



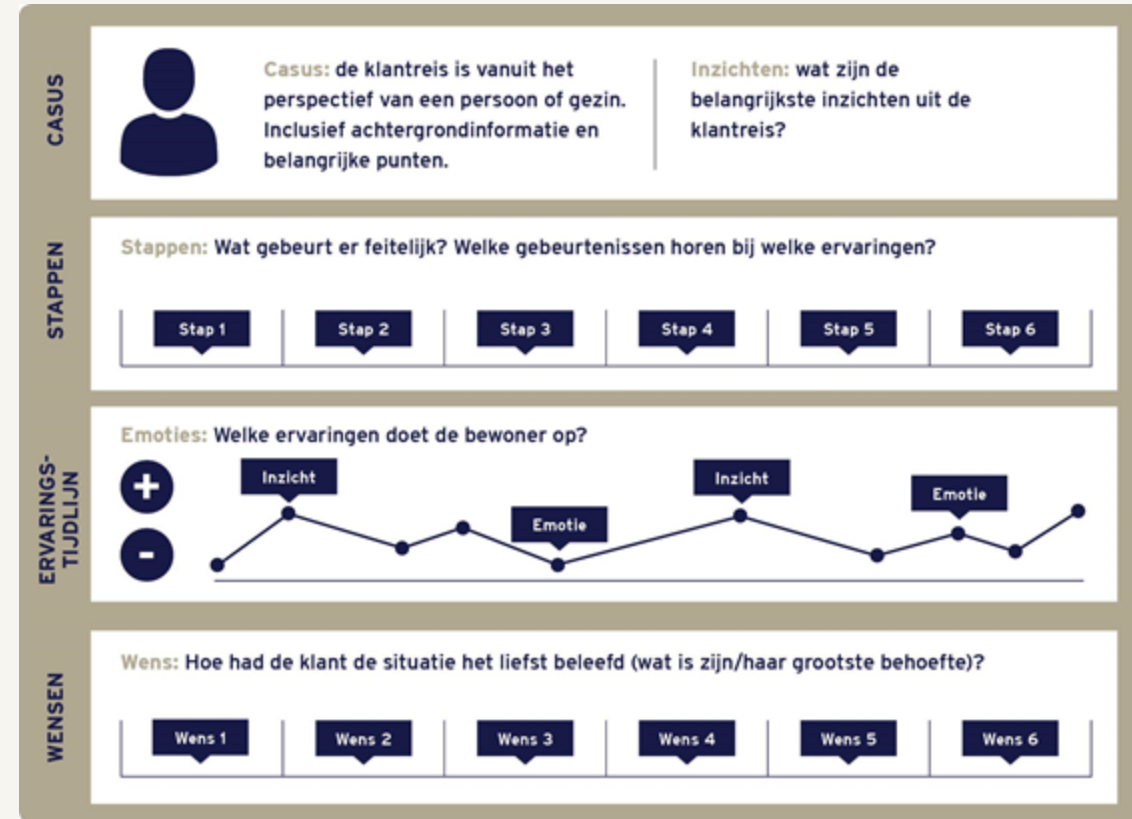
Klantreizen Fryslân Werkt

6 september 2024

Simon Wajer
Wouter Witteveen

Inhoudsopgave

1. Managementsamenvatting
2. Werkwijze van het onderzoek
3. Presenteren acht klantreizen werkenden/werkzoekenden
 - a. klantreis
 - b. inzichten BMC
 - c. inzichten en ideeën uit spiegelsessies
4. In COCD-Box gerangschikte ideeën voor de toekomst



Managementsamenvatting

Duidelijkheid:
waar moet ik zijn
en wat kan ik
verwachten?

**Persoonlijke
aandacht:**
luister naar me en
sluit aan bij mijn
persoonlijke
situatie

Vertrouwen:
een vaste contact-
persoon draagt bij
aan mijn gevoel van
vertrouwen

Begeleiding:
help me het
geheel te overzien
en begeleid me in
mijn zoektocht

Zelfregie:
stimuleer en
geef me de
ruimte om zelf
keuzes te
maken



Succeservaringen regionale dienstverlening

Domein overstijgende samenwerking – integrale aanpak

- Niet elke professional hoeft alle kennis over de volledige arbeidsmarkt in huis te hebben. Samenwerking en een multidisciplinair team kunnen hier wel een bijdrage aan leveren en het geheel van regionale dienstverlening en mogelijkheden overzien.

Persoonlijke begeleiding en contact

- De mogelijkheid tot persoonlijk contact met een begeleider die de tijd neemt om goed te luisteren, rekening houdt met de persoonlijke situatie en begeleiding op maat biedt om tot een passend aanbod te komen, wordt gewaardeerd.

Snelheid van dienstverlening

- De korte wachttijd die inwoners hebben nadat zij zich hadden aangemeld bij het loket van het RMT, het Leerwerkloket en het Noorden Werkt Door wordt als positief ervaren.

Maatwerk

- Maatwerkinterventies die aansluiten bij de persoonlijke situatie en ondersteuningsbehoefte van de inwoner worden als toegevoegde waarde ervaren.

Financiële ondersteuning

- Het ontvangen van financiële ondersteuning om een vervolgstap te kunnen zetten, wordt zeer positief ervaren (werkfit, trainingen, opleidingen).

