

Enschedese Arbeidsmarkt Aanpak (EAA)



Profielen professionals

Diagnose/ontwikkelpad

Verslag

17-01-2012

Opgesteld door: Werkgroep bestaande uit professionals, management, beleid,
in opdracht van Gerdien Sigger

Penvoering: Gejo Duinkerken/ Gilde Re-integratie en
Gerdien Sigger/ gemeente Enschede.

1. Overzicht en samenvatting

1. Ontwikkeling Enschedese Arbeidsmarkt Aanpak (EAA)

Werkgever op kop

Het gemeentebestuur van Enschede heeft gekozen voor een doorontwikkeling van haar arbeidsmarktbeleid. Door in de Enschedese Arbeidsmarkt Aanpak (EAA) de werkgever “op kop” te zetten wil zij meer rendement halen uit haar investeringen op dit gebied. Daarbij gaat het om meedoen, leren en werken.

Verankering beleid in businessplan

Dit nieuwe beleid is uitgelijnd en vastgelegd in het Businessplan Enschedese Arbeidsmarkt Aanpak. De intentie en urgentie om tot een *integrale benadering* van zowel de *werkgever* als de *werkzoekende* is met het vaststellen van dit Businessplan zowel bestuurlijk als ambtelijk verankerd. Het gaat hierbij om een innovatieve benadering waarbij de vraag van de regionale werkgevers leidend is voor de benadering van alle werkzoekenden, dus niet alleen WWB/WIJ, maar ook WW, nuggers, etc. Om succesvol te kunnen zijn is het dan ook van belang om zowel de werkgever als de werkzoekende goed te kennen. De beleidsschets zoals uitgewerkt in het Businessplan, ook wel aangeduid als de *'houtschoolschets'* vraagt nu om een nadere invulling. Eerst in een concept functioneel ontwerp, daarna verder te detailleren in een werkmethoedisch concept samen met de professionals.

Functioneel ontwerp integrale architectuur

Op 12 december 2011 heeft een werkgroep -een brede vertegenwoordiging van management, beleid en uitvoering van de gemeente Enschede vanuit verschillende sectoren- een *concept functioneel ontwerp* opgesteld voor de integrale architectuur voor de innovatieve integrale aanpak: van de werkgeversbenadering enerzijds tot intake, screening, diagnosestelling en begeleiding van werkzoekenden, tot bevorderen werkzoekgedrag, matching anderzijds. En de matching tussen beiden. In dit verslag wordt op zoek gegaan naar de outline en kaders voor de integrale architectuur van het beoogde proces¹.

Uitlijning diagnose en formulering instrumenten

Op 9 januari is het verslag van 12 december “geijkt” in gesprekken met leidinggevenden en adviseurs van zowel de programma’s E&W, WZW, DCW als ook het UWV. Op 17 januari is vervolgens de werkgroep opnieuw bijeengekomen om de diagnose en de integrale aanpak - een samenhangende inzet van instrumenten- nader uit te lijnen.

¹ Met deze groep (zie bijlage) is gezocht naar de outline en een kader voor het meest effectieve werkmethoedisch concept. Het vertrekpunt daarbij is de kennis en ervaring van verschillende soorten betrokken professionals uit Enschede in beeld te brengen en af te zetten tegen wat het Gilde-Re-integratie uit onderzoeken en wetenschappelijke analyses nationaal en internationaal naar boven heeft gehaald over ‘wat werkt voor welke werkzoekende in welke situatie en waarom?’ Door praktijkkennis te combineren met bewezen methodieken wordt getracht te komen tot het beschrijven van een outline en kader voor het op papier meest effectieve diagnose/ ontwikkelpad.

Het resultaat van deze bijeenkomst volgt hierna, waarbij opgemerkt moet worden dat de opstellers getracht hebben de nog witte vlekken in te vullen, in lijn met de uitkomsten van de bijeenkomst.

De deelnemers hebben allen kunnen reageren op het concept verslag.

Profielen voor de uitvoerende professionals

Deze uitlijning vormde de basis om globale profielen (in de pilotperiode worden deze profielen nader ingevuld en aangescherpt) voor de beoogde professionals op te stellen. In dit verslag zijn deze nader uitgewerkt. Aan de hand van deze profielen kunnen geschikte uitvoerende professionals geworven worden uit het aanwezige personeel. Deze werving- en selectieproces zal vanaf eind januari plaatsvinden.

