

Menselijke maat in het domein van werk en inkomen

Een blog van Kim Kranenburg (interaction designer), Wilma Otten (onderzoeker) en Sylvie Boermans (onderzoeker) van TNO.

Iedereen aan de slag door de Participatiewet

Wanneer iemand onvoldoende geld heeft om van te leven dan kan bij de gemeente een bijstandsuitkering worden aangevraagd. Dat gebeurt vaak als iemand werkloos is, maar geen recht meer heeft op een WW-uitkering. Sinds 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de uitvoering van o.a. Werk en Inkomen, zoals verwoord in de Participatiewet. Het doel van de Participatiewet is om iedereen aan de slag te krijgen, mensen die al jaren in de bijstand zitten, migranten, 50-plussers of juist jongeren. Maar ook mensen met een arbeidsbeperking. Bijvoorbeeld mensen die een lichamelijke beperking hebben, zoals blind of doof, of een geestelijke beperking, zoals autisme of depressie, of een mentale beperking, zoals een laag IQ of aandachtstoornis. En het liefst bij een gewone werkgever. Er is dus veel variatie in de mensen die een uitkering ontvangen. De menselijke maat in deze is door Donner (2016) verwoord door aan te geven dat het dragend rechtsidee niet meer 'gelijkheid' is, maar 'ieder het zijne geven'

Uitdaging 'ieder het zijne geven'

Het werkbaar maken van 'ieder het zijne geven' is echter nog een grote uitdaging. De Participatiewet is nog relatief jong en biedt gemeenten de ruimte om de ondersteuning aan uitkeringsgerechtigden op eigen manier in te vullen. Er worden dan ook veel verschillende termen gebruikt in het domein Werk en Inkomen. Een uitkeringsgerechtigde is een klant (cliënt, burger, werkzoekende, kandidaat, inwoner, ...) die in het kader van de Participatiewet begeleid wordt bij het vinden van algemeen geaccepteerde arbeid, een re-integratie traject, vrijwilligerswerk of scholing. De gemeentelijke professional (klantmanager, regisseur, werkcoach, werkconsulent, ...) is de persoon die de klant vanuit de gemeente ondersteunt.

Wederzijds respect

Het succes van deze ondersteuning hangt in belangrijke mate af van de relatie tussen de professional en de klant. Vertrouwen ze elkaar? Of ziet de klant de professional als een politieagent die controleert of hij/zij de bijstandsregels niet overtreedt? Als een klant zich aanmeldt bij de gemeente is het van belang dat de toon goed gezet wordt. Dat houdt in wederzijds respect en elkaar serieus nemen. Dit begint al bij het eerste contact, zoals brieven en websites in begrijpelijk taal en dat er samen met de klant een datum en tijdstip wordt afgesproken i.p.v. een afspraak

meedelen. Het vakmanschap van de professional is dus cruciaal voor een goede ondersteuning van een klant. Het handelen van veel professionals is echter nog vaak gericht op controleren of iemand recht heeft op bijstand. Bovendien worden professionals op het resultaat van hun handelen aangestuurd (zoveel mogelijk klanten uit de bijstand) waardoor ieder het zijne geven een uitdaging wordt.

Plan-Do-Check-Act

Om de kwaliteit van de dienstverlening te bevorderen, ligt de nadruk van de beroepsgroep op het bevorderen van methodisch werken van de professional. Gebaseerd op de Plan-Do-Check-Act cyclus is het verkrijgen van een goed beeld van de klant de eerste stap van methodisch werken. Wat kan en wil de klant? De tweede stap is het nagaan hoe dit doel verwezenlijkt kan worden. Bijvoorbeeld door het inzetten van een interventie zoals een cursus sollicitatievaardigheden of schuldhulpverlening. De derde stap is het nagaan of op deze manier de klant zijn/haar doel behaalt. Tot slot blijkt de professional terug wat de leerpunten zijn uit dit traject met de klant.

Aanpak TNO 'ieder het zijne geven'

Het TNO-Kennisinvesteringsprogramma 'Inclusive Work' werkt vanuit het idee dat je als professional het gedrag van de klant wil veranderen, namelijk dat de klant een passend handelingsperspectief krijgt, zoals scholing, betaald werk, vrijwilligerswerk of een gestructureerd dagritme. Het Integratieve Gedragsmodel (IGM; Blonk, 2018; van Hooft 2016) biedt hiervoor handvatten door factoren te benoemen die te veranderen zijn bij een klant. In dit model staan twee begrippen centraal: het 'willen' en 'kunnen' van een klant.

Het willen kan beïnvloed worden doordat de klant de voordelen van een handelingsperspectief ziet, doordat anderen dit perspectief ook belangrijk vinden en dat de klant gelooft dit perspectief te kunnen behalen. Het kunnen kan beïnvloed worden door het aanleren van vaardigheden (bijv. Nederlandse taal), zelfregulering (doel stellen, bijhouden of doel gehaald wordt, omgaan met tegenslag, etc.) en wegnemen van barrières (bijv. kinderopvang regelen). Het IGM biedt zo ook een begrippenkader waarmee de professional kan afwegen hoe deze klant het zijne te geven. Het ontdekken wat een klant wil en kan zal de professional samen met de klant moeten doen.

Samen beslissen

Een manier is om Samen Beslissen toe te passen. Deze werkwijze wordt in de zorg succesvol toegepast en lijkt ook voor het domein van Werk & Inkomen heel geschikt (Hazelzet e.a., 2019; Otten e.a., 2019). De essentie van de werkwijze is dat de professional ervaringskennis en inzicht in effectieve ondersteuning heeft en dat de klant zijn eigen voorkeuren en ervaringen meebrengt. Klant en professional zijn niet gelijk, maar wel gelijkwaardig.

In het Europees Sociaal Fonds project 'Samen beslissen' in de gemeente Arnhem hebben we deze methode toegepast in een gesprekshandleiding en training voor

professionals en een flyer voor klanten. In samenwerking met de VNG, SAM, Divosa en verschillende gemeenten werken we aan een online keuzehulp waarin alle instrumenten van een gemeente staan om klanten te ondersteunen.

Deze instrumentengids EVA beschrijft o.a. op welke factoren van het IGM een instrument aangrijpt. Als de professional ook weet aan welke factoren een klant wil werken om een doel te bereiken kan er samen gezocht worden naar passende instrumenten.

Inclusieve technologieën

Daarnaast worden in nauwe co-creatie met werkzoekenden en professionals inclusieve technologieën ontwikkeld en toegepast om mensen te ondersteunen in het vinden van werk (de Looze & Hazelzet, 2019). Zo heeft TNO bijvoorbeeld met Weener XL, werk-ontwikkelbedrijf van 's Hertogenbosch, onderzoek gedaan naar de effectiviteit (o.a. bij zoeken naar werk) en gebruikerservaringen van Virtual Reality-brillen bij werkzoekenden, waarmee zij zich kunnen oriënteren op beroepen (Lanser e.a., 2021). Verder worden de mogelijkheden verkend van slimme technologieën, zoals een virtuele assistent (VA) in de re-integratie en inkomensdienstverlening om een klant te voorzien van specifiek op de behoeften en situatie van de persoon toegesneden informatie en adviezen in aanvulling op de huidige dienstverlening.