

➔ Jeukwoorden bij werkgeversdienstverlening

TIEN WOORDEN WAARVAN WERKGEVERS
DE KRIEBELS KRIJGEN...



Je wilt werkgevers natuurlijk zo goed mogelijk helpen bij het aannemen van mensen in het kader van de Banenafpraak. Maar welke woorden en zinnen kun je hierbij beter vermijden? We vroegen het een aantal kopstukken uit de werkgeverswereld die zich inzetten om mensen met een beperking aan de slag te helpen. Dat leverde deze lijst met jeukwoorden op. Over waarom je de woorden beter niet kunt gebruiken en hoe het anders kan...

➔ 1. Beperkingen

Waarom! Wanneer je de beperkingen van een kandidaat uitlegt, benadruk je wat iemand niet kan. De werkgever wil in eerste instantie juist weten wat iemand wel kan. Welke bijdrage kan een kandidaat aan het bedrijf leveren? Een probleem is soms dat de bemiddelaar beter op de hoogte is van de beperkingen dan de mogelijkheden van mensen.

Vergelijkbaar jukwoord Handicap.

Hoe het anders kan! Benadruk de mogelijkheden van een kandidaat, dus wat voor soort bijdrage iemand kan leveren. En wat er nodig is om iemand verder te ontwikkelen en hoe je de werkgever daarbij ondersteunt.

➔ 2. Afstand tot de arbeidsmarkt

Waarom! Omdat veel werkgevers van deze term schrikken. Daarnaast gaat het om een brede formulering die ook geldt voor mensen die niet onder de Banenafpraak vallen. Dat kan zeker voor werkgevers van kleinere ondernemingen verwarrend zijn.

Vergelijkbare jukwoorden Arbeidshandicap, arbeidsbeperking, bijzondere talenten.

Hoe het anders kan! Het is lastig om in een of enkele woorden goed te vatten welke mensen worden bedoeld. Vergelijk de discussie over het begrip 'allochtoon' en de zoektocht naar een goed alternatief. 'Mensen met een beperking' is nog de meest neutrale omschrijving. Leg in ieder geval goed de persoonlijke situatie van iemand uit. En vertel altijd of iemand wel of niet onder de Banenafpraak valt.

➔ 3. Plaatsen

Waarom! Wanneer publieke instanties over het 'plaatsen van mensen' spreken, staat de eigen doelstelling voorop. Een bekende fout is bijvoorbeeld om meteen met een lijst van mogelijke kandidaten te komen. Hierachter zit vaak een fundamenteel probleem: werkgevers ervaren onvoldoende kennis van en gebrek aan interesse in het bedrijf. Eigenlijk is sprake van eenrichtingsverkeer. Werkgevers krijgen het idee dat zij in een fuik zwemmen, wanneer ze informeren naar de mogelijkheden om iets te doen met mensen met een beperking. Het gevaar bestaat dat werkgevers het dan afwimpelen of niet het achterste van hun tong laten zien.

Vergelijkbare jukwoorden Beleid (bijvoorbeeld in de vorm van 'ingebod in strategisch HR-beleid'), HR (bijvoorbeeld naar een bedrijf waar dat niet relevant is, bellen met de vraag 'mag ik HR spreken?').

Hoe het anders kan! Stel de werkgever als klant voorop en ga uit van zijn perspectief. Bespreek wat de werkgever wil en hoe je daarbij kunt helpen. Haak in op zijn motivatie en sluit aan bij de eigen ervaringen van de werkgever en zijn personeel.

➔ 4. Doelgroepregister

Waarom! Het register zorgt voor een vrij kunstmatig onderscheid, omdat slechts een deel van de mensen met een beperking is opgenomen. Dat staat haaks op de gedachte achter inclusief ondernemen bij vooral grote ondernemingen. Het woord register heeft ook een negatieve, ambtelijke bijbetekenis.