De voorgestelde ontwikkelroute

Hoe ziet de route er verder uit? Vanaf eind februari vragen we aan de geselecteerde professionals om het voorliggende functioneel ontwerp (diagnose, werkzoekendenbegeleiding – en training en inzet van instrumenten) *werkmethodisch* in te vullen. Daarna wordt in een pilot getest of het geheel echt werkt en tot welk resultaat dat leidt. Op die manier wordt de *leercyclus* ingericht en wordt de aanpak doorontwikkeld. Tegelijkertijd wordt langzaam toegewerkt naar meer evidence based handelen. Door op deze wijze te professionaliseren, wordt zowel de toegevoegde waarde voor de werkgever als voor de werkzoekende vergroot.

2. Dit verslag

Diagnose en inzet van instrumenten

Op 17 januari heeft de werkgroep aangegeven hoe de diagnose moet verlopen en hoe deze gekoppeld wordt aan de innovatieve integrale aanpak. In essentie gaat het om een systeem van diagnose- en inzet van instrumenten-combinaties.

Uitwerking profielen

Op basis hiervan zijn twee profielen voor de uitvoerende professionals opgesteld:

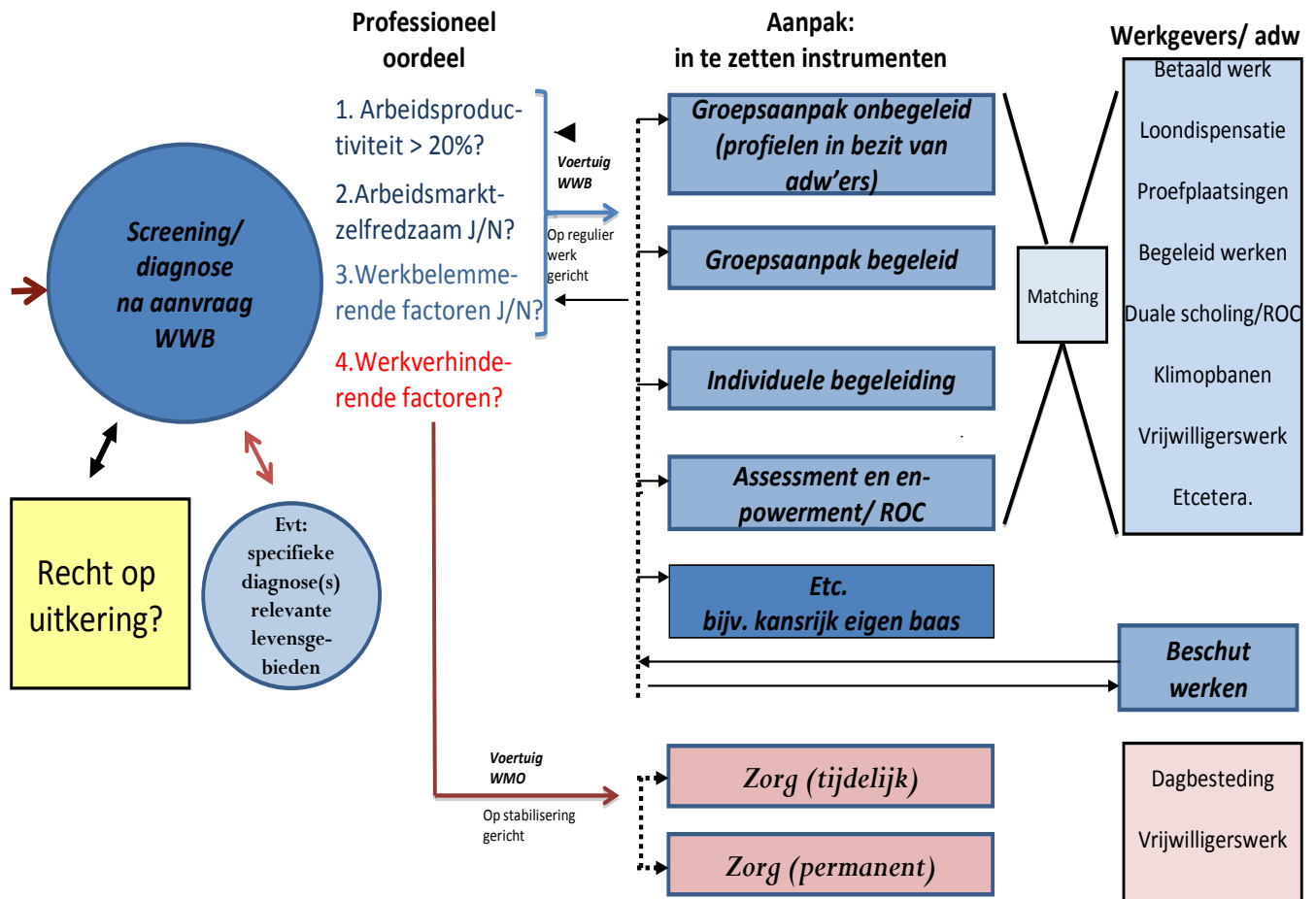
- (1) Diagnoseadviseur: het gaat hierbij om een profiel dat aan de kop van het proces gepositioneerd is. Kern is dat een diagnose eenduidig toeleidt naar in te zetten instrumenten.
- (2) Werkzoekendenbegeleider: het gaat hierbij om het ontwerp van een nieuw op te zetten instrument voor werkzoekenden die (nog) niet zelfredzaam zijn, maar wel een arbeidsmarktpotentie hebben.

