

➔ Vragen webinar do's and don'ts psychische kwetsbaarheid

24 november 2020 presenteerden ervaringsdeskundigen Jessica Rits en Thomas Pruijsen van Samen Sterk zonder Stigma het Programmaraad-webinar 'Do and don't. Aan het werk bij psychische kwetsbaarheid. Hoe help ik als klantmanager?'. Hieronder beantwoorden ze de vragen die tijdens het webinar in de chatroom zijn gesteld.

➔ Wat verstaan jullie onder 'Psychische Kwetsbaarheid'?

'Mensen met een psychische kwetsbaarheid' zijn alle mensen die last hebben van een vorm van een psychische aandoening of die psychisch geraakt kunnen worden waardoor ze in disbalans raken. De groep is niet strak afgebakend.

➔ Rekenen jullie mensen met mentale en cognitieve kwetsbaarheid als gevolg van een niet aangeboren hersenaandoening ook tot deze groep?

Mensen met niet aangeboren hersenletsel kunnen behoren tot deze doelgroep. Maar sommigen van hen hebben juist een andere aanpak nodig. De belangrijkste boodschap van ons webinar is: kijk altijd naar de mens achter de diagnose. Dat geldt dus ook voor mensen met een lichamelijke aandoening of met een mentale en cognitieve kwetsbaarheid. Mogelijk weten ze zelf wat ze nodig hebben aan aanpassingen en bejegening. Weten ze dat niet, dan weet hun omgeving het misschien. Wie die het ook niet, informeer dan bij andere professionals.

➔ Hoe ga je om met iemand die naast zijn psychische kwetsbaarheid ook een licht verstandelijke beperking heeft?

In principe maakt dit niet veel verschil. Vraag in eenvoudig taalgebruik of iemand kan uitleggen waar hij last van heeft, wat hij leuk vindt en waarmee rekening gehouden moet worden in het werk. Als iemand dat zelf niet kan beantwoorden, kan de omgeving of een andere professional dat misschien vertellen. Het belangrijkste blijft: goed luisteren; doorvragen; denken in mogelijkheden; kijken naar de mens achter alle kwetsbaarheden; niet te snel afschrijven en de hoogste vorm van participatie mogelijk maken. Misschien is qua aanpassingen bij de werkgever wel meer mogelijk dan gedacht!

➔ Hoe ga je om met mensen uit het Doelgroepregister of de WSW?

Wij geloven in een aanpak waarin ook mensen met een lager opleidingsniveau of met een grotere beperking een stem hebben. Er is dus geen compleet andere aanpak nodig. Het belangrijkste blijft: denken in mogelijkheden. Werk dat de kandidaat enthousiast maakt en wat hij goed kan. Als dat om veel aanpassingen vraagt, kan dat wellicht beter bij een sociale onderneming of in een WSW-omgeving. Voor ons zijn er alleen mensen. Mensen die het verdienen dat er naar hen wordt geluisterd, dat er iemand naast hen staat en kijkt naar wat ze willen en kunnen.

- ➔ Soms laten we mensen met een psychische kwetsbaarheid 'met rust', soms keer sturen we ze te snel richting betaald werk, met nog meer kwetsbaarheid als gevolg. Hoe komen we uit dit dilemma?

Het belangrijkste is de stem van de persoon zelf. Wat wil hij of zij graag? Wil zij werken omdat ze gelooft in werk als medicijn, dan moeten we uitvinden hoe dat kan. Twijfel je of het mogelijk is, dan kun je vragen of je hierover mag overleggen met de behandelaar, het liefst in aanwezigheid van de kandidaat. Hoe transparanter en hoe meer praten, hoe beter. Als iemand zelf inschat dat werk nog te veel stress oplevert, is het zaak na te gaan of je de factoren die die stress veroorzaken kunt wegnemen. Misschien kan het werk wel zo worden aangepast, dat de kandidaat minder stress ervaart. Blijf altijd goed uitleggen waarom je bepaalde keuzes maakt en overleg hierover. Een balans vinden blijft altijd moeilijk. Tegelijkertijd is het de leuke uitdaging van ons werk.

- ➔ Bij welke problematiek of in welke situatie is toeleiding naar werk nu juist geen goed idee?

