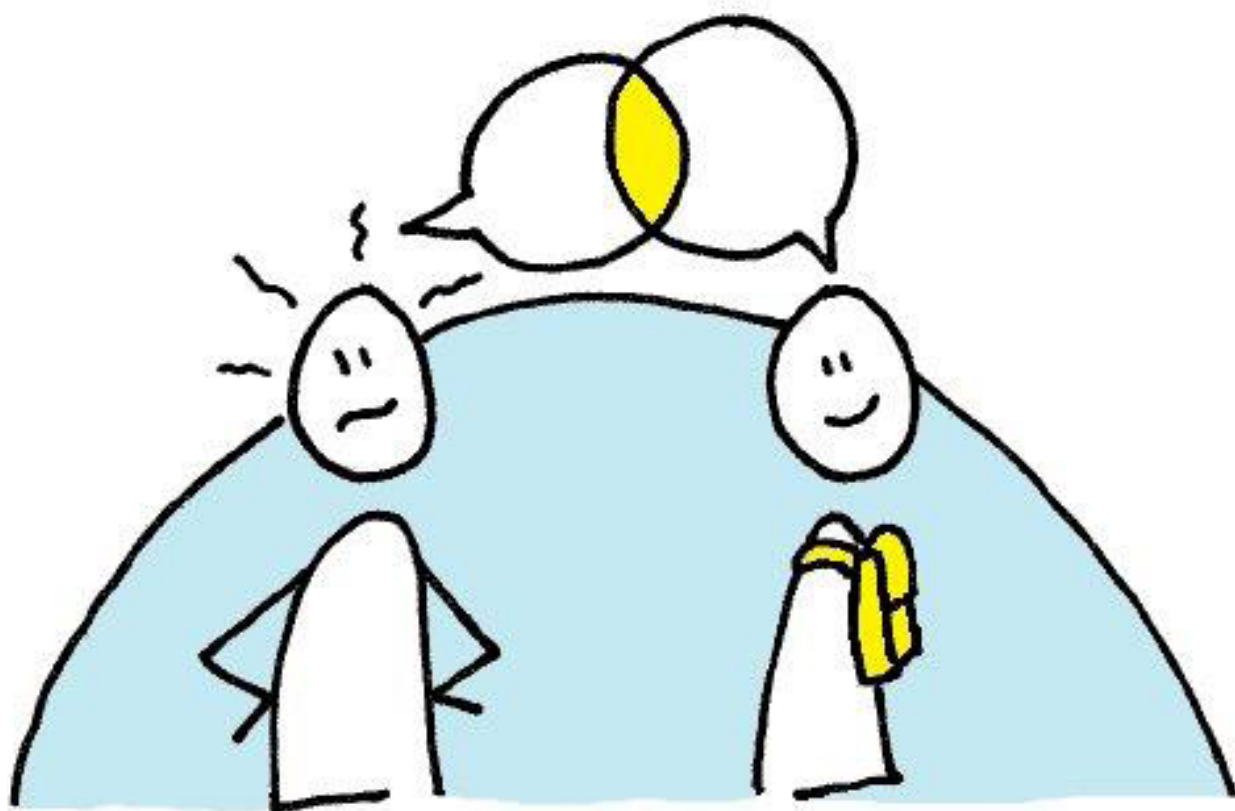


Samen met de klant

Evaluatie inzet ervaringsdeskundige expertise



Inhoud

Inhoud	
Colofon	4
Inleiding	5
Managementsamenvatting	6
Aanleiding	6
Aanpak in Nijmegen	6
Uitkomsten evaluatie	6
Klant	6
Professional	6
Organisatie	7
De toekomst	7
1. Aanleiding, functie en inbedding	8
1.1 Aanleiding	8
1.2 De context op de vestiging in Nijmegen	9
1.2.1 iWGA- en laW-projecten	9
1.2.2 Bewustwording psychische kwetsbaarheid op de vestiging	10
1.2.3 De stap naar ervaringsdeskundigen	10
1.3 De adviseur met ervaringsdeskundige expertise	10
1.4 Inbedding in de organisatie	11
2. Opzet evaluatie	12
2.1 Opzet evaluatie	12
2.1.1 Eerste ronde: verwachtingen en doelstellingen formuleren	12
2.2.2 Tweede ronde: ervaringen tot nu toe	12
2.2 Rapportages	12
3. Eerste ronde: verwachtingen en doelstellingen	13
3.1 Wat zijn de verwachtingen/doelstellingen van de inzet van de AIDEE'en binnen de dienstverlening? Waar ligt de prioriteit?	13
3.1.1 Verwachtingen en doelstelling	13
3.1.2 Kanttekeningen bij verwachtingen	14
3.1.2 Prioriteit	14
3.2 Op welke manier worden de verwachtingen/doelstellingen bereikt?	14
3.3 Wanneer is de proefperiode succesvol? Welke doelen moeten er minimaal bereikt worden?	15
3.3.1 Succesfactoren	15
3.3.2 Minimale doelstelling	16
3.4 Overige opmerkingen	16

4. Tweede ronde: ervaringen tot nu toe	17
4.1 Wat voegt de aanwezigheid van de AIDEE'en tot nu toe aan de dienstverlening van UWV WERKbedrijf?	17
4.2 Zijn de verwachtingen positief of negatief bijgesteld?	18
4.3 Zijn er knelpunten die direct opgelost moeten worden?	18
4.4 In welke vorm heeft de AIDEE bijgedragen aan het in beweging krijgen van de klant? Wat heeft de inzet direct opgeleverd?	19
4.5 Opmerkingen	19
5. Klantervaringen	20
5.1 Hoe heeft u de dienstverlening van de ervaringsdeskundige ervaren?	20
5.2 Wat heeft deze dienstverlening u opgeleverd?	20
5.3 Welk cijfer geeft u de dienstverlening (1 tot 10)?	21
6. De toekomst	22
Onderzoek de inzet binnen de brede dienstverlening van UWV WERKbedrijf	22
Breid het onderzoek uit naar meerdere vestigingen in het land	22
Financiering voor 3 à 4 jaar	22
Zoek antwoorden op dilemma's	22
Bijlage 1: Kader bij invulling van de functie adviseur met ervaringsdeskundige expertise	23

Colofon

Dit is een uitgave van

UWV WERKbedrijf Rijk van Nijmegen

Publicatiedatum

December 2018

Opdrachtgever

Peter Slaats

Opsteller

Martijn van den Boom

Met medewerking van

Boudewijn Borghuis

Corine Duffie

Marieke van Keeken

Willemijn van Lier

Evert Spitz

Joep Vesters

Sigrid Beck

Illustratie voorzijde

Jara de Bruijn

Voor reacties kunt u contact opnemen met

UWV WERKbedrijf Rijk van Nijmegen

T.a.v. Peter Slaats, manager Werkzoekendendienstverlening

Nieuwe Dukenburgseweg 21a

6534 AD Nijmegen

T 06 - 46 84 78 66

E Peter.Slaats@uwv.nl

Inleiding

De afgelopen jaren hebben we binnen UWW WERKbedrijf Rijk van Nijmegen geprobeerd om onze dienstverlening aan (psychisch) kwetsbare klanten te verbeteren. In het volgend verhaal is kort beschreven van waaruit deze initiatieven zijn voortgekomen en op welke wijze wij deze dienstverlening vorm en inhoud hebben gegeven.

Vanaf de start hebben we de afspraak gehad dat we na een jaar de stand van zaken en de eerste resultaten willen evalueren. Het grootste deel van wat volgt bestaat uit de uitkomsten van deze evaluatie.

We zijn na het eerste jaar niet alleen tevreden over, maar ook trots op wat onze inzet de afgelopen periode heeft opgeleverd. Echter, een jaar is een korte periode om een nieuwe aanpak te ontwikkelen en deze een volwaardige plek binnen de dienstverlening te laten innemen.

Wij zijn van mening dat onze ervaringen en de uitkomsten van het eerste jaar voldoende basis zijn om voor langere tijd en in een bredere aanpak (ook binnen andere settingen) deze vorm van dienstverlening verder te ontwikkelen. Wij hopen met deze publicatie daar draagvlak en middelen voor te vinden.

Reacties op onze ervaringen en deze evaluatie stellen we zeer op prijs.

Managementsamenvatting

Aanleiding

Een groot gedeelte van de AG-uitkeringsgerechtigden heeft een psychische kwetsbaarheid. De psychische kwetsbaarheid zorgt ervoor dat participeren in de maatschappij of betaald werk veelal niet (makkelijk) binnen het bereik van deze mensen ligt. Deze doelgroep vraagt om een nadrukkelijke focus binnen de dienstverlening van UWV WERKbedrijf, wat specifieke eisen stelt aan onze professionals.

De herijking van de dienstverlening aan klanten met een psychische kwetsbaarheid begint met bewustwording, kennisuitbreiding en deskundigheidsbevordering van professionals en de organisatie. Op basis van de opgedane ervaringen tijdens de iWGA- en IAW-projecten en contacten met GGZ-instellingen en belangenorganisaties, wilden wij op de vestiging van UWV WERKbedrijf in Rijk van Nijmegen onderzoeken of de inzet van ervaringsdeskundigheid binnen de dienstverlening aan klanten met een psychische kwetsbaarheid een waardevolle bijdrage zou kunnen leveren.

Aanpak in Nijmegen

Binnen de vestiging van UWV WERKbedrijf in Rijk van Nijmegen heeft de inzet van ervaringsdeskundigheid vorm gekregen in de functie van adviseur met ervaringsdeskundige expertise (AIDEE). De AIDEE is opgeleid als ervaringsdeskundige en gebruikt zijn deskundigheid binnen de AG-dienstverlening. Tijdens een-op-een gesprekken ondersteunt hij klanten met een psychische kwetsbaarheid bij het vinden van werk en laat hij door als rolmodel op te treden aan klanten zien dat mensen met een psychische kwetsbaarheid kunnen participeren op de arbeidsmarkt. Daarnaast levert de AIDEE een bijdrage aan de kennisbevordering binnen de organisatie en de verbetering van de dienstverlening.

In Nijmegen zijn er twee personen voor 0.5 fte aangesteld als AIDEE. Hierdoor kunnen de twee functionarissen met elkaar optrekken, werkzaamheden naar affiniteit verdelen en vanuit twee specifieke sets van ervaringen opereren.

In eerste instantie zou de functie van AIDEE voor een jaar beproefd worden. Dit is later met een jaar verlengd tot en met de zomer van 2019. Er is afgesproken om de inzet van deze functie gedurende het jaar op meerdere momenten te evalueren door in gesprek te gaan met de AIDEE'en zelf, de directe collega's (AD'en en AID'en), de begeleidende manager en de klanten die dienstverlening hebben ontvangen. De evaluatie is vastgelegd in dit document. Er is eerst gekeken naar de verwachtingen en in tweede instantie naar de manier waarop er aan deze verwachtingen is voldaan.

Uitkomsten evaluatie

Over het algemeen zijn de deelnemers aan de evaluatie positief over de inzet van de AIDEE'en binnen de dienstverlening van UWV WERKbedrijf. De verwachtingen zijn behaald of zelfs overtroffen. Hieronder wordt dieper ingegaan op de conclusies onderverdeeld naar het effect voor de klant, de professional en de organisatie.

Klant

De klanten die dienstverlening hebben ontvangen van de AIDEE'en ervaren deze als positief. Wij hebben uitvraag gedaan onder 15 klanten en de dienstverlening wordt gemiddeld gewaardeerd met een 8,5. De bevindingen van het effect van de inzet van de AIDEE'en zijn te groeperen rondom twee elementen, die overigens beide ook als verwachting werden gesteld.

Klanten geven aan dat contact met de AIDEE'en laagdrempeliger en gelijkwaardiger is dan met de professionals van UWV. Het gesprek met iemand die in dezelfde situatie heeft gezeten wordt als prettig ervaren, want het leidt tot meer begrip, herkenning en erkenning. Men voelt zich serieus genomen.

Daarnaast hebben klanten in de evaluatie teruggegeven dat de gesprekken met de AIDEE'en hebben bijgedragen aan het inzicht dat het mogelijk is om te werken met een psychische kwetsbaarheid. De AIDEE'en functioneren als rolmodel.

