

Professionals krijgen spiegel voorgehouden tijdens Expertmeeting:



Kijk eens in de Spiegel...Wat je ziet ben jezelf

Wat voor belemmeringen ervaren professionals bij de begeleiding van hun klanten? Staan die belemmeringen in verband met het huidige economische klimaat of met onze opvattingen over het combineren van zorg en werk in Nederland en wat voor een invloed heeft hun eigen referentiekader op de omgang met een klant?

Dat waren de vragen die centraal stonden tijdens de Expertmeeting, die voor de vierde keer georganiseerd werd door Career & Kids, in samenwerking met de Bestuursacademie Nederland. Heel toepasselijk kregen alle aanwezigen bij aankomst in het Business Center in Nieuwegein een tasje met daarin onder meer een spiegel.

De aftrap van de dag werd gegeven door Annemie Schuitemaker van Career & Kids en Kees Kievits van de Bestuursacademie Nederland. Zij hielden elkaar en zichzelf een spiegel voor en beschreven wat ze zagen. Daarna gaven zij het woord aan dagvoorzitster Nezos Demirel, programmamanager van de Bestuursacademie.

Nezos Demirel verschijnt aanvankelijk traditioneel allochtoon gekleed, met hoofddoek, en draagt een gedicht voor over een vlinder die uit zijn cocon probeert te komen en daarbij met de beste bedoelingen geholpen wordt door de mens. Uitkomst is echter dat de vlinder nooit zal vliegen omdat hij niet zelf de nodige hobbels in zijn leven heeft overwonnen. Een mooi begin van de dag!

Gastouderschap biedt kansen

Demirel geeft vervolgens het woord aan Gjalt Jellesma. Hij is van BOINK, de belangenvereniging van ouders in de Kinderopvang en peuterspeelzalen. Hij

gaat in op de veranderingen in de wet op de Kinderopvang, die voor gastouders grote gevolgen hebben. De gastouderopvang is ons land niet erg bekend. Wij denken vaak toch eerst aan crèche en naschoolse opvang. Voor veel kinderen en ouders zou gastouderopvang juist een uitkomst kunnen zijn, omdat gastouders vaak flexibeler zijn.

Gastouderopvang moet per ingang van september 2010 aan een aantal eisen voldoen, om voor een vergoeding vanuit de overheid in aanmerking te komen. Zo mag er in een gastoudergezin niet gerookt worden, moet er goed Nederlands gesproken worden, moeten er rookmelders zijn en moet degene die de kinderen opvangt een opleiding op MBO-2 niveau hebben. Deze aanscherping van de wet heeft tot veel discussie geleid. Er werd zelfs gesproken over afschaffing van de gastouderopvang! Dat is gelukkig niet gebeurd. De aanscherping van de wet kan echter ook een aantal positieve effecten hebben, volgens Jellesma. Het zou voor mensen die in de gastouderopvang werken ook een opstap kunnen zijn naar ander werk met kinderen. In de kinderopvang zullen de komende jaren veel mensen nodig zijn. Bovendien kun je ook denken aan het opvangen van een aantal kinderen in je huis. Als je drie kinderen opvangt, heb je al een perspectief op een minimum loon. Naar aanleiding van zijn verhaal stelt Nezos Demirel de aanwezigen in de zaal de vraag of ze wel eens gedacht hebben aan klanten die gastouder konden worden. Ook wordt er gevraagd naar ervaring van mensen in de zaal met gastouderopvang. Er waren slechts twee mensen die zelf ervaring hadden met gastouderopvang. Wegens omstandigheden moest Gjalt Jellesma direct na zijn presentatie weg en kon er na afloop van de dag niet meer op zijn verhaal worden teruggekomen. Voor meer info zie www.boink.info

Rollenspel verduidelijkt

Nezos Demirel, nu helemaal westers gekleed met losse haren, stelt de aanwezigen een rollenspel voor. Hoe kijk je nu naar een klant met zorgtaken? Is het combineren van zorgtaken met werk echt een belemmering of heb jij dat zelf zo ervaren? Klantmanager Ben van Dieren en klant Habtish Levent zetten zeer herkenbaar een te drukke, niet echt geïnteresseerde klantmanager en een allochtone klant die voor haar kinderen moet zorgen neer. De klantmanager neemt de zaak van een collega over en is duidelijk niet goed voorbereid. De allochtone klant spreekt gebrekkig Nederlands en zit met twee moeilijke kinderen, een zoontje met ADHD en een dochter van twee die helemaal niet praat. Na afloop van het spel wordt de zaal gevraagd te reageren. Is deze situatie herkenbaar? Er komt veel kritiek op de klantmanager. Enkele reacties uit de zaal: "Hij is niet geïnteresseerd. Hij stelt zich niet eens voor aan zijn klant en gebruikt woorden die zij waarschijnlijk niet snapt. Ook doet hij erg veel aannames." Maar er wordt ook toegegeven dat een klantmanager een mens is. De werkdruk wordt door de mensen in de zaal herkend en ook de neiging om gemakkelijk plaatsbare mensen eerder aan het werk te helpen dan mensen met "belemmeringen", of die nu echt zijn of niet. Ook de klant wordt herkend; De alleenstaande allochtone moeder met twee jonge kinderen met

de nodige problemen, die niet goed Nederlands spreekt en eigenlijk gewoon thuis wil zijn bij haar kinderen, maar die toch aan het werk zal moeten. De klantmanager krijgt een herkansing. Ze doen het spel nog een keer, maar we zien een heel andere manager. Deze manager geeft de klant veel ruimte en vraagt door. Hij stelt zich voor en is vriendelijk. Hij stuurt de klant naar huis met de opdracht na te denken over wat zij zelf leuk vindt. Ook na dit rollenspel komen er veel reacties uit de zaal. De klantmanagers zitten vaak met de boodschap die ze aan de klant moeten overbrengen. De klant moet namelijk aan het werk. Dat brengt met zich mee dat ze ook resultaat gericht moeten zijn. In de zaal vond men de klantmanager dit keer te veel meegaan met de klant. Hij ging te veel uit van haar belemmeringen. Dat kwam over als betuttelend. Nezos Demirel sluit hierop aan met constatering dat de reïntegratiemarkt verandert. De arbeidsmarkt is nu gesloten. De klantmanagers zitten met een enorme druk en veel klanten. Wat is daarvan het effect? De klant heeft te maken met belemmeringen maar ook de manager zit daarmee. Het UWV wordt steeds strikter. De uitstroom is erg belangrijk. Wat doet dat met je kijk op klanten? Kies je voor direct resultaat of voor duurzaamheid?

Ervaringsdeskundigen en hun verhalen

Na een korte pauze is het de beurt aan zes ervaringsdeskundigen. Klanten en ex-klanten van Career & Kids vertellen hun ervaringen en geven hun mening. Alle zes de vrouwen hebben een eigen verhaal. Zo raakte **Rilana** na haar scheiding alles kwijt en moest met haar jonge kind bij haar vader gaan wonen. Zij volgde de workshops van Career & Kids en ging stage lopen bij een uitzendbureau. Toen ze meer kon gaan werken zat ze met opvang. Met behulp van haar coach was dat snel geregeld via het gastouderbureau. Zij geeft aan veel gehad te hebben aan het traject waarin je eerst gaat uitzoeken wat je wilt en ook praktische hulp in kunt roepen, op het moment dat je dat nodig hebt. **Melissa** is pas 23 en ook zij heeft het nodige meegemaakt. Zij heeft drie kinderen als haar partner psychisch ziek wordt. Zij heeft geen sollicitatieplicht met drie jonge kinderen en wil eigenlijk de zorg voor haar kinderen niet uitbesteden. Toch wil ze uit de uitkering. Haar coach liet haar zien dat je ook een goede moeder kon zijn als je werkt. Zij werkt nu bij de rechtbank in Den Bosch en de kinderen zijn heel tevreden in de opvang. Zij kijkt heel positief terug op haar cursus bij Career & Kids.