De functie van individuelebegeleider/coach is niet uitgewerkt. Reden hiervoor is dat op basis van de pilot wordt bepaald of het een nieuwe functie betreft of dat het effectiever is om gebruik te maken van de expertise van collega's (Pathmos/ Stevenfenne, Wesslerbrink ...), de frontlijners of externe partners.

2. Het systeem van diagnose-inzet instrumenten-combinaties

Het systeem

EAA: van *diagnose* naar *instrumenten* naar *werkgevers*



In bovenstaand schema is gekozen voor een systeem waarbij de screening en de diagnose zijn gekoppeld. Hier moet nog voor de start van de diagnose-adviseur een besluit over worden genomen. De instrumenten zijn alle zo ingericht dat deze zoveel mogelijk op het zelf zoeken en verwerven van regulier werk zijn gericht. Iedere werkzoekende wordt gekoppeld aan een instrument. Bovendien wordt zoveel mogelijk bevorderd dat betrokkenen direct gaan participeren (b.v. vrijwilligerswerk, klimopbaan) zolang zij (nog) niet op de reguliere arbeidsmarkt werk gevonden hebben. De werkzoekende wordt in principe niet meer losgelaten en gestreefd wordt naar één contactpersoon/begeleider voor de werkzoekende (niet zijnde de diagnose-adviseur). Dit vanuit de overtuiging dat het kennen van de werkzoekende een belangrijke voorwaarde is voor succes.

Werkzoekenden worden zoveel mogelijk in groepen begeleid. De diagnose-adviseur kan besluiten dat er redenen zijn voor individuele begeleiding en conform verwijzen (intern of extern).

Soms gaan toeleiding naar werk/participatie (blauwe gebied in schema) en zorg (rode gebied in schema) samen. In een aantal wijken in Enschede (waaronder bijvoorbeeld Pathmos/Stevenfenne en de Wesselerbrink) en bijvoorbeeld in de frontlijnsturing werken ook collega's van het werkplein. De diagnoseadviseur kan een werkzoekende desgewenst doorverwijzen naar deze collega's of externen wanneer de diagnose daartoe aanleiding geeft. Deze collega's hebben veelal een caseload die hen in staat stelt meer aandacht te besteden aan de werkzoekende al dan niet gecombineerd met "achter de voordeur" bezoeken.

De screening diagnose

De velden waarop gescreend wordt moeten nog nader worden gedefinieerd in samenwerking met de professionals. Het gaat in ieder geval om loonwaarde, competenties, de opleiding en werkervaring, de thuissituatie, de medisch of psychische belemmeringen, schulden, etc.. Centraal staan de mogelijkheden van de werkzoekenden en niet de belemmeringen en beperkingen. Daar waar de diagnose-adviseur van mening is dat meer specialistische kennis noodzakelijk is voor een goede diagnose (bijvoorbeeld medisch of psychisch) verwijst hij/zij de werkzoekende naar de betreffende specialist. De diagnose-adviseur kent zijn/haar beperkingen en realiseert zich het belang van een zorgvuldige diagnose. Het actualiseren van de diagnose is een belangrijk punt van aandacht in de pilotfase.

Professioneel oordeel en inzet instrumenten

Van belang is in de eerste plaats of iemand een arbeidsproductiviteit heeft. Als deze minstens 20% is komt de betrokkene in het op (zoveel mogelijk op regulier) werk gerichte domein (blauw). Tenzij er tijdelijk of permanent werkverhinderende factoren zijn (bijvoorbeeld zware medische therapieën, terminale partner....)

Daarnaast zijn de arbeidsmarktzelfredzaamheid (gemotiveerd zelf effectief werk kunnen zoeken) van primair belang bij het verwijzen naar instrumenten. Mensen die dat zijn worden toegeleid naar een "onbegeleide" groepsaanpak (nog te ontwikkelen). Ook met hen zal een actieplan worden opgesteld en afspraken worden gemaakt.

Mensen die dat (nog) niet arbeidsmarktzelfredzaam zijn worden naar een (nog te ontwikkelen) begeleide groepsaanpak geleid. Daarin worden zij in een periode van gemiddeld twee maanden getraind op zelfsturing, leren zij effectief werk zoeken en worden zij ondersteund bij het maken van openingen naar de regionale arbeidsmarkt (speed dates, zeepkistensessies, etc.). Tijdens de begeleide groepsaanpak leren mensen tevens om te gaan met voorkomende levensproblemen. Zij leren hoe zij deze tijdens de rit of werk zelf op kunnen lossen.

Bij elk instrument worden smart instroom- en uitsluitingscriteria geformuleerd.

Nazorg

Van groot belang is het inregelen van de nazorg. Dit ter voorkoming van onnodige uitval of afbreukrisico's. De adviseurs duurzaam werk zijn in principe verantwoordelijk voor de nazorg op de werkplek.

Procesondersteuning

Van belang is dat de professional wordt ingezet op zijn/haar kwaliteiten. Dit betekent dat gestreefd moet worden de ondersteunende taken zo veel als mogelijk elders te beleggen. Tijdens de pilotfase zal hier ook nadrukkelijk aandacht voor zijn.

3. Profielen

1. Diagnose-adviseur

Vooraf

Centraal staat het objectief beoordelen van:

- (1). de arbeidsproductiviteit;
- (2) de arbeids-marktzelfredzaamheid;
- (3) ontwikkelbare factoren en
- (4) eventueel verhinderende factoren (bijv. zware zorggerelateerde problematiek) van een werkzoekende.

De diagnose-adviseurs hebben veel ervaring in de gespreksvoering met werkzoekenden gericht op motivering, activering en handhaving. Daarbij kijkt de diagnose-adviseur mede door de bril van de werkgever (vanuit arbeidsvraag, doel is werken naar vermogen). De diagnose-adviseur is zich bewust van het feit dat een diagnose(gesprek) ook een belangrijk beïnvloedingsinstrument is. Centraal staan de mogelijkheden (en niet de belemmeringen) van de werkzoekende.

Om deze ervaren professionals te selecteren is een globaal functieprofiel (70/30: geschat wordt dat circa 30% van de functie zich in de pilotperiode verder zal uitkristaliseren) gemaakt dat aansluit bij de Wet werken naar vermogen en de visie van de gemeente: werkgever op kop, het belang van zelfsturing en “werk als medicijn”. Bij het selecteren van geschikte kandidaten voor diagnose-adviseur gaat het erom of zij voldoen aan het functieprofiel of daartoe op redelijke termijn ontwikkelbaar zijn.

Niveau & beschikbaarheid

Naast een HBO-werk- en denkniveau beschikt de diagnose-adviseur over ruime (3 jaar) werkervaring in een soortgelijke functie en/of in het werken met een vergelijkbare groep binnen sociale zekerheid. Beschikbaarheid: minimaal 24 uur, maar bij voorkeur voor 32 tot 36 uur. Werktijden gekoppeld aan openingstijden voor werkzoekenden en beschikbaarheid voor betrokken collega's.

Kennis en inzicht...

- van de problematiek van de (langdurig) werkzoekenden en (gedeeltelijk) arbeidsongeschikten.
- van de wet- en regelgeving sociale zekerheid, met name op het gebied van de WWB.
- van de sociale kaart.
- van de regionale arbeidsmarkt en de lokaal in te zetten instrumenten.
- in de elementen van (hoogwaardige) handhaving.
- in motiverende gespreksvoering en oplossingsgerichte coaching.

Diagnostische en controlerende vaardigheden

- Je bent standvastig en consequent op de rechten en plichten van de werkzoekende, maar flexibel op de relatie.
- Je focust je op de mogelijkheden van de werkzoekende in relatie tot werken naar vermogen en hanteert daarbij een zakelijke insteek.
- Je bent nauwkeurig in het verzamelen, verifiëren en valideren van de juiste gegevens.
- Je legt verbanden tussen verschillende bronnen, zoals dossier, gesprekken en externe informatie.
- Je herkent fraudesignalen, bent in staat te beoordelen wat de oorzaak en mate van overtreding is en zet op basis daarvan de juiste interventie in (zoals doorverwijzen naar Handhaving).

- Je kent je eigen grenzen en weet wanneer de werkzoekende overgedragen moet worden voor verder onderzoek (externe specialisten, zoals fysiotherapeut). Hierin onderhoud je je netwerk.
- Je communiceert transparant met de werkzoekende over je beslissingen.
- Je beheerst je persoonlijke impulsen effectief als er druk/agressie op je uitgeoefend wordt.
- Je rapporteert signalen volledig, inclusief (bronnen van) waarheidsvinding.
- Je geeft een goed, praktisch bruikbaar diagnose-advies vanuit de bij de functie behorende perspectieven.
- Je bent je bewust van het belang van een goede vastlegging van gegevens en handelt daarnaar.

Communicatieve en coachende vaardigheden

- Je informeert de werkzoekende op een heldere, neutrale wijze over zijn rechten en plichten, welke inzet er van de werkzoekende verwacht wordt en wat de rollen van diagnose-adviseur, werkzoekendenbegeleider en adviseur duurzaam werk daarin zijn.
- Je beheerst de basistechnieken van motiverende gespreksvoering: open vragen stellen, doorvragen, reflecteren, bevestigen en samenvatten;
- Je krijgt door middel van doorvragen een compleet beeld van de werkzoekende over zijn/haar (on-)mogelijkheden, ambities en mate van zelfsturing en andere relevante diagnosevelden.
- Je herkent verschillende soorten weerstanden, weet welke technieken en reflecties je daarbij moet inzetten en past deze ook toe. Je buigt minnen om naar plussen.
- Je stuurt de werkzoekende aan op 'zelf doen': van het benoemen van de eigen doelen en acties tot het zoeken van hulp en steun bij derden.
- Je vergroot het vermogen van de werkzoekende tot zelfsturing door deze op een goede manier te ondersteunen, successen te benoemen en het geven van informatie en advies.
- Je zet je knowhow over de arbeidsmarkt, instrumenten en het selectiegedrag van werkgevers in om de werkzoekende te enthousiasmeren en zelfstandig in actie te komen.
- Je durft de werkzoekende te confronteren met de onmogelijkheid van zijn ambities en de consequenties van zijn eigen keuzen en gedrag.
- Je activeert de werkzoekende in een richting die daadwerkelijk perspectief biedt (vraag arbeidsmarkt) én die past bij de (eventueel) bijgestelde ambities van de werkzoekende.
- Je onderhoudt nauwe relaties met de adviseurs duurzaam werk, werkzoekenden - en individuele begeleiders en externe deskundigen op relevante deelgebieden van je werkveld. Bijvoorbeeld om ontwikkelingen op arbeidsmarkt af te stemmen, afspraken te maken over inzet van (diagnose)instrumenten en het voorsorteren op beschikbare plekken/vacatures.

Beroepshouding

- *Zelfsturing*: je werkt vanuit de gedachte dat het succes vooral afhankelijk is van de inspanning van de werkzoekende om in beweging te komen en om de gestelde doelen te bereiken. Je bent alert op de valkuil om zelf dingen voor de werkzoekende te doen;
- *Respectvolle bejegening*: in je gedrag laat je telkens blijken dat je de werkzoekende gehoord hebt. Je kunt je goed inleven en meevoelen in de situatie van de werkzoekende en laten blijken dat je begrip hebt voor zijn/haar kijk op de situatie;
- *Omgaan met emoties en weerstanden*: je weet dat bij gedragsverandering emoties en weerstanden horen. Je gaat deze niet uit de weg en gaat hiermee goed om. En je bent voldoende professional om je persoonlijke impulsen daarbij te beheersen;
- *Rolmodel*: je bent in alle opzichten een voorbeeld voor de werkzoekende hoe hij zich moet gedragen om zijn kansen op werk te vergroten: kleding, houding, afspraken nakomen e.d.
- *Overtuiging*: je bent ervan overtuigd dat het hebben van werk in alle opzichten een verbetering is voor de werkzoekende zijn welzijn en welvaart.
- *Bewust adviseren*: je bent je ervan bewust dat je diagnose-advies grote consequenties heeft in het vervolgproces, zowel financieel als kwalitatief.