Professional

Er werd door de professionals van UWV WERKbedrijf verwacht dat de komst van de AIDEE'en zou bijdragen aan het versterken van het vakmanschap van de professionals, het voeren van gelijkwaardige gesprekken met klanten en aan meer openheid en veiligheid betreft psychische kwetsbaarheid op de werkvloer. Deze drie punten kwamen bij de evaluatie ook naar voren. Uit de evaluatie bleek daarnaast ook dat de AIDEE'en door de professionals worden ingezet tijdens de dienstverlening die professionals aanbieden.

De professionals geven aan dat de bewustwording over de problemen waar klanten mee te maken hebben is verhoogd. Problemen worden sneller herkend en men weet beter hoe men hier mee om moet gaan. De professionals consulteren de AIDEE'en bij het maken van de keuzes over de in te zetten dienstverlening.

Daarnaast hebben de professionals van de AIDEE'en geleerd hoe zij gelijkwaardige gesprekken kunnen voeren met klanten. Door het inzetten van eigen ervaringen, het praten over de problematiek en 'oordeelloos' luisteren ontstaat er een gelijkwaardigere relatie tussen professional en klant. Er is meer begrip voor de klanten en de gesprekken worden hierdoor menselijker.

Door de aanwezigheid van de AIDEE'en wordt eigen kwetsbaarheid ook bespreekbaar onder collega's. De professionals geven aan dat dit de onderlinge samenwerking en de dienstverlening richting klanten verbetert.

Ten slotte geven de professionals aan dat de AIDEE'en een aanvulling zijn op de dienstverlening die de professional verlenen. De AIDEE'en worden bijvoorbeeld ingezet tijdens trainingen. Door hun verhaal te doen ontstaat er een dynamiek en een verregaande vertrouwelijke sfeer die de professionals zelf niet kunnen bewerkstelligen.

Organisatie

Er werd verwacht dat de komst van de AIDEE'en zou leiden tot een verbetering van de contacten met externe partijen zoals GGZ-instellingen en dat het imago van UWV zou verbeteren bij deze organisaties. Daarnaast werd er verwacht dat hun komst zou bijdragen aan een bredere bewustwording over psychische kwetsbaarheid binnen de interne organisatie. Beide verwachtingen zijn ruimschoots overtroffen.

Er is veel 'reuring' ontstaan ontstaat bij externe partijen als GGZ-instellingen en belangenorganisaties. Deze partijen raken enthousiast over het idee dat UWV met ervaringsdeskundigen gaat werken en vinden dit een positieve ontwikkeling. Dit draagt bij aan een betere beeldvorming over UWV. De AIDEE'en hebben tevens meer inzicht geboden in de bedoeling en werkwijze van UWV, wat bijdraagt aan het begrip over UWV bij deze partijen.

De werkzaamheden van de AIDEE'en hebben zich binnen UWV niet beperkt tot het WERKbedrijf in Rijk van Nijmegen. De AIDEE'en hebben op meerdere plekken in het land werkzaamheden verricht. Er was uit de organisatie veel vraag, veel meer dan verwacht. Zelfs zoveel dat de verhouding tussen werkzaamheden op de eigen vestiging en op andere plekken soms niet in balans was.

De toekomst

De conclusies uit de evaluatie van de inzet van de AIDEE'en binnen UWV WERKbedrijf Rijk van Nijmegen nodigen uit om de inzet van ervaringsdeskundigheid binnen UWV verder te onderzoeken. De resultaten zijn overwegend positief. Er zijn tevens meerdere knelpunten en dilemma's geformuleerd die aandacht verdienen.

Bijvoorbeeld, is ervaringsdeskundigheid een rol of een functie? Op korte termijn is het niet haalbaar om binnen het functiehuis van UWV de functie van ervaringsdeskundige in te richten. Is het verstandig om ervaringsdeskundige expertise onder te brengen in een al bestaande functie zoals adviseur werk? Is het haalbaar om dan ook het overige takenpakket uit te voeren die bij deze functie hoort? Is dit wenselijk?

Een ander belangrijk knelpunt dat geformuleerd is, is de vraag waar de prioriteit van de inzet van ervaringsdeskundigheid moet liggen. Wij denken dat ervaringsdeskundigheid met name het verschil kan maken in direct contact met de klant. De expertise van ervaringsdeskundigen met betrekking tot kennisvergroting en voorlichting aan professionals kan ook van buiten worden aangetrokken, daar zijn niet per se ervaringsdeskundigen die aan UWV verbonden zijn voor nodig. Echter, permanente aanwezigheid levert wel meerwaarde op voor professionals en verbetert daardoor de dienstverlening. Dit zou verder onderzocht kunnen worden.

Om een beter beeld te krijgen van de inzet van ervaringsdeskundigheid binnen UWV, stellen wij voor om het onderzoek uit te breiden naar:

- De brede dienstverlening van UWV WERKbedrijf, naast de AG-dienstverlening ook bij de WW- en Werkgeversdienstverlening;
- Meerdere vestigingen in het land, zodat de inzet ook in een andere context onderzocht kan worden;
- Voor een langere periode van 3 tot 4 jaar;
- Met specifieke aandacht voor de geformuleerde dilemma's.

1. Aanleiding, functie en inbedding

1.1 Aanleiding

Een groot gedeelte van de Wajong- en WIA-uitkeringsgerechtigden heeft een psychische kwetsbaarheid. Deze groep is vaak bekend bij GGZ-instellingen als Pro Persona, RIBW, IRIS-zorg of Pluryn, volgt daar een behandeling of wordt er begeleid. De psychische kwetsbaarheid zorgt ervoor dat participeren in de maatschappij of betaald werk veelal niet (makkelijk) binnen het bereik van deze mensen ligt.

Definitie psychische kwetsbaarheid

Personen die een 'psychische kwetsbaarheid' hebben zijn personen die een langdurige ervaring hebben of hebben gehad met een psychische en emotionele gesteldheid die het denken en handelen zodanig beïnvloedt dat men in het dagelijks leven wordt belemmerd in belangrijke levensgebieden als leren, wonen, werken en sociale contacten.

Binnen de geestelijke gezondheidszorg worden er diverse methoden ingezet om participatie te bevorderen en de regie over het dagelijks leven zoveel mogelijk terug te leggen bij de betrokken cliënt. Voorbeelden van dergelijke methoden zijn Systematisch Rehabilitatiegericht Handelen (SRH), Wellness Recovery Action Plan (WRAP) of Individuele Plaatsing en Steun (IPS).

Uitgangspunten bij deze methoden zijn:

- Vraag en behoefte van de cliënt centraal stellen. Er wordt gewerkt aan versterking van zelfregie, waarbij mogelijkheden worden versterkt en ontwikkeld, rekening houdend met de beperkingen van de cliënt.
- Gelijkwaardigheid. De cliënt is niet langer louter cliënt en volgend, maar een deelnemer die zelf ook meedenkt over de invulling van zijn traject.

De methoden richten zich op herstelgericht werken. Herstel is het proces dat iemand weer controle krijgt ('zelf de regie kan nemen') over zijn leven op allerlei levensterreinen. Werk hoort hier nadrukkelijk ook bij, aangezien werk een belangrijke factor is bij het inrichten van een betekenisvol bestaan. Het is zelfs een voorwaarde voor herstel. Ook in een situatie waarbij de (symptomen van) kwetsbaarheid nog niet helemaal onder controle zijn.

Herstelgericht werken stelt de cliënt voor de uitdaging om vaardigheden (opnieuw) te ontwikkelen en om opnieuw zinvolle betekenis te geven aan relaties, activiteiten, doelen en rollen. Dit is een intensief proces, zowel voor de cliënt als degenen die hem begeleiden. In zijn zoektocht naar werk krijgt de cliënt niet alleen te maken met zijn begeleider(s) vanuit een GGZ-instelling, maar, als er sprake is van een uitkering, ook met UWV WERKbedrijf.

Er bestaat tussen de twee soorten organisaties (GGZ-instelling en UWV WERKbedrijf) een verschil in benadering. GGZ-instellingen zijn gericht op hulpverlening en herstel van de cliënt. UWV WERKbedrijf is gericht op eigen verantwoordelijkheid en het vinden van betaald werk. Beide doelstellingen lijken lastig met elkaar te verenigen. Echter, binnen herstelgericht werken sluiten ze juist op elkaar aan. Dit vormt een belangrijke basis om inhoud te geven aan samenwerking tussen GGZ als hulpverlener en UWV WERKbedrijf als publieke dienstverlener rondom psychisch kwetsbare werkzoekenden.

Binnen de samenwerking kan er besloten worden om in het kader van een traject herstelgericht werken van de cliënt gebruik te maken van de dienstverlening van UWV WERKbedrijf. Het bieden van dienstverlening (de bemiddeling naar betaald werk of de voorbereiding op de stap naar betaald werk door middel van participatie) aan klanten met psychische kwetsbaarheid stelt specifieke eisen aan de professionals van UWV WERKbedrijf en aan UWV WERKbedrijf als organisatie. Het vraagt om een nadrukkelijke focus op deze doelgroep. De inhoud en vorm van de dienstverlening aan dergelijke klanten moet opnieuw bekeken worden en waar nodig aangepast worden.

Voorbeeld

Het is belangrijk om rekening te houden met verschil tussen belevingswerelden van klanten met een psychische kwetsbaarheid en UWV WERKbedrijf. Als UWV WERKbedrijf aankondigt dat er in het weekend onderhoud op Werk.nl zal plaatsvinden en klanten daardoor vier dagen extra krijgen om de taken in de Werkmap te voltooien, lijkt dit voor UWV WERKbedrijf een tegemoetkoming aan de klanten. Deze bedoeling wordt echter door de klant met een psychische kwetsbaarheid anders beleefd. De klant heeft zich ingesteld op het inleveren van zijn activiteiten via de Werkmap tijdens het weekend en zich daar ook geestelijk voor klaargemaakt. Een onderhoudsbericht op Werk.nl verstoort dan de verwachting van de klant en komt juist niet tegemoet.

De herijking van de dienstverlening aan klanten met een psychische kwetsbaarheid begint met bewustwording, kennisuitbreiding en deskundigheidsbevordering van professionals en de organisatie. In dat kader is de inzet van ervaringsdeskundigheid binnen de organisatie een belangrijk instrument om dit te realiseren. Tevens kan de inzet van ervaringsdeskundigheid binnen de uitvoering een uitbreiding of verbreding van de dienstverlening betekenen.

Definitie ervaringsdeskundigheid¹

Ervaringsdeskundigheid begint bij de ervaringen zelf; ervaringen met een beperking, ziekte, handicap, aandoening, ontwrichting, crisis, en het vinden van een nieuw evenwicht. Vervolgens kan hierover kennis ontstaan. Het begint op individueel niveau, met de cliënt of verwant die zelf kennis heeft opgebouwd over zijn of haar situatie. Belangrijk hierbij is dat het niet alleen gaat over ervaring met de beperking, ziekte et cetera zelf, maar ook over hoe je ermee omgaat. Het gaat hierbij om begrippen als eigen ontwikkeling, ontplooiing, weerbaarheid, veerkracht en herstel. De volgende stap is het met de nodige afstand kijken naar de eigen situatie, hierop reflecteren, en deze verbinden met ervaringskennis van anderen. Zo ontstaat (algemenere) ervaringskennis. Als mensen hebben geleerd hoe ze die kennis breder kunnen inzetten, in beleid of ondersteuning van anderen, is sprake van ervaringsdeskundigheid. Een ervaringsdeskundige kan in verschillende rollen actief zijn.

Rollen kunnen zijn:

- ondersteuner, begeleider, maatje, coach
- beleidsbeïnvloeder
- deskundigheidsbevorderaar
- onderzoeker
- initiator van vernieuwing

1.2 De context op de vestiging in Nijmegen

De ontwikkeling van de inzet van ervaringsdeskundigheid kent een langere aanloop. Het proces laat zich het best omschrijven als een 'toevallige samenloop van omstandigheden'. Meerdere op zichzelf staande ontwikkelingen op de vestiging van UWV WERKbedrijf in Nijmegen kwamen eind 2016 samen en hebben eraan bijgedragen dat er uiteindelijk in 2016/2017 is besloten om de functie te omschrijven en in te vullen. In deze paragraaf worden deze ontwikkelingen omschreven.

