

Professionalisering van

Instrument om participatie naar vermogen te faciliteren

Door: Roel Cremer



De reïntegratiemarkt heeft behoefte aan objectieve loonwaardebepaling. Ook is een meer gerichte en integrale aanpak voor de begeleiding van langdurig werklozen naar participatie naar vermogen nodig. Professionalisering is een vereiste om op effectieve en eenduidige wijze het werk te kunnen doen. In dit artikel wordt daartoe een handreiking gedaan.

Samenwerking tussen TNO, Chain Works, LANDER Groep en Atlant Groep heeft geleid tot een applicatie voor de sociale werkvoorziening en de reïntegratiebranche. Onder de naam Dariuz® BV moet deze applicatie de weg naar duurzaam werk voor langdurig werklozen effectiever maken. De partijen hebben bestaande methodieken vertaald naar één geautomatiseerd instrument: een combinatie van diagnose, *assessment* en loonwaardemeting.

Aanleiding

Aanleiding voor het initiatief is de samenloop van een aantal factoren. We zien een landelijke trend waarbij SW-bedrijven steeds vaker worden ingezet voor reïntegratietrajecten die gericht zijn op arbeidsparticipatie van bijstandsgerechtigden. Deze verandering zorgt ervoor dat de SW-medewerkers en

uitkeringsgerechtigden fysiek steeds vaker bij elkaar over de (werk)vloer komen. De SW-branchen ontvangen nu nog een algemene subsidie, maar de verwachting is dat er een differentiatie wordt ingevoerd, waarbij de afstand tot de arbeidsmarkt bepalend is voor de hoogte van de subsidie. Verder speelt een rol dat opdrachtgevers van trajecten kritischer worden op de kosten-batenrelatie en meer inzicht wensen in kwaliteitscriteria. Daar komt nog eens bij dat afroming van de afgelopen jaren van klantbestanden, heeft bijgedragen aan meer complexe problematiek bij de klanten van de reïntegratiedienstverlening. Ook de invoering van het participatiebudget vraagt om een eenduidige beoordelingsystematiek. De samenwerkende organisaties waren zich bewust van deze ontwikkelingen en begonnen aan de ontwikkeling van effectieve

reïntegratiedienstverlening

meetinstrumenten voor het vaststellen van passende trajecten, het meten en volgen van competentieontwikkeling en een valide loonkostenmeting.

Diensten voor professionals

Professionals spelen in de reïntegratiemarkt een cruciale rol. Ze vormen de link met de klanten en bepalen voor een groot deel de invulling van trajectplannen. Kwaliteit leveren is daarmee van belang voor alle betrokkenen. Om haar werk goed te kunnen doen heeft de sociale dienst, het reïntegratie- of SW-bedrijf er veel belang bij dat de professional de regievoerder is voor het verzamelen van betrouwbare informatie over de klant, om vervolgens effectief en efficiënt te kunnen handelen.

Tijdens het gehele proces is het van belang dat de interacties tussen professional en klant een activerende werking hebben. Ten slotte draagt de professional bij aan de keuze voor de best passende interventie.

Oplossingen

Afhankelijk van de vraag wordt de geïntegreerde aanpak of worden losse modules ingezet. De instrumenten die de betrokken partijen inbrengen, zijn gebaseerd op theoretische kennis en ervaringen uit de praktijk. Met de nieuwe applicatie kan dan ook *evidence based* worden gewerkt. Bedrijven krijgen een objectief beeld van de mogelijkheden van medewerkers in het kader van het tweede spoor. Kandidaten worden geselecteerd op basis van instroomcriteria voor een bepaalde baan. Aan de hand van deze selectie kan de klantmanager cliënten uitnodigen en op individueel niveau selecteren voor een sollicitatiegesprek. Ook kan de toepassing managementinformatie leveren. Een belangrijke toegevoegde waarde van het nieuwe instrument is het normbestand. Hoe groter het normbestand immers is, hoe nauwkeuriger de voorspelling van de resultaten zal zijn.

Toegevoegde waarde

We stelden de vraag waarom een 'professional' de bewuste applicatie nodig zou hebben. Kenmerkend voor professionals is dat ze veel praktijkervaring hebben opgedaan en vrij snel zien waar het belang van klanten bij gebaat is. Ze doorlopen als het ware een evolutionair proces waarin de beste ervaringen uitvergroot worden en gaan behoren tot het successenario van een professional. Het nadeel is dat er weinig ruimte is voor andere inzichten en werkwijzen. Door systematisch te werken volgens een methode die op effect is getoetst, kan het werk er alleen maar beter en gemakkelijker op worden.

In uiteenlopende projecten hebben de samenwerkingspartners een beeld gekregen van vereiste basisvaardigheden die het werken van een reïntegratieprofessional typeren:

- gesprekstechnieken: kritisch luisteren en helder communiceren;
- de informatie die de cliënt verstrekt kunnen vertalen in een plan van aanpak;
- een hypothesetoetsende werkwijze volgen: (tussen)doelen formuleren op basis van de kennis over de cliënt, steeds nagaan of doelen worden bereikt en of bijstellingen nodig zijn;
- doelmatig werken: het kortste traject met hoogste rendement nastreven;
- de kunst beheersen om de klant in beweging te krijgen, waar mogelijk verschuiven van regie voeren naar zelfwerkzaamheid.

De applicatie ondersteunt deze basisvaardigheden. Om ermee te kunnen werken zijn een training en certificering verplicht. Hiervoor is een trainingsprogramma ontwikkeld dat zich specifiek op de genoemde vaardigheden richt. Het is geen opleiding casemanagement, maar een aanvullende trainingsmodule voor casemanager en werkleiders.

Gebruiker van het eerste uur

De Diamant-groep (een SW-organisatie) investeert in de optimalisatie van arbeidsontwikkeling. Hiervoor is dringende behoefte aan een valide en transparant meetinstrument dat inzichtelijk maakt hoe de werknemer scoort op competenties en waar ontwikkelmogelijkheden liggen. Het instrument ondersteunt in het maken van een individueel ontwikkelingsplan (IOP). 8tienK (een aan de genoemde SW-organisatie gelieerde BV, die actief is als personele dienstverlener) voert echter ook loonwaardebepalingen uit voor de gemeente Tilburg bij werknemers in gesubsidieerde arbeid. Ook worden er jaarlijks honderden arbeidsdiagnoses uitgevoerd, evenals intakes voor instroom in de Diamant-groep. Het nieuwe diagnose-instrument is ook daarin een prima ondersteunend instrument. Wel dient opgemerkt te worden dat het geen expertsysteem is, dat met de spreekwoordelijke druk op de knop het ultieme antwoord op elke diagnosevraag geeft. Het is een systeem dat transparant en objectief (persoonlijke waarden en normen van de professional zijn uitgesloten) een inzicht geeft in de situatie van de klant en in diens mogelijkheden en belemmeringen, kansen en risico's. De professional blijft volop aan zet, maar wordt wel snel voorzien van informatie en kan daardoor gerichter het diagnosegesprek in en daarmee een heldere diagnose maken. Daarenboven is gebleken dat de klant door de beantwoording van de geautomatiseerde vragenlijst genoodzaakt is, om over zijn eigen situatie na te denken en zich serieus genomen voelt.

Roel Cremer is lid van de redactie van Maandblad Reïntegratie. Deze impressie van het Dariuz®-initiatief kwam tot stand door gesprekken met Cees van Pagée (Dariuz®), Ben van Zon (8tienK) en Femke Bennenbroek (TNO).