Competenties

- Analyseren: 3
- Coachen: 3
- Besluiten nemen: 3
- Stressbestendig: 3
- Communiceren: 3

2. Werkzoekendenbegeleider

Vooraf

Centraal staat het begeleiden en eventueel trainen van werkzoekenden, veelal in groepsverband, voordat ze als kandidaat bij werkgevers geplaatst worden. Dit gebeurt vanuit de visie dat motivatie en zelfsturing belangrijk zijn. Het gaat daarbij om werkzoekendenbegeleiders die veel ervaring hebben met gespreksvoering met (groepen) werkzoekenden gericht op motivering, activering en handhaving. In voorkomende gevallen is ook een rol weggelegd om, in overleg met de begeleider van de werkgever of de adviseur duurzaam werk, af te stemmen over probleemsituaties en daarover concrete afspraken te maken.

Om deze ervaren werkzoekendenbegeleiders te selecteren is een globaal functieprofiel (70/30: geschat wordt dat circa 30% van de functie zich in de pilotperiode verder zal uitkristaliseren) gemaakt dat gericht is op groepsbegeleiding en aansluit bij de visie op zelfsturing. Deze (groeps)interventies zijn krachtige instrumenten om de werkzoekenden te beïnvloeden. De focus ligt daarbij op de mogelijkheden en niet de belemmeringen van de werkzoekende.

Bij het selecteren van geschikte kandidaten voor werkzoekendenbegeleider gaat het erom of zij voldoen aan het profiel of daartoe op redelijke termijn ontwikkelbaar zijn.

Niveau & beschikbaarheid

Naast een HBO-werk- en denkniveau is het nodig dat de professional beschikt over een ruime (3 jaar) werkervaring in een soortgelijke functie en/of in het werken met een vergelijkbare groep binnen sociale zekerheid.

Beschikbaarheid: minimaal 24 uur per week, bij voorkeur voor 32 tot 36 uur. Werktijden gekoppeld aan openingstijden voor werkzoekenden en beschikbaarheid voor betrokken collega's.

Kennis en inzicht...

- van de problematiek van de (langdurig) werkzoekenden en (gedeeltelijk) arbeidsongeschikten.
- van de wet- en regelgeving sociale zekerheid, met name op het gebied van de WWB.
- van de regionale arbeidsmarkt en de lokaal beschikbare instrumenten.
- van de sociale kaart.
- in de wijze van personeelsvoorziening, werving en selectiebeleid van werkgevers.
- in de elementen van (hoogwaardige) handhaving.
- in motiverende gespreksvoering en oplossingsgerichte coaching.
- in groepsprocessen en effecten die individuen daarin op elkaar hebben.

Groepsbegeleiding en trainingsvaardigheden

- Je beheerst het methodisch concept van sturen op zelfsturing tot in de puntjes. Je geeft heldere, inspirerende presentaties en trainingen, legt helder uit, beantwoordt vragen goed, geeft praktische, levendige voorbeelden en demonstreert hoe effectief werkzoekgedrag werkt.
- Je hebt grip op het groepsproces van de werkzoekende. Je beoordeelt of de training resultaat oplevert en de cursisten actief deel nemen. Je bespreekt dit waar nodig proactief met de groep.
- Je bespreekt weerstanden en maakt afspraken met de groep/werkzoekende voor een constructieve voortgang, monitort deze voortgang en onderneemt actie als deze achter blijft.
- Je kunt omgaan met kritiek en met lastige werkzoekenden: je hebt daarvoor een luisterend oor, respecteert hun 'waarheid', geeft feedback en bent in staat werkbare afspraken met de groep/werkzoekende te maken zonder daarbij concessies te doen aan het hoofddoel.
- Je stimuleert de groep tot interactie en verdieping door vragen te stellen, tegenstellingen te benoemen, advocaat van de duivel te spelen en conclusies voor te leggen.
- Je instrueert opdrachten helder, door het nut te benoemen en door het stap voor stap uitleggen wat de werkzoekenden moeten doen.
- Je draagt zorg voor effectieve feedback op oefeningen en opdrachten. Je benoemt gedrag en effect daarvan en houdt goed evenwicht houden in positieve en negatieve, je daagt de andere werkzoekenden uit tot het geven van feedback.
- Je bent je bewust van het belang van een goede vastlegging van gegevens en handelt daarnaar. De werkzoekende zal hierbij zelf ook een belangrijke taak hebben.