1.2.1 iWGA- en laW-projecten

De projecten iWGA en laW gaven in toenemende mate inzicht in kenmerken van de klanten in deze subdoelgroepen:

Klanten die moeilijk bereikbaar zijn en die deels de voorkeur hebben om onzichtbaar te zijn en blijven voor UWV; klanten die vaak (zeer) ernstige (multi)problematiek kennen en vaak psychisch kwetsbaar zijn; en klanten die acties vanuit UWV vaak als onveilig ervaren. Bovendien zijn het klanten die dikwijls bekend zijn bij GGZ-instellingen zoals RIBW, Propersona, Pluryn en Iriszorg.

Op basis van bovenstaande is er gekeken of het mogelijk was om aansluiting te zoeken met de GGZ-instellingen. Er werden (hernieuwde) contacten gelegd. Samen met de GGZ-instellingen is er gekeken naar (1) waar onze klanten precies zitten, (2) hoe je deze klanten het best kan bereiken en (3) wie hierbij kan helpen. Uit de zoektocht naar antwoorden op deze vragen ontstond het idee om te kijken of ervaringsdeskundigen mogelijk konden helpen om de klanten te bereiken.

Hierop is contact gelegd met belangenorganisaties die onder andere de belangen behartigen van mensen met een psychische aandoening: De Kentering en het Zelfregiecentrum Nijmegen. Hier zijn medewerkers van UWV gaan praten over de ervaringen die klanten hebben (gehad) met UWV en hoe de contacten verbeterd kunnen worden.

Tijdens deze gesprekken werden de eerder genoemde kenmerken scherp. Deze groep klanten zou mogelijk baat hebben bij een specifieke benadering door ervaringsdeskundigen.

1) A. van de Kooij en S. Keuzenkamp, Ervaringsdeskundigen in het sociaal domein: wie zijn dat en wat doen ze? Startnotitie Movisie (april 2018) pp. 5, 9-12, online beschikbaar via: <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/publication-attachment/Startnotitie-Ervaringsdeskundigen-in-het-sociaal-domein%20%5BMOV-13952652-1.0%5D.pdf> (geraadpleegd 28 november 2018).

1.2.2 Bewustwording psychische kwetsbaarheid op de vestiging

Op de vestiging van UWV WERKbedrijf in Nijmegen is de afgelopen jaren al veel gedaan om de bewustwording, kennisuitbreiding en deskundigheidsbevordering van professionals en de organisatie over psychische kwetsbaarheid te vergroten. Hieronder volgen drie voorbeelden:

- Vanuit zijn contacten met de GGZ-instelling ProPersona is een arbeidsdeskundige aangesloten bij het project Mensen met Mogelijkheden, waarbij er gekeken wordt hoe er meer mensen met een psychische beperking aan het werk kunnen komen. In dit project kwam hij in contact met de inzet van ervaringsdeskundigen. Deze ervaring heeft hij meegenomen richting het team op de vestiging in Nijmegen. Hier hebben ze gesproken over wat de dienstverlening van UWV inhoudt, hoe deze wordt vormgegeven en op welke manier klanten bij de (door)ontwikkeling betrokken kunnen worden.
- Parallel aan de bovengenoemde ontwikkeling liep de kennismaking van een adviseur intensieve dienstverlening met de organisatie Samen Sterk zonder Stigma. Deze organisatie heeft als doel het taboe op psychische stoornissen te doorbreken met als doel discriminatie van mensen met een psychische kwetsbaarheid tegen te gaan. Een ambassadeur heeft een presentatie gegeven aan het volledige UWV WERKbedrijf in Nijmegen over wat psychische kwetsbaarheid met werknemers doet. Dit heeft de professionals aan het denken gezet.
- Dezelfde adviseur intensieve dienstverlening heeft een van zijn klanten die haar eigen ervaringen gebruikte in haar werk als psycholoog gevraagd om hierover een presentatie te geven in het teamoverleg van de adviseurs intensieve dienstverlening.

Door deze ontwikkelingen is er bij de professionals een voedingsbodem gecreëerd om meer met de klant te praten in plaats van over klant. Klanten konden hun verhaal doen. Hierdoor ging hun verhaal meer leven voor de professionals en leerden de professionals een andere manier kennen om met klanten om te gaan. Hierbij is het belangrijk dat de professionals openstaan voor dergelijke vernieuwende manier van werken, anders heeft het geen kans van slagen.

Naast de deskundigheidsbevordering hebben mensen met een psychische kwetsbaarheid ook een plek gekregen op de werkvloer in reguliere betaalde functies. De veilige en open sfeer op de vestiging maakten de komst van deze collega's mogelijk. De aanwezigheid van deze collega's droeg bij aan het gevoel dat het vanzelfsprekend is dat mensen met een dergelijke achtergrond ook op de werkvloer werken.

1.2.3 De stap naar ervaringsdeskundigen

Bovengenoemde ontwikkelingen, de zoektocht naar nieuwe mogelijkheden om contact te leggen met klanten, de deskundigheidsbevordering op de werkvloer en de inzet van medewerkers met een psychische kwetsbaarheid, hebben er voor gezorgd dat er draagvlak is ontstaan om te onderzoeken of er een plek is voor ervaringsdeskundigen binnen de dienstverlening van UWV WERKbedrijf. Tevens sloten deze ontwikkelingen goed aan bij het UWV-GGZ Convenant. Samen met ervaringsdeskundigen uit het netwerk is onderzocht hoe een dergelijke functie ontwikkeld zou kunnen worden. Na meerdere gesprekken is er een functieprofiel opgesteld en is er besloten om deze functie gedurende een periode van een jaar (juli 2017 - juni 2018)² te beproeven op de vestiging van UWV WERKbedrijf in Nijmegen.

1.3 De adviseur met ervaringsdeskundige expertise

Ervaringsdeskundigheid is een nieuwe expertise binnen de dienstverlening van UWV WERKbedrijf. Er bestaat nog geen functie waarin deze is gevat. Omdat er sprake is van een specifieke vorm van expertise, is het van belang om deze in de functieaanduiding tot uitdrukking te laten komen. De functie die voor de ervaringsdeskundige gecreëerd zal worden is: adviseur met ervaringsdeskundige expertise (AIDEE).

Een AIDEE is een betaalde functie. De persoon die deze functie vervult is in staat en opgeleid om zijn eigen ervaringsdeskundigheid op een professionele en methodische manier in te zetten binnen de AG-dienstverlening van UWV WERKbedrijf. Een AIDEE werkt zelfstandig onder de eindverantwoordelijkheid van een arbeidsdeskundige.

Idealiter werken er twee personen met een aanstelling van 0.5 fte op een dergelijke functie binnen de vestiging, waarbij er sprake is van overlap in uren. Hierdoor kunnen de personen samen optrekken, werkzaamheden naar affiniteit verdelen en vanuit twee verschillende specifieke sets van ervaringen opereren.

Enerzijds werkt de AIDEE zelf in de uitvoering en ondersteunt hij klanten met een psychische kwetsbaarheid bij het vinden van betaald werk. Anderzijds zet hij zijn ervaringsdeskundigheid in op kennisbevordering en de verbetering van de dienstverlening aan de specifieke klanten.

² Na het eerste jaar is besloten om het contract van de adviseurs met ervaringsdeskundige expertise te verlengen met nog een jaar.

De inzet van de AIDEE richt zich op drie doelen:

1. Actief begeleiden van klanten met een psychische kwetsbaarheid op basis van herstelgericht werken, waarbij krachten en mogelijkheden van de klant worden aangesproken, ondersteund en verder ontwikkeld.
2. Bijdrage leveren aan de bevordering van kennis over psychische kwetsbaarheid binnen de organisatie.
3. Perspectief bieden aan individuele klanten die moeilijk bereikbaar zijn of vermijdingsgedrag vertonen door als ervaringsdeskundige en rolmodel te laten zien dat een persoon met een psychische kwetsbaarheid actief kan participeren op de arbeidsmarkt.

Het volledige functieprofiel dat is gebruikt bij de werving van de AIDEE'en is te vinden in bijlage 1.

1.4 Inbedding in de organisatie

De ervaringsdeskundige maakt deel uit van het team AG-dienstverlening welke zich bezig houdt met werkzoekenden met een arbeidsbeperking. De primaire doelstelling van AG-dienstverlening is het ondersteunen van klanten bij het vinden van betaald werk. Als betaald werk nog geen reëel perspectief is, zal de ondersteuning zich richten op participatie als manier om de klant richting betaald werk te ontwikkelen.

De ervaringsdeskundige werkt nauw samen met arbeidsdeskundigen en adviseurs intensieve dienstverlening. Hij werkt onder de 'verlengde arm' van een arbeidsdeskundige. Binnen de vestiging zal de ervaringsdeskundige zo nodig ook samenwerken met andere disciplines, bijvoorbeeld met een adviseur werkgeversdiensten.

Naast interne samenwerking, kan er ook sprake zijn van samenwerking met externe partijen. Bijvoorbeeld GGZ-instellingen, gemeenten, wijkteams of cliëntenorganisaties.

2. Opzet evaluatie

Zoals in het vorige hoofdstuk is aangegeven, wordt de functie van AIDEE voor een jaar beproefd op de vestiging van UWV WERKbedrijf in Nijmegen. Gedurende het jaar is het van belang om inzicht te krijgen op welke manier de functie een bijdrage levert aan de dienstverlening van UWV WERKbedrijf en of bovengenoemde doelstellingen worden behaald. Om deze reden is er een evaluatie opgezet, met als doel aan het eind van het jaar een onderbouwd advies te kunnen geven. Belangrijk om hierbij te benadrukken is dat het gaat om een evaluatie van de functie, niet van het functioneren van de personen die de functie vervullen.

2.1 Opzet evaluatie

De evaluatie is kwalitatief van aard. Er vinden twee interviewrondes plaats. Tijdens deze rondes wordt gesproken met de AIDEE'en, de directe collega's (arbeidsdeskundigen en adviseurs intensieve dienstverlening), de begeleidende manager en de klanten die dienstverlening hebben ontvangen. De volgende vragen staan centraal in de twee rondes van de evaluatie.

2.1.1 Eerste ronde: verwachtingen en doelstellingen formuleren

- Wat zijn de verwachtingen/doelstellingen van de inzet van de AIDEE'en binnen de dienstverlening? Waar ligt de prioriteit?
- Op welke manier worden deze verwachtingen/doelstellingen bereikt?
- Wanneer is de proefperiode succesvol? Welke doelen moeten er minimaal bereikt worden?

2.1.2 Tweede ronde: ervaringen tot nu toe

- Wat voegt de aanwezigheid van de AIDEE'en tot nu toe bij aan de dienstverlening van UWV WERKbedrijf?
- Zijn de verwachtingen positief of negatief bijgesteld?
- Zijn er knelpunten die direct opgelost moeten worden?
- In welke vorm heeft de AIDEE bijgedragen aan het in beweging krijgen van de klant en wat heeft deze inzet direct opgeleverd?

2.2 Rapportages

Op basis van de gesprekken tijdens de eerste ronde zal er een 'verwachtingendocument' worden opgesteld. Na de gesprekken uit de tweede ronde en het document dat is opgesteld naar aanleiding van de eerste interviewronde zal er een eindrapport worden opgesteld. Hierin worden de ervaringen met de AIDEE'en binnen de dienstverlening van UWV WERKbedrijf beschreven en wordt een onderbouwd advies opgesteld voor eventuele verdere inbedding in de dienstverlening van UWV WERKbedrijf.

3. Eerste ronde: verwachtingen en doelstellingen

In de evaluatieopzet was aanvankelijk bedacht om de eerste interviewronde aan de start te laten plaatsvinden. De AIDEE'en zijn op 1 juli en 1 augustus 2017 van start gegaan. Vanwege de zomerperiode en een drukke periode direct daarna, is de eerste interviewronde uitgesteld tot november 2017.

Tijdens deze ronde is in twee sessies van anderhalf uur gesproken met drie arbeidsdeskundigen en drie adviseurs intensieve dienstverlening die betrokken waren bij de sollicitatiecommissie. Met behulp van geeltjes en een flipover hebben de deelnemers hun antwoorden op de vragen gegeven in een interactieve sessie. Daarnaast heeft er een 1-op-1 gesprek plaats gevonden met de manager werkzoekendendienstverlening AG. Ten slotte is er in een driegesprek gesproken met de AIDEE'en zelf. De interviews zijn afgenomen door de regionaal beleidsadviseur.

Drie vragen stonden er centraal in deze interviewronde. Deze vragen en de antwoorden van de betrokkenen daarop worden hieronder weergegeven. Tevens worden 'losse' opmerkingen of kanttekeningen meegenomen.

3.1 Wat zijn de verwachtingen/doelstellingen van de inzet van de AIDEE'en binnen de dienstverlening? Waar ligt de prioriteit?

3.1.1 Verwachtingen en doelstelling

De deelnemers gaven aan dat er achtmaal verwachtingen of doelstellingen zijn. Hieronder worden ze puntsgewijs weergegeven en gegroepeerd naar: klant, professional, management en organisatie.

Klant

1. Door de inzet van AIDEE'en wordt een klantgroep die nu lastig te bereiken is, beter bereikt.
 - a. De verwachting is dat klanten eerder open staan voor een gesprek met een 'lotgenoot' dan met een professional van UWV WERKbedrijf en dat de klant daardoor vatbaarder is voor het advies van de AIDEE. De AIDEE is een bruggenbouwer tussen klant en professional.
 - b. De AIDEE'en zijn een voorbeeld voor de klant: "Als zij uit de put kunnen komen, dan kan ik dat ook."

Professional

2. De AIDEE'en versterken het vakmanschap van de professionals van UWV WERKbedrijf.
 - a. De kennis van de professionals over psychische aandoeningen wordt vergroot door psycho-educatie.
 - b. De professionals krijgen tools en vaardigheden aangereikt over hoe ze het best kunnen doorvragen bij klanten met een psychische kwetsbaarheid en hoe deze klanten het best benaderd kunnen worden.
 - c. De AIDEE'en fungeren als vraagbaak en sparringspartner. Zij kunnen meedenken bij casussen en moeilijke vraagstukken.
3. De AIDEE'en helpen de professionals van UWV WERKbedrijf om 'menselijker' te worden in het gesprek met de klant. Daardoor is er meer openheid en veiligheid ontstaat voor de klant om zijn verhaal te doen.
 - a. De professionals leren hoe zij eigen ervaringen kunnen inzetten om de klant te bereiken én hoe zij dit op een voor hun prettige, comfortabele manier kunnen doen zonder dat grenzen worden overschreden.
 - b. De professionals leren hoe zij naast de klant kunnen staan in plaats van erboven.
4. De AIDEE'en zijn een spiegel voor de professionals. Hoe zijn we met de klant bezig? Is dit een effectieve manier?
5. De AIDEE'en zorgen voor meer openheid en veiligheid op de werkvloer. De kwetsbaarheid van professionals wordt bespreekbaar gemaakt.

Management

6. Het verzuimbeleid wordt op een andere manier ingevuld. De AIDEE'en kunnen het management helpen om de professionals op een andere manier te benaderen als zij ziek worden. Ze kunnen het management leren om andere vragen te stellen, door te vragen en signalen te herkennen. Achterliggende problemen bij ziekte kunnen op deze manier eerder worden onderkend.

Interne organisatie

7. De contacten met externe organisaties worden verbeterd doordat de AIDEE'en naar buiten te treden.
 - a. De AIDEE'en brengen de kanalen in beeld en dragen bij aan het ontsluiten van de kanalen op het niveau van de klant, professional en organisatie.
 - b. Als bruggenbouwers veranderen de AIDEE'en het beeld van UWV WERKbedrijf bij GGZ-instellingen en wordt de drempel verlaagd voor externe organisaties om contact met UWV WERKbedrijf op te nemen.

8. De AIDEE'en kunnen als 'friskijker' een bijdrage leveren aan een bredere bewustwording binnen de organisatie. De invloed van hun komst blijft niet alleen beperkt tot UWV WERKbedrijf in Nijmegen.
 - a. De AIDEE'en brengen kennis en ideeën in bij de ontwikkeling van nieuwe dienstverlening.
 - b. De AIDEE'en toetsen communicatie-uitingen bij de klant op mogelijke perceptie.

3.1.2 Kanttekeningen bij verwachtingen

De diverse betrokkenen hebben meerdere kanttekeningen geplaatst bij de verwachtingen.

1. De functie van AIDEE is breed opgezet en het is geen makkelijke functie, omdat er nog veel onduidelijk is. Het risico bestaat dat de adviseurs in hun functie de weg kwijtraken. De verwachtingen moeten daarom ook niet al te hoog zijn.
2. De functie van AIDEE is nieuw en 'pionierend'. De adviseurs kunnen binnen UWV WERKbedrijf weerstand tegenkomen onder professionals en binnen de brede organisatie.
3. De AIDEE'en hebben een kwetsbare achtergrond; juist vanwege deze achtergrond worden ze ook gekozen. De organisatie moet zich hiervan bewust zijn. De werkzaamheden van de AIDEE'en mogen in geen enkel geval het herstel tegenwerken. De adviseurs moeten dan ook de ruimte krijgen om hun eigen grenzen aan te kunnen geven.
4. De proefperiode is kort. Betrokkenen geven aan dat het wenselijk is dat de AIDEE'en een langere periode moeten krijgen om te onderzoeken/bewijzen wat ze kunnen betekenen voor de klant en de organisatie.

3.1.2 Prioriteit

Tijdens het gesprek met de manager is aan hem gevraagd waar de prioriteit zou moeten liggen. Hij gaf aan dat de verwachtingen wat hem betreft niet te hoog moesten zijn. Veel van de genoemde punten kosten veel tijd; veel meer dan de tijdsperiode van deze proefperiode. De prioriteit ligt wat hem betreft bij het verrijken van de dienstverlening, zodat de professional beter wordt toegerust en een moeilijk benaderbare klantgroep beter wordt bereikt (verwachtingen 1 tot en met 5).

3.2 Op welke manier worden de verwachtingen/doelstellingen bereikt?

De deelnemers aan de interviewronde gaven aan dat er meerdere activiteiten en werkzaamheden zijn die door de AIDEE'en kunnen worden uitgevoerd. Hieronder worden ze puntsgewijs weergegeven en gegroepeerd op het niveau van de klant, professional, interne organisatie en externe organisaties.

Klant

1. De AIDEE'en voeren klantgesprekken.
 - a. De AIDEE'en voeren samen met de professional een driegesprek met de klant, om als bruggebouwer op te treden en drempels te verlagen.
 - b. Na doorverwijzing van de professional kunnen er ook 1-op-1 gesprekken plaatsvinden, om een doorbraak te bereiken bij de klant of om de klant in gesprek te laten gaan met een iemand die de situatie vanuit eigen ervaring kent.
2. De AIDEE'en geven invulling aan groepsgewijze klantondersteuning.
 - a. De AIDEE'en verzorgen een bijeenkomst uit de Wajong/WIA-training waarbij zij hun verhaal delen en daarmee het gesprek op gang brengen.
 - b. De AIDEE'en geven een workshop aan klanten, bijvoorbeeld op het gebied van 'vertellen of verzwijgen' of 'het omgaan met vooroordelen'.
 - c. De AIDEE'en geven in samenwerking met een collega/professional een workshop aan klanten tijdens de Inspiratiedag.

Professional

3. De AIDEE'en leveren input bij casuïstiekbesprekingen.
 - a. 1-op-1 casuïstiek naar aanleiding van een klantgesprek
 - b. Groepsgewijze casuïstiek waarin de professionals gezamenlijk een of meerdere praktijksituaties bespreken.
4. De professional en een AIDEE werken samen bij een klantgesprek.
 - a. Zij kunnen samen voorafgaand aan het gesprek 'sparren' over hoe het gesprek aan te vliegen.
 - b. De professional en een AIDEE voeren eventueel het gesprek samen (zie punt 1a).
5. De AIDEE'en delen hun kennis door middel van het geven van presentaties aan de professionals.
6. De AIDEE'en geven hun verfrissende blik en 'spreken verwondering uit' tijdens vergaderingen.

Interne organisatie

7. De professionals en de AIDEE'en trekken samen op om het management/beleid te beïnvloeden. De professional kan hierbij vakinhoudelijk een bijdrage leveren, versterkt met de ervaringsdeskundige kennis van de AIDEE.
8. De AIDEE'en kunnen binnen de organisatie als 'klankbord' optreden. Professionals krijgen de mogelijkheid om met de AIDEE'en te praten over dingen waar zij tegen aanlopen in het werk en privé.
9. Door het organiseren van een bijeenkomst 'Vier de verschillen' is er openheid gecreëerd onder de collega's. Dit is ook de samenwerking ten goede gekomen.

Externe organisaties

10. De AIDEE'en kunnen contacten leggen tussen UWW WERKbedrijf en de GGZ-instellingen, zoals RIBW, de Kentering, IRIS-zorg, Pluryn, Zelfregiecentrum etc.
 - a. Ze kunnen netwerken en zelf contacten leggen.
 - b. Ze kunnen als bruggenbouwer samen met professionals naar externe partijen gaan, om de drempel te verlagen.
11. De AIDEE'en kunnen voorlichtingen geven aan werkgevers over wat een bepaalde kwetsbaarheid inhoudt en wat het betekent om iemand met een kwetsbaarheid in dienst te nemen en te houden (bijvoorbeeld Radboud Universiteit).

3.3 Wanneer is de proefperiode succesvol? Welke doelen moeten er minimaal bereikt worden?

3.3.1 Succesfactoren

In de gesprekken met de betrokkenen zijn er diverse punten aangegeven die de proefperiode succesvol zouden kunnen maken; de zogenaamde succesfactoren. Hierbij kwamen een breed aantal onderwerpen naar voren op het gebied van de AIDEE'en zelf, de klanten, de medewerkers, de interne dienstverlening en de externe context waarin UWW WERKbedrijf opereert.

AIDEE'en

1. De AIDEE'en hebben de proefperiode zelf als succesvol ervaren.
 - a. Ze hebben een gevoel dat ze een toegevoegde waarde hebben op de dienstverlening.
 - b. Ze zijn de proefperiode 'zonder kleerscheuren' doorgekomen. Ze hebben, wanneer nodig, op tijd kunnen aangeven wanneer een grens was bereikt en zijn deze niet overgaan.
2. De AIDEE'en zijn van toegevoegde waarde.
 - a. Ze hebben een duidelijke rol binnen de dienstverlening
 - b. Ze zijn geaccepteerd door de collega's als collega's.
3. De AIDEE'en kunnen zelfstandig klanten begeleiden en gesprekken voeren.

Klant

4. Het imago van UWW WERKbedrijf is bij klanten verbeterd. Er is sprake van een drempelverlaging.
5. Klanten waarderen de inzet van de ervaringsdeskundigen bij de dienstverlening.
6. Klanten komen meer in beweging omdat zij zich op hun gemak voelen bij de AIDEE'en.

Professional

- Professionals zeggen iets geleerd te hebben over de doelgroep met een psychische kwetsbaarheid.
 - De kennis is vergroot en de medewerkers zijn anders gaan denken over psychische kwetsbaarheid.
 - Ze hebben vaardigheden geleerd om deze doelgroep makkelijker te benaderen.
8. Er is meer begrip en respect voor klanten met een psychische kwetsbaarheid.
 9. Psychische kwetsbaarheid wordt onder collega's (meer) bespreekbaar gemaakt.
 - a. Er is een veilige en open sfeer onder collega's om over deze problemen te praten.
 - b. Professionals zetten hun eigen ervaringen in en weten hoever ze daarin willen gaan. Hierdoor worden ze meer mens voor de klant.

Interne organisatie

10. De dienstverlening van UWW WERKbedrijf is verrijkt doordat de professionals beter zijn toegerust om een moeilijk benaderbare doelgroep beter te bereiken.
 - a. UWW WERKbedrijf heeft meer mogelijkheden om deze doelgroep te benaderen en duurzamer te begeleiden. Er is sprake van een 'completere dienstverlening'.
 - b. UWW WERKbedrijf benadert de klanten anders; het staat naast de klant in plaats van er boven.
11. Er is meer zicht op hoe UWW WERKbedrijf omgaat met zijn klanten en hoe dit zou moeten zijn.
12. De visie op de inzet van de AIDEE'en is doorontwikkeld.
13. Er komt meer ruimte voor participatie binnen de dienstverlening als eerste stap richting betaald werk.

Externe organisaties

14. De ervaringsdeskundigen hebben contacten gelegd met ervaringsdeskundigen en andere professionals bij GGZ-instellingen.
15. Het imago van UWW WERKbedrijf is verbeterd bij GGZ-instellingen.
 - a. UWW WERKbedrijf heeft meer 'gezicht' gekregen. Er is meer inzicht in hoe de dienstverlening wordt ingezet.
 - b. UWW WERKbedrijf durft mensen met een psychische kwetsbaarheid in dienst te nemen. Er bestaat erkenning van het klantperspectief binnen UWW WERKbedrijf.

3.3.2 Minimale doelstelling

Hierboven staan ruim twintig succesfactoren genoemd. Tijdens het gesprek met de manager is aan hem gevraagd wat er minimaal bereikt moet worden. Aan het einde van de proefperiode wil hij veranderingen zien op drie gebieden:

1. Professionals hebben iets geleerd over de doelgroep klanten met een psychische kwetsbaarheid. Hun kennis is vergroot;
2. Professionals hebben vaardigheden geleerd om deze doelgroep makkelijker te benaderen;
3. Er zijn contacten gelegd met ervaringsdeskundigen bij GGZ-instellingen en bestaande contacten verbeterd.

Bij de verwachtingen gaf hij al aan dat de verwachtingen wat hem betreft niet te hoog moesten zijn. Veel van de genoemde punten kosten veel tijd. Dit geldt ook voor de succesfactoren. Op sommige terreinen zal er aan het einde van de proefperiode winst zijn geboekt, op andere vlakken nog niet. Alles wat naast de drie prioriteiten is verwezenlijkt, is "mooi meegenomen".

3.4 Overige opmerkingen

Los van de vragen die gesteld zijn tijdens de eerste ronde van de evaluatie, zijn er een paar interessante punten naar voren gekomen tijdens de gesprekken die hieronder worden weergegeven.

1. De klanttevredenheid zou ook meegenomen moeten worden in de evaluatie. Wat vindt de klant van de inzet van de AIDEE'en?
2. De functienaam AIDEE kan stigmatiserend werken. Mogelijk is het handiger om ze in de organisatie op te nemen als adviseurs intensieve dienstverlening met een specifieke invulling.
3. Er moet extra aandacht zijn voor de balans tussen werk en privé voor de AIDEE'en. Het werk mag niet het herstel in de weg staan. Dit geldt uiteraard voor elke medewerker die aan het re-integreren is.
4. Hoe gaan de AD en AID om met de inzet van eigen ervaringen? Zou ervaringsdeskundigheid een onderdeel moeten zijn van de eigen professie? Is dit wenselijk? Wat is privé en wat niet?

4. Tweede ronde: ervaringen tot nu toe

In de evaluatieopzet was aanvankelijk bedacht om de tweede interviewronde halverwege het jaar dat de AIDEE'en aan het werk zijn gegaan te laten plaatsvinden. Vanwege de latere eerste interviewronde, is de tweede interviewronde uitgesteld tot april 2018.

Tijdens deze ronde is in twee sessies van 5 kwartier gesproken met drie arbeidsdeskundigen en drie adviseurs intensieve dienstverlening die hadden aangegeven mee te willen doen. Dit zijn grotendeels andere medewerkers dan tijdens de eerste interviewronde. Daarnaast is er in een sessie van anderhalf uur gesproken met de AIDEE'en zelf. De interviews zijn afgenomen door de staf-arbeidsdeskundige en de regionaal beleidsadviseur.

Drie vragen stonden er centraal in deze interviewronde:

- Wat voegt de aanwezigheid van de AIDEE'en tot nu toe aan de dienstverlening van UWV WERKbedrijf?
- Zijn de verwachtingen positief of negatief bijgesteld?
- Zijn er knelpunten die direct opgelost moeten worden?

Aan deze vragen is een extra element toegevoegd, namelijk het effect van de inzet van de adviseurs. In welke vorm heeft de AIDEE bijgedragen aan het in beweging krijgen van de klant? Wat heeft de inzet direct opgeleverd?

4.1 Wat voegt de aanwezigheid van de AIDEE'en tot nu toe aan de dienstverlening van UWV WERKbedrijf?

De deelnemers gaven aan dat er 24 punten zijn die de aanwezigheid van de adviseurs met ervaringsdeskundige ervaring toevoegt aan de dienstverlening van UWV. Hieronder worden ze puntsgewijs weergegeven en gegroepeerd naar: klant, professional en organisatie.

Klant

1. Klanten worden op een andere manier benaderd. Het contact met de AIDEE'en bevordert het 'openstellen' van de klant. Zij weten wat klanten hebben meegemaakt en waar ze 'moeten drukken' om de klant aan het praten te krijgen.
2. De verhouding met klanten is anders vanuit de AIDEE'en. Er is meer vertrouwen en het contact is laagdrempeliger.
3. Klanten die verder van de arbeidsmarkt staan, kunnen door de aanwezigheid van de AIDEE'en mogelijk gerichter dienstverlening krijgen.
4. De AIDEE'en kunnen helpen om dieperliggende problemen te signaleren.
5. Klanten raken geïnspireerd door de AIDEE'en en zien dat het mogelijk is om uit de eigen situatie te komen.
6. Klanten willen zelf iets met hun ervaringen gaan doen. Echter, niet alle klanten staan open voor contact met een AIDEE.
7. De AIDEE'en verlagen de drempel voor de klant om in contact te treden met UWV. Ten gevolge van het slechte imago van UWV, hebben veel klanten een lage verwachting van de dienstverlening van UWV.

Professional

8. De bewustwording bij professionals over de problemen waar klanten mee te maken hebben is verhoogd. Signalen worden sneller herkend en men heeft meer inzicht in de problematiek.
9. De scheidslijn tussen klant en professional wordt kleiner. Mogelijk spelen dezelfde ervaringen een rol. Hierdoor kan de professional een betere adviseur zijn voor klanten en de dienstverlening beter toepassen, met als doel meer veranderingen te bewerkstelligen.
10. De professionals leren vanuit de problematiek praten, in plaats van over klanten. Er ontstaat een bewustwording dat je als professional niet hetzelfde gevoel ervaart als de klant en dat je je dit gevoel waarschijnlijk ook niet kunt voorstellen.
11. De professionals leren 'oordeellos' luisteren. De ervaringen van klanten zijn waar, ook al voelt het niet zo voor jou als professional. Er is meer begrip voor de klant.
12. De professionals leren dat confronterende gespreksvoering op sommige momenten het beste is. Gewoon vragen in plaats erom heen draaien. Hierdoor wordt de problematiek bespreekbaar.
13. De kennis wordt verrijkt, zowel inhoudelijk over de problematieken als over de methode.
14. Bijdrage van de adviseurs tijdens trainingen, bijvoorbeeld de WIA/WGA-training, met ervaringsdeskundige expertise creëren een bepaalde dynamiek die de professionals zelf niet kunnen bewerkstelligen. Een authentiek verhaal draagt bij aan de vertrouwelijke sfeer in de groep, maakt dingen los en mensen gaan meer nadenken over hun situatie.
15. De AIDEE'en gaan in sommige gevallen een langer traject van meerdere gesprekken aan met de klant. Dit is een vorm van dienstverlening die door collega's binnen UWV wordt gemist.
16. Door de aanwezigheid van de AIDEE'en wordt (eigen) kwetsbaarheid bespreekbaar onder collega's. Dit verbetert de samenwerking onder medewerkers en richting klanten en versterkt de professionele houding.

17. Professionals zetten sinds de komst van de AIDEE'en steeds vaker hun eigen ervaringen in bij hun gesprekken met klanten: van 'zwakte' naar 'kracht'.
18. De AIDEE'en denken mee op verzoek van de professionals over welke stappen er gezet moeten worden in de dienstverlening aan klanten.
19. De AIDEE'en worden door de professionals benaderd met vragen met betrekking tot vooroordelen over psychische kwetsbaarheid. Professionals krijgen hier vragen over vanuit werkgevers.

Organisatie

21. Klanten die gesproken hebben met de AIDEE'en krijgen een positiever beeld van UWV en een andere verwachting van de dienstverlening. Dit is niet gekwantificeerd uitgevraagd. Klanten hebben in de evaluatie aangegeven dat zij de dienstverlening van de AIDEE als positief ervaren en gemiddeld met een 8,5 beoordeeld (zie hoofdstuk 5 en paragraaf 5.3).
22. Hetzelfde geldt voor organisaties, zoals zorginstellingen. Doordat de AIDEE'en vertellen over de dienstverlening, ontstaat er meer inzicht in de bedoeling en werkwijze van UWV. De beeldvorming van UWV naar de buitenwereld (zowel klanten als externe organisaties) wordt verbeterd, omdat mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in dienst zijn. UWV als afspiegeling van de maatschappij.
23. De AIDEE'en werken stigma verlagend en taboedoorbrekend binnen de eigen organisatie. Hierdoor wordt het mogelijk om laagdrempelig over eigen problemen te praten.
24. Er ontstaat meer openheid binnen de vestiging en het district en onder medewerkers. Medewerkers worden bewust van hun eigen kwetsbaarheid en gaan grenzen stellen en aangeven.

4.2 Zijn de verwachtingen positief of negatief bijgesteld?

Tijdens de eerste interviewronde zijn de deelnemers gevraagd naar de verwachtingen van de toevoeging van de AIDEE'en aan de dienstverlening van UWV WERKbedrijf. In de tweede ronde is gevraagd of deze verwachtingen sindsdien zijn bijgesteld.

1. Over het algemeen waren de deelnemers positief. De verwachtingen zijn behaald of zelfs overtroffen, bijvoorbeeld het effect op 'de buitenwereld' (zowel intern, als buiten de vestiging met externe partijen).
2. Wat als positief wordt ervaren is dat er veel 'reuring' ontstaat bij externe partijen, zoals zorginstellingen en belangenbehartigingsorganisaties. Deze organisaties, die zelf ook werken met ervaringsdeskundigen of de belangen van 'ervaringsdeskundigen' behartigen, raken enthousiast over het idee dat UWV met ervaringsdeskundigen gaat werken en vinden dit een positieve ontwikkeling. Vanuit deze organisaties komen veel klanten uit zichzelf naar UWV.
3. De verwachting was dat de AIDEE'en meer intern op de vestiging bezig zouden zijn en bezig met 'dienstverlening neerzetten'.
 - a. De AIDEE'en zijn echter veel buiten de deur. Ze hebben veel contacten met externe organisaties of andere vestigingen van UWV. Er wordt veel aan ze getrokken. Als ze zouden willen kunnen ze hier 40 uur per week mee bezig zijn.
 - b. De professionals zouden graag zien dat de nadruk meer op de werkzaamheden binnen de dienstverlening van de eigen vestiging lag. Hier ligt wat hen betreft de meerwaarde van de aanwezigheid van de AIDEE'en.
4. De vacaturetekst was erg uitgebreid. De AIDEE'en hadden het gevoel dat ze niet alles konden gaan doen. Na een jaar in dienst blijkt het toch te gaan lukken en kunnen ze zelfs meer oppakken.

4.3 Zijn er knelpunten die direct opgelost moeten worden?

Aan de deelnemers is in de zomer van 2018 gevraagd of er knelpunten worden ervaren die (direct) opgelost moeten worden. Er werden negen punten genoemd.