Het is lastig hierop antwoord te geven. Iemand in een acute crisis kan misschien niet gelijk aan het werk. Maar het gebeurt ook dat dit juist voor snel herstel zorgt. Dat geldt ook voor mensen in een psychose, met schizofrenie of een hele heftige depressie. Wanneer iemand nog vastzit in hele complexe problematiek, lijkt behandelen vaak beter. Maar soms is daarnaast werken ook mogelijk. Overleg eventueel met de behandelaar en maak een planning. Zorg dat de kandidaat van zich laat horen wanneer therapie is afgerond. Kijk minimaal eens per half jaar hoe het gaat. De situatie kan altijd veranderen en werk is vaker een onderdeel van de oplossing dan gedacht.

- ➔ Wie bepaalt of iemand weer kan werken?
De behandelaar, een arbeidsdeskundige of de klant?

Dat is een samenspel van de verschillende mensen om de klant heen. In principe is de klant leidend. Maar als de klant en jij als klantmanager verschillend denken over de mogelijkheden, kan je met goede argumenten het gesprek hierover voeren. Leg je twijfels eerlijk en met respect op tafel met een goede, open houding.

- ➔ Hangt het vinden en behouden van een baan samen met de kwaliteit van de ondersteuning?

Deels. Maar de regie kan ook bij de mensen zelf liggen, ook voor iemand met psychische kwetsbaarheid. Ga er niet automatisch vanuit dat er veel support en begeleiding nodig is, maar vraag de klant wat hij nodig heeft. Heb je het idee dat de klant zichzelf overschat, zeg dat dan open en eerlijk. Onderschat hij zichzelf, bied dan support en begeleiding gericht op het wegnemen van de onderschatting of het zelfstigma.

- ➔ Is het niet beter te beginnen met een werkervaringsplaats?

Soms is een werkervaringsplaats een goede interventie, bijvoorbeeld om te kijken of iemand kan werken. Tegelijkertijd is het frustrerend om te moeten werken met alleen behoud van uitkering. Het is aan de klantmanager om met zijn expertise te kijken of een werkervaringsplaats nuttig is en om de klant uit te leggen waarom dit nuttig is.

➞ Hoe denken jullie over loonkostensubsidie voor de werkgever?

Dit is een mooi instrument om voor meer mensen werk mogelijk te maken. Opnieuw is ons advies: niet iedereen met een psychische kwetsbaarheid heeft loonkostensubsidie nodig. Er is niet one size fits all. Het is aan de klantmanager om in overleg met de klant te beslissen welke Participatiewet-instrumenten het best kunnen worden ingezet.

➞ Hoe kijken jullie als ervaringsdeskundigen naar het delen van jullie ervaringen met werkzoekenden? (En hoe zien de klantmanagers dat?)

We delen onze ervaringen regelmatig met werkzoekenden, bijvoorbeeld in de GGZ. Het is belangrijk naast succesverhalen ook te vertellen over dingen die misgaan. Iedere situatie is verschillend en voor lang niet iedereen is werk mogelijk. Maar we zien wel een stigma waardoor te veel mensen niet meedoen in betaald werk. Dat willen wij doorbreken.

➞ Wat vinden jullie van IPS?

We zien het als één van de instrumenten. Niet iedereen met een psychische kwetsbaarheid heeft drie jaar lang begeleiding nodig. Denken dat dat wel zo is, is ook een stigma. Kijk altijd naar wat iemand kan, welke begeleiding nodig is en welk instrument daarbij het beste past.

➞ Of arbeid een medicijn is ligt er toch aan hoelang iemand uit arbeidsproces is? Voor iemand die lang uit het arbeidsproces is, geeft meteen betaald aan het werk gaan hoge druk.

Inderdaad: hoe langer iemand uit arbeidsproces, hoe lastiger re-integratie naar betaald werk. Maar ook hierin is maatwerk belangrijk. Er zijn gevallen bekend waarbij iemand na vijf jaar behandeling fulltime aan de slag ging en helemaal opleefde. Daarom: luister, overleg, vraag en houd in de gaten of iemand zichzelf niet overschat of onderschat.

➞ Hoe kun je iemand die wil werken stimuleren om behandeling te accepteren voor bijvoorbeeld een posttraumatische stress-stoornis?

Dit is niet onze expertise. Iemand zal zelf moeten inzien dat behandeling nodig is. Leg uit waarom je denkt dat dat de beste optie is en dat je bang bent dat iemand zonder behandeling zichzelf tegenkomt. Een mooi voorbeeld hiervan is beschreven in het volgende artikel: <https://www.rtlnieuws.nl/nieuws/nederland/artikel/5204994/janhenk-almeloo-rotterdam-zondaginterview-ptss-nachtwandelaar>.

➞ Moet je wel volledig afgaan op de wens van de klant? Moet je klanten niet behoeden voor zelfoverschatting?

Je moet niet volledig afgaan op wat de klant wil, maar wel voor een groot deel. Wanneer je denkt dat iemand zichzelf overschat, deel dat dan eerlijk en praat erover. Wellicht kan dat de kandidaat extra motiveren om te laten zien dat hij het echt kan. Blijkt dan dat hij het toch niet aankan, haal dan niet je gelijk maar schakel terug naar meer jobcoaching of vrijwilligerswerk. Het is aan jou als klantmanager om met jouw expertise een juiste inschatting te maken en hierover het gesprek te voeren met de kandidaat.

- ➞ Wat te doen met zelfoverschatting? Ik heb regelmatig kandidaten die vinden dat er niks aan de hand is, terwijl later blijkt dat er toch extra ondersteuning en begrip van de werkgever nodig was.

Luister en adviseer, maar neem de klant wel serieus. Bij het gevoel van overschatting van de klant kan je werk proberen, zodat de klant kan laten zien dat er geen support of begeleiding nodig is. Bij het gevoel van onderschatting door de klant zelf, kan je support of begeleiding bieden gericht op het wegnemen van de onderschatting of het zelfstigma.

- ➞ Wat als mensen door hun psychische kwetsbaarheid de stap niet durven zetten, bijvoorbeeld vanwege een laag zelfbeeld?

Dan raden we aan om stappen te zetten om dat zelfbeeld omhoog te brengen. Dat kan soms ook on the job. Zet coaching, begeleiding, training of behandeling in. Spreek met de kandidaat over de mogelijkheden die er zijn en zeg dat je dingen ziet die je doen geloven dat hij meer kan dan dat hij denkt. Dat is soms een lastig proces dat begint met transparantie naar de klant.

- ➞ Ik merk dat cliënten die full- of parttime in behandeling zijn zelf erg onzeker zijn en werk daarom liever niet inzetten. Hoe ga je daarmee om als re-integratiecoach?

Met fulltime-behandeling zal werk ook moeilijk zijn. En bij parttime kan het een hele puzzel zijn. Deel verhalen van mensen bij wie dit heeft gewerkt, ga het gesprek aan over mogelijkheden en coach op onzekerheid.

- ➞ Kandidaten kunnen bij hun sollicitatie beter niet open zijn, maar wel als ze eenmaal aan het werk zijn. Mee eens?

Dat is echt voor iedereen anders. Voor sommigen is openheid heel belangrijk; ze weten zoveel over zichzelf waardoor ze dit tijdens hun sollicitatie als kracht kunnen laten zien. Anderen houden het liever privé; ze hebben op het werk geen last van hun kwetsbaarheid en kunnen thuissituatie daarop inrichten.

- ➞ Als niemand het meldt, blijft het stigma in stand...

Het stigma blijft in stand als de persoonlijke ruimte en regie wordt aangetast. Daarom is dit echt aan de klant wat hij wanneer hoe vertelt. Dit is voor iedereen anders. Denk er daarom goed over na, bijvoorbeeld met onze tool Coral.

- ➞ Gaat openheid niet meer over de beperkingen die de aandoening met zich meebrengt?

Absoluut! Op de werkvloer moet het niet gaan over de diagnose zelf, maar over de beperkingen en wat iemand nodig heeft om de beperkingen op te vangen. Sommigen weten zelf al wat er nodig is. De werkgever ziet dit echt als een kracht.

- ➞ Gaat het sollicitatiegesprek dan niet meer over wat je niet kan?

Dat hoeft niet. Maar het is wel goed om een klant voor te bereiden op vragen hierover en hem hierover te laten nadenken.

➔ Als je een flink gat in je CV hebt, kun je je psychische kwetsbaarheid toch moeilijk voor je houden?

Iemand kan ook een gat in zijn CV hebben omdat hij of zij voor de kinderen heeft gezorgd.

En je bent niet verplicht te vertellen waarom er een gat in je CV zit.

➔ Zou je het in je sollicitatiebrief zetten? Word je dan überhaupt nog uitgenodigd?

Dit hangt ook af van de functie. Als je werk gaat doen in bijvoorbeeld de ggz, kan je je eigen ervaring ook als kracht neerzetten. Ga je werken in de schoonmaak of de haven, dan is dit misschien lastiger. Ook hier geldt: wat past bij de kandidaat? Hoe graag wil hij of zij open zijn en waarom? Het is vervolgens aan de klantmanager om de risico's in te schatten en de kandidaat hierop voor te bereiden.

