



Van Kijken Naar Zien

DEEL 4: Spreekkamerverhalen

Impact van videoreflectie op de dienstverlening in dertien trajecten

Henk Spies en Suzanne Tan

Januari 2020



Voorwoord

Van Kijken naar Zien is een project waarin klantmanagers van de sociale dienst in Zoetermeer video-opnamen hebben gemaakt van een gesprek dat ze hadden met een cliënt. Onderzoekers analyseerden dit gesprek en interviewden aan de hand van video fragmenten de cliënt over hoe deze het gesprek heeft beleefd. Met deze input voerden de onderzoekers een reflectiegesprek met een klantmanager, waarin zij samen op zoek gingen naar wat er tijdens het gesprek gebeurde en wat er misschien beter kon. Klantmanagers namen aandachtspunten mee en probeerden die uit in vervolgesprekken. Bijna allemaal geven zij aan dat zij het een waardevolle ervaring vonden, dat het leidt tot betere gesprekken en tot versnelling in trajecten.

We zijn de klantmanagers/werkregisseurs die hebben meegedaan enorm dankbaar voor het kijkje dat ze ons gegeven hebben in hun keukens, en voor de waardevolle gesprekken die we hebben gevoerd. De cliënten die we gesproken hebben, zijn we dankbaar voor hun openhartigheid. We denken dat de leidinggevenden en beleidsmedewerkers die dit project geïnitieerd en mogelijk gemaakt hebben, ons allen een grote dienst hebben bewezen. We hopen dat deze verslagen ook voor hen een leerervaring bieden en dat de resultaten die we bereikt hebben voor hen een basis zijn om verder te bouwen aan een lerende organisatie. Vooral hopen we dat we andere professionals kunnen inspireren om aan hun vakmanschap te werken met behulp van videobeelden, feedback van cliënten en ondersteuning van onderzoekers, trainers of coaches.

In de verschillende delen zit hier en daar overlap om ze ook als zelfstandig bruikbare publicaties te kunnen gebruiken. Deel 3 en 4 zijn in januari 2020 verschenen, deel 1 en 2 in juli 2021. Deze recentste delen bevatten de meest actuele versies van de werkwijze en het theoretische kader zoals die zich hebben uitgekristalliseerd in de loop van het project.

Deze publicatie maakt deel uit van een serie verslagen die we hebben gemaakt in dit project:

- Deel 1 is het verslag van een actieonderzoek en actieleren in de black box van sociale dienstverlening: de spreekkamer van een sociale dienst. Doel was om een effectieve methodiek te ontwikkelen voor lerende professionals, als basis voor een lerende organisatie. In dit deel beschrijven we het project, het theoretische kader, de onderzoeksvragen, de aanpak en de lessen die we geleerd hebben.
- Deel 2 beschrijft de werkwijze in dit actieonderzoek en het actieleren in de praktijk. In de loop van het project heeft zich een werkwijze uitgekristalliseerd die efficiënt en effectief blijkt in de context waarin we het project hebben uitgevoerd. We doen dat eerst algemeen: de werkwijze, de leidende vragen voor de analyse van video-opnamen van gesprekken, en de interviews met cliënten. Daarna aan de hand van een praktijkvoorbeeld: een uitgewerkt gesprek tussen een klantmanager en een cliënt met in blokjes toegevoegd observaties van de onderzoekers, een verslag van het interview met de cliënt, de reflectievragen en bijbehorende videofragmenten, een verslag van het reflectiegesprek, de aandachtspunten die de klantmanager daaruit meeneemt, een verslag van een tweede gesprek tussen de klantmanager en de cliënt waarin de klantmanager zijn voornemens in de praktijk brengt, de observaties van de onderzoekers, het reflectiegesprek en de leerpunten die de klantmanager daaruit meeneemt.
- Deel 3 betreft de Kijkwijzer: een publicatie voor professionals, waarmee zij zelfstandig gesprekken kunnen analyseren en beter worden in hun vak: betere gesprekken met meer focus en minder ruis. De Kijkwijzer bevat een stappenplan, verschillende thema's en daaraan gekoppelde vragen om gesprekken vanuit verschillende perspectieven te analyseren, de belangrijkste tips die naar voren komen uit het actieonderzoek, en een korte, praktische uitleg van de belangrijkste achterliggende theorie. Als bijlage zijn het toestemmingsformulier en de folder voor cliënten opgenomen die gebruikt zijn in het project, voor wie zelf aan de slag wil gaan.
- Deel 4 is een verslag van dertien verhalen uit de spreekkamer, op basis van twintig video-opnamen: story telling waarin gesprekken tussen klantmanagers en cliënten worden samengevat, met daarin opgenomen wat cliënten later in een interview zeggen over het gesprek en de analyse van de onderzoekers.

Spreekkamer verhalen

Impact van videoreflectie op de dienstverlening in dertien trajecten

Dit verslag beschrijft 20 gesprekken tussen klantmanagers en cliënten in de gemeente Zoetermeer.

Auteurs

Henk Spies en Suzanne Tan

Inhoudsopgave

Inleiding	- 6
• Interactie 1	- 10
• Interactie 2	- 14
• Interactie 3	- 21
• Interactie 4	- 29
• Interactie 5	- 34
• Interactie 6	- 38
• Interactie 7	- 43
• Interactie 8	- 48
• Interactie 9	- 53
• Interactie 10	- 58
• Interactie 11	- 64
• Interactie 12	- 69
• Interactie 13	- 73
Algemene thema's	- 78
Bijlage 1 – het subjectief logisch interventiemodel	- 82
Literatuur	- 87

1. Inleiding

Van kijken naar zien is een manier voor klantmanagers om aan hun vakmanschap te werken. De essentie is leren in en van de praktijk. Daarvoor gebruiken we¹ drie bronnen

1. Videobeelden

van gesprekken in de spreekkamer. Het vertrekpunt voor reflectie en leren is dat wat er feitelijk gebeurt, niet herinneringen of interpretaties. In reflectie achteraf heb je alle tijd om te zien wat er in het moment gebeurt, kun je terugspoelen en vooruitspoelen om te toetsen of je iets goed ziet, en kun je in alle rust bedenken welke alternatieve handelingsmogelijkheden er zijn.

2. Cliëntfeedback

Niet alles wat ertoe doet in een gesprek is zichtbaar. Veel gebeurt van binnen. Door gericht feedback te vragen aan cliënten, kun je hier een beter beeld van krijgen. De belangrijkste vragen zijn of een cliënt het gevoel heeft dat jullie werkrelatie verbetert (begrijpen we elkaar beter?) en of jullie op de goede weg zijn (komen we dicht bij het doel?). Uiteindelijk is de bedoeling dat een cliënt zich eigenaar voelt van een traject.

3. Vreemde ogen

die meekijken: een onderzoeker, coach of collega. Anderen zien andere dingen dan je zelf ziet. Hen vallen andere dingen op, ze zien andere mogelijkheden om een gesprek voort te zetten en andere stappen die je met de cliënt zou kunnen zetten. Vreemde ogen kunnen je ogen openen voor nieuwe mogelijkheden.

De klantmanagers die meedoen hebben een relatief lage caseload om intensief contact mogelijk te maken. Gemiddeld spreken ze hun cliënten ongeveer eens in de drie weken, afhankelijk van de fase van het traject en individuele omstandigheden.

Praktisch gezien maken de klantmanagers – met expliciete toestemming van de cliënt – video-opnamen van gesprekken in de spreekkamer. Die opnamen worden door onderzoekers geanalyseerd (vreemde ogen) en vervolgens afzonderlijk

met de cliënt besproken (cliëntfeedback) en met de klantmanager (reflectie op videobeelden aangevuld met cliëntfeedback en tips van onderzoekers/coaches). De cliënt-interviews worden gedaan door een aparte onderzoeker die ook de video-opnamen mee analyseert. De reflecties en ervaringen van cliënten zijn steeds terug gekoppeld aan de klantmanagers. In principe is de cliëntfeedback meegenomen door de onderzoekers die de reflectie-gesprekken met de klantmanagers voeren. In de bijlage is een beschrijving van de (beoogde) werkwijze te vinden. In de praktijk is de feedback ook vaak rechtstreeks teruggekoppeld door de cliënt-onderzoeker als het niet lukte de interviews met cliënten op korte termijn (vóór de reflectie-gesprekken met de klantmanagers) te plannen. In die gevallen is de cliënt-feedback dus achteraf teruggekoppeld. Voor de onderzoekers was dit een tevens een test: komt wat de onderzoekers samen met de klantmanager denken te zien in de interactie overeen met de beleving van de cliënt? Dat bleek in de meeste gevallen gelukkig zo te zijn. Een extra element dat uit bijna alle cliënt-interviews naar voren komt, is dat cliënten zich heel goed bewust zijn van hun afhankelijkheid in de verhouding met hun klantmanager en zich daar, ieder op een eigen manier, naar gedragen. Veel van wat er in cliënten omgaat, komt er in gesprekken op een gedempte manier, tussen de regels door, impliciet, non-verbaal en ambigue uit. En soms ook helemaal niet. De combinatie van video-opnamen en cliënt-interviews zijn daarom een goed hulpmiddel om beter zicht te krijgen op wat er onderhuids gebeurt, ook in ogenschijnlijk goed verlopende gesprekken.

De klantmanagers die aan de eerste pilot meedoen, ervaren deze werkwijze als zeer waardevol en geven aan dat ze er veel van leren. "Ik doe dit werk al behoorlijk wat jaren, ik dacht dat ik het wel kon. Maar wat we doen is eigenlijk geen vak, iedereen heeft zijn eigen manieren ontwikkeld in de praktijk, er is geen opleiding voor. Dit project heeft mijn ogen geopend, ik heb er ontzettend veel van geleerd." In de loop van de tijd gaan we na of dit leren zich ook vertaalt in meetbare resultaten. Deze werkwijzer beoogt om de lessen over leren toegankelijk te maken voor andere klantmanagers, zodat zij zo snel en zo efficiënt mogelijk aan de slag kunnen op een manier die bij hen past, zonder zelf weer het wiel uit te moeten vinden. Lessen en ervaringen van de klantmanagers in dit project beschrijven we in de volgende paragraaf. Dat levert methodische lessen op over het voeren van gesprekken. Maar dat is niet de essentie. Iedere klantmanager heeft een andere vertreksituatie en de lessen van de één zijn niet automatisch interessant voor de ander. De essentie is dat we handvatten willen geven voor het proces van leren, experimenteren en verbeteren van je eigen praktijk. We vertrouwen erop dat

¹ De werkwijze wordt ontwikkeld in de gemeente Zoetermeer door een labgroep van 4 klantmanagers, 3 onderzoekers en een manager. Het project wordt gefinancierd door ZonMw vanuit het 'oprogramma kennisontwikkeling en vakmanschap.



continue reflectie leidt tot grotere professionaliteit, zonder dat de inhoud van die professionaliteit in algemene, abstracte zin tot achter de komma uitgezocht hoeft te worden.

In een artikel over *Supershrinks* gaan Scott Miller, Marc Hubble en Barry Duncan (2007) op zoek naar het geheim van het succes van de meest succesvolle psychotherapeuten. Om een lang verhaal kort te maken: dat geheim zit niet in de theorie of methodiek die ze aanhangen, in kenmerken van de therapeut als persoon of bijvoorbeeld hun self-efficacy (de overtuiging dat ze een goede therapeut zijn). Het geheim zit in een lerende houding: na elk gesprek met een cliënt jezelf afvragen hoe het ging en wat er beter zou kunnen, en dat vele jaren volhouden. Dat leerproces willen we met deze Kijkwijzer faciliteren en stimuleren. Video-opnamen maken, analyseren en samen bespreken zien we als een intensieve aftrap van dat proces. Uiteraard is het onmogelijk om inhoud en proces volledig te scheiden. De vreemde ogen van de onderzoekers die in dit project meekijken, kijken vanuit theoretische kaders. De belangrijkste theoretische bronnen van de onderzoekers zijn het subjectief logisch interventie model² (*SLIM - zie hoofdstuk 4 van de werkwijzer jongeren*), *transactionele analyse*³, *motiverende gespreksvoering*⁴, *oplossingsgericht werken*, *verbindende communicatie*, de methodiek van *supported employment* (Europees Supported Employment handboek), het *common factors model*⁵ in psychotherapie (echtheid van de relatie, positieve verwachtingen en een gezamenlijk doel, specifieke ingrediënten). Daarnaast gebruiken we diverse trainingsmodellen, variërend van gespreksmodellen voor feedback, confronteren, verbindende communicatie, een model van verschillende gespreksniveaus en werken we vooral samen met een dramadocent/trainingsacteur om video-analyses niet alleen cognitief te maken, maar samen met de klantmanagers ook invoelend en uitproberend.

Hieronder volgen beschrijvingen van de 20 video-opnamen die tot nu toe gemaakt zijn met in totaal 4 klantmanagers en 13 van hun cliënten. Van gesprekken met sommige cliënten zijn meerdere opnamen gemaakt. De beschrijvingen zijn een weergave van (grotendeels door de onderzoekers geselecteerde) fragmenten uit de gesprekken en de reflecties van de klantmanagers en de cliënten hierop. Per gesprek is daarnaast een korte overkoepelende analyse toegevoegd aan de hand van het subjectief logisch interventie model. Een korte beschrijving van dit model is als bijlage toegevoegd.

² Spies, Tan & Davelaar 2016; Sirovatka & Spies 2017; Spies 2018, 2019

³ Ian Stewart en Vann Joines, *Transactionele Analyse, Het Handboek*. SWP Amsterdam, 1996, 1998, 2000

⁴ Miller & Rollnick (2014). *Motiverende gespreksvoering. Mensen helpen veranderen*.

⁵ Wampold (2015). *The Great Psychotherapy Debate. The evidence for what makes psychotherapy work*.

Interactie 1

(één video-opname)

Cliënt is een man van middelbare leeftijd die al 12 jaar in een uitkering zit. De klantmanager heeft deze casus ingebracht omdat vooruitgang erg moeizaam gaat. "Ik heb een goede verstandhouding met deze man, maar hij schiet alle kanten op in gesprekken, is breedspakig. Tot op heden is het nog niet gelukt hem ergens naartoe te leiden. Zodra hij zich gedwongen voelt, gaat het mis, heb ik gemerkt. Maar geef ik hem te veel ruimte dan gebeurt er ook niks." De cliënt doet vrijwilligerswerk dat hij zelf heeft geregeld. De gemeente mocht zich er niet bemoeien. De klantmanager is zoekende hoe ze hem naar een betaalde plek krijgt. "Fysiek mankeert hij niets. Psychisch is hij niet in balans, paniek, angst, sociale fobie. Er is psychische hulp ingekocht, maar er was geen klik tussen hem en de psycholoog, dat escaleerde. Hij heeft zelf bepaalde rust en acceptatie in zijn situatie gevonden. Hij weet zich staande te houden mits er niet te veel druk op hem wordt gezet."

Ze is nu bijna een jaar zijn klantmanager. Lang geleden is ze ook al even zijn klantmanager geweest, in de tussentijd zijn er verschillende andere geweest. Doel van het gesprek was het bespreken van een eindrapport van de psycholoog. Maar de cliënt wil dat niet. "Hij zat aan begin van het gesprek al volledig in de stress, terwijl hij normaal binnen komt met grappen en grollen. Het gesprek liep moeizamer dan normaal. Hij gaf de schuld van zijn stress aan mij." Aan het begin van het gesprek heeft de cliënt veel kritiek op de klantmanager en veel veronderstellingen.

Cliënt klaagt zich over de toon van de email van de klantmanager, die gaf hem stress. Zijn ervaring is dat klantmanagers zich niet verdiepen in cliënten. Hij zit veel met zijn armen over elkaar, legt uit dat hij toch niet begrepen wordt en dan de mening van de opsteller van het psychisch rapport er voor hem niet toe doet. Hij hoeft niet te weten wat erin staat want hij erkent het toch niet.

Wat de klantmanager aangeeft hierbij te voelen, maar niet uit te spreken in het gesprek is 'Wat zeg je nou? Daar gaan we weer, nog een cliënt met een mening, joh trek een nummertje. Ik verwonder me heel erg over wat er in zijn hoofd allemaal omgaat. Met sommige dingen heeft hij wel een punt, maar andere momenten helemaal niet.' Het gesprek duurt ruim een uur en is hoofdzakelijk een discussie over wel of niet het rapport samen bekijken.

"Het eigenlijke doel is een patroon te doorbreken, niet de inhoud van het rapport want die had ik ook nog niet gelezen. Ik wilde hem over de drempel helpen." Het gesprek wordt vooral op inhoudsniveau gevoerd, nauwelijks op gevoelsniveau. De keren dat de klantmanager zich wél uitspreekt ("ik snap er helemaal niks van wat jou zo triggert") of hem een keuze geeft ("we kunnen natuurlijk het rapport dicht laten, maar we zouden er ook in kunnen kijken"), ontspant de cliënt, stopt de woordenstroom enigszins en ontstaat er meer een dialoog. Zodra de klantmanager iets wil bespreken (bijvoorbeeld "dat wantrouwen merk ik vaker bij jou"), sluit zijn houding weer (armen over elkaar) en speelt hij de bal terug ("dat is toch ook logisch als je in mijn situatie zit").



<p>Motiverende gespreksvoering is gericht op het uitlokken van verandertaal via het geven van keuzes en het stellen van reflectie-vragen.</p>	<p>Jezelf als klantmanager uitspreken draagt bij aan echtheid in het gesprek</p>
---	--

Later in het gesprek laat de cliënt zijn kwetsbare kant zien, als hij zegt dat hij vaak niet begrepen wordt en daar verdrietig over is ("ben ik nu gek of is de wereld gek?"). De klantmanager vindt het achteraf jammer dat ze niet verder op dat gevoel ingegaan is, want op cognitief niveau komt het gesprek niet echt verder. Ze bespreken de verschillende voors en tegens van wel of niet het psychologisch rapport lezen en de cliënt gaat heen en weer tussen de verschillende opties. Soms wat opener ("het kan iets nieuws opleveren"), soms meer defensief ("het heeft geen zin want ik ga het er toch niet mee eens zijn"). Uiteindelijk wordt het rapport niet opengeslagen.

In de reflectie achteraf constateert de klantmanager dat het gesprek boven de waterlijn ging over wel of niet het rapport inkijken, maar dat het onder de waterlijn ging over begrepen willen worden. "Hij heeft iemand nodig om mee te kletsen, te filosoferen. Het hoeft voor hem nergens toe te leiden. Maar hij voelt zich ook onbegrepen en eenzaam." Wat ze daar zelf naar eigen zeggen bij voelt (maar naar de cliënt niet uitspreekt) is "wees nou eens een keertje duidelijk, je bent niet gek maar je gedraagt je gek. Kap nu eens met dat hele theatrale gebeuren. Wat wil je nu echt, wat heb je concreet nodig en laten we dat nu gewoon eens gaan doen". De cliënt beaamt achteraf dat dit eigenlijk ook is waar hij behoefte aan heeft. "Ik kan me heel goed voorstellen dat ik door teleurstellingen of wat dan ook, wat mij ook dwars zit, dat ik daardoor ook niet meer objectief dingen kan bekijken. Wat ik dan eigenlijk tegen haar [klantmanager] zeg is van: wijs me erop dat als jij vindt dat ik het totaal verkeerd begrijp. Want als ik dat kan begrijpen, dan kan ik daar iets mee doen. Anders weet ik het zelf allemaal niet. (...) Ik hoop in een gesprek dat ik begrepen word en dat iemand dan gewoon zegt 'dit gaan we doen' en dat we dat dan gewoon gaan doen. Al voel ik dan ook meteen weer de verantwoordelijkheid, dat als het dan achteraf toch niet is wat bij me past, dat ik haar dan weer teleur stel." Over het gesprek dat feitelijk gevoerd werd (boven de waterlijn), over het wel of niet bekijken van het psychologische rapport zegt hij: "dan ben je aan het overdenken, dat is ook vaak wat ik thuis doe. Ik kan iets bedenken maar ik kan ook bedenken dat het tegenovergesteld is, ik ben daarom makkelijk van slag te brengen. Ik heb altijd 1000 maren. Ik ben gewoon een twijfel-iemand, dat heb ik altijd al gehad."

De klantmanager voelt dus eigenlijk goed aan wat er nodig zou zijn. Door meer door te vragen naar het gevoel van de cliënt en te luisteren naar wat er bij haarzelf onder de waterlijn gebeurt en dit in te brengen in het gesprek, zou het een constructiever gesprek kunnen worden.

Wat niet per se helpt is om over jezelf als mens te vertellen. In een eerder gesprek heeft de klantmanager dat gedaan, maar daarover zegt de cliënt in het interview: "ik vind haar wel aardig, ze vertelt ook veel over zichzelf. Maar ik snap het doel van het gesprek dan niet zo goed. Misschien zou het leuker zijn om elkaar op een terrasje te spreken, maar ze werkt voor de gemeente."

