



Wat zou jij doen in dit geval?

Dilemma's van professionals bij de begeleiding van mensen met een arbeidsbeperking

Inhoud

| | | |
|------|--|----|
| 1 | Inleiding: over het onderzoek en de dilemmakaarten | 3 |
| 1.1. | Onderzoek naar groepen met Wsw-indicatie en/of arbeidshandicap | 3 |
| 1.2. | Dilemmakaarten voor professionals | 4 |
| 1.3. | Voor het goede gesprek in verschillende werksituaties | 5 |
| 2. | Relevante achtergrond bij alle dilemma's | 6 |
| 2.1. | Achtergrondvragen bij alle dilemma's | 6 |
| | Dilemma 1 Werken voor de cliënt, de werkgever of de uitkeringsinstantie? | 8 |
| | Dilemma 2 Tijdigheid of zorgvuldigheid bij ondersteuningsaanvraag | 10 |
| | Dilemma 3 Helpende diagnose of risico van stigma op weg naar werk | 12 |
| | Dilemma 4 Inschakelen van extra professionals of informele ondersteuning | 14 |
| | Dilemma 5 Eigen grenzen bewaken of behoeften van de cliënt volgen | 16 |
| | Dilemma 6 Vrij vakmanschap of wetten en regels strak volgen | 18 |
| | Dilemma 7 Activering of bescherming tegen zelfoverschatting | 20 |
| | Dilemma 8 In gesprek over meer uitdaging op het werk of over acceptatie beperkingen? | 22 |
| | Dilemma 9 Wel of geen individueel traject op latere leeftijd | 24 |
| 3. | Aansluiten bij de ervaringen van de cliënt: meer lezen en inspiratiebronnen | 26 |
| | Colofon | 28 |

Wat zou jij doen in dit geval?

Dilemma's van professionals bij de begeleiding van mensen met een arbeidsbeperking

Auteurs
Marian van der Klein
Nadia Buijer
Monique Stavenuiter

Financier: Instituut Gak

Utrecht, februari 2024

1. Inleiding: over het onderzoek en de dilemmakaarten

Wat zijn bronnen van rust en onrust bij groeiende bestaansonzekerheid van mensen met een arbeidshandicap? En hoe kan je daar als begeleider bij werk, inkomen, wonen of participatie rekening mee houden? Het Verwey-Jonker Instituut deed hier tussen 2020 en 2024 onderzoek naar, gesubsidieerd door Instituut Gak. Speciaal, de groepen die voor 2015 in aanmerking kwamen voor de sociale werkvoorziening of een Wajong-uitkering, stonden in dit onderzoek centraal.

1.1. Onderzoek naar groepen met Wsw-indicatie en/of arbeidshandicap

In 2021 verscheen binnen dit onderzoek al een literatuurstudie¹ om te verkennen wat er bekend was over begeleiding bij bestaansonzekerheid (Stavenuiter et al., 2021). In 2023 maakten we een tussenrapport met klantreizen² waarin de ervaringen van de mensen zelf centraal stonden (Van der Klein et al., 2023). Ouderen en jongeren mét én zónder een Wsw- indicatie, vertelden in de klantreizen over belangrijke momenten in hun leven en de steun die ze daarbij wel of niet gehad hadden. Ze hadden vaak een bijstands- of Wajong-uitkering; een aantal was pas na 2015 de Participatiewet

ingestroomd. Sommigen hadden een kleine betaalde baan of werkten in een SW-bedrijf. Als de baan bij een reguliere werkgever was, werd die daar meer dan eens voor gecompenseerd; maar de meeste geïnterviewden leefden met een arbeidshandicap en zonder betaald werk.

Zij lieten weten moeite te hebben met de werkloosheid, de bureaucratie (het voorschottensysteem, de toeslagen), met de vele contactpersonen bij gemeenten en uitkeringsinstanties en met de discriminatie in de samenleving. Ze hadden vaak problemen met geld, beschikten over een klein netwerk en waren bezig met overleven in plaats van leven. Stress was in de meeste levens alomtegenwoordig en de ontwikkelingen in wetgeving en maatschappij maakten die stress niet minder. Begeleiding kon wel helpen maar dan moest het wel vanuit een zekere gelijkwaardigheid gebeuren en ook van praktische waarde zijn. Een vertrouwensband met de begeleider - of die nu jobcoach, ambulante of intramuraal woonbegeleider, routeondersteuner participatie, contactpersoon dagbesteding of klantmanager was- bleek ook rustgevend te zijn.³

¹ <https://www.verwey-jonker.nl/publicatie/werkonzekerheid-van-mensen-met-een-arbeidshandicap/>

² <https://www.verwey-jonker.nl/publicatie/bestaansonzekerheid-en-begeleiding/>

³ Dit is informatie die blijkt uit de 22 individuele driehoeksinterviews (ideaaliter met cliënt, naaste en begeleidende professional) en twee groepsgesprekken – met ervaringsdeskundigen op een dagbesteding en met werknemers van een inclusieve werkgever. Bureau Meetellen heeft de onderzoekers van het Verwey-Jonker Instituut gecoacht met het vertalen van de onderzoeksvragen naar inclusieve topiclijst; en ons begin 2022 een interviewtraining gegeven.

De mensen die hun ervaringen vertelden, hadden natuurlijk contact met professionals die hen probeerden te helpen. Professionals zoals jij, die elke dag cliënten bijstaan bij het zoeken naar werk, bij activering, bij alledaagse woonproblemen en bij het aanvragen van voorzieningen. Soms waren ze tevreden over de professionals, soms niet. Meer dan eens voelden cliënt en professional zich samen machteloos staan ten opzichte van grotere instituten, wetten en regels. Maar vaker was er discretionaire ruimte, dat wil zeggen ruimte binnen de uitvoeringspraktijk om binnen de wettelijke kaders een eigen invulling te geven aan een oplossing, die op maat was van de professional en de cliënt in deze situatie.

1.2. Dilemmakaarten voor professionals

Nu het onderzoek in 2024 afgerond wordt, is het tijd voor de eindproducten: het Verwey-Jonker Instituut maakt een eindrapport en een 'handreiking' voor professionals. De professionals zijn betrokken geweest bij de interviews voor de klantreizen. Daarnaast hebben we het afgelopen jaar vraagtafels⁴ met professionals gehouden in samenwerking met SAM, de beroepsvereniging van klantmanagers. Met begeleiders en cliëntondersteuners van allerlei pluimage praten we over de ervaringen van de cliënten, over hun eigen dagelijkse uitvoeringspraktijk en over de voetangels en klemmen in het werkveld. In de vraagtafels kwamen onderzoekers en professionals samen op het idee van de dilemmakaarten, die in deze publicatie gepresenteerd worden. De vorm van de dilemmakaarten past beter

bij de dagelijkse praktijk van de uitvoering dan een handreiking met vast omschreven do's en don'ts in één bepaalde handelingspraktijk. Professionals willen immers graag acht slaan op de ervaringen die de cliënten in de klantreizen naar voren hebben gebracht; zij werken heden ten dage graag op maat. Maar de professionals werken ook in verschillende contexten – met verschillende protocollen en gedragscodes⁵ - die het 'luisteren naar de cliënt' niet altijd even gemakkelijk maken. In de dagelijkse praktijk komen er dilemma's om de hoek kijken die te maken hebben met het gelijkheidsbeginsel, formele regelgeving, samenwerking met collega's van andere diensten of caseload en tijdgebrek. Kortom dilemma's die niet met een enkel, simpel advies uit de wereld geholpen zijn, maar die reflectie behoeven. In deze publicatie worden negen dilemma's uitgewerkt die die reflectie mogelijk maken en het goede gesprek met collega's en cliënten(beweging) willen stimuleren. De hier uitgewerkte dilemma's zijn geënt op de casuïstiek uit de klantreisinterviews. Wie meer achtergrond wil lezen rond de situatie kan dus altijd weer terug naar het tussenrapport met de klantreizen.

Elk dilemma start met een korte situatieschets en een dilemma dat ingegeven is vanuit de beleving/ervaringen van de cliënt. Daarna volgen bij elk dilemma twee uitgewerkte handelingsopties voor de professional, met argumenten die voor de opties in kwestie pleiten. De argumenten zijn voorzien van motto's, beroepsopvattingen of professionele drijfveren van waaruit de professional kan denken en

handelen.⁶ Je kunt het dilemma vrij bespreken, dat wil zeggen los van de gegeven argumenten of je kunt samen juist de verschillende argumenten wegen. De beroepsopvattingen bij de argumenten zijn vormgegeven in de illustraties. Soms wordt er in de situatieschets een specifieke beroepsgroep of functie genoemd.