Vergelijkbaar jukwoord Kaartenbak, doelgroepenbeleid.

Hoe het anders kan! Benadruk de waarde van inclusiviteit vanuit het oogpunt van klant- en medewerkerstevredenheid. Geef ook een realistisch beeld van wat dit voor het bedrijf betekent.

➔ 5. Kans

Waarom! Het gaat hier om de ongelukkige formulering 'geef iemand een kans'. De werkgever is geen sociaal werker. Vermijd daarom een beroep op goed doen.

Vergelijkbaar jeukwoord Gelukkig in de vorm van 'maak iemand gelukkig'.

Hoe het anders kan! Sluit aan bij de doelen en waarden van het bedrijf.

➔ 6. Passend

Waarom! Vaak wordt hiermee een passende baan voor de kandidaat bedoeld. Daarbij wordt niet gedacht vanuit de werkgever en de bedrijfssituatie. Het moet gaan om een passende baan voor werknemer én werkgever.

Hoe het anders kan! Verdiep je in een vacature en geef de werkgever de ruimte om de functie samen met de werknemer in de praktijk in te vullen. Bied daarbij waar mogelijk hulp.

➔ 7. Garanderen

Waarom! Achter dit woord zit een soort ingebakken bureaucratisch wantrouwen in de werkgever. De werkgever wordt gevraagd om zekerheid te bieden. Dat kun je van een commercieel bedrijf niet verlangen, wel de bereidheid om zich voor mensen in te zetten.

Vergelijkbare jeukwoorden Controle, borgen.

Hoe het anders kan! Stel je als partner van de werkgever op en benadruk het samen optrekken.

➔ 8. Overleg

Waarom! Regelmatig wordt op wensen van de werkgever gereageerd met een zin als 'we gaan hierover overleggen'. Kortom, een snel vervolg ontbreekt. Het komt eigenlijk neer op: we zijn bereid u te helpen, maar wel in onze tijd.

Vergelijkbare jeukwoorden Analyseren (in de vorm van 'dit gaan we analyseren'), bekijken (in de vorm van 'dit gaan we bekijken'), procesafspraken.

Hoe het anders kan! Reageer binnen een of enkele dagen op de wensen van de werkgever. En als je echt nog geen uitsluitel kunt geven, communiceer dan wanneer je dit wel doet.

➔ 9. Quotumwet

Waarom! Dit woord wordt gebruikt vanuit de negatieve invalshoek van wetten en regels. Vaak in combinatie met 'u moet dit doen'.

Vergelijkbare jeukwoorden Wet, regels, regionale taakstelling.

Hoe het anders kan! Benadruk dat je de werkgever wilt helpen. Dus: 'we zorgen er samen voor dat u hiervan geen last heeft'. Bespreek ook hoe de werkgever op een goede manier kan omgaan met cao-afspraken.

➔ 10. No-risk polis

Waarom! Een bekende fout is om snel instrumenten uit te gaan leggen. Een andere fout is om te veronderstellen dat de werkgever wel weet wat met een begrip als no-risk polis wordt bedoeld. Vaak zit er een verkeerde inschatting achter van wat belangrijk voor de werkgever is, vooral in het midden- en kleinbedrijf.

Vergelijkbare jeukwoorden Loondispensatie, loonkostensubsidie, loonwaardemeting en soortgelijke instrumenten.

Hoe het anders kan! Vertel pas over instrumenten wanneer het hoe aan de orde is. Houd het ook dan simpel en licht vooral het resultaat van een instrument toe. Bijvoorbeeld dat de werkgever geen risico bij ziekte loopt.