Analyse

De klantmanager benadert de cliënt als iemand die wel wil maar niet goed kan. De interventiebenadering heeft een pedagogisch karakter: ik wil je leren je angst te overwinnen. De cliënt herkent dit leerdoel echter niet. Op zijn kwetsbare momenten spreekt hij de klantmanager wel aan als autoriteit van wie hij iets wil leren. Op zijn minder kwetsbare momenten ziet hij zichzelf als normaal en de rest van de wereld als gek. Los van de vraag of er 'objectief' gezien sprake is van een beperking, lijkt de cliënt zichzelf vooral te zien als iemand die wil en kan meedoen. Hij wil eigenlijk gewoon serieus genomen worden door de rest van de wereld. Dat zelfbeeld zorgt voor een gedeeltelijke mismatch met de benadering van de klantmanager.

Interactie 2

(drie video-opnamen)

Deze cliënt is een man van Hindoestaanse afkomst die bijna vijf jaar een bijstandsuitkering heeft en die vrijgesteld is van de sollicitatieplicht. De reden hiervoor is volgens het dossier psychische problematiek (een bipolaire stoornis). Hij heeft een afgeronde MBO-4 opleiding, heeft onder andere op de Zuidas gewerkt in de financiële dienstverlening, is naar eigen zeggen dyslectisch en doet op dit moment vrijwilligerswerk in een verzorgingshuis waar zijn moeder woonde voordat ze overleed. Hij heeft weinig sociale contacten. In een eerder huisbezoek is geconstateerd dat (op dat moment) de woning flink verwaarloosd was (overal rommel, niet opgeruimd), maar dat de pakken die hij droeg voor zijn werk nog steeds spik en span in de kledingkast hingen.

De klantmanager heeft deze cliënt onlangs in haar caseload gekregen omdat de vorige klantmanager van baan wisselde. "Ik heb hem ingebracht omdat ik niet verder kwam met hem. We hebben intensief contact, we spreken elkaar ongeveer eens in de drie weken". De cliënt heeft hiervoor tweemaal deelgenomen aan het project 'gezondheid en bewegen' om aan zijn overgewicht te werken en voor de sociale contacten. De volgende stap die hij wil nemen en waarover hij met zijn vorige klantmanager in gesprek was, is een opleiding tot ervaringsdeskundige waarmee hij verdieping zou kunnen aanbrengen in zijn vrijwilligerswerk. Tussen gesprekken in stuurt hij soms emails om zijn wensen en bezwaren kenbaar te maken, dat deed hij ook al bij de vorige klantmanager. Hij reageert meestal niet of laat op whatsapp of email berichten, maar verschijnt wel altijd op afspraken waarvoor hij wordt uitgenodigd.

Er zijn drie gesprekken op video opgenomen, tussendoor is nog een gesprek gevoerd dat niet is opgenomen. Het doel van de gesprekken was voor de cliënt om een opleiding tot ervaringsdeskundige te kunnen doen. Hierover heeft hij met zijn vorige klantmanager gesproken. De huidige klantmanager ziet dit niet zitten. "Die opleiding kost 5000 euro en die gaat zijn kansen op de arbeidsmarkt niet verhogen. Ik wil hem op andere gedachten brengen en hem breder laten nadenken over zijn mogelijkheden."

In de loop van de gesprekken is een duidelijk positieve lijn te zien. Naarmate de klantmanager haar benadering bijstelt, gaan de gesprekken beter lopen. Het laatste gesprek loopt bijzonder soepel en er worden concrete stappen naar werk

gezet. De eerste twee gesprekken liepen naar beider mening niet goed: ze zijn vriendelijk van toon, afstandelijk in het contact, monden uit in een gesprek over de manier waarop het gesprek gaat, in een herhaling van zetten, leveren een onbevredigend gevoel op aan beide kanten en leiden niet tot vooruitgang wat betreft stappen naar werk of andere activiteiten. De cliënt is hierover gefrustreerd: "ik heb mijn gebrek aan vertrouwen uitgesproken en moeite gedaan om professioneel te blijven in de communicatie. (...) Ze heeft zich niet in het dossier verdiept maar kiest er wel bewust voor om mij aan te spreken op mijn gevoel van teleurstelling dat de opleiding tot ervaringsdeskundige niet doorgaat. Ze zegt bijvoorbeeld: 'ik kan me niet voorstellen dat je dat uit je duim zuigt'. Dat is vals. Bekijk het dossier en je weet het. Of zeg gewoon: ik kan hierover niets in het dossier vinden". De klantmanager is omgekeerd van mening dat de cliënt zich star opstelt en niet breder naar zijn mogelijkheden wil kijken.

De cliënt heeft goede communicatieve vaardigheden. Hij probeert vragen zorgvuldig te beantwoorden, hij vraagt om verduidelijking, vat samen, luistert actief (hij komt bijvoorbeeld terug op wat de klantmanager eerder in het gesprek zei), en benoemt meta-communicatie ("u stelt een vraag en nu stelt u er meteen achteraan een nieuwe vraag. Ik weet niet meer zo goed wat uw vorige vraag was").

In het eerste reflectiegesprek, dat plaatsvindt nadat inmiddels het tweede gesprek tussen de klantmanager en de cliënt heeft plaatsgevonden, geeft de klantmanager aan dat het haar opvalt dat ze veel aan het woord is en soms vragen stelt die ze vervolgens zelf al deels invult. Ze vraagt bijvoorbeeld: "wat maakt dat jij zo graag ervaringsdeskundige wilt worden?", en vult vervolgens zelf in wat ze de cliënt allemaal al heeft horen zeggen. De cliënt zegt daarover in het interview achteraf: "ik krijg geen tijd om antwoord te geven. Dat is tegenstrijdig met wat ze zegt in het begin, namelijk: 'jouw rol is dat we jou gaan helpen, we gaan samen kijken'. Dat is haaks op die intentie. De intonatie hier is 'overtuig jij mij maar'."

Ook valt het de klantmanager bij het terugkijken op dat ze veel doorvraagt naar feiten en minder naar de beleving van de cliënt. Bijvoorbeeld: "wat deed dat met jou?" (beleving) Cliënt: "Dat was wel spannend" (gevoel), gevolgd door de vervolgvraag "wanneer was dat precies?" (feiten).

De cliënt zegt hierover: "Ze begrijpt mij niet, ze luistert niet naar wat ik wil zeggen".

Het eerste gesprek was eigenlijk een slecht nieuws gesprek (de opleiding waarop de cliënt hoopte gaat niet door). Die boodschap werd niet meteen duidelijk gegeven, maar wel aangevoeld door de cliënt ("ik wist al wat er ging komen"), zodat het gesprek grotendeels gekleurd wordt door onderliggende emoties zonder dat die echt ruimte krijgen.

Een ander punt is dat de klantmanager in reactie op wat de cliënt zegt regelmatig oordelen uitspreekt. De intentie daarvan is deels positieve bevestiging ("je kunt daar ook positief naar kijken"), deels het tonen van begrip ("dat is ook moeilijk"), deels sturend ("dat heeft geen zin"). Op een gegeven moment brengt ze de bi-polaire diagnose van de cliënt ter sprake. De klantmanager zegt daarover achteraf: "ik begrijp vaak meer dan mensen denken. Ik wil gewoon open praten over wat er speelt". De cliënt ervaart het echter als een oordeel en een vorm van problematiseren die niet helpt. "Het is in onze maatschappij een stigma. Ik zit daar hartstikke mijn best te doen en mij aan te passen en waarom ga je je mening geven, een aanname doen en oordelen over iets waar je geen deskundigheid op hebt. Dat is heel erg dat iemand dat doet. Moet ik dit allemaal opbrengen voor een gesprek? Wat als ik stress heb of een minder goeie dag... dan kan ik dat niet daar maak ik mij zorgen over. Ze heeft in het vorige gesprek ook gezegd: 'volgens mij heb jij door jouw stoornis bepaalde dingen verkeerd begrepen'. En ZIJ is dan degene die beslist en bepaalt enzo. Op het moment dat ik dit level niet op kan brengen gaat iemand die er geen verstand van heeft jouw belangen behartigen." In het gesprek met de cliënt vervolgt de klantmanager: "In jouw leven gebeurt heel veel. Jij hebt het best zwaar." De cliënt gaat achterover zitten en zegt "uhm...". De klantmanager vervolgt met: "hoe lang zit je nu al in de bijstand?" In het interview zegt de cliënt hierover dat hij zelf vindt dat hij het niet zo zwaar heeft gehad als bijvoorbeeld kinderen die geweld meemaken. "Ik vind het raar dat ze daar überhaupt iets over zegt. Door de manier waarop ze praat is het alsof ik een soort slachtoffer ben en het heel erg is. Dat beeld klopt niet." Het onderwerp wordt aangestipt, maar niet besproken, waardoor bij de cliënt alleen het oordeel blijft hangen. In het tweede gesprek heeft de cliënt naar eigen zeggen zijn communicatie aangepast naar aanleiding van zijn reflectie op het eerste gesprek.

"De rolverdeling is dat zij vragen stelt en ik me aanpas, het zou andersom moeten zijn. (...) Maar als ik me niet aanpas staat mijn uitkering op het spel". Anderzijds vindt hij het moeilijk te accepteren dat iemand beslissingen neemt over zijn toekomst die naar zijn gevoel niet deskundig is. Daarom spreekt hij zijn onvrede in het tweede gesprek meer uit. Het gesprek verloopt op een vergelijkbare manier als het eerste gesprek (het terugkijken van en de reflectie op de video-opnamen heeft dan nog niet plaatsgevonden).

Als conclusie op het terugkijken van de video-opnamen en het gesprek met de onderzoekers hierover, geeft de klantmanager aan dat ze een volgend gesprek meer achterover wil gaan zitten, het gesprek op een opener manier wil voeren (een open vraag stellen en dan stil zijn, minder oordelen als dat niet relevant is), meer naar beleving vragen en het doel van het gesprek duidelijker voor ogen te houden.

Het volgende gesprek dat is opgenomen op video (het vierde gesprek) verloopt heel anders. In de tussentijd is er een huisbezoek geweest door sociaal onderzoekers die hebben geconstateerd dat de cliënt samenwoont. Zijn uitkering wordt daarom gekort. Als hij daar enigszins van gekomen is, stuurt de cliënt een email aan de klantmanager waarin hij nog eens zijn onvrede uit over de manier waarop de gesprekken gaan en aangeeft dat hij het volgende gesprek niet over zijn gezondheid wil praten, alleen wil aangeven op een schaal van 1-10 hoe het gaat. Hij wil graag doelgericht praten over mogelijkheden op de arbeidsmarkt en heeft een agenda meegestuurd voor volgende gesprekken. De klantmanager twijfelt wat ze hiermee zal doen. Normaal gesproken houdt ze het liefst de regie in gesprekken, maar ze besluit om mee te gaan in zijn voorstel en de cliënt de regie te geven. De klantmanager vraagt in het begin: "heb je liever dat er 'u' gezegd wordt? Voor mij mag 'jij' ook." De cliënt, lachend: "ik kijk wel hoe het gesprek verloopt.. als ik 'u' zeg gaat het meestal niet zo goed". Ze geeft de regie meteen aan de cliënt: "laten we gewoon jouw agenda volgen. Als jij het gesprek richting wilt geven, dat vind ik ook best". Cliënt: "ja". Klantmanager: "laten we gewoon eens kijken hoe dat gaat". De cliënt zit vervolgens het gesprek voor. "Als eerste wil ik beginnen met te zeggen dat ik het heel fijn en dapper vind dat je die ruimte geeft. (...) Ik kan me voorstellen dat je na onze vorige gesprekken gezegd zou hebben

'ik vind deze klant zo vervelend dat ik hem overdraag'. Ik vind het heel positief dat u dat niet hebt gedaan. (...) De gesprekken die we hebben gehad verliepen niet erg prettig, maar op het eind van het laatste gesprek was er een moment dat we naast elkaar achter de computer zaten en ik begreep wat ik moest doen, wat er van me verwacht werd". De klantmanager knikt instemmend. "Dan wil ik beginnen met waar we vorige keer waren, daar heb ik naar gekeken". Hij laat een lijst zien van kansberoepen, twee versies van zijn CV en vijf vacatures die hij heeft uitgeprint en die hij toelicht. "Ik ging kijken wat voor kansberoepen er zijn, vervolgens heb ik daar een selectie in gemaakt en heb ik gekeken, op basis van die lijst, wat komt daar dan uit? En toen dacht ik, het is belangrijk om te kijken wat binnen mijn soort profiel, bij mij als persoon past. Ik heb een overzicht gemaakt en wat zie ik dan? Wat er terugkomt zijn woningbouwcorporaties, bouwbedrijven, vastgoedbedrijven, dat soort dingen. Bij al die organisaties zou ik wel kunnen functioneren. Toen ben ik gaan kijken hoe ik dit concreet kon maken, wat voor vacatures er dan zijn. Ik zag bijvoorbeeld een functie als technisch manager, commercieel medewerker, (...). Als ik kijk naar 5 vacatures die ik hier heb, hebben ze één ding met elkaar gemeen en dat is dat ze allemaal in het vastgoed zijn. Toen heb ik gekeken wat de eisen zijn. En ik heb steeds in mijn hoofd gehouden dat het tot een baan moet leiden. Niet alleen maar wat ik fijn vind, wat in mijn profiel past, ik moet heel breed kijken, ik moet uit die uitkering. De enige manier om dat goed te doen is in de cijfers te duiken. Toen heb ik gekeken, stel je voor dat ik hierin een opleiding volg, wat is dan de kans dat je een baan vindt? Ik heb gekeken naar de opleiding vastgoed en makelaardij. Die brochure ziet er goed uit, maar ik heb van jou geleerd dat ik je ook moet kijken naar de kans op een baan. Dat heb ik toen ook gedaan en het blijkt dat 93% van degenen die die opleiding afronden ook een baan vinden. Die hebben dit traject afgerond en 93% heeft nu een baan."

Tussendoor hebben ze het ook weer over de manier waarop de gesprekken verlopen. De klantmanager reageert deze keer anders en vraagt naar de verwachtingen van de cliënt. Ze vraagt door op diens kritiek en stelt zich kwetsbaar op. Cliënt: "Iedereen wil serieus genomen worden, iedereen wil begrepen worden, iedereen wil dat je dossierkennis hebt, dat je weet waar het over gaat. Dat begrijp ik dan niet ... Want zoals ik hier werk [wijst op zijn CV de baan op de Zuidas aan] op het hoogste niveau, niet dat ik op het hoogste niveau

werk, maar de werkzaamheden die ik verrichtte ... die zelfde werkinstelling heb ik ook bij mijn vrijwilligerswerk." Klantmanager: "Dus jij hebt het idee, ik probeer de juiste woorden te vinden, dat ik iets te onvoorbereid het gesprek ben in gegaan?" Cliënt: "Zeker weten". Klantmanager: "En jij verwacht dat ik het dossier goed doorlees en alles weet". Cliënt: "Wat ik fijn zou vinden is dat als ik een paar keer achter elkaar bepaalde dingen aangeef en we er niet zo goed uitkomen, dat je daar eens naar zou kijken. (...) Ik zie dat het belangrijk voor hem is, het gesprek gaat niet zo goed, die mooie doelen die we hebben die behalen we niet. Dat is zonde, want u ziet, als ik weet wat ik moet doen dan kan ik het wel doen [wijst naar de vacatures, CVs, kansberoepen, opleidingsgegevens]. Klantmanager: "feedback is altijd belangrijk. Ik zit voor mezelf na te denken hoe ik dat anders kan doen, soms weet ik het gewoon even niet." Het gesprek levert een betere werkrelatie op en leidt tot stappen richting het doel.

In het interview voorafgaand aan dit laatste gesprek, heeft de cliënt al aangegeven dat hij nadacht over deze richting. "Ik kan gaan werken in het vastgoed en geld verdienen voor mezelf. Maar dan heb ik over een jaar een burn out. Dat is geen duurzame uitstroom. Dat vind ik spannend. Ik heb lange tijd geïsoleerd geleefd en sociaal was het beperkt, ik vind het spannend om deze situatie uit te gaan en een nieuwe stap te maken." In eerdere gesprekken voelde hij te weinig vertrouwen om deze stap te zetten ("en dan wordt het een lastig gesprek"), nu durft hij het. Inmiddels is in samenwerking met de GGZ-instelling die hem begeleidt een IPS-traject ingezet. Individuele Plaatsing en Steun is een combinatie van een werkplek en intensieve ggz-begeleiding.

In een interview achteraf geeft de cliënt aan dat hij zijn houding en benadering voortdurend afstemt op de klantmanager. De gespreksverslagen en agendapunten die hij tussendoor e-mailt zijn bedoeld om de klantmanager te ondersteunen in haar dossierregistratie, omdat hij vindt dat ze dat zelf niet goed doet.

Analyse

(vervolg)

De klantmanager benadert de cliënt in eerste instantie op een pedagogische manier. Ze probeert hem dingen te laten inzien. De cliënt ziet echter vooral onvolkomenheden in haar voorbereiding en in de manier waarop ze het gesprek voert. Hij ziet zichzelf niet als 'leerling', maar als minimaal gelijkwaardige gesprekspartner. Hij wil vooral begrip, veiligheid en een kans, geen preken.

Dit zorgt voor een mismatch. Nadat de klantmanager haar benadering bijstelt, en hem faciliterend benadert in plaats van pedagogisch, is er een match tussen het zelfbeeld van de cliënt en de interventiebenadering. Het gesprek loopt soepel en leidt direct tot stappen richting werk.

Interactie 3

(twee video opnamen)

De cliënt is een man van rond de 50 die al 12 jaar een uitkering heeft. Hij heeft daarvoor 17 jaar in de beveiliging gewerkt maar werd daar in zijn ogen onterecht ergens van beschuldigd en ontslagen. Die gebeurtenis heeft hem getekend en hij is nooit meer helemaal dezelfde geworden. In alle tijd die hij nu een uitkering heeft, heeft hij meermaals met terugvordering en verhaal te maken gehad, onder andere vanwege een wietplantage, niet doorgeven van gok-inkomsten en samenwonen. De cliënt gaat al jarenlang bijna standaard tegen beslissingen in beroep. Hij geeft aan last te hebben van zijn rug waardoor werk-activiteiten steeds niet lukken. Er is echter geen medische keuring die zijn klachten onderschrijft. Binnen de gemeentelijke organisatie zijn er meerdere afdelingen druk met deze cliënt; naast de klantmanager werk ook inkomen, handhaving & terugvordering en bezwaar & beroep. Dit gaat al enkele jaren zo zonder dat er iets verandert in de situatie van de cliënt. Hij heeft een flinke schuld waardoor verbetering van zijn financiële situatie er niet in zit. Hij heeft gok-inkomsten niet doorgegeven. Hij had die een week later ook alweer verloren, maar de inkomsten hadden verrekend moeten worden met de uitkering.

Om deze vicieuze cirkel te doorbreken, besluit de klantmanager haar benadering te veranderen. Ze zet haar wantrouwen jegens de cliënt opzij benadert de situatie opnieuw met een open blik. Door hem serieus te nemen en mee te gaan in zijn verhaal hoopt ze het patroon te doorbreken, niet alleen haar eigen weerstand maar ook de weerstand aan zijn kant te verminderen om hopelijk weer positieve stappen te kunnen zetten. Het zou al mooi zijn als niet meer zoveel collega's met deze cliënt bezig zouden hoeven zijn.

Ze brengt deze cliënt in om samen te kijken wat er gebeurt en welke mogelijkheden er zijn. De cliënt zit sinds ongeveer 1,5 jaar in haar caseload en ze spreken elkaar om de paar weken. Er zijn twee gesprekken opgenomen op video. Het contact is open en ontspannen. De cliënt heeft een plastic tas op tafel liggen met papieren erin. Eén stuk wil hij bespreken met de klantmanager, een bezwaarschrift dat hij heeft geschreven waarin ook dingen over haar staan die hij wil controleren.

Het gesprek begint met de vraag hoe het gaat en gaat dan een tijd over de pijn die de cliënt voelt, hoe hij ermee omgaat, of hij nog bij een arts is geweest (nee). Als de klantmanager het gesprek op de schuldenproblematiek brengt, doet de cliënt zijn beklag over de bureaucratie, hoe hij voortdurend dwars gezeten wordt, de oneerlijke behandeling enzovoort. Steeds als de klantmanager een positieve draai geeft, ontstaat er een discussie. De cliënt heeft bijvoorbeeld eindelijk bericht gekregen van het CJIB dat hij een oude schuld heeft afgelost. Dat is een voorwaarde om voor schuldsanering in aanmerking te komen.

Klantmanager: "Dit is één los eind in jouw leven dat opgelost is. Hoe voelt dat?"

Cliënt: "Ja dat is mooi, dat is toch iedere maand 75 euro aflossing."

Klantmanager: "Maar ook dat je nu een stap verder kan richting schuldhulpverlening? Dit is dus eigenlijk een mijlpaal."

Cliënt: "Ja oké, maar er zijn meer dingen.."

Klantmanager: "Die schuld vanwege gok-inkomsten daar ga ik intern naar kijken met een aantal mensen. Puur naar de wet gekeken is er rechtmatig teruggevorderd, maar ik wil nog eens kijken of het ook rechtvaardig is."

Cliënt: "je kan wel zeggen dat het rechtmatig is, maar daar denk ik gewoon anders over. Als het rechtmatig is, hoe is iemand gekomen tot zo'n conclusie? (...) We kunnen daar breed over praten, maar u heeft een mening daarover en ik heb een andere mening daarover, daarom ga ik in beroep."

Klantmanager: "Kun je je voorstellen dat ik zeg dat het wel rechtmatig, maar misschien niet rechtvaardig is?"