1. Er is geen afspraak gemaakt over hoe de inzet van de AIDEE precies wordt vastgelegd in Sonar. Hierdoor is er op diverse wijzen geregistreerd.
2. Een professional gaf aan er niet altijd aan te denken om AIDEE'en in te zetten. Het is een andere manier van werken.
3. De verhouding in de tijdsbesteding tussen intern, extern en andere vestigingen is soms niet in balans (zie ook punt 3 onder 4.2).
4. Door de contacten die de AIDEE'en leggen bij externe partijen, melden mensen zonder arbeidsvermogen zich bij UWV WERKbedrijf.
5. De AIDEE'en vinden het soms lastig om aan te geven waar 'de grens' van hun werkgebied ligt: Rijk van Nijmegen of daarbuiten?
6. De AIDEE'en ervaren dat zij soms iets te snel willen gaan, terwijl de organisatie en/of medewerkers daar nog niet klaar voor is/zijn.
7. De AIDEE'en geven aan dat ze de rode draad in hun functie missen. Na het eerste jaar is het pionieren voorbij. Waar kan en moet de prioriteit aan gegeven worden?

8. De AIDEE'en voelen zich onvoldoende betrokken bij de verdere ontwikkeling van ervaringsdeskundigheid binnen UWV. Zij willen graag hun perspectief meegeven. Waar liggen de grenzen, valkuilen én kansen? Daarnaast voelen zij en hun begeleiders zich minder betrokken bij de doorontwikkeling van de functie van AIDEE, waar ze aanvankelijk erg betrokken waren.
9. De AIDEE'en en hun begeleiders geven aan dat er behoefte is aan een tijdspad. Wat kunnen ze wanneer verwachten? Er is onzekerheid over de toekomst. Er is besef dat dit logisch is aangezien de unieke mogelijkheid die de AIDEE'en in Nijmegen hebben gekregen, maar de behoefte aan duidelijkheid (in de vorm van een tijdspad) is aanwezig.

4.4 In welke vorm heeft de AIDEE bijgedragen aan het in beweging krijgen van de klant? Wat heeft de inzet direct opgeleverd?

Ten slotte is met de deelnemers besproken in welke vorm de AIDEE heeft bijgedragen aan het in beweging krijgen van de klant. Uit de gesprekken zijn vijf punten naar voren gekomen.

1. De bewustwording verandert bij klanten. Na het horen van het verhaal van een van de AIDEE'en in de WIA/WGA-training gaf een klant aan: 'Ik ga het anders doen'. Daar kan geen training tegen op.
2. Klanten gaan andere keuzes maken na gesprekken met de AIDEE'en. De acceptatie van adviezen bij klanten is groter als het vanuit deze adviseurs komt.
3. De AIDEE'en brengen beweging tot stand bij de klanten. Er ontstaat tussen de klant en de AIDEE een vertrouwensband. Op het ontstane vertrouwen kan worden voortgeborduurd door de professional. De bedoeling is dat de afstand tussen klant en UWV zo klein mogelijk wordt gemaakt. Er wordt een 'zaadje geplant', want uiteindelijk moet de klant toch zelf aan de slag. Het is echter geen kantelpunt of kant-en-klare oplossing.
4. Als professional was het niet gelukt om de klant in beweging te krijgen. Mogelijk door de adviseur met ervaringsdeskundige alsnog? Ook al lukt het niet, UWV heeft middels aanvullende dienstverlening geprobeerd activering op gang te krijgen.
5. Dankzij de gesprekken worden klanten (sneller) gemotiveerd om aan de slag te gaan met hun herstel of met de re-integratie richting werk.

4.5 Opmerkingen

De professionals geven aan dat ervaringsdeskundigheid met betrekking tot schuldenproblematiek ook een waardevolle aanvulling kan zijn op de dienstverlening van UWV.

De AIDEE'en gaven aan dat ze het erg waardevol vinden om met zijn tweeën te werken. Hierdoor wordt er een 'buddy-gevoel' gecreëerd. Het risico bestaat dat als een AIDEE in zijn eentje werkt, hij een 'vreemde eend in de bijt' wordt. Een begeleider vanuit UWV alleen is niet voldoende.

Daarnaast gaven ze aan dat het waardevol is twee adviseurs te nemen met een andere achtergrond. Hierdoor wordt het pallet aan ervaringsdeskundigheid breder en kan men elkaar goed aanvullen.

5. Klantervaringen

Naast de ervaringen van de professionals met de inzet van de AIDEE'en is het ook noodzakelijk om na te gaan hoe de klanten zelf de inzet van deze adviseurs ervaren. Op de vestiging van het WERKbedrijf in Rijk van Nijmegen, hebben de twee AIDEE'en 44 klanten een-op-een gesproken. Wij hebben de arbeidsdeskundigen en adviseurs intensieve dienstverlening gevraagd om contact op te nemen met deze klanten en hen te vragen of zij mee wilden doen aan een evaluatie. Van het totaal aantal klanten hebben 15 klanten aangegeven deel te willen nemen aan de evaluatie (respons van 32%). Onderstaande drie vragen zijn aan de klanten via de Werkmap voorgelegd.

1. Hoe heeft u de dienstverlening van de ervaringsdeskundige ervaren?
2. Wat heeft deze dienstverlening u opgeleverd?
3. Welk cijfer geeft u de dienstverlening?

Hieronder worden gegroepeerd de antwoorden op de vragen gegeven, eventueel aangevuld met citaten uit de antwoorden van de klanten ter illustratie.

5.1 Hoe heeft u de dienstverlening van de ervaringsdeskundige ervaren?

1. De dienstverlening van UWV wordt door de AIDEE'en als laagdrempeliger ervaren.
2. Klanten vinden het prettig om met iemand te praten die in dezelfde situatie heeft gezeten. Dit leidt tot begrip, herkenning én erkenning.

"De her- en erkenning van een mindere periode en fases van herstel zorgt voor verbinding, begrip en is een meerwaarde!"

"Ik was bang dat ik een gesprek zou hebben met iemand die mijn situatie niet zou begrijpen. Uiteindelijk was het een heel prettig en ongedwongen gesprek."

3. Klanten vinden het gesprek met een AIDEE gelijkwaardiger dan met een professional.

"Het gesprek [voelt] evenwaardig, wat ik zeer kan waarderen."

"Ik heb als prettig ervaren, dit komt omdat het een goed gelijkwaardig gesprek was."

4. Klanten voelen zich serieus genomen als mens, omdat er begrip is voor de situatie.

"Het is heel bijzonder en prettig om te praten met een lotgenoot en mezelf daarmee niet als "zwak" of "aansteller" te zien. Door het feit dat jullie dit aanbieden voel ik me als mens al meer serieus genomen."

5.2 Wat heeft deze dienstverlening u opgeleverd?

1. Het gesprek van de klant met de AIDEE is aanleiding geweest om het herstel verder aan te pakken.

"Deze dienstverlening heeft mij opgeleverd dat ik mijn verdere herstel durf aan te pakken."

2. Het gesprek heeft de klant inzicht geboden hoe het is om met een kwetsbaarheid te werken.

"We hebben het erover gehad hoe het is om te werken met je kwetsbaarheid. Het heeft bij mij stimulerend gewerkt om vertrouwen te houden om werk te vinden."

3. De klant voelt zich serieus genomen door UWV, wat helpt bij de persoonlijke ontwikkeling van de klant.

"Niet alleen het gevoel dat UWV me serieus neemt, maar ik nam mezelf ook weer iets serieuzer."

"Omdat er geen druk achter zit, helpt dit mij met mijn persoonlijke ontwikkeling."

4. Door middel van deze dienstverlening heeft UWV een menselijker gezicht gekregen en wordt UWV als milder ervaren.

"Het is [.]prettig als je een keer echt niet bang hoeft te zijn dat een ander je veroordeeld [sic]."

"Wat het me [.]opgeleverd heeft is meer mildheid."

5. Het gesprek met de AIDEE heeft de klant inspiratie gegeven om zelf ook als ervaringsdeskundige aan de slag te gaan.

"Ik ben zelfs een opleiding tot ervaringsdeskundige [.]gestart."

"Ik wil zelf ook Ervaringsdeskundige worden. [.]Verder uitbreiden van kennis en opdoen van competenties/vaardigheden. [.] Er liggen veel banen in het verschiet, betaald!"

6. Sommige klanten ervaren dat de dienstverlening hen niets concreets heeft opgeleverd.

"Het gesprek was weinig doelgericht. [Ik] denk dat er meer uit deze gesprekken wordt gehaald als er een duidelijke agenda is."

5.3 Welk cijfer geeft u de dienstverlening (1 tot 10)?

Van de 15 klanten die gereageerd hebben, hebben 14 klanten een cijfer gegeven. Het hoogste cijfer was een 10 (driemaal), het laagste cijfer een 6,5 (eenmaal). Het gemiddelde cijfer was een 8,5.

"[De AIDEE] luistert erg goed, denkt goed mee, reageert snel, is open en betrokken."

"[De AIDEE] is een goede tussenpersoon. Als er een goede klik is, [.]voel je je gesteund. [.]Bij mij [is] nu de druk en spanning die ik voorheen had duidelijk een stuk afgenomen."

"Voor mij zou de dienstverlening denk ik echter beter helpen als de coaching wat intensiever zou zijn."

6. De toekomst

De ervaringen met de AIDEE'en zijn op de vestiging van UWW WERKbedrijf in Nijmegen overwegend positief. Op basis van deze bevindingen is het interessant om de inzet van de AIDEE'en in een breder perspectief te onderzoeken. Hieronder worden enkele aanbevelingen gegeven voor een vervolg.

Onderzoek de inzet binnen de brede dienstverlening van UWW WERKbedrijf

Binnen de vestiging van UWW WERKbedrijf in Nijmegen zijn de AIDEE'en ingezet binnen de AG-dienstverlening. Bij een vervolg is het interessant om de inzet van deze adviseurs uit te breiden naar de WW- en Werkgeversdienstverlening. Hierbij kan eventueel gebruik gemaakt worden van ervaringsdeskundigen met een andere achtergrond, zoals schuldenproblematiek. Het onderzoek zal methodisch moeten zijn: waar moet de dienstverlening uit bestaan, wil het een succes zijn?

Breid het onderzoek uit naar meerdere vestigingen in het land

Bij verder onderzoek naar de inzet van AIDEE'en is het belangrijk om meerdere kantoren te betrekken. Op deze manier kan de inzet ook binnen een andere context onderzocht worden. Gedacht kan worden aan kantoren van verschillende omvang of binnen een andere omgeving (stedelijk vs. landelijk).

Financiering voor 3 à 4 jaar

Om de dienstverlening van de AIDEE'en goed neer te kunnen zetten op een vestiging en het effect ervan te onderzoeken, is tijd nodig. Het initiatief in Nijmegen heeft incidentele financiering gekregen uit verschillende bronnen. Om goed te onderzoeken of de rol van AIDEE structureel ingebed zou moeten worden binnen UWW WERKbedrijf, is het belangrijk om financiering te regelen voor een langdurig onderzoek van 3 à 4 jaar. We pleiten voor een dergelijke periode vanwege de volgende redenen:

- De ervaring in Nijmegen heeft geleerd dat, ondanks alle voorbereiding, het snel een jaar kost om op gang te komen, om de ervaringsdeskundige zijn plaats te laten innemen in de dienstverlening van de vestiging.
- Daarnaast is het niet te onderschatten wat het kost aan (doorloop)tijd om klanten waarop de ervaringsdeskundige zich richt te bereiken en in beweging te krijgen. Snelle resultaten en voortgang zijn een uitzondering, lange adem een vereiste. Het is reëel om te veronderstellen dat werkelijke resultaten pas na een langere periode zichtbaar kunnen zijn. In dat opzicht is een vergelijking met IPS-trajecten (wat betreft doorlooptijd) reëel.

Zoek antwoorden op dilemma's

Naar aanleiding van het project in Nijmegen zijn er meerdere vragen naar boven gekomen die belangrijk zijn om te beantwoorden bij een vervolg:

Op welk vlak is de ervaringsdeskundige van duurzame, toegevoegde waarde?

