

➔ Samen voor de klant

➔ Zuid-Limburg: aandacht voor de cliënt is de sleutel tot succes

07 maart 2019

In de arbeidsmarktregio Zuid-Limburg gebeuren mooie dingen als het gaat om het activeren van klanten met een psychische kwetsbaarheid. De regio is bezig met een actieplan om de verworven inzichten veilig te stellen. Het meest wezenlijke inzicht is dat cliënten met psychische problematiek gebaat zijn bij echte en oprechte aandacht. In verschillende gemeenten heeft deze gewijzigde aanpak tot plaatsing van deze cliënten geleid. Een mooi voorbeeld dat navolging verdient.

Actieplan

Miep Dam is de projectleider in Zuid Limburg. Haar eerste stap in begin 2018 was te onderzoeken of en hoe het onderwerp leefde in de regio. Dat betekende vooral veel één op één gesprekken. Daaruit bleek dat de samenwerking tussen GGZ en Werk & Inkomen nog niet overal tussen de oren zat, laat staan dat duidelijk was wat hier de belangrijkste knelpunten in waren. In het zomer en het najaar zijn daarom proeftuinen gestart in de drie gewesten van de regio en rond het UWV op bovenregionaal niveau. Dit waren multidisciplinair overleggen waarbij aan de hand van casuïstiek werd onderzocht wat goed werkt en wat niet bij de toeleiding van mensen met een psychische kwetsbaarheid naar de arbeidsmarkt.

In september, toen alle proeftuinen op stoom begonnen te komen, was de officiële kick-off van het project. Deze werd bezocht door een gevarieerd gezelschap van 70 mensen van gemeenten, UWV, cliëntorganisaties, GGZ en re-integratiebedrijven. Meer recent is een actieplan gemaakt over hoe verder in 2019 en verder. Die vraag is onder meer tijdens een ontbijtsessie voorgelegd aan iedereen die bij het project betrokken was geraakt.

Een van de ideeën in het actieplan is om per gewest een expertiseteam in te richten waar vastgelopen trajecten kunnen worden ingebracht, maar waar ook met elkaar kennis wordt ontwikkeld en uitgewisseld. Aan dat laatste blijkt een grote behoefte te zijn. Het gebrek aan kennis over en weer en de beeldvorming over de GGZ en mensen met een psychische kwetsbaarheid werken belemmerend bij de toeleiding van deze groep klanten naar de arbeidsmarkt.

Aandacht werkt

Een belangrijke les uit de samenwerking tot nu toe is dat aandacht echt iets doet. Helaas staat dat vaak haaks op de aanpak van uitkeringsinstanties. Note: Gemeenten hebben op dit punt beleidsvrijheid en bepalen zelf hoeveel aandacht zij aan de mensen geven. Consulents en klantmanagers moeten targets halen en er is hooguit een uur om in een gesprek alle benodigde informatie op tafel te krijgen. Dat blijkt voor deze groep klanten niet te werken. Er moet eerst een vertrouwensrelatie zijn voor zij meer van zichzelf laten zien. Kortom: de werkwijze schuurt met wat in dit geval nodig is. Al pratend gegevens invoeren in een computer waardoor je na afloop als consulent niet eens kan vertellen hoe een klant eruit ziet werkt in ieder geval niet.

Klantmanagers en consulenten twijfelen vaak of het wel zinvol is om zoveel aandacht te geven aan cliënten met psychische aandoeningen. ‘Het is water naar de zee dragen, het gaat toch niets opleveren’, is een veelgehoorde mening. Het is een van de oorzaken waardoor mensen met een psychische aandoening al snel in het zogenaamde granieten bestand terechtkomen: onbemiddelbaar, grote afstand tot de arbeidsmarkt, geen benutbare mogelijkheden.

Dit is niet alleen slecht voor de klant, het is ook spijtig voor werkgevers die met vacatures zitten die ze niet vervuld krijgen. En dat terwijl er heel veel talent onbenut blijft. Miep Dam: “Dit is het moment. De groep klanten met een psychische kwetsbaarheid is groot en met de juiste aanpak kunnen zij wel degelijk aan het werk komen en blijven.” Dat blijkt ook uit enkele initiatieven in Zuid-Limburg.

Aandacht doet bewegen

Anneke Pijnenborg is als psycholoog werkzaam bij Annex, een uitvoeringsorganisatie voor Sociale Zaken van de gemeenten Maastricht en Heuvelland die werkplekdiagnoses uitvoert en medische belastbaarheid meet. Annex voert een pilotproject uit onder de titel: ‘aandacht doet bewegen’. Daarbij krijgen mensen die in de Participatiewet zitten en een psychische klacht hebben, met name de CMD doelgroep (veel voorkomende psychische klachten), intensieve begeleiding. Dat betekent onder meer thuisbezoek en contact met het sociale netwerk, het steunsysteem, rond de betreffende cliënt. De basis voor deze aanpak is motivatie: de betrokken cliënten moeten zelf willen.

Vanuit de Participatiewet wordt veel de nadruk gelegd op de plicht om te gaan werken: ‘je moet....’ Dat is niet het uitgangspunt van ‘aandacht doet bewegen’. Wat werkt is om tijd te nemen om het gesprek aan te gaan met de cliënt. Bijvoorbeeld door langs te gaan.