Aandachtspunten arbeidsmarkt dienstverlening

Inwoner nog te vaak van kastje-naar-de-muur

- Het is voor inwoners nog vaak onduidelijk bij welk loket of welke partij zij terecht kunnen met hun klantvraag. Hierdoor ontstaat ook shopgedrag bij inwoners, waarbij ze bij verschillende partijen proberen alsnog hun zin te krijgen als ze nul op het rekest krijgen.

Voor wie zijn we er?

- Wat is de doelgroep die wordt bediend door alle partners? In principe zijn we er voor iedereen. Toch ontstond er tijdens de werksessies discussie over bepaalde casuïstiek en hoe ver we in de dienstverlening moeten gaan. Bestaat er overeenstemming over welke doelgroepen in welke mate bediend moeten worden?

Overzicht ontbreekt

- Professional heeft vaak onvoldoende zicht op regionale mogelijkheden en dienstverlening bij samenwerkingspartners.

Overdracht bij functiewisseling

- Bij zowel het vertrek van medewerkers als bij de overgang van de ene naar de andere organisatie in het netwerk is warme overdracht van groot belang. Tijdig informeren maakt daarin het verschil. De inwoner mag niet tussen wal en schip vallen.

Behoefte aan maatwerk

- Standaard dienstverlening en voorzieningen individuele organisaties sluiten niet altijd aan bij de persoonlijke situatie en ondersteuningsbehoefte van de inwoner.

Financiële ondersteuning niet altijd toereikend

- Er zijn onvoldoende financiële middelen om alle inwoners te kunnen ondersteunen met een (maatwerk)interventie. Dit vraagt om keuzes.

Rode vlaggen/uitval wordt niet altijd herkend

- Zowel binnen individuele organisaties als bij overdracht tussen organisaties wordt uitval of het afhaken van personen niet altijd (tijdig) herkend.

Verbeterideeën samenwerkingspartners

Thema	Korte termijn	Middellange termijn	Lange termijn
Persoonlijke aandacht	Aansluiten bij persoonlijke situatie en behoeften inwoner: wat is de echte klantvraag?	Competentie-ontwikkeling voor professionals in persoonlijk klantcontact.	
Herkenbaar loket	Samenwerken onder één naam Werkcentrum Fryslân met promotie: bekendheid en zichtbaarheid voor inwoners.	Eén website als vertrekpunt voor de inwoner met een digitale gids/stroomschema.	
Overzichtelijke dienstverlening	Overzicht in regionale dienstverlening (opbouwen), waar kan je dit vinden als professional?	Expertiseloket voor professionals: kunnen we de opgebouwde kennis van het RMT hiervoor benutten?	
Fysieke locatie dichtbij inwoner	Fysieke locatie dichtbij de inwoner met de mogelijkheid tot persoonlijk contact realiseren (onder de noemer Werkcentrum Fryslân).	Meer decentrale locaties benutten/inzetten voor persoonlijk contact: wijkcentra, bibliotheken, sportscholen, bussen.	Elke deelregio een fysiek werkplein waarin alle partners zijn vertegenwoordigd.
Warme overdracht – één contactpersoon	Persoonlijke begeleiding -- van intake tot nazorg -- met regelmatige contactmomenten organiseren met aandacht voor warme overdracht.	Eén regievoerder/contactpersoon die organisatie-overstijgend opereert.	Alle werkcoaches helpen alle kandidaten (UWV, P-wet, werkenden).
Kennisniveau professional	Meer voorlichting voor professionals en werkgevers.	Samenwerking tussen professionals op nieuwe manieren stimuleren, werkwijze RMT doorontwikkelen.	
Inzet extra ondersteuning in uitvoering	Ambassadeurs inzetten.	Meer samen optrekken met onderwijs.	Inzet ervaringsdeskundigen.
Arbeidsmarktinformatie benutten	Kennis van de arbeidsmarkt meer benutten: waar liggen opgaven/kansen?	Opgaven arbeidsmarkt vertalen naar keuzes regionale dienstverlening.	Aanbod onderwijs aanpassen op opgaven arbeidsmarkt.
Financiën	Ruimte voor maatwerk/ontschotter dienstverlening.	Keuzes in financiële ondersteuning specifieke doelgroepen.	Voor iedere inwoner een persoonlijk klantbudget.
Gegevensdeling	AVG ondervangen door toestemming te vragen voor gegevensdeling bij eerste loket.	Grondslag gegevensdeling vastleggen in nieuwe wetgeving hervorming arbeidsmarkt.	Eén klantsysteem regionaal voor alle samenwerkingspartners.

Werkwijze onderzoek

Werkwijze veldwerkperiode

- Werkenden/werkzoekenden met contact Noorden Werkt Door en/of Leerwerkloket benaderd voor interviews (inwoners benaderd door BMC).
- Jongeren met (afgeronde) opleiding VSO/PRO zijn benaderd door professionals. BMC heeft interviews gepland met aangedragen geïnteresseerden.
- Persoonlijke diepte-interviews gehouden met zestien werkenden/werkzoekenden en zes jongeren (en ouders). Ervaringen van de inwoners zijn leidend. Na selectie zijn acht klantreizen werkenden/werkzoekenden en vier klantreizen jongeren gemaakt.



Klantreizen bevatten:

- **Persona:** De klantreis is vanuit het perspectief van een persoon. Inclusief achtergrondinformatie, zoals context en belangrijke punten.
- **Stappen:** Wat gebeurde er? Welke gebeurtenissen horen bij welke ervaringen?
- **Emoties:** Welke ervaring heeft de persoon met de dienstverlening? Wat maakte de persoon blij of juist minder blij?
- **Wensen:** Welke wensen en behoeftes hadden inwoners bij de stappen?
- **Inzichten:** Wat zijn de momenten die van groot belang zijn in de klantreis?

Waarde van klantreizen

- Via de klantreizen wil Fryslân Werkt samen met hun partners leren en verbeteren vanuit het perspectief van de inwoner. De 'reis' loopt vanaf de eerste (hulp)vraag tot het heden. Het doel is dat zowel Fryslân Werkt als betrokken partners en andere belanghebbenden niet alleen inzichten opdoen, maar ook samen kunnen leren. Het samen vanuit het perspectief van de inwoner kijken naar zijn/haar ervaringen (positief en negatief), en behoeften en wensen, biedt aanknopingspunten voor verbetering en inspiratie voor de toekomstige inrichting van de regionale arbeidsmarktdienstverlening
- De acht klantreizen van werkenden/werkzoekenden en vier klantreizen van jongeren Praktijkonderwijs schetsen een divers beeld aan ervaringen. De kracht van de klantreizen ligt zowel in de specifieke ervaringen per casus als in de gemeenschappelijk ervaren behoeftes. De achtergrond van de geïnterviewden is redelijk verscheiden van aard, maar niet een uitputtende afspiegeling van doelgroepen. Hier dient rekening mee gehouden te worden bij het interpreteren van de uitkomsten die niet representatief zijn voor Friesland als geheel.
- Het samen leren, reflecteren en doorvoeren van verbeteringen is een belangrijk onderdeel van de aanpak. Het doel is niet om op basis van het inwonersperspectief individuele organisaties te prijzen of af te rekenen, maar om op basis van de unieke klantreizen specifieke én universele punten te identificeren die inwoners belangrijk vinden als het gaat om succesvolle arbeidsmarktdienstverlening.



Werkwijze spiegelsessies

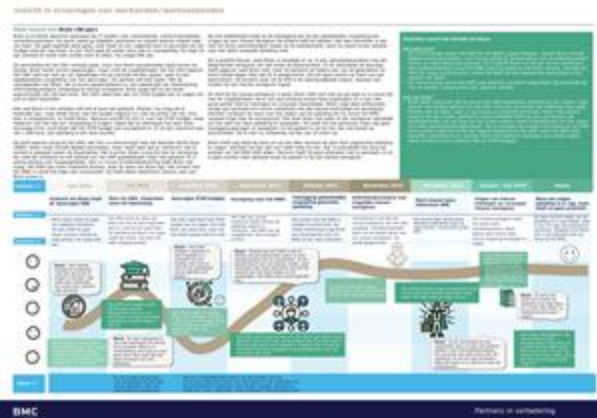
- Vier spiegelsessies (één per deelregio Friesland) werkenden/werkzoekenden met afgevaardigden van betrokken partijen (UWV, gemeenten, NWD, LwL, FNV, re-integratiebedrijven).
- Eén spiegelsessie jongeren met afgevaardigden van betrokken partijen (voortgezet speciaal onderwijs, Praktijkonderwijs)
- Aanwezig gesplitst in vier groepjes. Per groep aandachtig doornemen van klantreizen (twee per groep).
- Verwonderingen delen over de klantreizen door post-its te plakken.
 - Wat zijn behoeftes van deze inwoners? Wat gaat volgens hen goed en wat kan beter?
- Per groep bespreken en noteren van ideeën voor verbetering en behoud.
- Plenaire terugkoppeling per groepje over bestudeerde klantreis. De klantreis in een notendop en wat zijn geconstateerde behoeftes en aanknopingspunten.
- Per groep bedenken van ideeën voor de toekomst en deze plaatsen in de COCD-BOX



De acht klantreizen

We stellen jullie graag voor aan de werkenden/werkzoekenden:

Bram (58)



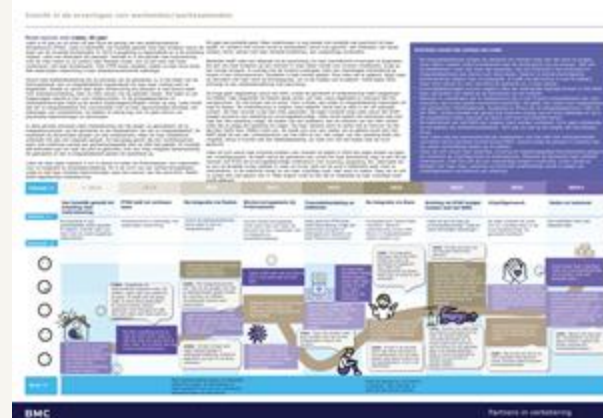
Eline (29)



Falko (46)



Lieke (45)



Wilma (58)



Tabé (35)



Hans (56)



Henma (53)



Maak kennis met Bram (58 jaar)

Bram is al enkele decennia werkzaam als IT-auditor voor verschillende, vooral buitenlandse, consultancybureaus. Hij werkt veelal op tijdelijke contracten en wisselt daarom relatief vaak van baan. Dit gaat eigenlijk altijd goed, vaak heeft hij zijn volgende baan al gevonden als zijn huidige contract nog loopt. In juni 2023 gaat dit echter eens niet zo voorspoedig. Hij loopt uit zijn contract en komt even zonder werk te zitten. Hij vraagt WW aan.