Dat is vooral op klantniveau. Daar kan de ervaringsdeskundige het verschil maken, bijvoorbeeld als een klant door psychische kwetsbaarheid nog niet toe is aan een 'werkfittraject'. Het geven van voorlichtingen aan collega's en andere organisaties kan bevorderend werken met betrekking tot samenwerking en kennis vergroten, maar dit kan ook gerealiseerd worden door een ervaringsdeskundige van een andere organisatie uit te nodigen. Echter, de permanente aanwezigheid van de ervaringsdeskundige levert ook meerwaarde voor de professional en daarmee ook de kwaliteit van de dienstverlening.

Is en blijft het haalbaar om dagelijks vanuit je eigen psychische kwetsbaarheid dienstverlening te bieden?

De ervaringsdeskundige moet zich dagelijks meerdere malen vanuit eigen ervaring kwetsbaar opstellen. Waar een adviseur zijn eigen persoonlijke ervaringen buiten beschouwing kan laten in gesprekken met de klant, zal de ervaringsdeskundige dit juist niet doen. Wat doet dit met je om dit dagelijks meerdere malen te doen gedurende een langere periode? Van belang is uiteraard dat dit onderzocht kan worden met een zo klein mogelijk afbreukrisico voor de ervaringsdeskundige.

Hoe houdbaar is de ervaringsdeskundige?

Als je al jaren stabiel bent in jouw psychische kwetsbaarheid, ben je dan nog steeds een ervaringsdeskundige of meer een adviseur die in het verleden een psychische kwetsbaarheid had? Hoe lang wil/kan je de rol van ervaringsdeskundige uitvoeren?

Is de ervaringsdeskundige een functie of een rol?

Op korte termijn is het niet haalbaar om binnen het functiehuis van UWW de functie van ervaringsdeskundige in te richten. Is het verstandig om ervaringsdeskundige expertise onder te brengen in een al bestaande functie? Bijvoorbeeld; adviseur werk met ervaringsdeskundige expertise. Is het haalbaar om dan ook het overige takenpakket uit te voeren die bij deze functie hoort? Is dit wenselijk?

Naast het formuleren van antwoorden op de bovengenoemde dilemma's, is het belangrijk om bij aanvang van het vervolg kennis te nemen van en rekening te houden met de in deze evaluatie geformuleerde knelpunten.

Bijlage 1: Kader bij invulling van de functie adviseur met ervaringsdeskundige expertise

Dit document geldt als kader bij de invulling van de functie adviseur met ervaringsdeskundige expertise. Deze functie wordt bij UWW WERKbedrijf Rijk van Nijmegen in het kader van het IaW-regioplan ontwikkeld. In onderstaande tekst wordt er de aanleiding geschetst en de functie omschreven.

Aanleiding

Een groot gedeelte van de Wajong- en WIA-uitkeringsgerechtigden hebben een psychische kwetsbaarheid. Deze groep is vaak bekend bij GGZ-instellingen als Pro Persona, RIBW of Pluryn en/of volgen daar een behandeling. De psychische kwetsbaarheid zorgt ervoor dat participeren in de maatschappij of betaald werk veelal niet (makkelijk) binnen het bereik van deze mensen ligt.

Definitie

Personen die een 'psychische kwetsbaarheid' hebben zijn personen die een langdurige ervaring hebben of hebben gehad met een psychische en emotionele gesteldheid die het denken en handelen zodanig beïnvloedt dat men in het dagelijks leven wordt belemmerd in belangrijke levensgebieden als leren, wonen, werken en sociale contacten.

Binnen de geestelijke gezondheidszorg worden er diverse methoden ingezet om participatie te bevorderen en regie zoveel mogelijk terug te leggen bij de betrokken cliënt. Voorbeelden van dergelijke methoden zijn Systematisch Rehabilitatiegericht Handelen (SRH), Wellness Recovery Action Plan (WRAP) of Individuele Plaatsing en Steun (IPS).

Uitgangspunten bij deze methoden zijn:

- Vraag en behoefte van de cliënt centraal stellen. Er wordt gewerkt aan versterking van zelfregie, waarbij mogelijkheden worden versterkt en ontwikkeld, rekening houdend met de beperkingen van de cliënt.
- Gelijkwaardigheid. De cliënt is niet langer louter cliënt en volgend, maar een deelnemer die zelf ook meedenkt over de invulling van zijn traject.

De methoden richten zich op herstelgericht werken. Herstel is het proces dat iemand weer controle krijgt ('zelf de regie kan nemen') over zijn leven op allerlei levensterreinen. Werk hoort hier nadrukkelijk ook bij, aangezien werk een belangrijke factor is bij het inrichten van een betekenisvol bestaan. Het is zelfs een voorwaarde voor herstel. Ook in een situatie waarbij de (symptomen van) kwetsbaarheid nog niet helemaal onder controle zijn.

Herstelgericht werken stelt de cliënt voor de uitdaging om vaardigheden (opnieuw) te ontwikkelen en om opnieuw zinvolle betekenis te geven aan relaties, activiteiten, doelen en rollen. Dit is een intensief proces, zowel voor de cliënt als degenen die hem begeleiden. In zijn zoektocht naar werk krijgt de cliënt niet alleen te maken met zijn begeleider(s) vanuit een GGZ-instelling, maar, als er sprake is van een uitkering, ook met UWW WERKbedrijf.

Er bestaat tussen de twee soorten organisaties (GGZ-instelling en UWW WERKbedrijf) een verschil in benadering. GGZ-instellingen zijn gericht op hulpverlening en herstel van de cliënt. UWW WERKbedrijf is gericht eigen verantwoordelijkheid en het vinden van betaald werk. Beide doelstellingen lijken lastig met elkaar te verenigen. Echter, binnen herstelgericht werken sluiten ze juist op elkaar aan. Dit vormt een belangrijke basis om inhoud te geven aan samenwerking tussen GGZ als hulpverlener en UWW als publieke dienstverlener rondom psychisch kwetsbare werkzoekenden.

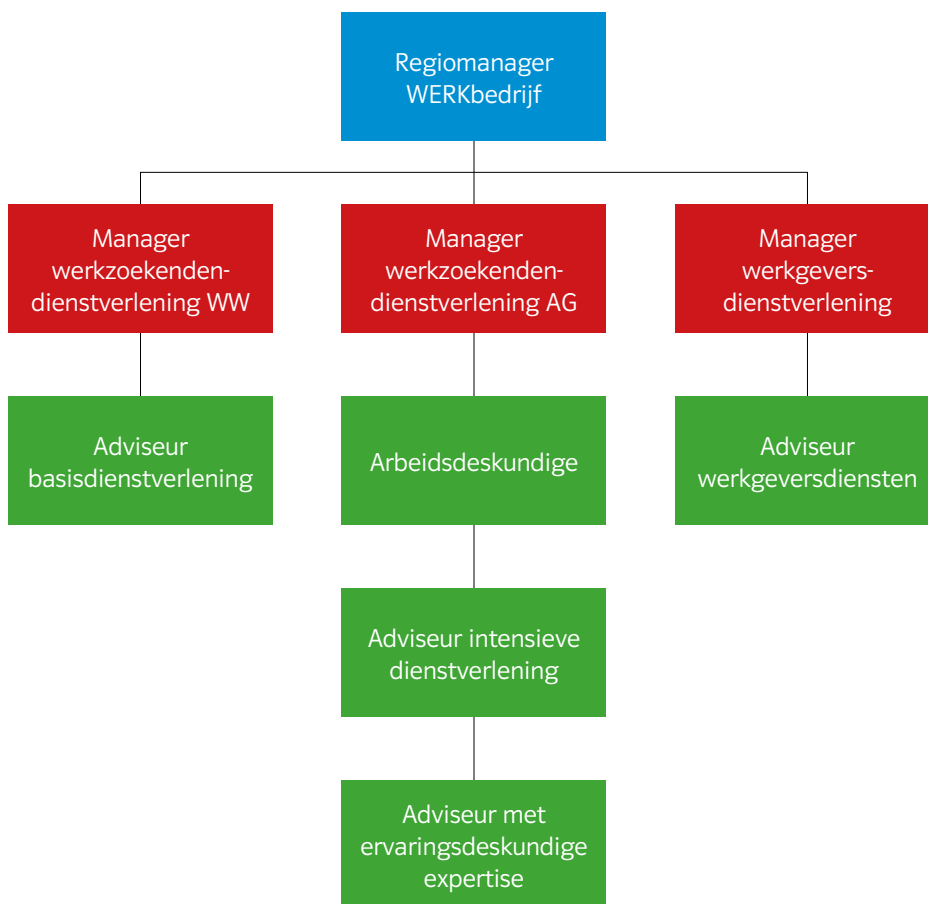
Binnen de samenwerking kan er besloten worden om in het kader van een traject herstelgericht werken van de cliënt gebruik te maken van de dienstverlening van UWW WERKbedrijf. Het bieden van dienstverlening (de bemiddeling naar betaald werk of de voorbereiding op de stap naar betaald werk door middel van participatie) aan klanten met psychische kwetsbaarheid stelt specifieke eisen aan professionals van UWW en aan UWW als organisatie. Het vraagt om een nadrukkelijke focus op deze doelgroep. De inhoud en vorm van de dienstverlening aan dergelijke klanten moet opnieuw bekeken worden en waar nodig aangepast worden.

Voorbeeld

Het is belangrijk om rekening te houden met verschil tussen belevingswerelden van klanten met een psychische kwetsbaarheid en UWV WERKbedrijf. Als UWV aankondigt dat er in het weekend onderhoud op Werk.nl zal plaatsvinden en klanten daardoor vier dagen extra krijgen om de taken in de Werkmap te voltooien, lijkt dit voor UWV een tegemoetkoming aan de klanten. Deze bedoeling wordt echter door de klant met een psychische kwetsbaarheid anders beleefd. De klant heeft zich ingesteld op het inleveren van zijn activiteiten via de Werkmap tijdens het weekend en zich daar ook geestelijk voor klaargemaakt. Een onderhoudsbericht op Werk.nl verstoort dan de verwachting van de klant en komt juist niet tegemoet.

De herijking van de dienstverlening aan klanten met een psychische kwetsbaarheid begint met bewustwording, kennisuitbreiding en deskundigheidsbevordering van professionals en de organisatie. In dat kader is inzet van ervaringsdeskundigheid binnen de organisatie een belangrijk instrument om dit te realiseren. Tevens kan de inzet van ervaringsdeskundigheid binnen de uitvoering een uitbreiding of verbreding van de dienstverlening betekenen.

Plaats in de organisatie



FIGUUR 1: Organigram regiovestiging UWV WERKbedrijf

De ervaringsdeskundige maakt onderdeel uit van het team AG-dienstverlening welke zich bezig houdt met werkzoekenden met een arbeidsbeperking. De primaire doelstelling van AG-dienstverlening is het ondersteunen van klanten bij het vinden van betaald werk. Als betaald werk nog geen reëel perspectief is, zal de ondersteuning zich richten op participatie als manier om de klant richting betaald werk te ontwikkelen.

De ervaringsdeskundige werkt nauw samen met arbeidsdeskundigen en adviseurs intensieve dienstverlening. Hij werkt onder de 'verlengde arm' van een arbeidsdeskundige. Binnen de vestiging zal de ervaringsdeskundige zo nodig ook samenwerken met andere disciplines, bijvoorbeeld een adviseur werkgeversdiensten.

Naast interne samenwerking, kan er ook sprake zijn van samenwerking met externe partijen. Bijvoorbeeld GGZ-instellingen, gemeenten, wijkteams of cliëntenorganisaties.

De functie

Ervaringsdeskundigheid is een nieuwe expertise binnen de dienstverlening van UWW WERKbedrijf. Er bestaat nog geen functie waarin deze is gevat. Omdat er sprake is van een specifieke vorm van expertise, is het van belang om deze in de functieaanduiding tot uitdrukking te laten komen. De functie die voor de ervaringsdeskundige gecreëerd zal worden is: adviseur met ervaringsdeskundige expertise.

Een adviseur met ervaringsdeskundige expertise is een betaalde functie. De persoon die deze functie vervult is in staat en opgeleid om zijn eigen ervaringsdeskundigheid op een professionele en methodische manier in te zetten binnen de AG-dienstverlening van UWW WERKbedrijf. Een adviseur met ervaringsdeskundige expertise werkt zelfstandig onder de eindverantwoordelijkheid van een arbeidsdeskundige.

Idealiter werken er twee personen met een aanstelling van 0.5 fte op een dergelijke functie binnen de vestiging, waarbij er sprake is van overlap in uren. Hierdoor kunnen de personen samen optrekken, werkzaamheden naar affiniteit verdelen en vanuit twee verschillende specifieke sets van ervaringen opereren.

Eenzijds werkt de adviseur met ervaringsdeskundige expertise zelf in de uitvoering en ondersteunt hij klanten met een psychische kwetsbaarheid bij het vinden van betaald werk. Anderzijds zet hij zijn ervaringsdeskundigheid in op kennisbevordering en de verbetering van de dienstverlening aan de specifieke klanten.

De inzet van de adviseur met ervaringsdeskundige expertise richt zich op drie doelen:

1. Actief begeleiden van klanten met een psychische kwetsbaarheid op basis van herstelgericht werken, waarbij krachten en mogelijkheden van de klant worden aangesproken, ondersteund en verder ontwikkeld.
2. Bijdrage leveren aan de bevordering van kennis over psychische kwetsbaarheid binnen de organisatie.
3. Perspectief bieden aan individuele klanten die moeilijk bereikbaar zijn of vermijdingsgedrag vertonen door als ervaringsdeskundige en rolmodel te laten zien dat een persoon met een psychische kwetsbaarheid actief kan participeren op de arbeidsmarkt.

Taken en werkzaamheden

Hieronder worden de taken en werkzaamheden van de adviseur met ervaringsdeskundige expertise vermeld per inzetdoelstelling. De precieze werkzaamheden worden op basis van belastbaarheid van de individuele persoon vastgesteld. Er wordt rekening gehouden met de grenzen van de medewerkers en met hun welzijn. Herstel staat bij deze medewerkers op 1.

1. Actief begeleiden van klanten met een psychische kwetsbaarheid op basis van herstelgericht werken, waarbij krachten en mogelijkheden van de klant worden aangesproken, ondersteund en verder ontwikkeld. Hierbij wordt ondersteuning geboden aan individuele klanten bij het maken van keuzes in het zoeken naar en vinden van betaald werk of van betekenisvolle participatieactiviteiten in het kader van ontwikkeling naar betaald werk door middel van:
 - Het geven van voorlichting in een groepsbijeenkomst of een individueel gesprek aan klanten in het kader van activering naar werk, de mogelijkheden om zich te oriënteren op vormen van betaald werk en de betekenis van werk in het kader van herstelgericht werken;
 - Psycho-educatie waarbij besef hebben van en reflecteren op de psychisch kwetsbare achtergrond van de klant centraal staat;
 - Het aanbieden van aanvullende dienstverleningsmogelijkheden (intern of extern) en het ondersteunen bij het maken van passende keuzes in aanvullende dienstverlening;
 - Het ondersteunen van klanten gericht op het vergroten en verstevigen van zelfvertrouwen, rekening houdend met de situatie en aanwezige beperkingen;
 - Het individueel of groepsgewijs coachen van klanten gericht op versterking van herstel en zelfregie.
2. Bijdrage leveren aan de bevordering van kennis over psychische kwetsbaarheid binnen de organisatie door middel van:
 - Gevraagd en ongevraagd adviseren van professionals en de organisatie over de dienstverlening aan klanten met een psychische kwetsbaarheid;
 - In besprekingen en overleg het klantperspectief vertegenwoordigen;
 - Leveren van bijdragen aan deskundigheidsbevordering van professionals vanuit herstelgericht- en klantperspectief;
 - Bijdragen leveren aan ontwikkeling van beleid en dienstverlening;
 - Zo nodig deelname aan overleg met externe partners.

3. Perspectief bieden aan individuele klanten die moeilijk bereikbaar zijn of vermijdingsgedrag vertonen door als ervaringsdeskundige en rolmodel te laten zien dat een persoon met een psychische kwetsbaarheid actief kan participeren op de arbeidsmarkt door middel van:

- Het leggen van contact en aangaan van gesprekken met individuele klanten die moeilijk bereikbaar zijn of vermijdingsgedrag vertonen;
- In afstemming met andere professionals (arbeidsdeskundigen of adviseur intensieve dienstverlening) overleg voeren met externe (zorg)partijen over benadering en aanpak van een specifieke werkzoekende;
- Voorlichting over eigen hersteltraject als voorbeeld;
- Psycho-educatie waarbij reflectie op de eigen psychische kwetsbaarheid in relatie tot werk centraal staat.

Functie-eisen

De adviseur met ervaringsdeskundige expertise

- heeft HBO-werk en denkniveau;
- beschikt over persoonlijke ervaringen met langdurige behandeling in verband met psychische kwetsbaarheid;
- heeft verschillende fasen in het herstelproces doorgemaakt en kan deze herkennen;
- heeft een bepaalde afstand tot deze ervaring en is daardoor in staat om te reflecteren op het eigen herstelproces en dat van een ander;
- is in staat om zijn eigen verhaal op een methodische wijze in te zetten in de dienstverlening aan klanten met een psychisch kwetsbaarheid;
- heeft een afgeronde opleiding tot ervaringsdeskundige op een levensterrein die raakvlakken heeft met de AG-dienstverlening van UWV WERKbedrijf;
- beschikt over goede mondelinge vaardigheden in de communicatie met klanten met een psychische kwetsbaarheid, interne professionals en externe partijen;
- beschikt over goede schriftelijke vaardigheden, onder andere ten behoeve van rapportages en voortgang;
- is in staat om zowel vanuit klant- als medewerkerperspectief te denken en verbindingen te leggen tussen beide perspectieven;
- is in staat zelfstandig werkzaamheden uit te voeren;
- is empathisch en in staat om op een open manier contacten aan te gaan, uit te bouwen en te onderhouden met klanten met een psychische kwetsbaarheid;
- is in staat om klanten perspectief te bieden en zo nodig als rolmodel te fungeren;
- is in staat om een netwerk te onderhouden met externe organisaties (gemeenten, GGZ-instellingen, wijkteams en cliëntenorganisaties etc.);
- is bekend met de dienstverlening van UWV WERKbedrijf of bereid en in staat deze eigen te maken en uit te dragen.

Gedragscompetentie	Definitie	Gedragsvoorbeeld
Klantgerichtheid	Onderzoeken van wensen en behoeften van de klant en hiernaar handelen. Anticiperen op behoeften van klanten. Hoge prioriteit geven aan servicebereidheid en klanttevredenheid.	Luistert naar de klant en past de dienstverlening aan de klant aan. Houdt de vinger aan de pols of de geleverde diensten nog steeds aansluiten op de behoefte van de klanten. Geeft op voor de klant begrijpelijke wijze aan wat hij/zij wel en niet voor de klant kan betekenen en maakt hierover duidelijke afspraken.
Samenwerken	Actieve bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat of probleemoplossing, ook wanneer de samenwerking een onderwerp betreft dat niet direct van persoonlijk belang is.	Weet collega's met specifieke deskundigheid snel te vinden en schakelt ze actief in bij de uitvoering van de werkzaamheden.
Resultaatgerichtheid	Het actief gericht zijn op het behalen van resultaten en doelstellingen en de bereidheid om in te grijpen bij tegenvallende resultaten.	Stelt de diagnose zo goed dat het resultaat beter en sneller bereikt wordt. Benoemt na afloop van een gesprek met de klant wat de afspraken zijn.
Coachen	Richting en sturing geven aan een klant in het kader van diens werkhervatting/participatie: stijl van coachen aanpassen aan klant en situatie zodat betrokken klant zich optimaal kan ontwikkelen.	Helpt de klant keuzes te maken en daagt de klant uit om daadwerkelijk ook stappen te zetten en ziet daarop toe.
Organiseren eigen werk	Effectief het eigen werk organiseren door het formuleren van doelstellingen en het plannen van activiteiten; beschikbare tijd en energie richten op de hoofdzaak en actuele problemen.	Je combineert taken die met elkaar samenhangen bij het plannen van je werkzaamheden. Je maakt duidelijk, meetbare afspraken en komt deze na.
Sensitiviteit	Zich bewust tonen van andere mensen en de omgeving alsmede de eigen invloed hierop; gedrag dat getuigt van het onderkennen van de gevoelens en behoeften van anderen.	Je verwoordt gevoelens en behoeften van de ander. Je reageert op emoties en/of weerstanden van anderen en maakt deze bespreekbaar.
Motiveren / stimuleren	Het bereiken van doelen en het enthousiasmeren van anderen gemakkelijker maken door duidelijk het beoogde effect aan te geven, een positieve instelling ten opzichte van het werk tot stand te brengen en een sterke wil tot slagen te creëren.	Je bespreekt de ondernomen acties van de ander en hun effecten en hebt zowel aandacht voor geslaagde acties als verbetering van minder succesvolle acties. Je onderneemt concrete, zichtbare acties om bij anderen een positieve instelling te creëren.
Organisatieloyaliteit	Eigen gedrag in lijn brengen met de cultuur, behoeften, prioriteiten en doelen van de organisatie.	Je past jezelf aan aan de waarden, normen en gedragsregels van de organisatie. Je staat achter de beslissingen die voor de organisatie nuttig zijn, zelfs als deze minder populair zijn.

Contextinformatie en kleurbeeld m.b.t. de dienstverlening die wordt geboden

De adviseur met ervaringsdeskundige expertise biedt dienstverlening aan voor die klanten die extra ondersteuning nodig hebben vanwege psychische kwetsbaarheid. De dienstverlening is aanbodgericht. De vraag en behoefte van de cliënt staat centraal. De primaire doelstelling van de dienstverlening is het ondersteunen van klanten bij het vinden van betaald werk. Echter, als betaald werk nog geen reële optie is, zal de ondersteuning zich richten op participatie als manier om de klant richting betaald werk te ontwikkelen.

Inzicht hebben en bieden in de competenties van klanten is essentieel voor het behalen van succes. De adviseur met ervaringsdeskundige expertise moet in staat zijn de competenties van klanten naar boven te halen en te herkennen. Hij moet gericht aan de slag gaan met de competenties, door deze te ontwikkelen en verder uit te bouwen. Hierdoor wordt de klant voorbereid op (participatie richting) betaald werk.

De adviseurs met ervaringsdeskundige expertise werken onderling nauw samen en hebben ook een intensieve samenwerking met arbeidsdeskundigen en adviseurs intensieve dienstverlening. De adviseurs met ervaringsdeskundige expertise werken binnen het team AG-dienstverlening. Het team is gezamenlijk verantwoordelijk voor de uitvoering van de AG-dienstverlening. Zij leveren maatwerk door middel van methodisch handelen en die binnen de landelijke dienstverleningskaders vallen om willekeur te voorkomen.

Het contact met de klanten is veelal face-to-face in individuele gesprekken of bijeenkomsten met groepen klanten. Hierbij worden de volgende kanttekeningen geplaatst:

- Het spanningsveld van de individuele wensen en verwachtingen van de klant enerzijds en de doelstellingen van het WERKbedrijf (beperkte tijd, maximale uitstroom en handhaven wet- en regelgeving) anderzijds. De adviseur met ervaringsdeskundige expertise moet zich hiervan bewust zijn en kunnen omgaan met dit spanningsveld door hierover helder doch tactisch met de klant te communiceren, resultaatgericht te blijven handelen en steeds integer te blijven.
- Een grote diversiteit aan klanten en taken vraagt snel schakelen tussen verschillende werkzaamheden, gedragstijlen en rollen.
- De contacten met de klanten zijn duurzaam van aard.

De adviseurs met ervaringsdeskundige expertise vallen onder de regiovestiging en worden hiërarchisch aangestuurd door de manager werkzoekendendienstverlening AG.