Communicatieve en coachende vaardigheden

- Je informeert de werkzoekende (individueel en groepsgewijs) op een heldere, neutrale wijze over zijn rechten en plichten, welke inzet er van de werkzoekende verwacht wordt en wat de rollen van diagnose-adviseur, werkzoekendenbegeleider en adviseur duurzaam werk daarin zijn
- Je bent bedreven in groepsbegeleiding en in het omgaan met groepsprocessen;
- Je beheerst de basistechnieken van motiverende gespreksvoering: open vragen stellen, doorvragen, reflecteren, bevestigen en samenvatten;
- Je krijgt door middel van doorvragen een compleet beeld van de werkzoekende over zijn/haar (on-)mogelijkheden, ambities en mate van zelfsturing en andere relevante diagnosevelden.
- Je herkent verschillende soorten weerstanden, weet welke technieken en reflecties je daarbij moet inzetten en past deze ook individueel en groepsgewijs toe. Je buigt minnen om naar plussen.
- Je stuurt de werkzoekende aan op 'zelf doen': van het benoemen van de eigen doelen en acties tot het zoeken van hulp en steun bij derden.
- Je vergroot het vermogen van de werkzoekende tot zelfsturing door deze op een goede manier te ondersteunen, successen te benoemen en het geven van informatie en advies.
- Je zet je knowhow over de arbeidsmarkt, instrumenten en het selectiegedrag van werkgevers in om de werkzoekende te enthousiasmeren en zelfstandig in actie te komen.
- Je durft de werkzoekende te confronteren met de onmogelijkheid van zijn ambities en de consequenties van zijn eigen keuzen en gedrag.
- Je activeert de werkzoekende in een richting die daadwerkelijk perspectief biedt (vraag arbeidsmarkt) én die past bij de (eventueel) bijgestelde ambities van de werkzoekende.
- Je maakt met individuele en groepsgewijze interventies het actieve gedrag van de werkzoekende duurzaam en ondersteunt de werkzoekende bij het verwerken van teleurstellingen;
- Je signaleert terugval in het gedrag van de werkzoekende en zet de juiste interventies in om de werkzoekende weer in de juiste gedragmodus te krijgen.
- Je coacht ook werkzoekenden die "geplaatst zijn" in het instrument onbegeleid. Zij worden periodiek door jou opgeroepen. De inhoud van jouw rol/taak is dan vergelijkbaar met bovengenoemde taken.

Na een bepaalde periode stel je vast of dit instrument nog steeds geëigend is voor de werkzoekende en verwijst hem/haar eventueel door naar een ander instrument of naar de diagnose-adviseur.

- Je onderhoudt een netwerk van relevante professionals, bijvoorbeeld partijen die voorzien in ervaringscertificaten en ervaringsprofielen, opleidingen, assessments en beroepskeuzetesten.
- Je onderhoudt nauwe relaties met de adviseurs duurzaam werk en diagnose-adviseurs op relevante deelgebieden van je werkveld. Bijvoorbeeld om ontwikkelingen op arbeidsmarkt af te stemmen, afspraken te maken over inzet van (ontwikkel)instrumenten en het voorsorteren op beschikbare plekken/vacatures.

Controlerende vaardigheden

- Je bent standvastig en consequent op de rechten en plichten van de werkzoekende, maar flexibel op de relatie.
- Je herkent fraudesignalen, bent in staat te beoordelen wat de oorzaak en mate van overtreding is en zet op basis daarvan de juiste interventie in (zoals doorverwijzen naar Handhaving).
- Je kent je eigen grenzen en weet wanneer de werkzoekende overgedragen moet worden voor verder onderzoek (externe specialisten, zoals fysiotherapeut). Hierin onderhoud je je netwerk.
- Je communiceert transparant met de werkzoekende over je beslissingen.
- Je beheerst je persoonlijke impulsen effectief als er druk/agressie op je uitgeoefend wordt.
- Je rapporteert signalen volledig, inclusief (bronnen van) waarheidsvinding.
- Je focust je op de mogelijkheden van de werkzoekende in relatie tot werken naar vermogen en begeleidt (groepen) werkzoekenden vanuit dit perspectief vanuit een zakelijke insteek.
- Je begeleidt werkzoekenden met focus op werk naar vermogen vanuit de bij je functie behorende perspectieven.