De uitgewerkte dilemma's verkennen vraagstukken waar een brede groep professionals die mensen met een beperking begeleiden, mee te maken hebben: Wmo-consulenten, SW-begeleiders, klantmanagers binnen de Participatiewet, Participatieondersteuners vanuit de GGZ, beleidsmedewerkers uitvoering sociaal domein, leden van Wijkteams, schuldhulpverleners, woonbegeleiders, en medewerkers van het sociaal en welzijnswerk. Niet alle dilemma's zijn misschien even relevant voor elke beroepsgroep. Het staat iedereen vrij om met de meest relevante aan de slag te gaan. Het is misschien ook leuk om aan de hand van deze opzet, zelf eigen dilemma's vorm te geven en daar -in een intervisiebijeenkomst, consultatieteam of wijkteam bijvoorbeeld-, samen over te praten.

1.3. Voor het goede gesprek in verschillende werksituaties

Je kunt de dilemmakaarten gebruiken, per stuk om een thema uit te diepen; of als verzameling om elkaar – als professionals van verschillende disciplines- op de hoogte te stellen van voetangels in elkaars werkveld. Het gaat altijd om een open gesprek over

thema's waar cliënten mee zitten en over de handelingsopties van de professional. Er is geen goed of fout. Of er nu wel of geen gespreksleider bij aanwezig is, zorg ervoor dat je elkaar laat uitpraten en dat beide opties goed besproken worden. Het gaat om de verkenning van het dilemma, om elkaar uit te dagen, om na te denken over wat mogelijk en passend is in de gegeven situatie.

Je kan het gesprek in tweetallen voeren of in een grotere groep. De dilemmakaarten kunnen worden gebruikt in workshops, intervisiebijeenkomsten en trainingen, maar ook tijdens een informele lunchbijeenkomst om een vakinhoudelijk gesprek op gang te brengen. De professionals met wie wij de dilemma's voorafgaand aan deze publicatie bespraken, vonden ze bij uitstek geschikt voor een gesprek over de integrale aanpak. Sommigen zagen ze ook graag als instrument om het gesprek met cliënten, cliëntenraden of belangbehartigers aan te gaan.

Hoe het gebruik van de dilemma's in jouw organisatie ook vormgegeven zal worden: ze zijn gemaakt om het goede, beargumenteerde gesprek tussen collega's onderling te faciliteren. Bij elk dilemma zijn specifieke argumenten voor de handelingsopties toegevoegd. Maar er zijn ook een aantal, meer algemene vragen die bij alle dilemma's gesteld kunnen worden. Over die vragen gaat het in het volgende hoofdstuk.

⁴ <https://vimeo.com/781010417/aba52f5c2d>

⁵ Soms is er ook sprake van beroepsstatuten en beroepsprofielen, zie bijv.: https://sam.nl/documents/4/documents_20200111_SAM_Beroepsstatuut.pdf

⁶ In een andere publicatie hebben we dit geheel van beroepsopvattingen ook wel eens logica's van handelen genoemd.

2. Relevante achtergrond bij alle dilemma's

Met deze publicatie willen we twee dingen bewerkstelligen vanuit het onderzoek naar de ervaringen met bestaansonzekerheid bij groepen die vóór 2015 in aanmerking kwam voor de sociale werkvoorziening. Enerzijds vragen we aandacht voor de ervaringen die cliënten van Wajong, Participatiewet en cliënten met een Wsw-indicatie naar voren hebben gebracht en die ook al in de klantreizen aan de orde zijn geweest. Anderzijds dagen we professionals uit om de thema's die relevant zijn voor die cliënten via dilemma's te verkennen. Zo raken professionals beter toegerust om cliënten meer op maat te benaderen en worden onderliggende opvattingen bij handelen beter bespreekbaar.

In het open gesprek dat we hier willen stimuleren is het van belang om het dilemma met de twee gegeven handelingsopties eerst goed te verkennen voordat het compromis of de oplossing in beeld komt. Het gesprek over de argumenten binnen deze oefen-casuïstiek zal helpen om in een volgend concreet geval makkelijker en wellicht ook sneller af te wegen. Bedenk ook dat na het 'oplossen' van een dilemma in de praktijk vaak weer nieuwe dilemma in beeld zal komen. Vlieg dus niet te snel naar de oplossing; te veel stappen vooruitdenken, kan je ook weer handelingsverlegen maken.

De volgende algemene vragen kunnen gesteld worden bij alle dilemma's die hier uitgewerkt worden. We hebben ze gerubriceerd naar 3 typen vragen: formele, inhoudelijke en gewetensvragen. Allemaal even belangrijk om te bespreken als je een cliënt goed wilt helpen

binnen de kaders die jouw organisatie stelt en binnen de discretionaire ruimte die jij hebt. Ook hier is geen sprake van goede en foute antwoorden.

2.1. Achtergrondvragen bij alle dilemma's

Formele vragen

1. Zijn er richtlijnen binnen mijn eigen organisatie voor hoe je met dit dilemma dient om te gaan?
2. Wat verwacht de overheid van professionals in dit soort situaties? Heb ik voldoende discretionaire ruimte, dat wil zeggen ruimte binnen de uitvoeringspraktijk om binnen de wettelijke kaders mijn eigen invulling te geven in deze situatie?
3. Is het belangrijk om te weten van welke sociale voorziening of sociale verzekeringswet de cliënt gebruik maakt?
4. Kan ik deze situatie via de Participatiewet of via de Wmo aankaarten?
5. Kan ik bij mijn leidinggevende rugdekking vragen/krijgen voor de beslissing die ik ga nemen in dit dilemma?

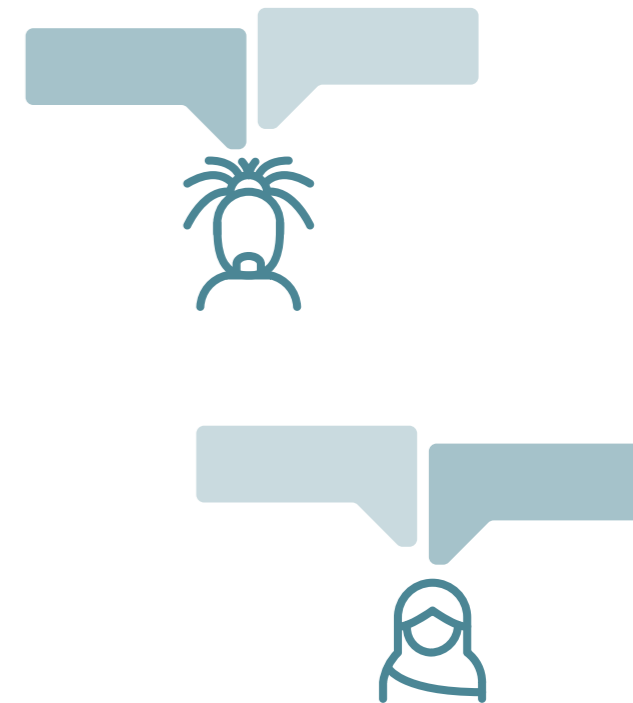
Inhoudelijke vragen

6. Is dit een uitzonderlijke casus of een structureel probleem bij mijn cliënten?

7. Welke stappen zijn eerder al genomen door andere professionals in de keten?
8. Weet ik als professional bij wie ik - in de organisatie of in het steunnetwerk - moet zijn om dit dilemma of probleem aan te kaarten?
9. Kan ik met een collega sparren over wat ik het beste kan doen in deze casus?
10. Heb ik de vraag en het perspectief van de cliënt duidelijk genoeg? Of moet ik die nog om meer informatie vragen?
11. Zal ik de informele raadgevers van de cliënt (familie of vrienden, huisgenoten) erbij betrekken? Om zo, met hen het probleem of de oplossing helder te krijgen?

Gewetensvragen

12. Ligt het oplossen van dit dilemma in mijn macht? Is het mijn verantwoordelijkheid? Of heb ik voor de oplossing anderen nodig?
13. Als er anderen bij nodig zijn: zijn dat professionals of het informele steunnetwerk van de cliënt?
14. Hebben professionals uit de eigen of uit een andere organisatie bij deze casus eerder steken laten vallen? Zo ja, moet ik daarover in gesprek gaan met iemand? En hoe dan en met wie?
15. Met welke handeling vergroot ik als professional de bestaanszekerheid van de cliënt het meest? Waarom?



Dilemma 1 Werken voor de cliënt, de werkgever of de uitkeringsinstantie?