Cliënt: "Dat bedoel ik dus. Ik zie het zo.. als ik 100 euro heb en ik ga naar het casino en ik verlies 90 euro. Met de laatste 10 euro verdien ik 50 euro. Ik ga naar huis met 60 euro. Dan wordt er gezegd dat ik 50 euro inkomsten heb gehad. Dat is onlogisch."

Klantmanager: "De wet zegt dat je alle inkomsten moet melden, anders schend je de inlichtingenplicht. We hadden als gemeente de zaak ook anders kunnen bekijken: we zien dat u een uitkering heeft, we zien dat u aan het gokken bent, we zien dat u een probleem heeft."

Cliënt: "Het komt op mij over dat men mij willens en wetens in diskrediet heeft gebracht. Men koos ervoor om mij de grond in te boren. (...)"

Het gesprek krijgt weinig richting en er is geen voortgang. De cliënt zegt daarover achteraf: "soms is er geen doel. Dan ga ik wel denken: waarom ga ik naar dit gesprek? Het zijn allemaal bekende zaken waar we het over hebben. Soms komt er een nieuw onderwerp bij, op dit moment gaat het veel over de schulden. (...) Als ik me zo terug zie.. Ik vind het vervelend dat ze de vraag stelt: 'hoe gaat het met jou'. Elke twee weken vertel ik hetzelfde verhaal. Ik voel me bezwaard dat ik weer ga zeggen dat ik pijn heb. (...) Aan de andere kant vind ik het wel fijn om even een gesprek te voeren over zaken, ik vind het leuk om discussies aan te gaan. Verder praat ik er alleen met mijn ouders over, want voor vrienden is het anders ook niet leuk, dat gezeur.."

De cliënt is ambivalent over de gesprekken. Enerzijds constateert hij dat er weinig lijn in zit. Anderzijds beseft hij ook dat doelgericht praten over werk of vrijwilligerswerk steeds strandt op de pijn die hij voelt en zijn eigen tegenwerkingen.

"Ik wil wel werken maar dat gaat niet op dit moment. Ik zit met de pijn. Ik wil wel werken maar op mijn eigen moment dat ik geen pijn heb. Dat wil een werkgever niet. Een afspraak maken met iemand lukt ook niet goed in verband met de pijn. Het is soms heel erg heftig, heeft heel veel impact. Soms moet ik de kinderen de boodschappen laten doen omdat ik zelf niet kan tillen. Ik hou er helemaal niet van aan mensen te vragen, ik hou er niet van afhankelijk te zijn."

Dat gesprek hebben de cliënt en de klantmanager al vaak gehad met elkaar. Zij zegt dan dat er van hem verwacht wordt dat hij iets terug doet voor zijn uitkering, hij gaat daar tegenin met allerlei argumenten: dat hij pijn heeft en niemand hem wil hebben op zijn voorwaarden, dat hij al 17 jaar gewerkt heeft en premie betaald heeft, dat tic-tacjes inpakken zijn kansen op werk niet vergroot. Hij moet er eigenlijk wel om lachen, het spel dat ze samen spelen. Hij vindt het wel jammer dat het al jaren steeds uitmond in een rechtmatigheidsdiscussie: "in plaats van sollicitatiebrieven te schrijven ben ik continu bezwaren aan het schrijven. Fijn dat er nu tenminste iemand is die luistert en me begrijpt."

De klantmanager neemt zich naar aanleiding van het terugkijken voor om meer lijn te brengen in de gesprekken. Het is gelukt om een betere sfeer te creëren, maar het blijft lastig om door te pakken op lastige onderwerpen. De hamvraag is of hij wil en of hij kan werken.

Dat blijft nu steeds onduidelijk omdat het gesprek dan snel naar algemeenheden en vaagheden gaat. Stappen richting werk gingen tot nu toe steeds mis en dat wordt vervolgens in een rechtmatigheids sfeer verder uitgevochten zonder dat er iets verandert. Om het gesprek te voeren over deze lastige vragen, neemt ze zich een paar dingen voor. Allereerst duidelijker structureren: zelf een duidelijk doel hebben (focus op werk) en samen een agenda maken. De cliënt bepaalt nu grotendeels de agenda met zijn bezwaarschriften en dingen die hij wil bediscussiëren (de plastic tas met paperassen op tafel). Door een agenda te gebruiken kunnen meerdere onderwerpen aan bod komen. Ten tweede neemt ze zich voor meer belevingsvragen te stellen in plaats van door te vragen naar feiten. Er zit deze cliënt veel dwars. Hij blijft doorgaan over onderwerpen omdat hij zich niet gehoord lijkt te voelen in zijn gevoel. Door meer belevingsvragen te stellen kan de emotie eruit. Mogelijk geeft dat ruimte. Tenslotte neemt ze zich voor om discussies af te bakenen door samen te vatten wat de cliënt zegt en dan door te gaan naar een volgend onderwerp.

Het volgende gesprek begint de klantmanager met een duidelijk kader. "Ik wil het gesprek beter structureren. Ik wil vandaag evalueren: wat hebben we allemaal besproken, waar sta je nu, waar stond je, waar gaan we naartoe? Ik wil ook nog even terugblikken op de mondelinge afspraken die we gemaakt hebben [cliënt knikt] en hoe het daarmee staat. Ik wil beginnen met de vraag hoe het met je gaat".

Cliënt: "hetzelfde, nog steeds last van mijn rug enzo ..."

Klantmanager: "Helemaal geen verandering?"

Cliënt: "nee"

Klantmanager: "Heb je nog gezwommen?" [één van de mondelinge afspraken]

Cliënt: "Nee, ik moet eerlijk zeggen dat ik met andere zaken bezig was. Met mijn energie, mijn contract liep af en ik wil altijd de voordeligste, dus ik heb het internet uit gestruind ... [enzovoort]". Hij had een voordelige aanbieder gevonden, maar die wilde een borgsom. Daarover ging hij in discussie. Hij stond nog steeds geregistreerd als wanbetaler, ook al was die schuld al meer dan tien jaar geleden en inmiddels afgelost. Na een aantal brieven is dat inmiddels recht gezet. Zijn ouders hadden ook nog problemen met de zorgverzekering waar hij druk mee is

geweest. De klantmanager brengt het gesprek een paar keer weer terug naar de agenda en naar mogelijkheden om stappen naar werk te zetten. De cliënt ontwijkt dit.

Klantmanager: "Om voor schuldsanering in aanmerking te komen, kijkt de rechter ook naar wat je doet om weer op eigen benen te staan. Als je echt niet kunt werken, zal er een verklaring van een arts moeten komen, maar die komt er steeds niet omdat ze niks duidelijk kunnen vinden."

Cliënt: "ik ga al 4,5 jaar ziekenhuis in ziekenhuis uit, ik probeer de hele tijd erachter te komen wat mij mankeert."

Op een gegeven moment spreekt de klantmanager hem aan op wat ze nu eigenlijk samen aan het doen zijn.

Klantmanager: "wat ik met jou wil is dat we op zoek gaan, ongeacht wat de uitkomst van een medisch advies zal zijn, dat we op zoek gaan naar een plek waar jij wél kunt werken. Dat is wat ik eigenlijk zou willen. Ik weet dat er pijn is.."

Cliënt: "Ik weet dat je dat wil.."

Klantmanager: "maar ik heb jouw medewerking hierin nodig".

Cliënt: "iets willen en iets krijgen zijn twee dingen natuurlijk. Jij kan het wel willen, maar ik.. heb mijn lichaam (...). Nu heb ik pijn, nu zitten jullie als ratten achter me aan. Jij dan niet, maar de vorige [klantmanagers]."

Klantmanager: "Dat voelt best akelig wat je zegt"

Cliënt: "nou weet je precies hoe ik me voelde al die jaren toen die klantmanagers die dààr [wijst naar de klantmanager], aan die kant van de tafel mij zo behandelden. Dat is precies hoe ze mij behandeld hebben. Als ratten. Zo voelde dat. Het deed ook pijn."

Klantmanager: "Maar je noemt mij een rat".

Cliënt: "Nee, ik noem jou geen rat, ik noem het systeem ratten. Daar heb ik het over, ik heb het niet over jou. Ik heb het ook tegen de onderzoekers gezegd, jij bent de enige klantmanager die een beetje normaal doet en menselijk is. Al die klantmanagers daarvoor waren allemaal ratten. Dat durf ik te zeggen omdat ze mij ook als een rat hebben behandeld."

Klantmanager: "Ik waardeer jouw eerlijkheid. Maar als je het systeem zo rattig vindt, waarom maak je er dan gebruik van?"

Cliënt: "Omdat het niet anders kan. Ik kan niet anders. Wat moet ik doen? Als ik niet het systeem gebruik wat gebeurt er dan? Wat moet ik dan? Ik ben afhankelijk op dit moment van het systeem omdat ik niet kan werken. Ik wil het liefst werken, maar ik kan niet."

Klantmanager: "Als je zegt 'ik wil het liefst werken', zullen we dat deel dan ... Ik zeg het je nog een keer: ik ga je niet op traject zetten, ik ga ook geen baan voor je zoeken. Ik ga meedenken. Maar laten we proberen om – met de klachten die je hebt – iets te zoeken dat bij je past. Er is heel veel. Jij bent een getalenteerde man, je bent niet compleet invalide."

Cliënt: "ik heb toch gezegd dat ik bereid ben om te werken? We hebben het erover gehad toen met de formulierenbrigade [de cliënt is goed in het schrijven van bezwaarschriften, het idee was dat hij andere cliënten zou kunnen helpen]. Als ik die formulierenbrigade ga doen, moet ik weer een of andere zogenaamde cursus gaan volgen. Dat wil ik niet. Stuur me gewoon daar naartoe, dan zullen we binnen een week zien wat ik kan. Kan ik het niet? Klaar.. simpel zat".

De cliënt blijft, in tegenstelling tot de klantmanager, vanuit rechtmatigheid denken ('ik zeg toch dat ik bereid ben om te werken') zonder daar een doelmatig plan bij te willen bedenken ('stuur me gewoon ergens heen, zul je zien dat het niet lukt'). Uiteindelijk zegt hij dat hij werk dat hij krijgt aangeboden wil doen zolang het draaglijk is voor hem. Het gesprek eindigt zonder duidelijke afspraak. De belangrijkste reden om toch gesprekken te willen voeren, is voor de cliënt het mens tot mens contact. Dat wil hij niet kwijt. Maar het mens tot systeem contact kan hem gestolen worden. Hij wil zich niks laten voorschrijven en niks laten afpakken.

De klantmanager neemt zich na het terugkijken van het gesprek voor om nog sterker de samenwerking te bespreken: wordt het 'wij' of 'ik tegen ik'? Ook wil ze de cliënt nog sterker confronteren met inconsistenties (enerzijds is hij vechtsporter geweest die niet kleinzerig is, anderzijds heeft hij na vijf minuten afwassen soms al pijn in zijn rug, lijkt het wel of er iets los zit in zijn buik en begrijpt hij niet waarom artsen al jarenlang niks kunnen vinden). De belangrijkste vraag is eigenlijk of hij zijn leven wil veranderen of niet.



<p>Motiverende gespreksvoering is gericht op het uitlokken van verandertaal via het geven van keuzes en het stellen van reflectie-vragen.</p>	<p>Bijvoorbeeld: enerzijds redenen om niet te veranderen en anderzijds redenen om wel te veranderen</p>
---	---

Na het laatste gesprek dat is opgenomen hebben twee sociaal recheurs een huisbezoek gedaan. Naar aanleiding daarvan is de uitkering beëindigd. Er werd in eerste instantie niet open gedaan. Toen ze telefonisch contact opnamen, zei hij dat hij eraan kwam. Een tijd later kwam hij inderdaad aanlopen en liet de sociaal recheurs binnen. Toen ze vragen begonnen te stellen werd hij kwaad en heeft hij ze weer naar buiten gestuurd. Het leek erop dat zijn dochter samenwoonde in zijn huis en dat hijzelf bij zijn ex verbleef. Omdat het recht op een uitkering niet vastgesteld kon worden, is deze beëindigd. In het gesprek waarin hem dit meegedeeld werd, werd de cliënt zeer kwaad.

Na dit gesprek heeft de klantmanager hem benaderd om met hem te praten. De overweging was dat hij op dit moment niets te verliezen had – zijn uitkering was immers beëindigd – en het daarom misschien een goed moment was om een open gesprek te kunnen voeren zonder strategisch belang. Dit hield de cliënt echter af. Een paar weken later diende hij opnieuw een aanvraag voor een uitkering in. De klantmanager heeft aangegeven dat zij dit intakegesprek wil voeren, samen met een collega van de afdeling inkomen.

Analyse

De cliënt heeft de ambitie van normaal meedoen in de maatschappij opgegeven en lijkt vooral een alternatieve invulling voor zijn leven te zoeken, via een soort sociaal raadslidenwerk [bezwaarschriften voor zichzelf en anderen] en via deels illegale activiteiten. Dat lijkt niet goed te lukken, hij wordt regelmatig gepakt. Door andere klantmanagers is hij steeds vanuit rechtmatigheid als niet-willer benaderd. Deze klantmanager benadert hem in eerste instantie pedagogisch (ze wil hem dingen laten inzien) en neemt hem deels bij de hand (richting schuldsanering). Het impliciete mensbeeld in haar benadering is eigenlijk dat van iemand die wel wil maar niet zo goed kan en/ of van iemand die het deels opgegeven heeft. Maar dat is niet het zelfbeeld van de cliënt, die strijdlustig voor zijn belangen vecht. Er is dus een mismatch. In tweede instantie benadert ze hem als 'ondernemer' van zijn eigen leven en probeert ze met hem op een gelijkwaardige manier te co-creëren. Deze benadering sluit aan wat betreft de gelijkwaardige werkrelatie, maar het is de vraag in hoeverre er een gezamenlijk doel is. Echt samenwerken kan alleen binnen de grenzen van de wet en het is de vraag of de cliënt dat echt wil.

Interactie 4

(drie korte video's)

De cliënte is een vrouw van begin 40 uit Eritrea. Ze heeft een inburgeringstraject gedaan en zit sinds anderhalf jaar in de caseload van de klantmanager. Het doel is om haar uit haar isolement te halen en te laten participeren in de Nederlandse samenleving. Ze heeft vijf kinderen, twee van hen zijn groot, drie nog klein. Een eerdere interne plaatsing bij het werkbedrijf is mislukt vanwege taalproblemen. De klantmanager ziet haar als een gemotiveerde cliënte die graag in de schoonmaak wil gaan werken en die de neiging heeft overal 'ja' op te zeggen. Tegelijk is er bij de cliënte ook wantrouwen en onbegrip. Ze ziet het als deel van haar taak om de cliënte tegen zichzelf in bescherming te nemen.

Er zijn drie gesprekken op video opgenomen. De gesprekken worden steeds gevoerd met behulp van een telefonische tolk en duren ongeveer een half uur. De telefoon ligt midden op de tafel. De klantmanager heeft deze cliënt ingebracht om te kijken wat er beter zou kunnen en om collega-professionals te verleiden om ook mee te doen aan dit video-opnamen-project.

Het eerste opgenomen gesprek is een driegesprek tussen de cliënte, de klantmanager werk en een collega van het crisisteam. Er is een melding gekomen via de woningcorporatie over overlast door één van haar zonen.

Klantmanager: "We hebben je uitgenodigd om te praten over de situatie die er nu in jouw gezin speelt. Zou je iets kunnen vertellen over je zoon, hoe het allemaal gaat?"

Cliënte: "Welke zoon van mij?"

Klantmanager: "Je oudste zoon"

Cliënte: "Ik begrijp niet wat ik over hem moet zeggen. Wat geweest is, is geweest. Ik ben niet bereid om over hem te praten. (...) Hij heeft allerlei problemen. Hij heeft heel veel schulden vanwege de verdenking dat hij in de tram heeft gezeten, allerlei boetes. Hij heeft hulp nodig."

Door met de deur in huis te vallen ('hoe gaat het met je zoon') ontstaat er wantrouwen bij de cliënte ('waarom willen jullie dat weten?'). Het kost hierna ongeveer 10 minuten om dit wantrouwen te repareren. Dit vertrouwen ontstaat wanneer de klantmanager aangeeft wat het doel van het gesprek is: "Wij willen

jou vertellen dat er vanuit de gemeente op dit moment ook hulp is vanuit de afdeling WMO. Er is spoed bij, meer spoed dan in eerste instantie gedacht. Daarom heeft een collega contact gehad met een organisatie die jouw zoon een eigen plek kan bieden en ook hulp bij alle andere zaken – financiën en zijn welzijn. Wist je dat al?" Cliënte raakt geëmotioneerd nu ze beseft dat de gemeente deel van de oplossing wil zijn voor haar zoon, niet deel van het probleem. Vanaf dat moment loopt het gesprek soepel. Er worden praktische afspraken gemaakt over het helpen van haar zoon en over een eerste stap naar vrijwilligerswerk voor de cliënte.

Het tweede gesprek vindt twee weken later plaats. Het is een gesprek waarbij alleen de cliënte en de klantmanager aanwezig zijn. Het doel is om het contact warm te houden en te kijken of alle wederzijdse afspraken worden nagekomen. Ook dit gesprek komt moeizaam op gang en er blijkt in de tussentijd weinig gebeurd te zijn. Bij de cliënte is niets bekend over de acties die de gemeente zou ondernemen met betrekking tot haar zoon. Ook is ze zelf nog niet voor een oriëntatie naar een vrijwilligersorganisatie gegaan.
Klantmanager: "Waar we het vorige keer ook over hebben gehad is dat jij zou gaan kijken bij de ambacht-werkplaats voor naailessen. Is dat nog gelukt?"
Cliënte: "Nee ik ben nog niet daar geweest. Ik heb last van mijn arm en ben bij de dokter geweest."
Klantmanager: "Wat heb je dan met je arm?"
Cliënte: "Ik heb heel veel last van mijn handen, het lijkt of er iets uit de kom is ofzo"
Het gesprek gaat nog even door over de medische situatie van de cliënte. Om weer beweging te krijgen in de situatie organiseert de klantmanager een warme overdracht bij een welzijnsorganisatie voor een driegesprek over een vrijwilligersactiviteit.

Bij het terugkijken en bespreken van de video-opnamen valt het de klantmanager op dat er veel over het hoofd van de cliënte heen gebeurt, ook al is dat met de beste bedoelingen. Om de regie van de cliënte te versterken, benoemt de klantmanager een aantal aandachtspunten voor volgende gesprekken:

- "Duidelijker aangeven in het begin van een gesprek waar ik van ben en wat mijn rol is. Ik ging ervan uit dat mensen dat wel snappen en dat we gewoon van start gaan. Maar ze zijn nog niet aangesloten, dat zie je onder andere aan non-verbale communicatie, want statushouders hebben vaak nog moeite om dingen in woorden aan te geven. In vervolggesprekken zijn mensen dan sneller aangehaakt en gaan gesprekken ook sneller omdat mensen begrijpen waar het over gaat."
- Eerder en duidelijker het doel van het gesprek aangeven;
- Vragen of de cliënte zelf agendapunten heeft, om haar regie te versterken;
- Een overzicht van gespreksonderwerpen maken (agenda), eventueel met pictogrammen, om steeds in het gesprek te kunnen aanwijzen over welk punt het gesprek gaat.

Het driegesprek bij de welzijnsorganisatie wordt afgetrapt door de begeleider vanuit de welzijnsorganisatie: "Ik ben heel erg benieuwd hoe het met jou gaat, hoe lang je hier al woont, hoe het gaat met je kinderen"
Cliënte: "Ik ben nu één jaar en tien maanden in Nederland. Ik heb vijf kinderen, twee zijn groot en drie zijn nog klein".

Op de drie belangstellende vragen komt een enigszins formeel, feitelijk antwoord. Voor het gesprek verder gaat, verduidelijkt de klantmanager eerst het doel en de rollen.

Klantmanager: "Voordat we verder gaan wil ik eerst even aandacht geven aan onze rollen, waarom zitten we hier. Mij kent ze al, ik ben er voor de re-integratie en zijdelings op wat andere vlakken. Wil jij [wijst naar de professional van de welzijnsorganisatie] even vertellen wie je bent en wat je rol is?"
Begeleider welzijnsorganisatie: "Ik werk voor een organisatie die ervoor zorgt dat mensen goed in de maatschappij terecht komen, met verschillende activiteiten, zoals het doen van vrijwilligerswerk. Wij werken altijd samen om ervoor te zorgen dat mensen niet thuis blijven zitten." Klantmanager: "Het doel van deze bijeenkomst is om te kijken welke mogelijkheden er zijn om deel te nemen aan

vrijwilligerswerk. Misschien heb je [cliënte] zelf ook nog vragen? Dan kun je die ook inbrengen voor onze agenda."

Het gesprek komt vlot op gang. De cliënte wil graag vrijwilligerswerk gaan doen en er worden praktische afspraken gemaakt. Deze eerste concrete stap geeft haar vertrouwen en ze komt met meer hulpvragen: "ik wil graag vragen naar mogelijkheden voor extra bijles voor mijn kinderen."

Als de klantmanager aan het eind vraagt aan de cliënte hoe ze het gesprek vond, lacht ze breeduit. "Het is mij heel goed bevallen. Misschien heb ik u teveel tijd of energie gekost.."