➔ Interviews

BERT VAN BOGGELEN / MARTINE SCHUIJER /
KIM SCHUMACHER / MIRJAM DE GRAAF /
HANNE OVERBEEK



BERT VAN BOGGELEN

KWARTIERMAKER VAN DE NORMAALSTE ZAAK, NETWERK VAN WERKGEVERS DIE BOUWEN AAN EEN INCLUSIEVE ARBEIDSMARKT

➔ ‘Het gaat om waarvoor het jargon staat’

“De werkgever is er in ontzettend veel soorten en maten. Hoe je bij de werkgeversdienstverlening communiceert, hangt af van het soort bedrijf en de functionaris. Een werkgever in het midden- en kleinbedrijf wil lik op stuk, terwijl bij grote ondernemingen iets meer tijd en overleg mogelijk zijn. Het gaat bij de communicatie niet zozeer om het jargon zelf, maar om waarvoor dit jargon staat. Bijvoorbeeld: we zijn bereid u te helpen, maar wel in onze tijd. Dat leidt dan tot achteloos jargon met weinig doelwoorden, zoals ‘we moeten hierover overleggen’ of ‘we moeten dit analyseren’. De werkgever wil vaak boter bij de vis en morgen of overmorgen actie zien.”

“De rode draad in de communicatie moet vertrouwen zijn. Het gros van de werkgevers wil worden aangesproken als partner bij het helpen van kwetsbare mensen. Werkgevers krijgen vaak het gevoel dat zij niet erg worden vertrouwd, alsof ze voor een dubbeltje op de eerste rang willen zitten. Een soort bureaucratisch wantrouwen met in veel zinnen woorden als controleren en garanderen.”

“Ga uit van het perspectief van de werkgever. Die wil een bijdrage aan de samenleving leveren door iemand aan te nemen. Vermijd intern jargon. Het gros van de werkgevers is bijvoorbeeld niet geïnteresseerd in het doelgroepregister. En termen als wet en regels staan alle werkgevers bij voorbaat tegen. Je moet antwoord kunnen geven op twee belangrijke vragen: wat wil en kan een kandidaat? En wat zijn diens ontwikkelingsmogelijkheden? Vertel welke dingen er nog te doen zijn om van iemand een goede werknemer te maken. En leg uit hoe de werkgever hierbij wordt ondersteund met begeleiding en compensatie van loon.”



MARTINE SCHUIJER

MANAGER REGIO-INZET BIJ PROJECT OP NAAR DE 100.000 BANEN (VNO-NCW, MKB-NEDERLAND EN LTO)

➔ ‘De term doelgroep heeft een negatieve bijklank’

“Accountmanagers van gemeenten en UWV gebruiken in het contact met de werkgever bestuurlijk jargon als doelgroepregister en loonwaardemeting. Dat zegt werkgevers niets. Zij hebben het bijvoorbeeld niet over de loonwaarde van een werknemer, maar over de economische bijdrage aan het bedrijf. Er zijn ook woorden die werkgevers wel kennen, maar waarbij zij geen gevoel hebben. Het is de taal van de accountmanager.”

“Presenteer mensen met een beperking op een positieve manier. In Twente hebben ze het over ‘doorzetters met een droom’. Zo’n beeld slaat aan bij werkgevers. Vaak worden nog woorden als doelgroep of kaartenbak gebruikt, die een negatieve bijklank hebben. Het hangt natuurlijk af van het kennisniveau van je gesprekspartner welke woorden je gebruikt. Je kunt het met een HR-professional gerust over de inclusieve arbeidsmarkt hebben, maar niet met een ondernemer van een klein bedrijf. Het is opvallend dat veel accountmanagers gelijk komen met onderwerpen als loondispensatie en loonkostensubsidie. Bewaar zulke financiële zaken tot het eind.”

