



‘Niemand aan de zijlijn’

Samenwerking klantmanagers en arbeidsdeskundigen: Een visie op professionaliteit

Samen komen ze binnen. Vader Errol met zijn 17-jarige dochter Jamilla. Ik ken ze al een poosje. Jamilla heeft een autismespectrumstoornis en volgt praktijkonderwijs. Dat gaat eigenlijk best goed, maar uit hun verhaal blijkt dat ze zo graag een bijbaantje zou hebben. Nuttige tijdsbesteding ter ontspanning, naast haar school en de intensieve ASS-therapie die ze krijgt. Maar ook om het gezin wat te ontlasten. Het liefst zou ze iets in het groen doen, de dierv verzorging, of met ouderen werken. “We hebben overal gesolliciteerd. Bij de supermarkt, bij winkels, ze heeft zich aangemeld voor vrijwilligerswerk.” De vader breekt. De tranen lopen over zijn wangen als hij zegt: “Maar niemand wil haar hebben.” Bij zoveel wanhoop moet ik zelf ook even iets wegslikken. We moeten dat meisje toch een plek kunnen bieden in de maatschappij?

Een ontroerend verhaal uit de alledaagse praktijk van de gemeentelijke klantmanager. Een praktijkverhaal dat meteen duidelijk maakt waar het om draait in de door iedereen vurig gewenste participatiemaatschappij: kijk nu eens niet alleen naar de beperkingen van mensen, maar naar hun talenten. Bepaal aan de hand daarvan op welke plek ze in de maatschappij het best tot hun recht komen. En ondersteun daarbij zowel de burger als de werkgever, beiden zijn klant. Doe dit als ondersteunende instanties en hulpverleners vooral gezamenlijk. Vind elkaar. Werk samen met andere professionals zodat je niet opnieuw het wiel hoeft uit te vinden waar al kennis en ervaring bereikbaar is en spreek één taal. In dit stuk verkennen de BvK en de NVvA, de beroepsverenigingen van klantmanagers en die van arbeidsdeskundigen, de mogelijkheden tot samenwerking in de uitvoering en doen daarbij aanbevelingen. Aanbevelingen aan hun eigen leden, maar ook aan anderen.

Klantmanagers en arbeidsdeskundigen: de frontrunners

Gemeenten hebben met de komst van de Participatiewet een grotere verantwoordelijkheid gekregen voor het aan het werk helpen van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Die afstand kan uiteenlopende oorzaken hebben: van schulden, een sociale omgeving die werken niet stimuleert, gebrek aan werkervaring of diploma's tot aan ziekte of gebrek. De nieuwe instroom jonggehandicapten met werkvermogen valt sinds 2015 onder de Participatiewet. Zij, maar ook het bijstand- en WSW-bestand en de Wajong populatie met arbeidsvermogen bij UWV (opgebouwd tot 2015), moet aan **regulier** werk geholpen worden. De Participatiewet kan de participatiemaatschappij een boost geven. Zo hebben de sociale partners afgesproken om 125.000 extra banen te creëren voor mensen die door ziekte of gebrek niet in staat zijn om het wettelijk minimumloon te verdienen.



Klantmanagers en arbeidsdeskundigen zijn als frontrunners de aangewezen partijen om het voortouw te nemen: burgers zijn in eerste instantie op hen aangewezen voor inkomen en ondersteuning om een goede match met een betaalde baan of onbetaald werk te maken. Soms is niet-betaald werk het maximaal haalbare.

Het werk van klantmanagers

- Klantmanagers geven uitvoering aan gemeentelijke sociale wet- en regelgeving en hebben participatie, re-integratie en/of inkomen van burgers als taak.
- Ze vervullen een belangrijke rol: hun werk helpt werkgevers aan personeel en maakt burgers gelukkiger door het hebben van een zinvolle dagbesteding en perspectief op participatie en inkomen.
- De klantmanager begeeft zich op een breed terrein en moet daarom van veel markten thuis zijn. Vergelijk het met een huisarts: die analyseert het probleem van de patiënt, doet wat hij zelf kan om het op te lossen en verwijst indien nodig door naar andere (para)medische professionals.
- Klantmanagers hebben een vergelijkbare regiefunctie. Ze stellen de diagnose, maken een plan van aanpak, voeren dit uit en schakelen indien nodig andere disciplines in zoals arbeidsdeskundigen, coaches, schuldhulpverlening of verslavingszorg.
- De Beroepsvereniging voor Klantmanagers (BvK) zet zich in voor professionalisering van het vak, zo wordt gewerkt aan een certificeringssysteem en krijgen leden tools aangeboden voor kennisdelen, leren en ontwikkelen.
- Voor meer informatie: www.debvkn.nl