De aanmelding bij het UWV verloopt goed, maar voor Bram gevoelsmatig strikt binnen de lijntjes. Bram wordt correct opgevraagd, maar vindt de mogelijkheden van het UWV beperkt. Het UWV stelt een lijst op van opleidingen die als kansrijk worden gezien, waar hij een (gedeeltelijke) vergoeding voor kan aanvragen. Dit aanbod valt hem tegen. Met de vaardigheden van Bram, die al enorm gespecialiseerd is, zijn opleidingen als 'basistraining informatiebeveiliging' simpelweg te weinig verdiepend. Bram grapt dat hij die leeraar waarschijnlijk wel wat kan leren. Het UWV raadt hem aan om STAP-budget aan te vragen om zich te laten bijscholen.

Hier had Bram in het verleden zelf ook al eens aan gedacht. Sterker; hij vroeg dit al tweemaal aan, maar beide keren was het budget uitgenut en viste hij achter het net. Drie keer is scheepsrecht, zo hoopt Bram. Opnieuw schrijft hij zich in voor het STAP-budget, maar wederom lukt het niet een vergoeding te krijgen. Naast dat hij überhaupt niet door deze aanvraag komt, vindt Bram dat het STAP-budget ook erg beperkt is. Er zit een maximum aan van 1.000 euro, zijn opleiding is een stuk duurder.

Hij komt daarom terug bij het UWV, dat hem nu doorverwijst naar het Noorden Werkt Door (NWD). Bram moet zichzelf digitaal aanmelden, maar merkt later dat er 'achterom' ook al contact is geweest tussen de organisaties. Dat is prima. Bram is erg blij met de verwijzing. Hij vindt de richtlijnen en het aanbod van het UWV goedbedoeld, maar niet passend. Er is weinig aanbod voor hoogopgeleiden. Een cv-cursus of sollicitatietraining heeft Bram niet nodig. Het NWD kan meer maatwerk leveren, waar de wens van Bram ligt. Het contact met het NWD is vanaf het begin aan constructief. Hij heeft alleen telefonisch contact, wat voor Bram prima is.

Na drie telefoontjes krijgt hij de toezegging dat hij een gedeeltelijke vergoeding kan krijgen als een nieuwe werkgever de andere helft wil betalen. Het idee hierachter is dat hem dit direct aantrekkelijker maakt op de arbeidsmarkt, want hij neemt al een aanbod voor een deels vergoede opleiding mee.

Dit is positief nieuws, want Bram is inmiddels al ver in een sollicitatieprocedure met een Nederlandse werkgever die valt onder de Rijksvoorziening. Of dit uiteindelijk de doorslag heeft gegeven weet Bram niet, maar hij benoemt dit tijdens een van de gesprekken en hoort enkele dagen later dat hij is aangenomen. Hij kan gaan starten op basis van een jaarcontract. Hij stroomt weer uit de WW in de daaropvolgende maand, wanneer zijn contact bij zijn nieuwe werkgever ingaat.

De start bij de nieuwe werkgever is goed. Bram voelt zich snel op zijn plek en is vooral blij met de mogelijkheden die er zijn qua scholing binnen deze organisatie. Er is een zeer groot aantal interne trainingen en cursussen beschikbaar. Bram volgt deze enthousiast, omdat zijn werkveld zich enorm ontwikkelt met alle nieuwe technologie en beveiliging. Hierdoor verdwijnt de wens voor het volgen van de opleiding die hij vanuit het NWD vergoed krijgt naar de achtergrond. Ook weet Bram niet zeker of zijn werkgever opstaat om een deel van deze opleiding te vergoeden. Hij heeft het wel genoemd, maar nog geen toezegging gekregen en aangezien hij het gestart is wil hij hier ook niet teveel op doordrukken. Dit is voor nu voldoende, hij kan zijn lol intern op.

Bram heeft nog altijd de wens om op een later moment de door hem uitgezochte opleiding te volgen. Wanneer hij hier tijd voor heeft weet hij niet. Ook is onduidelijk hoe lang het aanbod van het NWD blijft staan. Hierover heeft hij geen afspraken met ze gemaakt, en er is geen contact meer geweest sinds hij gestart is bij zijn nieuwe werkgever.