“Hoe je de groep mensen omschrijft die je aan de slag wilt helpen? Een redelijk neutrale term is ‘mensen met een beperking’. Het is dan wel zaak dat je goed kunt uitleggen wat iemand voor beperking heeft. Een ongelukkig woord is ‘arbeidshandicap’, want dan denken werkgevers meteen aan een rolstoel. Gebruik ook niet ‘mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt’. Daarvan schrikken werkgevers. Ook kan de term leiden tot misverstanden omdat het meer inhoudt dan alleen de Banenafpraak. Het werkgeversservicepunt kan dan bijvoorbeeld een bijstandsgerechtigde voordragen, terwijl niet expliciet wordt verteld dat deze kandidaat niet onder de Banenafpraak valt. Vertel het eerlijk wanneer je met zo’n kandidaat komt.”



KIM SCHUMACHER

PROGRAMMAMANAGER INCLUSIEVE ARBEIDSMARKT BIJ
WERKGEVERSVERENIGING AWWN

➔ ‘Van groot belang dat taal wederkerig is’

“Wat ik een belangrijk probleem vind, is het eenrichtingsverkeer in het contact tussen overheid en bedrijf. Want rechtshandelingen van de overheid zijn eenzijdig en dus bestaat er juridische ongelijkwaardigheid. Dat jeukt enorm bij de Banenafpraak.”

“Veel informatie in verband met de dienstverlening aan werkgevers is ook eenzijdig geformuleerd. Het is van groot belang dat de taal wederkerig is. Daarom een tip aan publieke instanties: controleer brochures en teksten op eenzijdig ‘publiek’ taalgebruik en kijk naar andere formuleringen. Naar formuleringen die werkgevers aanspreken.”

“Medewerkers van gemeenten, UWV en sociale werkbedrijven denken al snel in het realiseren van een plaatsing, terwijl werkgevers zich nog aan het oriënteren zijn. Let daarop in de communicatie. Check waar de werkgever zich in het proces bevindt, want anders praten werkgever en bemiddelaar langs elkaar heen. Het maakt nogal verschil of de werkgever nog op zoek is naar mogelijkheden en voorbeelden of al naar kandidaten. Dan gaat het niet zozeer over jeukerige woorden, maar over een jeukerig proces.”



MIRJAM DE GRAAF

COMMUNICATIEADVISEUR BIJ PROJECT OP NAAR DE 100.000 BANEN
(VNO-NCW, MKB-NEDERLAND EN LTO)

➔ ‘Benadruk wat mensen kunnen’

“Beleid is het grootste jeukwoord in verband met de Banenafpraak. Accountmanagers gebruiken dat vaak in gesprekken, maar heel veel kleine ondernemers hebben hiervoor geen beleid. Zij willen gewoon Jantje om de hoek helpen. En een omschrijving als ‘ingebod in strategisch HR-beleid’ staat natuurlijk helemaal ver van hen af.”

“Het probleem is dat accountmanagers vaak geen goed beeld hebben van wat werkgevers allemaal op zich af krijgen als het om personeel gaat. Ook hebben ze een gebrekkig inzicht in de structuur van bedrijven. De accountmanager belt dan met de vraag: ‘Mag ik met HR spreken?’ Maar bijvoorbeeld de vestigingen van een groothandel hebben geen HR-afdeling. Het perspectief van de bemiddelaar is niet hetzelfde als dat van de werkgever.”

“Veel werkgevers communiceren in korte, snelle zinnen. Ze hebben het bijvoorbeeld over arbeidsbeperkten of arbeidsgehandicapten. Ik ben er geen voorstander van om die korte termen over te nemen, omdat het gaat om ‘mensen met...’. Benadruk wat mensen kunnen. Niet ‘geef mensen een kans’ of ‘maak hen gelukkig’, maar ‘ik heb iemand die dit werk kan doen’. En een taalkundig advies: gebruik ‘ik’ en ‘wij’ weinig. Het gaat om het helpen van de werkgever. Vermijd verder lange zinnen en formele woorden zoals ‘teneinde’. Houd het simpel. Bijvoorbeeld: ‘u loopt geen risico op kosten bij ziekte’ in plaats van een instrument uit te gaan leggen.”

