenwerking met zorgplatformen	Inschatting van de invloed van omgevingsfactoren (zoals school, familie)	Voorkomen dat ontwikkeling van kind stagneert	Verplicht overleg sleutelmomenten – zorgadviesteams op scholen
Interventiemogelijkheden en advisering van de scholen/ ouders en kinderen	Verstand van normale ontwikkelingen kind	Communicatie met docenten (basis en voortgezet) in verband met doorverwijzing	Gemeente: wijkgerichte adviezen
Ziekteverzuim begeleiding voortgezet onderwijs	Confronterend (slecht nieuws) gesprek	Advies en verwijzing/ doorgeleiding	Contact met huisarts
Preventie, signaleren en melden (vertrouwensarts jeugdzorg)	Opmerkzaam, empathisch vermogen	Tijdige ontspanning van ontwikkelingsproblematiek	
Bevordering gezondheid, gezondheidssituatie			
Volgen groei/ontwikkeling en ingrijpen als nodig is			

• Psycholoog

Wat (taken)	Expertise (kwaliteiten)	Opbrengst voor de jongere	Opbrengst voor andere professionals
Voor jongeren van alle leeftijden	Juist specifieke werkveld	Resultaten van onderzoek	Deskundigadvies
Analyseren/Diagnose/Signaleren	Kennis/kunde	Inzicht	Minder verzuim en beter functioneren
Begeleiding/Advies/Keuzes ondersteunen/Behandelen	Adequaat adviseren	Tools/handvatten om verder mee te kunnen	Inzicht (passend werk)
Mentale belastbaarheid	Verandering	Acceptatie	Flexibel en veerkrachtig
Gedrag analyseren en proberen bij te sturen	Kennis over leer en gedragsproblematiek (on)mogelijkheden	Zelfinzicht	Handvatten
Diagnostiek: benoemen organisatiecultuur	Empatisch gevoel voor kinderen en ouders	Op weg naar zelf(-standigheid) en regie	
Traumaverwerking		Voorkomen terugval	
Verandering teweegbrengen		Inzicht in langere termijn perspectief ten aanzien van arbeid	
Benoemen begeleidingsbehoefte, aandachtspunten en mogelijkheden in arbeid		Vertaalslag van arbeidsbeperkingen naar mogelijkheden in arbeid	

34

• Verzekeringsartsen

Wat (taken)	Expertise (kwaliteiten)	Opbrengst voor de jongere	Opbrengst voor andere professionals
Voor jongeren vanaf 18 jaar	Medische kennis, verzekeringsgeneeskundige kennis	Inzicht in de beperkingen, ziektebeleving en herstelgedrag	Duidelijkheid, inzicht in belastbaarheid vanuit medische optiek
Opstellen van een Functie Mogelijkheden Lijst, waarop de beperkingen in arbeid staan	Oordeelsvorming / eigen expertise kennen	Objectieve beoordeling van mogelijkheden	Zicht op fysieke beperkingen/belastbaarheid (soms in samenwerking met psycholoog)
Vaststellen medische situatie (nu en verleden)	Analytisch	Basisinschatting voor de toekomst over belastbaarheid alsook de wettelijke kaders	
Objectief, onafhankelijk en professioneel oordeel over het arbeidsvermogen	Beeldvorming, oordeel, besluitvorming		
Claimbeoordeling	Communiceren (mondeling en schriftelijk)		
Re-integratiemogelijkheden beoordelen	Open mind		
Advies over mogelijkheden verbeteren belastbaarheid	Individuele benadering niet in hokjes/diagnose denken		
	Zuivere beeldvorming		
	Vertaalslag maken op basis van ziekte/gebrek naar belastbaarheid		
	Denken in mogelijkheden		
	Bij iedere beoordeling nieuwe analyse maken en niet op basis van eerdere (soortgelijke) situaties		
	Geen aannames		

4.
Lessen voor acht
beroepsgroepen
vanuit de regio's
Workshop 3

- Jobcoaches

Wat (taken)	Expertise (kwaliteiten)	Opbrengst voor de jongere	Opbrengst voor andere professionals
Voor jongeren vanaf 16 jaar	Voorwaarden scheppen op werkplek	Betaald werk	Minder terugval en daardoor meer kans op succeservaring
Werkgever adviseren	Klant kennen, weten wat hij wil en kan	Volwaardig werknemer	Minder beroep op professionals
Klant introduceren	Begeleiding vanuit perspectief klant	Iemand waar je op kan terugvallen – continuïteit	Ontlasten
Klant begeleiden	Veiligheid bieden, grenzen kennen	Levensperspectief	
Collega 's adviseren	Arbeidsmarkt kennen en weten hoe hier binnen te komen	Ook opbrengt werkgever	
Samen met klant toeleiden naar werk en met name op de werkplek	Regelgeving kennis	Baan (behoud)/participatie	
Contactpersoon tussen werkgever en klant en sociaal netwerk	Praktijkgericht	Vergroten zelf inzicht, acceptatie, zelfvertrouwen	
In kaart brengen mogelijkheden, beperkingen en begeleidingsbehoefte	Kennis van arbeidsmarkt (regionaal)	Vergroten vaardigheden	
Anticiperen op problemen die voorkomen	Kennis van psychopathologie	Structuur, regelmaat, sociale contacten	
Informeren van leidinggevenden en collega 's over beperkingen en begeleiding	Kennis doelgroep en wetgeving		
Werk vinden en laten behouden	Oplossingsgericht		
Jobcoach protocol UWV toepassen	Goed kunnen omgaan met verschillende jongeren en goede manier van reflecteren		
	Kennis van verschillende branches		

4.
Lessen voor acht
beroepsgroepen
vanuit de regio's
Workshop 3

• Bedrijfsmaatschappelijk werkers

Wat (taken)	Expertise (kwaliteiten)	Opbrengst voor de jongere	Opbrengst voor andere professionals
Voor jongeren vanaf 12 jaar	Probleemverheldering	Uitzicht	Ontlasten
Melding checken of deze uit werksituatie voortkomt	Klant: eigen regie, empowerment	Uitzicht op een oplossing	Snelle doorverwijzing
Interventies, zoals stressproblemen	Kennis sociale kaart	Doorverwijsadvies	
Coördinatie	Op tijd door verwijzen (na analyse)	Verbeteradvies werkgever	
Hulpverlening bij (psycho) sociale problemen	Luisteren, ordenen, afbakenen	Beleidsadvies HR werkgever	
Verzuimbegeleiding	Min. HBO niveau	Vertrouwenspersoon	
Re-integratie	Kennis sociale kaart / psychopathologie	Voorkomen uitval	
Coachen	Kennis bedrijf-beroepen	Verminderen klachten	
Vertrouwensfunctie	Luisterend vermogen	Vinger op problematiek leggen	
Problemen van werknemer in kaart brengen	Empathisch	Aanspreekpunt buiten werkgeverslijn, wel binnen de organisatie	
Advies oplossingsgericht	Oplossingsgericht	Laagdrempelig	
Signaleren van (organisatie) problemen	Goed kunnen omgaan met verschillende jongeren en goede manier van reflecteren		
Uitvoeren van korte interventies, bijv. ten aanzien van houding en gedrag	Kennis van verschillende branches		
Doorverwijzen naar passende hulpinstanties			
Deelname sociaal (medisch) overleg			
Mediation (geen advocaat)			
Gericht op werk, optimaal functioneren, maatwerk			

4.
Lessen voor acht
beroepsgroepen
vanuit de regio's
Workshop 3

- Arbeidsdeskundigen

Wat (taken)	Expertise (kwaliteiten)	Opbrengst voor de jongere	Opbrengst voor andere professionals
Voor jongeren vanaf 12 jaar	Luisteren, observeren, communiceren (mondeling en schriftelijk)	Passende werkplek en functie	Kennis mogelijkheden en arbeidsbelasting
Belasting en belastbaarheid in de functie	Kennis wet- en regelgeving	Duurzame arbeid	Praktische handvatten voor begeleiding
Onderzoek belastbaarheid mensen die wel of niet gewerkt hebben	Kennis van ergotherapeutische/ergonomische aanpassingen	Uitkering en opleiding wel/niet	Goede rapportage arbeid
Contacten met werkgevers	De klant serieus	Met plezier op de juiste plek werken	
Contacten met jobcoach, verzekeringsarts en inkoop/re-integratie	Kennis netwerk, overleggen, netwerkend samenwerken	Participeren in maatschappij	
Contact met scholingsbureau, bedrijfsarts en uiteraard werkgever	Buiten kaders denken	Reduceren beperking/klachten	
Clientcontact direct	Verschillende functies/taken kennis arbeidsmarkt	Loonwaarde bepalen	
Belasting/belastbaarheid arbeid	Kennis van voorzieningen/sociale kaart	Mate van begeleiding	
Kennis en inzet werkplekaanpassingen en hulpmiddelen	Zorgvuldig analyseren en beoordeling vaardigheden		
Kennis WIA/WVP/IVA/WAJONG	Goed zicht op functies en bepalen van de draaglast en de vraag op de arbeidsmarkt		
Beoordelen passende arbeid in overleg met verzekeringsarts en bedrijfsarts	1e vertaalslag van de arbeidsmarkt en stappenplan		
	Kijken naar mogelijkheden/kansen		

Conclusie van de workshops is dat er behalve specifieke kwaliteiten ook veel overlap zit tussen de beroepsgroepen. En dat nog niet alle beroepsgroepen uit de keten vertegenwoordigd zijn, als bijvoorbeeld de klantmanager en de huisarts. Dat maakt dat jongeren met veel professionals te maken krijgen en dat een ieder in de keten zich daar zeer bewust van moet zijn. Het is aan de professionals om de dienstverlening goed te laten verlopen. De regie ligt bij de jongere zelf. De jongere is dus ook procesbewaker. De professionals acteren aan de hand van de vraag van de jongere. Regioteams van professionals voor sleutelmomenten in het leven van de jongere, zoals van leren naar werk, zijn cruciaal in de dienstverlening.

Workshop 4

4.

Lessen voor acht
beroepsgroepen
vanuit de regio's

Dienen wij wel het
klantdoel met elkaar?

Wat is de gezamenlijke visie "in gesprek met de jongeren"?

De workshop onder leiding van Brigitte van Lierop en Nico Blok van Cross Over begon met:

Stelling 1 Woord en beeldgebruik is bepalend voor de positie, die jongeren in onze samenleving innemen.

De discussie, die hier uit voortvloeide was zeer divers. In feite geldt deze stelling voor elke jongere. Vragen: "Heb je beeldgebruik nodig, moet je dingen een naam geven". Opmerkingen als: "Wanneer je iets een naam geeft, verdwijnt de open blik". Taal werkt belemmerend, maar kan ook een nieuwe lading geven. Meestal creëert de dominante groep, het woord of de term over de groep waar het om gaat. We hebben woorden gemaakt, om anderen in hokjes te zetten. Dit is een eigen leven gaan leiden. Het komt voor dat anderen beelden neerzetten, zonder de ander te kennen.

Beeld en woordgebruik, daar begint het mee in de maatschappij. Het bepaalt, wie je bent en wat je wordt. Beelden kunnen positief, maar ook negatief neer gezet worden. Welk beeld zet de professional neer, om zijn cliënt onder de aandacht te brengen bij b.v. een werkgever. Dit kan bepalend zijn, voor zijn of haar kansen.

Eenduidig woordgebruik is echter ook belangrijk in de samenwerking binnen de keten. Hoe voorkom je dan, dat je woorden gebruikt waarmee je anderen stigmatiseert. Wat kun je hier zelf aan doen. Praat met de ander in plaats van over elkaar. Luister en vraag door. Gebruik begrijpelijke taal. Breng je beeld terug naar de mens daar achter. Check voortdurend of je nog dezelfde taal spreekt met je cliënt. Deze moet zichzelf herkennen in je verslag of rapport. Zoek de aansluiting zowel in gesprek als in je brieven. Probeer je voor te stellen, waar je doelgroep mee te maken krijgt. Maak bijvoorbeeld zelf het proces van de instantie mee, waar je klant door heen moet. Waar krijgt deze allemaal mee te maken. Stap in de wereld van...

Stelling 2 Elke professional geeft aan zelf de regie te voeren. Echter iedereen vindt dit, niemand doet het.

Hierdoor kan degene waar het omgaat zoveel verschillende boodschappen krijgen, waardoor deze niet meer weet waar die aan toe is. Wie moet dan de regierol nemen? Kan de cliënt dat zelf doen.? Moet de professional, niet meer in een begeleidende rol.? Professionals/ instanties hebben ook eigen belangen, protocollen, geld, regels en wetgeving. Voorkom je onduidelijkheid als er 1 casemanager of centraal figuur aangesteld wordt. Laat je die keuze aan je cliënt. Hoe weet je dat deze dat aan kan. Controleer, stel continue vast, wat kan wel, wat lukt niet. Speel in op de behoefte van je cliënt.

Samenvattend:

- Wees flexibel
- Lever maatwerk
- Stem af met de verschillende disciplines
- Gebruik dezelfde taal
- Wees helder en duidelijk
- Luister goed en controleer je beeldvorming
- Stem af, wie de regie neemt
- Gebruik begrijpelijke taal
- Denk "out of the box"

Workshop 5

4.
Lessen voor acht
beroepsgroepen
vanuit de regio's

Kijk waar de onmacht
ligt en luister naar elk signaal
en bericht.

Ketendienstverlening in de regio: hoe geven wij dat vorm en borgen wij onze ervaringen?

Onder leiding van Haije Wind, hoogleraar verzekeringsgeneeskunde NVVG en Yvette Dijkshoorn, orthopaedagoge NVO beantwoordde de workshop 3 vragen.

Vraag 1 Hoe zou je de samenwerking vorm willen geven in de regio?

De klantmanager van de gemeente staat centraal. Deze is het vaste aanspreekpunt in een platform van verschillende professionals, afhankelijk van de behoefte van de jongere en de problematiek en mogelijkheden van de jongere. De klantmanager brengt professionals samen rond de jongere en zit in het netwerk van school. De klantmanager heeft de contacten in het werkveld om werk te vinden. En heeft de bevoegdheden met de WWnV om een ander te organiseren en te faciliteren. Ideaal is een platform met daarin vertegenwoordigers van GGZ hulpverlening (evt MEE), VSO, jongeren, en klantmanagers die weer contact hebben met stakeholders in de regio.

Vraag 2 Hoe zou je de samenwerking vorm willen geven in de regio, maar nu bezien vanuit het perspectief van de jongere?

Eén vast aanspreekpunt, met de regie zoveel mogelijk bij de jongere zelf. Want de jongere staat aan het stuur. De jongere moet een eigen port folio hebben waarin in verschillende professionals ondersteunen en adviseren, een e-dossier "duurzame inzetbaarheid" met een digitale keten daarachter. Waarbij professionals afhankelijk van hun expertise op verschillende momenten kunnen instappen. Bij iedere professional een houding die gericht is op het perspectief van de jongere op langere termijn en die tot gevolg heeft een kijk over de grenzen van het vakgebied heen.

Vraag 3 Welke actie ga jij morgen ondernemen?

De jongere centraal stellen en denken en doen vanuit de jongere

- Breng de jongeren bij elkaar en laat ze van elkaar leren.
- Jongeren zelf meer meenemen in overleggen tussen verschillende deskundigen.
- In mijn organisatie de belangenbehartiging van de jongeren beter organiseren.
- Zorgen dat we vanuit UWV en gemeenten de jongeren betrekken bij de overgang van Wajong in WWnV. Bepaal samen keuzes en prioriteiten.
- Klant bewust centraal (centraler)stellen.
- Nog meer alert zijn dat de jongeren hun eigen regie hebben en houden.
- Regie koppelen aan de wens van de jongere.
- Wensen en dromen serieus nemen en nog beter onderzoeken.
- Focus op de persoon die bij je komt met een vraag.
- Meer met de jongere in gesprek in plaats van over de jongere te praten.
- Vragen in plaats van denken voor een ander.
- Aan de klant vragen of hij iemand nodig heeft in zijn leven die hem helpt, zo ja is deze persoon er al en daar contact mee opnemen ter afstemming. Zo nee klant doorverwijzen.
- Kijk in elke levensfase van de jongere naar de hulpvraag. Maak doelen met de klant. Pas de doelen aan de beschikbare middelen. Wees helder.
- Aandacht voor knip bij 18 jaar.
- Mogelijkheden voor e-dossier; e-buddy; e-learning/file verder onderzoeken, ook voor de jongere; Idee "duurzaam inzetbaar dossier" bespreken met de jongere.

Leren in de regio's

3.

Rond de professionals: De samenwerking zoeken met elkaar. Luisteren en een oplossingsgerichte houding die de jongere centraal staat en kijkt naar perspectief op langere termijn. Opleiding/nascholingsmodules hierop ontwikkelen.

- Nog beter contact leggen met stakeholders/jongere om dienstverlening te verbeteren.
- Meer verbinding maken met professionals.
- Out of the box denken.
- Samenwerking bij mijn "partners" nog stimuleren en er ook om vragen.
- Verder met integreren oplossingsgerichte technieken: het helpt me heel erg veel dichterbij de beleving en behoeften van klanten te komen.
- Verder op zoek en nadenken over de samenwerking rondom de klant (klantbelang) en kijken hoe de koppeling gemaakt kan worden met verantwoordelijkheden (geld).
- Uitgangspunt van Lokaal en Regionaal Beleid. Je moet ook ruimte houden voor de individu.
- Initiatief nemen voor multidisciplinaire intervisie.
- Samenwerking overige hulpverleners /behandelaars opzoeken.
- Meer inzetten op mogelijkheden in samenwerking /stimuleren en mogelijk maken hiervan in de projecten die ik begeleid.
- Term levensperspectief introduceren in onderwijsmodules, jeugdarts NSPOH en andere medische opleidingen.
- samenwerking zoeken met de gemeenten en SW bedrijven.
- Bepalen dat we de klantmanager vragen welke professionals of persoon uit het sociale netwerk van de jongere, naast hem de coördinatie doet. Check of deze persoon kan, wil, steun nodig heeft.

De conferentie met daarbij de workshops geven een goed beeld van een levendige discussie onder de professionals in gezamenlijkheid met de jongeren. De vraag is alleen, hoe nu verder?

Begrijpen wij wel hoe belangrijk voor jongeren het hebben van een baan is? Een baan waar je elke dag met plezier naar toegaat, met leuke collega's en waarmee je zelf de kost kan verdienen.

Met dank aan...

... de leden van de stuurgroep project

André Fenneman, NVvA

Annet de Grunt, NVvA

Brigitte van Lierop, Crossover

Henny Mulders, NIP

Ingrid Bakker, Ministerie SZW

Joke Winckelman, NVvA

Jos Mulder, NIP

Juliëtte Heetman, AJN

Loes Bernaert, NVvA

Marjolijn Paantjes, Ministerie SZW

Monique Willems, NVAB

Onno Sijperda, AJN

Peter van Otichem, BJN

Regina Zijp - Svestka, NVMW

Sigrid Jonkers, NVvA

Ton Holweg, GGZ

Wiecke Dijkshoorn, NVO

Marga van Liere, NVVG

Monique Klompé, NVvA

Tjeerd Hulsman, AKC, programmamanager

Vervolg van het project

Op 30 maart hebben de 8 deelnemende beroepsgroepen elkaar plechtig beloofd verder te gaan met dit project vanuit een gezamenlijke visie, toekomst en aanpak.



Uit de mmm...meer dan een intentieovereenkomst tekenen we het volgende op.

AJN, BJB, NIP, NVMW, NVvA, NVO, NVAB, NVVG verklaren op 30 maart 2012

Gezamenlijke visie

Wij zijn het er over eens dat een werkwijze waarbij het luisteren naar -, en het centraal stellen van het (levens)verhaal van de jongere ons uitgangspunt is. Deze werkwijze leidt tot inzichten die bijdragen aan een betere dienstverlening aan de jongere. Daarbij gaat het ons allereerst om een verandering in de houding van de professionals zelf. Ten tweede gaat het om het samenwerken in het belang van de jongere en zijn ambitie om te werken naar vermogen. Professionals moeten de condities scheppen waarbij kennis en kunde samen beter ingezet worden voor de jongere. Doel is het waar mogelijk stimuleren van eigen acties van de jongere en waar nodig een continue ondersteuning beschikbaar stellen. Daarnaast hebben wij ook belangrijke kennisketenpartners aan ons project verbonden, die een belangrijke rol spelen voor de jongere bij het verwerven van een duurzame baan op de arbeidsmarkt zoals UWV, werkgevers en gemeenten aan ons project verbonden.

5. Vervolg van het project

Gezamenlijke toekomst

De acht beroepsgroepen spreken met elkaar af om de resultaten van dit project onder de aandacht van hun leden te brengen als ook een stap verder te gaan. Wij vinden het belangrijk dat alle betrokken professionals een dienstverlenende en samenwerkende houding hebben ten aanzien van het werken naar vermogen van de jongere. Daarvoor gaan wij een aantal gezamenlijke acties in gang zetten:

- De resultaten van dit project bundelen in dit boekje.
- Artikelen publiceren over de resultaten van dit project.
- Nascholingstrainingen organiseren, zodat onze houding en gedrag verandert.
- Een multidisciplinaire werkwijzer maken (waarvoor we nog aanvullende financiering zullen zoeken), waarin met namen houding en gedrag centraal staan.
- Een speciale linked-in groep starten: mmmensen met mogelijkheden.
- Verder gaan wij in onze eigen verenigingen ook een tiental acties uitzetten, zie daarvoor de overeenkomst.
- Als besturen elke 4 maanden in 2012 en 2013 per toerbeurt bij elkaar komen om de acties uit de conferentie van 30 maart met elkaar te evalueren en bij te stellen.

Gezamenlijke agenda

De besturen van de 8 beroepsgroepen hebben ook afgesproken elke 4 maanden in 2012 en 2013 per toerbeurt bij elkaar te komen om de acties uit de conferentie van 30 maart met elkaar te evalueren, bij te stellen en eventueel nieuwe acties te plannen en toe doen. Daarvoor staan de volgende data vast in onze agenda:

Datum en tijd	Organisator
Donderdag 28 juni 2012, 18-20 uur	AJN
Donderdag 6 september 2012, 16-18 uur	BJN
Donderdag 20 december 2012, 16-18 uur	NIP
Donderdag 18 april 2013, 16-18 uur	NVAB
Donderdag 5 september 2013, 16-18 uur	NVMW
Donderdag 9 januari 2014, 16-18 uur	NVO

Met NVvA en NVVG als reserve-organisatoren.

Nascholingstrainingen: Klant Perspectief Spiegel

Eén van de aanbevelingen uit de regio Utrecht, Hengelo en Groningen is: "Leer elkaar als beroepsgroepen beter kennen in het belang van betere en oplossingsgerichte ondersteuning aan de jongere. Organiseer daarvoor gezamenlijke regionale bijscholing over inzicht en kennis van de problematiek die beleefd wordt binnen groepen jongeren. Doe dat samen met hen en hun verenigingen en gebruik ervaringen en beleving als vertrekpunt, luister naar hun verhalen. Beroepsgroepen kunnen met elkaar in de leer gaan bij de jongeren. Start gezamenlijke intervisiegroepen en betrek de jongeren daarbij".

Om gehoor te geven aan deze aanbeveling hebben wij de aanpak, methodiek en ervaringen uit de regiobijeenkomsten en de conferentie vastgelegd in een interventie methodiek die breed toegepast kan worden in de zorg en de sociale zekerheid: Klant Perspectief Spiegel (KPS). Deze methodiek kunnen wij (laten) gebruiken in vervolgtrainingen. De hele methodiek is opgenomen in bijlage...

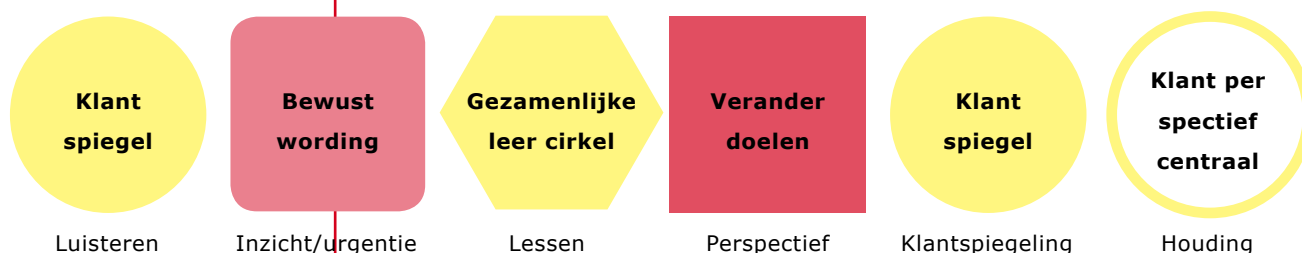
5. Vervolg van het project

***Thousands of candles can be lighted from a single candle,
and the life of the candle will not be shortened.***

Boeddha

Het leidmotief van professionele ondersteuning vinden wij krachtig verwoord in bovenstaand citaat van Boeddha. Als een professional in staat is om bij de klant het vuur aan te steken en de klant in zijn kracht te zetten (empoweren) door aan te sluiten bij diens drijfveren en mogelijkheden dan is er meer kans dat de klant zijn ambities duurzaam zal realiseren. De zoektocht naar de kracht en de energie bij de ander gaat het om. Maar doen wij dat ook voldoende? Of staat onze houding en gedrag dat soms (onbedoeld) in de weg? En hoe kan ik mij daar verder in bekwaamen? Deze vragen staan centraal in de interventie Klant Perspectief Spiegel (KPS). Het is een interventie gericht op de houding en het gedrag van professionals die werkzaam zijn in onder meer de zorg en de sociale zekerheid. De KPS-interventie is goed toepasbaar voor situaties waarin meerdere disciplines samen structurele steun verlenen aan klanten en waarbij deze steun mede bepalend is voor het levensperspectief van de klant.

De interventie bestaat uit een aantal fasen en opeenvolgende doelen gericht op bewustwording, gezamenlijk leren en gedragsverandering bij de individuele professional in een multidisciplinaire setting. In onderstaande figuur hebben we dat schematisch weergegeven.



Luisterend naar het perspectief van onze jongeren met beperkingen, wordt duidelijk dat zij niet benaderd willen worden vanuit hun beperkingen, maar ons vragen hun mogelijkheden te exploreren. De KPS-interventie spreekt de deelnemende professionals aan als individuele persoon (als mens) met een specifiek beroep, met de daar bijbehorende drive, visie en verantwoordelijkheid. Empowerment van individuele professionals en hun beroepsgroepen is de kracht waar wij in geloven. Practice what you preach: gelijk we de klanten stimuleren om zelf het roer in handen te nemen, stimuleren we de professionals om zelf de verantwoordelijkheid te nemen voor het verbeteren van de ondersteuning van de klant. Met het centraal stellen van het klantperspectief, appelleren we aan de drijfveren van de professionals (bezieling) en leggen we een direct verband tussen enerzijds de persoonlijke en professionele ontwikkeling en anderzijds de verwachtingen van de klant.

Het aangrijpingspunt van deze interventie ligt op individueel niveau: de individuele professional wordt als mens een spiegel voor gehouden. Door hier als professionals met elkaar het gesprek over aan te gaan, wordt ook gewerkt aan een gezamenlijke en samenhangende, multidisciplinaire klantbenadering. De KPS-interventie is dan ook bij

5. Vervolg van het project

uitstek geschikt om, zowel binnen een beroepsgroep als binnen een multidisciplinaire samenwerking, te werken aan een cultuuromslag. De interventie kan een wezenlijke bijdrage leveren aan de professionalisering van individuen, van beroepsgroepen en van multidisciplinaire samenwerking. De KPS-interventie nodigt professionals uit om lessen en veranderdoelen te formuleren op drie niveaus:

1. Wat leer ik er als persoon van? Wat wil ik in mijn werk anders doen? (intrinsieke wil te veranderen)
2. Wat leren wij er als beroepsgroep van? Wat willen wij als beroepsgroep anders te doen? (steunende omgeving voor gaande houden van de verandering)
3. Wat leren wij als verschillende beroepsgroepen in de samenwerking? Wat willen wij met elkaar anders doen? (klantperspectief als uitgangspunt voor innovatieve samenwerking)
4. Hoe borgen wij dat het Klantperspectief het fundament is voor het professionalperspectief als uitgangspunt voor innovatieve samenwerking?