Beroepshouding

- *Zelfsturing*: je werkt vanuit de gedachte dat het succes vooral afhankelijk is van de inspanning van de werkzoekende om in beweging te komen en om de gestelde doelen te bereiken. Je bent alert op de valkuil om zelf dingen voor de werkzoekende te doen;
- *Respectvolle bejegening*: in je gedrag laat je telkens blijken dat je de werkzoekende gehoord hebt. Je kunt je goed inleven en meevoelen in de situatie van de werkzoekende en laten blijken dat je begrip hebt voor zijn/haar kijk op de situatie;
- *Omgaan met emoties en weerstanden*: je weet dat bij gedragsverandering emoties en weerstanden horen. Je gaat deze niet uit de weg en gaat hiermee goed om. En je bent voldoende professional om je persoonlijke impulsen daarbij te beheersen;
- *Rolmodel*: je bent in alle opzichten een voorbeeld voor de werkzoekende hoe hij zich moet gedragen om zijn kansen op werk te vergroten: kleding, houding, afspraken nakomen e.d.
- *Overtuiging*: je bent ervan overtuigd dat het hebben van werk in alle opzichten een verbetering is voor de werkzoekende zijn welzijn en welvaart.
- *Bewust adviseren*: je bent je ervan bewust dat je diagnose-advies grote consequenties heeft in het vervolgproces, zowel financieel als kwalitatief.

Competenties

- Coachen: 3
- Flexibel: 3
- Doelgericht: 3
- Stressbestendig: 3
- Communiceren: 3

Bijlage 1: **Deelnemerslijsten**

12 december 2011:

Jeroen Regtuijt	Projectmanager EAA/ E&W
Leo Boeding	Sr. adviseur maatschappelijke ontwikkeling/ E&W
Bram Schout	Adviseur maatschappelijke ontwikkeling/ E&W
Henk Bleumink	Sr. Adviseur WSW/ DCW
Anouk Platvoet - Neef	Teamleider/ WZW
Agnes Brunninkhuis	Sr. kwaliteitsmedewerker/ WZW
Henk Teussink	Sr. beleidsmedewerker/ E&W
Robert Heesink	Coach leerwerken/ DCW
Femke Koster	Afdelingshoofd/ E&W
Agnieszka Schipper – Wolczynska	Branchecoördinator/ E&W
Linda Hegeman	Consulent Werk & Bijstand/ E&W
Lies van Dongeren	Coördinator logistiek & beheer/ E&W
Herma Scholten	Projectmanager Pathmos- Stevenfenne/ E&W
Coloma Ebbes - Mayol Trapero	Coördinator loondispensatie/ E&W
Belinda Beens	Consulent Werk & Bijstand/ E&W
Jeroen Jonker	Beleidsadviseur wijkontwikkeling/ E&W

9 januari 2012

Gejo Duinkerken en Gerdien Sigger hebben gesprekken gevoerd met:

1. Ineke Kleine (Afdelingshoofd) en Liselot Reversma (Programmanager) WZW
2. Ger Gankema (Adviseur maatschappelijke ontwikkeling), Gert van Norel (Projectmanager) en Bram Schout E&W
3. Joop Johannink (Hoofd Inkomen & Bedrijfsvoering) E&W
4. Ellen Detert (Produktgroepmanager) en Duco Hoek (Sr. account manager) DCW
5. Roelof Reiling (Adjunct directeur Bouw) UWV
6. Richard Kokhuis (Directeur), Jeroen Regtuijt en Jan Mensinga (Clustermanager) E&W

17 januari 2012:

Marlien Huurneman	Adviseur Duurzaam Werk/ E&W
Stephanie Veldboer	Werkcoach/ E&W
Bram Schout	Adviseur maatschappelijke ontwikkeling/ E&W
Ger Gankema	Adviseur maatschappelijke ontwikkeling/ E&W
Henk Teussink	Sr. beleidsmedewerker/ E&W
Tjitske Algra	Teamleider/ E&W
Agnes Brunninkhuis	Sr. kwaliteitsmedewerker/ WZW
Duco Hoek	Sr. Account Manager/ DCW
Ellen Detert	Produktgroepmanager/ DCW
Herma Scholten	Projectmanager Pathmos- Stevenfenne/ E&W
Femke Koster	Afdelingshoofd/ E&W
Agnieszka Schipper – Wolczynska	Branchecoördinator/ E&W
Lies van Dongeren	Coördinator logistiek & beheer/ E&W
Jeroen Jonker	Beleidsadviseur wijkontwikkeling/ WZW
Tonnie van Brummen	Teamleider/ E&W
Jacqueline Weustink	Teamleider/ E&W