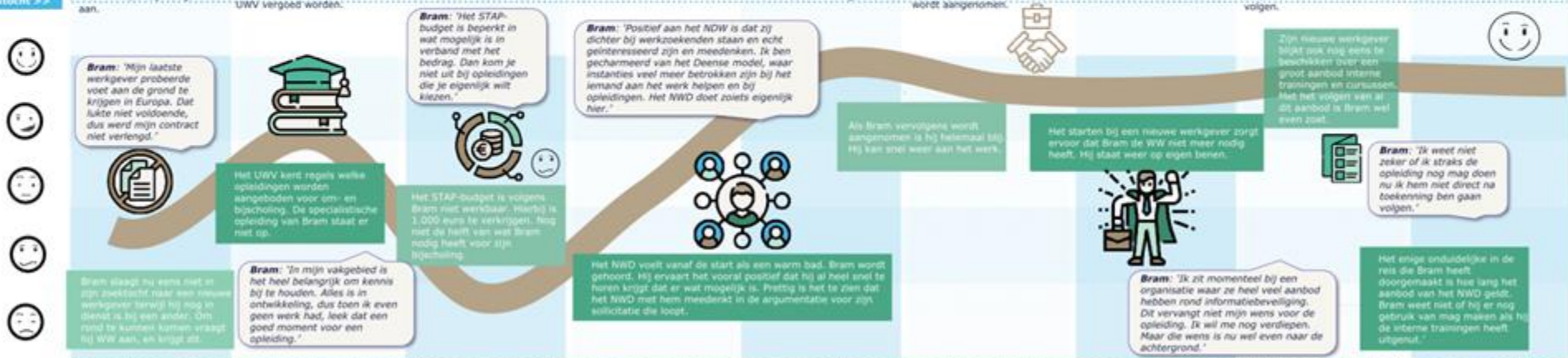
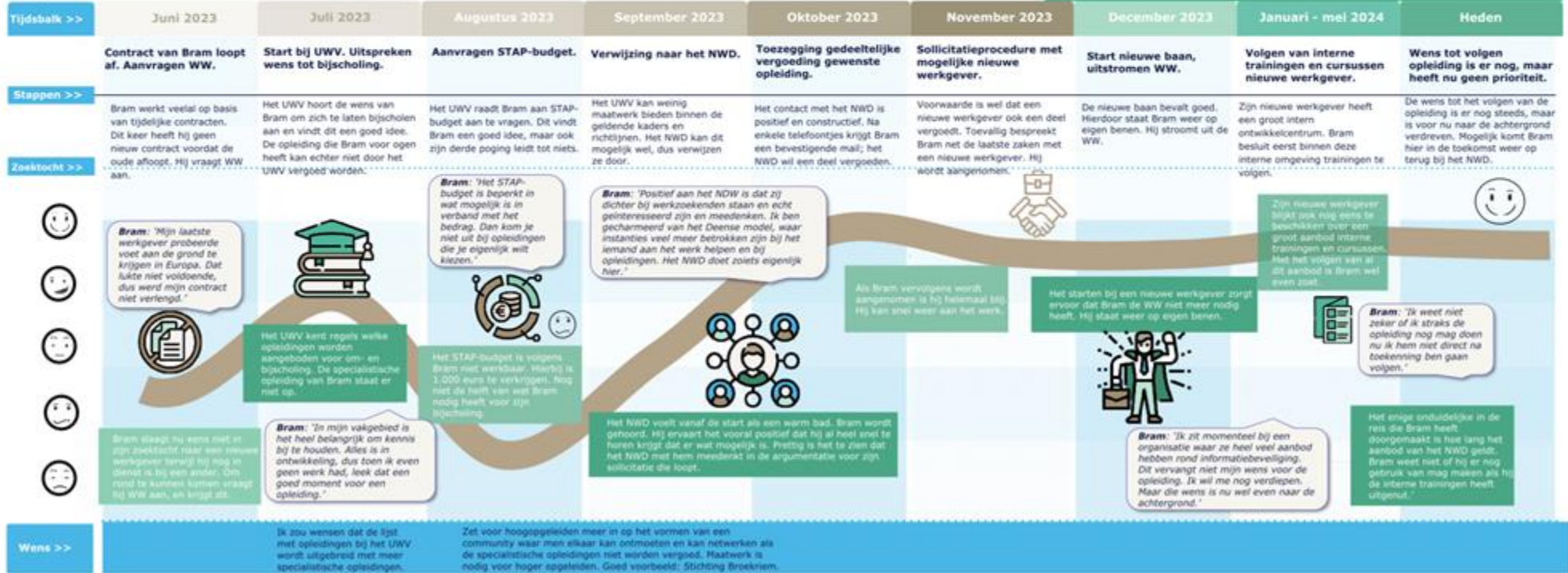
Inzichten vanuit het verhaal van Bram

Wat gaat goed?

- De communicatie tussen het UWV en het NWD is goed verlopen. Hoewel Bram zichzelf digitaal moest aanmelden, vond hij het prettig te merken dat er ook al onderling contact tussen de organisaties was geweest. Zoervaarde Bram het als een warme overdracht.
- Het maatwerk aanbod vanuit het NWD past heel goed bij wat Bram wenste. Doordat het UWV als strikt wordt ervaren, voelde het NWD als een waardevolle aanvulling op het aanbod voor Bram.
- De communicatie vanuit het NWD past goed bij wat Bram nodig heeft. Hij omschrijft dit met de termen: 'constructief, kort, goed en zakelijk'.

Wat kan beter?

- Bram geeft vooral aan dat hij vanuit het UWV begeleiding, passend bij zijn niveau, heeft gemist. Het huidige aanbod van het UWV richt zich op mensen die ondersteuning nodig hebben met de basis, zoals cv-cursussen en sollicitatietrainingen. Bram mist aanbod passend bij zijn niveau, waarbij hij vooral behoefte heeft aan een community van gelijkgestemden die een baan op wo-niveau zoeken, naast mogelijkheden tot het volgen van meer specialistische opleidingen. Het is overigens de vraag of dit laatste bij het UWV moet worden ingericht of dat het maatwerk aanbod bij een loket zoals het NWD deze behoefte voldoende invult. Voordat Bram hiernaartoe is verwezen zijn echter andere opties bekend (intern aanbod UWV en STAP-budget).