Simon is 26 jaar. Hij heeft een verstandelijke beperking en een ontwikkelingsachterstand; hij zit in de Wajong. Al zijn hele leven zoekt hij naar een plek waar hij zich echt kan ontwikkelen en zijn vaardigheden kan laten zien. Het is hem gelukt om een diploma grafische vormgeving te halen, maar werkgevers willen hem niet aannemen in verband met zijn beperkingen. Nu heeft Simon eindelijk een reclamebedrijf gevonden waar hij tegen een kleine vergoeding (geen loon), met werkgerichte ondersteuning (zonder jobcoach) kan werken. Hij zit helemaal op zijn plek en wil graag hier blijven onder dezelfde voorwaarden (onder Wajong, werken tegen vergoeding, met behoud van indicatie dagbesteding). Het reclamebedrijf en zijn

moeder vinden dit een goed idee, maar het UWV wil dat hij nu richting een reguliere betaalde baan gaat: bij het reclamebedrijf of elders. Zo kan Simon op den duur uitstromen uit de uitkering.

Wat zou jij doen in dit geval?

Ga je Simon - zoals UWV wil - begeleiden naar een betaalde baan, of ga je mee met de wens van Simon en de werkgever en probeer je hem aan het werk te houden onder de oude voorwaarden (tegen een vergoeding)? Bij wie ga je iets aankaarten? Ga je in gesprek met Simon zelf om hem de kwestie voor te leggen? En dan, ga je de situatie bij UWV of bij het bedrijf aankaarten?

Beroepsopvattingen: Voor het begeleiden naar een betaalde baan en praten met werkgever

Meehelpen aan een rechtvaardige samenleving (macroniveau) is belangrijker dan in dit ene leven de oplossing zoeken (micro).

Mensen met beperkingen horen gewoon betaald te krijgen als zij gekwalificeerd zijn en voldoen bij een reguliere werkgever.

Op termijn loont betaalde baan meer dan Wajong; we moeten cliënt begeleiden naar hoogst mogelijke verdiencapaciteit.

UWV en andere uitkeringsinstanties moeten letten op misbruik van de voorzieningen door werkgevers.



Beroepsopvattingen: Voor het voorzetten van de huidige situatie; in gesprek met UWV

Met de huidige situatie bevorderen we de rust in het bestaan van de cliënt, dat is het belangrijkste; bovendien sluiten we aan bij de wens van de cliënt en zijn netwerk.



Voor het begeleiden naar een betaalde baan en praten met werkgever:

- Simon heeft door zijn diploma genoeg kwalificaties om geschikt te zijn voor een betaalde baan. [beroepsopvatting: mensen met beperkingen horen gewoon betaald te krijgen als zij gekwalificeerd zijn en voldoen bij een reguliere werkgever] Ik ga dus met Simon en zijn moeder praten over wat er verder mogelijk is.
- Als Simon geen Wajong meer krijgt, maar een gewoon loon kan verdienen, zullen zijn inkomsten op den duur stijgen. [beroepsopvatting: op termijn loont betaalde baan meer dan Wajong; we moeten cliënt begeleiden naar hoogst mogelijke verdiencapaciteit]
- De regel die UWV wil volgen is er niet voor niets; zo wordt voorkomen dat werkgevers misbruik maken van cliënten die volwaardig werk doen tegen een vergoeding. [beroepsopvatting: UWV andere uitkeringsinstanties moeten letten op misbruik van de voorzieningen door werkgevers]
- Simon naar de reguliere betaalde baan begeleiden is in lijn met de inclusie-doelstellingen van uitkeringsorganisaties als UWV en gemeenten (Participatiewet): zoveel mogelijk mensen met een arbeidsbeperking in reguliere banen; zo min mogelijk mensen uitkeringsafhankelijk. [beroepsopvatting: meehelpen aan een rechtvaardige samenleving (macroniveau) is belangrijker dan in dit ene leven de oplossing zoeken (micro)]
- Als je periodiek met Simon en zijn werkgever om tafel gaat zitten om de opties voor een betaalde baan te bespreken, kunnen er nieuwe mogelijkheden ontstaan op de lange termijn.

- Als de huidige werkgever Simon niet als werknemer wil aannemen, zal een jobcoach naar andere werkgevers zoeken die dat wel willen doen.

Voor het voorzetten van de huidige situatie; in gesprek met UWV:

- Simon is heel gelukkig met zijn huidige werkplek en vorm van werk, onder de huidige voorwaarden. [beroepsopvatting: met de huidige situatie bevorderen we de rust in het bestaan van de cliënt, dat is het belangrijkste; bovendien sluiten we aan bij de wens van de cliënt en zijn netwerk]
- Voor Simon maakt het niet uit, uit welk potje zijn inkomen komt. Dit is een gesprek tussen werkgever en UWV.
- Eerdere ervaringen met betaald werk zoeken, zijn niet hoopgevend. Simon zal waarschijnlijk weer met veel afwijzingen te maken krijgen. Dat doet afbreuk aan zijn zelfvertrouwen; een zelfvertrouwen dat hard nodig is als je met beperkingen naar betaald werk zoekt.
- Het zoeken naar een eventuele nieuwe, betaalde baan geeft veel onrust en vraagt veel tijd en energie van Simon en van jou als begeleider.
- UWV denkt nu te veel vanuit het grote plaatje van beleid en aantallen uitkeringsgerechtigden; ze zouden meer vanuit de cliënt en begeleiding op maat moeten denken.

Dilemma 2 Tijdigheid of zorgvuldigheid bij ondersteuningsaanvraag

Esther is 22 jaar en chronisch ziek. Sinds haar middelbareschool-diploma, (18 jaar) valt ze onder de indicatie banenafpraak en krijgt ze een bijstandsuitkering. Ze werkt als vrijwilliger voor 15 uur per week, omdat ze met een uitkering en een vrijwilligersvergoeding net kan rondkomen elke maand. Dat zou niet lukken met een reguliere betaalde baan van 15 uur in de week en een aanvullende uitke- ring. De auto van Esther is onlangs afgekeurd bij de APK; hij moet gerepareerd worden. Ze is afhankelijk van die auto, onder andere voor vervoer van en naar het vrijwilligerswerk. Esther vraagt de gemeente om snelle ondersteuning bij de reparatiekosten, want ze kan het bedrag niet voorschieten. Na wat heen en weer ge-mail

tussen afdelingen wordt de aanvraag voor vergoeding van de repa- ratiekosten in behandeling genomen. Tot nu toe wil de gemeente alleen overwegen om achteraf de reparatiekosten terug te betalen. Esther kan niet verder met haar leven en komt bij jou om vaart achter de zaak te zetten.

Wat zou jij doen in dit geval?

Zou je proberen meer haast in het proces te brengen, zodat Esther sneller de kosten vergoed kan krijgen van de gemeente of in elk geval duidelijkheid daarover heeft? Of zou je focussen op het zorg- vuldig afhandelen van deze ondersteuningsaanvraag?

Beroepsopvattingen: Voor meer haast maken

Een eventuele fout in het proces rond de ondersteuningsaanvraag valt in het niet bij het risico van rondrijden in een afgekeurde auto.

In het begeleiden van de cliënt staat de relatie met de cliënt voorop.

Snelle helderheid is het allerbelangrijkst.



Beroepsopvattingen: Voor focus op zorgvuldigheid in dit proces

Zo strategisch mogelijk handelen binnen de eigen organisatie om het belang van de cliënt te dienen.

Bij verdeling van publieke middelen moeten we zeker weten dat er zorgvuldige afweging is.

In omgang met cliënt nooit het risico nemen dat die achteraf voor kosten komt te staan.



Voor meer haast maken:

- Een vlotte afhandeling (tijdigheid) kan voorkomen dat Esther uit noodzaak het risico neemt om met haar afgekeurde auto te blijven rijden. [beroepsopvatting: *een eventuele fout in het proces rond de ondersteuningsaanvraag valt in het niet bij het risico van rondrijden in een afgekeurde auto*]
- Als je haast maakt in dit proces, voelt Esther zich begrepen en gesteund. Dat verbetert de begeleidingsrelatie tussen jou en Esther. [beroepsopvatting: *in het begeleiden van de cliënt staat de relatie met de cliënt voorop*]
- Meer haast en dus tijdigheid vermindert de financiële stress waar Esther toch al mee te maken heeft. Esther moet z.s.m. weten waar ze aan toe is, of de kosten nu wel of niet worden vergoed, of het vooraf of achteraf zal zijn. [beroepsopvatting: *snelle helderheid is het allerbelangrijkst*]
- Tijdigheid en dus haast in dit geval, is conform de afspraak/het protocol binnen onze organisatie: als collega's onderling handelen we dit soort aanvragen zo spoedig mogelijk af.

Voor focus op zorgvuldigheid in dit proces:

- Er is meer kans op honorering van Esthers aanvraag als de afwe- ging zorgvuldig gebeurt. Bij te veel haast maken zal het een “nee” worden en dat is niet goed voor Esther, haar activiteiten en haar vrijwilligerswerk. [beroepsopvatting: *zo strategisch mogelijk handelen binnen de eigen organisatie om het belang van de cliënt te dienen*]

- Het gaat hier waarschijnlijk om een groot bedrag. Dan is het extra belangrijk om geen fouten te maken in de afhandeling ervan.
- Er moet zorgvuldige afweging plaatsvinden bij beslissingen over aanvragen, om willekeur en bevoordeling te voorkomen; en om een rechtvaardige verdeling van publieke middelen te bevorderen. [beroepsopvatting: *bij verdeling van publieke middelen moeten we zeker weten dat er zorgvuldige afweging is*]
- Als er door de haast fouten worden gemaakt in het proces, kan Esther grotere financiële problemen krijgen doordat ze dan later misschien toch geld moet terugbetalen. [beroepsopvatting: *in omgang met cliënt nooit het risico nemen dat die achteraf voor kosten komt te staan*]
- Bij zorgvuldigheid kan jou en de organisatie achteraf niets verweten worden. Zorgvuldigheid is geboden om eerlijke beleidsuitvoering mogelijk te maken.
- Als je je collega's bij de gemeente te veel onder druk zet, kan de samenwerking met hen moeilijker worden in de toekomst.
- Terwijl de procedure loopt kan je een aanvraag doen bij andere fondsen in de gemeente: wat kunnen bijvoorbeeld de Rotary of Stichting Urgente Noden in dit geval betekenen?

Dilemma 3 Helpende diagnose of risico van stigma op weg naar werk

Wouter is 25 jaar; hij komt bij jou voor hulp bij het vinden van een passende opleiding. Hij heeft verschillende scholen geprobeerd op verschillende niveaus, maar valt steeds uit. Van jongs af aan heeft hij psychische problemen. De huisarts heeft wel eens gezegd dat er sprake zou kunnen zijn van een vorm van autisme, maar Wouter heeft geen diagnose. Wouter heeft in zijn zoektocht gemerkt dat hij op een hoog niveau denkt, maar dat hij dat alleen kan laten zien als er genoeg begeleiding en structuur is. Wouter wil nu een opleiding vinden die hij kan afmaken, waar hij plezier aan beleeft en die toegang geeft tot betaald werk en voldoende inkomen.

Wat zou jij doen in dit geval?

Benoem je de diagnose-vraag of niet? Stuur je Wouter naar de start van een diagnoseproces? Of raad je dat expliciet af vanwege het risico op stigma? Een diagnose kan helpend werken, maar een stigma kan werkgevers ook afschrikken en de zoektocht naar betaald werk hinderen.

Voor de start van een diagnoseproces:

- Met je advies sluit je aan bij wat Wouter eerder heeft gehoord van een andere professional. [beroepsopvatting: *samen met andere professionals het beste advies samenstellen*]
- Een diagnose kan meer duidelijkheid geven over waarom Wouter steeds vastloopt in zijn opleidingen. Dan valt alles op z'n plaats. [beroepsopvatting: *streven naar zoveel mogelijk helderheid in de casus*]
- Een diagnose geeft Wouter meer zelfinzicht en dus ook meer mogelijkheden voor eigen regie. [beroepsopvatting: *Wouter zelf de tools in handen geven*]
- Met een diagnose krijgt Wouter recht op meer begeleiding en ondersteuning, bijvoorbeeld bij het volgen van een opleiding. [beroepsopvatting: *voor de cliënt alle mogelijke hulp mobiliseren die er is*]
- Een diagnose kan helpen bij de keuze voor de juiste opleiding. Succes geeft Wouter zelfvertrouwen en voorkomt nieuwe faalervaringen. Wouter heeft al genoeg faalervaringen gehad. [beroepsopvatting: *faalervaringen altijd zien te voorkomen; uit onderzoek blijkt dat negatieve ervaringen niet behulpzaam zijn in de zoektocht naar werk en inkomen*]
- Op de langere termijn kan een diagnose Wouter helpen bij zijn toekomstige loopbaan. [beroepsopvatting: *betaald werk staat altijd als stip op de horizon; ik help mijn mensen zo gericht mogelijk naar betaald werk*]
- Een diagnose kan Wouter helpen om te bereiken wat hij wil [beroepsopvatting: *zoveel mogelijk naast de cliënt gaan staan*]

Tegen de start van een diagnoseproces:

- Het gaat ver om Wouter advies te geven over processen die zijn gezondheid betreffen. Dat hoort niet bij jouw takenpakket. Wouter heeft zelf (nog) geen hulpvraag rondom het zoeken naar een diagnose geformuleerd. [beroepsopvatting: *als de cliënt er zelf niet meekomt, zal ik het niet opbrengen*]
- Een diagnose(proces) kan stigmatiserend en confronterend zijn voor de betrokkene. Het is intensief voor de betrokkene, en voor de naasten. Er zal ook in benoemd worden wat Wouter niet kan. Dat is niet altijd even prettig en dat kan zijn zelfvertrouwen en enthousiasme schaden. [beroepsopvatting: *self efficacy bevorderen*]
- Al is Wouter niet verplicht om open te zijn over een eventuele diagnose later, het kan zijn dat het etiket autisme dingen onmogelijk zal maken; bij werkgevers, opleidingen en in andere domeinen van het leven. [beroepsopvatting: *geen dingen onmogelijk maken voor de cliënt*]
- Een diagnoseproces duurt vaak lang. Er zijn wachtlijsten, van bijvoorbeeld een jaar. Ook voor de korte termijn is een diagnoseproces geen oplossing. De uitkomst van de diagnose blijft bovendien onzeker. [beroepsopvatting: *de cliënt niet belasten met een lang proces met onzekere uitkomst*]
- Een diagnose is niet ideaal; er zijn andere laagdrempeliger manieren om Wouter te helpen. Denk bijvoorbeeld aan zelfhulpgroepen, of gemeentelijke cursussen voor het verbeteren van sociale of werkgerelateerde vaardigheden. Dat is beter dan het medische circuit ingaan. [beroepsopvatting: *problemen van de cliënt niet medicaliseren, zoveel mogelijk oplossingen dichtbij zoeken*]

Beroepsopvattingen: Voor de start van een diagnoseproces

Streven naar zoveel mogelijk helderheid in de casu.

Zoveel mogelijk naast de cliënt gaan staan.

Voor de cliënt alle mogelijke hulp mobiliseren die er is.

Faalervaringen altijd zien te voorkomen; uit onderzoek blijkt dat negatieve ervaringen niet behulpzaam zijn in de zoektocht naar werk en inkomen.

Betaald werk staat altijd als stip op de horizon; ik help mijn mensen zo gericht mogelijk naar betaald werk.



Beroepsopvattingen: Tegen de start van een diagnoseproces

Als de cliënt er zelf niet meekomt, zal ik het niet opbrengen.

Self efficacy bevorderen.

Geen dingen onmogelijk maken voor de cliënt.

De cliënt niet belasten met een lang proces met onzekere uitkomst

Problemen van de cliënt niet medicaliseren, zoveel mogelijk oplossingen dichtbij zoeken.



Dilemma 4 **Inschakelen van extra professionals of informele ondersteuning**

Linda is 31 jaar; ze heeft psychiatrische klachten en zit deels in de bijstand. Daarnaast werkte ze tot voor kort 12 uur per week als schoonmaakster. Sinds haar hond is overleden, lukt dat niet meer. De psychiatrische klachten spelen al sinds de puberteit; Linda slikt er medicijnen voor. De klachten zijn na het overlijden van de hond erger geworden. Linda heeft professionele begeleiding om zich heen: een Wmo-consulent, een jobcoach en iemand die haar helpt met het managen van haar financiën. Samen kunnen ze Linda nu onvoldoende ondersteunen bij de terugval in de psychiatrische klachten. Maar een extra professional erbij betrekken is ingewikkeld: Linda vindt het nu al te veel, drie begeleiders! Daarnaast worstelt Linda

met hulp vragen aan vrienden en familie. Ze heeft wel een informeel netwerk, maar heeft snel het gevoel dat ze hen tot last is. Al langere tijd wil ze beter, eerder en makkelijker om hulp vragen en ook leren die hulp te ontvangen. Haar informele netwerk wil graag een nieuw huisdier voor haar regelen. Jij ondersteunt Linda vanuit de Wmo. Wat moet er gebeuren?

Wat zou jij doen in dit geval?

Raad je Linda toch extra beroepsmatige ondersteuning aan? En zo ja, hoe en waar ga je die zoeken? Of is het nu tijd om het informele netwerk te mobiliseren?

Beroepsopvattingen: Voor inschakelen extra professional/beroepsmatige steun

Schoenmaker blijf bij je leest; zonder specialistische psychiatrische begeleiding komt Linda niet verder.

Ik wil sturen op preventie en structurele verbeteringen.



Beroepsopvattingen: Voor mobiliseren informele steun, tegen extra professionele begeleiding

Er is toegevoegde waarde van informeel netwerk: dat is op de hoogte van andere dingen dan professionals.

Begeleiding heeft een zekere mate van vertrouwdsheid nodig om efficiënt te zijn.

Laten we de oplossing zo gewoon mogelijk houden.



Voor inschakelen extra professional/beroepsmatige steun:

- Alleen met professionele, deskundige, psychiatrische hulp kan Linda de oplopende psychiatrische problemen tackelen. Misschien moet Linda's medicatie aangepast, of zit zij vast in een diep rouwproces? Een psychiater, psycholoog, een gespecialiseerde verpleegkundige of een praktijkondersteuner huisartsen voor geestelijke gezondheidszorg (POH-GGZ) zou hier veel kunnen betekenen. De professionals en het informele netwerk die nu rond Linda staan, zijn onvoldoende opgeleid om haar in dit geval bij te staan. [beroepsopvatting: *schoenmaker blijf bij je leest; zonder specialistische psychiatrische begeleiding komt Linda niet verder*]
- Linda heeft professionele begeleiding nodig bij het inschakelen van haar netwerk, dit kan ze niet alleen. We gaan professionele hulp zoeken om hulp te leren vragen. Dat sluit aan bij Linda's wens en geeft haar concrete handvatten. Als we nu zo'n professional inschakelen, werkt dat preventief en kan Linda bij een volgende terugval misschien zelf informele steun regelen. [beroepsopvatting: *sturen op preventie en structurele verbeteringen*]
- Linda zal bij een professionele begeleiding minder snel het gevoel hebben tot last te zijn, dan bij haar informele netwerk. Een professionele begeleider staat meer op afstand. Dat zou Linda kunnen helpen om echt op die persoon te leunen voor de ondersteuning die ze nodig heeft.
- Professionele, gespecialiseerde hulp valt in dit geval waarschijnlijk sneller te realiseren, dan de mentale verandering die nodig is om hulp te vragen in het informele netwerk.
- De Wmo- en de re-integratieconsulenten binnen onze gemeente hebben een voorkeur voor professionele ondersteuning. Die zal dus makkelijk aangevraagd kunnen worden.

Voor mobiliseren informele steun, tegen extra professionele begeleiding:

- Linda heeft al drie (soorten) begeleiders en geeft aan dat ze dat al veel vindt. Informele steun door bekenden die goed weten wat de hond voor haar betekende verdient de voorkeur. [Beroepsopvatting: *er is toegevoegde waarde van informeel netwerk: dat is op de hoogte van andere dingen dan professionals*]
- Vertrouwde gezichten geven rust en vragen minder van Linda's flexibiliteit. Ze houdt dan waarschijnlijk meer overzicht over leven, netwerk en iedereen die haar wil helpen.
- Als één van de drie bestaande, vertrouwde professionals het informele netwerk weet in te schakelen, hoeft Linda geen kennis te maken met een nieuwe begeleider die haar verhaal nog niet kent. [beroepsopvatting: *begeleiding heeft een zekere mate van vertrouwdsheid nodig om efficiënt te zijn*]
- Linda's problemen kunnen tijdens de, te verwachten, wachttijd voor professionele begeleiding verergeren en zich ook steeds meer uitbreiden naar andere domeinen in haar leven.
- Misschien is Linda met een nieuwe hond wel helemaal geholpen. [beroepsopvatting: *laten we de oplossing zo gewoon mogelijk houden*]
- Als iemand uit het formele of het informele netwerk Linda meeneemt naar een zelfhulpgroep rouwverwerking, van Humanitas bijvoorbeeld, zou dat het begin kunnen zijn van herstel op de kortere termijn en van een netwerk om op terug te vallen voor de langere termijn.

Dilemma 5 Eigen grenzen bewaken of behoeften van de cliënt volgen

Dianne is 33 jaar; ze heeft een verstandelijke beperking en een Wajong-uitkering. Ze werkte bij diverse SW-bedrijven, maar door echtscheidingsproblemen en uithuisplaatsing van haar kinderen was dat niet meer vol te houden. Onlangs is haar vader – haar steun en toeverlaat – overleden. Momenteel zit ze in de schuldsanering. Dianne heeft een tijd zelfstandig gewoond, maar woont nu begeleid. Op haar woonlocatie heeft ze vrienden; ze doet actief mee aan de activiteiten, maar ze voelt zich door alles wat er speelt toch vaak eenzaam. Dianne heeft nu veel behoefte aan contact met haar begeleider(s) en vraagt op eigenlijk alle vlakken in haar leven om hulp.

Jij bent een woonbegeleider van Dianne en merkt dat je regelmatig doorwerkt in je eigen tijd om in haar behoeften te kunnen voorzien. Maar je wilt eigenlijk niet meer zoveel overwerken en je vindt dat Dianne haar begeleiders begint te overvragen. Nu vraagt Dianne jou om af en toe met haar te gaan winkelen.

Wat zou jij doen in dit geval?

Ga jij ermee akkoord om als onderdeel van Dianne's begeleiding met haar te winkelen? Of trek je hier de grens en ga je je eigen grenzen bewaken?

Beroepsopvattingen: Voor de behoeften van de cliënt volgen

Het articuleren van een wens is een kunst voor deze kwetsbare cliënt; een begeleider moet op deze wens ingaan alleen al om eigen regie aan te moedigen.

Zoveel mogelijk potentiële struikelblokken voor de cliënt wegnemen; financiële zekerheid bewaken.

Winkelen is net als werk een domein van leven en identiteitsvorming, waarom zou je dat domein uitsluiten?

Het is goed om in de begeleiding formele en informele momenten met elkaar af te wisselen.



Beroepsopvattingen: Voor je eigen grenzen bewaken

Ik heb heel duidelijk wat wel en niet tot mijn takenpakket behoort.

Ik moet als professional zorgen dat mijn professionaliteit gewaarborgd blijft.

Formele begeleiding en informeel netwerk vullen elkaar idealiter aan. Het is niet goed als cliënten voor hun sociale contacten afhankelijk zijn van professionals.

Zelfstandigheid zoveel mogelijk stimuleren.



Voor de behoeften van de cliënt volgen:

- Dianne is met deze hulpvraag gekomen en heeft behoefte aan ondersteuning op dit gebied. [beroepsopvatting: het articuleren van een wens is een kunst voor deze kwetsbare cliënt; een begeleider moet op deze wens ingaan alleen al om eigen regie aan te moedigen]
- Dianne zit in de schuldsanering en moet zuinig zijn met haar geld. Als je mee gaat winkelen, kun je haar hierbij coachen. [beroepsopvatting: zoveel mogelijk potentiële struikelblokken voor de cliënt wegnemen; financiële zekerheid bewaken]
- Voor veel mensen is winkelen een belangrijk onderdeel van hun sociale leven. Ondanks de contacten die Dianne heeft, voelt ze zich toch vaak eenzaam. Meegaan met winkelen, kan hiertegen helpen. [beroepsopvatting: winkelen is net als werk een domein van leven en identiteitsvorming, waarom zou je dat domein uitsluiten?]
- Tijdens het winkelen zou je eventueel op een meer laagdrempelige manier andere zaken kunnen bespreken waar Dianne tegenaan loopt. Soms kan het helpen om gesprekken in een minder formele setting te voeren. [Beroepsopvatting: het is goed om in de begeleiding formele en informele momenten met elkaar af te wisselen]

Voor je eigen grenzen bewaken:

- Om zelf als professional goed te kunnen blijven functioneren, is het nodig dat je rust kunt nemen. Deze cliënt zorgt al een tijd voor overwerk en doet een beroep op jouw privésfeer. Dat mag niet verder gaan/moet een keer afgelopen zijn. [beroepsopvatting: ik heb heel duidelijk wat wel en niet tot mijn takenpakket behoort]
- Het is niet professioneel om je als begeleider verantwoordelijk te maken voor de invulling van de vrije tijd van de cliënt. [beroepsopvatting: ik moet als professional zorgen dat mijn professionaliteit gewaarborgd blijft]
- Het is verstandiger als Dianne - los van beroepsmatige begeleiders - een netwerk opbouwt waarmee ze leuke dingen kan doen. Misschien willen haar vrienden, familie of kennissen wel mee met winkelen, maar wordt het hen nu niet gevraagd. [beroepsopvatting: formele begeleiding en informeel netwerk vullen elkaar idealiter aan. Het is niet goed als cliënten voor hun sociale contacten afhankelijk zijn van professionals]
- Je wordt minder of niet betaald voor de overuren die je met het winkelen draait.
- Als je op de behoefte van Dianne ingaat, wordt zij te afhankelijk van jouw aanwezigheid. Je doet eigenlijk al te veel voor haar. Mocht jij onverhoopt uitvallen, heeft zij een groot probleem. [beroepsopvatting: zelfstandigheid zoveel mogelijk stimuleren]

Dilemma 6 Vrij vakmanschap of wetten en regels strak volgen

Bert heeft een verstandelijke beperking en autisme; hij zit in de Wajong en heeft twee kleine betaalde banen: bij een supermarkt en bij een patiëntenvereniging. Sinds 2015 worden de indicaties voor zijn begeleiding en huishoudelijke hulp via de Wmo geregeld. Voor Bert is continuïteit in de begeleiding onmisbaar; zijn twee vaste begeleiders zijn echt z'n maatjes. Ze zijn praatpaal en helpen ook met het huis schoonhouden. Een schoon huis is een voorwaarde voor rust in het hoofd van Bert. Stabiliteit in de begeleiding is cruciaal voor zijn mentale en fysieke welzijn, én voor zijn vermogen om te kunnen

werken. Vóór 2015 werden de indicaties voor huishoudelijke hulp en begeleiding voor een langere periode uitgegeven. Nu lopen ze soms al na zes maanden af. Tussen de verschillende indicaties door heeft Bert dan formeel geen recht op hulp en begeleiding. Bert en zijn begeleiders trekken zich daar niets van aan; zij gaan gewoon door. Soms zijn ze wel bang dat de gemeente uiteindelijk geen indicatie afgeeft, of dat ze minder uren begeleiding toegewezen krijgen dan ze tot nu toe geven.

Beroepsopvattingen: Voor doorgaan met begeleiding zonder formele beschikking

Ik help mijn cliënten zo veel mogelijk om betaald werk te behouden; alles voor de stabiliteit van mijn cliënt!

De systeemwereld mag niet te veel invloed hebben op wat er nodig is in de praktijk; ik kies voor vrij vakmanschap

Stoppen met begeleiden is niet (kosten)efficiënt

Ik wil cliëntbelang boven organisatiebelang stellen.



Beroepsopvattingen: Voor wachten op beschikking, het regelen met de systeemwereld en dan verder gaan met begeleiding

Als professional moet je je eigen grenzen bewaken.

Ik wil iedereen gelijk behandelen.

We hebben beschikking en uitvoering niet voor niets losgekoppeld van elkaar; de letter van de wet moet gevolgd worden.

Ik wil dit individuele probleem gebruiken om de grotere weeffouten binnen het systeem aan de orde te stellen.

Wat zou jij doen in dit geval?

Blijf je Bert vanuit je vakmanschap begeleiden, ook als dit formeel tijdelijk niet 'mag' volgens de regels? Of zorg je eerst dat de papieren in orde zijn, en ga je dan weer verder? Ga je met instanties als de gemeente in overleg over de uitvoering van de regels, of leg je deze systeemwereld naast je neer?

Voor doorgaan met begeleiding zonder formele beschikking:

- Met begeleiding houdt Bert rust en regelmaat in werk en leven en blijft zijn functioneren stabiel. [beroepsopvatting: ik help mijn cliënten zo veel mogelijk om betaald werk te behouden; alles voor de stabiliteit van mijn cliënt!]
- Als Berts begeleiding via een andere instantie 'geregeld was', golden er gunstiger beschikkingen. [beroepsopvatting: de systeemwereld mag niet te veel invloed hebben op wat er nodig is in de praktijk; ik kies voor vrij vakmanschap]
- Continuïteit in de begeleiding nu, scheelt – mij als professional en de maatschappij – op een later tijdstip veel extra werk. [beroepsopvatting: Stoppen met begeleiden is niet (kosten)efficiënt]
- Instanties zijn altijd langzamer dan het echte leven, daar ga ik niet op wachten. Als het mis dreigt te gaan met de beschikking, los ik dat wel weer op een andere manier op (tijdelijke verlenging, overgangperiode).
- Het begeleiden zelf verandert niet door het al dan niet aanwezig zijn van een beschikking. [beroepsopvatting: cliëntbelang boven organisatiebelang stellen]
- Begeleiding biedt Bert zekerheid in zijn bestaan.

Voor wachten op beschikking, het regelen met de systeemwereld en dan verder gaan met begeleiding:

- De begeleiding kan niet meer onder mijn werktijd plaatsvinden. Het betekent dus overwerken voor mij. [beroepsopvatting: als professional moet je je eigen grenzen bewaken]
- Er zijn wettelijke consequenties aan het doorgaan met begeleiden zonder dat dit formeel is goedgekeurd; uiteindelijk komen Bert en ik samen in de problemen. Ik krijg dit niet geregeld bij mijn werkgever.
- Dit probleem speelt bij meerdere cliënten. Het is oneerlijk om bij Bert met begeleiding door te gaan en bij anderen niet. Ik kan ze niet allemaal bedienen. [beroepsopvatting: ik wil iedereen gelijk behandelen]
- De beschikking is niet mijn verantwoordelijkheid en ik heb er geen vat op; doorgaan met begeleiden zonder beschikking hoort niet bij mijn taakomschrijving. [beroepsopvatting: we hebben beschikking en uitvoering niet voor niets losgekoppeld van elkaar; de letter van de wet moet gevolgd worden]
- Het enige dat ik kan doen is dit probleem bij mijn werkgever aanklaarten zodat de organisaties onderling hier een oplossing voor kunnen vinden in het belang van alle cliënten. [beroepsopvatting: ik wil dit individuele probleem gebruiken om de grotere weeffouten binnen het systeem aan de orde te stellen]

Dilemma 7 Activering of bescherming tegen zelfoverschatting

Karin is 45 jaar. Ze heeft een Wajong-uitkering oude stijl en is na 2015 op een arbeidsmatige dagbestedingsplek terechtgekomen. Ze heeft een aangeboren heupafwijking, een licht verstandelijke beperking en een psychische aandoening. Bij de arbeidsmatige dagbesteding heeft Karin het niet meer naar haar zin. Ze vindt ook dat ze te weinig individuele begeleiding krijgt en heeft vaak ruzie met de begeleiders en de andere mensen die er werken. Karin wil heel graag iets anders gaan doen dan de – voor haar te eentonige – arbeidsmatige dagbesteding. Laatst is ze naar een voorlichting geweest van de LFB over STERKplaatsen. De LFB is een belangenorganisatie dóór en vóór mensen met een verstandelijke beperking. De bijeenkomst

maakte haar enthousiast; ze zou graag als vrijwilliger bij een LFB STERKplaats aan de slag gaan. Ze heeft haar emailadres aan de LFB doorgegeven en is uitgenodigd om twee dagen te komen proefdraaien. De meeste begeleiders van de arbeidsmatige dagbesteding zijn daar op tegen; zij denken dat Karin zichzelf overschat en de nieuwe omgeving niet aankan. Jij twijfelt, misschien overschat Karin zichzelf inderdaad, maar activering in een LFB STERKplaats zou voor haar een oplossing kunnen zijn. Karin krijgt de neiging om het proefdraaien dan maar stiekem te doen, maar dat is niet zo makkelijk. Ze stort haar hart uit tegen jou en praat ook met de vertrouwenspersoon.

Beroepsopvattingen: Voor helpen richting activering bij LFB

Als ik de cliënt kan helpen, doe ik dat graag.

Het is belangrijk om ontwikkeling en persoonlijke groei te blijven stimuleren, ook bij cliënten met meerdere beperkingen.

Transparantie naar collega's is een voorwaarde voor een gezonde werkrelatie met collega's.

Onbenut arbeidspotentieel inzetten voor belangenbehartiging voor mensen met beperkingen geeft het betrokkene zelfvertrouwen.



Beroepsopvattingen: Voor beschermen tegen zelfoverschatting

Ik wil luisteren naar de mening van andere professionals; als er veel collega's tegen de wens van de cliënt ingaan zal daar een goede inhoudelijke reden achter zitten; ik wil niet in conflict komen met mijn collega begeleiders.



Wat zou jij doen in dit geval?

Ga je Karin helpen richting activering bij de LFB STERKplaats of ga je met haar in gesprek over het risico van zelfoverschatting en de noodzaak om haar daartegen te beschermen?