Analyse

Cliënte begrijpt nog niet goed hoe het systeem werkt in Nederland, en heeft mogelijk ook wantrouwen ten opzichte van de overheid meegenomen uit haar herkomstland. De benadering van de klantmanager en vooral van de andere betrokken professionals is wat betuttelend. Hoewel goed bedoeld, doet dit een groot beroep op het vertrouwen van de cliënte, wat ze nou net niet heeft. Ze kan het immers zelf niet allemaal overzien en het wordt haar ook niet altijd uitgelegd. De benadering kan getypeerd worden als 'bij de hand nemen'. Het mensbeeld dat hierachter zit, is dat van mensen die voortdurend overvraagd worden en van dag tot dag leven ('overlevers'). Het zelfbeeld van de cliënte sluit hier echter niet bij aan. Ze wordt weliswaar overvraagd door de complexiteit van de Nederlandse samenleving, maar ze lijkt graag te willen leren en stappen te willen zetten. Door haar meer regie te geven sluit de benadering beter aan bij haar zelfbeeld en ontstaat er beweging.

Interactie 5

(twee korte video's)

De cliënte komt uit Syrië en is nu vier jaar in Nederland. Ze spreekt goed Nederlands.

Ze wil graag aan het werk en werkt ook geregeld tijdelijk. Ze doet ook vrijwilligerswerk bij een bewonerscommissie, is gastvrouw op de school van haar kinderen, en heeft bij twee bedrijven stage gelopen in het kader van haar MBO opleiding. Ze zit sinds een jaar in de caseload van de klantmanager en ze hebben elkaar ongeveer 15 maal gesproken. Ook haar man is cliënt van deze klantmanager. Die spreekt minder goed Nederlands, daarom komt de cliënte altijd met hem mee. Haar eigen gesprekken voert ze alleen. Hiervoor heeft ze al drie andere klantmanagers gehad. Ze is zeer tevreden over haar huidige, voelt zich echt geholpen. De cliënte ervaart zelf vooral een kansenprobleem: "Ik heb veel gevraagd bij werkgevers, maar ze zeggen steeds 'je bent nog niet 6 jaar in NL', 'we hebben al zoveel mensen'...". Ze heeft het gevoel dat de klantmanager haar kansen biedt en meedenkt.

Het eerste gesprek is een voortgangsgesprek. De klantmanager en de cliënt bespreken hoe het gaat op de werkervaringsplaats bij een ziekenhuis en de mogelijkheid tot uitbreiding van het aantal dagen. Daarnaast ook de uitbreiding van kinderopvang en verdere opleidingsmogelijkheden. Belangrijk daarin is waardering van een diploma uit het herkomstland. Het gesprek is open en gelijkwaardig, en de benadering van de klantmanager is faciliterend, steunend, weg wijzend en praktisch. Er wordt ter plekke bijvoorbeeld een email gestuurd door de cliënte, met hulp van de klantmanager, aan de diplomawaarderingsinstantie.

Klantmanager: "Je zit nu bij het ziekenhuis, ze zijn heel tevreden over jou."

Cliënte: "Echt? [lacht]"

Klantmanager: "Ik kreeg vragen hoe het nou zat... de werkgever gaf aan dat je je regelmatig ziek meldt, of dat er iets met de kinderen is, of dat je opeens afspraken hebt. Toen heb ik jou daarnaar gevraagd en jij zei dat je je niet goed gehoord voelde door de leidinggevende. Dat heb ik teruggegeven en gezegd dat ze op moeten letten dat jij kleine stapjes maakt, dat je nog niet eerder gewerkt hebt."

Cliënte: "Oh, daarom... ze deed opeens aardiger".

Allerlei mogelijke vervolgstappen worden besproken. Centraal daarin staat voor de cliënte dat ze een niveau 3 opleiding kan gaan doen. De klantmanager suggereert doktersassistente als een kansberoep, met de mogelijkheid van werken en leren tegelijk. De cliënte heeft echter twijfels.

Klantmanager: "Als je nou eens alles opzij schuift, waar wordt jij dan blij van? Wat zou je dan het liefste doen? Waar ligt jouw hart?"

Cliënte: "Waar we al zoveel over gesproken hebben: sociaal werk. Maar ik moet stapjes maken. Het staat nu nog even op een zijspoor tot ik het niveau heb [instroom niveau 3 mbo]."

Klantmanager: "Heb je het geduld ook om die stapjes te zetten? Houd je dat geduld ook vast?"

Cliënte: "Ja"

Klantmanager: "Het is belangrijk dat je een CV opbouwt met een duidelijke lijn, daar letten werkgevers op."

Verlenging en uitbreiding van de werkervaringsplaats bij het ziekenhuis blijkt echter toch niet mogelijk. Om toch actief te blijven organiseert de klantmanager een kennismakingsgesprek bij een welzijnsorganisatie om te kijken naar mogelijkheden voor vrijwilligerswerk. Het is een driegesprek tussen cliënte, klantmanager en vrijwilligerscoördinator. De sfeer in het gesprek is goed, maar de benadering geeft weinig energie en stappen. De vrijwilligerscoördinator voert hoofdzakelijk het gesprek, waarin enerzijds de situatie en wensen van de cliënte uitgevraagd worden en anderzijds de verschillende mogelijkheden die er bij de welzijnsorganisatie zijn voorgesteld worden. Het patroon is steeds dat de cliënte op een vriendelijke en indirecte manier reageert op de voorgestelde mogelijkheden met 'heb ik al gedaan', 'kan ik al', 'ik kan op een hoger niveau instromen'.

Vrijwilligerscoördinator: "Ik zit een beetje na te denken wat je hier graag zou willen doen. De balie heb je al ervaring opgedaan zei je. Zou je iets nieuws willen doen?"

Cliënte: "Bijvoorbeeld?"

Vrijwilligerscoördinator: "Er zijn ook veel gastvrouwen die voor thee en koffie zorgen en de voorraad beheren. Vind je dat ook leuk?"

Cliënte: "Ja, ik heb dat ook al gedaan. Ik zou eigenlijk meer met bezoekvrouwen willen doen."

VWC: "Ik zit na te denken wanneer het diploma wordt omgezet [gewaardeerd] zodat we een afspraak kunnen maken om bijvoorbeeld mbo-2 te gaan volgen"

Cliënte: "Ik heb dan eigenlijk recht om op niveau 3 te beginnen"

VWC: "Dat is mooi"

Klantmanager: "Dan kun je richting sociaal werk, wat je zo graag wilt"

Cliënte: "Ik zei tegen haar [klantmanager] thuiszitten is niks voor mij. Eén maand en ik heb alle klachten [gelach]. Echt. Stress ook. Sommige mensen hebben stress met werk. Nee, ik heb het thuis."

VWC: "Hier mag je ook vaker langs komen voor een praatje. Er zijn zoveel mensen uit Syrië hier."

Cliënte: Ja weet ik. Maar ik wil gewoon echt werken, iets doen".

De klantmanager geeft achteraf aan dat ze een volgende keer dit soort gesprekken actiever wil inleiden, en haar beeld van de cliënte en wat zij nodig heeft duidelijker neerzetten om te voorkomen dat andere professionals weer opnieuw een eigen beeld proberen te vormen (diagnose nog eens overdoen) of de cliënte benaderen op een manier die niet aansluit. Of anders gezegd: een actievere overdracht van zowel de cliënt als van de interventiebenadering die deze nodig heeft.

Analyse

Een gelijkwaardige, faciliterende en weg wijzende benadering werkt goed bij deze cliënte. Ze ziet zichzelf als iemand die graag wil en kan meedoen en vooral kansen nodig heeft om zich te ontwikkelen. Bij het kennismakingsgesprek over vrijwilligerswerk wordt ze benaderd met een aanbod van sociale steun en mogelijkheden voor laagdrempelige werkervaringsstapjes (pedagogisch, erop gericht haar competenties te leren in een veilige leeromgeving). Ze ervaart dit als betuttelend, al laat ze dit in het gesprek zelf niet zo duidelijk blijken. Er is in het tweede gesprek een mismatch tussen de benadering van de vrijwilligerscoördinator en het zelfbeeld van de cliënte, waardoor er slechts langzaam resultaat bereikt wordt en de cliënte zich niet uitgedaagd voelt.

Interactie 6

(één video opname)

De cliënte is 27 jaar, afkomstig uit Curaçao, heeft twee kinderen en zit in een lastige situatie. Een jaar geleden is ze met haar kinderen uit huis gezet en is er een crisisopvang geregeld. Ze heeft nu weer een normale woning, maar nog steeds problematische schulden en een bewindvoerder. Ze "staat genoteerd als beperking [licht verstandelijk beperkt], maar die wou ik eigenlijk weg hebben. Maar voor nu houd ik het toch zo, daar heb ik het over met een mevrouw van MEE." Ze hoopt in de schuldsanering te komen, maar er is een kink in de kabel gekomen: sinds een jaar woont haar moeder bij haar in huis en die draagt niets bij aan de huishoudfinanciën. Ondanks dat haar moeder twee baantjes heeft, leeft ze ook van de uitkering van de cliënte, die gekort wordt. Voorheen leefde ze van donderdag tot donderdag van 60 euro en ze kon daar ook nog van sparen voor vakantie. Nu met moeder is het geld voor donderdag al op. De enige manier om in de schuldsanering te komen is haar moeder uitschrijven. Het probleem is alleen dat die niets of niemand heeft en nergens terecht kan. "Ik heb eigenlijk niks meer op de rit. Ik heb veel stress en slapeloze nachten. En de woning is te klein voor 4 mensen, dus..."

De moeder van de cliënte is uit het buitenland bij haar komen wonen omdat ze echt niet meer daar kon blijven. Ook een broertje van 17 is meegekomen. De cliënt had (na noodopvang) net een nieuw huisje voor haar zelf en haar zoontje. Nu wonen ze er met zijn vieren en is alles omgegooid. Haar zoon van 8 slaapt bij haar in bed, moeder slaapt op een stapel matrassen in de kamer van haar zoontje en het broertje van 17 slaapt op de bank. "Het huis is mijn huis niet meer, mijn zoontje kan bijvoorbeeld niet meer zomaar tv kijken. We moeten de hele tijd in de woonkamer zitten om gezelschap te houden. De woning is ook vernield, er zit een vlek op de bank en haarverf van mijn moeder op de muren (...) Ik had schulden en was goed bezig en zou in de schuldsanering gaan en daar was ik positief over. Nu zijn er alleen maar meer schulden. Wat ik in mijn hoofd had gesteld toen ik uit de noodopvang kwam is echt aan het vervagen." De bewindvoerder zegt dat het zo niet gaat. Haar zoontje wil de 'gasten' ook weg hebben, hij klaagt er veel over. De cliënte ziet zichzelf en haar zoontje als rustige personen die graag hun eigen dingetje doen. De moeder/oma drukt haar stempel op de gang van zaken in huis.

De klantmanager heeft deze cliënte ingebracht omdat ze de gesprekken met haar moeilijk vindt: "ze is verstandelijk beperkt, ik denk dat ze het heel vaak niet begrijpt." Het doel van dit gesprek was om na te gaan hoe het zit met de beschikbaarheid van de cliënt voor arbeid.

"Er is een onduidelijke situatie ten aanzien van haar beschikbaarheid voor de arbeidsmarkt. De ene keer zegt ze dat haar schoonouders op kunnen passen en dat ze co-ouder regeling heeft met haar ex, de andere keer lijkt er op dit vlak niets mogelijk. Ik wilde daar in dit gesprek helderheid over krijgen. Formele kinderopvang kan niet want ze krijgt geen toeslag van de belastingdienst in verband met haar schulden. De cliënte belde me dat ze bij nagelstudio wilde gaan werken, en of ik dat kon bespoedigen. Ik vraag me af wat ze dan voor opvangoplossing voor haar kind heeft." Het contact in het gesprek is ontspannen. De klantmanager vat veel samen wat de cliënte zegt. Dit leidt soms tot lange opsommingen en meerdere vragen waarop de cliënte weinig te zeggen heeft. De conclusie van het gesprek is helder, ook voor de cliënte: werken is nu niet haalbaar. Ook de kleine stapjes die gezet moeten worden zijn helder.

In de beleving van de cliënte heeft alles met alles te maken. Achteraf vertelt ze in het interview: "Eh we gingen kijken naar baantjes en of het mij zou gaan lukken om weer te gaan werken. En ik zou ook naar een ander gesprek gaan, en toen moest ik haar zeggen dat ik niet echt in staat ben om te gaan werken nu. Ook omdat mijn moeder bij mij woont en ik heb momenteel heel veel stress en slapeloze nachten, dus... Soms ben ik wel echt depressief en vooral nu ...merk ik echt weer dat ik echt ... toch weer een beetje negatief ben gaan kijken. Ik zal echt de rest van ons leven schulden blijven hebben want mijn moeder die woont hier en ze krijgt maar geen huis en .. Terwijl .. voor een jaar terug toen was ik ook al met die schulden ik leefde gewoon van 60 euro dat was gewoon te doen en ik kon er zelfs van op vakantie gaan. . Dus toen zat ik echt niet in die negativiteit, toen zat ik echt positief naar dingen te kijken van okee nog heel even en dan zit ik in de schuldsanering en dan drie jaar bikkelen en dan ben ik klaar. Dan ben ik schuldvrij! (praat sneller en stem gaat omhoog). En nu is het echt van... ja het is moeilijk..."

Ik heb nu echt geen kracht, ik kan met mijn hoofd niet bij werken gaan zitten en al die dingen. Dusss dan is het ook voor mijn bewindvoerder moeilijk want ik heb alleen maar uitkering en verder geen inkomen. Want uhh... werken.. Het lukt mij soms al heel moeilijk om in de ochtend op te staan voor mijn zoontje naar school te brengen. Vooral de laatste tijd weer. Terwijl in het begin stond ik gewoon op en hij ging naar school. Maar nu heb ik iets van: ik wil wat maar ik zie toch dat het mij steeds niet lukt. En dat ik toch af en toe denk van: jaaaaa zal ik mijn moeder maar gewoon uitschrijven zodat ik verder mijn weg kan bewandelen? Of... Ga ik het nog volhouden? Enne mijn vriend zegt ook tegen mij: je moet echt voor jezelf gaan kiezen. Want ja, vijf jaar geleden was het mijn moeder die mij de rug toe keerde. Toen zat ik ook ...toen begon het allemaal met de schulden. Ik had net een huisje ik wist van niks af. Je hebt toch niet echt steun. Alleen mijn vriend steunt me. Ik ben maar kort met hem. Hij slaapt me ook echt door alles heen (klinkt verliefd). Raar om te zeggen maar mijn zoontje vindt hem veel aardiger dan zijn eigen vader daar heeft hij ook geen klik mee."

De cliënte heeft een duidelijk beeld van hoe ze begeleid zou willen worden: "In het begin had ik een hele goeie en strenge ambulante begeleider. Zij hielp mij echt heel goed. Bij haar gingen dingen echt heel goed. Vooral in het begin werd het echt goed afgelost. Toen hadden we een paar gesprekken van ik wil sneller en het kan ook sneller. Toen gingen ze sneller en toen kwam mijn moeder want ze had geen keuze meer om in het buitenland te blijven en daar is het eigenlijk verkeerd gegaan. Maar bij deze ambulante begeleider is het heel wat minder, ik ren meer achter haar aan dan zij achter mij. En bij haar durf ik niet te zeggen: goh ik wil jou niet als begeleider? En dus ik moet echt iemand hebben die mij zegt 'ga nu een keuze maken' enne. Kijk als ik mijn moeder uitschrijf dan is ze uitgeschreven maar dan zit ze nog wel bij mij in huis. Of ze moet dan echt naar een instelling gaan Leger des Heils of zoiets. We hebben niet echt andere familieleden."

De cliënte wil graag bij de hand genomen worden, ook door haar klantmanager. Toch is ze wel blij met het gesprek: "Ik vond dit wel een fijn gesprek met de klantmanager, ik vind het fijn om met haar te praten. Ik ben niet dicht bij werk gekomen (zucht). Nee dat doel is niet bereikt... Mijn moeder woont nog steeds bij mij, dus ja...".

De klantmanager zegt naar aanleiding van het terugkijken en bespreken van de video-opnamen: "Het is toch anders dan in je hoofd afspelen of terugdenken. Het gesprek verliep minder chaotisch dan ik dacht. Ik wil naar een oplossing en een plan toe. Ik zie mezelf denken: ik kan dit niet vertalen naar een plan, wat ben ik hier mee opgeschoten? Het is wel gelukt om de verwachtingen van de cliënt bij te stellen."

Volgende gesprekken wil de klantmanager meer open vragen gaan stellen, wat meer kijkt naar de acties die de cliënte zelf onderneemt en de bal meer bij haar laten.

Analyse

De benadering is hoofdzakelijk gericht op dingen helder krijgen om zaken te kunnen regelen en op uitleggen hoe dingen werken. Dat lukt in het gesprek niet goed. De cliënte heeft een eigen beleving die in belangrijke mate gekleurd wordt door emoties, maar daar wordt nauwelijks op in gegaan. Haar leven past moeilijk in de categorieën van de participatiewet. Meer aandacht voor de beleving van de cliënte zelf kan mogelijk ruimte scheppen in haar hoofd om verder te denken. Het wordt niet duidelijk of alle uitleg en samenvattingen van de klantmanager aankomen. Dit zou gecheckt kunnen worden met controlevragen. De benadering van de klantmanager is vooral pedagogisch (uitleg). De cliënte zit in overlevingsstand en wil bij de hand genomen worden. Haar ervaring is dat het dan goed komt. Er is een mismatch tussen de interventie benadering en het zelfbeeld van de cliënte.

Interactie 7

(één video opname)

De cliënte is een vrouw van rond de dertig jaar. Ze heeft een beperking en zit in de caseload van het team nieuwe arbeidsbeperkten, maar de klantmanager schat in dat ze op de grens zit van wel of niet beperkt. Een snelle screening aan de hand van de vragenlijst Beoordeling Sociaal Aanpassingsvermogen door de klantmanager geeft geen duidelijk lvb-profiel. De cliënte zit nog niet zo lang in de caseload van de klantmanager. Deze laatste brengt de cliënt in omdat ze geen goed beeld kan krijgen van wat de cliënte kan.

Het doel van het gesprek dat is opgenomen, is om tot een plaatsing op een werkervaringsplek, arbeidsritmeplek of iets dergelijks te komen. De cliënte was geplaatst bij het werkbedrijf voor productiewerk (inpakken), maar is al snel uitgevallen. Het gesprek verloopt in een ontspannen sfeer. De cliënte is wat passief. De klantmanager stelt veel vragen die erop gericht zijn een beeld te krijgen van een passende plek en schrijft veel.

Klantmanager: "Wij dachten op een gegeven moment 'wat is er aan de hand, waarom ben je zo vaak ziek'? Je gaf ook nog aan dat je het eigenlijk niet zo leuk vond om naar het werkbedrijf te gaan. Dus toen vroegen we ons af 'ben je wel echt zo ziek en kun je het niet of wil je eigenlijk niet?' En toen gaf je aan 'ik wil wel maar het gaat niet'. Hoe kijk je daar nu tegenaan? Je bent nu een week verder. Je hebt niet gewerkt. Wat zou je het liefst willen?"

Cliënte: "ehh, een ander traject.."

Klantmanager: "Dat is wat je het liefste wilt? Naar het werkbedrijf terug dat wil je niet meer?"

Cliënte: "Ik wil graag een rustigere, kleinere plek"

Klantmanager: "Je blijft het dus niet zo fijn vinden, die plek bij het werkbedrijf"

Cliënte: "Nee, ik wil liever iets kleiner."

Klantmanager: "Toen we in die ruimte waren, waren er allemaal schuttingen..."

Cliënte: "Dat was wel beter"

Klantmanager: "En hoe vond je het werk dat je moest doen?"

Cliënte: "Dat werk was wel leuk, dat had ik al eens eerder gedaan"

Klantmanager: "Daar word je wel enthousiast van? [Cliënte knikt] Stel dat je dat zou kunnen doen in een kleinere ruimte dan zou je dat niet erg vinden?"

Cliënte: "Nee"

Klantmanager: "Dus dat inpakken, doosjes vouwen..."

Cliënte: "Ja, dat was wel leuk"

Het gesprek gaat verder over eerdere plekken en baantjes van de cliënte (hoe ging dat? Wat vond je er leuk aan?), maar daar komt weinig uit (ja, was wel leuk; ik wil graag in een rustige omgeving werken enzovoort). De klantmanager vraagt vervolgens wie de begeleiders waren van de cliënte op de verschillende plekken, naar hun contactinformatie en vraagt of het goed is als ze contact opneemt met die begeleiders om te kijken of die meer kunnen vertellen over het functioneren van de cliënte. Dat vindt de cliënte goed. Ze zijn hier een tijdje mee bezig. De klantmanager geeft achteraf aan, bij het terugkijken en bespreken van de video-opname, dat ze deze feitelijke vragen over begeleiders stelde om te checken of de cliënte dit nog wist, c.q. hoe goed haar overzicht en geheugen is.

Vervolgens bespreken ze enkele andere mogelijke werkervaringsplekken. De klantmanager legt uit wat deze plekken inhouden. Deze lijken de cliënte allemaal wel leuk.