Bram - inzichten BMC

Inzichten vanuit het verhaal van Bram

Wat gaat goed?

- De communicatie tussen het UWV en het NWD is goed verlopen. Hoewel Bram zichzelf digitaal moest aanmelden, vond hij het prettig te merken dat er ook al onderling contact tussen de organisaties was geweest. Zo ervaaarde Bram het als een warme overdracht.
- Het maatwerkaanbod vanuit het NWD past heel goed bij wat Bram wenste. Doordat het UWV als strikt wordt ervaren, voelde het NWD als een waardevolle aanvulling op het aanbod voor Bram.
- De communicatie vanuit het NWD past goed bij wat Bram nodig heeft. Hij omschrijft dit met de termen: 'constructief, kort, goed en zakelijk'.

Wat kan beter?

- Bram geeft vooral aan dat hij vanuit het UWV begeleiding, passend bij zijn niveau, heeft gemist. Het huidige aanbod van het UWV richt zich op mensen die ondersteuning nodig hebben met de basis, zoals cv-cursussen en sollicitatietrainingen. Bram mist aanbod passend bij zijn niveau, waarbij hij vooral behoefte heeft aan een community van gelijkgestemden die een baan op wo-niveau zoeken, naast mogelijkheden tot het volgen van meer specialistische opleidingen. Het is overigens de vraag of dit laatste bij het UWV moet worden ingericht of dat het maatwerkaanbod bij een loket zoals het NWD deze behoefte voldoende invult. Voordat Bram hiernaartoe is verwezen zijn echter andere opties verkend (intern aanbod UWV en STAP-budget).

Behoeften Bram - uit spiegelsessies

- Vergoeding opleiding
- Meer/betere dienstverlening HBO
- (Hoe) sneller komen tot een sluitende aanpak
- Studieaanbod voor mensen met veel eerder opgedane ervaring
- Pro-actieve benadering
- Wil financiering opleiding → duidelijkheid over de mogelijkheden
- Wil nieuwe baan
- Investering in specialistische scholing
- Niet door standaard 'UWV-wasstraat' maar maatwerk

Aanknopingspunten verbetering en behoud Bram - uit spiegelsessies

- Waar ligt de verantwoordelijkheid van Bram zelf qua opleiding en financiering? (Vanzelfsprekendheid NWD?)
- Afronding van het proces!
- Actief sturen op deelname communities (zoals DeBroekriem en JobOn).
- Maatwerk eerder inzetten (niet vooraan in het proces beginnen).
- 55+ trainen in het gebruik van social media (zoals LinkedIn).
- NWD eerder in het proces → één loket zou helpend zijn.
- Goede communicatie tussen UWV en NWD.
- Hulpvraag snel opgepakt door NWD en afgehandeld.
- Verwachtingen duidelijk managen.
- Dienstverlening inzetten op bronoorzaak van de werkloosheid.
- Eén contactpersoon die voor de klant gaat shoppen binnen onze brede dienstverlening in plaats van de klant te laten shoppen.
- Essentiële vraag: moeten wij zo'n casus oppakken? Gezamenlijk antwoord van alle partners

Maak kennis met Eline (29 jaar)

Eline werkt na haar WO-studie in de sociale wetenschappen al jaren in loondienst bij een agrarisch bedrijf. In de lente van 2023 besluit de eigenaar van dat bedrijf zich te laten uitkopen en het bedrijf op te doeken. Eline, die werkte op basis van jaarcontracten, mag haar contract nog uitleiden en komt daarna op straat te staan. Ze vraagt WW aan.

Die WW is er niet om haar volledig te ondersteunen, want tijdens het werken in de agrarische sector komt Eline in aanraking met inkomen. Dat werk vind ze erg interessant, dus besluit ze het beroep van imker zelf op te pakken in haar vrije tijd. Ze verdient inmiddels ook aan haar honing, maar de inkomsten zijn wisselend doordat zij gebonden is aan de lente en zomer waarin de bijen actief zijn. De WW is dus vooral als aanvulling als de verkoop van honing onvoldoende oplevert. Dit is elke maand zo, maar in de zomer is het gat kleiner dan in de andere seizoenen. Ook heeft Eline niet de ambitie haar honingbedrijf verder uit te bouwen tot een fulltime baan. Dit werk is daarvoor te eenzaam.

Het contact met het UWV start. Eline is erg tevreden over de vriendelijke begeleiding die ze krijgt, maar ze is niet tevreden over de bureaucratie. Het kost erg veel tijd en moeite om elke maand te verantwoorden hoeveel uren ze aan haar eigen honingbedrijfje heeft gespendeerd en wat haar inkomsten zijn, want het verschilt enorm hoeveel uur inzet per dag de bijen en het bedrijf vragen. Ook merkt Eline dat systemen als werk.nl en het UWV onderling niet communiceren met elkaar. Ten slotte valt het tegen dat het UWV Eline niet zelf wijst op het feit dat Eline recht had op een aanvullende uitkering. Haar eigen netwerk wijst haar hierop en daardoor krijgt Eline er per maand nog eens 200 euro bij.