Voor helpen richting activering bij LFB:

- Een LFB STERKplaats is een beschermde werkomgeving, met mogelijkheden voor gerichte activering op maat. Als er één werkplek is die geschikt zou kunnen zijn voor deze cliënt dan is het de STERKplaats wel.
- Karin is veel gemotiveerder voor het vrijwilligerswerk bij de LFB STERKplaats dan voor de arbeidsmatige dagbesteding waar ze nu zit.
- Je kunt Karin helpen haar droom waar te maken; dat versterkt het gevoel van eigen regie. [Beroepsopvatting: als ik de cliënt kan helpen, doe ik dat graag]
- Activering bij LFB STERKplaats sluit aan bij de mooie kans die de cliënt voor zichzelf ziet om zich verder te ontwikkelen. [Beroepsopvatting: Het is belangrijk om ontwikkeling en persoonlijke groei te blijven stimuleren, ook bij cliënten met meerdere beperkingen]
- Als mensen stiekem aan hun eigen activering gaan werken gaat het niet goed op de werkvloer. Ik wil dit gesprek samen met de cliënt open aangaan met mijn collega's. [Beroepsopvatting: transparantie naar collega's is een voorwaarde voor een gezonde werkrelatie met collega's]

- Werken in een belangenorganisatie voor mensen met een verstandelijke beperking, kan een cliënt met een beperking een gevoel van trots en waardigheid geven, dat elders in de samenleving niet makkelijk te vinden is. [Beroepsopvatting: onbenut arbeidspotentieel inzetten voor belangenbehartiging voor mensen met beperkingen geeft het betrokkene zelfvertrouwen]
- Karin werkt nu in een omgeving waar ze veel conflicten heeft met anderen. Dat geeft onrust en werkt demotiverend. In een nieuwe werkomgeving, die ze zelf uitkiest, kan ze met een schone lei beginnen.

Voor beschermen tegen zelfoverschatting:

- Misschien hebben de collega's wel gelijk en is het vrijwilligerswerk bij LFB te hoog gegrepen voor Karin. [beroepsopvatting: luisteren naar de mening van andere professionals; als er veel collega's tegen de wens van de cliënt ingaan zal daar een goede inhoudelijke reden achter zitten; ik wil niet in conflict komen met mijn collega begeleiders]
- Het overstappen van arbeidsmatige dagbesteding naar een nieuwe (vrijwilligers)plek kan intensief zijn voor Karin en ook veel onrust meebrengen door veranderingen in routines.
- Je wil Karin niet het idee geven dat het loont om dingen achter de rug van haar begeleiders om te regelen.

Dilemma 8 In gesprek over meer uitdaging op het werk of over acceptatie beperkingen?

Julia is 54 jaar en werkt al vanaf haar 18de met een Wsw-indicatie bij een SW-bedrijf. Ze heeft verschillende beperkingen: een hersenbeschadiging, kokervisie en een knieprobleem. Julia zet zich in voor de rechten van mensen met een beperking. Dat is niet alleen belangrijk voor het zelfbewustzijn van de groep, maar ook voor de emancipatie van haarzelf. Julia is opgevoed met het idee dat je niet te open moet zijn over je beperkingen, maar in de loop van haar leven is zij daar anders over gaan denken: zichtbaarheid en acceptatie zijn belangrijk, zij gaat zich niet meer verbergen. Julia heeft lang met plezier fulltime gewerkt; ze kreeg op het SW-bedrijf mogelijkheden om

zich te ontwikkelen. Toen ze 40 was raakte ze overspannen en ging daarna terug naar 3 dagen in de week. Ondertussen verslechterde haar fysieke gezondheid, waardoor ze nu nog maar drie halve dagen werkt. Op de werkvloer is er echter veel veranderd: er is minder ruimte voor ontwikkeling en sociaal contact dan vroeger, en er moet geproduceerd worden. Julia is ontevreden over haar huidige werkplek; ze mist uitdaging en variatie. Het voelt voor haar alsof ze stil is komen te staan. En de kans is groot dat dat blijvend is, omdat ze progressieve aandoeningen heeft.

Beroepsopvattingen: Voor in gesprek over meer uitdaging op het werk

Zo dicht mogelijk aansluiten bij de identiteit van de cliënt.

Mensen met een Wsw-indicatie mogen niet de dupe worden van veranderende omstandigheden; instrumentele inzet van mensen met beperkingen voorkomen.

Werk is een belangrijk leefdoel, ook voor mensen met beperkingen.

Werk is het beste medicijn tegen isolement, mensen moeten aan het werk blijven.

Ik wil demotivatie en uitval van betaald werk te allen tijde voorkomen.



Beroepsopvattingen: Voor in gesprek gaan over acceptatie van achteruitgang en beperkingen

Op basis van het verleden vertrouwen hebben in wat de cliënt aankan.

Het is belangrijk om levensfase gericht te begeleiden.



Wat zou jij doen in dit geval?

Zou je in je begeleiding van Julia toewerken naar meer uitdaging in het werk of naar acceptatie van de beperkingen?

Voor in gesprek over meer uitdaging op het werk:

- Julia is een strijder voor emancipatie en zichtbaarheid; je mag niet van haar vragen om haar wensen rond werk op te geven. Meer uitdaging sluit het meest aan bij wat zij wil. [Beroepsopvatting: zo dicht mogelijk aansluiten bij de identiteit van de cliënt]
- Werk is belangrijk voor Julia, voor haar zelfvertrouwen, voor haar dagindeling. Werk hebben is een vorm van zingeving voor mensen. [beroepsopvatting: werk is een belangrijk leefdoel, ook voor mensen met beperkingen]
- Om het werk wat ze nu nog doet vol te kunnen houden, is het belangrijk dat Julia zich genoeg uitgedaagd blijft voelen op het werk. Anders raakt ze gedemotiveerd en zal ze helemaal uitvallen. [Beroepsopvatting: demotivatie en uitval van betaald werk te allen tijde voorkomen]
- Aan een trouwe werknemer als Julia is het SW-bedrijf het verplicht om ook bij verslechtering van de fysieke gezondheid of een veranderende zakelijke context van het bedrijf naar ontwikkelingsmogelijkheden te blijven zoeken. [beroepsopvatting: mensen met een Wsw-indicatie mogen niet de dupe worden van veranderende omstandigheden; instrumentele inzet van mensen met beperkingen voorkomen]
- Het werk op het SW-bedrijf biedt hoe dan ook een sociaal leven, naast het leven thuis. Als er steeds meer werktijd wegvault,

wordt de wereld steeds kleiner en kan Julia in isolement raken. [Beroepsopvatting: werk is het beste medicijn tegen isolement, mensen moeten aan het werk blijven]

Voor in gesprek gaan over acceptatie van achteruitgang en beperkingen:

- Julia's gezondheid verslechtert progressief en ze wordt ouder. Het kan haar helpen om rustig de werkdruk af te bouwen en geleidelijk naar haar pensioen toe te werken.
- In het kader van haar permanent verslechterende gezondheid, is het belangrijk om Julia ook te helpen haar nieuwe lichamelijke klachten te accepteren en een plek te geven. Daarbij hoort de acceptatie van de mogelijkheid dat meer/uitdagender werk niet meer haalbaar is.
- Julia heeft eerder een acceptatieproces bij zichzelf op gang gebracht en meegemaakt. Dat kost misschien moeite, maar het zal nu ook weer goed gaan. [Beroepsopvatting: op basis van het verleden vertrouwen hebben in wat de cliënt aankan]
- Werk is niet de enige bron van zelfvertrouwen en zingeving voor mensen. In dit stadium van haar leven kan Julia nog andere bronnen van zelfvertrouwen en zingeving aanboren. Het is tijd om daarmee te beginnen. [beroepsopvatting: het is belangrijk om levensfase gericht te begeleiden]

Dilemma 9 Wel of geen individueel traject op latere leeftijd

Johan is 60 jaar en heeft sinds zijn geboorte een ernstige visuele beperking. Hij heeft nooit een opleiding kunnen volgen die bij zijn werk- en denkniveau past. Het onderwijssysteem en de arbeidsmarkt van zijn jeugd lieten dat niet toe. Na allerlei, tijdelijk ongeschoold werk, kreeg Johan een Wsw-indicatie. Er volgde plaatsing en detachering bij verschillende sociale werkplaatsen; vaak zonder overleg met hem. Bij de SW-bedrijven miste Johan uitdaging en individueel ontwikkelingsperspectief. De Wsw-indicatie betekende in zijn tijd afhankelijk zijn van groepsbegeleiding en geen kans op regulier, betaald werk. Johan heeft nu schulden en het UWV wijst

al decennialang zijn verzoeken om individuele begeleiding af. Als Johan bij jou als re-integratieconsulent aanklopt, is hij inmiddels volledig uitgevallen, hij zit in de Ziektewet en is boos en murw.

Wat zou jij doen in dit geval?

Zou jij, nu Johan 60 is en geen energie meer heeft, alles bij het oude laten? Of zou je Johan alsnog kans op een individueel traject geven?

Voor het starten van een individueel traject:

- Een individueel traject sluit aan bij wensen van de cliënt: Johan wordt eindelijk gehoord en krijgt met een individueel traject meer eigen regie. [beroepsopvatting: respect voor de cliënt staat voorop en daarom moet je de cliënt zoveel mogelijk steunen in diens wensen]
- Een individueel traject is een laatste kans op een beter inkomen en levensloopbegeleiding. Iedereen verdient die kans, of je nu 30 of 60 bent; of je nu met of zonder functiebeperkingen leeft. [Beroepsopvatting: mensen hebben gelijke rechten; dat is belangrijker dan het sociale zekerheidshokje waar ze in zitten]
- Een individueel traject geeft Johan een realistische inschatting/beoordeling van zijn capaciteiten en/of mate van arbeidsongeschiktheid. Hij krijgt gefundeerde informatie over wat hij wel en niet kan. [beroepsopvatting: de cliënt en de professional hebben zo veel mogelijk duidelijkheid nodig over individuele mogelijkheden op weg naar werk]
- Een individueel traject past in de huidige tijdgeest: we begeleiden tegenwoordig op individuele maat. Groepsbegeleiding is passé. [beroepsopvatting: niet de wet, maar de tijdgeest bepaalt wat voor mogelijkheden we de cliënt aanbieden]
- Twintigers met de functiebeperking van Johan komen momenteel in de Participatiewet. Professionals moeten ongeacht generatie en regelgeving meebewegen met de huidige mogelijkheden.
- Een individueel begeleid traject biedt Johan de mogelijkheid om zijn werkzame leven positiever af te sluiten. Hij zal

zich op deze manier meer erkend en gelijk behandeld voelen. [Beroepsopvatting: compensatie vanuit empathie is gepast in dit geval: Johan heeft te vaak zijn neus gestoten. Individuele begeleiding is de beste closure die de systeemwereld hem kan bieden]

Voor de bestaande situatie uitzitten en sturen op berusting:

- De boosheid en vermoedheid waar de cliënt mee rondloopt, bieden geen goed uitgangspunt voor individuele ontwikkeling. [beroepsopvatting: wees realistisch over de haalbaarheid van de wensen van de cliënt; dit is niet haalbaar]
- Het werk in de SW-bedrijven en de Wsw-indicatie hebben de cliënt in elk geval regelmatige inkomsten en financiële rust gegeven; daar hoort groepsbegeleiding bij. [beroepsopvatting: financiële rust is het belangrijkste voor de cliënt]
- Nieuwe trajecten starten geeft weer onrust en misschien valse hoop over eigen capaciteit. Koersen op acceptatie van hoe het gelopen is, kan Johan rust geven.
- Tegenwoordig is het ook binnen de groepsbegeleiding mogelijk om te zoeken naar individuele ontwikkelingsmogelijkheden.
- Het zal veel tijd kosten om individuele begeleiding voor Johan te regelen, aangezien hij uit de Wsw komt en al vaker is afgewezen op dit soort verzoeken. [beroepsopvatting: ik ga niet overdoen wat mijn collega's al goed gedaan hebben]
- De combinatie van Johans leeftijd, beperking en geringe werkervaring buiten de sociale werkplaats is niet hoopvol. Een individueel traject gaat de cliënt niet helpen.

Beroepsopvattingen: Voor het starten van een individueel traject

Respect voor de cliënt staat voorop en daarom moet je de cliënt zoveel mogelijk steunen in diens wensen.

De cliënt en de professional hebben zo veel mogelijk duidelijkheid nodig over individuele mogelijkheden op weg naar werk.

Niet de wet, maar de tijdgeest bepaalt wat voor mogelijkheden we de cliënt aanbieden.

Compensatie vanuit empathie is gepast in dit geval: Johan heeft te vaak zijn neus gestoten. Individuele begeleiding is de beste closure die de systeemwereld hem kan bieden.



Beroepsopvattingen: Voor de bestaande situatie uitzitten en sturen op berusting

Wees realistisch over de haalbaarheid van de wensen van de cliënt; dit is niet haalbaar.

Financiële rust is het belangrijkste voor de cliënt.

Ik ga niet overdoen wat mijn collega's al goed gedaan hebben.



3. Aansluiten bij de ervaringen van de cliënt: meer lezen en inspiratiebronnen

Tijdens het maken van deze handreiking met dilemmakaarten hebben verschillende professionals ons gewezen op relevant achtergrondmateriaal dat bij alle dilemma's aan de orde zou kunnen zijn. Hieronder een korte introductie op de vier belangrijkste titels en programma's:

Allereerst kan het programma *Simpel Switchen* van belang zijn voor het dilemma waar de cliënt in kwestie jou mee confronteert: zie, <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2023-12/Voorbeeldroutes-Simpel-Switchen.pdf>

Simpel switchen is een landelijk actieprogramma dat inmiddels in heel Nederland in verschillende fasen loopt. Diverse landelijke organisaties en gemeenten proberen onder de vlag van Simpel Switchen bewegingen-switches op de arbeidsmarkt makkelijker te maken voor cliënten. Het kan dan gaan om het versoepelen van stappen van dagbesteding naar betaald werk, en terug, om een combinatie van betaald werk en dagbesteding, of om bijvoorbeeld het switchen van vrijwilligerswerk naar betaald werk; of van beschut werk naar ander betaald werk. De aanpak en eisen verschillen van gemeente tot gemeente.

Daarnaast kan het programma *Participatie in Balans* van belang zijn bij de behandeling van het dilemma. Demissionair minister Schouten stuurde dit programma in december 2023 aan de Tweede Kamer. Via dit programma poogt de overheid de bestaanszekerheid van mensen die afhankelijk zijn van een bijstandsuitkering op basis van de Participatiewet te verbeteren. Zoals de minister schreef:

slaagt de overheid er niet altijd in om het benodigde vangnet of passende ondersteuning tot participatie te bieden. Het programma Participatiewet in Balans is bedoeld om daarin verandering te brengen. Iedereen moet kunnen beschikken over een toereikend en zeker bestaansminimum. Mensen moeten daarnaast gestimuleerd en ondersteund worden om naar vermogen deel te nemen op de arbeidsmarkt en aan de samenleving. (Kamerbrief dd 21 december 2023, Aanbieding programmaplan Participatiewet in balans file⁷)

Elementen uit het programmaplan zouden de afwegingen in het dilemma kunnen verrijken. Participatie in Balans gaat over iedereen die onder de Participatiewet valt, niet uitsluitend over mensen met een arbeidsbeperking. Programmaplan Participatiewet in Balans | Publicatie | Rijksoverheid.nl⁸

Verder kunnen voorbeelden uit zogenaamde Bouwdepot helpen om de integrale aanpak van de noden van de cliënt tot stand te brengen. Op de website: www.hetbouwdepot.nl kan je voorbeelden vinden van gemeenten die hulp bieden aan kwetsbare groepen breder trekken dan alleen hulp met inkomen. Daarnaast heeft Divosa onder de kop *Hoofdzaak Werk*, ook subsidiemogelijkheden op een rijtje gezet om mensen met psychische kwetsbaarheden in zaken van werk te begeleiden. Om voor de opties in Hoofdzaak Werk in aanmerking te komen moet de GGZ wel al in beeld zijn: Hoofdzaak } Werk | Divosa⁹

Tot slot: wie meer achtergrondinformatie wil hebben bij de dilemma's uit deze publicatie kan ons tussenrapport met de klantreizen raadplegen. Ook daar kom je Simon, Esther en alle anderen tegen: Bestaansonzekerheid en begeleiding van mensen die vanwege een arbeidshandicap niet volledig kunnen werken - Verwey-Jonker Instituut.¹⁰



⁷ <https://open.overheid.nl/documenten/341e06f6-c1bb-4281-8bbb-5834d59b1a5c/file>

⁸ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2023/12/21/programmaplan-participatiewet-in-balans>

⁹ <https://www.divosa.nl/projecten/hoofdzaak-werk>

¹⁰ <https://www.verwey-jonker.nl/publicatie/bestaansonzekerheid-en-begeleiding/>

COLOFON

| | |
|-----------------------|--|
| Financier | Instituut Gak |
| Auteurs | Dr. Marian van der Klein Nadia Buijter Msc Dr. Monique Stavenuiter |
| Ontwerp en realisatie | Ontwerppartners.nl |
| Uitgave | Verwey-Jonker Instituut Giessenplein 59 C 3522 KE Utrecht T (030) 230 07 99 E secr@verwey-jonker.nl I www.verwey-jonker.nl |



VERWEY Instituut
JONKER

De publicatie kan gedownload worden via onze website:
<http://www.verwey-jonker.nl>

ISBN 978-94-6409-281-3

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht, februari 2024.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.
Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.
The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute. Partial
reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.