Multidisciplinaire werkwijzer

Een andere aanbeveling uit de regio Alkmaar, Venlo en Utrecht is de ontwikkeling van een multidisciplinaire werkwijze als gids voor de jongeren en de betrokken professionals. Die kan nuttig zijn voor:

- Afbakening wat wel en niet tot de populatie jongeren behoort.
- Het beschrijven van maatregelen die de arbeidsmogelijkheden van jongeren kunnen verbeteren.
- Het beschrijven van doel en de functie van alle professionals en zorgorganisaties die zich met de begeleiding van jongeren bezig houden.
- Beschrijven welke maatregelen effectief zijn gebleken en welke niet.
- Kennis overdracht om van elkaar te leren en verspilling van geld en energie te voorkomen.
- De weergave van de visie van jongeren (als goed voorbeeld geldt de richtlijn revalidatie van hartpatiënten waarin uitgebreid wordt ingegaan op interventies die zelfredzaamheid, sociale activering en arbeidsintegratie bevorderen).
- Informatie over de hulp rol (kennis en kunde) die de verschillende professionals in de verschillende stadia van de levenscyclus van een jongere kunnen bieden.
- Verheldering bij wie je waarvoor en wanneer terecht kunt (landelijk niveau op te pakken vanuit elke beroepsgroep voor het eigen deel). Met een overzicht met van alle disciplines die betrokken kunnen zijn bij jongeren met in ieder geval de volgende gegevens: Wat is de rol en toegevoegde waarde van de discipline? Hoe kan die discipline in aanraking komen met de jongere? Wanneer komt die discipline in aanraking met jongere? Wat is dan het doel van zo'n contact? Wat doet de discipline in zo'n contact? Hoe is die discipline te benaderen voor contact? Hoe werkt die discipline samen met anderen?

Jongeren verwachten dat
wij ons verdiepen in de betekenis van
werk voor hen.

Tijdens de conferentie is in verschillende workshops al een eerste ruwe opzet gemaakt van iets wat op den duur een werkwijzer zou kunnen worden. Daarvoor is echter nog een vervolg aanpak nodig en in projectvorm, wil het echt een goed vervolg krijgen. Daarvoor gaan de beroepsgroepen in gesprek met het ministerie.

5. Vervolg van het project

Linked-in groep: mensen met mogelijkheden



Het project heeft op de conferentie een speciale linked-in groep gestart met de mogelijkheid voor professionals en jongeren om elkaar digitaal te ontmoeten, vragen te stellen, stellingen te pomen etc. Jobcoach Henk Gosker is de beheerder van de groep.

In de eerste dagen na opening melden zich al 26 mensen aan waaronder ook klantmanagers van gemeenten. Op de eerste stelling 'Ik ga na vandaag leren van mensen met mogelijkheden, luisteren naar het (levens)verhaal en samenwerken met andere professionals voor een duurzame baan van de jongere. Want...' reageren

- **Willy van Asch:** "Dat doet er gewoon toe, toch!!!"
- **André Supheert:** "... alleen dan kunnen we maatwerk leveren aan de mens met mogelijkheden!!!"
- **Andre Kuilman:** "door echte samenwerking bereiken we meer...."

Commitment belangrijke ketenpartners voor vervolg

De KPS-interventie kan in het vervolg breed ingezet worden, bij organisaties in de zorg en de sociale zekerheid. De professional heeft niet alleen een rol in het dienstverleningsproces rond de jongeren. Ook een aantal belangrijke ketenpartners als werkgevers, UWV, gemeenten, reïntegratiebedrijven spelen een belangrijke rol. Een aantal ketenpartners hebben op de conferentie van 30 maart hun support toegezegd. Yvonne Wijnands, ministerie SZW: "Re-integratie van jong gehandicapte met arbeidsvermogen wordt met de nieuwe wet werken naar vermogen overgeheveld van UWV naar de gemeenten. De gemeenten worden daarbij ook verantwoordelijk voor jeugdzorg. Een goede samenwerking daarin is nodig en zal ook alles bespoedigen. De nieuwe wet vergt veel, maar wij hebben daar ook hoge verwachtingen bij. Goede samenwerking tussen Divosa en UWV en de professionals in de keten zal het proces bespoedigen."

Fred Paling, UWV: "UWV heeft twee belangrijke lijnen naar de toekomst uitgezet, samen met het Arbeidsdeskundig Kennis Centrum en het

Verzekeringsgeneeskundig Kennis Centrum: het vergaren en delen van kennis en kunde en het ervoor zorgen dat die kennis en kunde ook bij de mensen terecht komt die daar in praktijk voordeel mee kunnen doen. In het kader van de nieuwe wet zullen op heel veel plekken gemeenten zich voorbereiden op de wijzigingen in de toekomst en kenmerken van hun dienstverlening. UWV wil graag bijdragen aan kennis- en kunde overdracht in bijeenkomsten in het land. Gemeenten zijn bezig met het bijdragen aan en opbouwen van kennis. Het zou jammer zijn als er geen gebruik wordt gemaakt van wat hier uitgekomen is."

Gina Jongma, Divosa: "Vanuit Divosa wordt er hard gewerkt aan de voorbereiding van de nieuwe wet. Dit is nog niet echt in uitvoering. In de workshop kwam naar voren dat wij klantmanagers missen bij deze beroepsgroepen. De uitkomsten van dit project zijn heel mooi; we gaan die gebruiken in bijeenkomsten."

Laat de jongere zelf
het eigen verhaal vertellen en ga
niet invullen.

5. Vervolg van het project

Professional zelf aan zet met persoonlijk contract

Tot slot de professional zelf: wat gaat hij of zij doen om gedrag te veranderen en anderen "aan te steken" gedrag te veranderen? Alle deelnemers aan de conferentie en de regio hebben een kaart ontvangen om rond te sturen naar bevriende professionals. Op die kaart staan de sites van alle 8 beroepsgroepen waarop acties te volgen zijn.



Verder zijn alle deelnemers aan de conferentie uitgedaagd om voor zichzelf doelen te stellen en daar over een half jaar aan herinnerd te worden met een e-mail.

Persoonlijk contract

- Ja, ik doe ook mee!
- Ik wil als professional leren van mensen met mogelijkheden en luisteren naar het (levens)verhaal van de jongere en samenwerken voor een duurzame baan.
- Ik beloof vóór 30 september 2012 de volgende actie(s) uit te voeren...

Ik beloof vóór 30 september 2012 de volgende actie(s) uit te voeren:

Een conferentie organiseren vanuit het P102 programma over de 3 grote thema's van de mogelijkheden van werkmensen met diverse klachten.

1. M... beroepsgroepen
2. M... beroepsgroepen
3. M... beroepsgroepen
4. M... beroepsgroepen

Herinner mij er aan op 30 september!

Ik beloof vóór 30 september 2012 de volgende actie(s) uit te voeren:

1) Verbeteren van de communicatie naar de klant. (persoonlijk maken voor de klant).

2) Ben momenteel bezig met onderzoek naar de mogelijkheden en het belang van de klant in het proces van de werkmensen met een arbeidsbeperking.

Herinner mij er aan op 30 september!

Ik beloof vóór 30 september 2012 de volgende actie(s) uit te voeren:

* neutraal blijven in houding = het hier blijven op.

* luisteren!

* regie bij jongere: overleg waar je de regie overneemt (indien nodig)

* méér samenwerken met betrekken professionals rondom cliënt.

Herinner mij er aan op 30 september!

Ik beloof vóór 30 september 2012 de volgende actie(s) uit te voeren:

1) Ik zal de collega's stimuleren om de verworven resultaten ook uit te gaan voeren. De collega's zijn stakeholders van het Werkbedrijf.

2) nog meer bijeenkomsten bij WVV aan de slag waarbij de jongere centraal staat.

Herinner mij er aan op 30 september!

Al met al hebben de regiobijeenkomsten dus niet alleen een mooie conferentie maar ook een hoop vervolgacties opgeleverd bij de professionals zelf, als ook de beroepsgroepen en de belangrijke ketenpartners.

6.

Tot slot...

Samenvatting

Marga van Liere, verzekeringsarts en bestuurslid NVVG opent op 30 maart de conferentie Professionals leren van mensen met mogelijkheden en geeft een goede samenvatting van het project:

“Ik ben er heel trots op dat we hier nu staan en de opbrengst van het project Werken naar Vermogen, Samenwerkende beroepsgroepen in de regio met u kunnen delen en er gezamenlijk een vervolg aan kunnen geven. Een jaar geleden had ik dat niet durven dromen. Ik kan me nog goed herinneren dat ik aanvankelijk mijn bedenkingen had over de hele opzet en of het interviewen van jongeren wel een kans van slagen had en niet veel te bedreigend zou zijn voor die groep. Het tegendeel is gebleken. In het start filmpje heeft u kunnen zien, wat het verhaal van een jongere doet met de professionals: hoe belangrijk het is om goed te luisteren en te kijken vanuit het perspectief van de jongere. Bij de deelnemers aan de regiosessies heeft dit geleid tot bewustwording van eigen houding en gedrag en het belang van een gezamenlijke oplossingsgerichte aanpak die de potentiële mogelijkheden van de jongere centraal stelt.

De NVVA en NVVG hebben eind 2010 het initiatief genomen om met SZW aan het interdepartementale programma cultuuromslag Wajong een vervolg aan geven en andere beroepsgroepen rond de jongeren te betrekken. Totaal acht beroepsgroepen hebben zich vanaf het begin ingezet om dit project tot een succes te maken: NVAB, NIP, AJN, NVO, BJN en NVMW. Met recht ziet u hier het resultaat van een multidisciplinaire aanpak.

Wij moeten onze beloften nakomen.

Met zijn allen realiseren we ons heel goed dat we dit hele project niet hadden kunnen doen zonder de jongeren, die hun verhaal met ons hebben gedeeld. Dat vergt moed en we zijn hen dan ook zeer erkentelijk.

De doestelling van vandaag is om een beweging in gang te zetten die leidt tot echt nieuwe acties vanuit de professionals, én die worden gesteund door de diverse ketenpartners. Laten we dit samen tot een succes maken, en daarmee participatie van de jongeren te bevorderen.”

Hobbels in het project

Als we terugkijken op dit project dan is zeker niet alles van een leien dakje gelopen. We zijn tegen een aantal hobbels aangelopen. Allereerst hebben we er lang over gedaan om tot een opzet te komen die NVVG, NVvA en het ministerie aansprak. We wilden de initiatieven écht uit de beroepsgroepen laten komen en op voorhand niet alles voorschrijven. De opbrengsten van het project leken daarmee vaag. Het ging vooral om het leerproces. Als uitkomst van het project een multidisciplinaire casusbeschrijving met als vervolg een leidraad voor professionals, sneuvelde om die reden in een eerste ronde. Hij komt later toch weer terug, maar dan als uitkomst van de regiobijeenkomsten. Ook de jongere écht centraal stellen en hem of haar zelf zijn verhaal laten doen leverde veel verzet op. “Is het niet beter dit door acteurs te laten doen?” was vaak een vraag. Achteraf kunnen we concluderen dat het wijs is dat wij hebben doorgezet. We hebben met respect een groot aantal verschillende jongeren hun verhaal kunnen laten doen, al dan niet met begeleiding van hun ouders.

6. Tot slot

De groepen in de regio's kwamen ook niet zo maar op gang. Dat kostte een hoop organisatorisch trek- en duw werk van de projectmanager Tjeerd Hulsman van AKC, de regiodirecteur UWV en de arbeidsdeskundigen en verzekeringsartsen van UWV. Een compliment aan hen allen is op zijn plaats.

Binnen de regiobijeenkomsten bleek het vertalen van de verhalen van de jongeren naar lessen in het bijzonder voor de professional zelf en de eigen beroepsgroep lastig. Je kwetsbaar opstellen, het lef om in de eerste plaats kritisch naar jezelf te kijken, het zoeken naar wat mogelijk is binnen je eigen invloedsfeer, geen genoeg nemen met open deuren, lef in de benadering van de ander, etc. – wezenlijke aspecten van 'professional zijn' -, het viel vaak niet mee. Het luisteren naar de jongeren ging vaak beter dan het luisteren naar elkaar. De neiging om vooral je eigen mening naar voren te brengen in plaats van elkaar actief te bevragen bleek hardnekkig. Bovenstaande punten werden het meest zichtbaar in de tweede bijeenkomsten. Daar ontbrak de energie die de aanwezigheid van de jongeren met zich meebracht.

In hun zoektocht hebben jongeren zich ernstig alleen voelen staan.

Magische momenten

De regio bijeenkomsten waarin we luisterden naar de verhalen (en reacties) van de jongeren waren top. Ze kregen een bepaalde magie. Ook al was het soms best spannend, de jongeren hebben openhartig en met verve hun verhaal verteld. Selle van der Woude was daarin een belangrijke actor als tovenaars: hij interviewde op een zeer open en toegankelijke manier. En de professionals hebben heel aandachtig geluisterd. Bij de eerste bijeenkomst is Utrecht kwam het idee uit de groep naar voren om het geleerde in briefvorm terug te geven aan de jongere in de derde bijeenkomst. Dat was zeker een stimulans om het dichtbij te houden.

Een deel van die magie hebben we ook gevoeld op de conferentie op 30 maart. De films uit de regio's Alkmaar en Venlo droegen daar aan bij als ook de deelname van jongeren aan de workshops en de organisatie van de conferentie (school...). Zowel de jongeren als de professionals hebben dit als bijzonder ervaren. De kunst is nu natuurlijk die magie vast te houden en mee te nemen in de spreekkamer, of liever... luisterkamer.

Belangrijkste opbrengsten

De belangrijkste opbrengsten hebben uiteindelijk toch met cultuur te maken, hoe moeilijk tastbaar dat soms ook lijkt. Allereerst hebben de jongeren ervaren dat er intensief naar hen geluisterd is. Zij voelden zich serieus genomen. De professionals hebben ervaren dat de jongeren prima in staat zijn om hun verhaal te doen. En hoe ze daarvan kunnen genieten en groeien, ook in een half uur. Waar bij voorbaat de discussie was of jongeren met bepaalde beperkingen wel geschikt zouden zijn om hun verhaal te doen, komt het nu terug naar de professionals zelf: ligt het niet meer aan de manier waarop ik de jongere benader? Meer nog dan om de beperking draait het om de hinder die de jongeren ervaren van hun beperking. We hebben laten zien hoe je zonder voorkennis van de specifieke beperking die hinder helder boven tafel kunt krijgen. Het heeft tot bewustwording bij de professionals geleid wat ze er zelf aan kunnen doen om de jongeren beter te ondersteunen. En ze weten beter van

elkaar wat ze doen en kunnen betekenen voor deze jongeren. Het hele project heeft tot kansen voor de deelnemende beroepsverenigingen geleid: kansen om elkaar te versterken, elkaar aan te vullen en acties te ondernemen voor een vervolg. Zodat het vuur levendig blijft. Of de steen in het water een vloedgolf tot gevolg heeft.

Complimenten

Onze complimenten gaan allereerst uit naar de jongeren die aan dit project hebben deelgenomen. Zonder hen hadden we dit nooit zo kunnen bereiken. Ook een pluim voor onze collega's in de regio en stuurgroep. Dank dat je ruimte en zin vrij wilde maken. En wij danken het Ministerie SZW, in het bijzonder Letty Raaphorst, UWV, in het bijzonder Fred Paling en Achmea, in het bijzonder Dolf Kamermans, voor het faciliteren van "onze beweging". Wij willen als professional leren van mensen met mogelijkheden en luisteren naar het (levens)verhaal van de jongere en samenwerken voor een duurzame baan.

Namens het projectteam van Tjeerd Hulsman, Marga van Liere en Selle van der Woude, Monique Klompé



Bijlagen

Samenvattende aanbevelingsbrief voor de collega's

Werken naar vermogen
Regio Utrecht, 28 juni 2011

Beste Collega,

In juni 2011 hebben wij
deelgenomen aan het project "Werken
naar vermogen" in de regio Utrecht.

Dit project wordt gefinancierd uit gelden van
het eind 2010 afgesloten Programma Cultuuromslag Wajong. Dat programma beoogde
een cultuuromslag aan te jagen bij Wajongers en hun ouders, bij professionals die met
Wajongers te maken hebben en bij werkgevers en werknemers die Wajongers een plek
moeten geven op de werkvloer. Met het project "Werken naar vermogen" wensden NVvA
(arbeidsdeskundigen) en NVVG (verzekeringsartsen) samen met de andere uitgenodigde
beroepsgroepen (pedagogen, psychologen, jeugdartsen, jobcoaches, bedrijfsartsen,
bedrijfmaatschappelijkwerk) een impuls te geven aan de cultuuromslag bij ons als
professionals.

De centrale vragen die wij ons in het project stellen zijn:

"Hoe kunnen wij de ambitie van Wajongers om te werken naar
vermogen met onze professionele kennis en kwaliteiten het
beste ondersteunen?"

"Hoe ontstaat er bij alle professionals een houding en een
aanpak gericht op oplossingen die de Wajongere en zijn/haar
de potentiële mogelijkheden centraal stelt."

Werkwijze

Wat de gewenste cultuuromslag kan zijn en hoe die vorm kan krijgen hebben wij samen onderzocht in de regio Utrecht. Dit is de eerste regio geweest van het landelijke project. Er volgen er nog vier, Hengelo, Venlo, Alkmaar en Groningen. Vanuit de vijf regio's wordt toe gewerkt naar een landelijke bijeenkomst en naar landelijke aanbevelingen aan de beroepsgroepen wat zij kunnen doen om te borgen dat de ondersteuning van Wajongers bij hun zoektocht naar werk, gebeurt vanuit de wensen en ambities van de Wajonger zelf.

De gekozen werkvorm, in gesprek gaan met Wajongers zelf, sprak ons aan. Het bood ons een uitgelezen kans om, juist in deze tijd, ruim aandacht te schenken aan mensen met functionele beperkingen die graag willen participeren op de arbeidsmarkt.

Onze groep bestond uit een jobcoach, bedrijfmaatschappelijk werker, pedagoog, arbeidspycholoog, twee arbeidsdeskundigen, jeugdarts, twee verzekeringsartsen en twee bedrijfsartsen. Allen namen zij namens de eigen beroepsgroep deel aan de start in Utrecht. In de eerste sessie van dit project werden drie Wajongers geïnterviewd en wij luisterden naar hun verhalen. Een eenzame zoektocht naar een luisterend oor, naar herkenning en erkenning van hun beperkingen, naar begrip en naar gerichte oplossingen. In de daarop volgende twee sessies hebben we onze bevindingen en waarnemingen samen gedeeld en teruggegeven aan de betreffende Wajongers. De terugkoppeling van onze lessen uit de persoonlijke verhalen van de Wajongers gebeurde in brief vorm. Aan één van de drie Wajongers werden de brieven in zijn bij zijn voorgelezen. De andere twee ontvingen de brieven op eigen verzoek per mail en per post. Het meest indrukwekkende aan dit hele project is: het luisteren naar de verhalen die de jongeren zelf vertellen. Dat gebeurt in de vorm van een interview over de thema's opleiding, zorg en arbeid (loopbaanontwikkeling). Het betrof drie mannen in de leeftijd van 43, 30 en 24 jaar, toevallig allen met een Autisme Spectrum Stoornis, zeer divers in cognitief niveau- van VMBO tot universitaire opleiding.

De meest pregnante waarnemingen delen wij graag.

De zoektocht van de Wajonger

-  Voor veel Wajongers is het niet duidelijk wat je van ons als professionals kunt verwachten.
-  Wajongers willen dat wij begrijpen hoe belangrijk voor hen het hebben van een baan is. Een baan waar je elke dag met plezier naar toegaat, met leuke collega's en waarmee je zelf de kost kan verdienen. Zij verwachten dat wij ons verdiepen in de betekenis van werk voor hen.
-  Voor onze drie Wajongers gold dat zij op school zoekende waren naar steun, ongeacht hun cognitieve niveau. In deze zoektocht hebben zij zich ernstig alleen voelen staan. Bij alle drie is pas tijdens of na het voortgezet onderwijs een diagnostisch onderzoek verricht waarbij ASS werd vastgesteld, respectievelijk op de leeftijd van 21, 24 en 30 jaar. Voor hen begon na het stellen van de diagnose een nieuw tijdperk Jaren met faalervaringen kregen een verklaring, dingen vielen op hun plek.

De houding van de professional

-  Het zo goed mogelijk de situatie van cliënten proberen te begrijpen en je voldoende verbinden met hun behoeften, idealen en ambities is een noodzakelijke voorwaarde voor adequate ondersteuning.
-  Het te realiseren doel is het bereiken van de situatie waarin de Wajonger zichzelf redt of met wat hulp zelf de regie voert en de eigen oplossingen en doelen zoveel mogelijk bedenkt en realiseert.
-  Duidelijke communiceren met de Wajonger; afgestemd op zijn niveau van functioneren en vol houden gedurende het gehele traject.

De kennis van de professional over gevolgen van beperkingen of stoornissen

-  Bij alle 3 de Wajongers is de diagnose ASS heel laat gesteld, terwijl in hun verhalen duidelijke aanknopingspunten zitten voor eerdere diagnostiek. Ze gaven aan dat ze gemist hebben dat er echt goed naar hun verhaal werd geluisterd. De late diagnostiek zette hen op achterstand bij het werken aan sociale vaardigheden, weerbaarheid, zelfredzaamheid etc.
-  De drie Wajongers voelden zich onbegrepen. Wij hebben niet altijd voldoende inzicht en kennis van de problematiek zoals die beleefd wordt door de Wajonger zelf.
-  Als wij als professionals een diagnose stellen is het onze verantwoordelijkheid de cliënt (kind/jonger/ouders) uitleg te geven over de betekenis van die diagnose, informatie te geven over de mogelijkheden voor hulp. Kennis en vaardigheid met betrekking tot relevante ziektebeelden en sociale context is van belang om voldoende deskundig; dus bevoegd én bekwaam, de professionele rol te kunnen invullen.
-  Gedegen onderzoek doen naar capaciteiten en mogelijkheden van de jongere, is een voorwaarde voor een zorgvuldige beoordeling en effectieve professionele ondersteuning.

Het belang van werk voor maatschappelijk functioneren

-  Passend werk- zeker voor onze drie jongeren; biedt ontwikkelingskansen en vormt een bron voor energie in het vaak complexe leven van jonge mensen met een hulpvraag.
-  Werken naar vermogen biedt de jongeren de kans om hun steentje bij te dragen aan de maatschappelijke vraagstukken (tekorten op de arbeidsmarkt) en de economische ontwikkeling van Nederland.

De noodzaak van stabiele en langer durende begeleiding

-  Alle drie Wajongers geven in hun verhaal aan dat persoonlijke begeleiding en het kunnen terugvallen op een uitkerings situatie hun en hun werkomgeving rust geeft. De persoonlijke begeleiding zien zij graag geborgd over een langere periode goed gecoördineerd over de verschillende hulpverleningsvelden (zorg, arbeid, onderwijs) heen. Voor het vinden van werk en het behouden van werk lijkt enige "bemoeizorg" effectief.
-  De langdurige begeleiding van de jongeren is van het belang voor een reëel zelfbeeld over hun mogelijkheden, maar ook voor de directe omgeving.

Professionals hebben vaak onvoldoende kennis van elkaars expertise

M De uitwisseling van kennis over wat iedere beroepsgroep kan betekenen voor het creëren van de juiste condities voor Werken naar Vermogen, heeft ons geleerd dat wij nog te weinig kennis hebben van elkaars deskundigheid. Meer moeite doen om gebruik te maken van de deskundigheid van andere disciplines rondom de Wajonger, is in het belang van de Wajonger.

Het gebrek aan samenwerking

M Samenwerking van professionals rondom de Wajonger, is een belangrijk verbeterpunt.

Deze bevindingen vertalen wij naar de volgende aanbevelingen

- 1** Leer elkaar als beroepsgroepen beter kennen in het belang van betere en oplossinggerichte ondersteuning aan de Wajonger.
- 2** Organiseer daarvoor gezamenlijk na- en bijscholingsbijeenkomsten over inzicht en kennis van de problematiek zoals die beleefd wordt binnen te onderscheiden groepen Wajongers. Doe dat samen met hen en hun verenigingen en gebruik hun ervaringen en beleving als vertrekpunt, luister naar hun verhalen. (Regio niveau en landelijk niveau).
- 3** Ontwikkel voor de Wajonger en de professionals een gids met informatie over de hulprol (kennis en kunde) die de verschillende professionals in de verschillende stadia van de levenscyclus van een Wajonger kunnen bieden. Verhelder voor elkaar en de Wajonger bij wie je waarvoor en wanneer terecht kunt. (Landelijk niveau op te pakken vanuit elke beroepsgroep voor het eigen deel).
- 4** Ontwikkel als beroepsgroepen een gezamenlijke missie en visie op het belang van arbeidparticipatie naar vermogen van jongeren met beperkingen en vertaal dat in goed afgestemde oplossingen voor Wajongers. Als vorm voor het maken van afspraken hierover kan gedacht worden aan een "Wajong convenant Professionele ondersteuning voor Werken naar Vermogen". (Landelijk niveau en aan te nemen op landelijk bijeenkomst 12 januari 2012). Maak daarbij gebruik van de huidige positieve ervaring in samenwerkingsvormen bij het speciaal onderwijs en de praktijkscholen ("uitstroomoverleg" waarbij de voortgang van de leerlingen (pre Wajongers) wordt besproken. Aan deze overleggen nemen naast de school (stagedocenten, orthopedagogen), de arbeidsdeskundige van het UWV, MEE en een leerplichtambtenaar deel. Ook voert de arbeidsdeskundige op de school "werkgesprekken" met leerlingen die begeleiding richting werk nodig hebben). Een ander voorbeeld zijn de Zorg Advies Teams op scholen waarin jeugdartsen, orthopedagogen, psychologen, mentoren en nadere professionals vroegtijdig ontwikkelingsvragen bij jongeren signaleren en daar oplossingen voor zoeken.
- 5** Verspreid onze brieven aan de eigen beroepsgroep en doe dat na elke regio opnieuw met de brieven uit die regio. Bouw een continue informatie stroom op weg naar het eindsymposium in januari 2012.

Wij bedanken onze Wajongers voor hun verhaal, waar van wij mochten leren. Wij geven onze lessen op deze wijze graag door aan jou.

Graag verwelkomen wij je op het eindsymposium in januari 2012, om de lessen uit alle regio's te delen en samen te borgen dat wij de Wajongers in hun ambitie te werken naar vermogen optimaal faciliteren.

Vriendelijke groet namens de beroepsgenoten uit Utrecht

Annelies Custers, arbeidsdeskundige Werkbedrijf UWV, NVvA

Arco Verhoeven, bedrijfsarts; NVAB

Ans Cuppen, arbeidsdeskundige SMZ UWV, NVvA

Frank Dekker, Verzekeringsarts SMZ UWV, NVVG

Jos Mulder, Arbeid& Organisatie Psycholoog, NIP

Marion Kraaier, Jeugdarts, AJN

Peter van Otichem, Jobcoach, Jobcoach Vereniging

Regina Zijp - Svetska, Bedrijfsmaatschappelijk werker, NVMW

Tineke Leenstra, (Ortho)Pedagoog, NVO

Yvette Bayens, bedrijfsarts, NVAB

Initiatiefnemers:

Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen

Nederlandse Vereniging Verzekerings Geneeskundigen

Deelnemende beroepsgroepen:

NVvA, NVVG, NVAB, NVO, AJN, NVMW, NIP, BJN

Subsidie:

Sociale Zaken en Werkgelegenheid Programma Cultuuromslag Wajong

Uitvoering:

Arbeidsdeskundig Kennis Centrum

Projectmanager: Tjeerd Hulsman

Telefoon: 06 53317675

E-mail: hulsman@arbeidsdeskundigen.nl

Samenvattende aanbevelingsbrief voor de collega's

Werken naar vermogen
Regio Venlo, november 2011

Beste Collega,

Afgelopen zomer kregen we via onze beroepsverenigingen een mail met de vraag mee te doen met het project "Werken naar vermogen". Toen wij dit lazen werden wij gelijk enthousiast: meedenken met verschillende disciplines om zo de Wajonger zo goed mogelijk te kunnen begeleiden tijdens deze tijd van bezuinigingen, is hard nodig. In november 2011 kwamen wij als psychologen, jobcoaches, verzekeringsartsen, jeugdreclasseerders, arbeidsdeskundigen, bedrijfsartsen, (consulente)maatschappelijk werkers en gedragswetenschappers bijeen in Venlo. Wij luisterden naar de verhalen van Tom, Teun en Ron. Het was goed dat Tom, Ron en Teun, in de open en ongedwongen setting van dit project, de kans kregen hun ervaringen met alle instanties en hulpverleners aan ons te vertellen. Duidelijk werd dat ze zich niet altijd daadwerkelijk gehoord en geholpen voelden. Ze vonden het fijn om nu eens expliciet uitgenodigd te worden om in het belang van alle Wajongers hun verhaal te doen.

De centrale vragen die wij ons in het project stellen zijn:

"Hoe kunnen wij de ambitie van Wajongers om te werken naar vermogen met onze professionele kennis en kwaliteiten het beste ondersteunen?"

"Hoe ontstaat er bij alle professionals een houding en een aanpak gericht op oplossingen die de Wajongere en zijn/haar potentiële mogelijkheden centraal stelt."

De impact van het luisteren

De gekozen werkvorm, in gesprek gaan met Wajongers zelf, sprak enorm aan. Op deze manier aandacht schenken aan mensen met functionele beperkingen, die graag willen participeren op de arbeidsmarkt, is verfrissend. Het levensverhaal van hun kant horen in een ongedwongen gesprek levert nuttige inzichten op. Het is van wezenlijk belang te weten hoe iemand zich daadwerkelijk voelt en zijn situatie ervaart.

De lessen die wij uit de verhalen van Tom, Teun en Ron trekken delen wij graag na een introductie van onze Wajongers.

Ron

Een jongeman van 19 jaar oud, die bij een brommerongeval een dwarslaesie heeft opgelopen. Hij is rolstoel gebonden en heeft een 'rolstoel zelfbeweger'. Inmiddels rijbewijs en aangepaste auto. Zijn uitgebreide vriendschaar is hem blijven steunen na het ongeval. VMBO-B (diploma) en BBL-metaaltechniek (geen diploma). In combinatie met BBL-opleiding als metaalbewerker bij een regulier bedrijf.

Volgt nu opleiding werktuigbouwkundig tekenaar nivo 3 bij REA College Nederland te Hoensbroek. Daarvoor is hij 4 dagen per week van huis. Is blij met opleidingsmogelijkheid, maar ervaart ook de eenzaamheid van het door de weeks alleen wonen.

Tom

Een 23-jarige man met een autismespectrum stoornis en problemen met zijn fijne motoriek. Is stressgevoelig en is in zijn school keuze, na zijn VMBO-T (economie) niet adequaat geadviseerd. Hij meldde zich voor de Wajong toen hij moest stoppen met een SPW-opleiding en (daardoor) zijn dagstructuur verloor. Hij kan goed overweg met ouderen.

Is begeleid door een jobcoach, maar door een mismatch van zijn ambities en voorkeuren die niet aansloten bij een plaatsing in een Tuincentrum, ging dat niet goed. Is nu geplaatst via Sterk voor Werk, op een tijdelijke plek bij het UWV, zonder zicht op vast werk. Bij de interne veranderingen binnen het UWV staat ook zijn baan op de tocht. Van duurzame arbeid is nog geen sprake.

Teun

Een jongeman van 23 jaar, PDD-NOS, een beneden gemiddeld intellectueel niveau, dyslexie en klachten van de luchtwegen (waarvoor hij medicatie heeft). Hij woont bij zijn ouders en jongere broer. Hij is sportief, zowel actief als passief (voetbal, tennis). Heeft zelf een duidelijk idee wat hij wil. Na zijn VSO haalde hij het heftruck en reachtruck diploma. Zijn droom bleek taxichauffeur. De basisopleiding taxichauffeur haalde hij in 2009 en zijn Rijbewijs D (buschauffeur) in 2011.

Voor hij bij een taxibedrijf terecht kwam liep hij stage bij een boerderij en later bij Koningstuin Containerplanten. Daar had hij dienstverband met loondispensatie en een jobcoach. Dat hij minder verdiende dan zijn collega's en even hard werkte stak hem. Daarnaast was er binnen het bedrijf sprake van hoog en laagseizoen, dit vond Teun vervelend en het had impact op zijn structuur en werkzaamheden.

Bij het Taxibedrijf waar hij nu werkt, is hij redelijk allround inzetbaar en rijdt o.a. de WSW bus. Hij ontvangt nu een volwaardig salaris en dat geeft hem veel waardering. Er is nog wel sprake van jobcoach begeleiding.

De individuele leer punten die professionals er uit haalden voor hun houding en gedrag

- ¶ Het meest indrukwekkende aan dit hele project is: het luisteren naar de verhalen die de jongeren zelf vertellen en hoe zij alle hobbels op de weg van school, zorg en werk beleefd hebben.
- ¶ Wat goed dat deze Wajongers bereid waren om ons hun verhaal te vertellen! Het heeft ons een inkijkje gegeven in hun leven. In de dingen die goed gaan en die ze al bereikt hebben, maar ook waar ze tegen aan gelopen zijn.
- ¶ Ik heb van hen geleerd dat ik soms beter naar mijn cliënten moet luisteren. Tom wist zelf bijvoorbeeld heel erg goed dat het Tuincentrum geen goede werkplek voor hem was. Er is toen niet goed naar hem geluisterd.
- ¶ Het zet mij aan het denken dat als wij de cliënten als opdrachtgever zouden gaan zien (en niet het UWV of de gemeente), wij misschien klantgerichter en doelmatiger zouden werken waarbij de cliënt centraal staat.
- ¶ Wat ik meeneem uit deze verhalen is, dat ook al heb je al meer dan 10 jaar een diagnose, het lastig blijft. Want die sticker is er, maar de Wajonger is veel meer dan die sticker. Als hulpverlener zul je altijd naar de individuele jongere moeten kijken. Wie is het en wat betekenen zaken voor hem?
- ¶ Wat hebben we geleerd van de verhalen:
 - ¶ Er moet meer ondersteuning komen in de overgang van de schoolperiode naar de werksituatie. De kennis en ervaringen op school over de Wajongere kan beter ingezet worden voor het zoeken naar een passende werkplek.
 - ¶ Er moet door alle professionals beter geluisterd worden naar de dromen en wensen van een Wajongere. Niet dat we die altijd volledig na kunnen komen, maar we moeten er dichterbij in de buurt belanden.
 - ¶ Bepaalde beperkingen hebben een specialistische ondersteuning nodig. Bij het toewijzen van een jobcoach moet het duidelijk zijn dat die er bekwaam in is.
- ¶ Samenwerking tussen verschillende beroepsgroepen om een eenduidig plan te maken samen met de Wajonger, om hem of haar te begeleiden naar passend werk ontbreekt nog wel eens.
- ¶ Als begeleider van jongeren, moeten wij voor zover gewenst hen als gesprekspartner vergezellen bij gesprekken op scholen, bedrijven en instanties, om die instanties meer op hun verantwoordelijkheid te wijzen om de juiste steun te bieden. Alles natuurlijk in samenwerking met de jongere en zijn of haar ouders.
- ¶ Wij hebben nog niet altijd het juiste overzicht van het traject van de Wajongers en wie er allemaal bij betrokken is. Ik heb me dan ook voorgenomen me hierin meer te verdiepen en mijn collega's hierover in te lichten.
- ¶ Ik was verbijsterd te horen hoe diverse scholen een van de Wajongers afwezen vanwege de beperking. Naar mijn mening hadden ze meer kunnen helpen bij het zoeken naar een opleidingsplaats die ingericht was op de beperking. Hoe kunnen wij iemand zo aan zijn lot overlaten!

De aandachtspunten van de Jobcoaches

- Wisten jullie dat wij het eigenlijk eigenlijk wel heel erg goed doen?
- Wisten jullie dat de Wajongers heel erg blij zijn dat ze terug kunnen vallen op een jobcoach ook als het goed met ze gaat?
- De Wajongere zijn zelf de spin in het web. Als zij zelf niet in staat zijn deze functie te vervullen, pleit ik voor het instellen van een centrale persoon, een casemanager, die als een spin in het web de betrokkenen rondom de desbetreffende Wajonger in beeld heeft.
- De verhalen maken duidelijk dat we in de praktijk al in een vroeger stadium betrokken zouden moeten worden bij de Wajongere. Zo kunnen we beter gebruik maken van de kennis en ervaringen die al zijn gedaan op de scholen. Om de overgang van school naar werk te verbeteren zou het beter zijn te voorkomen dat de Wajongers eerst thuis op de bank belanden en in een gat vallen, alvorens ze kennis maken met de arbeidsmarkt.
- Wij klagen vaak over gebrek aan informatie bij overdracht. Zou het geen idee zijn als wij in onze beroepsgroep eens brainstormen en een lay-out maken van welke gegevens wij graag aangereikt krijgen alvorens de coaching op te starten?

De aandachtspunten van de arbeidsdeskundigen

- Breng Wajongers met elkaar in gesprek en laat ze samenwerken in kortdurende projecten die later worden omgezet in duurzame projecten. In die projecten leren van elkaar, leren ze om gaan met elkaar, in de praktijksituaties kunnen ze oefenen en positieve en negatieve ervaringen met elkaar uitwisselen.
- Om gevoel te krijgen bij jongeren met een Wajong-status is het allereerst belangrijk meer inzicht te verwerven in de generatie die nu jong is. Jongeren van nu hebben andere normen en waarden als het gaat om werk dan de veelal dertigplussers die de arbeidsparticipatieprojecten voor deze jongeren ontwikkelen.
- Je nog meer realiseren wat de impact van de Wajong beoordeling kan zijn; elke Wajonger heeft zijn eigen verhaal en achtergrond ook al lijkt problematiek identiek.
- Daarnaast blijkt het waardevol om inzicht te hebben in de leefwereld van de jongeren met een handicap. Deze jongeren hebben op jonge leeftijd vaak al veel meegemaakt, dat beïnvloedt niet alleen hun zelfbeeld en daadkracht, maar ook hun beeld van de maatschappij. Overbescherming of juist heel weinig begeleiding vanuit ouders en school heeft grote invloed op het latere gedrag.
- Het regelen van een spin in het web, een regisseur/casemanager voor de Wajonger.
- Korte lijnen realiseren en daarmee effectief en efficiënt omgaan.
- Het werken aan eenzelfde focus en perspectief vanuit alle betrokken beroepsgroepen.
- Betere gezamenlijke informatie deling.

De aandachtspunten van de bedrijfsartsen

- Er is dringend een coördinerende rol nodig van een professional die de jonggehandicapte begeleidt bij deze zoektocht, die kennis van zaken heeft van het medische en/of psychologische beeld en dit kan vertalen naar hulpvragen en -ondersteuning. In de curatieve zorg is dat de huisarts, bij werknemers in loondienst de bedrijfsarts. Wie vult het enorme gat op voor deze doelgroep?
- We kunnen vanuit onze beroepsgroep overleggen inhoudelijk (beroepsgeheim!) met schoolarts, revalidatiearts en andere begeleiders / behandelaars om zo een vloeiende overgang te kunnen garanderen tussen school en werk.
- Voor BV Nederland zou het goed zijn als wij als bedrijfsarts een coördinerende rol gaan spelen in de zorg rondom de Wajonger. Een vast aanspreekpunt met kennis van zaken levert snelle en goede re-integratie op!

De aandachtspunten van de (consulenten) maatschappelijk werkenden

- In het **algemeen** maatschappelijk werk kan de focus op de relatie cliënt – werk versterkt worden. Maatschappelijk werkers worden opgeleid met een brede visie en brede aanpak, gericht op cliënten ondersteunen op diverse levensgebieden waarvan er 1 werk zou kunnen zijn. Het huidige (algemeen) maatschappelijk werk doet dat te weinig en biedt de werkzoekende jongere te weinig steun op de weg naar de arbeidsmarkt. Maatschappelijk werkers worden opgeleid om de spin in het web te zijn, ook werk kan daar logischerwijs een plek in krijgen.
- Bij een groot aantal wajongers spelen vele factoren naast elkaar. Gezin, school, sociale omgeving, zorg en werk. De juiste combinatie van Maatschappelijk werk en de Jobcoach kan in veel situaties een goede oplossing bieden. Het Maatschappelijk werk zou meer kunnen samenwerken met de jobcoaches. Wederzijdse uitwisseling van methodieken, technieken en methoden is wenselijk. De basis kennis over jobcoaching zou als een module aangeboden kunnen worden bij de opleiding social work. Zo slaan wij al vroeg de brug tussen deze twee beroepsgroepen in het belang van de Wajongers.

De aandachtspunten van de psychologen en orthopedagogen in onderwijssetting

¶ Om de jongere goed te kunnen voorbereiden is het belangrijk om de persoon goed in beeld te brengen volgens onderstaand model en te denken in ontwikkelingsperspectieven. Op de gebieden **denken** (cognitief functioneren), **zijn** (persoon, sociaal emotioneel functioneren), **willen** (drijfveren, motivatie) en **doen** (fysieke vaardigheden en arbeidscompetenties) kunnen dan vervolgens doelen gesteld worden waar de jongere nadrukkelijk eigenaar van is. Het is daarbij heel belangrijk om deeldoelen te maken, zodat een jongere stap voor stap kan toewerken naar een einddoel. Voor iedere jongere kan dan een passend onderwijstraject gevolgd worden.

Denken (wat kan ik)

Cognitief functioneren

Doen (wat kan ik)

Fysiek en arbeidscompetenties



Willen (wat wil ik)

Drijfveren en motivatie

Zijn (wie ben ik?)

Sociale omgeving,
persoonlijkheid en gedrag

¶ **Denk-werk model SSONML.** Binnen het speciaal onderwijs zijn vaak documenten aanwezig waarin de historie en het heden van de jongere duidelijk beschreven staan zodat de rode draad in het leven van de jongere duidelijk is. Wanneer deze informatie in een transitiedocument komt te staan wat leesbaar en bruikbaar is voor het werkveld en vervolgonderwijs, verloopt de informatieoverdracht makkelijker en zorgvuldiger en krijgt het leerproces van de jongere een natuurlijk vervolg. Stichting Speciaal Onderwijs Noord-Midden Limburg heeft een transitiedocument ontwikkeld.

¶ Als professional moeten we ook pro-actief blijven in het bieden van een passende onderwijsvorm en de zorg die de jongere en het gezin nodig hebben. En hebben we de taak om wat de jongere nodig heeft te vertalen naar de omgeving. Wij hebben de opdracht om achter iedere "stempel" op zoek te gaan naar de persoon met zijn eigen specifieke identiteit, wensen en drijfveren, hierbij aan te sluiten en ondersteuning te bieden.

¶ Er is voor de Wajongers, een meerjarige stabiele begeleiding nodig door deskundige, breed inzetbare, direct communicerende en bereikbare begeleiders. Vereist is een empathische, deëscalerende houding en een schop onder de komt als dat nodig is.

¶ Gewenst is ook een beter overzicht van collega begeleiders en organisaties, wie waar goed in is, en in welke regio wordt gewerkt, welke initiatieven worden gevraagd en geleverd. Kortom meer samenwerking, betere herkenbaarheid van specialismen, bredere toegankelijkheid en inzet van specifiek kennis.

Het samenwerken

-  Laten wij er samen aan werken dat in de toekomst iedereen met een beperking een soort persoonlijk dossier opbouwt wat die persoon zelf in beheer kan nemen. De desbetreffende hulpinstanties verplichten zich dat dit dossier adequaat gevoed wordt. Zo heeft iedereen met een beperking (of zijn/haar vertegenwoordiger) altijd de beschikking over zijn eigen status. Hij/zij kan in overleg bepalen welke gegevens waardevol zijn voor de volgende schakel in de hulpverleningsketen of de werkgever en de collega's om goed te kunnen functioneren op de werkplek.
-  Het is belangrijk dat iemand rondom de Wajongere de spin-in-het-web functie op zich neemt. Deze persoon bewaakt de processen rondom de Wajongere, zodat er geen dubbele of zelfs haaks tegenover elkaar staande interventies worden opgepakt en dat de informatie over de te nemen interventies helder is naar alle (professionele) betrokkenen. Het is belangrijk dat dit een professional is die geen voorbijganger is in het leven van een Wajongere, maar waar hij de rest van zijn (werkende) leven mee te maken krijgt.
-  In deze communicatie is het belangrijk dat we geen lange lijnen creëren, maar dat de communicatielijnen zo kort mogelijk zijn.
-  Ook is het belangrijk dat de communicatie helder en eenduidig is en er effectief en efficiënt gewerkt wordt.
-  Bij de intake dienen alle betrokken hulpverleners goed in kaart te worden gebracht. Per regio kan dat vertaald worden in pro actief samenwerken met elkaar om te weten wie wie is en wie wat doet en elkaar te kunnen ondersteunen in de hulpverlening.
-  Deel de ervaringen met Wajongers met elkaar als vakgroep en als betrokkenen. Daar leren we allemaal van.
-  Beroepsgroepen dienen ook bereid te zijn om aan elkaar hun kennis vanuit hun beroep te willen delen. Als topcoach kan je bijvoorbeeld niet van alle aandoeningen en ziekten kennis hebben. Een specialist kan je daarover wel op hoofdlijnen informeren, zodat je met die kennis adequaat kunt werken.

Deze bevindingen vertalen wij naar de volgende aanbevelingen

64

- 1** De gezamenlijke beroepsgroepen rond de Wajongers in Venlo bepleiten een ondersteunende houding van de professionals die borgt dat:
 -  de Wajongere wordt voorzien van de gewenste informatie en steun om hem in staat te stellen naar draagkracht zelfregie te voeren bij de zoektocht naar werk.
 -  de Wajongere wordt aangemoedigd zelf de verantwoordelijkheid te nemen het eigen informatie dossier op te bouwen, indien gewenst met ondersteuning.
 -  de keten van gezamenlijke professionals de Wajongere niet los te laten voor er een adequate duurzame werkplek gevonden is, waardoor de Wajongere de professionals niet meer als een stel voorbijgangers beleeft.
 -  bij elk moment van overdracht geregeld is dat de vorige en de volgende professionele schakel van elkaar de noodzakelijke informatie en contact gegevens hebben en afspraken maken hoe een (warme) overdracht gaat werken als gezamenlijke oplossing gerichte ondersteuning.
- 2** Op dit moment zijn er in veel te beperkte mate profielen van de Wajongers als zij van school komen, die werkgevers gemakkelijk zicht bieden op de mogelijkheden, vaardigheden, competenties en ambities van Wajongers op de arbeidsmarkt. Dat kan veel beter door al op de VSO/Praktijk scholen arbeidsdeskundigen, jobcoaches en andere relevante disciplines in te schakelen met als opdracht samen met de Wajongers hun arbeidsmarktprofiel te maken. Het stage jobcoachmodel zou daar een zinvol onderdeel van kunnen zijn. Het denk-werk model SSONML (zie boven) kan daar bij helpen.
- 3** Het is wenselijk dat er een overzicht komt, met van alle disciplines die betrokken kunnen zijn bij Wajongers in ieder geval de volgende gegevens:
 -  Wat is de rol en toegevoegde waarde van de discipline?
 -  Hoe kan die discipline in aanraking komen met de Wajongere?
 -  Wanneer komt die discipline in aanraking met Wajongere?
 -  Wat is dan het doel van zo 'n contact?
 -  Wat doet de discipline in zo 'n contact?
 -  Hoe is die discipline te benaderen voor contact?
 -  Hoe werkt die discipline samen met anderen?

Wij bedanken Tom, Teun en Ron voor hun verhaal, waar van wij mochten leren. Wij geven onze lessen op deze wijze graag door aan jou.

Graag verwelkomen wij je op het eindsymposium op vrijdag 30 maart 2012 in Zeist, om de lessen uit alle regio's te delen en samen te borgen dat wij de Wajongers in hun ambitie te werken naar vermogen optimaal faciliteren.

Vriendelijke groet namens de beroepsgenoten uit Venlo en omstreken.

Kelly de Vries, Jeugdreclasserder
 Emelie Bartelds, Gedragswetenschapper
 Elmire Galstaun, Arbeidsdeskundige
 Hans Keiren, Teamleider/psycholoog
 Liesbeth van de Venne, Maatschappelijk werk
 Jan Konijnenburg, NVAB (gestopt na tweede sessie)
 Gwen Fleuren, Maatschappelijk werker en Jobcoach
 Jos Mangnus, Orthopedagoog-generalist
 Gonnie Meijer, Bedrijfsarts
 Joyce Rutten-Marks, Arbeidsdeskundige
 Chantal Vonk-Lamberts, Jobcoach
 Erik Schnock, Arbeidsdeskundige
 Carina Bronkhorst, Jobcoach
 Sjaak Selen, Manager Claim
 Tanja Wilbers, Arbeidsdeskundige
 Jac van Wylick, Arbeidsdeskundige
 Andre Supheert, Re-integratiecoach en jobcoach
 Suzanne Janssen, Jobcoach
 Sandy van der Plas, Jobcoach
 Ruud Lukkezen, Jobcoach
 Huub (H.W.J.) van de Mortel, Arbeidsdeskundige

Initiatiefnemers:

Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen
 Nederlandse Vereniging Verzekerings Geneeskundigen

Deelnemende beroepsgroepen:

NVvA, NVVG, NVAB, NVO, AJN, NVMW, NIP, BJN

Subsidie:

Sociale Zaken en Werkgelegenheid Programma Cultuuromslag Wajong

Uitvoering:

Arbeidsdeskundig Kennis Centrum
 Projectmanager: Tjeerd Hulsman
 Telefoon: 06 53317675
 E-mail: hulsman@arbeidsdeskundigen.nl

Samenvattende aanbevelingsbrief voor de collega's

Werken naar vermogen
Regio Alkmaar, november 2011

Beste Collega,

In november 2011 hebben wij als psychologen, jobcoaches, verzekeringsartsen, arbeidsdeskundigen, bedrijfsartsen, (consulente)maatschappelijk werkers en stagecoördinatoren van praktijkscholen geluisterd naar de verhalen van Hanouk, Jimmy en Maraly in het project "Werken naar vermogen" in de regio Alkmaar. Het project "Wajong in de Regio" bracht ons bijeen, om te reflecteren op de wijze waarop wij als professionals samenwerken bij de ondersteuning van Wajongers op hun zoektocht naar werk naar vermogen. Wij hebben geluisterd naar Hanouk, Jimmy en Maraly en gehoord in hoe verre zij zich gehoord en geholpen voelen door ons.

De centrale vragen die wij ons in het project stellen zijn:

"Hoe kunnen wij de ambitie van Wajongers om te werken naar vermogen met onze professionele kennis en kwaliteiten het beste ondersteunen?"

"Hoe ontstaat er bij alle professionals een houding en een aanpak gericht op oplossingen die de Wajongere en zijn/haar potentiële mogelijkheden centraal stelt."

De impact van het luisteren

Het open en onbevangen luisteren naar de (levens)verhalen van Hanouk, Maraly en Jimmy gaf ons een extra inzicht in wat er voor een Wajongere allemaal kan spelen op de weg naar werk. Voor hun gevoel hadden ze nu eens de gelegenheid om aan te geven dat zij niet altijd begrepen zijn in wat hun zo belemmert als het gaat om werk zoeken en houden. Zij grepen de kans aan ons te vertellen dat zij lang niet altijd gehoord worden in hun (hulp)vraag. De intentie te willen weten wat er werkelijk aan de hand is hebben zij regelmatig niet gevoeld. Zij gaven aan niet te weten wat zij van ons als professionals kunnen verwachten, op levensgebieden als de thuissituatie, school, sociale contacten, zorg en gezondheid.

De lessen die wij daaruit willen trekken delen wij, na een introductie van onze Wajongers.

De zoektocht van Hanouk

30 jarige alleenstaande vrouw met zoon (7 jaar). Vindt het moeilijk om structuur aan te brengen, sociale contacten te onderhouden en werk te behouden. Gescheiden ouders met alcohol en verslavingproblematiek. VMBO Basis Beroeps/praktijk opleiding gevolgd, mode en kleding. Op school heeft ze zich nooit gelukkig gevoeld. Voelt zich sinds de geboorte van haar zoon stabiel en zeer verantwoordelijk voor zijn opvoeding en zet daar alles voor opzij. Voelt zich regelmatig niet serieus genomen door de hulpverleners en de werkgevers. Op dit moment heeft zij nog ondersteuning/therapie. Zij geeft aan dat de combinatie van fulltime werken en het opvoeden van haar zoon, op dit moment nog niet goed te combineren zijn.

De zoektocht van Jimmy

Een man van 20 jaar en vanaf 2009 in de Wajong. Heeft een TIQ van 67. Is al op jongere leeftijd uit huis geplaatst. In aanraking gekomen met Justitie, in totaal op 6 verschillende Civiel/Strafrechtelijke jeugdinstituten gezeten. Heeft op het VSO gezeten en zonder succes het ATC bezocht in Alkmaar. Woont nu bij zijn moeder. Heeft in het groen gewerkt via het WNK (sociale werkplaats). Dit alles zonder succes wegens rugklachten.

Is pas vader geworden maar tegelijkertijd is zijn relatie met zijn vriendin uitgeraakt. Haalt op woensdag en zondag middag zijn dochter op bij zijn ex. Geeft aan goed met haar te kunnen overleggen/praten. Ervaart collega's niet als heel erg belangrijk. Gaat begeleid wonen in Den Helder. Is ingeschreven voor cursus Leefstijl via een gerechtelijke uitspraak. Ondanks de zorgelijke jaren lijkt Jimmy toch meer zicht te hebben gekregen op zijn mogelijkheden en beperkingen.

De zoektocht van Maraly

Jonge vrouw van 22 jaar. Naast cognitieve beperking (TIQ onder de 80) is er sprake van fibromyalgie (pijn in bindweefsel en spieren). Heeft problemen gekend in de relationele sfeer.

Zit vanaf 2006 in de Wajong, komt van een Praktijk School waar zij een leuke onderwijs tijd had. Na de praktijk school ging Maraly een BOL 1 Zorg opleiding volgen. Dit ging helemaal mis, heeft daarna 1 jaar thuis gezeten. Woont sinds juli 2011 zelfstandig. Op

dit moment wil Maraly niet meer naar school. "Het is nu te laat". Ze wil graag fotograaf worden en heeft daarvoor ook een website gemaakt. Maraly maakt een rustige indruk en toont zich verbaal sterk. Maakt zich wel zorgen over de toekomst. Op dit moment doet zij vrijwilligerswerk.

De leer punten voor de houding van de professional

Tijdens het luisteren vielen ons een aantal uitspraken van Hanouk, Maraly en Jimmy op in relatie tot ons handelen. Die zijn het meer dan waard om van te leren:

- MI "Gesprekken helpen soms wel, soms niet"
 - MI "Er wordt iets beloofd, maar niet nagekomen"
 - MI "Ik wil graag hulp hebben bij het zoeken en vasthouden van een baan"
 - MI "Op het moment dat ik in tranen was, wilde ik graag geholpen worden"
 - MI "Ik wil dat ze naar mij luisteren; mij serieus nemen"
 - MI "Ze weten niet wat ze met mij aanmoeten; er is gewoon geen behandelplan"
 - MI "Ik ben nu sterker dan toen"
 - MI "Ik ben trots op mijzelf als moeder"
 - MI "Heb ik eindelijk een goede coach, nemen ze me die weer af"
 - MI "Collega's zijn belangrijker dan het werk zelf"
 - MI Een advies voor ons professionele gedrag werd door een collega in een gedicht verwoord
- Denk niet te snel iemand is lui
of heeft gewoon vaak een boze bui.
Kijk waar de onmacht ligt,
luister naar elk signaal en bericht.
Wordt het iemand geregeld te veel,
dan is goede diagnostiek essentieel.
Ga simpel, maar gedegen met leeftijdgenoten vergelijken,
soms ook tussen de DSM IV plakkers heen kijken.

De aandachtspunten van de Jobcoaches

- MI Probeer een goed beeld te krijgen van de situatie waarin de cliënt zich bevindt. Dat gaat om behoeften, idealen en ambities, de leef- woon-, en de werksituatie en de vrijetijdsbesteding.
- MI Onderzoek met de cliënt wat hun leven waardevol maakt. Inventariseer de wensen en de mogelijkheden worden zichtbaar!
- MI Oriënteer je op de mogelijkheden en niet op de beperkingen. Kijk op welke manier je de beperking kunt compenseren.
- MI Betrek de direct leidinggevende bij de begeleiding. Reik ook op de werkplek aan de collega's handvatten aan.
- MI Signaleer vraag- en knelpunten. Zoek overleg met andere professionals die bij cliënt betrokken zijn. Laten wij elkaars expertise beter benutten. (netwerkoeverleg opzetten).

De aandachtspunten van de stagecoördinatoren van praktijkscholen

-  Goed luisteren naar de Wajongere en vooral doorvragen op alle levensgebieden. Mogelijk dat je hierdoor meer in staat bent de essentie eruit te filteren.
-  Het is aan ons als professionals om de hulpvraag signalen op te pakken en hulp op een zo vroeg mogelijk moment beter, efficiënter en gericht te geven. Dat kan ook een doorverwijzing zijn.
-  Werk is ook voor Wajongers onmisbaar. Zij ontleen er zeer veel voldoening en zelfvertrouwen ontleen aan. Een zinvolle dagbesteding met passend werk en sociale contacten doet wonderen.

De aandachtspunten van de arbeidsdeskundigen

-  Werk aan korte lijnen en houdt het Wajongnetwerkoverleg in stand en voer het landelijk in. Laat gemeenten, Jeugdzorg, Jongerenloket, GGZ nu aansluiten om de Wajonger te kunnen blijven steunen onder de WWNV. Vooral de (in)directe contacten buiten de bijeenkomsten om maken een netwerk effectief.
-  Onze houding moet zijn: er is maar één persoon belangrijk en dat is de Wajongere. Ga voor het maatschappelijk en persoonlijk belang van arbeidsparticipatie van Wajongere.
-  Maak een centraal loket waar jongeren die vastlopen (zonder drempels) altijd aan kunnen kloppen (breder dan MEE dus). Velen zijn niet in staat een adequate hulpvraag te formuleren, velen weten niet de juiste weg, of hebben een drempel naar de verwijzfunctie binnen school of andere instelling.
-  Juist de overgangsfasen zijn kwetsbare fasen: van de ene school naar de andere school, van school naar werk, maar ook van uitzendbaan naar geen werk, van thuis wonen naar zelfstandig wonen, van inkomen naar geen inkomen, van gezond naar klachten. Vooral bij multi problematiek zijn de overgangen bepalend voor het succes.
-  Multidisciplinair werken en een (potentiële) (Wa)jongere pas loslaten, wanneer deze aansluiting heeft gevonden bij werk, opleiding of stage en je zeker weet dat de situatie stabiel is. Voorkom dat de (Wa)jongere losgelaten wordt vanwege einde trajectduur of iets dergelijks.

De aandachtspunten van de bedrijfsartsen

-  Bedrijfsartsen zien momenteel weinig Wajongers, dat is een gemiste kans. Wij kunnen op meerdere manieren wat betekenen.
-  Kijk in jouw bedrijf of er al Wajongers zijn en ga met hen in gesprek.
-  Ga in gesprek met de leiding en HR van het bedrijf over het in dienst nemen van Wajongers.
-  Nodig de keten van professionals en Wajongers uit om in het bedrijf voorlichting te geven over Wajongers.

De aandachtspunten van de verzekeringsartsen

- M** Het blijkt essentieel om bij een Wajong beoordeling een open, brede en toch zeer gedetailleerde analytische beeldvorming te doen. Medische kennis van ontwikkelingsstoornissen is bij deze beeldvorming en oordeelsvorming essentieel, om de jongeren daarna echt te kunnen laten profiteren van behandeling en begeleiding. Een goede gedegen (medische) beoordeling van jongeren die stagneren in hun participatie is ook bij de WWNV gewenst!
- M** Uit de verhalen bleek weer eens het belang van goede korte overleglijntjes tussen de verzekeringsarts van SMZ en de arbeidsdeskundige van het Werkbedrijf. Niet alleen voor de begeleiding van de Wajongere, maar ook voor de leercyclus van de verzekeringsarts zelf. Want dan hoor je deze verhalen van wat wel of niet werkt in begeleiding in relatie tot jouw eerste diagnose en visie ook zonder een project!
- M** Het gaat er niet om precies uit te zoeken of wij nu goed of fout hebben gehandeld. Het gaat er om dat wij ons bewust zijn van de impact die onze handelwijze heeft op een Wajongere.
- M** Als er geen maatwerk voor Wajongeren geleverd wordt in begeleiding, dan kan een verdere groei van vaardigheden en zelfvertrouwen, in de jaren die essentieel zijn voor hun verdere (persoonlijkheds) ontwikkeling, stagneren.
- M** Ik roep de beroepsgroep verzekeringsartsen op contacten te leggen gemeentes(consulenten) en andere partijen/beroepsgroepen die straks de WWNV gaan uitvoeren. Laten wij de medische kennis/ beoordelingservaring die essentieel kan zijn voor de juiste begeleiding van jongeren via de Wet Werken Naar Vermogen borgen.

De aandachtspunten van de (consulenten) maatschappelijk werk

- M** Collega's, ik wil jullie oproepen om bewust te gaan kijken naar hoe we met cliënten omgaan en ze bejegenen. Luister naar de cliënten, laat je leiden door de signalen die cliënten geven over wat ze nodig hebben. Stap niet te snel door naar wat jij denkt dat ze nodig hebben.
- M** Als er andere instellingen betrokken zijn is het heel belangrijk om, korte lijnen te hebben, intensief samen te werken en taken te verdelen. Laat iemand regie voeren. Wie dat is, kan in overleg afgesproken worden. Zorg dat het gebeurt.
- M** Wij hebben de verantwoordelijkheid als consulenten en maatschappelijk werkers dat de cliënt in zijn kracht gezet wordt, zodat hij of zij zoveel mogelijk de eigen regie over zijn leven heeft.

De aandachtspunten van de psychologen

- M** Het belangrijkste aspect in de bejegening van jongeren die psychologisch worden onderzocht binnen het kader van de Wajong, vormt een open, niet vooringenomen en luisterende houding.
- M** Het hanteren van een anamneseprotocol om het gesprek te structureren, zodat geen relevante details worden gemist is daarbij belangrijk maar dient vooral als leidraad.

- Het afnemen van een anamnese volgens een (semi)gestructureerde interview werkt zoals uit eigen ervaring gebleken is, vaak contraproductief. De jongere neemt al snel een afwachtende en niet betrokken houding aan (laat de ander het werk doen), voelt zich als persoon niet gehoord en komt ook niet met details die binnen het model niet worden uitgevraagd waardoor veel belangrijke informatie kan worden gemist.
- Binnen het kader van het begeleidingstraject moet de jongere vaak meerdere keren zijn hele (levens)verhaal doen waardoor hij de begeleiding eerder als belastend dan als hulpbiedend kan gaan ervaren. Een dossier dat wordt overgedragen aan de opeenvolgende instanties met daarin de meest relevante informatie kan er toe bijdragen dat alleen op details die voor het specifieke aandachtsgebied van de professional relevant zijn, nieuwe vragen worden gesteld.
- Het kan de jongere een stuk nodeloze inspanning schelen wanneer behandelaars op de hoogte zijn van testonderzoek dat al eerder is verricht en dit vervolgens ook ter beschikking kunnen krijgen.
- Wanneer uit onderzoek blijkt dat een jongere behoort tot de Wajongpopulatie, dan zal altijd moeten worden aangegeven welke maatregelen er nodig zijn om bestaande arbeidsbeperkingen te compenseren. Dit zou tijdens het onderzoek met de jongere moeten worden besproken zodat de commitment en zelfredzaamheid wordt versterkt.
- Psychologen moeten een goed beeld hebben van de sociale kaart wat betreft behandelen begeleidingsmogelijkheden van (Wa)jongeren zodat er praktische, doelgerichte adviezen kunnen worden gegeven. In dit verband zou een multidisciplinaire richtlijn houvast kunnen bieden.

Het samenwerken

- In Noord-Holland zijn er projecten geweest gericht op Gezamenlijke Beoordeling. Dat zijn lokale samenwerkingsverbanden tussen verschillende organisaties met als doel de dienstverlening aan cliënten met een complexe hulpvraag op het gebied van werk, inkomen, zorg en welzijn te verbeteren. Daar waren goede voorbeelden bij voor onze Wajongers.
- Overleg als schoolarts of leerplichtambtenaar of orthopedagoog met de verzekeringsarts voordat het tot een Wajong aanvraag komt (preventie is soms mogelijk). Als er een Wajong aanvraag komt, zorg voor goede informatieverzameling of overdracht.
- Als je als bedrijfsarts of huisarts een werknemer met een hulpvraag ziet, die ook Wajonger is, overleg zo nodig met de verzekeringsarts die Wajong specialist is.
- Laten wij een (potentiële) (Wa)jongere pas loslaten, wanneer deze aansluiting heeft gevonden bij werk, opleiding of een stage en wij zeker weten dat de situatie stabiel is.
- Zoveel mogelijk aansluitende begeleiding en of zorg regelen. Juist de overgangsfasen zijn kwetsbare fasen.
- Bij multiproblematiek en/of zeer kwetsbare jongeren kan een allround maatje, een allround buddy uitkomst bieden.

1 Een multidisciplinaire richtlijn/werkwijzer Wajong, als gids voor alle bij de Wajong betrokken professionals.

Een multidisciplinaire richtlijn/werkwijzer kan nuttig zijn voor

-  afbakening wat wel en niet tot de Wajong populatie behoort,
-  het beschrijven van maatregelen die de arbeidsmogelijkheden van Wajongers kunnen verbeteren,
-  het beschrijven van doel en de functie van alle professionals en zorgorganisaties die zich met de begeleiding van Wajongers bezig houden,
-  beschrijven welke maatregelen effectief zijn gebleken en welke niet,
-  kennis overdracht om van elkaar te leren en verspilling van geld en energie te voorkomen,
-  de richtlijn/werkwijzer zou door alle beroepsgroepen moeten kunnen worden gebruikt. De richtlijn zou ook de weergave kunnen bevatten van de visie van cliënten. Een richtlijn die als voorbeeld zou kunnen dienen is die voor de revalidatie van hartpatiënten waarin uitgebreid wordt ingegaan op interventies die zelfredzaamheid, sociale activering en arbeidsintegratie kunnen bevorderen.

2 Slim samenwerken en budgetten koppelen door ontschotting

De samenwerking (bundeling van expertise en stapeling van budgetten) tussen GGZ NHN, WNK, UWV, UVIT en Zilveren Kruis heeft er toe geleid dat de bekostiging van IPS voorlopig is geregeld. Op experimentele wijze blijkt het dus mogelijk over de grenzen heen in het belang van de Wajonger samen te werken. Professionals zijn de motor geweest achter dit succes, de drijvende kracht die organisaties op sleep touw nam.

3 Wij zijn er samen van overtuigd dat een integrale brede multidisciplinaire beoordeling, voor Wajongers met een complexe hulpvraag op het gebied van werk, inkomen, zorg en welzijn preventief werkt. Een goede intake voorkomt veel onnodige kosten later in het hulpverleningstraject. Dit advies geven wij graag aan Gemeenten mee die vanaf 2013 verantwoordelijk worden voor de WWNV.

4 Samen om de tafel gaan en handelen vanuit het perspectief van de Wajonger, opent nieuwe mogelijkheden van samenwerking en effectieve ondersteuning van de Wajongers.

Wij bedanken Maraly, Hanouk en Jimmy voor hun verhaal, waar van wij mochten leren. Wij geven onze lessen op deze wijze graag door aan jou.

Graag verwelkomen wij je op het eindsymposium op 30 maart 2012 te Zeist, om de lessen uit alle regio's te delen en samen te borgen dat wij de Wajongers in hun ambitie te werken naar vermogen optimaal faciliteren.

Vriendelijke groet namens de beroepsgenoten uit Alkmaar en omstreken.

Peter van Baaren, Staf arbeidsdeskundige

Anita ter Beek, Bedrijfsarts

Marianne van Boom, Verzekeringsarts

Obe Bootsma, Jobcoach

Ed Bouman, Arbeidsdeskundige

Marij Claerhoudt, Maatschappelijk werk

Marjon Dunn, Bedrijfsarts

Wouter Dwars, Reïntegratie consulent

Marijke Graftdijk, Jobcoach

Dineke van der Gugten, Consulent

Pim Kaandorp, Stage coördinator

Mirjam Kinneging, Jobcoach

Jan Poelstra, Gezondheidszorg psycholoog

Barbara van Schagen, Arbeidsonderzoeker

Marc Schlotz, Locatie leider

Jack Sikking, Maatschappelijk werk

Ingrid Smit, Arbeidsdeskundige

Jeanine Slot, Arbeidsdeskundige

Gerda Tol - Bond, Arbeidsdeskundige

Initiatiefnemers:

Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen

Nederlandse Vereniging Verzekerings Geneeskundigen

Deelnemende beroepsgroepen:

NVvA, NVVG, NVAB, NVO, AJN, NVMW, NIP, BJN

Subsidie:

Sociale Zaken en Werkgelegenheid Programma Cultuuromslag Wajong

Uitvoering:

Arbeidsdeskundig Kennis Centrum

Projectmanager: Tjeerd Hulsman

Telefoon: 06 53317675

E-mail: hulsman@arbeidsdeskundigen.nl

Samenvattende aanbevelingsbrief voor de collega's

Werken naar vermogen
Regio Hengelo, sepmeber/oktober 2011

Beste Collega,

Wij namen in Hengelo (de tweede regio) deel aan het project Werken naar Vermogen. Dit is een initiatief van professionals, die jongeren willen helpen met het slechten van hindernissen ten aanzien van scholing, zorg en werk. Wij geloven dat beter samenwerken werken helpt om de arbeidsparticipatie van jongeren met beperkingen te vergroten. Vertegenwoordigers van diverse beroepsgroepen arbeidsdeskundigen, (ortho)pedagogen, jobcoaches, maatschappelijk werkers, artsen jeugdgezondheid, verzekeringsartsen, bedrijfsartsen en psychologen gingen met elkaar in gesprek en luisterden naar de persoonlijke verhalen van drie Wajongers over de maatschappelijke hindernissen die zij tegen kwamen. Levent, een man van 35 jaar die wegens polio in een rolstoel zit en nog steeds zonder baan is. Sharon, een 18-jarige vrouw die nog naar school gaat en wegens een stofwisselingsziekte ernstig vermoeid is en haar droom over een baan in duigen zag vallen. Bas, een 20-jarige jongeman met ADHD en nu anderhalf jaar zonder baan na zijn opleidingen.

Het was confronterend om te horen hoe zij vast zijn gelopen omdat er niet tijdig adequate hulp werd geboden om de barrières op school, in de zorg en op de arbeidsmarkt te slechten. Er lopen nog te vaak dingen mis door onvoldoende persoonlijke aandacht, te veel wisseling van (contact)personen en onvoldoende besef welke hulp werkt. Het belangrijkste dat deze verhalen gemeen hebben is, dat onze maatschappij voor Levent, Sharon en Bas te veel drempels op werpt om simpel gezegd mee te kunnen doen. Er bij horen, kunnen leren, werken, zich ontwikkelen.

De meest pregnante waarnemingen delen wij graag.

De centrale vragen die wij ons in het project stellen zijn:

“Hoe kunnen wij de ambitie van Wajongers om te werken naar vermogen met onze professionele kennis en kwaliteiten het beste ondersteunen?”

“Hoe ontstaat er bij alle professionals een houding en een aanpak gericht op oplossingen die de Wajongere en zijn/haar potentiële mogelijkheden centraal stelt.”

De zoektocht van Bas

Een 20-jarige jongeman met ADHD en (in het verleden) concentratie/gedragsproblemen. Nu, na zijn school en stages, al anderhalf jaar zonder baan. Hij woont thuis bij zijn vader en moeder en heeft een jongere broer. Het gezin heeft als gemeenschappelijke hobby fotograferen. Tijdens schoolloopbaan diverse stages gelopen, aansluitend gewerkt bij diverse werkgevers o.a. via uitzendbureau, echter geen duurzame werkplek kunnen verkrijgen (sturing en begeleiding nodig bij taken en opdrachten).

Wat hij voor gevoel en vragen op riep

Een jongere die je met betrokkenheid tegemoet moet treden. Is actief en gaat niet in een hoekje zitten. Doet liever vrijwilligers werk dan thuis op de bank zitten. Win zijn vertrouwen dan kan je hem ondersteunen, maar laat hem de regie houden.

De zoektocht van Sharon

Een 18-jarige vrouw die nog naar de school gaat. Wegens een stofwisselingsziekte, die zich enige jaren geleden openbaarde, is Sharon snel ernstig vermoeid. (20 uur per week belastbaar). Zij heeft een (volledige) wajong-uitkering, die 25% bedraagt, omdat ze nog naar school gaat.

Door haar lage inspanningsvermogen kan ze niet fulltime naar school. Het reguliere onderwijs bleek niet in staat haar voldoende te begeleiden. Doet op dit moment daarom de VAVO. Ze is heel gemotiveerd en knokte jaren dat ze gewoon op de havo haar diploma kan halen. De droom van haar leven, een beroep in de sportwereld (gymleeres), lijkt door de stofwisselingsziekte niet meer te realiseren vanwege de instap eisen van de opleiding. Ondanks alle tegenslagen blijft ze gemotiveerd en de moed er in houden.

Wat zij voor gevoel en vragen op riep

Machteloosheid, onbegrip, niet naar haar geluisterd. Veel strijd moeten leveren met de school en lang geen erkenning van haar situatie. Doorzettingskracht getoond. Ambitieuze en wil toch graag in de sportwereld aan de slag. Weet dat er een goede opleiding voor nodig is, om daarin verder te komen. Enorme wilskracht en gedrevenheid met het risico dat ze over haar grenzen keuzes maakt die ten koste gaan van je gezondheid. De hindernissen die ons onderwijs systeem voor haar opwerpt hebben een grote negatieve impact op haar toekomst mogelijkheden.

De zoektocht van Levent

Een man van 35 jaar die wegens polio in een rolstoel zit. Hij is op jonge leeftijd vanuit Turkije naar Nederland gekomen. Hij heeft diverse rugoperaties ondergaan in Nederland (vijf stuks in totaal). Vele jaren thuis gezeten en nog steeds zonder baan. Met zijn tweelingbroer woont hij samen in Enschede. Als hobby heeft Levent muziek en hij speelt ook in een band. Mavo-diploma en enkele jaren Havo gedaan. Hij is in 2008, op zijn 32-ste jaar na enig aandringen, aangemeld voor de G-krachten, omdat hij geen enkele werkervaring had. Toen tijdelijk in een baan gekomen, maar die werkgever haakte ook weer af na de projectperiode.

Wat hij voor gevoel en vragen op riep

Leven met een beperking is niet gemakkelijk. Als de maatschappij minder toegankelijk voor je is, verdwaal je zomaar in een hoekje. Zorg dat je achter de schermen mag kijken bij deze jongere en zoek zijn werkelijke ambitie, droom en drive. Een jonge man die veel te brengen heeft, maar die wij niet in staat stellen dat te promoten. Behulpzaam, bescheiden en gemotiveerd is. Wist niet bij wie hij kon aankloppen? Zijn wensen, wie heeft hij ze verteld, wat heeft hij gedaan om ze te verwezenlijken? Lijkt afstand te houden van zijn werkelijke ambities (zijn droombaan).

De leer punten voor de houding van de professional

- MI "Ik moet veel alerter zijn om te voorkomen dat een jongere aan zijn lot overgelaten wordt."
- MI "Ik kan meer respect tonen voor de jongere en een open oor hebben voor hun persoonlijke ambities."
- MI "Ik ga beter luisteren naar de jongeren als de ervaringsdeskundige, om zo beter de hindernissen te zien die de maatschappij voor hem opwerpt."
- MI "Ik ga de omgeving steviger aanspreken op creatieve oplossingen voor het wegnemen van de hindernissen."
- MI "Ik ga de veerkracht in de jongeren, om er desondanks iets van te willen maken, beter benutten en inzetten als hun kracht."
- MI "Ik moet veel alerter zijn om te voorkomen dat een jongere aan zijn lot overgelaten wordt."
- MI "Ik geef steun die past bij de leeftijd en het denkniveau."
- MI "Samen betekent voor mij ook dat de jongere mij en ik de jongere aanspreek op de eigen verantwoordelijkheid voor het doorlopen van de stappen van het traject op weg naar werk."

De aandachtspunten van de jeugdgezondheidszorg (JGZ)

- MI** Bij de jeugdgezondheidszorg zien we de jongeren bij reguliere contactmomenten en op indicatie zoals bijvoorbeeld bij verzuim.
Bij beide contacten ligt nu de nadruk op het moment zelf, vanuit deze sessies wordt duidelijk dat vooral het maatschappelijk toekomstperspectief vaak (te) laat of niet wordt betrokken in onze warnemingen.
- MI** Bij de reguliere contactmomenten (met name 14-jarige contactmoment in de risicogroep VMBO-leerlingen) dienen we niet alleen de gezondheidssituatie op dat moment en mogelijke risico's te beoordelen, maar ook de toekomst (zoals slagingskans opleiding, mogelijke schooluitval en arbeidsperspectief).
- MI** Bij (langdurig) verzuim en mogelijke schooluitval zou altijd terugkoppeling naar JGZ plaats moeten vinden, zodat verleden én het toekomstperspectief in beeld kan worden gebracht zodat bij dreigende uitval school en / of arbeidsmarkt andere professionals kunnen worden ingezet.
- MI** Het laatste contactmoment regulier (14-jarige leeftijd) zou tevens gebruikt kunnen worden om toekomstige risico's in beeld te brengen. Vanuit dit contact en ingeschatte risico kunnen acties zoals preventief inschakelen professional of vervolg contactmoment worden ondernomen.
- MI** Daarnaast is er de mogelijkheid om gebruik te maken extra (standaard-) contactmomenten op 15-16jarige leeftijd en hierbij specifieke risicogroepen te benaderen. Vanuit de JGZ benadering 0-23 jaar, de betrokkenheid binnen de hele Regio (Twente) kunnen risico-leerlingen dan schooloverstijgend in beeld blijven.

De aandachtspunten van de Jobcoaches

- MI** Luister om de steun vraag boven tafel te krijgen! Van daaruit kijken wat je zelf kan bieden. Indien je dit niet kan meldt dit dan ook en geef advies of verwijst naar de juiste hulp!
- MI** Samenwerking! "je kunt niet alles alleen dus werk samen en creëer een oplossing met de Wajonger samen!"
- MI** Voor mij als jobcoach was het belangrijk om "met collega's om tafel te zitten en te concluderen dat de hindernissen die de jongere ervaart centraal moeten staan "
- MI** Het is onze taak om samen met de Wajonger op zoek te gaan naar zijn/haar passie, kwaliteiten en mogelijkheden op de arbeidsmarkt.
- MI** De Wajonger heeft hierin ook een duidelijke rol. De eigen rol moet tijdens de intake besproken worden. Tijdens het proces dient de jobcoach zijn coachende rol duidelijk te bewaken.
- MI** Communiceren over de reële mogelijkheden van de Wajonger met de werkgever en eventueel bijstellen van de plaatsingsopdracht (samen met de opdrachtgever) in het belang van de klant kan de samenwerking versterken en het risico van een "makkelijke" plaatsing zoals bij Levent voorkomen.
- MI** Meer weten van de mogelijkheden en opties van andere instanties is noodzakelijk om effectief te kunnen ondersteunen!

De aandachtspunten van de arbeidsdeskundigen

-  Arbeidsdeskundigen op het Werkplein kunnen veel voor jongeren en werkgevers betekenen met de brede kennis en een uitgebreid netwerk
-  Durf je nek uit te steken en out of the box te denken.
-  Ik heb door de opzet van dit project nieuwe mensen leren kennen, nieuwe ingangen ontdekt die een toegevoegde waarde kunnen vormen in het traject naar werk.
-  Samen met andere professionals uit de regio kunnen we jongeren duurzaam aan het werk helpen en ontstaat een win-win situatie voor iedereen.
-  Wij zeggen altijd dat de jongere centraal staat, maar door deze verhalen ben ik daarover erg aan het twijfelen geraakt. Laat deze woorden ook realiteit worden.
-  Wij luisteren te veel naar de jongeren vanuit ons eigen perspectief en zo ook met onze eigen (voor)oordelen. Hierdoor slaan wij nogal eens de plank mis.
-  Laten wij aan het begin van een traject, vooraf de begeleidende instanties bij elkaar te roepen en goede afspraken met elkaar te maken. (MDO: Multi Disciplinair Overleg).
-  Als beroepsgroep zie ik o.a. mogelijkheden om in het onderwijs al vroegtijdig ingeschakeld te worden om specifieke vragen van jongeren met betrekking tot een vervolgstudie daarin te ondersteunen met betrekking tot het aspect van belasting en belastbaarheid.
-  Er ligt een mooie taak voor ons als arbeidsdeskundigen om er voor zorgen dat een ieder op de goede plek "Werkt naar zijn Vermogen".

De aandachtspunten van de bedrijfsartsen

-  Wees kritisch op werkgevers die willen profiteren van de tijdelijke voordelen die de Wajonger biedt, want dan zitten ze na hun (gesubsidieerde) contracttermijn vaak weer thuis.
-  Wij kunnen veel praktischer steun geven aan de Wajonger. Het aanstellen van een vast contactpersoon binnen een specifieke levensfase zoals: middelbare school, studie/opleiding, werkloosheid, werk, zou een eerste goede stap zijn. Daarbij dient telkens een warme overdracht plaats te vinden van de ene fase naar de andere.
-  Voor ons, bedrijfsartsen, zie ik de mogelijkheid om deze mensen in een vroeg stadium te voorzien van een betrouwbaar belastbaarheidsonderzoek en een voorlopig advies over het einddoel van zijn/haar werktraject.
-  Wij zijn ook elke dag in contact met de werkgevers. Wij kunnen veel meer doen aan voorlichting aan werkgevers over Wajongers. Zij zijn even goed (binnen zijn/haar mogelijkheden) als elke gemiddelde medewerker binnen de organisatie.
-  Zoals de NVAB al pleit, kan een vrije toegang tot arbeidsomstandigheden spreekuur (voor werkende populatie 16-65/67 jaar) heel rendabel zijn, ook voor de Wajonger.

De aandachtspunten van de maatschappelijk werkenden

-  Onze beroepsgroep kan een veel zichtbaarder positie innemen rond het werkvraagstuk van jongeren met beperkingen.
-  Zorg voor een persoonlijke en zakelijke aanpak, zorg dat de klik er is. Dit is van wezenlijk belang binnen ons werk als dienstverlener.
-  Zet MEE consultant vaker in om samen te inventariseren, te onderzoeken waar het probleem ligt en wat voor oplossing de jongere zelf het liefst wil. Vervolgens dan een traject uit stippelen, dat je samen bewandelt.
-  De regie en verantwoordelijkheid blijven bij de Wajonger.
-  Gebruik MEE in het (voor)traject voor een goede en gedegen en uitgebreide hulpvraag verduidelijken.

De aandachtspunten van de psychologen

-  Wij dienen oog te hebben voor de levensfase van de kandidaat, niet alleen de huidige prestatie maar ook uitgangspunten als zelfstandigheid, assertiviteit en sociale vaardigheden een beslissende factor vormen voor de slagingskansen op de arbeidsmarkt.
-  Laten wij in onze diagnostiek meer aansluiting zoeken bij de echte wensen van de Wajonger, in plaats van ons te richten op de mogelijkheden die lijken over te blijven na rekening gehouden te hebben met de hindernissen vanuit onze maatschappij.
-  Onverwerkte teleurstellingen, spelen door in iemands functioneren. Door hieraan voorbij te gaan, vermindert de kans van slagen. Ook deze Wajongeren anticiperen op nieuwe teleurstellingen zolang de oude blijven bestaan.
-  Werk is heel belangrijk voor structuur, zelfvertrouwen en zingeving! Besteed hier dus aandacht aan in de behandeling.
-  Een psycholoog kan een belangrijke rol spelen bij de acceptatie van beperkingen (en het hierdoor soms moeten werken onder het intellectuele niveau) en het aanleren van sociale vaardigheden die op de werkvloer nodig zijn.
-  Als iemand klaar is met behandeling en een wajong-uitkering of status heeft, is het raadzaam om (uiteraard in overleg met cliënt), zelf contact op te nemen met de arbeidsdeskundige om aan te geven dat de cliënt toe is aan werk en te adviseren hoe op een passende wijze werk gevonden kan worden waarbij rekening gehouden wordt met de kwetsbaarheden en talenten van cliënt.
-  Een holistische aanpak is effectiever. Daarom is het zinvol alle betrokken partijen uit te nodigen voor een overleg om de koers en de activiteiten op elkaar af te stemmen, zodat de partijen niet langs elkaar heen werken of elkaar zelfs tegenwerken.

De aandachtspunten van de verzekeringsartsen

-  Wij hebben nog meer als onze opdracht te zien het vergroten van de participatie van jongeren in werk. Hiervoor zullen we soms buiten de gebaande paden moeten treden.
-  Bij de beoordeling mag nog meer aandacht zijn voor de persoonlijke wensen van Wajongeren en de hindernissen die zij tegen komen om die te realiseren.
-  Wij kunnen ons actiever opstellen in de samenwerking met andere professionals (ook buiten de eigen organisatie), bijvoorbeeld door advies te geven over jongeren die niet in aanmerking komen voor de Wajongregeling.

De aandachtspunten van de (ortho)pedagogen

-  Richt je altijd op de achterkant van een verhaal, luister onbevooroordeeld en niet stoppen voordat een jongere werkelijk geholpen is met het slechten van de hindernissen.
-  Er moet een vorm van nazorg komen voor leerlingen die van school gaan. In het Praktijkonderwijs is dit standaard, maar voor zover mij bekend in andere vormen van regulier onderwijs niet altijd. De jongeren waar ik mee werk zijn licht verstandelijk beperkt en van de meesten kan niet verwacht worden dat zij zelf de hindernissen oplossen en de ingewikkelde weg in hulpverleningsland kunnen vinden.
-  Orthopedagogen kunnen een betere aansluiting zoeken met andere professionals zodat jongeren er niet meer alleen voor staan in het gevecht met de maatschappelijke beperkingen.
-  Laten wij de handen met gemeenten en scholen uit Twente ineen slaan om concrete afspraken over te maken en inzicht krijgen in wat het reguliere onderwijs momenteel doet, om deze jongeren een passend traject te bieden naar werk, want dat is toch waar het om draait.
-  Richt een expert-groep op om expertise te delen en te kijken hoe het speciaal onderwijs en regulier onderwijs de hindernissen wegnemen, zodat we straks iedere individuele leerling dat onderwijs kan bieden waar hij of zij het meeste baat bij heeft.

Samenwerking

-  Gezamenlijk intervisie van beroepsgroepen rond dit soort casussen helpt en leidt tot betere ondersteuning in belang van de Wajongere.
-  Bouw als beroepsgroepen aan het beeld van het levenspad van de Wajongere en stel vast Wie Wanneer Welke noodzakelijke steun kan geven om de hindernissen op weg naar werk te verkleinen.
-  Er is vaak sprake van een keten van hulpverleners. Bij Bas was al op zijn 8^e de diagnose ADHD gesteld. Met medicatie was dat tot ongeveer zijn 17^e goed te begeleiden. Ergens is niet goed opgelet wat er met Bas gebeurde. Een goede begeleiding vanuit JZG of schoolarts had hier wel in kunnen voorzien. De overgang van school naar arbeidsmarkt en begeleiding van deze jongere naar het stabiel functioneren in de maatschappij heeft ontbroken.
-  Samen meer knokken voor een reëel perspectief op arbeidsmarkt kansen van de jongere.
-  Regulier onderwijs vragen om gericht beleid te maken voor het begeleiden van jongeren met beperkingen naar de arbeidsmarkt, bijvoorbeeld door goede samenwerking met andere beroepsgroepen als psycholoog, artsjeugdgezondheid, arbeidsdeskundige, jobcoach.
-  Duidelijke afspraken maken in de regio hoe beroepsgroepen samen het ondersteuningsnetwerk voor een Wajongere kunnen vormgeven, met als belangrijke winst de spin in het web te benoemen voor elke Wajonger.
-  Samen de eigen kracht van de Wajonger vergroten door bijvoorbeeld het eigen netwerk van de Wajonger te activeren (Eigen Kracht Conferentie).

Deze bevindingen vertalen wij naar de volgende aanbevelingen

81

- 1** Onze opdracht is het vergroten van de participatie van jongeren in werk. Hiervoor zullen wij vaker buiten de gebaande paden moeten treden om geloofwaardig te blijven naar de Wajonger.
- 2** Wij stellen als beroepsgroepen het levenspad en de doelen van de Wajonger centraal. Dat betekent tijdig vaststellen Wie Wanneer Welke noodzakelijke steun kan geven om de hindernissen op weg naar werk te verkleinen. Leer van daaruit te verwijzen en samen te werken.
- 3** Start gezamenlijk intervisie van beroepsgroepen rond het traject naar werk van Wajongers en betrek hen daar zelf bij.
- 4** Breng eerst de zorgvraag/gepercipieerde hindernissen goed in kaart door te luisteren en daarna te handelen. Stel je steeds de vraag: Wat is nodig om de weg naar arbeid te effenen en hoe is dit voor deze jongere te regelen? Regel dat dan ook!
- 5** Ga als beroepsgroep de discussie in de eigen vereniging of organisatie aan dat samenwerking in het belang van de klant voorop staat en laat het belang van de organisatie of de beroepsgroep daarin niet belemmerend zijn.
- 6** Wij zijn regelmatig te laat met steun; de JGZ zou een monitor moeten instellen voor pre-risico groepen voor arbeidsmarktparticipatie.
- 7** De keten van de scholen naar de arbeidsmarkt willen wij veel beter regelen samen met werkgevers.
- 8** Als beroepsgroepen zijn wij verantwoordelijk om een adequaat (informeel) werkend netwerk op lokaal niveau te hebben om het pad te effenen voor de Wajongere om te participeren op de arbeidsmarkt. In Hengelo zullen wij daarvoor de best practice organiseren.

Wij bedanken Sharon, Levent en Bas voor hun verhaal, waar van wij mochten leren. Wij geven onze lessen op deze wijze graag door aan jou.

Graag verwelkomen wij je op het eindsymposium op vrijdag 30 maart in Zeist, om de lessen uit alle regio's te delen en samen te borgen dat wij de Wajongers in hun ambitie te werken naar vermogen optimaal faciliteren.

Vriendelijke groet namens de beroepsgenoten uit de regio Hengelo/Enschede.

Hans van Bentheim, Arbeidsdeskundige
Michiel van Dijken, Verzekeringsarts
Frederique van der Gracht, Arbeidsdeskundige
Natascha de Groot, Psycholoog
Kees van Haaren, Psycholoog
Wim Jansen, Maatschappelijk werker
Andre Kuilman
Ineke van Woerkom, Jobcoach
Leo Lammerink, Pedagoog
Marjolein Lenderink-de Gelder, Jobcoach
Nico Harwig, Maatschappelijk werker
Coby Mulder, Psycholoog
Sandy de Munck Mortier, Orthopedagoog Generalist NVO
Branko Perkovic, Bedrijfsarts
Ton Taselaar, Bedrijfsarts
Monique Voortman, Arbeidsdeskundige Wajong
Marieke Vrijland, Orthopedagoog
Agnieszka Schipper, Branche coördinator
Coloma Ebbes - Mayol Trapero
Marie-José Sprakel, Jeugdarts

82

Initiatiefnemers:

Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen
Nederlandse Vereniging Verzekerings Geneeskundigen

Deelnemende beroepsgroepen:

NVvA, NVVG, NVAB, NVO, AJN, NVMW, NIP, BJN

Subsidie:

Sociale Zaken en Werkgelegenheid Programma Cultuuromslag Wajong

Uitvoering:

Arbeidsdeskundig Kennis Centrum
Projectmanager: Tjeerd Hulsman
Telefoon: 06 53317675
E-mail: hulsman@arbeidsdeskundigen.nl

Samenvattende aanbevelingsbrief voor de collega's

Werken naar vermogen
Regio Groningen, oktober 2011

Beste Collega,

In oktober 2011 hebben wij als verzekeringsartsen, jobcoaches, arbeidsdeskundigen, bedrijfsartsen, maatschappelijk werkers, stagecoördinatoren van praktijkscholen en psychologen geluisterd naar de verhalen van drie Wajongers in het project "Werken naar vermogen" in de regio Noord (Groningen). Het project "Wajong in de Regio" bracht ons bijeen rond het doel, te reflecteren op de wijze waarop wij als professionals samenwerken bij de ondersteuning van Wajongeren op hun zoektocht naar werk naar vermogen. In de eerste sessie van dit project werden drie Wajongeren geïnterviewd. In de daarop volgende twee sessies hebben we onze bevindingen verder uiteengezet en deze terug gegeven aan de betrokken Wajongeren en onze eigen beroepsgroepen. De meest pregnante waarnemingen delen wij graag.

De centrale vragen die wij ons in het project stellen zijn:

"Hoe kunnen wij de ambitie van Wajongers om te werken naar vermogen met onze professionele kennis en kwaliteiten het beste ondersteunen?"

"Hoe ontstaat er bij alle professionals een houding en een aanpak gericht op oplossingen die de Wajongere en zijn/haar potentiële mogelijkheden centraal stelt."

De impact van de werkwijze

Het rustig luisteren naar de drie indringende verhalen van Wesley, Miranda en Dennis, los van de dagelijkse werkdruk, is een zeer indringende ervaring. Je wordt je er weer eens bewust van, dat elk verhaal uniek is en elke persoon weer zijn of haar eigen vorm van ondersteuning vraagt. De aandacht, het respect en het vertrouwen dat Wesley, Miranda en Dennis voelden tijdens het interview, deed hen open bloeien voor het contact en een open gesprek. Respect en aandacht hebben ze ieder op een eigen manier nodig gemist, op de weg naar hun plek in de maatschappij.

Het luisteren stelde ons in staat op een indringende wijze het verhaal van Wesley, Miranda en Dennis te beleven! De meest pregnante waarnemingen delen wij graag.

De zoektocht van Wesley

Wat hij voor gevoel en vragen op riep

Wesley, een 30 jarige man met een beperking in sociaal en persoonlijk functioneren en een bewogen jeugd achter de rug. Wat in zijn jeugd -buiten zijn schuld om aan mishandeling en verwaarlozing- is gebeurd, achtervolgt hem tot nu toe zijn hele leven. Zowel in werk als in de privésfeer (verslaving en detentie). Hij heeft in zijn jeugd duidelijke signalen afgeven dat het niet goed ging en hij heeft om hulp gevraagd. Er is niet of onvoldoende naar hem geluisterd. Wat was er gebeurd als er wel goed geluisterd was en er wel tijdig en op juiste wijze was ingegrepen? Hoeveel ellende had voorkomen kunnen worden? Door zijn verhaal realiseerden wij ons welk verschil jij kunt maken voor het leven van je klant en wat het effect is van de wijze waarop je deze rol vervult.

Associaties

"Alleen op de wereld", "Hulp schreeuwende niet gehoorde drenkeling", "Stoer aan de buitenkant, kwetsbaar van binnen", "Niet serieus genomen", "Hunkerend naar een respectvol, luisterend, geïnteresseerd oor", "Nu aan het omhoog krabbelen", "Langs de dwang van justitie op weg naar veilige haven", "Risico dat hij nog steeds kan vluchten in verdoving".

De zoektocht van Miranda

Wat zij voor gevoel en vragen op riep

Een 38 jarige zelfstandige vrouw met een gezichtsbeperking, die goed weet waar ze naar toe wil. Dat leidde na een HBO-opleiding tot een afgeronde studierichting, Algemene Pedagogiek. De combinatie van een parttime baan met met de zorg voor een gezin gaat haar goed af. Door het steeds weer zelf nemen van initiatieven, creëert ze nieuwe kansen ondanks veel tegenstand op de arbeidsmarkt. Zelf ziet zij haar beperkte gezichtvermogen niet meer als een handicap en weet ze haarfijn uit te leggen wat zij voor extra kwaliteiten heeft via gehoor en intuïtie.

Waarom behandelden professionals die zij om hulp vroeg haar als een onmondig en hulpbehoevend persoon? Waarom gebruiken wij niet vaker de kracht van de Wajonger zelf?

Associaties

"Stevige vrouw", "Heeft zij wel hulp nodig", "Frustratie en onrechtvaardigheid", "Doorzettingsvermogen", "Vasthoudendheid en kracht", "Niet met respect behandeld", "Veel innerlijke kracht".

- Ondersteun de Wajonger bij het ontwikkelen van een reëel zelfbeeld over hun mogelijkheden. Doe dat ook met de omgeving van de Wajonger.
- Realiseer je als jobcoach dat er bij grotere bedrijven bedrijfsartsen en arbeidsdeskundigen zijn, die staan open voor contact en kunnen de Wajonger ook ondersteunen in het bedrijf.
- Kom tot één vaste persoon voor de persoonlijke levenssfeer en werk die snel kan inspringen en escaleren als de nood aan de man is. Dit kan ook familielid of buurtgenoot zijn of zo.

De aandachtspunten van de stagecoördinatoren van praktijkscholen

- De Groningse samenwerking tussen praktijkscholen, arbeidsdeskundigen en jobcoach organisaties zorgt voor een sluitende aanpak voor de leerlingen waar tijdig herkent is dat er een hulpvraag speelde. Het viergesprek op de praktijkschool van de ad, de va, de Wajonger en de schoolbegeleider werkt goed.
- De borging van goede ondersteuning begint bij de school en de ouders. De verbinding tussen school en de weg naar de arbeidsmarkt, daar kan nog aan verbetering gewerkt worden.

De aandachtspunten van de arbeidsdeskundigen

- Zorg dat jouw sociale kaart op orde is en heb een goed (in)formeel hulpverleners netwerk, overzicht en kennis van het hulpverleningsveld is een goed hulpmiddel om tijdig de juiste hulp in te schakelen.
- Als er geen goede sociale kaart is neem dan initiatieven om die samen met andere beroepsgroepen op te stellen (zie onze aanbeveling)
- Organiseer in de regio (wellicht samen met de beroepsgroep va) sessies voor bedrijfsartsen over Wajong of jongeren met een arbeidsbeperking.
- Organiseer in de regio (wellicht samen met de beroepsgroep va) sessies samen met het UWV werkbedrijf voor P&O-ers.
- Laat de Wajonger zelf het eigen verhaal vertellen en ga niet invullen.

De aandachtspunten van de bedrijfsartsen

- Bedrijfsartsen zien momenteel weinig Wajongers, dat is een gemiste kans. Wij kunnen op meerdere manieren wat betekenen:
 - Kijk in jouw bedrijf of er al Wajongers zijn en ga met hen in gesprek.
 - Ga in gesprek met de leiding en HR van het bedrijf over het in dienst nemen van Wajongers.
 - Nodig de keten van professionals rond de Wajonger en Wajongers uit om in het bedrijf voorlichting te geven over Wajongers.
- Zorg ervoor dat je als bedrijfsarts proactief de Wajongers in beeld brengt, die bij jouw klanten werkzaam zijn.
- Zorg ervoor dat jouw naam in ieder geval bekend is bij de evt. jobcoach van de Wajonger en zoek zo nodig contact.
- Belangrijk is dat wij als beroepsgroep goed zicht hebben op alle betrokken partijen en weten wie wát doet. Weten wij wie wij kunnen inzetten wanneer en waarvoor?

De aandachtspunten van de maatschappelijk werkenden

-  Neem de Wajong-ers altijd serieus en heb aandacht voor de veel voorkomende eenzaamheid in het hele traject dat ze doorlopen.
-  Check op tijd of er wel de juiste diagnose en zorg is gericht op goede begeleiding of ondersteuning naar werk of passende studie.

De aandachtspunten van de psychologen

-  Psycho-educatie in een vroeg stadium (bijvoorbeeld reeds gedurende de schoolperiode) kan de Wajongere een goed inzicht geven in zijn of haar toekomstige mogelijkheden.
-  Wees mensgericht en oplossingsgericht gericht. Ga in het contact met de Wajongere niet uit van beperkingen, maar van mogelijkheden. Benader de Wajongere op een open wijze, zodat hij of zij de ruimte voelt zijn verhaal te vertellen en wensen kenbaar te maken. Betrek daarbij in het gesprek de diverse leefgebieden om tot een goed beeld te komen. Stem de wederzijdse verwachtingen voorafgaand aan het gesprek goed af om eventuele teleurstellingen te voorkomen.
-  Als sprake is van problemen van psychische aard, kan een psychodiagnostisch (capaciteiten) onderzoek van toegevoegde waarde zijn om de voorwaarden en nuances te schetsen die belangrijk zijn in het werk van de Wajongere.

De aandachtspunten van de verzekeringsartsen

-  Start met het opstellen van een door de Wajonger gedeeld beeld waar zij/hij staat in relatie tot het zelf keuzes kunnen maken en (de gevolgen daarvan) te overzien.
-  Probeer met cliënt, en uit het door cliënt vertelde verhaal, de ondersteuningsvraag om te kunnen werken te formuleren. Daarna kan je er altijd nog jouw inschatting naast zetten in termen van een "medisch" / verzekeringsgeneeskundig beeld.
-  Zoek meteen contact met anderen rondom cliënt en/of breng cliënt in contact met anderen (school/hulpverleners/coaches/MEE etc.) die van belang (kunnen) zijn voor de (verdere) ontwikkeling van cliënt. Verhelder de verdeling van taken en verantwoordelijkheden tussen alle betrokkenen, maak ze duidelijk.
-  Soms kan de ondersteuning beter overgelaten worden aan anderen die verder moeten met cliënt en intensiever contact (zullen gaan) hebben. Zoals b.v. jobcoaches. Het is dan zinvol dit (ergens) in de overdracht aan te geven (op papier en/of "warm").

Het samenwerken

-  De samenwerking voor de jongeren waarbij op latere leeftijd sprake is van een Wajongproblematiek verloopt nog onvoldoende gestroomlijnd. Wij adviseren dat op moment van signalering van Wajongproblematiek, door welke professional dan ook, het organiseren van een Multi Disciplinaire Oordeelsvorming gewenst is.
-  Elke partij vertrekt vanuit de een eigen taak, het eigen aandachtsgebied. De puzzel is, hoe borgen wij een afgestemd klant beeld. Dienen wij het klantdoel wel samen?
-  Waar was de coördinator voor Wesley, Dennis en Miranda?
-  Ketenzorg rond de Wajongers dat is wat wij willen! Laten wij van onze eilandjes afkomen!

“Iedereen doet mee in Oost Groningen”

Sluitende aanpak Wajong-jongeren tot 28 jaar. Een project samen met 10 gemeenten in Oost Groningen, NPC, WSW bedrijven, praktijkscholen, hulpverleners, etc. Met hulp van provinciegelden.

Doel iedereen te laten participeren.

Op lokaal niveau (Regio Veendam) is gekozen voor: “ook de Wajong doet mee”.

Met een centrale rol voor het WSW bedrijf. Er zijn voor dit project door de WSW speciaal coaches opgeleid. Als bijv. een arbeidscontract niet wordt verlengd, plaatst de jobcoach een jongere z.s.m. bij een andere werkgever, met als vangnet het werken bij het WSW bedrijf (om vaardigheden op peil te houden), een zgn. vangnetconstructie. Deelnemers zijn Wajongers die vanwege meervoudige problematiek niet bij een een regulier re-integratiebedrijf aangemeld kunnen worden.

Beoordeling Wajong

Wij hebben geprobeerd om zo klantvriendelijk mogelijk te werken. E.e.a. door gezamenlijk een eindwachttijd beoordeling te doen. Verzekeringsarts, arbeidsdeskundige werkbedrijf en arbeidsdeskundige SMZ houden spreekuur op de praktijkscholen.

Voordeel:

Klant (+ evt. ouders) hoeft maar 1x te komen (en niet 3x)

Uitgebreide info over klant is aanwezig op de praktijkschool, bijvoorbeeld de informatie van stagedocenten. Inzage in testen, vorderingen, onderzoeken, etc. na toestemming klant.

Onderzoek onder Wajongers

Er loopt nu nog een 4 jarig onderzoek van het UMCG, in samenwerking met het UWV, naar Participatiemogelijkheden in werk van Wajong gerechtigden. (mw. A. Holwerda a.holwerda@med.umcg.nl).

Wij bedanken Miranda, Wesley en Dennis voor hun verhaal, waar van wij mochten leren. Wij geven onze lessen op deze wijze graag door aan jou.

Graag verwelkomen wij je op het eindsymposium op vrijdag 30 maart 2012 te Zeist, om de lessen uit alle regio's te delen en samen te borgen dat wij de Wajongers in hun ambitie te werken naar vermogen optimaal faciliteren.

Vriendelijke groet namens de beroepsgenoten uit Groningen en ommeland,

Halinka van Dijk, Jobcoach
 Nic Erkamp, Verzekjeringsarts
 Wilfried Gengler, Jobcoach
 Rein Hugén, Jobcoach en arbeidsdeskundige
 Marjolein Hunnik, Arbeidsdeskundige
 Remi Moes, Jobcoach
 Afien Nanninga, Bedrijfsarts
 Auke Plas, Stage docenten Praktijkschool
 Alkelien Leistra, Jobcoach
 Wim Gemmink, Jobcoach
 Anne Roorda- Vunderink, Bedrijfsarts in opleiding
 Japke Hoen-Kingma, Psycholoog
 Luud Stiekema, Arbeidsdeskundige
 Marijke van Vliet, Maatschappelijk Werker
 Marleen de Vries, Arbeidsdeskundige
 Anna Zwama, Arbeidsdeskundige

Initiatiefnemers:

Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen
 Nederlandse Vereniging Verzekerings Geneeskundigen

Deelnemende beroepsgroepen:

NVvA, NVVG, NVAB, NVO, AJN, NVMW, NIP, BJN

Subsidie:

Sociale Zaken en Werkgelegenheid Programma Cultuuromslag Wajong

Uitvoering:

Arbeidsdeskundig Kennis Centrum
 Projectmanager: Tjeerd Hulsman
 Telefoon: 06 53317675
 E-mail: hulsman@arbeidsdeskundigen.nl

(Mmmeer.. dan een) INTENTIEOVEREENKOMST

Artsen Jeugdgezondheidszorg Nederland
Beroepsvereniging Jobcoaches Nederland
Nederlands Instituut van Psychologen
Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers
Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen
Nederlandse Vereniging van Pedagogen en Onderwijskundigen
Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde
Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde

Verklaren op 30 maart 2012

Aanleiding

Werken naar vermogen van jongeren met een arbeidsbeperking stelt specifieke eisen aan onze dienstverlening. Dat vraagt om anders denken en doen. Wij hebben in het kader het door ons zelf zo genoemde project *Mmm...Mensen met mogelijkheden* ervaring opgedaan met samenwerking in de regio rond de jongere. De resultaten hebben wij op een landelijke conferentie op 30 maart 2012 met elkaar gedeeld. Wij delen in deze overeenkomst onze gezamenlijke visie en onderstrepen met deze overeenkomst onze ambitie en commitment om met een vervolg dit project verder voort te zetten.

Gezamenlijke visie

Wij zijn het er over eens dat een werkwijze waarbij het luisteren naar -, en het centraal stellen van het (levens)verhaal van de jongere ons uitgangspunt is. Deze werkwijze leidt tot inzichten die bijdragen aan een betere dienstverlening aan de jongere. Daarbij gaat het ons allereerst om een verandering in de houding van de professionals zelf. Ten tweede gaat het om het samenwerken in het belang van de jongere en zijn ambitie om te werken naar vermogen. Professionals moeten de condities scheppen waarbij kennis en kunde samen beter ingezet worden voor de jongere. Doel is het waar mogelijk stimuleren van eigen acties van de jongere en waar nodig een continue ondersteuning beschikbaar stellen. Daarnaast hebben wij ook belangrijke kennisketenpartners aan ons project verbonden, die een belangrijke rol spelen voor de jongere bij het verwerven van een duurzame baan op de arbeidsmarkt zoals UWV, werkgevers en gemeenten aan ons project verbonden.

Gezamenlijke toekomst

De acht beroepsgroepen spreken met elkaar af om de resultaten van dit project onder de aandacht van hun leden te brengen als ook een stap verder te gaan. Wij vinden het belangrijk dat alle betrokken professionals een dienstverlenende en samenwerkende houding hebben ten aanzien van het werken naar vermogen van de jongere. Daarvoor gaan wij een aantal gezamenlijke acties in gang zetten:

Wij gaan met elkaar:

-  De resultaten van dit project bundelen in een (digitaal) boekje.
-  Artikelen publiceren over de resultaten van dit project.
-  Nascholingstrainingen organiseren (het project levert een draaiboek op voor multidisciplinaire training en workshop), zodat onze houding en gedrag verandert. UWV neemt binnen haar kennisagenda daarin de lead.
-  Een multidisciplinaire werkwijzer maken (waarvoor we nog aanvullende financiering zullen zoeken), waarin met namen houding en gedrag centraal staan.
-  Een speciale linked-in groep starten: mmmensen met mogelijkheden.
-  Als besturen elke 4 maanden in 2012 en 2013 per toerbeurt bij elkaar komen om de acties uit de conferentie van 30 maart met elkaar te evalueren en bij te stellen.

Wij gaan in onze eigen verenigingen:

-  Werken naar vermogen onderwerp van ons congres in juni laten zijn (NIP)
-  Dit project onderwerp van workshops laten zijn op onze congressen in voor- en najaar (NVAB, NVVG, NVvA)
-  In andere regio's ook de beroepsgroepen van gemeenten betrekken om kennis over te dragen in kader van nieuwe wet werken naar vermogen (NVVG, NVvA)
-  De resultaten uitdragen via onze linked-in groep, site en nieuwsbrief (NVvA) met als doel dat onze leden in bijvoorbeeld onderlinge toetsingsgroepen de beoogde gedragsverandering laten zien
-  Twee doelstellingen binnen de vereniging uitdragen (zowel via de website alsmede onze LinkedIn groep) en ook als discussiepunt meenemen in onze regio bijeenkomsten (BJN):
 -  Jobcoaches met voldoende specialistische kennis bij een cliënt plaatsen zodat de begeleiding en ondersteuning zo effectief en efficiënt mogelijk kan verlopen (dit geldt voor zowel Wajong als ook SW)
 -  Intensieve(re) samenwerking tussen de arbeidsdeskundige van UWV en de jobcoach opdat een traject van een Wajongere effectiever en efficiënter kan verlopen
-  De resultaten van dit project communiceren naar onze leden, benoemen in de ALV's, plaatsen in de nieuwsbrief en op de website (AJN).
-  Afspraken maken tussen jeugdartsen, verzekeringsartsen en bedrijfsartsen over gegevens uitwisseling en samenwerking in de regio (AJN)
-  Via de Adolescenten Werkgroep tools ontwikkelen voor de jeugdartsen om jongeren eerder te signaleren en gericht te ondersteunen (AJN)
-  Een werkmaatschappij creëren, waarin deskundigen met verschillende disciplines werkzaam zijn voor de geselecteerde groep Wajongers uit de regio. De werkmaatschappij kan het werk verrichten in samenwerking met elkaar, waarbij de schotten tussen organisaties wegvallen (BMW)

Ondertekend door AJN, BJN, NIP, NVAB, NVMW, NVO, NVvA
en NVVG op 30 maart 2012

-        
-  AJN: Artsen Jeugdgezondheidszorg Nederland, vice-voorzitter Henriëtte Sachse

-  BJN: Beroepsvereniging Jobcoaches Nederland, voorzitter a.i. Wim Adriaansen

-  NIP: Nederlands Instituut van Psychologen, namens deze, Evert Hummelen

-  NVAB: Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde, namens deze, Monique Willems

-  NVMW: Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers, voorzitter Jan Laurier

-  NVO: Nederlandse Vereniging van Pedagogen en Onderwijskundigen, namens deze, directeur Hans Bosman

-  NVvA: Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen, voorzitter Monique Klompé

-  NVVG: Nederlandse Vereniging voor Verzekeringsgeneeskunde, voorzitter Han Hullen



Interventiebeschrijving

Klant Persectief Spiegel

Houding- en gedragsverandering bij professionals

Drs. Tjeerd Hulsman,
Drs. Selle van der Woude
Mr. Monique Klompé

Inhoud

Bijlage 3 Interventiemethodiek	92
Inleiding	94
Achtergronden	96
Doel	98
De bestanddelen	103
Opbouw bijeenkomsten	108
Randvoorwaarden	116
Evaluatie eerste KPS interventies	117
Bijlagen	
Huiswerksessie 2	121
Voorbeeld brieven aan jongeren	126
Voorbeeld brieven aan beroepsgroepen	129
D. Film KPS-interventie Venlo	133

93

*Thousands of candles can be lighted from a single candle,
and the life of the candle will not be shortened.*

~ Buddha

Het leitmotif van professionele ondersteuning vinden wij krachtig verwoord in bovenstaand citaat van Buddha. Als een professional in staat is om bij de klant het vuur aan te steken en de klant in zijn kracht te zetten (*to empower*) door aan te sluiten bij diens drijfveren en mogelijkheden dan is er meer kans dat de klant zijn ambities duurzaam zal realiseren.

