

Inleiding

door Cilla Ezerman

Inleiding

door Cilla Ezerman, eigenaar van re-integratiebureau Bijstand naar Werk, bestuurder van Stichting Levensverhaal en initiatiefnemer van de opleiding Re-integratieprofessional.

Mijn eerste betaalde baan, toen ik er na mijn echtscheiding alleen voor kwam te staan met vier kinderen, was een baan bij een gemeente als consulent. Ik hield me bezig met rechtmatigheid, zoals het verstrekken van uitkeringen, bijzondere bijstand, opleggen van een maatregel en bezwaar. Maar ook met re-integratie: mensen zo snel mogelijk naar betaald werk begeleiden. Ik had aanvankelijk een regiefunctie op het gebied van re-integratie. Ik kocht (re-integratie)trajecten in voor mijn cliënten en moest erop toezien dat deze goed werden uitgevoerd. Een aantal zorgen en frustraties van die tijd wil ik hier graag delen, want die hebben mij ertoe bewogen om voor mezelf te beginnen en uiteindelijk in een later stadium ook om de opleiding tot 'Re-integratieprofessional' te ontwikkelen.

“ Een grote zorg vormden de trajecten die als doel hadden om mensen te activeren, maar die zich vooral richtten op coachen, gesprekken voeren. ”

Een grote bron van frustratie waren de uitslagen van medische adviezen. Voor mijn gevoel werd er teveel meegegaan in het verhaal van de cliënt, zonder dat dit medisch werd getoetst. Cliënten kwamen aan met vage klachten en de arts kwam vervolgens met een advies om de cliënt niet te re-integreren, er

was niets mogelijk. 'Hoezo niets mogelijk,' dacht ik dan. De cliënt benoemt klachten die hij zelf niet de moeite waard vindt om te verhelpen aangezien er geen enkel hulpverleningstraject is opgestart. Heeft de cliënt er dan alleen last van als de weg richting werk moet worden bewandeld? Als consulent sta je met je rug tegen de muur, want je kunt moeilijk tegen het advies van een arts ingaan. In één geval heb ik de arts opgebeld en mijn frustratie geuit. De arts is vervolgens met zijn leidinggevende in het gemeentehuis verschenen. Ik heb de arts mogen uitleggen wat zijn advies betekent voor mensen in de bijstand en hoe het de weg belemmert richting werk of een ander activeringstraject. Na afloop van het gesprek heb ik een aanvulling gekregen op de eerste uitslag van de keuring waarin stond dat parttime activeren wel mogelijk was voor de cliënt. Om tot deze conclusie te komen, is de cliënt overigens niet voor een tweede keer bij de arts op gesprek geweest.

Een grote zorg vormden de trajecten die als doel hadden om mensen te activeren, maar die zich vooral richtten op coachen, gesprekken voeren. De cliënt had in de meeste gevallen na afloop een paar prettige gesprekken gehad, maar ik had de cliënt nog steeds in mijn uitkeringsbestand. Er waren nauwelijks stappen gezet richting activering. Dit kwam omdat men de regie en het tempo bij de cliënt liet liggen. Er werd volop aandacht besteed aan de talenten en kwaliteiten van mensen, de richtingen die mensen leuk vonden maar vaak niet realistisch waren of niet mogelijk, en daar bleef men in hangen. Ik meldde bijvoorbeeld een cliënt aan bij een re-integratiebureau voor een traject richting werk. De cliënt was na afloop niet geplaatst. Op zich kan dat gebeuren. Soms zitten dingen tegen en heb je nog niet de juiste werkgever gevonden. Toen ik echter keek naar het verloop van

het traject, bleek er geen enkele stap gezet te zijn richting de arbeidsmarkt. Geen enkele werkgever was benaderd. Men was in de praatfase blijven hangen. Tja, hoe kun je dan iemand plaatsen? Hondsbartaal vond ik het dan ook toen ik het verzoek kreeg om het traject te verlengen. Hier heb ik uiteraard nee tegen gezegd en ik ben zelf met de cliënt aan de slag gegaan. Mijn cliënt was handig en kon met hout werken, mits er rekening werd gehouden met een aantal zaken. Ik heb de timmerbedrijven in de regio in kaart gebracht, deze gebeld en mijn cliënt was geplaatst. Ik heb hem nooit meer in mijn bestand gezien. Hieruit blijkt hoe goed het is om niet in de praatfase te blijven hangen, maar cliënten dingen te laten doen. Daarmee kunnen ze laten zien hoe gemotiveerd ze echt zijn, hun cv vullen en werken aan hun zelfvertrouwen. Ze kunnen iets.

Ook trajecten waarbij mensen sociaal geactiveerd werden, waren een zorg wanneer er geen vervolgstap kwam. Het gaat om vrijwilligersplekken of werkplekken die in het leven worden geroepen om mensen te activeren, bijvoorbeeld bij sociale werkvoorzieningen. Mensen gaan erin, maar komen er nauwelijks uit. Vaak vinden de begeleiders hun cliënten nog niet klaar om een volgende stap te zetten, ze hebben teveel problemen of zijn onmisbaar geworden. Zelf vindt de cliënt het vaak ook best zo. Maar als mensen eenmaal hun (werk)ritme te pakken hebben, op tijd komen, uren hebben opgebouwd, dan kunnen ze naar mijn mening doorstromen naar (parttime) betaald werk. Ze hebben dan al basisvaardigheden opgedaan die nodig zijn in een baan en kunnen zich vervolgens verder ontwikkelen. Het is ook een verkeerd idee te denken dat een traject met kleine stapjes moet gaan, grote stappen zijn vaak mogelijk. En een traject richting werk kan heel goed samengaan met een traject richting hulpverlening.

De laatste zorg die ik wil noemen is dat het traject van een cliënt afhankelijk is van de consulent die tegenover hem zit. Heb je als consulent voor dit

beroep gekozen omdat je voor mensen wilt zorgen, dan ziet een traject er anders uit dan wanneer je voor dit beroep hebt gekozen omdat je iedereen aan het werk wilt hebben. In mijn tijd als consulent vond totaal geen sturing plaats op resultaat. Je had de vrijheid om mensen te ontheffen van de arbeidsplicht als je dacht dat dit nodig was. Was het probleem van de cliënt nog niet opgelost, dan kon je blijven vrijstellen. Nu ik geen consulent meer ben, maar werkgever, kijk ik met een andere bril naar de re-integratiebranche.

“ Als werkgever moet je soms snoeien in uitgaven, kwaliteit blijven bieden en resultaten boeken om een bedrijf gezond te houden. ”

In 2012 was er voor re-integratieondersteuning ongeveer 1,3 miljard euro beschikbaar, waarvan 1 miljard euro voor re-integratieactiviteiten van gemeenten (het participatiebudget) en een kleine 300 miljoen euro voor re-integratieactiviteiten van UWV. De genoemde bedragen zijn exclusief uitvoeringskosten (bron: Algemene Rekenkamer). Als werkgever moet je soms snoeien in uitgaven, kwaliteit blijven bieden en resultaten boeken om een bedrijf gezond te houden. Voor een consulent geldt hetzelfde. Die heeft de taak om ervoor te zorgen dat onze solidaire samenleving betaalbaar blijft. Had mijn leidinggevende me er destijds maar op gewezen wat de kosten zijn van het aantal mensen in mijn caseload. Ik weet zeker dat ik mensen dan minder snel zou hebben ontheven van de arbeidsplicht en nog actiever in mijn werk was geweest. Als consulent is het belangrijk om kostenbewust te zijn en je te realiseren wat je de samenleving kunt opleveren. De uitkeringskosten voor gehuwden zijn om en nabij € 16.500 (netto) per jaar, voor vijf jaar is dat € 82.500,00 (netto). Nu vraag ik mezelf wel eens af hoeveel cliënten ik als consulent in mijn caseload heb gehad die vijf

jaar of langer een uitkering ontvingen. Hoeveel heb jij er op dit moment, als consulent? Dit loopt al gauw in de miljoenen per caseload, dus tel uit de winst voor de samenleving als minder mensen een uitkering krijgen. Om die reden kijk ik tegenwoordig ook anders naar mensen die boven een bepaalde leeftijdsgrens vrijstelling krijgen. Als iemand van 50 of 55 jaar vrijstelling krijgt van de arbeidsplicht vanwege de leeftijd, betekent dit dat er nog een periode resteert van tien tot vijftien jaar tot aan pensioendatum. Elke inspanning die wordt geleverd om mensen aan het werk te krijgen is de moeite waard.

“ Er zijn dus genoeg redenen te noemen om meer mensen aan het werk te helpen, elke inspanning die wordt geleverd is de moeite waard. ”

Ook vanuit een andere invalshoek is werken belangrijk. Na mijn echtscheiding kwam ik in de bijstand terecht. Opeens moest ik mijn gezin onderhouden. Mijn wereld was klein geworden op dat moment, mijn problemen groot. Er ontstaat een soort irrealistische angst die blijft groeien naarmate je langer thuis zit. Waar en hoe moest ik beginnen? Ik voelde me zo eenzaam, onzeker, futloos en verdrietig. Ik weet nog goed hoe hoog de drempel voor mij was om ergens aan te beginnen. De zorg voor mijn kinderen moest gecombineerd worden met werken en dit betekende voor mij heel wat regelwerk. Niet altijd makkelijk. Toch geeft het voldoening als iets lukt, als je mee mag doen, jezelf kunt ontplooien, als je verantwoordelijkheid mag dragen en je eigen kosten kunt betalen. Dit realiseer je je vaak pas achteraf. Kinderen krijgen is een keuze en daar hoort ook de verantwoordelijkheid bij om ze te onderhouden. Mensen die voor een huisdier kiezen, krijgen de brokjes ook niet vergoed. Uit eigen ervaring, maar ook uit onderzoek blijkt dat mensen die werken minder psychische of lichamelijke

klachten hebben, tevredener zijn. De leefwereld wordt groter, het netwerk ook, de zelfredzaamheid et cetera. Er zijn dus genoeg redenen te noemen om meer mensen aan het werk te helpen. Ik meen zeker niet de wijsheid in pacht te hebben, maar wil graag bijdragen aan een professionaliseringsslag binnen de re-integratiebranche, opdat zoveel mogelijk mensen weer echt mee gaan doen.

Thema's

In dit leerboek wordt ingegaan op de belangrijkste onderwerpen uit de opleiding. Hieronder volgt een korte beschrijving.

Professionaliteit

Dit gedeelte behandelt het begrip 'professionaliteit'. Wat zegt de wetenschap over professionaliteit, wat is het belang van een professionele werkhouding.

Werkbedoeling

In het gedeelte over werkbedoeling wordt vooral ingegaan op de vragen: *waarom* doe je wat je doet? *Hoe* doe je dat? En *wat* doe je dan? Professionaliteit uit zich in de manier waarop iemands '*basiswaarden en werkbedoelingen*' tot uitdrukking komen in het werk.

Stereotypen

Vanuit diverse wetenschappelijke gezichtspunten wordt het thema stereotypen benaderd. We doen het allemaal. Het nut van stereotypering wordt hier uitgelegd, maar ook wat je kunt doen om het te doorbreken.

Gesprekken

Vanuit de theorie van Grice wordt dit thema benaderd. Goed communiceren, met zo min mogelijk ruis, vraagt om een goede voorbereiding op het gesprek. De stelregels die ten grondslag liggen aan het voeren van een goed gesprek komen hier aan bod.

Taalachterstand

Je wordt meegenomen in de leefwereld van een cliënt die beperkt Nederlands spreekt. Je wordt je bewust waar iemand tegenaan loopt wanneer niet alles wordt begrepen. Ook wordt uitgelegd wat je het beste kunt doen om tot meer begrip te komen waardoor je beter met elkaar kunt communiceren.

Arbeidsmarkt

De economische principes die op de arbeidsmarkt gelden komen aan bod. Er wordt ingegaan op wat er gebeurt bij een krappe arbeidsmarkt en wat bij een ruime. Ook kun je lezen wat je zelf kunt doen om vraag en aanbod te matchen.

Maatwerk

Maatwerk heeft te maken met keuzes maken en prioriteiten stellen. Vanuit de wetenschap wordt uitgelegd wat een match is. Daarna worden verschillende dilemma's besproken.