➔ Wat kan een kandidaat zeggen die al een jaar in de ziektewet zit met bijvoorbeeld een burn-out?

Wij adviseren om het niet zo letterlijk te zeggen. Zeg dat je in een verleden moeite had met de balans werk-privé en dat je hierin afgelopen jaar veel hebt geleerd. Of vertel dat je afgelopen jaar hebt geïnvesteerd in jezelf. Net wat bij de persoon past. Je kunt het ook verzwijgen; het is helemaal niet relevant wat jij het afgelopen jaar hebt gedaan. Wellicht had je de loterij gewonnen en was je op vakantie, en ben je nu helemaal ontspannen om weer van alles te doen. Wees voorbereid om jouw verhaal positief om te denken als kracht.

➔ Mag je bij een sollicitatie verzwijgen dat je psychisch kwetsbaar bent? heb je geen juridische plicht om het te melden?

Nee, je hoeft dat niet te melden. Maar als je denkt dat je op het werk tegen dingen aan gaat lopen, is het wel verstandig om hierover open te zijn.

➔ Open zijn over diagnose is toch in strijd met de AVG?

De diagnose in het dossier vastleggen is in strijd met AVG, tenzij de kandidaat hierop staat. Het gaat ook veel meer om de belemmeringen en ondersteuning dan diagnose zelf. En dat is niet in strijd met AVG.

➔ Mag je als werkcoach of klantmanager contact zoeken met de behandelaar?

Dit mag absoluut niet! Je kan wel tegen de kandidaat zeggen dat je wilt overleggen met de behandelaar en hem vragen of hij zich daarin kan vinden. Verschillende gemeenten kennen casusoverleg waar de kandidaat vooraf schriftelijk goedkeuring geeft voor onderling contact. Want het is wel in het belang van klant dat hij of zij geen tegenstrijdige adviezen krijgt van behandelaar en klantmanager.

➔ Zijn kandidaten verplicht de werkgever te vertellen dat er iets kan voorvallen of dat ze in bepaalde situaties hulp nodig hebben?

Nee. Er is geen juridische verplichting. Als de kans groot is dat zo'n situatie zich snel of vaak voordoet, is het natuurlijk wel verstandig om openheid te geven.

- ➞ **Mag een HR-manager iemand afwijzen op basis van psychische klachten?**
Nee, niet louter op de klachten. Natuurlijk kan dat wel op de verwachting dat er geen match is. Die verwachting wordt soms gebaseerd op stigma over de diagnose. Daarom is het goed om de kandidaat te laten nadenken over de aanpassingen, de kracht en het zelfinzicht achter de diagnose en waarom hij denkt dat de plek passend is.
- ➞ **Is het een goed idee dat de consulent meegaat naar een sollicitatiegesprek?**
Dat is niet onze expertise: jullie als klantmanagers kunnen dat zelf beter inschatten.
- ➞ **Is het verstandig om jouw kandidaat eerst aan zijn therapeut te laten vragen of er al ruimte is voor werk?**
Ja, dat lijkt ons een erg mooie vraag. Het is een mooi voorbeeld van destigmatisering en transparantie. Maar het is uiteindelijk aan de klant zelf of hij of zij hiervoor ruimte in de therapie wil maken.
- ➞ **Wat kun je doen als bijvoorbeeld GGZ niet met mij als re-integratieconsulent wil samenwerken?**
Weinig. Daar zul je je bij moeten neerleggen. Je kan wel aan de kandidaat vragen of hij hierover wil praten met zijn behandelaar. Is volgens de behandelaar de tijd al rijp om contact te leggen? In de praktijk zal de behandelaar die vraag weer terugleggen bij de klant zelf.
- ➞ **Veel mensen zeggen dat ze van behandelaar niet mogen werken. Hoe ga je hiermee om?**
Houd het gesprek gaande. Als je twijfelt, kan je hierover een eerlijk gesprek voeren met de klant. Je kunt voorbeelden geven van dingen waaruit blijkt dat werken misschien wel kan als het laagdrempelig is.
- ➞ **Wat als een iemand niet wil dat zijn netwerk erbij betrokken wordt?**
Dan zul je dat moeten respecteren. Vertel wel waarom jij denkt dat het belangrijk is het netwerk te betrekken. Meer kan je helaas niet doen. Let op: het kan ook stigma zijn van jou dat een individu hierover niet zelf zou mogen beslissen. Uiteindelijk is ook de mens met psychische kwetsbaarheid iemand met een eigen regie.
- ➞ **Hoe ga je om met mensen die te open zijn? Mag je ze hierin te begrenzen?**
Zeg waarom jij denkt dat dit te open is, wat dit bij een werkgever kan doen en waarom begrenzing nodig is. Het staat of valt met transparantie en argumentatie en het is dan alsnog aan de kandidaat wat hij of zij doet.
- ➞ **Vertel je de werkgever over de invloed van medicijnen op de kandidaat?**
Een kandidaat hoeft niet verplicht te melden welke medicijnen hij of zij slikt. Ons advies is hierin terughoudend te zijn.