De zoektocht naar de kracht en de energie bij de ander, daar gaat het om.
*"Als je mensen verder wilt helpen, zal je op een goede manier bij ze aan moet sluiten. Je moet er vanuit gaan dat 'de' mens niet bestaat. Je hebt te maken met een individu, een bijzonder mens, die ergens vandaan komt en ergens naar op weg is. Je moet dus, vanuit zijn eigen perspectief, weten wie dat is. Daar kom je alleen samen met hem achter. Je eerste opdracht is dus om contact te maken en te kijken wie die mens tegenover je is."*¹

Maar doen wij dat ook voldoende? Of staat onze houding en gedrag dat soms (onbedoeld) in de weg? En hoe kan ik mij daar verder in bekwamen?

Deze vragen staan centraal in de interventie **Klant Perspectief Spiegel (KPS)** zoals we die in dit document presenteren. Het is een interventie gericht op de houding en het gedrag van professionals die werkzaam zijn in onder meer de zorg en de sociale zekerheid. De KPS-interventie is goed toepasbaar voor situaties waarin meerdere disciplines samen structurele steun verlenen aan klanten en waarbij deze steun mede bepalend is voor het levensperspectief van de klant.

De KPS-interventie is ontwikkeld binnen het project *MMM...mensen met mogelijkheden*. Dit gezamenlijke project van acht beroepsgroepen richt zich op de bevordering van de arbeidsparticipatie van jongeren met een beperking (Wajongeren), door professionals te leren werken vanuit het klantperspectief.² Deze jongeren met een beperking staan aan het begin van hun loopbaan en komen meer dan hun leeftijdsgenoten in aanraking met "zorg", speciaal onderwijs en drempels op de arbeidsmarkt. Daarom is het zo belangrijk dat de betrokken professionals zich er van vergewissen dat het perspectief van deze jongeren niet ondersneeuwt in de lawine van professionele steun. Luisterend naar het perspectief van onze jongeren met beperkingen, wordt duidelijk dat zij niet benaderd willen worden vanuit hun beperkingen, maar ons vragen hun mogelijkheden te exploreren. In het vervolg van het document hebben wij het over jongeren om nog meer te benadrukken dat wij hen vanuit hun kracht benaderen.

¹ Ontleend aan: M. Coenen-Hanegraaf, B. Valkenburg, *Begeleid Werken; trajectbegeleiding op basis van een individuele, vraaggerichte benadering*, Van Arkel, Utrecht 2012, in druk.

² Voor meer informatie over het project "MMM...Mensen met mogelijkheden" zie www.arbeidsdeskundigen.nl/nvva/lopende_dossiers/mmm_mensen_met_mogelijkheden.php

Bij het beschrijven van de KPS-interventie maken we gebruik van de ervaringen zoals binnen het project project *MMM...mensen met mogelijkheden* met deze interventie zijn opgedaan. De specifieke ervaringen vanuit dit project (van de professionals, de jongeren of onszelf) komen in de blauwe blokken zoals onderstaande aan bod.

"Blijf dicht bij de persoon. Luister zonder (voor)oordelen. Heb een gesprek over het verleden, heden, toekomst, werk en privé. Stel de eigen kracht en positieve zaken centraal. Laat hem/haar zijn verhaal vertellen. De input van de klant is van wezenlijk belang: hij/zij is de ervaringsdeskundige." - professional

Leeswijzer. We beginnen in het eerste hoofdstuk met het schetsen van de aanleiding en achtergronden van deze interventie. Wat we beogen met deze interventie, doen we in hoofdstuk twee uit de doeken. De bestanddelen van de interventie komen in hoofdstuk drie meer in detail aan de orde. Vervolgens bieden we in hoofdstuk vier een heel praktische handleiding voor de verschillende bijeenkomsten: wat wordt er in welke bijeenkomsten gedaan, welke werkvormen, hoeveel tijd nemen de verschillende onderdelen in beslag (draaiboek), wat vraagt het aan voorbereidingen, etc. In het vijfde hoofdstuk benoemen we de belangrijkste randvoorwaarden. Tot slot bespreken we in hoofdstuk zes de uitkomsten van een enquête onder de professionals die als eersten die interventie doorlopen hebben.

Achtergronden

Professionals geven aan dat zij klanten zo goed mogelijk willen ondersteunen bij het realiseren van hun doelen. De beleving van de individuele klant sluit daar echter niet altijd op aan. Die heeft het gevoel dat er niet werkelijk naar hem geluisterd wordt. Hij voelt zich niet begrepen en ervaart dientengevolge onvoldoende steun. Niet zelden ervaart hij ongemak van de slechte coördinatie tussen de vele professionals die betrokken kunnen zijn.

Professionals slagen er in de praktijk nog onvoldoende in om werkelijk vanuit het klantperspectief te denken en te handelen. Dat is een gemiste kans. Onderzoek leert ons dat professionals effectiever zijn wanneer zij nauwgezet aansluiten bij de kracht en mogelijkheden van de individuele klant. Methodieken als Supported Employment (SE) en Individual Placement en Support (IPS) waarbij zelfsturing, zelfredzaamheid en ontwikkeling belangrijke uitgangspunten zijn, blijken effectiever als het gaat om het behouden en verwerven van werk.³ In het boek 'Begeleid Werken; trajectbegeleiding op basis van een individuele, vraaggerichte benadering' beschrijven de auteurs het fraai: *"Als je mensen verder wilt helpen, zal je op een goede manier bij ze aan moet sluiten. Je moet er vanuit gaan dat 'de' mens niet bestaat. Je hebt te maken met een individu, een bijzonder mens, die ergens vandaan komt en ergens naar op weg is. Je moet dus, vanuit zijn eigen perspectief, weten wie dat is. Daar kom je alleen samen met hem achter. Je eerste opdracht is dus om contact te maken en te kijken wie die mens tegenover je is. Als je samen verder wil komen, moet je niet zozeer kijken naar zijn problemen en beperkingen, maar naar zijn kracht en mogelijkheden... In een individuele, vraaggerichte benadering wordt een brede betekenis gegeven aan de competentie van de cliënt: de in zichzelf gelegen hulpbronnen, die hij gebruikt of kan gebruiken om gestalte te geven aan zijn dagelijks leven en aan de interacties die hij daarin aangaat... De regie moet niet aan jouw maar zoveel mogelijk aan zijn kant van de tafel liggen. Vervolgens zul je ook samen moeten kijken wat er, in de situatie waarin je samen aan tafel zit, moet en kan gebeuren en hoe daar het beste vorm aan gegeven kan worden. Als je zo werkt, gaat zijn motor draaien en is er veel meer mogelijk dan vaak gedacht wordt."*⁴

In de KPS-interventie hanteren we dan ook als uitgangspunt dat mensen over het algemeen meer kans hebben hun ambities te realiseren (in geval van de jongeren hun ambitie om aan het werk te komen en te blijven) wanneer zij zoveel mogelijk zelf achter het stuur zitten en er uitgegaan wordt van hun wensen en mogelijkheden (zelfsturing of zelfregie). Een ander belangrijk uitgangspunt is dat wanneer je inzet op (het bevorderen van) de zelfredzaamheid, klanten ook meer kans hebben hun ambities duurzaam te realiseren. *"No more support than needed and no less than necessary."*⁵ Klanten kunnen vaak heel goed uitleggen wat ze wel, maar

³ Bond G.R; Drake R.E; Beckker D.R; *An update on Randomized Controlled Trials of Evidence Based Supported Employment* in Psychiatric Rehabilitation Journal 2008, Volume 31, Nr 41 pagina 280-290.

⁴ Ontleend aan: M. Coenen-Hanegraaf, B. Valkenburg, *Begeleid Werken; trajectbegeleiding op basis van een individuele, vraaggerichte benadering*, Van Arkel, Utrecht 2012, in druk.

⁵ 'World Association of Supported Employment'. 'Handbook Supported Employment' www.vcu.edu/rrtcweb/cyberu/webcourse/index.html

ook wat ze niet nodig hebben. Ook is het belangrijk dat er aandacht is voor het ontwikkelperspectief. Dat borgt in het geval van de jongeren dat zij werken naar vermogen.

Uiteraard zijn er verschillende in de mate waarin klanten in staat zijn om zelf de regie te voeren. Maar laten wij hen er zelf naar vragen en het niet voor hen invullen. De inspanningen van de professionals dienen zoveel mogelijk in het teken te staan van het maximaliseren van het zelfsturend vermogen en de zelfredzaamheid van klanten. Zelfsturing betekent overigens niet dat professionals niet richtinggevend kunnen handelen. Het gaat om zelfsturing binnen duidelijke randvoorwaarden, met duidelijke afspraken met de klant en in de gewenste richting.

Jongeren willen graag zoveel als mogelijk werken in een betaalde functie en in een reguliere werkomgeving. Dat is ook wat de politiek voorstaat. Er is dan ook een duidelijk doel in de begeleiding van de jongeren: werken naar vermogen. Het speelveld waarop de professional die de jongere hierbij ondersteunt wordt gevormd door een driedelige klantrelatie: de jongere, de opdrachtgever en de werkgever. Als professional sta je voor de opdracht om de vragen van deze drie klanten op elkaar af te stemmen en te vertalen naar het traject van je klant, de jongere.

Samenvattend: Aanleiding voor de KPS-interventie is de constatering dat professionals er nog onvoldoende in slagen om aan te sluiten bij de kracht en de mogelijkheden van de individuele klant. Wij hopen en verwachten dat professionals zich met deze interventie uitgedaagd voelen bij zichzelf te onderzoeken of zij in hun huidige houding en gedrag voldoende aansluiten op het perspectief van de klant en de klant daarmee zo effectief mogelijk ondersteunen bij het realiseren van hun ambities. Zoals Barack Obama fraai verwoordde:

"Change will not come if we wait for some other person or some other time. We are the ones we've been waiting for. We are the change that we seek."

Binnen het project "MMM... mensen met mogelijkheden" richtte de KPS-interventie zich op twee vragen:

1. "Hoe ontstaat er bij alle professionals een houding en een aanpak gericht op oplossingen die de Wajongere en zijn/haar de potentiële mogelijkheden centraal stelt."
2. "Hoe kunnen wij de ambitie van Wajongers om te werken naar vermogen met onze professionele kennis en kwaliteiten het beste ondersteunen?"

Vragen die er toe doen, die uitdagen, aldus 90% van de professionals die in 2011 deelnamen aan dit project. Zij realiseerden zich dat in "begin bij jezelf nu" de basis voor verandering ligt.

2.

Doel

In het vorige hoofdstuk constateerden we dat professionals er in de praktijk nog onvoldoende in slagen om aan te sluiten bij de kracht en de mogelijkheden van de individuele klant. Onze visie is dat het klantperspectief door de meeste professionals nog veel effectiever ingezet kan worden teneinde de klant in staat te stellen zo veel mogelijk zelf in actie te komen.

Voor ons staat vast dat we er alleen in slagen om meer jongeren aan het werk te helpen als we in staat zijn de heersende denkbeelden over mensen met beperkingen ter discussie te stellen vanuit het perspectief van de mens met beperkingen.

Dat vraagt om (zelf)onderzoek en reflectie van professionals op de eigen houding en gedrag. Slaag ik erin om aan te sluiten bij de kracht en mogelijkheden van de klant? Werk ik voldoende vanuit het perspectief van de klant? In welke mate zijn de wensen en behoeften van de klant leidend voor de invulling van mijn professionele ondersteuning? Hoe effectief is mijn handelen en kan dat beter als ik het klantperspectief en de ontwikkeling van de klant (meer) centraal stel?

In deze interventie vragen we dat aan degene die dat het beste kan vertellen: de klant zelf. Het klantperspectief (het kijken vanuit het gezichtspunt van de klant) staat centraal gedurende de gehele interventie. Deze interventie laat professionals het eigen referentiekader onderzoeken vanuit het referentiekader van de klant. Wij zetten de klant in als realistische spiegel die professionals bewust maakt van het effect van hun eigen houding en gedrag op de ondersteuning zoals klanten die ervaren. Een spiegel die laat zien hoe krachtig professionals kunnen zijn wanneer meer vanuit de wensen en mogelijkheden van de klant gehandeld wordt. Daarmee draagt deze interventie bij aan een veranderproces bij professionals.

"Het open en onbevangen luisteren naar de (levens)verhalen van gaf ons een extra in kijk in wat er in hen omgaat. Voor hun gevoel hadden ze nu eens wel de gelegenheid om aan te geven dat zij niet begrepen zijn in wat hun zo belemmert als het gaat om werk zoeken en behouden. Zij grepen de kans aan ons te vertellen dat zij lang niet altijd gehoord worden in hun (hulp)vraag."
– professional

Alhoewel haar kracht allereerst ligt in de spiegeling die bewustwording triggert, gaat de KPS-interventie nog een stap verder. Professionals worden uitgedaagd om de gewenste verandering handen en voeten te geven in concrete veranderdoelen vanuit het perspectief van de klant. Dat gaat in vier stappen: Allereerst luisteren de professionals naar de verhalen van de klant (spiegel) en laten zich spiegelen (bewustwording). Vervolgens formuleren de professionals op grond van de verhalen van de klant hun lessen (bewustwording). Ten derde vertalen (gezamenlijke leercirkel) de professionals deze lessen naar concrete veranderdoelen voor hun gedrag en houding als mens en als professional vanuit het perspectief van de klant. Tot slot leggen zij de lessen en veranderdoelen voor aan de klant. De KPS-interventie zet professionals dus niet alleen aan tot beweging maar ondersteunt hen daar ook bij.

2. Doel

De KPS-interventie onderscheidt zich onder meer van andere interventies in dat de deelnemende professionals niet aangesproken worden als medewerker van een bepaalde organisatie maar als individuele persoon (als mens) met een specifiek beroep, met de daar bijbehorende drive, visie en verantwoordelijkheid. Regelgeving, taakstellingen van organisaties, budgetverdelingen, etc. hebben gemeen dat het anonieme gegevens zijn. Wachten op verandering van de omstandigheden heeft nog nooit geleid tot wezenlijke verandering. Empowerment van individuele professionals en hun beroepsgroepen is de kracht waar wij in geloven. Practice what you preach: gelijk we de klanten stimuleren om zelf het roer in handen te nemen, stimuleren we de professionals om zelf de verantwoordelijkheid te nemen voor het verbeteren van de ondersteuning van de klant. Met het centraal stellen van het klantperspectief, appelleren we aan de drijfveren van de professionals (bezieling) en leggen we een direct verband tussen enerzijds de persoonlijke en professionele ontwikkeling en anderzijds de verwachtingen van de klant.

"Een (potentiële) (Wa)jongere pas loslaten, wanneer deze weer een plek en aansluiting heeft gevonden bij werk, opleiding of stage en je zeker weet dat de situatie stabiel is. Dus niet omdat de geplande korte behandeling GGZ nu eenmaal is afgerond iemand zomaar loslaten." - professional

Het aangrijpingspunt van deze interventie ligt dus nadrukkelijk op individueel niveau: de individuele professional wordt als mens een spiegel voor gehouden. Maar door hier als professionals met elkaar het gesprek over aan te gaan, wordt ook gewerkt aan een gezamenlijke en samenhangende, multidisciplinaire klantbenadering. Klanten krijgen immers vaak te maken met verschillende professionals: soms van eenzelfde discipline maar vaak gaat het om verschillende disciplines. De praktijk leert dat de professionals lang niet altijd, of beter gezegd vaak niet, vanuit eenzelfde visie en met eenzelfde klantperspectief voor ogen werken. Daar hebben klanten last van. Het maakt de ondersteuning minder effectief. De KPS-interventie is dan ook bij uitstek geschikt om, zowel binnen een beroepsgroep als binnen een multidisciplinaire samenwerking, te werken aan een cultuuromslag.

2. Doel

100

Jongeren ontmoeten op hun weg naar werk vaak verschillende professionals: pedagogen, psychologen, jeugdartsen, maatschappelijk werkers, arbeidsdeskundigen, verzekeringsartsen, jobcoaches, bedrijfsartsen en nog vele andere zorgverleners. De praktijk leert dat deze verschillende professionals vaak niet vanuit eenzelfde visie en met eenzelfde doel voor ogen werken. Ook zien we dat lang niet alle professionals (voldoende) sturen op zelfregie, zelfredzaamheid, ontwikkeling. Soms wordt vrij directief voorgeschreven wat de klant moet gaan doen vanuit regelgeving of beelden van professionals over de klanten. Een directieve houding kan er echter toe leiden dat de motivatie van de klant om te gaan werken aan werk afneemt. En dat terwijl motivatie één van de meest bepalende succesfactoren is bij het vinden van werk. Inzet is dan ook om een cultuuromslag te bewerkstelligen. Meer jongeren aan het werk helpen en houden vraagt om een integrale benadering van onderwijs, zorg (wonen) en werk, waarin het bevorderen van zelfsturing, zelfredzaamheid en het werken vanuit een ontwikkelperspectief centraal staat. Verschillende professionals en disciplines werken daarbij samen met een duidelijk doel en plan. Daarbinnen heeft iedereen zijn eigen opdracht en eigen expertise.

"Samen om de tafel gaan en handelen vanuit het perspectief van de jongere, opent nieuwe mogelijkheden van samenwerking en effectieve ondersteuning van de jongeren." - professional

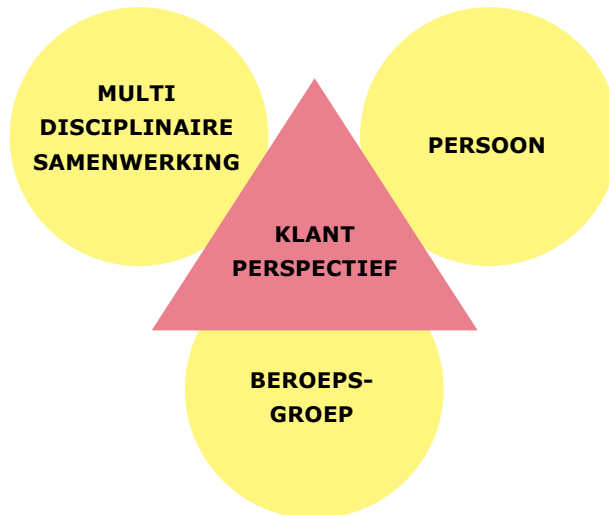
De KPS-interventie kan zodoende een wezenlijke bijdrage leveren aan de professionalisering van individuen, van beroepsgroepen en van multidisciplinaire samenwerking. Binnen de KPS-interventie worden de professionals uitgenodigd om lessen en veranderdoelen te formuleren op drie niveaus:

1. Wat leer ik er als persoon van? Wat wil ik in mijn werk anders doen? (intrinsieke wil te veranderen)
2. Wat leren wij er als beroepsgroep van? Wat willen wij als beroepsgroep anders doen? (steunende omgeving voor gaande houden van de verandering)
3. Wat leren wij als verschillende beroepsgroepen in de samenwerking? Wat willen wij met elkaar anders doen? (klantperspectief als uitgangspunt voor innovatieve samenwerking)
4. Hoe borgen wij dat het Klantperspectief het fundament is voor het professionalperspectief als uitgangspunt voor innovatieve samenwerking?

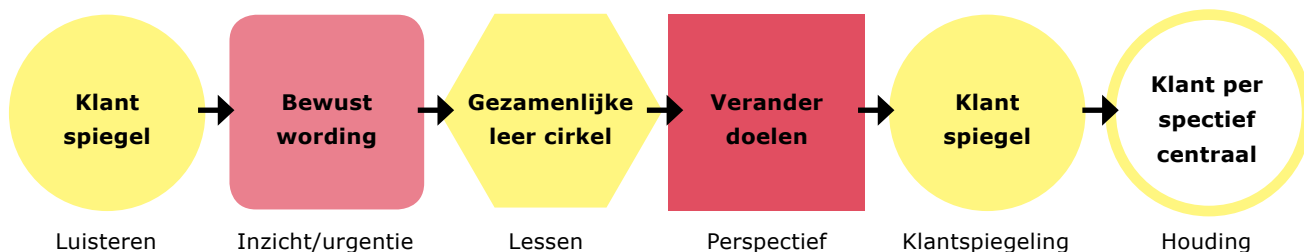
2. Doel

In onderstaande figuur hebben we dit nog eens schematisch weergegeven,

101



Samenvattend: De interventie bestaat uit een aantal fasen en opeenvolgende doelen gericht op bewustwording, gezamenlijk leren en gedragsverandering bij de individuele professional in een multidisciplinaire setting. In onderstaande figuur hebben we dat schematisch weergegeven.



De aanpak van de interventie sluit ook aan bij de visie op verandering zoals Kotter die in zijn boek 'Leiderschap bij verandering' beschrijft. De bestandsdelen die Kotter als noodzakelijk noemt voor verandering maken onderdeel uit van deze interventie.

⁶ Vertrekpunt is het creëren of aanwakkeren van het besef dat het belangrijk is om te veranderen (**urgentiebesef**), dat wil zeggen om (nog meer dan voorheen) vanuit het klantperspectief te denken en te handelen. Het is het 'live' **luisteren** naar de **verhalen van de klanten** over de ondersteuning die hen wel of niet geholpen heeft. Deze verhalen fungeren als spiegel (**klantspiegel**): ze kunnen soms behoorlijk confronterend zijn, maar juist ook houvast bieden. De verhalen van de klanten leggen niet alleen bloot wat er niet goed gaat, maar maken ook duidelijk wat er wel goed gaat en wat behouden moet worden. Kotter spreekt van een juiste mix tussen vervreemding en aansluiting. De interventie biedt naast **inzicht ook perspectief**: het laat zien dat een andere houding en ander gedrag naar de klant effectief kan

⁶ John P. Kotter: *Leiderschap bij verandering*, 1996.

2. Doel

zijn (aansprekende visie). Er ontstaat bij professionals bewustwording dat werken van uit de mogelijkheden van de klant een bron van onverwachte kracht is voor het zelf in actie komen van de klant. Het blijft niet bij **bewustwording**. Deze interventie helpt professionals om in actie te komen (intervenier actief in het hier-en-nu). De professionals worden uitgedaagd om in eerste instantie bij zichzelf te rade te gaan (**zoektocht**): Hoe kan ik als individuele professional meer vanuit het klantperspectief werken? (empowerment). **Wat** leer ik hiervan als persoon? En wat ga ik voortaan anders doen? (veranderdoelen) En welke advies kan ik mijn beroepsgroep geven? En wat leren wij hiervan zoals we als beroepsgroepen met elkaar samenwerken? Wat gaan wij hier met elkaar anders doen? En hoe kunnen wij elkaar hierbij helpen? (borging van de verandering). Lessen die voorgelegd worden aan de klant (**klantspiegeling**): gaan onze oplossingen jou als klant ook echt helpen? Doordat professionals hier gezamenlijk mee aan de slag gaan, ontstaat er een **gezamenlijke leercirkel**. Het geeft de professionals handvatten om individueel en samen met andere professionals meer vanuit het **klantperspectief** te werken. Dat maakt het ook mogelijk om binnen korte termijn successen te boeken, belangrijk voor het volhouden. Door de professional dit gezamenlijk in een multidisciplinaire groep te laten ervaren, kunnen er brede kopgroepen ontstaan die leiding kunnen geven aan de verandering, aan de cultuuromslag. Die andere professionals weer kunnen stimuleren.

Gezien de aard en inzet van de klant als aanjager van verandering bij de professional, draagt de interventiemethodiek de volgende naam:

Klant Persectief Spiegel

Houding- en gedragsverandering bij professionals

*Denk niet te snel iemand is lui
of heeft gewoon vaak een boze bui.
Kijk waar de onmacht ligt,
luister naar elk signaal en bericht.
Wordt het iemand geregeld te veel,
dan is goede diagnostiek essentieel.
Ga simpel, maar gedegen met leeftijdgenoten vergelijken,
soms ook tussen de DSM IV plakkers heen kijken.*

professional

3.

De bestanddelen

De kern van deze interventie en tevens het meest indrukwekkende is de rol van de klant. De klant is de empowerende factor en de motor voor het veranderingsproces bij de professionals. Dat begint met het luisteren naar de indringende verhalen van de klanten over hun ervaringen met professionals. Zij - de klanten zelf - vertellen over hoe zij de ondersteuning en in het bijzonder de houding en het gedrag van professionals ervaren hebben. En of het hen geholpen heeft of juist niet. Wat ze gemist hebben of juist overbodig was. Daarmee wordt de professional een spiegel voor gehouden.

In de enquête zoals die uitgezet is onder de professionals die aan het project MMM... Mensen met mogelijkheden deelnamen gaf 60% van de professionals aan de interventie (verhalen van de jongeren) als een stevige niet alledaagse spiegel te ervaren en hier inspiratie uit te halen...

De jongeren met een beperking boden met hun verhalen de spiegel voor ons dagelijks handelen. Zij attendeerden ons op gemis aan echte interesse en steun op belangrijke momenten. Ze vroegen om meer respect en om beter luisteren. Ook confronteerden zij ons als professionals met verwachtingen die we niet waarmaakten... We hoorden over eenzame zoektochten naar een luisterend oor, naar herkenning en erkenning van hun beperkingen, naar begrip en naar gerichte oplossingen...

"Ik ga beter luisteren naar de jongeren als de ervaringsdeskundige, om zo beter de hindernissen te zien die de maatschappij voor hem opwerpt." - professional

"Ik ga de veerkracht in de jongeren, om er desondanks iets van te willen maken, beter benutten en inzetten als hun kracht." - professional

Het bevragen van de klant gebeurt in de vorm van een interview te midden van de professionals (maximaal 25 personen): de klant vertelt zijn verhaal en de professionals luisteren aandachtig. De klant wordt op een open en zeer respectvolle manier benaderd. Aandacht en respect werken echt en bieden de klant de randvoorwaarden om open en waar nodig stevig te zijn met hun mening over de professionele ondersteuning.

Van tevoren was er de nodige kritiek op het interviewen van de jongeren voor een grote groep professionals. Het zou voor de jongeren te onveilig zijn, sommige jongeren met bepaalde beperkingen zouden niet in staat zijn om hun verhaal te doen, een half uur zou veel te kort zijn voor een goed gesprek... Natuurlijk vonden veel van de jongeren het best spannend. Net als u en wij dat zouden vinden. Maar gebleken is dat zij met een goede begeleiding, een open en respectvolle benadering in staat waren om met verve hun verhaal te doen. Ook in een half uur.

Niet alleen hetgeen klanten zeggen, maar ook wat de aandacht en het respect met de klant al tijdens het interview doet is betekenisvol. En voor veel professionals verrassend.

De jongeren vonden het heel bijzonder om aan dit project deel te nemen. Te ervaren dat er zo intensief naar je geluisterd wordt, gaf hen het gevoel eindelijk serieus genomen te worden. Je zag ze daar al tijdens het interview van groeien. Als professionals stelden wij vast dat er veel meer kracht in de jongere zit dan wij nu vaak aanboren.

Het luisteren naar de drie indringende verhalen van de jongeren in Groningen, los van de dagelijkse werkdruk, is een zeer indringende ervaring. Je wordt je er weer eens bewust van dat elk verhaal uniek is en elke persoon weer zijn of haar eigen vorm van ondersteuning vraagt. De aandacht, het respect en het vertrouwen dat zij voelden tijdens het interview, deed hen open bloeien voor het contact en een open gesprek. Respect en aandacht hebben ze ieder op een eigen manier nodig om op de weg naar hun plek in de maatschappij.

Voor hun (de jongeren uit Alkmaar) gevoel hadden ze nu eens wel de gelegenheid om aan te geven dat zij niet begrepen zijn in wat hun zo belemmert als het gaat om werk zoeken en behouden. Zij grepen de kans aan ons te vertellen dat zij lang niet altijd gehoord worden in hun (hulp)vraag. De intentie te willen weten wat er werkelijk aan de hand is hebben zij vaak niet gevoeld. Zij weten niet wat zij van ons als professionals kunnen verwachten. Op vele levensgebieden thuissituatie, school, sociale contacten en gezondheid zijn er bronnen voor energie of juist belemmeringen die spelen, die boren wij te weinig aan.

Resultaat van deze stap moet zijn dat de professionals hun eigen houding en gedrag ter discussie willen stellen en willen zoeken naar kansen om de klanten beter te ondersteunen. Dat er energie ontstaat om het morgen anders te doen. Dat het vuur brandt!

**Bewust
wording**

"Wij zeggen altijd dat de jongere centraal staat, maar door deze verhalen ben ik daarover erg aan het twijfelen geraakt. Laat deze woorden ook realiteit worden."

- professional

"Wij luisteren te veel naar de jongeren vanuit ons eigen perspectief en zo ook met onze eigen (voor)oordelen. Hierdoor slaan wij nogal eens de plank mis."

- professional

**Gezamenlijke
leer cirkel**

Wat heb je als professional gehoord? Wat deden de verhalen van de klanten met jou? En wat wil jij voortaan anders doen? De inzet van de klanten is niet vrijblijvend. Met hun verhalen nodigen zij de professionals uit om hiervan te leren: Wat leer ik er als persoon van over hoe ik klanten zo goed mogelijk kan ondersteunen? Wat leren wij er als beroepsgroep van? Wat leren wij er met elkaar van zoals wij hier in deze regio als verschillende beroepsgroepen samenwerken(of niet)? Wat gaat goed en willen we behouden en welke verbeterpunten zien we? En hoe ga ik en hoe gaan wij dat aanpakken?

De professionals gaan aan de hand van huiswerk eerst bij zichzelf te rade en vervolgens hierover in groepen met elkaar in gesprek. Inzet van deze gesprekken is elkaar te helpen om lessen te trekken, kansen te identificeren en veranderdoelen te bepalen. Die kunnen per persoon verschillen. Het vraagt dan ook om een open dialoog. Het draait om elkaar bevragen, niet om elkaar te overtuigen. Door elkaar te vragen te stellen help je elkaar en verruim je ook je eigen blik. Op die manier leer je elkaar ook beter kennen. De praktijk is dat veel professionals vaak van elkaar niet weten wat ze precies doen en kunnen betekenen voor de klant.

**Verander
doelen**

Resultaat van deze stap moet zijn dat de professionals op drie niveau lessen betrokken hebben en veranderdoelen bepaald:

1. Wat leer ik er als persoon van? Wat wil ik in mijn werk anders doen?
2. Wat leren wij er als beroepsgroep van? Wat willen wij als beroepsgroep anders doen?
3. Wat leren wij als verschillende beroepsgroepen in de samenwerking? Wat willen wij met elkaar anders doen?
4. Hoe borgen wij dat het Klantperspectief het fundament is voor het professionalperspectief als uitgangspunt voor innovatieve samenwerking?

Dat is echter gemakkelijker gezegd dan gedaan. Het vertalen van de verhalen van de klanten naar lessen in het bijzonder voor jezelf blijkt voor veel professionals lastig. Je kwetsbaar opstellen, het lef om in de eerste plaats kritisch naar jezelf te kijken, het zoeken naar wat mogelijk is binnen je eigen invloedssfeer, geen genoegen nemen met open deuren, lef in de benadering van de ander – wezenlijke aspecten van 'professional zijn' – het valt vaak niet mee. Ook blijkt dat het luisteren naar de

klant veel professionals beter afgaat dan het luisteren naar elkaar. De neiging om vooral je eigen mening naar voren te brengen in plaats van elkaar actief vragen te stellen is hardnekkig.



**Klant
spiegel**

Wanneer de professionals hun lessen getrokken hebben en hun veranderdoelen bepaald, worden de klanten opnieuw uitgenodigd. Maar nu zijn de rollen omgedraaid: het zijn de professionals die hun verhaal doen en de klanten die daar naar luisteren en de professional spiegelen. De professionals worden uitgenodigd om te vertellen wat de verhalen van de klanten met hen gedaan hebben, wat ze ervan geleerd hebben en wat ze eventueel anders willen doen.

Wij zijn in de sessies met jongeren met een beperking nog eens bevestigd in hun kracht. Wij willen de jongeren dan ook veel vaker inzetten in kennismakingsbijeenkomsten voor werkgevers met de Wajongeren. De gezamenlijke beroepsgroepen vragen wij daarom alert te zijn op het creëren van mogelijkheden om deze jongeren voorlichting te laten geven bij werkgevers, werkgeversorganisaties, branches, werkgeverskringen in de regio.

Hier gaat het om de vraag of de professionals daadwerkelijk goed geluisterd hebben en of ze in staat zijn om dit te vertalen naar ook voor klanten aansprekende veranderdoelen. Daarom is het laatste woord aan de klant: Voelen zij gehoord, zich begrepen, en (h)erkennen zij de veranderdoelen als waardevol? Opnieuw wordt de professional een spiegel voor gehouden. Zo maken we werk van het werkelijk centraal stellen van het klantperspectief. De klant, in levende lijve, is het vertrek- en eindpunt van de interventie. We maken de cirkel rond.

Een heel persoonlijke manier van terugkoppelen is de professional te vragen om een brief aan de klant te schrijven. De briefvorm stimuleert de professionals ook om dicht bij zichzelf te blijven.

Met het teruggeven van de eigen lessen aan de jongere in een persoonlijke brief wordt opnieuw respect getoond en staan de jongeren in the spotlight op een manier die hen doet glunderen en trots zijn. Opnieuw geldt: aandacht en respect werkt.

3. De bestanddelen

107

Uiteraard kunnen in overleg met de professionals ook andere manieren dan een brief gekozen worden voor de terugkoppeling richting de klanten als dat maar in direct contact met elkaar gebeurt.

Het resultaat. Professionals die meer dan voorheen denken en doen vanuit het perspectief van de klant.

Deelname aan de regiobijeenkomsten had de volgende effecten op professionals (enquête na afloop)

- **18%** van de deelnemers geen verandering in gedrag of bewustwording inzake het werken aan zelfredzaamheid (men deed dat al)
- **47%** bewustwording was er al, maar wel weer eens onderstreept dat ik er aan moet blijven werken
- **23%** bewustwording was er als, stimulans om er nog harder aan te werken
- **12%** bewustwording inzake het werken aan zelfredzaamheid op gang gebracht

De interventie krijgt gestalte in een drietal bijeenkomsten. In dit hoofdstuk bespreken we de invulling van deze bijeenkomsten. Wat beogen we met deze bijeenkomsten? Waar draait het om? Welke werkvorm kiezen? Welke spelregels hanteren we? Wat voor voorbereiding vraagt het, van de organisatie en van de deelnemers? Maar eerst nog wat opmerkingen over de algemene voorbereiding.

Algemene voorbereiding

De belangrijkste voorbereidingen betreffen:

- Het uitnodigen van de klanten;
- Het uitnodigen van de professionals;
- De organisatie van de locatie e.d.

Eén of twee beroepsgroepen en hun organisatie(s) worden gevraagd om samen met de projectleider deze voorbereidingen voor hun rekening te nemen. Uitgangspunt daarbij is dat de projectleiding de professionals zoveel mogelijk werk uit handen neemt. Die facilitering wordt zeer op prijs gesteld en blijkt in de praktijk ook randvoorwaardelijk voor een goede organisatie en het voorkomen van overbelasting bij de professionals. De ervaring leert dat professionals weinig tijd hebben om dit er allemaal bij te doen.

Het voorbereidingsteam bepaalt welke klanten worden uitgenodigd om hun verhaal te vertellen. Gewaakt moet worden voor het idee dat bepaalde klanten niet in staat zouden zijn in zo'n setting in hun verhaal te doen. Wel dienen de klanten op een zorgvuldige en respectvolle wijze uitgenodigd en voorbereid te worden. Het uitnodigen van de klanten gebeurt bij voorkeur door de professionals die hen zelf ook begeleiden. Het werven van de professionals kan zowel via de landelijke beroepsgroepen als via de regionale samenwerking. Om kosten te besparen wordt binnen de beroepsgroepen en hun organisaties gezocht naar een geschikte locatie. De landelijk projectleiding zorgt voor de uitnodigingen, de praktische logistiek en het inhuren van de interviewer/sessiebegeleider en korte beschrijvingen van de te interviewen jongeren.

Bijeenkomst 1

Professionals luisteren naar de indringende verhalen van de klanten over hun ervaringen met professionals. Zij - de klanten zelf - vertellen over hoe zij de ondersteuning en in het bijzonder de houding en het gedrag van professionals ervaren hebben. En of het hen geholpen heeft of juist niet. Wat ze gemist hebben of juist overbodig was. Daarmee wordt de professional een spiegel voor gehouden

Vorbereiding

De klanten die door de professionals uitgenodigd worden om deel te nemen dienen goed geïnformeerd te worden over wat te verwachten. Het verdient aanbeveling kort voor de eerste bijeenkomst nog eenmaal bij de klant te checken of hij of zij aanwezig zal zijn en hoe de vlag ervoor hangt. Het is belangrijk dat de interviewer zo open mogelijk het gesprek met de klant in gaat. Wel is het als interviewer

goed om van tevoren te weten. De interviewer heeft daarom telefonisch een kort voorgesprek met de professionals die betrokken zijn bij de begeleiding van de klanten die geïnterviewd gaan worden. Vragen kunnen zijn:

- Waarom heb je voor deze klant gekozen?
- Wat is de motivatie van de klant om deel te nemen?
- Hoe vindt de klant het om deel te nemen?
- Zijn er nog andere zaken waar ik rekening mee moet houden?

Een belangrijke taak van de interviewer is om de klant op z'n gemak te stellen. Het helpt als de interviewer kort voor het interview even kort kan kennismaken met de klant. In dat contact hem op haar op z'n gemak kan stellen en samen met de klant naar de interviewtafel gaat.

Er vindt geen voorstellingronde van de professionals onderling in de groep plaats. Er wordt direct gestart met de jongere en het aan hem/haar uitleggen wat er staat te gebeuren is meteen de uitleg aan de professionals. Vanaf de start moet duidelijk zijn: de jongere daar draait het om.

Draaiboek

Inloop en ontmoeting professionals & Ontvangst klant 1 (15-30 min)

Interview Klant 1

- Welkom en uitleg (5 min)
- Vragen door interviewer (30 min)
- Rondje vragen professionals en bedanken van de klant en zijn evt. begeleider (15 min)

Pauze - nazorg klant 1 en ontvangst klant 2 (15 min)

Interview Klant 1

- Welkom en uitleg (5 min)
- Vragen door interviewer (30 min)
- Rondje vragen professionals en bedanken van de klant en zijn evt. begeleider (15 min)

Pauze - nazorg klant 2 en ontvangst klant 3 (15 min)

Interview Klant 1

- Welkom en uitleg (5 min)
- Vragen door interviewer (30 min)
- Rondje vragen professionals en bedanken van de klant en zijn evt. begeleider (15 min)

Pauze - nazorg klant 3 (15 min)

Korte terugblik (interviewer): Hoe heb je het ervaren? Wat doet het met je? Even ruimte voor reacties en emoties. Let op: geen inhoudelijke bespreking, dat komt in de tweede bijeenkomst. (15 min).

Toelichting (projectleider) op het vervolg, waaronder het huiswerk voor de tweede bijeenkomst. (15 min)

Einde

Werkvorm

De werkvorm is het interview. Individuele interviews hebben de voorkeur. Eventueel kan ook gekozen worden voor een duo-interview. De klant en de interviewer zitten aan tafel (hoekopstelling). Zo kan het gesprek in een intieme sfeer plaats vinden. De klant kan zich indien gewenst volledig op de interviewer richten. De professionals zitten in een halve cirkel aan de andere kant van de tafel.

Hieronder het interviewschema zoals dat binnen het project MMM... Mensen met mogelijkheden gehanteerd is.

Welkom

- Richting klant: Welkom. Fijn dat je er bent. Dat je vandaag je verhaal wilt doen. Om jou draait het vandaag.
- Richting evt. begeleider: Ook u welkom. Ik heb begrepen dat u de ... van ... bent. Fijn dat u meegekomen bent.
- Richting professionals (bij elke klant opnieuw!): Ook welkom aan jullie professionals. Mooi dat jullie vandaag willen komen luisteren naar het verhaal van...

Uitleg

- Mijn naam is ... Ik ben gevraagd de bijeenkomsten te begeleiden. Dat doe ik met veel plezier. Vandaag is de eerste keer, dus ik vind het ook wel een beetje spannend.
- Kan iedereen me goed verstaan?
- Voordat we echt gaan beginnen, wil ik nog even kort uitleggen wat we gaan doen.
- Ik ga je straks een aantal vragen stellen. Vragen die gaan over werk. Over jouw ervaringen met werk. Het gaat dus over wat jij vindt. Dat betekent dat elk antwoord dat je geeft goed is. Je mag hier gewoon eerlijk zeggen wat jij ervan vindt. Alles wat je zegt blijft onder ons.
- Als je de vraag niet begrijpt of niet zo goed weet wat je moet zeggen, mag je dat gewoon eerlijk zeggen.
- De mensen hier om je heen gaan hun best doen heel goed naar je te luisteren. Het zijn mensen met allerlei verschillende beroepen: verzekeringsarts, arbeidsdeskundige, bedrijfsarts, jeugdarts, pedagoog, jobcoach, maatschappelijk werker, psycholoog. Ze hebben een ding gemeen: ze willen jou zo goed mogelijk helpen.
- Als ik klaar ben met de vragen, mogen zij als ze willen ook nog een aantal vragen stellen.
- Als het afgelopen is en we jullie bedankt hebben zal ... nog even met jullie samen bespreken hoe jullie het vonden en zal hij jullie begeleiden naar buiten.
- Daarna gaan we hier met elkaar in gesprek over wat je vertelt hebt, en proberen we daar met elkaar van te leren. Zien we kansen om jou en andere jongeren nog beter te helpen?
- Mijn taak is te zorgen dat jij goed je verhaal kunt doen. Daarnaast moet ik ook letten op de tijd. We hebben namelijk drie kwartier de tijd.
- Heb je nog vragen?

Vragen

- Hoe vind je het om hier te zijn?
- Wie heb je meegenomen? Waarom heb je deze persoon gevraagd?
- Wil je iets vertellen over het gezin waar je uitkomt? Praten jullie over werk?
- Op wat voor school heb je gezeten? Ben je door school goed voorbereid op werk?
- Waar woon je nu? Zelfstandig of...?
- Heb je nu werk? Wat voor werk?
- Hoe vind je dit werk? Wat vind je leuk, wat vind je minder leuk?
- Waarom ben je dit werk gaan doen?
- Vind je dat dit werk goed bij je past? (doe je waar je goed in bent, is 't moeilijk, etc.)
- Heb je dit werk altijd al willen doen of droom(de) je van ander werk?
- Zo nee, heb je eerder werk gedaan dat beter bij je paste?
- Ervaar je jouw beperking ook als een beperking in je werk?
- Wat heb je nodig om in dit werk goed te functioneren? Hoe wil je bijvoorbeeld door je leidinggevende en collega's benaderd worden? Gebeurt dat nu ook?
- Heb je hiervoor nog ander werk gedaan? Wat ging er goed? Wat niet?
- Wat vindt je omgeving (ouders, vrienden, e.a.) van het werk dat je nu doet?
- Hoe ben je bij deze werkgever terecht gekomen?
- Zijn er mensen geweest die je hierbij hebben geholpen hebben? Zo ja, wie? Hoe is dat gegaan? Zo nee, had je er wel graag bij geholpen willen worden?
- En hoe hebben ze dat met je besproken? Vind je dat er goed naar je is geluisterd?
- Was het voor jou duidelijk bij wie je voor wat kon aankloppen?
- Wat vind je dat er goed gegaan is/beter kan in de ondersteuning door anderen?
- Wat vind je van de samenwerking tussen de verschillende professionals? Gaven ze dezelfde adviezen of spraken ze elkaar soms tegen?
- Hoe zie je je verdere toekomst voor je? Wil je hetzelfde werk blijven doen? Of...?
- Heb je er vertrouwen in dat het je gaat lukken om dit (toekomstbeeld) te realiseren?
- Heb je daarbij ondersteuning nodig?
- Tot slot: is er nog iets wat je de mensen hier nog mee wilt geven wat we nog niet besproken hebben?

Vragen door de professionals

- ...

Bedanken

- Dank je wel dat jij jouw verhaal hebt willen doen. Daar heb ik heel veel bewondering voor.
- Hoe vond je het zelf?
- We willen je als dank ook nog graag een kleinigheidje aanbieden (cadeaubon).

Bijeenkomst 2

112

In de tweede sessie staat het gesprek tussen de professionals van de deelnemende beroepsgroepen centraal. Het gaat om open reflectie. Leren van elkaars observaties uit de verhalen van de klanten en er achter komen wat er goed gaat en wat er beter kan in de begeleiding van de klanten.

Voorbereiding

Als handreiking wordt na sessie 1 het document "*Beschouwingen bij de aanleiding en de doelen van de KPS-interventiemethodiek*" meegegeven. Daarin worden wat bespiegelingen gegeven over de zoektocht in de zorg om tot betere samenwerking te komen in belang van de klant. Dat is achtergrond informatie bij de huiswerkopdracht die alle deelnemers tussen sessie 1 en 2 moeten maken. De opbouw van de huiswerkopdracht sluit aan op de werkwijze in sessie 2.

In sessie 2 worden de professionals uitgenodigd in beweging te gaan en om lessen en veranderdoelen te formuleren op drie niveaus:

1. Wat leer ik er als persoon van? Wat wil ik in mijn werk anders doen? (intrensieke wil te veranderen)
2. Wat leren wij er als beroepsgroep van? Wat willen wij als beroepsgroep anders doen? (steunende omgeving voor gaande houden van de verandering)
3. Wat leren wij als verschillende beroepsgroepen in de samenwerking? Wat willen wij met elkaar anders doen? (klantperspectief als uitgangspunt voor innovatieve samenwerking)

Draaiboek

Inloop

Welkom & Toelichting (15 min)

Deel 1 : lessen voor jezelf en de beroepsgroep

Wat heb je gehoord in de verhalen van de klanten waar je als individu en als beroepsgroep iets mee kunt? Welke lessen trek je voor jezelf en voor je beroepsgroep? Wat gaat er goed en wil je behouden en welke verbeterpunten zie je?

- Groepsgesprek (50-60 min)
- Korte presentatie groepen (20 min)

Pauze (20 min)

Deel 2: lessen voor de samenwerking

Wat heb je geleerd van de verhalen van jongere 1, 2, en 3 als het gaat om samenwerking met andere beroepsgroepen in de regio? Wat zou je met elkaar anders willen doen? Zijn er wellicht concrete acties die je in gang wilt zetten? En welke aanbevelingen heb je voor elkaar?

- Groepsgesprek (50 min)
- Korte presentatie groepen (20 min)

Korte terugblik op 2^e sessie: wat zijn onze belangrijkste bevindingen? (25 min)

Invulling 3^e sessie en huiswerk (15 min):

- Hoe koppelen we terug aan de klanten?
- Hoe komen we tot gezamenlijke aanbevelingen richting de beroepsgroepen?

Einde

Werkvormen

In deze tweede sessie draait het om de dialoog. De professionals gaan in drie groepen uiteen om te leren van elkaars observaties en elkaar te helpen erachter te komen wat er goed gaat en beter kan in de ondersteuning van klanten. Het jezelf kwetsbaar opstellen en bij jezelf blijven, het luisteren naar elkaar, het elkaar actief bevragen in plaats van met elkaar in discussies te gaan, het valt vaak niet mee. Daarom worden de volgende spelregels gehanteerd:

1. We zoeken vooral naar wat we **zelf** kunnen veranderen – aan onszelf, binnen de beroepsgroep, de organisatie en binnen de regionale samenwerking - om de jongeren nog beter te helpen. Daarbij geven we ook aan wat we nodig hebben (bv van de beroepsgroep) om dat te kunnen doen.
2. We willen elkaar **begrijpen** in plaats van dat we met elkaar de discussie willen aangaan.
3. We **luisteren** actief, we **vragen door** om elkaar goed te begrijpen en we spiegelen.
4. Zo helpen we elkaar om lessen te formuleren en leren we van elkaar.
5. We nemen **geen genoeg met open deuren en doodoeners**. We zoeken door totdat we iets hebben waar we echt iets mee kunnen.
6. Iedere groep benoemt een **voorzitter** en een **rapporteur**.
7. De voorzitter (wie is dat?) bewaakt dat de spelregels nageleefd worden. In het bijzonder dat we elkaar vragen stellen of spiegelen en niet met elkaar de discussie aangaan.
8. De rapporteur schrijft de belangrijkste bevindingen op de flapover en licht deze namens de groep plenair toe (presentatie).

De spelregels an sich zijn geen waarborg voor een goed proces. Hier zal door de sessiebegeleider(s) actief op gestuurd moeten worden.

Daarnaast krijgen de professionals vragen mee die als leidraad voor het groepsgesprek kunnen dienen:

Deel 1 Lessen voor jezelf en voor de beroepsgroep

- Wat is jouw gevoel over het verhaal van de klant?
- Wat is het belangrijkste dat je gehoord hebt?
- Wat heeft de klant erg geholpen en wat zou je dus willen behouden?
- Welke steun heeft de klant gemist?
- Welke lessen trek je voor jezelf? Wat wil je anders gaan doen? Hoe wil je dat bereiken?
- Welke kansen zie je voor je beroepsgroep? Welke verbeterpunten zie je?
- Kun je de conclusie wellicht verpakken in een quote?

Deel 2: Lessen voor de samenwerking

- Hoe kijkt de klant (indien van toepassing) naar jouw beroepsgroep?
- Welke taken, rollen en kwaliteiten dicht de klant de beroepsgroep toe?
- Wat is het belangrijkste dat je gehoord hebt als het gaat om de samenwerking (al dan niet in gedeelde visie, doel, kennis, communicatie)?
- Wat ging er in de ogen van de klant goed in de samenwerking en zou je willen behouden?
- Wat ging er niet goed in de samenwerking en zou je willen verbeteren?

- Welke bijdrage zou jij hieraan kunnen leveren? Welke concrete acties die je in gang wilt zetten?
- Welke aanbevelingen heb je voor andere beroepsgroepen?

Bijeenkomst 3

Het hart van deze derde bijeenkomst is dat de professionals aan de klanten vertellen wat hun verhalen met hen gedaan hebben, wat ze ervan geleerd hebben en wat ze nu mogelijk anders willen gaan doen. Een heel persoonlijke manier van terugkoppelen is de professional te vragen om een brief aan de klant te schrijven en te vragen deze in de derde bijeenkomst aan de klant voor te lezen. De briefvorm stimuleert de professionals om dicht bij zichzelf te blijven. Uiteraard kunnen in overleg met de professionals ook andere manieren dan een brief gekozen worden voor de terugkoppeling richting de klanten als dat maar in direct contact met elkaar gebeurt.

Behalve de terugkoppeling richting klanten, staan we in deze derde bijeenkomst ook stil bij de vraag wat de professionals aan hun eigen beroepsgroep/ beroepsvereniging mee willen geven. Tot slot komt ook de vraag aan de orde hoe de aanwezige professionals met elkaar verder willen in de regio.

Voorbereiding

Aan het einde van de tweede sessie krijgen de professionals de vraag mee om een brief te schrijven aan een van de geïnterviewde klanten. De klanten worden random toegewezen aan de professionals. "Schrijf aan de klant waaraan jij gekoppeld bent een brief van een half A4 (max drie kwart) waarin jij de door hem geuite (ultieme) wens verwoordt, het belangrijkste leerpunt voor jou zelf uit zijn verhaal noemt (met als je dat wil, hoe je daar in het vervolg mee om wil gaan) en een compliment en toekomst wens voor hem formuleert. "Daarnaast worden de professionals gevraagd om een korte brief aan hun eigen beroepsgroep te schrijven. "Schrijf aan jouw collega's/beroepsgroep een brief van een half A4 (max drie kwart) wat jij geleerd hebt van de verhalen van de klanten. Probeer de drie meest pregnante waarnemingen te verbeelden en te verwoorden." Deze brieven moeten tijdig bij de projectleider binnen zijn zodat hij de kans heeft op grond van deze brieven en de gesprekken in de tweede bijeenkomst tot een concept aanbevelingsbrief voor de beroepsverenigingen te komen. Deze aanbevelingsbrief wordt voor de derde bijeenkomst aan de deelnemers gestuurd zodat zij hier tijdens de derde bijeenkomst op kunnen reageren.

Inloop

Welkom & Toelichting (20 min)

Afspraken over wie zijn of haar brief voorleest aan de klant en op welke wijze.
Ontvangst eerste klant.

Deel I: Delen van de lessen met de klanten (90 min)

Per klant lezen drie professionals van verschillende beroepsgroepen achtereenvolgens hun brief voor. Reactie klant direct na voorlezen brief. Planning 3x10 min: 5 min brief voorlezen, 5 min reactie klant. De klant krijgt ook de brieven van de anderen mee naar huis + cadeautje.

Pauze (20 min)

Deel II: Aanbevelingen voor de beroepsgroepen (concept aanbevelingsbrief) (30 min)

Is het een goede weergave van wat deze bijeenkomsten voor jullie opgeleverd hebben? Wat zou je hierover in de groep nog willen bespreken? Focus op de aanbevelingen – kunnen we die nog verder aanscherpen?

Deel III: Hoe verder? (30 min)

Concrete actie(s) voor betere samenwerking in deze regio & hoe houden we het vuur brandend?

Hoe brengen we onze inzichten over op onze collega's?

Afronding en dankwoord door projectleider

Einde

Werkvorm

Deel I: De klant neemt opnieuw zitting achter de tafel. De interviewer/ gespreksleider zit (wederom in een hoekopstelling) naast de klant. De professional die de brief gaat voorlezen wordt door de interviewer/gespreksleider gevraagd om aan de andere kant van de tafel plaats te nemen en zijn of haar brief voor te lezen. Delen II en III: plenair, met de gehele groep bespreken.

Borging

"De mens vindt zichzelf een verstandig wezen, maar in werkelijkheid zijn we gewoontedieren. Slechts 5% van al ons handelen doen we door er bewust bij na te denken. De overige 95% doen we op routine. Eenmaal ingesleten gedrag is moeilijk te veranderen. Moeilijk, maar niet onmogelijk..."

Het is de kunst om het nieuw aangeleerde gedrag een automatisme te laten worden. Vandaar dat de deelnemers uitgenodigd worden om aan het einde een persoonlijk plannetje te maken over hoe de verandering te borgen. Een half jaar later worden de deelnemers hier via de mail nog een keer aan herinnerd.