Na een goed half jaar in de WW te hebben gezeten en de zomerperiode te hebben afgesloten, wil Eline graag weer meer vastigheid. Ze wil weer werken. Ze zoekt naar ondersteuning en gaat hiervoor naar haar tante die jobcoach is. Die wijst haar op het Noorden Werkt Door (NWD).

Eline meldt zich digitaal aan. Deze aanmelding verliep volgens Eline vrij eenvoudig. Ze schrijft haar hulpvraag bondig op en na 2 weken heeft ze een intake. Ditervaarde Eline als snel.

Met het NWD is de klik direct goed. Persoonlijk en praktisch. Het NWD doet in korte periode best veel voor Eline. Zo heeft ze 4 coachgesprekken op kantoor in Leuwarden, wordt er bij haar een persoonlijke waardenstest afgenomen, worden banensuggesties gedaan en heeft Eline veel contact met haar contactpersoon via LinkedIn en WhatsApp. Dit betreft dan vooral gesprekken waarin zij sparrar over mogelijke banen en loopbanen. Deze persoonlijke benadering past goed bij wat Eline zoekt in de begeleiding.

De banensuggesties zijn gekoppeld aan de persoonlijke waardenstest. Hieruit werd duidelijk dat Eline het belangrijk vindt om van toegevoegde waarde te zijn voor anderen en de maatschappij. De banen die worden genoemd zijn dan ook banen die dit reflecteren, zoals energiecoach en consultant. Eline ziet wel wat in deze functies.

Eline start met solliciteren. Ze wordt nog enigszins afgeremd door de coach vanuit het NWD, want op een goed moment lopen er vijftien sollicitaties tegelijk. Ze mag nog wat meer rust nemen en beter kijken naar wat echt bij haar past. Ook hier ervaart Eline weer de persoonlijke aandacht vanuit het NWD. Eline denkt desgevraagd niet dat de NWD-coach met het UWV heeft afgestemd dat zij meer rust mag nemen. Er is tussen deze partijen geen direct contact en bij Eline ook niet. Voor Eline is er een duidelijke scheidslijn tussen de organisaties. Het UWV is er voor de praktische zaken als de uitkering, het NWD is er voor de persoonlijke begeleiding.

Binnen enkele maanden vindt Eline een baan. Ze gaat werken bij een waterschap, waar ze aanspreekpunt wordt voor boeren in de regio. Dit is voor Eline perfect. Ze werkt voor en met mensen, krijgt een contract van 28 uur, zodat er nog ruimte is voor haar honingbedrijf en ze is van toegevoegde waarde voor de samenleving. Tevreden sluit zij het traject met het NWD af en stopt de WW.