- ➔ Speelt ziekte-inzicht een rol? Voor een laagopgeleide is het wellicht lastiger om te beoordelen wat hij wel of niet naar voren moet brengen in een sollicitatiegesprek.

Bij laagopgeleiden gaat het minder over een diagnose, maar meer om wat iemand belangrijk vindt in werk en wat iemand nodig heeft om te kunnen blijven functioneren. Kan iemand tegen targets? Kan iemand bepaalde taken altijd blijven uitvoeren? Bereid hem of haar voor op deze twee vragen. Leg dit uit en als je bang bent dat hij of zij ergens tegenaan gaat lopen, spreek die zorgen dan uit in open gesprek. Onze ervaring is dat dit ook met laagopgeleiden goed mogelijk is.

- ➔ Veel van mijn klanten in zorgtraject vinden dat ze niet meer aankunnen dan de therapie. Hoe maak je een juiste inschatting en hoe stimuleer je iemand om meer op te pakken?

Luister waarom iemand dit zegt. Deel ervaringen van andere mensen waar het wel kon, maar push niet. Soms is er op dat moment inderdaad echt niet meer mogelijk.

- ➔ Hoe motiveer je een kandidaat voor een traject als hij of zij er eigenlijk niets in ziet?

Laat aan de hand van voorbeelden zien wat het volgens jou oplevert; voorbeelden van mensen voor wie het echt een opstap was. Luister naar de bezwaren van de klant en houd gedurende het project een vinger aan de pols. Leg uit dat het geen definitief besluit is, maar spreek wel een planning en proces af. Benader positief en praat in termen van kansen.

- ➔ Staan werkgevers die zakendoen met een gemeente meer open voor mensen met een psychische beperking?

Dat kan, maar het hoeft niet. Sommige werkgevers doen dit alleen voor de subsidie, en anderen willen juist heel graag van betekenis zijn. Soms komt het ook vanuit social return en staan ze hier helemaal niet voor open.

- ➔ Hoe kan de overheid bedrijven stimuleren om kandidaten met een psychische kwetsbaarheid aan te nemen?

Door te vertellen over het zelfinzicht dat mensen met psychische kwetsbaarheid kunnen hebben. En door te benadrukken dat we allemaal een eerlijke kans verdienen. Een diverse werkomgeving maakt dat er meer besproken kan worden, waardoor er voor alle medewerkers een veiliger werkklimaat ontstaat. En tenslotte door te wijzen op de maatschappelijke verantwoordelijkheid van de ondernemers.

- ➔ Is er onderzoek gedaan naar de ervaringen van de werkgevers met het in dienst nemen van mensen met psychische kwetsbaarheid?

Ja, bijvoorbeeld bij AWWN. Zie <https://www.awvn.nl/werkgeversfocus-op-mensen-met-een-psychische-kwetsbaarheid/>

➞ Wat zeggen jullie tegen werkgevers die bang zijn voor hoog ziekteverzuim en de daarmee samenhangende kosten?

Soms kan een no-risk-verzekering uitkomst bieden. Soms kan je uitleggen dat verzuim altijd kan voorkomen, maar dat de kans daarop bij een goede match klein is. Vertel dat het gaat om iedereen kansen bieden en dat ook werknemers die nooit ergens over praten in een burn-out kunnen raken. Benadruk dat iemand door openheid ook meer zelfinzicht heeft en dat dit een meerwaarde kan zijn voor de organisatie.

➞ Veel werkgevers zijn nog terughoudend. Kan de Programmaraad ook voor hen een Webinar organiseren?

De Programmaraad richt zich op publieke partijen in de arbeidsmarktregio en niet op private partijen. De opname van dit webinar is wel gedeeld met werkgeversorganisaties zoals AWWN zodat zij dit aan hun leden kunnen tonen.



Samen verbeteren we de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden