

## **Van belemmering naar uitdaging!**

**Met welke bril kijk jij? De roze, groene, gele of misschien wel de zwarte?**

Arbeidsparticipatie van uitkeringsgerechtigden en NUGGERS met zorgtaken verhogen, dat was het onderwerp van de (inmiddels al weer derde) expertmeeting die Career & Kids op dinsdag 23 juni organiseerde in samenwerking met Bestuursacademie Nederland. Het thema luidde: van belemmering naar uitdaging! Belemmeringen van de cliënt om (weer) de arbeidsmarkt op te gaan, maar ook belemmeringen in de rol van de klantmanager, werkcoach of arbeidsadviseur.

Met de vraag "met welke bril kijken jullie naar je cliënt?" openden Annemie Schuitemaker, oprichtster van Career & Kids en Kees Kievits, programmamanager van Bestuursacademie Nederland, de expertmeeting.



### **Moderne supervrouw**

De doelstelling van deze expertmeeting is om ervaringen te delen en oplossingen aan te reiken. En hoe kan dit beter dan door ervaringsdeskundigen, coaches en gemeenten bij elkaar te zetten. Dagvoorzitter Roos Wouters - politicoloog, publicist en adviseur - is zo'n ervaringsdeskundige. Aan de hand van een column illustreert zij met humor hoe zij na een burnout haar ego "met een krabber van de grond kon rapen" en er door middel van een re-integratiecoach weer achter is gekomen hoe ze haar talenten op een goede manier kon benutten.

### **Regeltante.nl**

Het benutten van talenten is ook een rode draad bij de sprekers en tijdens de discussie met de zaal. De eerste spreker, Linda Woudstra van Regeltante.nl, geeft uitgebreid toelichting op de wetgeving met betrekking tot gastouder. Deze vorm van kinderopvang wordt door veel ouders nog niet gelijk ingeschakeld en itt kinderdagverblijven is deze vorm vaak veel flexibelere en sneller beschikbaar en past meer bij de wensen van ouders die 9weer moeten of willen) gaan werken

Ze vraagt zich af of het niet veel simpeler is voor de gemeenten om talenten te koppelen. Kinderopvang blijkt een van de grootste belemmeringen voor een moeder te zijn om weer aan het werk te gaan. Regeltante.nl bemiddelt in opvang in de buurt, aan huis of bij de gastouder, zodat enerzijds de moeder aan het werk kan en anderzijds iemand aan werk wordt geholpen in de kinderopvang. Het mes snijdt zo aan twee kanten, zelfs na 2010, wanneer er een aantal regels gaan veranderen. Gelukkig is het afschaffen van gastouderopvang, waar staatssecretaris Dijkzema vurig voor pleitte, van de baan. De discussie bij de overheid daarover was een geldkwestie. Er is destijds niet gekeken wie er gebruik maakten van deze vorm van opvang en al helemaal niet wie financieel afhankelijk waren van deze sector, zegt Woudstra. Weliswaar gaat de uurvergoeding iets omlaag, maar daarentegen behelzen de regels vanaf 2010 een aantal wettelijk verplichte diploma's en opleidingseisen en een bureau dat de geldstroom beheerst om fraude tegen te gaan. Het gastouderschap wordt volwassen en zal alleen maar baat hebben van de professionalisering.

## **Samenwerking met gemeenten**

Regeltante.nl wil graag met de gemeenten samenwerken. Werkcoaches kennen hun cliënten en kunnen dus bij uitstek aangeven of iemand geschikt is om te werken in het gastouderschap. Ook kan een werkcoach een cliënt op het bestaan van gastouderschap attenderen, wanneer opvang een laatste belemmering is voor deelname aan de arbeidsmarkt. Het zichtbaar maken van de vacatures voor de coach is dus relevant. Regeltante.nl krijgt veel nieuwe aanvragen te verwerken, maar het is technisch lastig om dat bij te houden op een site als Werk.nl. Op de vraag uit de zaal of gemeentes zich ook kunnen inschrijven bij Regeltante.nl antwoordt Linda Woudstra dan ook met een volmondig: graag!

## **Competenties**

De presentatie 'Van belemmeringen naar kansen' van Marlou Min - zelfstandig procesmanager op het gebied van leren en werken- is voor veel werkcoaches en klantmanagers uit de zaal een eyeopener, of liever gezegd een 'earopener'. Want waar het voor een groot deel om draait tijdens de gesprekken tussen coach en cliënt is: luisteren.

## **Luisteren**

"Ze wil niet werken", "het negatieve zelfbeeld van de cliënt klopt wel een beetje", "ze heeft gelijk, de kinderopvang is een heel gedoe", bijna elke werkcoach herkent deze gedachten. Het beeld dat een coach heeft van de klant beïnvloed het wel of niet creëren van kansen op de arbeidsmarkt, schetst Marlou Min. Maar worden de belemmeringen om zich op de arbeidsmarkt te begeven wel altijd in het juiste licht gezien, of met de woorden van Min: door de juiste bril? Volgens Min is het belangrijk om feitelijke belemmeringen te scheiden van subjectieve belemmeringen. Subjectieve gedachten zijn te veranderen. Een coach kijkt soms met een te negatieve 'bril' naar de cliënt, schippert tussen het gelijk van de cliënt en het gelijk van de werkgever, en vergeet daarbij te denken vanuit de competenties van een persoon. Ook wordt nog vaak over het hoofd gezien wat de cliënt zelf wil. Goed luisteren is dus het sleutelwoord en wanneer daarmee boven tafel komt wat de wensen zijn van de cliënt, kan gekeken worden naar de competenties, ook wanneer iemand geen arbeidsverleden heeft. Aan de hand

van een tiental werknemerscompetenties, zoals afspraken nakomen, stressbestendigheid en flexibiliteit, laat Min zien dat veel van deze vaardigheden al aanwezig zijn bij moeders met een zorgtaak. Het hebben van kinderen vergt verantwoordelijkheid, organisatietalent, stressbestendigheid en doorzettingsvermogen. Het is de taak van de coaches om die te vertalen naar concrete capaciteiten, zodat een werkgever ook zijn vooroordelen ten opzichte van herintreders kan herzien, en nog beter, er zijn voordeel mee kan doen.

## **EVC**

EVC staat voor Erkenning van Verworven Competenties. Een EVC-procedure geeft een beeld van talenten, kennis en vaardigheden van iemand, verworven via school, werk, door het beoefenen van een hobby of in de thuissituatie. De essentie van EVC is dat leren niet alleen gebeurt via het formele onderwijs. Als je de werkgever ontvankelijk maakt voor de competenties van een potentiële werknemer, zegt Min, heb je al half gewonnen. Daarbij is realiteitszin belangrijk. Ondersteun de cliënt in haar reorganisatie thuis en geef voorbeelden van andere werkende ouders. Zoek werk waar de waardevolle competenties het beste ingezet kunnen worden, bijvoorbeeld op een school, als gastouder of op een consultatiebureau. Kortom, wanneer je uitgaat van de feiten, kun je een oplossing zoeken, de juiste cursus of opleiding voorstellen en worden de kansen om een cliënt op de arbeidsmarkt te krijgen vergroot.

## **Ervaringsdeskundigen**

Vier ervaringsdeskundigen - allen moeders - vertellen na de pauze hoe zij hun re-integratieproces ervaren hebben; hoe moeilijk het is; hoe je een lange adem moet hebben; mondig moet zijn; de eigen regie niet moet verliezen en, erg belangrijk, dat je tegen de juiste coach aan moet lopen. Een coach die je wegwijs maakt in het doolhof van do's en don'ts op weg naar de arbeidsmarkt. Een coach die luistert naar wat je echt wilt, die je een adempauze geeft en die je af en toe ook een schop onder de kont geeft en je ogen opent voor andere mogelijkheden dan waaraan je zelf had gedacht. Er is veel mogelijk, maar de cliënt moet wel weten wat die mogelijkheden zijn. En weer komt het naar voren: luisteren, echt luisteren naar wat de cliënt wil en niet wil.

Ellen, Judeska, Dasja en Esther hebben het aan hun eigen doortastendheid te danken dat zij halverwege hun zoektocht naar werk de handdoek niet in de ring hebben gegooid. Het delen van hun ervaringen kan de aanwezige werkmanagers en coaches helpen om in de toekomst het aanbod van een traject beter op de cliënt af te stemmen.

Judeska noemt luisteren een eerste vereiste. Ellen: "Het is de kunde van een goede coach om de vaste paden los te laten en te kijken naar wat de cliënt echt wil". Esther: "Maak mogelijkheden bespreekbaar, zodat je cursussen kunt volgen en trajecten, zodat je ziet dat je niet de enige bent en ervaringen kunt uitwisselen". Dasja: "Meer tijd nemen voor de cliënt en een steun in de rug zijn, omdat je jezelf steeds meer moet oppeppen om je te motiveren na zoveel afwijzingen."

## **Leermoment**

De verhalen van de ervaringsdeskundigen maken wel wat los in de zaal. Een werkcoach zegt dat het goede van zo'n expertmeeting is dat je weer wordt

wakker geschud. Marlou Min vat het belangrijkste punt in de discussie van vandaag samen: "Waar het hart ligt liggen de competenties". En Roos Wouters vult aan: "Als iemand eenmaal weet wat haar passies zijn, dan kun je door netwerken en enthousiasme bij wijze van spreken op het schoolplein aan een baan komen."

Het wordt duidelijk dat je door mee te gaan in andermans belemmeringen eigenlijk zegt: je kunt het inderdaad niet. Iedereen denkt dat misschien wel eens, maar de basis moet zijn: oplossingen bedenken in de lijn van de competenties van de cliënt.

Of zoals Roos Wouters het verwoordt: "Aan welke voorwaarden moet een baan voldoen om jouw belemmeringen opzij te zetten?"

Ook wordt de kennis over de banenkant ter discussie gesteld. Nog al te vaak worden de verkeerde vacatures voorgesteld. Zo creëer je teleurstellingen aan de kant van de cliënt en aan de kant van de werkgever. Linda Woudstra reageert: "Geef mij een bak uit het UWV en ik pik er de mensen uit die bij uitstek geschikt zijn om in de kinderopvang te werken." "Verdorie," zegt een klantmanager enthousiast: "dat is het nieuwe denken!"

## Concrete Actiepunten

Om daadwerkelijk te komen tot concrete actiepunten, krijgt iedereen een Rood en Groen vel, met de opdracht hierop actiepunten te benoemen. De do's en dont's. Het levert veel reacties op, waar actief over wordt gediscussieerd. Rood: Wat ga je vanaf morgen NIET meer doen? Groen: Wat ga je vanaf morgen MEER doen? Wat ga jij vanaf morgen niet meer doen? En wat ga jij vanaf morgen meer doen? Iedereen schrijft en denkt na. De do's en dont's die verzameld zijn geven een goed beeld geven van de voornemens van alle aanwezige klantmanagers, werkcoaches en arbeidsadviseurs. Daarbij kunnen ze uiteraard anderen, die de bijeenkomst gemist hebben motiveren. En op die manier inderdaad de arbeidsparticipatie van uitkeringsgerechtigden en NUGGERS met zorgtaken verhogen.

### Wat ga je vanaf morgen NIET meer doen?

- **Minder (VOOR) OORDELEN \***

*Niet laten leiden door **werkdruk** (meerdere malen genoemd) \* Te veel sturen/richting uitzetten voor, in plaats van MET de cliënt \* Privacygevoelige gesprekken op de beursvloer houden (dus spreekkamer reserveren) \* **STRESSEN** \* Grenzen stellen en duidelijk zijn \* Blind zijn voor ouderschapscompetenties \* **KORT DOOR DE BOCHT** tot een keuze komen met klanten \* Afstappen van cv, meer naar portfolio \* Niet **MEEHUILEN** \* **INVULLEN** voor de klant \* Vasthouden aan procedures \* Op mijn tenen lopen \* Samen werken aan ontwikkelingen binnen de organisatie \* **TE SNEL HANDELEN** en te weinig tijd \* Zelf een plan van aanpak bedenken \* Me onbewust **MEE LATEN SLEPEN** \* Meepraten met de klant \* Niet zomaar aannemen dat een probleem volgens de cliënt niet is op te lossen \* Niet meteen **MEEGAAN IN PROBLEMEN** van de klant \* Niet zo twijfelen aan mijn oordeel of indruk \* Moeders bevestigen in **KINDEROPVANGPROBLEMEN** \* Minder energie stoppen in belemmeringen binnen organisaties voor het uitvoeren van mijn werk (focus op kansen) \* De ander **TEVEEL STUREN** binnen mijn eigen kaders (voor de ander denken) \* Heel direct met*

oplossingen komen, maar samen met cliënt zoeken naar... \* Niet vanuit **DWANG** maar vanuit passie en wil \* De belemmeringen als definitief beschouwen, het kunnen vooroordelen zijn \* **ONVOORBEREID** een gesprek in gaan \*

### Wat ga je vanaf morgen MEER doen?

- **LUISTEREN**) \*

Klant lijst laten maken/inzicht geven in **COMPETENTIES** kwaliteiten **EVC** (ken jezelf) (zeer vaak genoemd) \* Neem de tijd/**MEER TIJD NEMEN** (vaak genoemd) \* Netwerk uitbreiden zodat je meer tools kunt aanbieden aan de klant \* Indien mogelijk gesprekken langer dan een uur plannen, zodat de belemmeringen opgelost kunnen worden \* Nog meer **DOORVRAGEN** om achtergronden van probleem boven water te krijgen (vaak genoemd) \* Gesprek aan het eind samenvatten: is dit duidelijk/is dit afgesproken \* Proberen klant **ZELFKENNIS** te geven \* Bekijk vacatures die **JUIST** bij bepaalde doelgroep passen \* Crisis biedt kansen \* Vaker de **ROZE BRIL** opzetten \* Minimaal één maal per maand **PASSENDE VACATURES** toesturen \* Positieve benadering, in kansen denken/**STIMULEREN EN MOTIVEREN** \* Uitgaan van **FEITEN** en niet van vooroordelen. Vervolgens proberen belemmeringen weg te halen \* De site van [www.regeltante.nl](http://www.regeltante.nl) bezoeken en ernaar verwijzen \* De tijd nemen om de vraag achter de vraag boven tafel te krijgen, me minder laten leiden door werkdruk \* Analyseren van feiten en beelden \* Doorvragen naar **PASSIE EN WENSBEROEP** \* **MOGELIJKHEDEN ZOEKEN** voor alleenstaande moeders \* Praten over halfvolle flessen \* Benadrukken wat iemand wel kan \* **EVALUATIEMOMENT** inbouwen en traject bespreken \* Meer tijd vragen en geven voor gesprekken \* Tijd geven \* Meer zeker zijn \* Speelveld van onmogelijkheden beter benoemen, zichtbaar maken \* Meer **UITGAAN VAN KANSEN** en minder van belemmeringen \* Nog beter kijken naar de **MOGELIJKHEDEN** binnen de speelruimte \* Waar nodig meer gebruik maken van empowerment, meer oog voor angst voor het onbekende \* Uitgaan van feiten en kansen \* Meer structuur in de gesprekken \* **LUISTEREN** en doorvragen \* Zorgen voor **VERTROUWENSBAND** \* Genieten van successen \* Geloven in kansen en mogelijkheden \* Individualiseren \* Vragen wat mijn cliënt wil cq nodig heeft \* Meer procedures loslaten \* Meer **CREATIVITEIT** inbrengen \* **ONBEVOORDEELD BLIJVEN KIJKEN** \* Goed doorvragen \* Bewust handelen, met aandacht en zorg voor mezelf en de ander \* Achterover leunen \* De klant meer ruimte geven \* Luisteren, samenvatten en doorvragen \* Wat willen klanten zelf? Openheid en niet proberen de gekleurde bril op te zetten \* Meer verdiepen in functies en daarbij behorende competenties \* Meer **COACHEN EN MOTIVEREN** \* In kansen en mogelijkheden denken \* **BUITEN KADERS DENKEN** \* Zelfkennis vergaren \* Zorgen voor **PRIVACY** tijdens gesprek \* Door en doorvragen \* **EVC INVENTARISEREN** en mee werken \* Andere markten voor werkaanbod opzoeken/branche informatie \* **GASTOUDEROPVANG** bekijken. Ik was gefocust op kdv en bso \* **FLES IS HALFVOL** beeld \* **AFSTEMMING OP DE ARBEIDSMARKT** \* Website **CAREER & KIDS** doornemen \* Meer vragen stellen \* Nog beter kijken naar de **COMPETENTIES** van mezelf en anderen \*

**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](http://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.careerandkids.nl](http://www.careerandkids.nl)

[a.schuitemaker@careerandkids.nl](mailto:a.schuitemaker@careerandkids.nl)