Klantmanager: "Heb je een beeld van wat je dan gaat doen als gastvrouw?"

Cliënte: "Ja eh.. mensen ontvangen, koffie en thee brengen bij mensen die binnen komen"

Klantmanager: "De gastvrouwen staan bij de ingangen. Als mensen aan het zoeken zijn, brengen ze mensen naar de plek waar ze moeten zijn. Of als ze vragen hebben kunnen ze die stellen en dan probeer je ze op de juiste plek te brengen.

Cliënte: "Ja, dat lijkt me ook wel leuk om te doen".

De klantmanager vraagt bij één van de eerdere plekken waar de cliënte met een computer gewerkt heeft, welke programma's ze daar gebruikte en of ze nog opleidingen gevolgd heeft. Dat helpt om een beeld te krijgen van wat de cliënte kan. De cliënte heeft met Word en Excell gewerkt, ook met formules, en heeft presentaties gemaakt met Powerpoint. Ze heeft hiervoor cursussen gedaan en heeft ook een certificaat. Toch blijft het beeld dat de klantmanager krijgt van het kunnen van de cliënte beperkt. "Ik heb gezien dat je goed die dozen kon vouwen, meer heb ik nog niet kunnen ontdekken"; "Zullen we een medisch onderzoek doen om te kijken wat wel en niet kan?" (Cliënte: ja); "Ik heb geen goed beeld van jou": "Vind je het goed dat ik aan andere mensen die jou hebben zien werken, vraag wat je kunt?" (Cliënte: ja).

Na een half uur komt het gesprek terug op de plek bij het werkbedrijf.

Klantmanager: "Zou het kunnen werken, ook in een grote ruimte, als je de mensen leert kennen, dat je elke dag vertrouwde gezichten ziet?"

Cliënte: "Het wisselen was niet zo erg, maar dat je een beetje dezelfde... waar je wat aan kan vragen..."

Klantmanager: "Dus het helpt je als je weet wie er werken, als je ze een beetje leert kennen, dan wordt het minder eng"

Cliënte: "Niet eng, maar meer op je gemak dan"

Klantmanager: "Ik noem het woord 'eng', dat is het dan niet, maar kun je uitleggen wat het wel is? (...) Je vindt het niet eng maar...?"

Cliënte: "Ja eh.. ik voel me niet echt op mijn gemak daar. Dat geeft ook een soort stress."

Klantmanager: "Gespannen voel je je dan (Cliënte: ja). Je gaf ook aan dat je je daar een beetje bekeken voelt"

Cliënte: "Ja, dat die mensen opletten hoe je werkt"

Klantmanager: "Waren dat dan de andere mensen die daar werken of de werkleiding die teveel naar je keken? Of allebei?"

Cliënte: "Ja allebei. In het begin weet je nog niet goed hoe het moet" Klantmanager: "Maar het geeft niet als je fouten maakt hè".

Hier wordt duidelijk dat er iets anders speelde op de werkplek bij het werkbedrijf: schaamte dat mensen kijken hoe ze werkt terwijl ze nog niet helemaal doorheeft hoe het moet.

De klantmanager wil het gesprek afsluiten met de vraag "is er nog iets waar jij het over wilt hebben?" Daarop antwoorde de cliënte: "Ja. Wanneer zou ik kunnen beginnen als gastvrouw?" Hoewel ze eerder 'ja' op zei op alles wat de klantmanager voorstelde, had ze kennelijk al die tijd al helder wat ze wilde.

De klantmanager neemt zich aan de hand van het terugkijken en de bespreking een aantal dingen voor:

- Meteen in het begin een agenda maken en de cliënt vragen waar ze het over wil hebben;
- Open vragen stellen, één vraag tegelijk stellen;
- Meer belevingsvragen stellen (dit gaf in het gesprek nieuwe inzichten);
- Op een speelse manier checken wat de cliënte kan, bijvoorbeeld "How did you like that course?" als de cliënte vertelt dat ze een cursus Engels gedaan heeft, of als de cliënte zegt "Een rijbewijs is echt heel duur, dat is vijftig euro per les en als je dan twintig lessen hebt...", vragen: "Hoeveel kost dat dan om een rijbewijs te halen?"
- Een volgend gesprek op locatie voeren en ter plekke ervaren hoe het is om (bijvoorbeeld) gastvrouw te zijn en een beeld te krijgen van wat de cliënte overziet en kan.

De cliënte wilde meewerken aan een interview naar aanleiding van de video-opname, maar zegde de afspraak af en ziet verder af van deelname aan het project.

Analyse

Hoewel de vraag van de klantmanager betrekking had op het kunnen van de cliënte, ging het gesprek grotendeels over de motivatie en de voorkeuren (het willen) van de cliënte met betrekking tot een plek. De benadering is grotendeels gericht op het komen tot een zoekprofiel. Het impliciete mensbeeld is dat van iemand die in principe wil en kan werken (binnen diens mogelijkheden). De cliënte ziet zichzelf echter als iemand die wel wil (en die zelfs vrij precies weet wat ze wil) maar niet goed genoeg kan. Ze komt onzeker over, zegt in eerste instantie overal 'ja' op, en als ze uiteindelijk vertelt wat ze echt voelde bij het inpakwerk bij het werkbedrijf, wordt duidelijk dat ze zich schaamt. Er is een mismatch tussen de benadering van de klantmanager en het zelfbeeld van de cliënte. Een pedagogische benadering, bijvoorbeeld een vorm van jobcoaching of lifecoaching, sluit waarschijnlijk beter aan.

Interactie 8

(één video opname)

De cliënte is een vrouw van tegen de 40 van Surinaamse afkomst. Ze heeft een zoon en een dochter van 14 die zwanger is. Ze werkt parttime in de thuiszorg en houdt ook erg van koken.

De klantmanager en de cliënte kennen elkaar 5 jaar. Ze spreken elkaar normaal gesproken om de paar maanden. Een maand voor dit gesprek hebben ze elkaar nog telefonisch gesproken en gemailld. Het initiatief voor een afspraak komt soms van de één, soms van de ander. Dit keer van de cliënte. Ze wil minder gaan werken vanwege de zwangerschap van haar tienerdochter.

De klantmanager brengt deze cliënte in omdat ze niet goed weet hoe ze haar in moet schatten. Ze kent haar (ook in dit gesprek) als een optimistisch mens, maar weet van andere begeleiders ook dat ze bij hen soms met dramatische verhalen komt.

De cliënte is positief over haar klantmanager: "het is een schat van een mens. Echt, ik kan goed met haar. Maar soms heeft ze een bitcherige actie. Maar hee, dat ben ik ook!" Het gesprek zelf verliep ook goed, vindt ze: "heel leuk, dat weet ik nog, het was erg gezellig".

Het gesprek loopt inderdaad soepel. Zowel de cliënte als de klantmanager hebben een positieve instelling.

Klantmanager: "het laatste gesprek hebben we gezegd dat dit jouw weg naar de arbeidsmarkt niet mag verstoren."

Cliënte: "Nee, dat mag écht niet gebeuren. Dat gàt niet gebeuren. Ik laat dat niet gebeuren, ik heb het haar [dochter] ook heel duidelijk gemaakt: je weet waar ik mee bezig ben, je weet hoe ik zit, hoe ik ben. Ik heb ook een toekomst. Dus ik wil die graag behouden."

Klantmanager: "Maar het is natuurlijk wel een kind van 14, dus puur wettelijk gezien ben jij wel aansprakelijk voor haar. Nou weet ik niet hoe het zit met de relatie met je kleinkind."

Cliënte: "Dat heb ik met mijn arts besproken. Die zei, zolang ze nog jong is.. dat kan ook niet anders, ze woont nog bij mij in huis, ben ik aansprakelijk voor de baby en moet ik dus voogd worden van de baby. (...) Maar ik heb gezegd dat ze gewoon naar school moet kunnen gaan."

Ik wil haar toekomst ook niet afpakken. Ik heb met de arts een heel goed gesprek gehad en die heeft me naar een hele goede website gestuurd, jongemoeders.nl als ik het goed heb. Daar staan heel veel verhalen in van andere ouders die dat hebben meegemaakt. Ik heb natuurlijk ook een vriendin die jong moeder is geweest en ik heb met haar moeder er ook weer over gesproken en die gaat me ook een beetje ondersteunen. Als er dingen moeten gebeuren dat ze dan achter me staat."

Klantmanager: "Dus je hebt je netwerk ... je hebt genoeg mensen.."

Cliënte: "Jazeker, gelukkig wel"

Klantmanager: "Want ik maak me zorgen omdat wat ik van jouw verhaal weet is dat zaken weleens complex waren. Je had te maken met jeugdzorg en allerlei instanties. Op een gegeven moment was je ook betrokken bij het crisisteam, er waren overlast problemen"

Cliënte: "jajajaja, klopt"

Klantmanager: "Er waren allemaal zaken die speelden..."

Cliënte: "Maar dat is ook al allemaal over hoor".

De ogenschijnlijk positieve sfeer wordt door de cliënte achteraf gerelativeerd:

"Ik ga in een bepaalde modus het gesprek in. Ik ben altijd bang geweest voor het oordeel van een ander."

Bij het terugkijken valt de cliënte iets op: "ik praat door, ben positief en hoopvol, maar eigenlijk vind ik haar een beetje bemoederig. Ik vind het irritant als mensen zeggen 'als ik jou was zou ik het zo doen, je kan het beter zo doen'. Ze wil het beste met je voor hebben. Ze weet het beter dan jij. Maar ik heb ook hersens in mijn kop zitten. Dat heb ik wel met haar. Tuurlijk kan ik wat tips van haar pakken, maar meestal doe ik dat niet. Wel met dat ze me naar school wou hebben, toen dacht ik: oké ik ga de uitdaging aan. Toen had ze wel gelijk. Maar ik vind ook: het is aan mij wat ik er mee doe. Als ik op haar ga denk ik: laat lekker gaan. Ieder zijn mening. Komt toch een beetje dwingend over. Ze zegt het aardig maar er zit een boodschap in van: 'dit moet jij doen'." Het lijkt erop dat de cliënte in het gesprek veel meer op haar hoede is dan het lijkt.

Het gesprek over werk heeft een aantal onderwerpen. Allereerst probeert de klantmanager de cliënte ervan te overtuigen dat ze gewoon verder moet gaan met haar huidige deeltijd baan. De cliënte praat met haar mee. Maar achteraf zegt ze: "ze geeft aan dat er in de thuiszorg altijd werk is en dat ik niet verder moet kijken. Dat geeft mij het gevoel dat ik alleen daarvoor goed ben: alleen de schoonmaak en de zorg. Ik kan niets meer dan dat. Dat voel ik nu als ik het nu terugkijk. In het gesprek zelf had ik een gevoel van teleurstelling. Oké ik moet in de zorg blijven. Ik wil dat niet, ik wil stoppen per direct. En dat ik mezelf niet kan zijn omdat zij mij gedwongen een gevoel geeft van je moet in de zorg er is niets anders dan dat. Ik krijg het gevoel dat ik moet wachten, doorzetten, dat het moet, dat ik niks anders kan. Dat haalt bij mij de energie eruit."

Daarna worden ook andere werkmogelijkheden verkend. Het gaat over een zoekprofiel, CV-begeleiding, parttime werk. De klantmanager is veel aan het woord. De cliënte zegt achteraf: "ze laat mij hier weer zien wat beter voor mij is". De klantmanager stelt vervolgens een open vraag: "hoe zit het met jouw ambitie om te koken?"

Cliënte: "Die is er ook nog steeds. Het lijkt mij leuk. Weet je, ik hou er gewoon van om tussen de mensen te zijn, oudere mensen, ik weet niet waarom. Als ik voor ze ga koken, ook goed, maar dan ben ik meer in de keuken dan dat ik met hen ben." Eigenlijk zegt de cliënte hier dat ze koken minder leuk vindt dan zorgen. De klantmanager gaat echter door op het spoor van koken. De cliënte zegt hierover achteraf: "Het moet koken zijn. Zij weet dat ik van koken hou. Dat vind ik echt écht leuk. Maar ik denk dat ik veel meer ambities heb. Je gaat maar verder praten om dat gesprek af te ronden".

Het gesprek wordt afgerond met een inventarisatie van de stand van zaken op verschillende leefgebieden (de woonsituatie, overlast, urgentie) en er worden praktische afspraken gemaakt over verhuiskosten, baby-uitzet en over vervolgspraken (vaker afspreken).

Daar is de cliënte blij mee, al heeft ze bij dat laatste achteraf bedenkingen: "vaker afspreken daar was ik het wel mee eens, maar het hoeft niet te vaak en het moet niet alleen geouwehoer zijn."

Het moet wel zijn dat we een afspraak maken voor iets concreets. Ik moet er wel baat bij hebben, er moet iets uit komen niet alleen gebabbel".

Al met al krijgt de cliënte bij het terugkijken een heel ander gevoel bij het gesprek dan op het moment zelf. "Ik zou het fijn vinden als er meer gesproken wordt over wat ik wil. De klant meer laten praten of vragen stellen waardoor die meer gaat praten. Dat je kan zeggen wat je echt wil."

De klantmanager heeft naar aanleiding van het terugkijken en de bespreking een aantal voornemens voor het vervolg:

- Meer rust nemen en beter luisteren
- Het gesprek beter structureren
- Minder betuttelen en meer oprecht het gesprek voeren

Analyse

De benadering van de klantmanager is deels pedagogisch (uitleggen), deels directief. Ze behandelt de cliënte – impliciet – als iemand die misschien wel wil, maar die de weg gewezen moet worden en uitgelegd moet worden wat het beste is; als iemand die de situatie boven het hoofd gegroeid is. De cliënte ziet zichzelf als iemand die het allemaal redelijk onder controle heeft, maar gefaciliteerd moet worden in de oplossingen die ze voor zich ziet (minder of ander werk dat lichamelijk niet zo belastend is). Er is een mismatch tussen de benadering en het zelfbeeld van de cliënte, waardoor deze laatste het gevoel krijgt dat ze niet goed is en waardoor er ook geen oplossing komt voor de dreigende overbelasting van de cliënte. Aansluiten bij de motivatie en mogelijkheden van de cliënte zelf kunnen in deze situatie meer opleveren.

Interactie 9

(één video opname)

De cliënt is een man van 42 die al jaren een uitkering heeft. Hij is onder andere beveiligder geweest bij de luchtmacht, is handig, werkte in een fotostudio en in de thuiszorg. Hij is ooit van drie hoog naar beneden gevallen en heeft lang in het ziekenhuis gelegen. Met zijn bijstandsuitkering is veel misgegaan, zodat hij schulden heeft, zo'n 40.000 euro. Daar heeft hij een knauw van gekregen. Hij komt bovendien uit een vechtscheiding en is emotioneel niet stabiel. Zijn zoontje van 2,5 jaar oud is alles voor hem. "Ik sta alleen in het leven, mijn ouders zijn dood. Ik moet het gezag zien te krijgen over mijn zoontje, ik leef voor mijn zoontje. Dat is het allergrootste doel. Daarna kan ik weer aan de slag. Ik leef van 60 euro in de week. Dat lukt, maar leuke dingen kunnen er niet van af."

De cliënt zit nu anderhalf jaar in de caseload van de klantmanager, daarvoor heeft hij al diverse andere klantmanagers gehad. De klantmanager heeft de cliënt ingebracht in het project om te kijken hoe haar nieuwe aanpak, om meteen in het begin van een gesprek het gezamenlijke doel en de gezamenlijke agenda te bepalen, uitwerkt. De afspraak is telefonisch tot stand gekomen. Het doel van het gesprek is om tot een plaatsing op een werkplek te komen. Bij het gesprek zijn naast de cliënt en de klantmanager ook de maatschappelijk werkster van de cliënt en een jobcoach aanwezig. De klantmanager wil in één keer afspraken maken met alle betrokkenen.

Klantmanager: "Welkom! Voordat ik wil beginnen met het gesprek heb ik een agenda in mijn hoofd van wat ik met jullie wil bespreken. Voordat ik daarmee van start ga wil ik graag van jullie weten wat jullie agenda, jullie verwachtingen van dit gesprek zijn. Zou je daar iets over willen vertellen?"

Cliënt: "Ik ga er eigenlijk een beetje blanco in, ik weet niet precies wat ik moet verwachten. Ik ben benieuwd"

Klantmanager: "We hebben eerder al telefoongesprekken met elkaar gevoerd. Is alles wat ik daarin uitgelegd heb doorgelopen, heb je daar nog vragen over?"

Cliënt: "Ik zei op dat moment wel dat ik het allemaal begreep, maar het is eigenlijk een beetje uit mijn hoofd"

Klantmanager: "Heb je er behoefte aan dat ik nog eens uitleg wat we toen besproken hebben?"

Cliënt: "In eerste instantie wil ik zelf wel wat vertellen. Ik ben een tijdje geleden gekeurd door de keuringsarts in verband met de schuldsanering. En daar hebben ze mij een paar maanden de tijd gegeven om alles op orde te brengen. Ik vond het in mijn hoofd een beetje onlogisch dan om ... ik heb een hoop problemen aan mijn hoofd, stress, ik loop bij de psychiater daarvoor. Mijn ex, mijn zoontje maak ik me heel veel zorgen om. Afgelopen week is daar een positieve wending gekomen eindelijk. (...) Ik ben vrij positief ingesteld, maar ik denk dan meteen 'dit gaat weer goed komen' maar dan komt er dadelijk weer een tegenslag en dan stort ik weer in. Daar moet ik heel erg op letten, ik ben voorzichtig. (...) Ik wil graag ook weer aan de slag, een passende baan. Dat thuis zitten is in het begin misschien even lekker, maar ik wil wat opbouwen voor mijn zoontje voor later. Ik wil zo snel mogelijk uit de schulden en gewoon weer goed gaan verdienen zodat ik mijn zoontje alles kan geven wat hij verdient."

Klantmanager: "Wat mooi gezegd. Ik voel ook met je mee en zie ook dat je daar je hart hebt liggen. Ik ga even een bruggetje maken naar het telefoongesprek dat we hadden over het re-integratietraject. Ik hoor je zeggen dat je een ontheffing van de arbeidsverplichting hebt, dat klopt inderdaad en daar houdt de gemeente ook rekening mee. Het doel van het gesprek vandaag is dat ik het met je wil hebben over wat er wél kan. Liever in een gesprek dan per telefoon, dat geeft ook de mogelijkheid dat anderen aan kunnen sluiten in het gesprek. Daar wil ik iets over vertellen. Voordat ik daarover begin wil ik ook graag van jou [maatschappelijk werkster] horen of je verwachtingen of een agenda of vragen hebt."

Maatschappelijk werkster: "nee. De cliënt heeft gevraagd of ik ter ondersteuning aanwezig wil zijn, ook omdat twee meer horen dan één. Dat is mijn rol"

Klantmanager: "Perfect, dan is dat ook duidelijk"

Cliënt: "Ik ben daar heel blij mee. Er komt de laatste tijd zoveel op me af, er gaat zoveel door mijn hoofd heen... Een vriend van mij die ik al jaren niet meer gezien heb nam contact met me op. Die had van verschillende mensen gehoord dat ik goed bezig was.. verantwoordelijk voor mijn zoontje, ik doe geen gekke dingen meer.. Hij heeft een eigen bedrijf waarmee hij pvc-vloeren legt en hij heeft mij de kans geboden om in overleg met jullie, dat ik bij hem in de leer ga en dan naar een volledige baan toe kan."

Klantmanager: "Wat een fantastische kans! Ik ben blij voor jou"

Cliënt: "Het is mooi werk, ik ben een dagje meegelopen.. ik kan mijn creativiteit erin kwijt"

Klantmanager: "Ik zie het ook aan je, je wordt helemaal blij. Dus eigenlijk hoef ik niet meer te spreken met je over mijn plan?"

Cliënt: "Jawel. Maar ik had nog één vraagje. Dit is best een serieus aanbod, maar ik heb één minpuntje, en dat is dat ik geen rijbewijs heb. Ik hoop, en dat is mijn vraag, of er eventueel een mogelijkheid is dat ik via de gemeente, via bijzondere bijstand of iets dergelijks, mijn rijbewijs zou kunnen halen".

Klantmanager: "Dan kun je verder komen.. Ik heb je gehoord, ik ga daarover nadenken. Ik denk altijd in mogelijkheden, maar ik moet nagaan of dat kan. Geen nee, geen ja. Ik wil jullie eerst voorstellen aan mijn collega, jobcoach. Hij begeleidt ook het traject waar we over spraken. Misschien wil jij daar iets over vertellen?"

De jobcoach legt uit wat het traject inhoudt. De cliënt is niet meteen enthousiast: "ik heb al arbeidsritme". Zijn belangrijkste bezwaar is dat hij zichzelf niet tussen mensen met beperkingen ziet functioneren. "Ik heb wel een dingetje met een sociale werkvoorziening, dat zijn mensen met beperkingen. Ik heb zelf een hoger dan gemiddeld iq en kan moeilijk omgaan met eh.. dommere mensen, zeker als ik niet zo lekker in mijn vel zit."

Er wordt uitgelegd dat er meerdere functies zijn, ook op locatie en dat ritme opdoen ook het combineren van zorgtaken en werk inhoudt.

Klantmanager: "Dat is ons plan. Hoe klinkt dat?"

Cliënt: "Ja, ik zie het wel zitten (hij kijkt ondertussen met een vragende blik naar de maatschappelijk werkster)."

De maatschappelijk werkster vraagt de cliënt hoe hij het gesprek ervaart: "Je had een bepaald beeld toen we hier binnen kwamen. Wil je delen hoe je [cliënt] beeld nu is?"

Cliënt: "Ik vind dat je [klantmanager] het goed doet. De persoonlijke benadering die ik van jou krijg heb ik nog nooit meegemaakt binnen de gemeente. Daar ben ik heel erg van onder de indruk, dat doet me echt heel erg goed."

Het gesprek wordt afgesloten met praktische afspraken: een kennismaking bij het werkbedrijf. De maatschappelijk werkster zal de cliënt ophalen en hem daarheen begeleiden.

Het kennismakingsgesprek bij het werkbedrijf verloopt niet goed. De cliënt ziet die werkomgeving helemaal niet zitten. Hij slaat weer helemaal om in zijn gevoel naar de gemeente. In het interview achteraf zegt hij dat hij zich niet serieus genomen voelt: "ze heeft niet naar me geluisterd". Op de vraag waarom hij in het gesprek zelf dan 'ja' zei en de hele tijd constructief mee bewoog, zegt hij: "je moet wel een beetje met ze meegaan anders word je weer gekort. Niet meteen de kont tegen de krib gooien, want dan is het weer werkweigering. Een stukje respect is het ook, je hoort nu eenmaal trajecten te volgen. Achteraf gezien had ik dat niet moeten doen."

Aan de klantmanager heeft de cliënt aangegeven dat het veel minder geld kost als hij een lening voor een rijbewijs krijgt dan dat hij nog maandenlang een uitkering heeft. "Wat ik wil is in de leer gaan met behoud van uitkering [pvc vloeren leggen via het bedrijf van zijn vriend], een lening voor een rijbewijs, zelfstandig worden, uit de uitkering, rijbewijs terugbetalen." Als dat niet lukt weet hij het ook niet meer. "Het pad van het snelle geld kiezen is niet zo moeilijk." De klantmanager neemt zich voor om nu plan B te gaan verkennen met de cliënt, in het besef dat het verloop van deze interactie een terugkerend patroon is bij de cliënt.

Analyse

Er wordt meteen in het begin een goede kwaliteit van de relatie gecreëerd in het gesprek. Dit leidt snel tot concrete afspraken met instemming van alle betrokkenen. De ingezette koers blijkt achteraf echter niet aan te sluiten bij het beeld dat de cliënt van zichzelf en zijn toekomst heeft. Het beoogde traject richt zich op mensen die wel willen werken, maar dat nog niet goed kunnen. Door middel van werkervaring en begeleiding worden werknemersvaardigheden geleerd. Dit sluit niet aan bij het zelfbeeld van de cliënt. Die ziet zichzelf als iemand die al lang werknemersvaardigheden heeft, maar die een sociaal steun netwerk mist om verder te komen. De maatschappelijk werkster lijkt nu die rol te vervullen. De interventie zou zich meer kunnen richten op het (leren) ontwikkelen van een stabiele leefsituatie, waarbij de klantmanager – met voorwaarden – faciliterend op kan treden wat betreft het vinden van werk, aansluitend bij de wensen en mogelijkheden van de cliënt zelf.

Interactie 10

(twee video-opnamen)

De cliënt is een man van begin 30 die in de IT werkte maar flink overspannen is geraakt. Hij heeft een tijdje als kluizenaar geleefd en voor niemand de deur opengedaan. Hij heeft schulden en sinds enkele jaren een uitkering. Het gaat erg op en neer met hem, hij volgt therapie en doet vrijwilligerswerk.

De cliënt zit anderhalf jaar in de caseload van de klantmanager. In die tijd heeft de klantmanager geëxperimenteerd met haar benadering. Ze ging soms samen koffiedrinken en heeft breed naar alle leefgebieden gekeken in plaats van alleen naar werk. Ze heeft hem onder andere geholpen met een nieuwe woning. Ze spreken elkaar normaliter eens in de twee weken. Afspraken komen per email tot stand. Vanwege de vakantie van de klantmanager zat er nu een langere periode tussen. "Ze heeft het een beetje losgelaten nu ze ziet dat ik stappen zet." De cliënt had een update over zichzelf gestuurd en aangegeven dat het wat minder ging. Daarop heeft de klantmanager een afspraak gepland: "vorig jaar had hij in de zomervakantie ook een terugval".

De gesprekken verlopen in een ontspannen sfeer, de cliënt praat gemakkelijk en voelt zich op zijn gemak. Het gesprek begint met het verkennen van de mentale staat van de cliënt.

Klantmanager: "Toen ik jou net ontmoette ging het heel slecht."

Cliënt: "Zo erg is het nu niet (lacht er vriendelijk bij)"

Klantmanager: "Als je een cijfer zou moeten geven op een schaal van 1 tot 10.."

Cliënt: "Als het toen een nul was is het nu een vijf."

Klantmanager: "En toen je net verhuisd was?"

Cliënt: "Toen gaf ik het wel een acht, misschien wel een negen. Toen was ik blij met alles wat er om me heen gebeurde. (...) Ik heb bijwerkingen van medicijnen. Ik slaap maar een uurtje dan word ik wakker en dat vier of vijf keer in een nacht, daar ga je helemaal kapot van. Moe, transpireren, haaruitval. (...) Dingetjes stapelen zich weer op".

Klantmanager: "Lastig hè? Een paar weken geleden had je het idee dat de wereld voor je open stond, je hebt woonruimte, therapie. Hoe voelt dat?"

Cliënt: "Dat is moeilijk. De tegenslagen zitten me nu dwars. Twee maanden geleden ging het zo goed, als er wat gebeurde ging ik er heel makkelijk omheen.

Ik liet een glas vallen, ruimde het op en ging gewoon door."

Klantmanager: "En nu?"

Cliënt: "Nu werkt dat niet. Ik word echt tegen gehouden, ik kan niet zo goed beschrijven hoe ik het voel."

Klantmanager: "Akelig voor je".

De cliënt zegt hier achteraf, geëmotioneerd, over dat hij het heel prettig vindt dat de klantmanager zoveel begrip toont.

De klantmanager leidt het gesprek richting het onderwerp werk door samen te vatten hoe zijn huidige gesteldheid voortkomt uit een te enthousiaste werkhouding waarin hij hele lange dagen maakte die tot een burn-out leidden. "Ben je bang dat dat opnieuw gebeurt?"

Cliënt: "Nee, het is nu alsof ik van buitenaf word tegengehouden. Alles gaat traag, opstarten, denken.."

Klantmanager: "... terwijl je juist ook heel snel kunt denken soms."

Cliënt: "Mensen zien het ook niet gauw aan me".

Het gesprek gaat toch weer door over de gesteldheid van de cliënt. Op een gegeven moment vat de klantmanager de situatie samen: "Jij neigt naar depressiviteit. Het is belangrijk om balans te vinden, om toch weer de weg naar de arbeidsmarkt te vinden. Ik denk nu eerst even de focus op je therapie en medicijnen en dan gaan we zoeken naar een plan. (...) We kunnen dat ook nu oppakken? Maar ik denk dat dat niet zo'n goed plan is (de cliënt schudt zijn hoofd). We waren goed bezig, maar misschien moeten we even pas op de plaats maken." Cliënt: "(gaat meer rechtop zitten) Ik was ook al aan het solliciteren." Hij begint uitgebreid te vertellen over zijn sollicitaties en mogelijkheden die hij ziet. Hij praat honderduit over werk en over zijn gebruiksaanwijzing ("ik moet ruimte hebben om te mogen voelen wat ik voel"). Hij laat in het gesprek ook allerlei kwaliteiten en werknemersvaardigheden zien. De sfeer wordt minder zwaar en ze praten verder over een zoekprofiel ("ik vind het niet erg om onderaan te beginnen") en over de manier waarop ze prettig samenwerken. Beide gesprekspartners zijn open en geëngageerd.

Cliënt: "Het heeft me in beweging gebracht".

Klantmanager: "Wie heeft die stap gemaakt?"

Cliënt: "(breed lachend) Moi!"

Klantmanager: "Je maakt het werk voor mij heel gemakkelijk, en waarom?"

Cliënt: "ik doe het zelf (...) Maar dat bedoel ik, dat menselijke.. Je geeft me de ruimte om zelf weer op te kunnen krabbelen en groeien en niet 'je gaat nu zus doen want anders...' Wat jij me hebt gegeven is dat je mijn strijd ziet, je hebt handvatten gegeven, je hebt me geholpen met mijn huisje, overal bij geassisteerd. Fijn dat er iemand naast we was op wie ik kon leunen als het even niet ging. Die ook tegen me zei, toen ik met mijn huis bezig was, 'het is misschien toch wat zwaarder dan je denkt'.. dat je sturing geeft, dat doe je perfect."

Klantmanager: "(...) Hoe kun je dan wel bereiken wat je wilt, qua werk. Heb je daar zelf een idee van?"

Cliënt: "Nee, dat vind ik heel moeilijk omdat ik van heel veel dingen houd. Ik vind elektronica heel leuk, ik vind computers leuk, met mensen omgaan vind ik leuk. Maar ja, zoek daar eens iets tussenin om het te specificeren..."

Klantmanager: "Op de arbeidsmarkt zijn vakmensen nodig. (...) Maar het is in de praktijk meestal wel hard werken, dat heb je eerder gehad. Bij zo'n setting heb ik twijfels. Ik eerder een setting met computers voor me, bij de overheid of een ziekenhuis. Maar dan heb je wel een opleiding nodig".

Cliënt: "Flexibele uren zou ik ook niet erg vinden, als het maar niet van 's ochtends tot middernacht is. Laten we het gewoon proberen, kijken waar ze om vragen."

Klantmanager: "Misschien dat je over een tijdje wel de hele wereld aankunt. (...) Je moet wel je grenzen aan kunnen geven."

Cliënt: "Daarom zeg ik, laten we gewoon beginnen, ik vind mijn draai wel, of niet, dan ben ik in ieder geval bezig."

Klantmanager: "Wat zullen we voor de volgende keer afspreken? Ik merk dat werk toch best wel leeft bij je. Ik ga je niet onder druk zetten."

Cliënt: "Laten we dat doen. Ik ga concreet uitzoeken wat ik wil doen.."

Klantmanager: "Niet te concreet, ga gewoon naar vacatures kijken om te ontdekken wat je leuk zou vinden. Als je er eentje vindt die je aanspreekt, print die

uit, meer niet. Niet te zwaar maken. Alleen kijken waar je hart van gaat kloppen."-

Cliënt: "Lijkt me een goed plan".

Bij het terugkijken en bespreken van de opname constateert de klantmanager dat zij degene is die het zetten van stappen naar werk afremt, terwijl de cliënt enthousiast is. Ze neemt zich voor om in het volgende gesprek meer structuur te brengen en meer de focus op werk te leggen. Ook wil ze minder vanuit oordelen werken en meer aan de cliënt vragen.

De cliënt is enthousiast over het gesprek en de aanpak van de klantmanager.

"Ze weet echt wat er met mij aan de hand is. Ik had een dip en dat heeft ze echt super goed opgepakt. Mijn vertrouwen is destijds flink beschadigd en ik vond het moeilijk om met mensen te praten. Maar aan haar vertel ik alles. (...) Ze heeft kort samengevat wat we gaan doen, en hoe we het gaan doen. Dat is puur duidelijk. Deze manier ken ik van haar en vind ik heel prettig. Dat geeft ook iets aan voor de volgende keer en dan kan ik me voorbereiden en ik weet wat de volgende stap zal zijn. Af en toe gaat het wel van hot naar her. Meestal gaan we een uurtje zitten en daarna heb ik 1) een goed gevoel, 2) mijn ding verteld en 3) iets geleerd. Ik kijk er altijd wel naar uit."

In het volgende gesprek legt de klantmanager inderdaad de focus op werk. In een kwartier komen ze tot afspraken.

Klantmanager: "Wat mij bij het terugkijken van het vorige gesprek opviel is dat jij ontzettend graag aan de slag wilde (cliënt knikt). En wat ik deed was eigenlijk 'doe rustig aan', terwijl jij uit alles liet blijken dat je wel aan de slag wilt (cliënt knikt). Dus ik wil de focus vooral op jouw toekomst en werk leggen. Zijn er dingen waar jij het over wilt hebben?"

Cliënt: "Allereerst wil ik zeggen dat ik afgelopen weken lichttherapie heb gehad en dat heeft een goede invloed gehad. Ik heb 's ochtends een enorme boost, energie. Het enige nadeel is dat ik 's middags rond een uur of 4 energie tekortkom. Ik voel me stukken beter. Bij mijn vrijwilligerswerk ben ik hartstikke actief. Ik geniet ervan dat ik weer dingen kan doen."

Klantmanager: "Door werken kun je in een flow terecht komen. Vertel: je hebt met iemand gesproken over werkzaamheden."

Cliënt: "Ja, dat was helaas ook weer vrijwilligerswerk. Ik weet dat er ook betaalde mensen zitten, maar ik weet niet wat voor rol hij voor mij ziet. Ik vond het een superleuk bedrijf. Ik denk dat ik hem nog een keer moet bellen. Hij heeft ook een goed netwerk."

Het gesprek gaat door over de arbeidsmarkt, vrijwilligerswerk en opleiding.

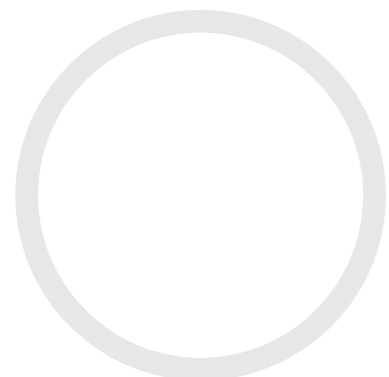
Klantmanager: "Laten we ons nu even concentreren op dit bedrijf. Heb je ook nagedacht over een opleiding?"

Cliënt: "Ik weet niet zo goed. Boeken lezen en leren gaat me de laatste tijd niet zo goed af. Als ik gewoon ergens zit leer ik tien keer zo gemakkelijk."

Klantmanager: "Laten we ons dan richten op een werkplek waar je de mogelijkheid hebt om te leren. Neem gewoon eens contact op met dat bedrijf en laten we onderzoeken wat dat bedrijf voor jou kan betekenen. Dan leg ik uit wat we als gemeente kunnen. We hebben er allemaal belang bij dat je aan de slag komt."

Ze spreken af dat de cliënt het bedrijf nogmaals benadert om dit uit te zoeken en dat hij eventueel nog meer bedrijven benadert. De klantmanager geeft nog enkele zoektips en ze bespreken de rol van de klantmanager in dit proces. Meegaan in een driegesprek lijkt beiden niet nodig, ze spreken af dat de klantmanager er alleen bij komt in een mogelijke onderhandelingsfase. De klantmanager geeft de op papier gezette afspraak aan de cliënt mee.

Op het eind van het gesprek vraagt de klantmanager aan de cliënt hoe hij het gesprek vond. Cliënt: "De structuur in het gesprek was helder, daarna nog een beetje bijpraten. Je hebt het formeel ook een beetje vastgelegd, dat is wel fijn."



Analyse

De benadering van de klantmanager was in eerste instantie zorgend en beschermend. De cliënt vertrouwt haar volledig, voelt zich begrepen en laat zich graag bij de hand nemen. Er ontstaat echter weinig energie in het gesprek. Als het gesprek op het onderwerp werk komt ontstaat er wel energie. Een herstelbenadering in plaats van een meer problematiserende 'reparatiebenadering' lijkt hier beter te werken. De cliënt ziet zichzelf dan als een stuk zelfredzamer, waar de meer faciliterende benadering van de klantmanager, gericht op het creëren van kansen, naadloos bij aansluit.

Interactie 11

(één video-opname)

De cliënt is een man van begin 30. Sinds ruim twee jaar geeft hij 4 dagdelen per week onbetaald boksles. Hij heeft op zijn 9e zijn gehoor grotendeels verloren en heeft opnieuw leren horen met een gehoorapparaat. Dat type wordt echter niet meer gemaakt. Via een oproep op facebook heeft hij nog drie werkende exemplaren gekregen, maar hij is inmiddels aan zijn allerlaatste exemplaar toe. Hij moet gaan omschakelen naar een nieuw type. Opnieuw leren horen met een ander type gaat opnieuw enkele jaren kosten, daar ziet hij enorm tegenop. Ook heeft hij een paar jaar geleden een hersenbloeding gehad (teveel klappen) en restschade: nog vaak hoofdpijn bij teveel inspanning.

Hij heeft in de beveiliging gewerkt in een vaste baan. Door een ongelukkige samenloop van omstandigheden zit hij sinds vijf jaar in de bijstand. "Een ex vriendinnetje was jaloers dat ik een nieuwe vriendin had en heeft de politie verteld dat ik wapens in huis had. Dit was niet waar, ik heb niets met wapens te maken. De politie deed 's nachts een inval. Ze traptten de deur in, maar ik hoorde ze niet binnenkomen omdat ik 's nachts mijn gehoorapparaat niet in heb. Ze stonden ineens naast mijn bed en ik schrok en heb ze harde klappen verkocht. Ik ben kick boxer. Ze hebben geen wapens gevonden maar ik heb wel een half jaar detentie gekregen voor het mishandelen van agenten. Mijn moeder heeft geholpen de huur door te betalen zodat ik na dat half jaar weer een woning had. Door de detentie verloor ik mijn baan en erger nog, ik kon daarna ook niet terug in de beveiliging omdat je pas na 8 jaar gerehabiliteerd kan worden. Omdat ik de baan door eigen schuld verloor, kreeg ik ook geen ww-uitkering en ik kreeg ook geen bijstand. Ik heb een heel jaar geen inkomen gehad, maar ik kon gelukkig geld van ouders mijn lenen." Hij vertrouwt de gemeente niet "Ik heb een stuk of zes klantmanagers gehad, vaak mot mee." Ze wilden hem gelijk aan het werk hebben via een sociale werkplaats, leestafel, leerwerktraject, maar daar moet hij allemaal niets van hebben, hij wil gewoon weer de beveiliging in. "Gingen ze me vertellen hoe ik kon leren solliciteren, maar ik weet dat heus wel want ik had al een vaste baan." Ook heeft hij ooit een ondernemingsplan gemaakt om een bedrijfje op te zetten in voedingssupplementen. Van zijn ouders zou hij geld kunnen lenen, van de gemeente hoopte hij dat hij dit een tijdje met behoud van uitkering zou kunnen opzetten.

"Het mocht wel, maar de gemeente moest dan een vinger in de pap hebben in mijn bedrijf, het moest via de broedplaats en een sociale onderneming zijn of zoiets. Maar met voedingssupplementen vertolk je een leefstijl en die leefstijl is niet afhankelijk zijn van een uitkering. Op zo'n manier zou het bedrijf niets worden. Nu doet iemand anders het. Sindsdien vraag ik niets meer, oké wat jij wilt."

Met zijn huidige klantmanager gaat het goed, vindt hij. Ze heeft zich ingezet om te kijken wat hij goed kon en graag wilde en dat was zijn sport: kickboksen. Via haar is hij bij de boksschool terecht gekomen en heeft hij een opleiding tot sporttrainer mogen doen. De klantmanager doet de laatste tijd mee aan bokslessen die hij geeft aan een groep cliënten, in het kader van een project gezondheid en bewegen. Hieraan doen veel cliënten uit de caseload van de klantmanager mee. Ze spreken elkaar om de twee weken. Uitnodigingen gaan per email.

De klantmanager heeft hem uitgenodigd voor een gesprek, omdat ze hoorde over zijn probleem met het gehoorapparaat. Het doel van de cliënt was om duidelijk te maken dat het gebruik van zijn gehoorapparaat binnenkort op zou houden, het doel van de klantmanager om na te gaan welke gevolgen dit heeft voor zijn maatschappelijke participatie en stappen naar werk en om hem steun te bieden. Het gesprek verloopt in een ontspannen sfeer.

Klantmanager: "Allereerst wil ik je echt even bedanken voor de mooie lessen die je geeft. Ik heb nu vier lessen met jou meegemaakt en ik ben echt onder de indruk, dankjewel. We hebben dit gesprek plotseling ingepland omdat je gisteren naar me toe kwam en vertelde over je gehoorapparaat."

Cliënt: "Dat is echt ellende, daar ben ik echt niet blij mee."

Klantmanager: "Hoe lang weet je dit al?"

Cliënt: "Ik weet het al ruim twee jaar. (...) Ze gaan best wel snel kapot, een beetje zweet erin en het is klaar."

Klantmanager: "Ik schrok gisteren, want het houdt in dat er voor jou een kleine stap is van een horende wereld naar een dove wereld. Er hoeft maar iets te gebeuren. Ik denk in oplossingen, maar ik heb geen oplossing."



Cliënt: "We zijn bezig met het UMC in Utrecht en met de fabrikant om te helpen bij de afstelling van de nieuwe, maar tot nu toe alleen maar ellende. Er is weinig keuze, er zijn maar twee of drie typen die mij kunnen helpen."

De klantmanager biedt verschillende keren in het gesprek haar steun aan, de cliënt zegt iedere keer nee. "Helpt het als ik jou bijsta in dit proces?" "Dat heeft geen zin" "Helpt het als wij samen gaan oefenen als je moet omschakelen (naar het nieuwe apparaat)?" "Het is gewoon klote.. Ik zie mezelf niet als een doof persoon, dat gaat straks wel weer gebeuren, daar kun jij ook niks aan veranderen."

Via gevoelsreflecties, het uittekenen van de sociale gevolgen van zijn aanstaande doofheid, en reflecties op de manier waarop hij in het leven staat, probeert de klantmanager hem zo ver te krijgen dat hij hulp accepteert.

Klantmanager: "Kun je mij proberen uit te leggen wat 'klote' voor jou inhoudt?"

Cliënt: "Niet geholpen kunnen worden, niet goed kunnen communiceren, ik kon nog niet goed liplezen dus ik kon niemand verstaan, ik kon nog geen gebarentaal."

Klantmanager: "Angstig [cliënt knikt].. Eenzaam [cliënt knikt].. Ik zou bijna wanhopig worden".

Cliënt: "Nee, ik ben er echt niet blij mee".

De cliënt voorziet een flinke periode waarin hij in sociaal isolement leeft.

Klantmanager: "Je hebt je ontzettend goed ontwikkeld bij de boksschool, veel vrienden, je bent een voorbeeld. Je raakt die vrienden toch niet kwijt?"

Cliënt: "Maar ik kan dan niet meer communiceren. Voor mij hoeft niet iedereen het te weten."

Klantmanager: "Niemand is perfect. (...) Jij helpt mensen om verder te komen bij de boksschool. Kun je toelaten dat mensen jó u ondersteunen?"

Cliënt: "Ik zal het toch zelf moeten doen. Ik vind het niet fijn als ik niet meer over straat durf te gaan, niet meer in gezelschap van mensen durf te zijn."

Klantmanager: "Ik wil er voor je zijn. Ik wil met jou dat proces doormaken".

Cliënt: "Ik zal het toch zelf moeten doen".

Klantmanager: "Stel dat het omgekeerd was, wat zou je dan tegen die persoon zeggen?"

Cliënt: "Ik zou zeggen dat ie het moet doen. Dat zeg ik ook tegen mezelf. Ik ga het ook doen. Het gaat tijd kosten, het gaat ellende zijn".

De cliënt zegt hierover achteraf: "Ik vond het gesprek zwaar. Moeilijk om over de situatie te praten. Dat ik slechthorend ben, want zo zie ik mezelf niet. Ik ben er niet blij mee dat ik een nieuw gehoorapparaat moet. Ik probeer het zo lang mogelijk vol te houden, dit leven dat ik opgebouwd heb (...) Ik vond het gesprek niet zo leuk. Ze wil me wel ondersteunen maar dat kan ze niet. Ik dacht af en toe 'denk nou ff na, ik heb het al drie keer gezegd. Heb je daar nu wat van geleerd? Ik werd er wel chagrijnig van'. Ik zie haar elke week bij de bokssclub. Dat is voor mij wel genoeg. Maar zij wil dan graag afspreken. Om hier dan maar weer te gaan vertellen hoe slecht het met me gaat ... daar word ik niet beter van. Zij is niet mijn psycholoog. Ze denken bij de gemeente dat ik geen vrienden heb en er alleen voor sta maar dat is niet zo. Ik ben niet echt eenzaam en ik krijg goede hulp overal bij. Ik hoef ook geen aai over mijn bolletje, daar ben ik denk ik te hard voor. Ik ervaar steun en afleiding bij de bokss-club. Door positief te zijn probeer ik een positieve sfeer neer te zetten. Ik zie dat dat goed is. Anderen worden dan ook positief. Mensen praten graag over zichzelf. Als ik anderen daarmee kan helpen dan is dat fijn, dan vergeet ik mijn eigen shit even."

Toch is de cliënt blij met de klantmanager: "ze is onwijs aardig. Ze doet haar best om me te begrijpen. Dat vind ik fijn. Ze is vriendelijk, ze staat open voor je, ze is niet zo dwingend, dat werkt niet bij mij".

De klantmanager trekt voor zichzelf de conclusie uit het terugkijken en bespreken dat ze het jammer vindt dat de cliënt geen hulp wil accepteren, maar dat ze hier voortaan minder lang over door zal gaan, de cliënt meer wil uitnodigen in plaats van aan te dringen. Ook wil ze meer achterover zitten en de cliënt laten praten.

Analyse

De benadering van de klantmanager is erop gericht de cliënt hulp te laten accepteren. Overtuigen lukt niet, een leerdoel vinden lukt ook niet. De cliënt wil ook niet naar zijn gevoel, omdat hem dat niet helpt. Het zelfbeeld van de cliënt is dat van iemand die altijd zijn eigen problemen oplost. Hij wil graag gefaciliteerd worden in wat hij nodig heeft, zoals bij het opstarten van een eigen onderneming indertijd. In de huidige situatie heeft hij niks nodig van de gemeente, hij wil alleen dat de klantmanager op de hoogte is om geen problemen met zijn uitkering te krijgen. Als persoon vindt hij haar aardig, als functionaris heeft hij haar niet nodig. Er is een mismatch tussen de benadering van de klantmanager en het zelfbeeld van de cliënt.

Interactie 12

(één video-opname)

De cliënt is een man van ongeveer 35 afkomstig uit Azerbeidjan. Hij heeft 12 jaar in een AZC gezeten. Hij vindt het jammer dat hij daar niets mocht doen, alleen wachten. Hij heeft zichzelf Nederlands geleerd met behulp van tv, jammer genoeg niet meteen met taalles. Hij heeft in Nederland nog geen echt werk gehad, wel heeft hij vrijwilligerswerk gedaan.

Met de vorige klantmanager heeft hij een conflict gekregen. Naar aanleiding daarvan heeft hij nu een andere klantmanager. Cliënt: "De vorige klantmanager vertrouwde mij volgens mij niet. Ik heb wat problemen met mijn gezondheid. Ze moet de procedure volgen. Veel klanten maken misbruik dat snap ik wel. Ze was bekend met mijn verhaal en AZC-verleden, toch ging ze door. Je voelt het wel als er iemand tegen over je zit en die je niet vertrouwt". Hij moest van haar naar een arbeidsritmeplaats, schroeven en plastic en dergelijke scheiden. Dat moest hij 3 maanden doen en daarna zouden ze verder gaan kijken naar werk/opleiding. Hij heeft hier een contract voor getekend. Toen moest dat opeens verlengd worden. Dat was volgens hem niet de afspraak en dat ging hij niet doen. "Toen zei ze: 'hier moet je je handtekening zetten, anders sturen we je naar een ander traject'. Ik heb nog een kans in Nederland, ik ben nog jong. Zij heeft nooit open gevraagd wat voor idee ik voor mijn toekomst had, alleen jij moet dit, dat. Bij mijn huidige klantmanager is dat helemaal anders. Ik voel me als mens, echt als klant, echt gezien. We hebben uitgebreide gesprekken en zij doet wat een klantmanager moet doen".

Ze zien elkaar om de twee weken. Afspraken worden per email gemaakt. De cliënt had dit gesprek aangevraagd, hij wilde iets samen met haar regelen voor zijn studie. De klantmanager heeft deze cliënt niet met een speciale reden ingebracht in het project.

Het doel van het gesprek was voor de cliënt dat hij de vergoeding voor de mbo 2 opleiding beveiliging wilde regelen. "Ik heb vandaag het NTI gebeld voor het inschrijfformulier. Ze wilden gegevens van de gemeente voor de factuur anders komt het op mijn naam. Ik dacht, beter om dat samen te doen en in één keer alles te regelen. Ik wil zekerheid.

De school heeft gezegd: misschien moet je je tentamen opnieuw doen. Hoe zo misschien? Ze moeten dat zeker weten." De klantmanager legt uit hoe het financieel werkt en belt meteen het NTI.

De cliënt zegt achteraf dat hij het best zelf kon regelen, maar dat hij liever een getuige heeft die het gesprek en het antwoord op de vraag ook gehoord heeft. "Anders zeggen ze straks misschien dat het nooit gezegd is en er miscommunicatie is, die ervaring heb ik namelijk. Ik wil zekerheid. Het gaat vaak verkeerd. Na de inschrijving heb ik het verkeerde boek toegestuurd gekregen."

Nadat de klantmanager een kwartier lang telefonisch zaken geregeld heeft met het NTI, neemt de cliënt het telefoongesprek over. Hij wil weten of hij na inschrijving een stage- of leerovereenkomst kan krijgen. Die heeft hij nodig voor de plek die hij heeft geregeld bij een beveiligingsbedrijf. Ook wil hij weten welke examens hij moet doen voor de mbo-2 opleiding. Hij heeft drie theorie-examens al behaald en wil weten of hij daar vrijstelling voor krijgt en hoe dat aangevraagd moet worden. Na een kleine 10 minuten vraagt de klantmanager vriendelijk of het telefoongesprek later (buiten de spreekkamer) voortgezet kan worden. De cliënt schaamt zich dat hij zo lang heeft zitten bellen. Achteraf zegt hij: "Ik vind het wel lastig dat ik zo lang aan het woord was, ik moest eerder stoppen. De klantmanager heeft wel gelijk, sommige vragen kan ik zelf thuis stellen. Ze zat lang te wachten en heeft toen gezegd 'nu even stoppen'. Ze heeft niet gezegd 'je kan veel zelf regelen, niet hier bij mij', dat vind ik wel fijn. (...) Ik vond het knap van haar. Van haar moest ik stoppen, maar ik kreeg ook een compliment van haar ['Ik ken jou als iemand die dingen graag goed doet']. Dat heeft mij rustig gemaakt. Haar manier van stop zeggen was fijn en dan ook nog een compliment krijgen!" Zijn idee voor een volgende keer: "het zou beter zijn om de telefoon op de speaker te zetten, dan hadden we het gesprek echt samen kunnen voeren."

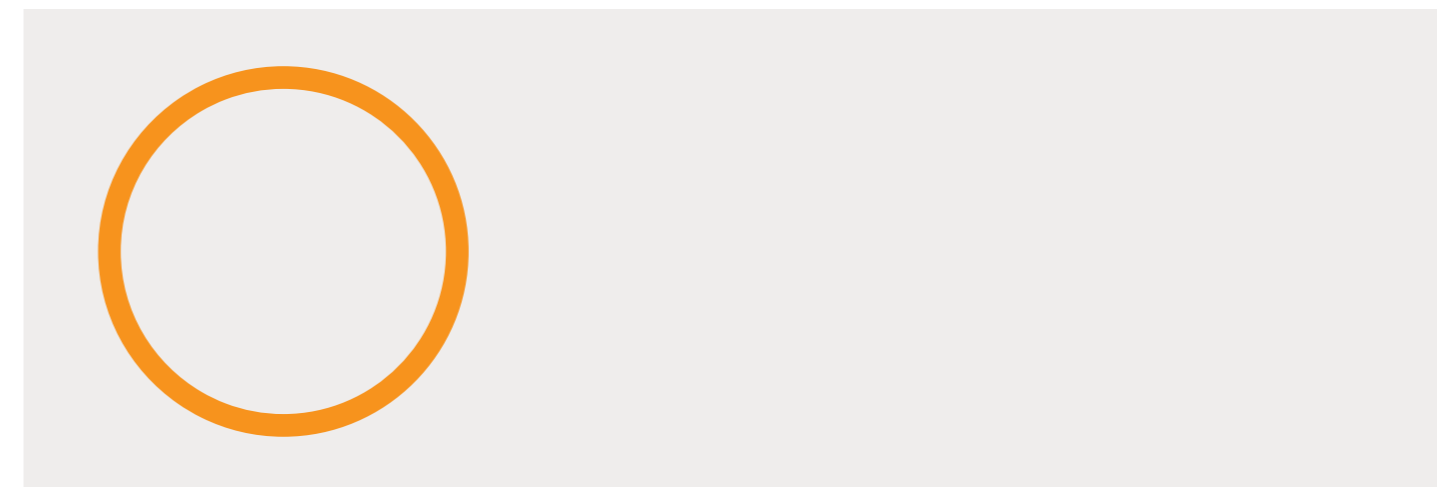
Na afloop van het telefoongesprek zegt de cliënt dat hij graag aan de slag wil en bedrijven wil bellen. De klantmanager biedt aan dat ze dat ook samen ter plekke kunnen doen. De cliënt zegt dan: "kan...". Achteraf zegt hij daarover: "Ik zeg 'kan', omdat ik haar reactie wilde zien. Ik dacht: als ik nu ga bellen gaat het weer vijf minuten duren en moet zij zich weer vervelen.. Ik ben voorzichtig, ik wil niet

lang bellen en weer horen dat ik moet stoppen. Ik bedoelde 'het mag'. Ik zei niet 'oké bel dan maar'. Zij zegt dan dat ze liever heeft dat ik zelf bel. Oké, dat wilde ik horen. Ik wilde niet zeggen: 'nee, ik bel morgen zelf wel'. Dat zou raar zijn, toch? (...) Het was misschien beter als zij had gezegd 'heel goed dat jij morgen gaat bellen. Als het niet lukt kan ik jou helpen'".

Bij de afsluiting van het gesprek geeft de klantmanager de cliënt een compliment: "waar ik van onder de indruk ben is hoe gedetailleerd en grondig je te werk gaat. Je wilt alles weten. Dat vind ik een kwaliteit, daardoor haal jij je doelen." De cliënt zegt achteraf dat hij dit enorm waardeert en niet als betuttelend ervaart. "Als iemand laat weten 'ik waardeer wat je hebt gedaan' dan is dat heel fijn. Het is belangrijk om te horen 'ik kan dat nog', dat hoor ik niet vaak. Ik vind dat heel belangrijk voor een klant, om kracht en stimulans te geven. Dat helpt enorm".

De cliënt is positief over de aanpak van de klantmanager: "als anderen ervan kunnen leren... Niet met 'moet' en 'dwingen'. Wat hebben de andere klantmanagers in vier jaar bereikt? Niets. Zie wat zij in één jaar bereikt heeft". De cliënt is inmiddels uitgestroomd.

De klantmanager neemt zich voor om voortaan bij dit soort telefoongesprekken de telefoon op de luidspreker te zetten.



Analyse

De benadering van de klantmanager is faciliterend. Ze behandelt de cliënt in essentie als iemand die wil en kan, voor wie ze soms alleen deuren moet helpen openen. Dit sluit helemaal aan bij het zelfbeeld van de cliënt. Hij heeft haar hulp eigenlijk niet eens nodig, alleen om hem bij te staan als getuige in zijn weg door de bureaucratie. Hij waardeert ook de complimenten en peptalk, die hem in de voorgaande periode zo geholpen hebben. Andere, meer directieve benaderingen sloten absoluut niet aan. De mismatch uitte zich in gezondheidsproblemen en weerstand.

Interactie 13

(één video-opname)

De cliënte is een vrouw van ongeveer 35 afkomstig uit Syrië. Ze heeft al jaren een uitkering en zit nu bijna drie jaar bij haar huidige klantmanager. Ze is gescheiden en heeft veel problemen. Jeugdbescherming en het crisisteam zijn ook bij deze cliënte betrokken. "Mijn ex had een hartaanval, de klantmanager zei toen 'blijf maar thuis, je hoeft niet te werken'. Maar ik kan niet thuis zitten, ik ging vrijwilligerswerk doen waarbij ik gelukkig mijn kind kon meenemen." Ze is later een opleiding gestart om rij-instructrice te worden, maar is daarmee gestopt.

De klantmanager heeft haar ingebracht omdat ze het ingewikkeld vindt de kluwen te ontwarren van wat er allemaal speelt, in welke mate de cliënte beschikbaar is voor de arbeidsmarkt en in hoeverre ze daadwerkelijk gemotiveerd is. Vroeger spraken de klantmanager en de cliënte elkaar 3-4x per jaar. Toen ze startte met de opleiding is de frequentie verhoogd naar eens in de drie weken om een vinger aan de pols te houden. Afspraken worden via email gemaakt.

Het doel van het gesprek was voor de klantmanager om de situatie in kaart te brengen. "Je kijkt wat nodig is om iemand aan het werk te helpen. In verleden wilde ze heel graag rij-instructrice worden. Dat is niet gelukt. Ze heeft er te weinig uren aan besteed. Ik heb het moeten afkappen, het kostte teveel geld: het was een te grote investering. Achteraf blijkt dat ze veel problemen had met haar ex en de kids."

Het doel dat de cliënte noemt voor het gesprek is werk: "Ik wil graag werken, thuis is niks voor mij. Ik hoop dat mijn klantmanager een oplossing kan vinden voor mijn werk. Ik zou liever wat meer haast maken. Werk, opleiding, uit de uitkering... De laatste drie keer was er geen onderwerp omdat ze wil dat ik naar rust kom, ze maakt zich zorgen over mijn situatie. Voor mij is altijd wel duidelijk wat het doel van het gesprek is."

Het gesprek verloopt in een ontspannen sfeer, waarbij de cliënte een beetje in zichzelf gekeerd lijkt. De klantmanager geeft aan soms een taalbarrière te ervaren. De klantmanager probeert een beeld te krijgen van wat er allemaal speelt en welke professionals en organisaties er betrokken zijn bij de cliënte. "Ik ben vooral benieuwd naar wat de kinderbescherming precies doet. Die maken vaak afspraken overdag en dan kunnen ouders niet werken."

Het valt de klantmanager op dat de cliënte problemen soms afzwakt en niet echt verantwoordelijkheid neemt. Dit spreekt ze echter niet direct uit. De cliënte klaagt dat haar kind op school onheus behandeld is. De klantmanager brengt daar tegenin "er zijn op school natuurlijk regels en dit doen ze niet zomaar". De cliënte heeft het vervolgens over een stout kind, waarmee ze het ongepaste gedrag van haar kind volgens de klantmanager minder zwaar maakt.

De cliënt denkt daar anders over: "het gesprek gaat meteen de diepte in, zo gaat het altijd. Dat is oké, kun je niks aan veranderen."

De klantmanager heeft soms twijfels over de eerlijkheid van de cliënte. "Ik heb dan feiten, bijvoorbeeld over een reiskostenvergoeding die ze heeft ontvangen of over haar afwezigheid bij de opleiding, en zij ontkent die dan gewoon." Ook in dit gesprek signaleert de klantmanager iets waar haar alertheid door aangewakkerd wordt. "Ze heeft een auto, hoe kan ze dat betalen? Ik hoor iets en denk meteen aan fraude. Zo zijn we getraind om te denken." De situatie van de cliënte die naar voren komt uit het gesprek is al complex genoeg, daarom kiest de klantmanager ervoor om hier op dit moment niet verder op in te gaan. In plaats daarvan probeert ze een opener relatie te creëren door naar het gevoel van de cliënte te vragen. Op een gegeven moment zegt de cliënte dat ze erover denkt om naar het buitenland te verhuizen omdat Nederland haar toch niet wil. De klantmanager antwoordt daarop: "dat lijkt me pijnlijk". In eerste instantie reageert de cliënte daar niet op. Daarna benoemt de klantmanager het nogmaals: "hoe voelt dat voor jou?" De cliënte reageert dan geraakt: "ja, dat doet echt pijn, dat maakt echt verdrietig". Achteraf vult ze aan: "wat kan ik zeggen.. alles is makkelijk voor mij, ook mijn problemen met mijn ex-man, werk.. maar als het over mijn kinderen gaat.. Dat stukje over mijn kinderen maakt mij echt verdrietig. Dan wil ik opstaan, een oplossing zoeken. Ik hou van Nederland." Er ontstaat meer echtheid in het gesprek. "Ik zag de emotie in haar ogen", zegt de klantmanager. Ze vraagt dan hoe de cliënte haar toekomst ziet, en krijgt een open antwoord. "Mijn ex geeft mij tips om te zorgen dat ik in uitkering kan blijven. Maar dat wil ik niet. Ik wil graag werken, thuis zitten is niks." De cliënte geeft achteraf aan dat ze inderdaad geëmotioneerd raakte. "Het is pijnlijk. Ze verwoordt mijn gevoel, dat ik me

machteloos voel. Door het hierover te hebben maakt het gesprek gemakkelijker. Je kunt je hart leeg maken, met iemand delen. Ik ben iemand die dit niet met vriendinnen deelt, maar wel met haar. Daarna voel ik me beter. Ze is niet mijn vriendin, je weet zeker dat dingen geheim blijven. Ze geeft je ideeën. Zij ziet de situatie van buiten. Een vriendin houdt van mij en gaat in mijn gevoel mee in het kijken naar de situatie."

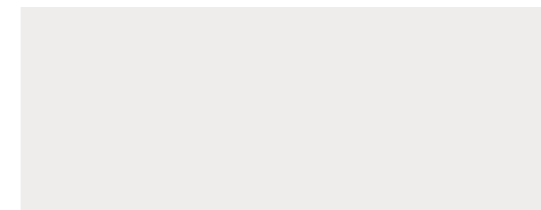
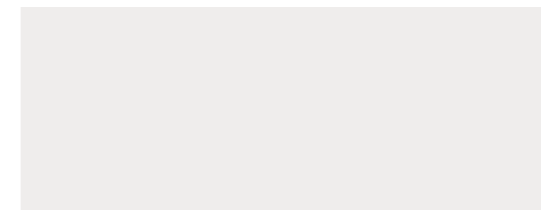
Als het gesprek verder gaat over werk mogelijkheden, reageert de cliënte terughoudend. Een baan in de zorg wil ze niet, ze kan niet tegen bloed. Werken met kinderen wil ze ook niet. De klantmanager probeert haar te overtuigen om ja te zeggen tegen dit soort mogelijkheden. De cliënte wil wel apothekersassistente worden, daar was ze eerder mee bezig toen ze nog in Arnhem woonde. De conclusie van de klantmanager is uiteindelijk dat de cliënte niet klaar is voor werk omdat er nog steeds te veel speelt in de thuissituatie. De cliënte gaat daar niet tegenin. Achteraf beaamt ze: "ze heeft wel gelijk dat ik nu niet rustig kan werken of een opleiding kan doen."