Het werk van arbeidsdeskundigen

- Arbeidsdeskundigen zijn specialisten in **mens, werk en inkomen**.
- Zij zorgen voor een onafhankelijke, professionele weging van belasting en belastbaarheid en sturen vooral op wat mensen nog wel kunnen en wat de arbeidsmogelijkheden zijn.
- Maatwerk en passend werk zijn de basis onder het vak. Dat realiseert de arbeidsdeskundige door belasting en belastbaarheid af te wegen. Door werkplekonderzoek en –aanpassingen, door werk of organisaties geschikt te maken voor arbeidsgehandicapte medewerkers en van hen op gevalideerde wijze de loonwaarde te bepalen.
- De arbeidsdeskundige is ook specialist in de betreffende wet- en regelgeving en kan bijvoorbeeld bepalen of voorzieningen voor rekening van gemeenten of UWV komen.
- Kennis en kunde zijn gezekerd in certificering en registratie. Het Arbeidsdeskundig Kennis Centrum (AKC), een initiatief van NVvA en UWV, legt (evidenced based) kennis en expertise vast in gevalideerde instrumenten, aanpakken en werkwijzers.
- Voor meer informatie: www.arbeidsdeskundigen.nl



Samenwerken werkt!

De BvK en de NVvA werken al op verschillende gebieden vruchtbaar samen. Bijvoorbeeld door samen workshops en congressen te organiseren en elkaar te ondersteunen bij verdere professionalisering. Meest sprekende voorbeeld van interdisciplinaire samenwerking is het project 'MMM...Mensen met mogelijkheden'. Hier wisten de NVvA en de Nederlandse Vereniging van Verzekeringsgeneeskunde (NVVG) als initiatiefnemers, 21 beroepsgroepen bij elkaar te krijgen. De BvK is een van de deelnemende beroepsgroepen. Doel van MMM is om mensen met een psychische kwetsbaarheid aan het werk te krijgen en te houden. De samenwerking krijgt op regionaal niveau gestalte in uiteenlopende projecten en initiatieven.

'MMM...Mensen met mogelijkheden' is een prachtig voorbeeld van hoe het kan en moet. Professionals die niet vanuit hun eigen kader of organisatie denken, maar gezamenlijk luisteren naar de burger. De burger centraal stellen en doelgerichte ondersteuning onderling afstemmen. Als je van elkaar weet wat je doet, kun je bijvoorbeeld ook multiproblematiek beter aanpakken. Kortom: samenwerken werkt!

De BvK en NVvA doen de volgende aanbevelingen aan hun leden en opdrachtgevers:

- Zie de klantmanager als regisseur van het proces om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt die onder de Participatiewet vallen zinvol te laten participeren in de samenleving.
- Vergroot de arbeidsdeskundige kennis bij gemeenten door de inzet van arbeidsdeskundigen en gebruik de kennisbank van het AKC. www.arbeidsdeskundigen.nl
- Schakel arbeidsdeskundigen in voor maatwerk en voor objectieve en toetsbare beoordelingen op het gebied van belasting versus belastbaarheid op werk- en verdienvermogen en loonwaardebepaling in de praktijk.
- Schakel arbeidsdeskundigen in als brug naar de medisch behandelende sector. De arbeidsdeskundige heeft ervaring met en is gewend om met artsen te praten en vandaaruit een vertaalslag naar mogelijkheden in werk te maken.
- Nodig professionals uit andere, aanpalende beroepsgroepen uit en stel gezamenlijk de burger centraal. Budgetten en taakverdeling zijn van latere zorg.
- Voorkom op deze manier dat verschillende disciplines zich over dezelfde burger buigen zonder dat van elkaar te weten.
- Ontwikkel dezelfde taal als het gaat om diagnose, assessment, matchingscriteria en loonwaarde. De BvK en NVvA slaan de handen ineen wat dit betreft.
- Leer van succesvolle projecten van andere gemeenten. Informeer bij UWV, BvK en Divosa. Ga niet het wiel opnieuw uitvinden. Maak gebruik van de UWV analyse Inclusieve arbeidsorganisaties die bedrijven laat zien hoe ze plaats kunnen maken voor arbeidsgehandicapten. <http://www.uwv.nl/werkgevers/actueel/nieuwsbrief/2015/april/werkgeversservicepunt-helpt-u-bij-de-banenafsprak.aspx>



Tot slot

De BvK en de NVvA stellen voor om elkaar bij de uitvoering van het werk op te zoeken en de burger *werkelijk* centraal te stellen. Betrek alle disciplines daarbij en reik de juiste tools voor burgers en werkgevers aan. Voor Jamilla en haar vader, en voor al die anderen die om wat voor reden dan ook (even) aan de zijlijn staan, maar graag willen participeren. Met Jamilla is het door bemiddeling van de betrokken klantmanager en inzet van de arbeidsdeskundige gelukt. Ze onderhoudt nu in haar vrije tijd de biologische tuin van een school en doet naar vermogen mee. Wie volgt?

Jasmijn Lee Sack Fong

(Voorzitter Beroepsvereniging
van Klantmanagers, BvK)

Monique Klompé

(Voorzitter Nederlandse Vereniging
van Arbeidsdeskundigen, NVvA)