Personologie

Hier wordt ingegaan op verschillende persoonlijkheidstypologieën. Als je iemand duidelijk kunt typeren, wordt de zoektocht naar werk al een stuk makkelijker. Het geeft een richting, een startpunt.

Schriftelijke communicatie

Een goede tekst is een tekst die rekening houdt met het publiek waarvoor geschreven wordt. Om een goede tekst te schrijven is het belangrijk om bewust en zorgvuldig te kiezen voor de juiste woorden, zodat de boodschap die jij wilt geven helder bij een ander overkomt.

Helpen bij cv en sollicitatiebrief

Hier gaat het vooral over de vraag hoe je je cliënt kunt helpen bij het maken van een cv en motivatiebrief. Een cv is geloofwaardiger als er verbanden te leggen zijn met feiten uit iemands leven en deze realistisch zijn. De schrijver van een brief kan beter dicht bij

zichzelf blijven in stijl, taalgebruik en verhaal om een potentiële werkgever te overtuigen.

Zelfpresentatie

Goede zelfpresentatie betekent dat iemand zich bewust is van de rol die wordt verwacht en zich gedraagt naar de normen en waarden die passen bij die rol. Je leest in dit gedeelte wat wordt verwacht van een professional, maar ook van de cliënt.

Overtuigingskracht

De zes principes van Robert Cialdini komen hier aan bod die volgens hem ten grondslag liggen aan succesvol overtuigen. Ook wordt ingegaan op de elevator pitch en de opbouw daarvan om sterk en kort een positioneringspraatje te maken dat uitnodigt tot meer.

Wet- en regelgeving

Vanuit juridisch oogpunt wordt het sanctie- en handhavingsregime uitgelegd bij de overheid en het bedrijfsleven. Er wordt ingegaan op de verschillende re-integratievormen en de daarbij horende verplichtingen.

Motivatie

In dit gedeelte wordt motivatie vanuit twee verschillende invalshoeken behandeld. De motivatie om te werken en de motivatie om in de uitkering te blijven. Ook wordt bekeken wat de wetenschap zegt over sanctioneren. Past sanctioneren bij een humanistisch mensbeeld waar uit de verf komen een belangrijk ideaal is?

Samenwerken en onderhandelen

Vanuit de speltheorie wordt het thema van samenwerken en onderhandelen benaderd. Het gaat hier om het vinden van de juiste balans tussen geven en nemen om zowel voor de werkgever als de cliënt het beste uit een situatie te halen.

Ik wil de schrijvers die hebben bijgedragen aan het tot stand komen van het leerboek hartelijk bedanken.

Dit zijn:

- Diederik Stapel: ex-professor die is gestopt met zijn wetenschappelijke carrière nadat aan het licht kwam dat hij onderzoekgegevens had verzonden. Diederik is door mij benaderd nadat ik een artikel over hem had gelezen in de krant. Uit het krantenartikel bleek dat hij niet aan het werk kwam. Ik ben van mening dat mensen een tweede kans verdienen, daarom is hem gevraagd om een aantal thema's te schrijven.
- Dr. Omar Solinger: is organisatiepsycholoog en is in 2010 gepromoveerd op het onderwerp werkhouding, motivatie en verandering in organisaties. Momenteel is hij werkzaam als universitair docent Organisatiegedrag aan de VU Amsterdam.
- Koos Stehouwer: heeft aan de universiteit van Leiden Spaanse Taal- en Letterkunde gestudeerd. Koos is docent Nederlands en NT2 en sinds 1999 mede-eigenaar van Academia Talen. Hij heeft deze opleiding mede vorm gegeven.
- Mr. Kim Kortis: studeerde Nederlands recht aan de universiteit Maastricht. Kim is gespecialiseerd in Arbeids- en Ondernemingsrecht. In 2014 is ze haar eigen bedrijf gestart, Lexia Legal genaamd.
- Ruud van den Tillaar: heeft economie gestudeerd aan de universiteit van Tilburg. Ruud heeft diverse functies binnen ambtelijke organisaties vervuld. Hij is consulent geweest, beleidsmedewerker, directeur van Sociale Zaken Weert en is nu directeur van Intergemeentelijke Sociale Dienst Optimisd. Daarnaast bekleedt hij een aantal bestuurlijke functies.