Vertrouwen is cruciaal. Bij nogal wat cliënten is er sprake van een zekere mate van angst om aan het werk te gaan. Die is zowel financieel (wat betekent werk, wat als het niet lukt, krijg ik dan nog een uitkering?), als meer algemeen: wat betekent het voor mijn aandoening als het traject naar werk blijkt te mislukken? Niet vergeten moet worden dat veel cliënten een bepaalde modus hebben gevonden om met hun situatie om te gaan. Het kan bedreigend zijn om dat te doorbreken.

‘Aandacht doet bewegen’ geldt voor cliënten, maar zeker ook voor de klantmanagers en consulenten. Zij moeten op een andere manier leren kijken naar hun cliënten. Als er gezamenlijk wordt gekeken naar geschikte kandidaten, blijken die er vaak wel te zijn, terwijl de klantmanager dacht dat het niet zo was. Van de 13 cliënten in de pilot, mensen met een serieuze problematiek waar verslaving vaak een onderdeel van is, zijn er nu nog ongeveer vijf in begeleiding, een drietal is opgenomen vanwege hun psychische problemen, de rest is aan de slag.

IPS

Mariska Bleijenberg is IPS (Individuele Plaatsing en Steun)-trajectbegeleider bij Mondriaan in Maastricht. Zij is lid van vier Factteams die ook samenwerken met UWV en gemeenten. Deze Factteams zijn vooral gebaseerd op behandeling. In tegenstelling tot het beeld wat velen hebben, beschikken kandidaten met psychische aandoeningen net als ieder ander over kwaliteiten en hebben zij diverse competenties. Door aan de slag te gaan met herstelondersteunende zorg worden die competenties verder ontwikkeld.

IPS trajecten kunnen van waarde zijn voor iedereen met een psychische kwetsbaarheid, zeker vanuit het perspectief van positieve gezondheid. Dat betekent dat je kijkt naar de kansen en mogelijkheden. Momenteel zijn deze trajecten vooral toegankelijk voor UWV cliënten. Dat heeft te maken met de UWV-onderzoekssubsidie voor IPS. Verder wordt IPS voor een deel gefinancierd vanuit de DBC (Diagnose-Behandel-Combinatie). Gemeenten maken nog niet of nauwelijks gebruik van IPS. Er is wel belangstelling voor. Het is mooi dat er nu een eerste stap gemaakt wordt vanuit het ministerie om IPS ook voor klanten van gemeenten beschikbaar te maken.

Mens Ontwikkel Bedrijf

Manon Ortman werkt in de gemeente Landgraaf bij het lokale Mens Ontwikkel Bedrijf. Voorheen werkte ze bij de intergemeentelijke sociale dienst. De gemeente Landgraaf heeft heel bewust geen werkbedrijf, maar een mensontwikkelbedrijf dat zich richt op de niet-arbeidsfitte cliënten. Kenmerkend voor de aanpak is aandacht voor alle leefgebieden en niet alleen werk. In 2017 en 2018 zijn in totaal 90 mensen op deze manier uit de uitkering gekomen en uitgestroomd naar werk.

De activering naar werk kent 4 fases:

- Fase 1: eenvoudig productiewerk plus een activeringstraject waarin sporten centraal staat (zaalsport, wandelen).
- Fase 2: oefening basale werknemersvaardigheden en plaatsing bij een non-profit organisatie, waarbij de cliënt meedraait in een team.
- Fase 3: plaatsing bij een werkgever in een profitsector op een ontwikkelplek, een soort stage. Onderdeel is het volgen van een sollicitatietraining.
- Fase 4: regulier werk. De cliënt is nu helemaal klaar om zelfstandig te functioneren op de arbeidsmarkt.

Het Mens Ontwikkel Bedrijf heeft een eigen meetinstrument ontwikkeld om arbeidsfitheid (in plaats van loonwaarde) vast te stellen, inclusief een functioneringsformulier. Een activeringstraject naar werk duurt gemiddeld genomen twee jaar en de consulenten hebben een caseload van ongeveer 30 cliënten. Deze caseload is goed werkbaar, hoewel voor echt zware gevallen een caseload van 20 wenselijker zou zijn.

Lessen uit de Zuid Limburgse aanpak

- Investeer in elkaar kennen en weten te vinden. Het blijkt dat er nu over en weer meer vragen worden gesteld.
- Zorg dat je als professionals elkaars wereld en expertise kent. Dat leidt tot meer begrip voor elkaar.
- Laat een behandelaar meegaan naar een gesprek met UWV of consulent van de gemeente. Dan kan er veel beter naar mogelijkheden worden gekeken en is de spanning bij de cliënt veel minder.
- Er worden in toenemende mate relaties gelegd met de Wmo, ook waar het stappen naar werk betreft. Een probleem daarbij is de eigen bijdrage die moet worden betaald voor dagbesteding binnen de Wmo, ook voor arbeidsmatige dagbesteding. Dit levert grote weerstand op bij cliënten, die moeten betalen voor werk waar anderen voor betaald krijgen.
- Op bestuurlijk niveau zien sommige wethouders de urgentie van samenwerking tussen GGZ en Werk & Inkomen niet. Ook het wisselen van wethouders na de gemeenteraadsverkiezingen betekent soms een stap terug. Het zou goed zijn om dit een landelijk op te pakken.

Wat kan beter

- Meer integraal netwerken en van elkaars expertise gebruik maken, zodat een sociale netwerkkaart ontstaat.
- Daarbij beter aansluiten bij de werkgeversservicepunten in de regio.
- Psychologen, huisartsen, POH's, etc. moeten zich nog meer verdiepen in de betekenis van werk voor herstel van mensen met een psychische kwetsbaarheid.

Vond u deze pagina interessant? 