“Met de term ‘passende baan’ is op zich niets mis, indien passend voor kandidaat én werkgever. De werkgever mag in het gesprek niet meteen het gevoel krijgen dat er een blik kandidaten wordt opengetrokken. Het gevaar is ook dat je teveel nuanceert, omdat je zelf heel goed op de hoogte bent. Houd er rekening mee dat werkgevers altijd minder weten dan je denkt; zo weten de meesten niet wat het doelgroepregister is. En loonkostensubsidie is nog wel een gemakkelijk te begrijpen begrip, maar no-risk polis niet.”



HANNE OVERBEEK

DIRECTEUR VAN NETWERKORGANISATIE LOCUS, PARTNER IN
DUURZAAM INCLUSIEF ONDERNEMEN

➔ ‘Leer eerst het bedrijf kennen’

“Gemeenten en UWV gaan te vaak op pad vanuit het idee dat ze mensen willen plaatsen. Het gaat hen dan niet om het bedrijf en dat blijkt uit hun taalgebruik. Het bedrijf moet bij je dienstverlening centraal staan. Leer dat eerst kennen en zorg ervoor dat je vraaggericht werkt. Het is fnuikend wanneer de accountmanager met wensen van de werkgever terugkomt en dan binnen zijn organisatie hoort dat deze wensen niet mogelijk zijn.”

“We werken bij Locus vooral met grote bedrijven. Die vragen om een andere benadering dan mkb-bedrijven. Besef dat HR-functionarissen van grote ondernemingen al veel weten. Het heeft geen zin om hen de wet uit te leggen. De HR-functionarissen komen zelf wel met vragen op detailniveau.”

“Vertel niet dat een kandidaat veel niet kan, want daaraan hebben werkgevers een hekel. Dat geldt eveneens voor een beroep op goed doen door te zeggen: bied deze kandidaat een kans. De werkgever is geen sociaal werker. Het gaat om het toevoegen of creëren van waarde. Anders gezegd, vertel wat de kandidaat voor het bedrijf kan betekenen. Dan spreek je de taal van de werkgever.”

“Heb het bij commerciële bedrijven niet over garanties of controle. Zij kunnen geen garantie bieden, maar wel wederkerigheid. Dus een serieuze intentie en de bereidheid om te investeren. Een echt jekwoord is Quotumwet en vooral ‘u moet dit of dat doen in het kader van de wet’. Formuleer het anders: we gaan er samen voor zorgen dat u er geen last van heeft.”

“Iedereen worstelt met hoe de groep te omschrijven. ‘Mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt’ is een erg brede omschrijving, ‘mensen met een arbeidshandicap’ juist een vrij smalle. Soms wordt ‘mensen met bijzondere talenten’ gebruikt, maar dat is een eufemisme. Werkgevers hebben een hekel aan het doelgroepregister, omdat hierin de doelgroep veel te smal is gedefinieerd. De groeiende groep van sociale en inclusieve ondernemers kijkt er op een veel bredere manier tegenaan.”

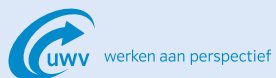
“Het is belangrijk dat inclusief ondernemen, dus het structureel inzetten van mensen met een beperking, onderdeel is van strategisch HR-beleid. Want anders is het niet duurzaam. Inclusief ondernemen raakt alle processen in de organisatie. Realiseer je daarom wat je vraagt. De werkgever heeft veel hulp nodig. Zoek samen naar hoe waarde kan worden toegevoegd. Je bent vooral adviseur en partner. Centraal staan waarom, waar en wat. Veel accountmanagers slaan deze aspecten ten onrechte over en pushen het hoe. Eigenlijk ben je aan het verkopen dat het aantrekken van mensen met een beperking aantrekkelijk voor de werkgever is.”

 www.samenvoordeklant.nl

 info@samenvoordeklant.nl

 @SamenvdKlant

 De Programmaraad



Samen vernieuwen we de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden