

Diagnos Activerin

STEUN BIJ DE ZOEKTOCHT NAAR PASSESND WERK

Tekst: Eric le Gras

Langdurig werkloze uitkeringsgerechtigden zijn een grote zorg voor een gemeente, niet alleen in financieel, maar vooral ook in sociaal opzicht. De door TNO in samenwerking met de gemeente Zoetermeer ontwikkelde Diagnose Methode Activeringspotentieel (DMA) ondersteunt gemeentelijke klantmanagers en werkzoekenden tijdens de speurtocht naar een passende werkplek – en met succes, zo blijkt in de praktijk. Zoetermeer neemt DMA dan ook op als regulier onderdeel van de begeleiding.

‘Het uiteindelijke doel voor al onze klanten is een reguliere baan, maar soms moet je een paar tussenstappen inbouwen’, zegt teammanager Zorg en Welzijn Henk Brouwer van de gemeente Zoetermeer, waar in 2005 een proef met de DMA startte. Een succesvolle proef, volgens Marianne van Reek die als beleidsmedewerker Werk Zorg en Inkomen aan de gemeente is verbonden: ‘We gaan DMA invoeren als een structureel onderdeel van de begeleiding.’

Zoetermeer wil zo veel mogelijk uitkeringsgerechtigden aan de slag hebben. Niet alleen omdat wettelijke regelingen daar financiële voordelen aan verbinden, maar ook omdat de sociale kosten van inactiviteit hoog zijn. Veel langdurig werkzoekenden willen graag meewerken, zegt Brouwer: ‘Zonodig kunnen we de duimschroeven aandraaien, maar bij de juiste benadering is dat doorgaans niet nodig.’

Onderliggend probleem

Want die benadering, daar draait het om. De wil is er, maar de praktijk is weerbarstig. ‘Neem die man die aangeeft dat hij vanwege rugklachten niet kan werken’, vertelt TNO-adviseur dr. Femke Bennenbroek. ‘De arts zegt dat er niets aan de hand is, maar de man blijft weigeren. Dan kun je hem zeggen dat er geen reden is om niet te werken, maar je kunt hem ook serieus nemen. Dat betekent dat je hem gaat activeren en tegelijkertijd het gesprek aangaat. Vaak blijkt dan dat er een onderliggend probleem is, dat zo iemand bijvoorbeeld onzeker is of een negatief zelfbeeld heeft. DMA is een bruikbaar instrument om daar achter te komen.’

Zoetermeer neemt de klant, in dit geval de langdurig werkloze uitkeringsgerechtigde, serieus, zegt Brouwer: ‘We gaan minder uitbesteden aan reïntegratiebedrijven en zelf meer maatwerk

e Methode gspotentieel

leveren. Klant en klantmanager maken het samen waar.'

Zij moeten dan wel een vertrouwensband opbouwen. Van Reek: 'Daarin willen we investeren. De klant wil gehoord worden, ook als het om informatie gaat waarmee de klantmanager niet direct iets kan. Dat kan tijd kosten, maar dat is het waard.' Bennenbroek vult aan: 'Het gaat om gericht, individueel werken en DMA helpt de klantbeheerder daarbij. Met DMA maak je een foto van de klant, van zijn of haar talenten, tekortkomingen, van competenties en van punten waar extra steun nodig is.'

DMA, benadrukt Bennenbroek, is een product van de samenwerking tussen Zoetermeer en TNO: 'Het is in eerste instantie een vragenlijst waarvoor wij vanuit onderzoek en theorie onderwerpen hebben geselecteerd die van belang zijn voor de begeleiding van werkzoekenden. De klantmanagers hebben daar hun praktijkkennis aan toegevoegd, bijvoorbeeld over de volgorde en de concrete inhoud van de vragen. Nu hebben we de bruikbare mix van wetenschappelijke kennis en praktijkkennis.'

Kansen verbeteren

Zoetermeer gaat DMA niet inzetten voor de eenvoudigste categorie. Het gaat om zo'n 1150 mensen die al lang geen reguliere baan meer hebben of die nooit hebben gehad. Van Reek: 'Daarnaast hebben ze regelmatig andere problemen zoals psychische klachten en alcoholisme of ze zitten in een sociaal isolement. We verwachten niet dat deze mensen meteen een volledige baan aankunnen, maar er is veel mogelijk. Ze beginnen met vrijwilligerswerk of begeleid werk. Voor de duidelijkheid: een reguliere baan is en blijft het doel, maar we zetten zonnodig tussenstappen.'

De kansen op de arbeidsmarkt liggen tegenwoordig gunstig, zegt Brouwer en daarom zet Zoetermeer stevig in: 'Juist bij deze mensen gaat het om de juiste begeleiding en het juiste traject. Om er achter te komen hoe die eruit kan zien, is DMA ook weer bruikbaar. Het is een methode waarmee je niet alleen een beeld van de klant krijgt, maar ook van de acties die je kunt ondernemen om diens kansen te verbeteren.' Dat heeft gevolgen voor het gemeentelijke beleid: 'We kunnen nu beter bekijken welke klantmanager past bij welke klant en de klantmanagers kunnen met de gegevens uit de DMA elkaar coachen. De keuzes van de bedrijven die onze reïntegratietrajecten begeleiden, kunnen we ook meer gefundeerd maken. We willen af van massale contracten, en kiezen voor een meer individuele benadering. Daarvoor moet je klant en bedrijf aan elkaar kunnen koppelen.'

Andere gemeenten

Zoetermeer is enthousiast over DMA en gaat ermee verder als regulier onderdeel van de begeleiding. Er staat onder andere een project op stapel, dat een groep werkzoekenden die op een aparte locatie bij elkaar komt en begeleiding via DMA krijgt, vergelijkt met een groep die de normale begeleiding krijgt. 'Een interessant experiment', zegt Bennenbroek, die de resultaten ook kan toepassen als ze voor andere gemeenten werkt: 'We hebben opdrachten van onder andere Lelystad, Almere en Smalingerland. En er loopt nog een stel andere plannen.'

Info: femke.bennenbroek@tno.nl

DMA: POSITIEVE REACTIES VAN GEBRUIKERS

Klanten van de gemeente Zoetermeer reageren positief op de DMA: 'Op deze manier kan de gemeente de kern van de problemen achterhalen en ons beter begeleiden.'

'Ik word serieus genomen, gerespecteerd.'

'Als ik de lijst niet had ingevuld, dan was ik waarschijnlijk in dezelfde vicieuze cirkel blijven hangen.'

Ook de klantmanagers vinden het een nuttig instrument:

'Je krijgt een breed, gedegen beeld.'

'De klanten komen vaker zelf met plannen voor het vervolg, raken meer gemotiveerd, krijgen vertrouwen in verandering.'

'Je krijgt sneller een verdieping, snel een ingang om te praten over achterliggende problemen. Je praat meer over zaken die er voor de klant echt toe doen.'