De cliënte vindt het een prettig gesprek, ook al heeft het niet tot een uitweg uit haar situatie geleid. "De klantmanager is een sterke vrouw, op de regels. Een aardige en lieve vrouw, gevoel van een moeder. Het voelt niet moeilijk om naar een gesprek te gaan. Ik heb de laatste tijd veel problemen, zij is als een psycholoog voor mij. Ik voel me op mijn gemak. Ze is menselijk, doet gewoon haar werk, is aardig. Respect is belangrijk. We praten als gelijkwaardige mensen met elkaar."

De klantmanager neemt zich naar aanleiding van het terugkijken en de bespreking voor om zich in het vervolg meer te concentreren op haar rol, en duidelijker te zijn in waar ze naartoe wil (werk).

Analyse

De benadering van de klantmanager is zoekend. Voor zover het over werk gaat, trapt ze op dit moment op de rem om eerst de situatie van de cliënte stabiliseren. Ze ziet de cliënte als iemand die de problemen boven het hoofd gegroeid zijn. De cliënte is het hier deels mee eens. Ze vertrouwt erop dat de klantmanager weet wat het beste voor haar is. Naast alle problemen oplossen, ziet ze werk en niet meer de hele dag thuis zitten ook als een deel van de oplossing. Er is een match tussen de benadering van de klantmanager en het zelfbeeld van de cliënte. Een focus op werk dat kan bijdragen aan herstel kan binnen deze benadering versnelling geven.



Algemene thema's

Uit de gesprekken en de reflecties daarop die hiervoor beschreven zijn, kunnen enkele algemene thema's gehaald worden. Deze kunnen als leidraad dienen bij het analyseren van eigen gesprekken, om hiervan te leren. Er is hiervoor een apart Werkblad beschikbaar en een Kijkwijzer waarin de werkwijze beschreven wordt en waarin per thema toegelicht wordt waarom dit belangrijk is, met suggesties voor vragen aan de hand waarvan je gesprekken kunt analyseren en met tips om gesprekken beter te laten verlopen. (zie Van Kijken Naar Zien deel 3).

Thema		waarom belangrijk?	illustratieve interacties
Algemeen			
Emotie	Zijn er raakmomenten (emotie)?	Beleving is belangrijk. Emoties kunnen beschouwd worden als feiten in een gesprek. Kennelijk gebeurt er iets dat belangrijk is (positief of negatief). Het is belangrijk hier aandacht aan te geven.	Interacties 4, 1, 9, 10
Weerstand	Is er sprake van weerstand, afhaken of verstarren (fight, flight, freeze)?	Mensen reageren op verschillende manieren op stress. Herkennen van deze reacties geeft feedback op wat er in het gesprek gebeurt. Waar komt de reactie vandaan? Door deze te benoemen en te bespreken kan een gesprek stromen. Negeren kan leiden tot stagnatie.	Interacties 2, 3, 4, 9
Feedback	Wordt er aan cliënten feedback gevraagd?	Een gezamenlijk doel en eigenaarschap van de cliënt zijn belangrijke succesfactoren. Feedback vragen geeft inzicht in de mate van eigenaarschap en in wat je kunt doen om dit te vergroten.	Alle beschrijvingen
Resultaten	Welke resultaten worden bereikt?	Gesprekken hebben twee doelen/resultaten: <ul style="list-style-type: none"> • Verbeteren van de werkrelatie (proces) • Stappen zetten richting participatie (doel) Resultaten (laten) benoemen werkt motiverend.	Interactie 2, 10, 12

Thema		waarom belangrijk?	illustratieve interacties
Specifiek			
Contact	Is er echtheid in de communicatie?	Cliënten communiceren vaak sociaal wenselijk. Ook professionals kunnen hun echte gevoelens vaak niet goed verbergen. Openheid, transparantie en consistentie tussen verbale en non-verbale communicatie dragen bij aan echtheid. Hoe echter een cliënt de relatie ervaart, des te effectiever de coaching.	Interacties 7, 3, 8, 9
	Wordt er naar beleving en gevoel gevraagd, ruimte gegeven en geluisterd?	Emoties kunnen ervoor zorgen dat informatie niet meer goed binnen komt. Ernaar vragen kan weer ruimte geven. Vragen naar beleving leidt vaak tot een levendig gesprek en het geeft een beeld van de cliënt als persoon. Dit is belangrijk om de benadering op af te kunnen stemmen.	Interacties 1, 4, 7, 9, 10
Doelgerichtheid	Is het doel van het gesprek helder?	Gesprekken moeten zinvol zijn en ergens toe leiden. Een gezamenlijk plan veronderstelt gezamenlijke besluitvorming. Een helder doel geeft richting en helpt om resultaten te kunnen benoemen.	Interacties 1,2,4,5,9, 10, 11
	Is er een gezamenlijke agenda?	Een gezamenlijke agenda geeft structuur, biedt de cliënt de mogelijkheid om ook agendapunten toe te voegen, en leidt tot eigenaarschap	Interacties 2, 7, 10
Regie	Is er metacom- municatie (benoemen wat je doet en waarom)?	Benoemen wat je doet en waarom geeft de cliënt de mogelijkheid om actief mee te denken. Het versterkt de eigen regie.	Interacties 2, 3, 4, 9, 10
	Wisselen de praat- en luisterbeurten voldoende?	Interactie bestaat uit zenden en ontvangen. Wisselen van beurten houdt een gesprek levendig. Ook kunnen op die manier meerdere kanten van een onderwerp verkend worden, bijvoorbeeld feiten en beleving of begrip, vaardigheden en houding. Het is tevens een natuurlijke manier om te checken of iemand begrijpt wat je zegt. Lange ping-pong ketens over één onderwerp leveren een geanimeerd gesprek en veel informatie op. Duidelijk taalgebruik vraagt van professionals een helder beeld van wat ze willen bereiken of willen weten. Het geeft cliënten duidelijkheid over waar ze zich aan committeren.	Interacties 3, 4, 6, 7

Thema		waarom belangrijk?	illustratieve interacties
Specifiek			
Interventiologica	Klopt de benadering met het zelfbeeld van de cliënt?	De benadering en interventiestrategie moet aansluiten bij het zelfbeeld van de cliënt, want dan werkt de logica (actie-reactie) die we veronderstellen. Als dat niet zo is, ontstaat er gedoe: weerstand, afhaken, verstarren, stagnatie. Er zijn geen goede en geen slechte benaderingen, alleen passende en niet passende. Het vraagt dat je kunt schakelen tussen faciliteren, uitleggen en leren, bij de hand nemen en directief zijn, en co-creëren en ondernemen. Het vraagt ook het kunnen herkennen van het zelfbeeld van een cliënt wat betreft diens zelfredzaamheid en wat betreft diens gerichtheid op 'normaal' meedoen en werken, respectievelijk op ondernemen met eigen dromen en talenten dan wel op overleven van dag tot dag.	Alle interacties

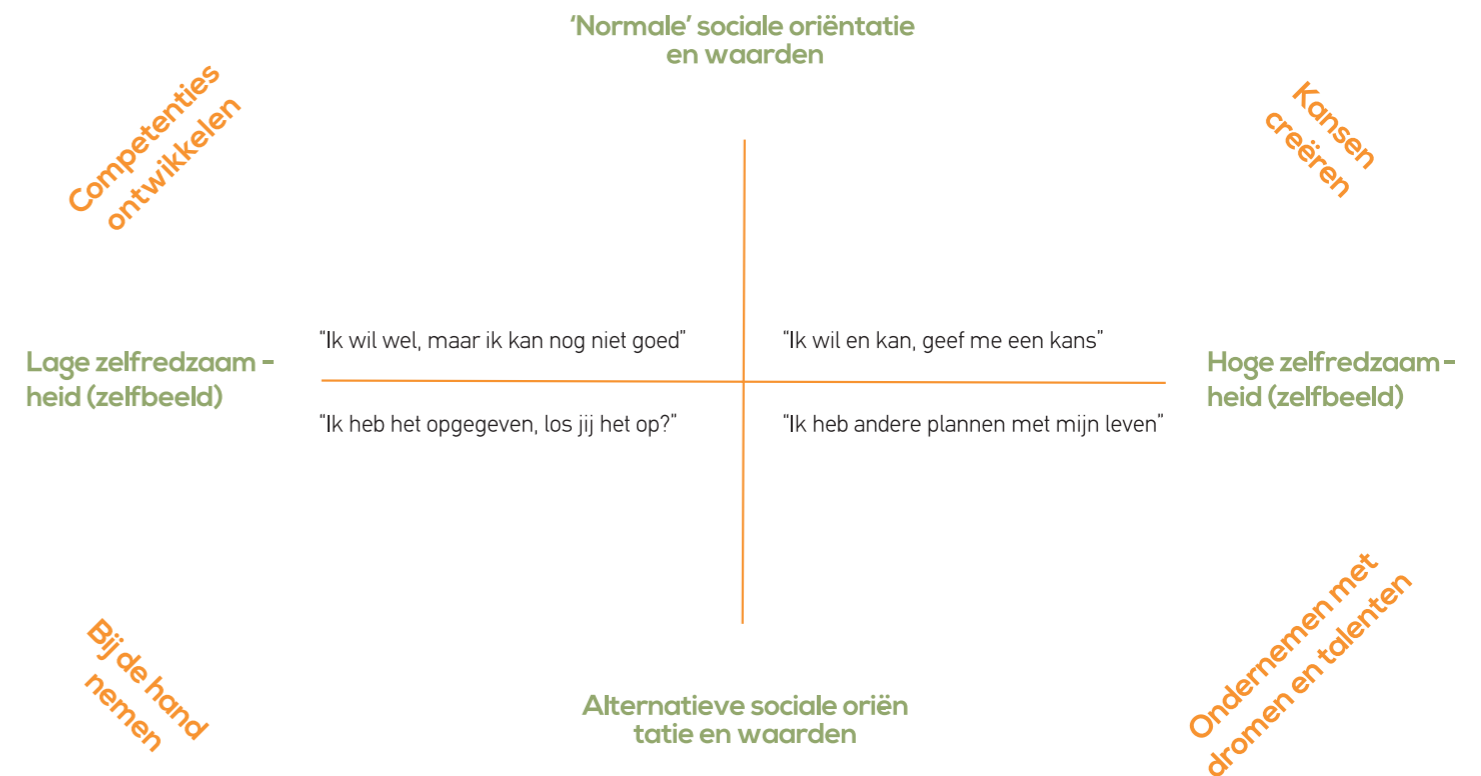
Bijlage

Een hulpmiddel om na te gaan of je benadering aansluit bij de cliënt is het Subjectief Logisch Interventie Model (SLIM). De vertreksituatie voor het model is dat activeren, motiveren en sturen op zelfsturing niet voldoende (blijken te) zijn, en er meer nodig is om mensen (weer) op eigen benen te krijgen. Het model is een hulpmiddel om een verbinding te maken tussen de leefwereld van de cliënt en de systeemwereld van overheidsvoorzieningen.

Uitgangspunt is dat interventies effectief zijn als leefwereld en systeemwereld verbonden zijn en elkaar versterken in plaats van botsen. Mensen hebben een beeld van zichzelf (zo ben ik) en beleid en interventies zijn gebaseerd op een beeld van de mensen voor wie het bedoeld is (zo ben jij). Als die beelden met elkaar matchen, werkt een interventie meestal. Want dan klopt de causaliteit (actiereactie) die verondersteld wordt. In de kern gaat het om wat mensen willen en kunnen. Of beter gezegd: hun zelfbeeld van hun willen en kunnen. Iedereen zit aan het stuur van zijn eigen leven, en beschikt over een stuur, een gaspedaal en een handrem.

Interventies kunnen zich richten op mensen zelf, op hun sociale omgeving, of hun maatschappelijke kansen. Micro, meso en macro. Daarnaast kunnen interventies als vertrekpunt nemen wat we maatschappelijk normaal vinden (het systeem bepaalt), of juist wat iemand zelf wil en normaal vindt (de leefwereld bepaalt). SLIM helpt om in verschillende startsituaties tot een adequate strategie te komen.

Het subjectief logisch interventie model (SLIM)



Wat zegt een cliënt?

Wat zegt een cliënt eigenlijk over zichzelf, meestal zonder dat hardop uit te spreken?

- Ik wil en kan, geef me een kans
- Ik wil wel, maar ik kan niet (ik vind het moeilijk, het lukt me niet)
- Ik heb het opgegeven, los jij het op?
- Laat me maar, ik heb andere plannen met mijn leven

De rol van de professional

Wat is de rolopvatting van een professional, vaak zonder dat deze zich dat helemaal bewust is?

- Facilitator / verkoper (zoekprofiel maken, kansen creëren en bieden)
- Leraar (zelfinzicht vergroten, uitleggen, activeren, de cliënt dingen laten ontdekken)
- Ouder-figuur (bij de hand nemen, stabiliseren en activeren)
- Ondernemer (gelijkwaardig co-creëren, dromen en talenten concretiseren).

Traject

Wat is de logica van een traject dat ingezet wordt?

- Kansen bieden (bijvoorbeeld loonkostensubsidie, individuele jobhunting, positieve actie)
- Leren (bijvoorbeeld training, werkervaring, zelfinzicht vergroten)
- Bij de hand nemen (directief, kleine stapjes, kort-cyclisch, intensief, warm, empowerment)
- Ondernemen met dromen en talenten (bijvoorbeeld sociale coöperaties, micro-credieten, ondernemers-trajecten)

Interventielogica

In hoeverre past de benadering en de interventielogica die je gebruikt bij het zelfbeeld van een cliënt? Als er een match is, ontstaat er beweging en lijkt alles vanzelf te gaan. Als er een mismatch is ontstaat er weerstand, afhaken, verstarring of stagnatie. In dat geval kan het helpen om een andere benadering te kiezen. Het model geeft daarvoor een aanwijzing.

Aansluiten bij ervaren zelfredzaamheid

Wat je kunt is een optelsom van je eigen competenties, je sociale netwerk en de maatschappelijke kansen die je krijgt.

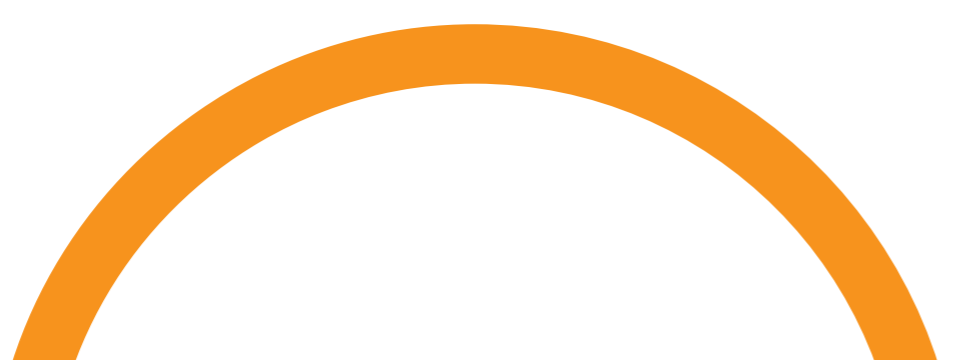
Ervaar je steun van je sociale netwerk of juist hinder? Word je maatschappelijk achtergesteld of juist voorgetrokken, bijvoorbeeld wat betreft je kansen op de arbeidsmarkt? Een kansen-probleem lossen we niet op door aan competenties te werken. Ervaart een cliënt een lage zelfredzaamheid of juist een hoge? Legt hij het probleem (impliciet) bij zichzelf of buiten zichzelf?

In het model gaat het vooral om de eigen perceptie van cliënten van hun zelfredzaamheid. Mensen handelen op basis van hun eigen overtuigingen. Daarbij moeten we aansluiten, ook als we die overtuigingen om willen buigen.

Aansluiten bij sociale oriëntatie

Ons sociale systeem en professionele handelen bevat een normatief beeld van wat we maatschappelijk normaal vinden. In de praktijk van de Participatiewet is dat ongeschoold, tijdelijk en flexibel werk. Als een cliënt het gevoel heeft dat hij er maatschappelijk bij hoort, dat dit ook zijn samenleving is, ook al staat hij nu dan onderaan de ladder, noemen we dat meestal 'gemotiveerd'. We bedoelen dan eigenlijk dat de sociale oriëntatie van de cliënt min of meer overeenkomt met wat we maatschappelijk normaal vinden. Als een cliënt niet het gevoel heeft dat deze erbij hoort en een andere sociale oriëntatie heeft, noemen we dat meestal 'ongemotiveerd'. Daarmee bedoelen we eigenlijk anders gemotiveerd. Eigen dromen en talenten, vrienden, hobby, vrije tijd, criminaliteit of de subcultuur waar iemand zich wél bij hoort voelen, zijn dan belangrijker dan een opleiding of een baantje. Soms is zo'n andere motivatie een eigen keuze, soms het gevolg van te veel tegenslag en voortdurend overvraagd worden. Mensen kunnen dan in een overlevingsmodus komen waarin ze bij de dag leven.

De sociale oriëntatie bepaalt in belangrijke mate hoe iemand in het leven staat. Daarbij moeten we aansluiten, ook als we die oriëntatie zouden willen ombuigen.



Overige theoretische achtergronden

De belangrijkste theoretische bronnen waarop deze Kijkwijzer gebaseerd is, zijn naast het subjectief logisch interventie model (Spies, Tan & Davelaar 2016; Sirovatka & Spies 2018; Spies 2017, 2018; zie hoofdstuk 4 van de werkwijzer jongeren), transactionele analyse (Ian Stewart en Vann Joines 2000), motiverende gespreksvoering (Miller & Rollnick 2014), oplossingsgericht werken (De Shazer e.a. 2007), verbindende communicatie (Rosenberg 2011), de methodiek van supported employment (EUSE 2014), het common factors model (Wampold & Imel 2015) in psychotherapie (echtheid van de relatie, positieve verwachtingen en een gezamenlijk doel, specifieke ingrediënten) en continu leren in de praktijk als succesfactor van supershrinks (Millner, Hubble & Duncan 2007).

Daarnaast zijn diverse trainingsmodellen gebruikt: modellen voor feedback, confronteren, verbindende communicatie (Divosa werkwijzer gespreksvoering en werkwijzer jongeren) en een model van verschillende gespreksniveaus (feiten en beleving, of uitgebreider: inhoud, procedure, interactie, gevoel).

Literatuur

EUSE (2014), Europees handboek supported employment
(https://www.suem.be/sites/default/files/2019-04/EUSE_handboek.pdf)

Miller, S., M. Hubble & B. Duncan (2007), *The Secrets of Supershrinks. Pathways to Clinical Excellence*. In: *Psychotherapy networker nov/dec 2007* (<https://www.scottdmiller.com/wp-content/uploads/2014/06/Supershrinks-Free-Report-1.pdf>)

Miller, W. & S. Rollnick (2014). *Motiverende gespreksvoering. Mensen helpen veranderen*. Boom psychologie & psychiatrie Amsterdam

Rosenberg, M. (2011), *Geweldloze communicatie. Ontwapenend, doeltreffend en verbindend*. Lemniscaat Rotterdam

Shazer, S. de & Dolan, Y. with Korman, H., Trepper, T., McCollum, E. & Berg I.K. (2007). *More Than Miracles: the State of the Art of Solution-focused Brief Therapy*. New York: Routledge. p. 101

Sirovatka, T. & H. Spies eds. (2018), *Effective Interventions for Unemployed Young People in Europe. Social Innovation or Paradigm Shift?* Routledge London (bevat een nadere theoretische onderbouwing van het SLIM model)

Spies, H. S. Tan & M. Davelaar (2016), *De jeugd maar geen toekomst? Naar een effectieve aanpak van sociale uitsluiting*. SWP Amsterdam (bevat de eerste uitwerking van het SLIM model op basis van een Europees onderzoeksproject)

Spies, H. (2017), *Werkwijzer jongeren*. Divosa
(<https://www.divosa.nl/werkwijzer-jongeren>)

Spies, H. (2018), *Literatuurstudie IPTA in opdracht van het ministerie van Justitie en Veiligheid* (http://www.inclusivate.nl/sites/default/files/uploads/Literatuuroverzicht%20IPTA%20v2_FINAL_FacingPages.pdf)

Stewart, I. & V. Joines (2000), *Transactionele Analyse, Het Handboek*. SWP Amsterdam

Wampold, B.E. & Z.E. Imel (2015). *The Great Psychotherapy Debate. The evidence for what makes psychotherapy work*. Second edition. Routledge London



INCLUSIVATE

+31 6 54325365
contact@inclusivate.nl
Lange Havendijk 2
4101 AT Culemborg

www.inclusivate.nl