Karin beschrijft zichzelf als veertiger. Na ernstige RSI- klachten kwam zij in de uitkering terecht. Zij wil zich omscholen, maar ervaart daarbij de nodige moeilijkheden. Haar lichamelijk beperking is haar belemmering om weer aan het werk te gaan. Zij ervaart wel de nodige druk van haar klantmanager, die haar graag weer in haar oude werk terug zou zien. Met haar coach zoekt zij nu een oplossing.

Diana raakt na een fusie in de WW. Met haar 45 jaar zijn de problemen die zij ondervindt op de zoektocht naar werkt weer anders dan die van de vorige sprekers. Zij heeft veel ervaring en ook een hogere salariseis dan jongere mensen, die op zoek zijn naar een baan. Zij beschrijft wat het doet met je zelfvertrouwen als je steeds weer afgewezen wordt. Ook **Brigitte**

onderschrijft het belang van het opbouwen van je zelfvertrouwen. Zij heeft in haar zoektocht met haar coach geleerd om tijd te maken voor zichzelf, ook als je jonge kinderen hebt. **Anjub**, werd na 13 jaar ontslagen. Haar werk was haar leven. Zij viel in een gat. Daarbij kwam de onzekerheid. Via een IRO-traject kon zij op een rijtje zetten wat ze wil en kan. Zij heeft ervaren dat ook na een burn-out je weer opnieuw kunt beginnen. Na drie jaar is zij weer aan het werk!

Tips

De ervaringsdeskundigen hadden ook nog tips voor de klantmanagers: Verdiep je in de klant. Wat is de achtergrond van degene die voor je zit en is degene al in staat aan het werk te gaan? Het is de kunst om te kunnen zien of de motivatie om uit die uitkering te komen er is bij de klant. De klantmanagers kregen de gelegenheid om nu eens die vraag aan een klant te stellen die ze eigenlijk nooit stellen maar wel willen weten. Een klantmanager vroeg zich af of ze vervelend waren voor de klant. De meeste ervaringsdeskundigen hadden wel de vooroordelen tegen het UWV gehoord, maar konden die vanuit hun ervaring niet bevestigen!

Levendige discussie en goede voornemens

Nu was het tijd voor de aanwezigen om datgene wat ze vandaag hadden meegekregen op papier te zetten en zich te mengen in de discussie. De aanwezigen moesten op een rood en een groen formulier invullen wat ze vanaf morgen meer gingen doen (op de groene formulieren) en wat ze niet meer gingen doen (rood). Mensen die nog niet aan het woord waren geweest, werden door Nezos Demirel uitgedaagd dit nu te doen. Er ontstond een levendige discussie en velen namen de microfoon om hun mening te geven. Wat opviel was het grote aantal mensen dat uit Rotterdam naar de meeting was gekomen!

De meeste aanwezigen gaven aan dat het een goede dag was geweest om je weer bewust te worden van de mens achter je klant. Wat men meer ging doen: Verdiepen in de klant, kijken naar de hele situatie en stapsgewijs te werk gaan. Proberen te denken in mogelijkheden en niet in belemmeringen. Dingen die men minder gaat doen: agenda laten bepalen door anderen, vakjargon gebruiken, een invulling maken voor iemand anders.

De dag wordt afgesloten door Nezos Demirel, de dagvoorzitter, met de woorden: Als je spaak dreigt te lopen, pak die spiegel!

Tijdens een gezellige informele borrel werd er nog nagepraat over de dag.

Do's en don'ts

De uitspraken, die aan de aanwezigen hebben opgeschreven op de rode en groene formulieren staan hieronder. Een tip: print de opmerkingen van de groene formulieren uit en hang ze naast de spiegel. Iedere morgen beseft u dan weer wie u bent en wat u meeneemt naar uw werk, maar ook wat u vanaf vandaag meer en anders zou kunnen gaan doen!

Wat ga je vanaf morgen NIET meer doen?

*Druk maken over de te behalen resultaten * Druk maken over te hoge klantenbestanden * **APEN OP MIJN SCHOULDERS NEMEN** * Zelf hard werken in de spreekkamer * Niet teveel denken voor een ander * Niet meer op de automatische piloot * Er vanuit gaan dat kids een te grote belemmering vormen voor re-integratie * **BETUTTELEN** van de klant * **SNEL OORDELEN** * Mijn agenda onbeperkt laten invullen door anderen * Aannames / vooroordelen * Denken in targets behalen * Klanten onder druk zetten om keuzes te maken * Denken dat de andere kant van de tafel ver van je bed show is (inlevingsvermogen) * Iets door de strot duwen * Niet zelf alvast dingen invullen maar meer luisteren, verdiepen * Niet teveel richten op uitstroom, maar in kleine stapjes denken * Niet zomaar een nee accepteren * In mijn allergie schieten * Vooroordelen leidraad laten zijn van de gesprekken * Gesprekspartner mijn waarden opdringen * **Eindeloos pampieren** * Uitgaan van mijn eigen gelijk * Uitgaan van mijn tempo * Geen klanten aanmelden * **GEEN VOOROORDELEN** * Bij wisseling van klantmanager zal ik zelf een oordeel/mening vormen, niet overnemen (soms wordt dit veel gedaan.) * Te veel ruimte bij de klant leggen maar duidelijke opdrachten geven * **NEGEREN** * Aannames * Minder betuttelen * Teveel open ruimte bieden * Snel willen afwickelen * Oplossingen bieden voor problemen van klanten> eerst zelf met mogelijke oplossingen laten komen indien dat niet komt, meedenken * **Onvoorbereid gesprek ingaan** * Niet te vrijblijvend, meer structuur/concreet * Meer het accent leggen op wat de cliënt allemaal kan, ipv van te focussen op beperkingen als gevolg van zorgtaken of licht/geestelijke beperkingen * Het té resultaatgericht bezig zijn, in de zin van het korte termijn denken/visie * Het té snel aanbieden van werk waar cliënt eigenlijk emotioneel nog niet klaar voor is * **Denken dat mensen niets kunnen** * Té snel/ teveel in één keer * Invullen * Té veel ruimte geven * Té veel begrip * Té veel laten leiden door eigen emoties **

Wat ga je vanaf morgen MEER doen?

*Het hebben van zorgtaken voor kinderen van moeders, niet zien als een belemmering maar juist **ZIEN ALS KANSEN/MOGELIJKHEDEN** * Oog hebben voor de lichtgeestelijke beperkingen van de cliënt, om zo het draaideur effect te voorkomen * Moeders wijzen op de **mogelijkheden voor kinderopvang**, om ze zoveel mogelijk het gevoel te geven dat de kinderen in goede handen zijn, ondanks dat zij er niet de gehele dag direct bij zijn betrokken * Kijken naar de gehele situatie van de cliënt, en dat in overweging meenemen, om te bepalen of de cliënt er daadwerkelijk klaar voor is om aan het werk te gaan * Blijf geïnteresseerd in de persoon! * Meer interesse tonen. (altijd al gedaan maar blijven doen) * Cliënten*

meer ruimte geven * **PROBLEMEN BESPREEKBAAR MAKEN** *
 Mensen laten ontdekken **wie** ze zijn * Verdiepen in mijn cliënten *
Meer in mogelijkheden denken en minder in belemmeringen * Ik
 ga proberen om nog meer (alternatieven) mogelijkheden voor kinderopvang
 te bedenken voor (alleenstaande) moeders * Verder uitwerken om een
 klasje te laten starten als gastouder * Wat is de achtergrond van de klant?
 * Wat is de **MOTIVATIE** van de klant? * Wat is belangrijk voor de klant?
 * Wat is de **vraag achter de vraag?** * Hoe pak je de motivatie van
 de klant, hoe kom je erachter wat triggert * Verantwoordelijkheid bij de
 klant * Ieder gesprek open in te gaan * Leren van de ervaringen van
 anderen * Klant centraler dan ooit * Collega's aanspreken op
 gedrag/houding * Nieuwsgierig blijven naar het bijzondere in de ander *
 Mensen stapjes laten zetten in een pad dat ergens naar toe leidt * Meer
 bewust omgaan met **MOGELIJKHEDEN VAN OUDERSCHAP** * Besef
 dat sommige zaken meer tijd/begeleiding vragen (groeien in je
 zelfvertrouwen) * Hoe kunnen we kansarmen toch iets bieden *
 Gastouderopvang * Stap voor stap belemmeringen aanpakken *
 Meer verdiepen in de situatie van de klant op alle niveaus * Concreter
 taken/opdrachten mee geven voor de klant * Zoeken naar het 'iets' in
 elke persoon * **Doorvragen** nodig * Geef cliënt de ruimte om het
 verhaal te vertellen * Verdieping gastouderschap * Klant
 vaker spreken in begin situatie * Klanten (klachten serieus nemen) *
 Meer aan mezelf werken om klanten nog beter te kunnen helpen *
 Terugkijken van gesprekken hoe deze zijn verlopen * Individualisering/
 maatwerk/ doorvragen/ luisteren * Tijd nemen voor gesprekken/
INLEVINGSVERMOGEN/ empathie. Tijd nemen voor het hele verhaal:
 verdieping * Duidelijkheid/ grenzen stellen/ afspraken maken en
 nakomen * Bewust zijn van de "machtsverhouding" * Nazorg verlenen
 * Klanten motiveren richting werk in KO & BSO * **INVESTEREN IN**
DUURZAAMHEID * Investeren in maatschappelijke deelname *
 Investeren op volume aan tijd per klant * Meer voor mezelf opkomen,
 wat harder zijn * Meer eigen plan trekken * Mijn eigen gezin en welzijn
 meer belangrijk laten zijn * Meer in mijn eigen kracht proberen te gaan
 staan * Concreter maken van de dingen die mensen 'moeten' doen *
 Verantwoordelijkheid bij de cliënt laten. Men is niet zielig maar individu
 zonder werk * Vertrouwen geven in de positieve ontwikkeling van
 mensen in de uitkering bij het volgen van trajecten richting soc.
 activering/werk * Alleenstaande moeders meer begeleiden naar
 arbeidsmarkt door middel van trajecten * Nog meer op mijn intuïtie
 drijven/varen * Aanpak afstemmen op de persoon/klant * Bij moeilijk
 plaatsbare cliënten, meer kleinere stappen nemen * Blijven monitoren
 wanneer cliënt op traject zit * **DOEL VOOR OGEN** * Succes
 factoren benaderen en gebruiken als voorbeeld * Klanten nog meer
 laten nadenken over zichzelf (contact maken, open vragen) * Creatief
 zijn in oplossingen * **Wat motiveert de klant?** Waardoor komt de klant
 in beweging * Oog hebben voor de belemmeringen die weg te kunnen
 nemen zodat mogelijkheden benut kunnen worden * Meer stilstaan
 bij wat het voor iemand betekent om zijn baan te verliezen * Meer tijd aan

de start * Vragen: hoe vindt u het om in de bijstand te zitten *
Vragen: wilt u meer inkomen * Culturele achtergrond navragen *
Meer richten op **duurzaamheid** * Rekening houden met persoonlijke
situatie van de klant * Stapje voor stapje/is iemand klaar voor de
volgende stap? * Goed zorgen voor de kids is ook goed zorgen voor
jezelf * De collega's en mezelf wijzen op het belang te **KIJKEN IN DE
SPIEGEL** *

Tekst: Kitty Dalhuizen

Voor meer informatie:

Bestuursacademie  **Nederland**

Bisonspoor 332, Postbus 1470
3600 BL Maarssen

T 0346 593139

M 06 15 05 1609

F 03466 574577

k.kievits@bestuursacademie.nl

www.bestuursacademie.nl

Career& Kids

Dorpsstraat 30

4145 KC Schoonrewoerd

Annemie Schuitemaker

T 0800-02010606

M 06 53 96 18 89

F 0345 - 648105

www.careerandkdis.nl

a.schuitemaker@careerandkids.nl