Randvoorwaarden

1. Een vertrouwde en rustgevende omgeving.
2. Zaal waar ruim 20-30 personen in passen.
3. Arena opstelling met stoelen in halve cirkel zonder tafels en één tafel met jongere en interviewer apart, een meter of drie achter de middellijn.
4. Persoonlijke begeleiding van de uitgenodigde jongeren, door één van de aanwezige professionals, een ouder, een jobcoach of een familielid.
5. Voor en nazorg jongere rond de sessies 1 en 2.
6. Getrainde interviewer op basis van het ontwikkelde script.
7. Drie sessies van 3,5 uur waarbij alle professionals steeds aanwezig zijn, omdat er en opbouw in het programma zit.
8. Tonen van respect aan de jonger; o.a. door expliciet te bedanken voor zijn/haar aanwezigheid met geschenkbond en persoonlijk getint presentje.
9. Onkostenvergoeding voor jongeren.
10. Organisatie in de regio samen met professionals uit de regio.
11. Zorgvuldige selectie en uitnodiging van de jongeren. De ervaring leert dat veel kan, mits maar goed doordacht uitgevoerd. Verbale vaardigheden zijn wel randvoorwaardelijk.
12. Twee begeleiders; waarvan één de projectleidersrol en scribentenrol in de regio verzorgt en de ander de interviews en de sessie begeleiding.
Tijdbesteding projectleider:
 - Voorbereiding, formeren kernteam in de regio, aanzoeken jongeren, correspondentie met professionals, uitnodigingsbrieven, bijeen halen professionals, regelen ruimtes 2 tot 3 dagen
 - Voorbereiding en aanwezigheid 3 sessies 4 dagen (inclusief reistijd)
 - Huiswerkopdrachten uitzetten en verwerken huiswerkopdrachten 1 dag
 - Verslagleggingsessies 1 dag
 - Opstellen Samenvattende aanbevelingsbrief en verwerken commentaren tot definitieve versie 2 dagen
 Tijdbesteding interviewer en sessiebegeleider:
 - Voorbereiding en uitvoering 3 sessies 4 dagen (inclusief reistijd)
13. Overig kostenbudget voor 3 sessies: zaalhuur, broodjes, koffie en frisdranken, onkostenvergoeding jongeren, presentjes sessie 1 en 3 voor jongeren en presentjes voor professionals, reiskosten projectleiding en sessie begeleider totaal ± € 2.000.
14. Organisatie budget per regio (3 sessies) ± € 15.000 ex BTW.
15. Deelnemers moeten zich bereid verklaren om de 3 sessies aanwezig te zijn, huiswerk te maken, twee brieven te schrijven (aan jongere en eigen beroepsgroep) en de Samenvattende aanbevelingsbrief (scribent projectleider) van suggesties en commentaar te voorzien. De totaal tijdsinvestering per professional komt daarmee op:
 - Drie sessies van 4 uur = 12 uur
 - Huiswerk voor sessie twee ± 4 uur
 - Brieven schrijven ± 2 uur
 - Becomentariëren van Samenvattende aanbevelingsbrief ± 1 uur
 Totaal ± 20 uur.
16. Doorlooptijd twee maanden met steeds twee weken tussen de sessies en twee weken voor afronding van de Samenvattende aanbevelingsbrief.
17. Groepsgrootte maximaal 20 – 25 professionals.

Binnen het project MMM... Mensen met mogelijkheden is de interventie in de volgende regio's toegepast: Utrecht, Groningen, Hengelo, Alkmaar en Venlo. Na afloop van deze bijeenkomsten zijn de deelnemers gevraagd in een enquête hun ervaringen met deze interventie terug te koppelen. In dit hoofdstuk bespreken we de uitkomsten van deze enquête.

Bijna alle professionals vinden de bijeenkomsten zeer inspirerend en zien zeker het belang te werken aan een het nog meer uitgaan van het klantperspectief in de.

Algemeen positief beeld

90% vond de regio bijeenkomsten inspirerend tot zeer inspirerend

80% geeft aan dat de centrale projectvragen de professionals echt uitdagen te reflecteren op het eigen gedrag

Een groot deel van de professionals haalde uit de verhalen van de jongeren energie en inspiratie om zaken anders aan te pakken. Gekoppeld aan de brieven en citaten van professionals lijkt het erop dat men het (ook) op zichzelf betreft.

Deelname aan de regiobijeenkomsten had de volgende effecten op professionals

18% van de deelnemers geen verandering in gedrag of bewustwording inzake het werken aan zelfredzaamheid (men deed dat al)

47% bewustwording was er al, maar wel weer eens onderstreept

23% bewustwording was er als, stimulans om er nog harder aan te werken

12% bewustwording inzake het werken aan zelfredzaamheid op gang gebracht

Deze antwoorden laten zien dat er vier beleevingspatronen zijn bij de professionals die aan de KPS interventiemethodiek deelnamen:

- Profs voor wie de bijeenkomsten als een spiegel gewerkt hebben, die het op zichzelf betrekken, en die hun houding en gedrag willen veranderen en die daar ook met succes mee aan de slag gegaan zijn.
- Profs voor wie de bijeenkomsten als een spiegel gewerkt hebben, die het op zichzelf betrekken, en die hun houding en gedrag willen veranderen maar die het heel moeilijk vinden daar in de weerbarstige praktijk ook echt werk van te maken.
- Profs die daadwerkelijk gewenste houding en gedrag vertonen en voor wie het hooguit een verdere aanmoediging is.
- Profs die van mening zijn dat zij al gewenste houding en gedrag vertonen, terwijl dit in de praktijk niet het geval is. Voor hen hebben de bijeenkomsten niet gewerkt, zij hebben het niet op zichzelf betrokken

Als we vragen naar hoe de eigen houding en gedrag zich van voor de KPS interventie zich verhoudt tot gewenste houding en gedrag, dan geeft het merendeel van de mensen aan dat zij al gericht waren op het werken aan zelfredzaamheid en ontwikkeling van de klant.

80% van de professionals geeft aan dat ze al voldoende aan de zelfredzaamheid van de jongeren werken

Ruim **90%** is het eens met de stelling: Mijn acties staan ten dienste van het succes van de jongere.

Het werken vanuit het klantperspectief kan wellicht nog wat meer en wat beter, maar het lijkt dat men niet ontevreden is over de eigen klanthouding vooraf. De professionals ervaren in het algemeen geen urgent probleem als het gaat om hun eigen houding en gedrag op deze aspecten. Terwijl ze tegelijkertijd wel aangeven dat de centrale projectvragen ertoe doen en dat het goed is dat profs uitgedaagd worden om hun houding en gedrag tegen het licht te houden.

Wellicht dat de grote betrokkenheid die er bij alle deelnemende professionals is bij hun klanten de basis is voor deze enerzijds anderzijds zienswijze.

60% vond de verhalen van de jongeren een stevige niet alle daagse interventie en haalde inspiratie uit de verhalen

80% van de professionals had goede voornemens na de regio sessies om zich extra in te zetten voor de Jongeren

60% geeft aan dat er natuurlijk goede voornemens waren na de inspirerende sessies, maar dat de praktijk weerbarstiger is.

Als het gaat om 'zaken anders aanpakken' zoekt men het zowel bij zichzelf als in de manier waarop er met elkaar samen gewerkt wordt

35% leidde deelname ook tot ander gedrag

35% ging op de oude voet verder

30% geeft geen mening

Maar gaat men nu zelf ook aan de slag met concrete acties? Drie tot zes maanden na de interventie geven de professionals een volgende beeld.

25% is vaker gaan overleggen met andere professionals

25% is beter gaan luisteren naar de jongeren

20% is alerter op de zelfredzaamheid

15% voelt zich verantwoordelijker voor het bereiken van resultaat

15% werkgevers beter gaan voorlichten

65% vond geen concrete aanknopingspunten voor verandering van eigen gedrag

Het schrijven van de brieven en het voorlezen inspireerde de professionals om beloften te doen en meer te werken vanuit het klantperspectief

- 50%** van de professionals heeft in de brief aan de Jongeren het werken aan de zelfredzaamheid als belofte genoemd
- 70%** van de professionals heeft in de brief aan de eigen beroepsgroep het werken aan de zelfredzaamheid als speerpunt benoemd
- 60%** geeft aan de belofte aan de Jongeren al te hebben kunnen waarmaken

De praktijk is echter weerbarstig

Ervaren drempels voor een andere aanpak

- 15%** Ketenpartners zijn er niet aan toe
- 45%** werkdruk
- 25%** Regelgeving
- 15%** Arbeidsmarkt/Werkgevers

Tip voor de collega's

- 50%** neem de jongere series, luister naar de ambities en laat ze zelf hun plan maken
- 50%** zoek de andere betrokkenen op, ga er op uit, deel kennis.

Harte kreten van deelnemers

Zorgen

Het is een complexe doelgroep, ik hoop dat de politiek dit nu eens onder ogen ziet. Ik zie de toekomst op dit moment met zorg tegemoet (wWNV). Ketenpartners moeten wel bereid zijn om van geeigende paden af te wijken ten bate van het resultaat voor de Jongere. Het kan alleen maar lukken als werkgevers open gaan staan voor het aannemen van "jongeren".

Inspiratie en hoop

Ik hoop echt dat wij als samenwerkende beroepsgroepen hier wat mee kunnen bereiken! Ook richting werkgevers. Ik heb dit project voor mijzelf als waardevol ervaren. Ben wel anders gaan luisteren naar de groep. Inspirerend, vooral door de multidisciplinaire samenstelling !! Nogmaals bedankt voor de waardevolle bijeenkomst! We hopen dat iedereen hier de waarde van inziet en dat dit alles een positief vervolg krijgt voor de jongere!

Oproep van een deelnemer

Wanneer er (aan het eind van de bijeenkomsten) geen duidelijke afspraken worden gemaakt, zoals bij ons, gaat een ieder zijns weegs en voelt niemand zich verantwoordelijk!

Wat ga jij doen? Welke afspraak maak jij vandaag?

90% verwacht veel steun van het regelmatig samen met collega's in de wajongketen om tafel te zitten

Huiswerk inzenden aan I(projectleider) voor uur.
Neem je eigen huiswerkopdracht mee naar de sessie.

Naam van de invuller:

Inleiding

In de tweede sessie staat het gesprek tussen jullie als representanten van de deelnemende beroepsgroepen centraal. Het gaat om open reflectie en spiegeling van jullie huidige gedrag en houding naar de klant en de mate waarin daarbij het klantperspectief centraal staat. Wij willen leren van elkaars beelden en er achter komen wat er goed gaat en wat er beter kan in de begeleiding van de Wajongers. Wie kan wil wat wanneer anders oppakken?

In de bijlage "Beschouwingen bij de aanleiding en de doelen van het project Werken naar vermogen Samenwerkende beroepsgroepen in de regio" worden wat bespiegelingen gegeven over de zoektocht in de zorg om tot betere samenwerking te komen in belang van de klant. Dat is alleen bedoeld als achtergrond informatie bij deze huiswerkopdracht.

Opdracht

De vraag aan jou is om als voorbereiding op sessie 2 aan de hand van een aantal vragen kort en bondig jouw waarnemingen op schrijft te stellen. In de sessie op 16 november gaan wij in drie of vier groepen aan de slag. Type jouw bevindingen in de blokken onder de vragen, dus werk in dit document, dat maakt het verdere gebruik in het project gemakkelijker. De blokken worden dan net zo groot als dat jij aan zinnen in typt. Stuur daarna de ingevulde opdracht aan (de projectleider) uiterlijk dag datum uur.

Alvast veel dank voor een tijdige medewerking en tot

Vriendelijke groet,

(Projectleider)

Reflectie op sessie 1

**Deel 1A: Persoonlijke reflectie vanuit het perspectief van
(namen geïnterviewden)**

Vraag 0

Wat doet/deed het luisteren naar (namen geïnterviewden) in sessie 1 met jou?

Vraag 1

Heb jij in de huid van (namen geïnterviewden) kunnen kruipen?

Doorleef jij zijn/haar ambitie en wensen als het gaat om werk?

Vraag 2

Geef in jouw bewoordingen aan wat de wensen van(namen geïnterviewden) zijn als het gaat om werk?

Vraag 3

Is er volgens(namen geïnterviewden) naar hen geluisterd en gehandeld door de professionals vanuit zijn/haar ontwikkel wensen? Kan je benoemen waar uit dat bleek/blijkt?

Vraag 4

Is de zelfredzaamheid van (namen geïnterviewden) volgens hem/haar zelf ingezet door de professionals?

Vraag 5

Hoe kijken (namen geïnterviewden) (indien van toepassing) naar jouw beroepsgroep of professionals in het algemeen? Benoemde hij/zij vanuit de eigen situatie toegevoegde waarde van jouw beroepsgroep voor hem/haar?

Vraag 6

Wat had er beter gekund volgens (namen geïnterviewden) ?

Deel 1 B: Reflectie als professional vanuit het perspectief van (namen geïnterviewden)?

Vraag 7

Als jij de verhalen van (namen geïnterviewden) volgt, waar had jij dan ondersteuning kunnen of willen geven? Heb jij een idee waarom dat in deze situatie niet is gebeurt?

Vraag 8

Heb jij tips om vanuit jouw beroepsgroep in het gesprek met (namen geïnterviewden) zijn/haar wensen beter op tafel te krijgen?

Vraag 9

Heb jij tips hoe de zelfredzaamheid van (namen geïnterviewden), door jouw beroepsgroep beter kan worden benut?

Vraag 10

Ben jij onder de huidige samenwerkingsvoorwaarden bij toekomstige klanten instaat het ontwikkel potentieel van de klant meer centraal te stellen in jou handelen?
Zo nee, waarom niet en wat is daar dan wel voor nodig?

Zo ja, wat is daar dan de kritische succesfactor bij?

Vraag 11

Wat leer jij van de verhalen van (namen geïnterviewden)?

Vraag 12

Benoem wat situaties in de verhalen van, (namen geïnterviewden) waarin jouw beroepsgroep het verschil had moeten maken!

Deel 2: Aanbevelingen aan de eigen beroepsgroep

Vraag 13

Waar denk jij dat jij in de verhalen van (namen geïnterviewden) waarde kan toevoegen/had kunnen toevoegen?

Vraag 14

Welke zaken zouden in de verhalen van (namen geïnterviewden) meer aandacht moeten krijgen volgens? Welke eerste stap zou jij daarvoor kunnen/willen zetten?

Vraag 15

Welke top 3 van aanbevelingen heb jij voor de collega's in deze regio? Wat zou jij graag anders gaan doen met hen?

Vraag 16

Wat wil jij de andere professionals als top 3 aanbevelingen mee geven?

Bijlage

"Beschouwingen bij de aanleiding en de doelen van het project Werken naar vermogen Samenwerkende beroepsgroepen in de regio".

Beste Bas,

Op 22 september 2011 heb ik jouw verhaal aangehoord over je ervaringen in de afgelopen jaren. Voor iemand van jouw leeftijd heb je al heel wat meegemaakt. De manier waarop je je verhaal vertelde maakte grote indruk op mij. Ik vond het knap dat je helemaal alleen gekomen bent en kan mij voorstellen dat dit best heel spannend was voor jou!

Wat mij echt bij gebleven is dat je voor mijn gevoel best goede kansen had kunnen hebben. Je hebt een goed stel hersens maar helaas ben je op school niet de juiste mensen tegen gekomen die zagen welke begeleiding jij nu nodig had. Ik heb niet goed kunnen inschatten of dit nu alleen aan de school ligt of dat er mogelijk ook andere factoren meegespeeld hebben. Wel weet ik dat jij in feite nu nog met lege handen staat. Wat je droom was heb je niet kunnen waarmaken en dat is toch wel heel wrang. Ook werd mij heel duidelijk dat het huidige stelsel van school niet past bij jongens zoals jij. Alles moet maar groter en iedereen moet alles maar kunnen. Er zijn genoeg jongeren zoals jij die meer begeleiding nodig hebben en gebaat zijn bij kleine klassen en meer uitleg.

Daarnaast kom je dan ook nog eens in aanraking met een werkgever waar je 'stage' loopt en die ook niet nakomt wat hij beloofd heeft. Hierin hadden wij als UWV misschien beter moeten opletten en duidelijkere afspraken moeten maken. Verder vertelde je dat je gezakt was voor een deel van je rijbewijs voor de vrachtwagen en daarbij vroeg ik mij ook weer af of wij als UWV ook daarin niet meer begeleiding hadden moeten bieden.

Wat ik verder goed vond is dat je vertelde dat je duidelijkheid wil, ook al is de boodschap voor jou niet zo positief 'vertel het maar recht in mijn gezicht gaf je aan'. Ik ben het helemaal met je eens dat duidelijkheid van belang is en men er niet om heen moet draaien. Helaas handelt niet iedereen zo en ik hoop dat ook bij de andere deelnemers deze uitspraak van jou blijft hangen!

Beste Bas, ik hoop dat je uiteindelijk toch terechtkomt op een plek waarbij jij je thuis voelt en waarbij je vanuit de praktijk verder kunt groeien! Van belang daarbij is wel dat ook privé alles goed geregeld is en ik hoop dat je hiervoor ook begeleiding blijft houden.

Het ga je goed!

Met vriendelijke groet,

...

Brief van Marjolein Lenderink-de Gelder, Jobcoach aan Sharon

Beste Sharon,

Ik heb veel gehoord in je verhaal. Vooral je onmacht en onkunde van allerlei instanties hebben je het veel moeilijker gemaakt dan misschien nodig was!

Mijn achtergrond ligt/lag niet zo bij school en ondersteuning daar, maar meer in werk, vindt het wel erg schrijnend dat er zoveel mis kan gaan in je zo jonge toekomst!

Ik vind het knap wat je al hebt bereikt en dat je zo'n doorzetter bent! Bravo!

Heel veel succes verder en aarzel niet om hulp te vragen! Mag ook bij mij, ook al weet ik niet direct de juiste instanties, ik wil wel graag helpen. Daarvoor heb ik ook dit vak gekozen!

Succes!

Brief van Anne Roorda-Vunderink, bedrijfsarts in opleiding aan Wesley

Beste Wesley,

Daar zat je dan een paar weken geleden, voor een grote groep mensen. Een grote, kwetsbare jongen. Ik moest denken aan Remy uit het boek 'Alleen op de wereld'.

Heel moedig van je, dat je bereid was jouw ervaringen te delen met mij. Daardoor kan ik kritisch naar mijzelf kijken en het meenemen in mijn werk als bedrijfsarts. Tot nu toe zie ik in mijn werk jammer genoeg vrijwel nooit Wajongers. Maar ik hoop dat ik in de toekomst veel meer mensen zoals jij mag begeleiden (bijv. ook samen met een jobcoach).

Wat me allereerst opviel was dat je herhaaldelijk tegen ons en volgens mij ook vooral tegen jezelf zei, dat 'je het zélf moet willen'. Motivatie is volgens jou belangrijk om verder te komen in het leven en je problemen op te lossen. Verder trof me dat je zei dat je een eigen veilige haven nodig had. Je hebt die veilige haven, nu er via VNN een huis voor je geregeld is. Omdat de rechter had bepaald dat je een gedwongen traject bij de VNN moest ondergaan is er een omkeer in je leven gekomen. Je hebt na drie maanden gevangenis de reddingsboei VNN aangepakt en bent aan de slag gegaan met je behandeling. Nu ben je anderhalf jaar schoon, zelfs het blowen bevalt je niet meer.

Ik wist niet dat in de wereld van de steigerbouw veel drugs gebruikt worden. Jammer, dat dit werk nu voor jou niet mogelijk is. Want toen je over de steigerbouw sprak, begonnen je ogen te glanzen. Voor jou is het een uitdaging om de moeilijkste constructies te maken! Op dat moment dacht ik 'die jongen heeft uitdaging nodig, hij heeft ambitie'.

De komende jaren van stabilisatie en opbouw is het denk ik echter goed om je doelen in het werk niet te hoog te stellen en eerst ritme en regelmaat in je leven te brengen. Vooral ook in je privé leven, want je gaf aan dat privé problemen ook weer een gevaar zijn voor de stabiliteit op het werk. Door de Wajong ervaar jij dat er meer ondersteuning mogelijk is in het werk. In een regulier bedrijf ben je een nummer, maar nu is er meer persoonlijke aandacht.

Ik was geschokt toen je vertelde, dat er zo slecht door hulpverleners werd samengewerkt tijdens je schooltijd. Dat er ondanks alle signalen geen goede hulp van de grond is gekomen betreurt ik.

Jouw tips neem ik mee in mijn werk. Ik zal er op letten dat ik mensen serieus neem en me verdiep in de achtergrond van mensen ('graven' noemde jij het). Ik verdiep me nog meer in de beweegredenen van mensen. In mijn werk probeer ik mensen al persoonlijk te benaderen. Het is goed om me daar extra van bewust te zijn.

Verder ga ik de komende tijd met jobcoaches verkennen of ik meer kan doen voor Wajongers.

Wesley, ik wens je heel veel succes toe de komende tijd. Ik hoop dat je met hulp van de mensen om je heen een goede werkplek zal vinden. Verder wens ik je toe dat je in staat zal zijn om een goede vader voor je kinderen te zijn en dat jij en je kinderen tot rust komen in de veilige haven. Het ga je goed!

Hartelijke groet,

**Brief van Rein Hugen, jobcoach&arbeidsdeskundige aan de beroepsgroep
Jobcoaches &Arbeidsdeskundigen**

Wat mij in de 2 sessies is bijgebleven en wat ik aan waarnemingen zelf heb kunnen zien zijn de volgende punten:

*Bij het volgen van de verhalen van de kandidaten is me opgevallen dat:
We de cliënten serieus moeten nemen en niet op voorhand standpunten moeten innemen.
Het is n.l een valkuil dat we van te voren ingenomen standpunten ook uitdragen in Beoordelingen en trajecten.
Neem tijd voor de cliënt om hem/haar zijn verhaal te kunnen laten vertellen.
Verder werd duidelijk dat er niet op elk niveau goed wordt samengewerkt met alle (hulpverlening)organisaties die er rondom cliënt aanwezig zijn.
Hierin kan nog veel baanbrekend werk worden gedaan.
Zorg ervoor dat je elkaar kunt vinden op de sociale kaart en maak het belang van jou rol duidelijk in het hele proces rondom cliënt, zorg voor samenwerking in het belang van de cliënt.*

Rein Hugen

Brief van Afien Nanninga, bedrijfsarts aan de collega bedrijfsartsen

130

Beste collega's

In het verhaal dat we ter nadere bestudering hebben besproken is sprake van een jongeman van halverwege de twintig die ooit het etiket " ADHD" heeft gekregen, verder niet is behandeld maar op grond van deze diagnose wel toegang heeft gekregen tot de WAJONG en die met de hulp van een jobcoach nu weer gedeeltelijk werkt.

Dit verhaal imponeert mij op twee manieren. Ten eerste was er ten tijde van ontsparing en gedragsproblemen onvoldoende hulp en glijdt iemand helemaal af zonder dat er kennelijk afdoende acties volgen. Welke dokters ik hier moet aanspreken, weet ik niet. Misschien de huisartsen, maar ook :alle dokters, als representanten van de samenleving.

Ten tweede vind ik het verbijsterend om te ontdekken dat iemand kennelijk enkel op grond van een ooit gestelde diagnose zonder uitzondering recht heeft op een uitkering. Van de jongeren zelf begrepen we dat deze status voor een groot aantal jongeren geen prikkel meer vorm tot verdere inspanningen. Bij de toekenning van het recht op een uitkering zou ik pleiten voor het beoordelen van de balans tussen beperkingen en mogelijkheden, net als bij arbeidsongeschiktheid.

Aan mijn collega bedrijfsartsen zou ik willen zeggen: vraag in de bij jouw aangesloten bedrijven of zij WAJONGers in dienst hebben. Het is goed om als bedrijfsarts in beeld te zijn want jij kent de werkplek, de organisatie en je kan dus een rol spelen bij de juiste aansluiting tussen jongeren en werk. Bedrijfsartsen blijken bij de Jobcoaches niet zo bekend te zijn, dus des te meer reden om op de voorgrond te treden.

Vriendelijke groet,

...

Brief van Jos Mangnus, gedragswetenschapper aan beroepsgroep

131

Geachte collega gedragswetenschappers,

Langs deze weg wil ik jullie laten delen in de kennis die ik heb opgedaan door mee te werken aan het project 'Werken naar vermogen' in de regio Venlo. In het project heb ik de mogelijkheid gehad om te mogen leren van drie jongeren, die gebruik maken van de Wajong (Wajongeren) en van collega professionals: maatschappelijk werkers, arbeidsdeskundigen, gedragswetenschappers, bedrijfsartsen en jobcoaches.

De Wajongeren moeten elke dag opnieuw een gevecht leveren om een plaats in de maatschappij te krijgen en/of te behouden. Er zijn meerdere oorzaken voor deze schijnbaar onoverwinnelijke strijd van deze jongeren.

Een oorzaak is een onvoldoende integrale aanpak in de hulp en ondersteuning van deze jongeren. Verschillende ondersteunende deskundigen en instellingen werken naast elkaar en te weinig met elkaar. Voor de Wajongeren en hun omgeving (gezinssysteem en eventuele werkplek) levert dit onsamenhangende informatie en plannen op. Het is uitermate belangrijke dat in onderling overleg een regievoerder (spin in het web) wordt aangesteld. Deze draagt zorg voor geïntegreerde informatieoverdracht naar de Wajongeren en naar het omgevingsstelsel. Het zou prachtig zijn wanneer we in staat zijn om een intramuraal zorgdossier te ontwikkelen. Hierbij levert de gedragswetenschapper een bijdrage door goed in kaart te brengen waar de mogelijkheden liggen van de betreffende Wajongere, maar ook door helder te zijn over diens beperkingen. Beiden zijn van belang om te kunnen werken aan reële en haalbare doelen ten aanzien van deelname aan het arbeidsproces en een maatschappelijke positie. Voor alle partijen is een geïntegreerde realiteitstoetsing van belang. Voorkom hierbij ten alle tijde "zachte heelmeesters, stinkende wonden". Deze gedragswetenschappelijke informatie wordt onderdeel van het zorgdossier en blijft toegankelijk voor de Wajongere en ondersteunende professionals.

Een tweede oorzaak die naar voren komt uit de gesprekken is, dat men meer verwacht van onze beroepsgroep. De Wajongere en zijn gezinssysteem zijn onvoldoende op de hoogte van de mogelijkheden en beperkingen van de jongere. Ook professionals, zoals hiervoor genoemd, geven aan dat zijn onvoldoende kennis hebben over specifieke stoornissen en afhankelijk zijn van gedragswetenschappers ten aanzien van diagnostiek en advisering wat betreft passend onderwijs en werkbegeleiding. Op deze nadrukkelijke vraag dienen wij, als beroepsgroep, een passend antwoord te geven. Het gesprek met de Wajongere en zijn familie over de diagnose zal meer aandacht moeten krijgen. Al in een vroeg stadium moet gesproken worden over de consequenties van het hebben van een specifieke stoornis en/of beperking voor de dagelijkse praktijk. Het volstaat niet om enkelvoudig uitleg te geven over een autisme spectrumstoornis, gedragsstoornis, e.a.. De gedragswetenschapper zal voortdurend moeten toetsen bij de Wajongere of hij/zij dezelfde betekenis geeft aan de informatie die gegeven wordt. Het gaat hier steeds om een vorm van

realiteitstoetsing, opdat de Wajongere en zijn gezinssysteem aan de slag kunnen met een reële toekomstverwachting. De gedragswetenschapper moet samen met de Wajongere zorgen voor een warme overdracht naar andere hulpverleners, arbeidsdeskundigen, docenten e.a..

Tot besluit van deze brief wil ik wijzen op het feit dat wij nog onvoldoende gebruik maken van de vraag van de Wajongere en zijn gezinssysteem. Binnen instellingen en onze beroepsgroep vallen we nog te veel terug op richtlijnen, protocollen en statistische waarheden. Het gevaar bestaat dat we daardoor de unieke vraagstelling van de cliënt uit het oog verliezen en we te veel aanbod gestuurd aan het werk.

Tips:

1. Vraag altijd wat de Wajongere zelf wil, waar heeft hij/zij echt hulp bij nodig hebben en maak gebruik van wat hij/zij al kan!
2. Ondersteun met gedragswetenschappelijke kennis in de 'warme overdracht'.
3. Draag zorg voor integrale informatievoorziening en stel een regievoerder/casemanager aan. Als gedragswetenschapper draag je zorg voor kennisoverdracht aan deze regievoerder/casemanager.

Met vriendelijke groeten

Bijlage D

Film KPS-

interventie Venlo

Voor de film van de KPS interventie zoals uitgevoerd in Venlo zie:

http://www.arbeidsdeskundigen.nl/nvva/lopende_dossiers/

[mmm_mensen_met_mogelijkheden.php](http://www.arbeidsdeskundigen.nl/nvva/lopende_dossiers/mmm_mensen_met_mogelijkheden.php)

133