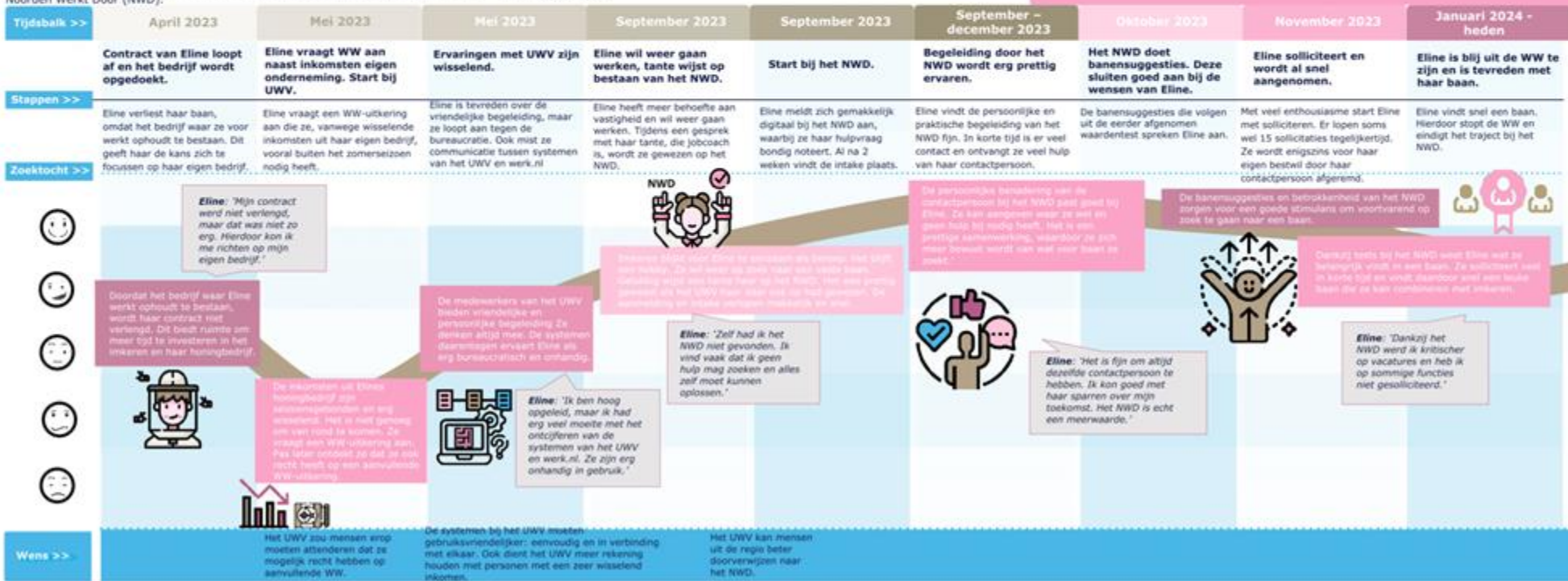
Inzichten vanuit het verhaal van Eline

WW, UWV 2023

- Eline is zeer tevreden over de communicatie met het NWD en met de contactpersoon die haar is toegewezen. De ondersteuning is op maat, zo kan ze aangeven geen hulp nodig te hebben bij het opstellen van sollicitatiebrieven, maar wel graag te willen sparren over haar toekomst.
- Het aanbod van het NWD was passend. De persoonlijke waardenstest is waardevol voor Eline. Ook de banensuggesties en daaropvolgende gesprekken passen bij haar behoeften. Eline heeft vacatures kritisch te beoordelen of ze bij haar passen.
- Mede dankzij de ondersteuning van het NWD heeft Eline een baan gevonden waarbij ze haar eigen onderneming kan later voortbestaan.

WW, ban, later?

- Het UWV had Eline erop kunnen wijzen dat ze recht had op een aanvullende uitkering.
- Voor een ondernemer met grote wisselingen in de inkomstestroom is het erg veel werk om de WW te verantwoorden. Daar is Eline erg veel tijd mee kwijt geweest. Het zou fijn zijn als de rekening mee kan worden gehouden of ondersteuning in wordt geboden.
- De systemen van werk.nl en UWV communiceren niet onderling. Dat is gebruiksvriendelijk.
- Er liggen kansen in de persoonlijke benadering die binnen het arbeidsvertragsconcept van het NWD zijn geboden.



Eline - inzichten BMC

Inzichten vanuit het verhaal van Eline

Wat gaat goed?

- Eline is zeer tevreden over de communicatie met het NWD en met de contactpersoon die haar is toegewezen. De ondersteuning is op maat, zo kan ze aangeven geen hulp nodig te hebben bij het opstellen van sollicitatiebrieven, maar wel graag te willen sparren over haar toekomst.
- Het aanbod van het NWD was passend. De persoonlijke waardentest is waardevol voor Eline. Ook de banensuggesties en daaropvolgende gesprekken passen bij haar behoeften. Eline leert vacatures kritisch te beoordelen of ze bij haar passen.
- Mede dankzij de ondersteuning van het NWD heeft Eline een baan gevonden waarbij ze haar eigen onderneming kan laten voortbestaan.

Wat kan beter?

- Het UWV had Eline erop kunnen wijzen dat ze recht had op een aanvullende uitkering.
- Voor een ondernemer met grote wisselingen in de inkomstenstroom is het erg veel werk om de WW te verrekenen. Daar is Eline erg veel tijd mee kwijt geweest. Het zou fijn zijn als daar rekening mee kan worden gehouden of ondersteuning in wordt geboden.
- De systemen van werk.nl en UWV communiceren niet onderling. Dat is gebruiksonvriendelijk.
- Er liggen kansen in de persoonlijke benadering die binnen het dienstverleningsconcept van het NWD zijn geboden.

Behoeften Eline - uit spiegelsessies

- Banensuggesties.
- Persoonlijke begeleiding.
- Doorvragen.
- Adviesbehoefte voor goed zzp-schap.
- Maatwerk, goed luisteren en aansluiten op persoonlijke situatie en behoeften van mens.

Aanknopingspunten verbetering en behoud Eline - uit spiegelsessies

- Meer doorvragen bij eerste gesprek.
- Meedenken.
- Stimuleren/motiveren zelfregie.
- Werk naar werk (niet de uitkering in).
- Eerder in proces aanhaken (bij dreigend baanverlies).
- 'Discriminatie' zelfredzame hoogopgeleide.
- Volledig passende advisering op basis van maatwerk/zelfstandigheid.
- Sturen op zelfredzaamheid.
- Koppeling tussen organisaties (communicatie onderling)
- Is de ondersteuning van deze doelgroep een rol van RWC?

Maak kennis met Falko (46 jaar)

Falko is opgeleid tot en werkzaam als softwareontwikkelaar. Hij bedenkt en maakt nieuwe software voor bedrijven. Dit doet hij al geruime tijd met plezier, tot corona zijn baan volledig remote maakte. Falko mist het menselijke contact. Ook raakt hij moe en heeft hij een vol hoofd. Het plezier in zijn werk sijpelt langzaam weg.

Falko besluit het roer om te gooien, nadat het familiebedrijf waar hij werkzaam is door ruzie een minder fijne werkplek is geworden. Hij wil aan zichzelf werken. Hij neemt voor het eerst contact op met het Noorden Werk Door (NWD) en het Leerwerkloket. Zij helpen Falko door middel van een stagemarkt richting de zorg. Dit blijkt echter geen goede match. Falko besluit zich niet te laten omscholen na enkele meeloopdagen.

In de tussentijd is Falko zelf ook online op zoek naar een baan. Hij besluit te solliciteren bij Bol.com. Hij bemant daar een helpdesk die zich richt op het afhandelen van klachten met terugbelverzoek. Hiervoor volgt hij een kort opleidingstraject. Het werk is op zichzelf oké, maar opnieuw werkt Falko volledig vanuit huis. Ook nemen de klachten over vermoeidheid en een vol hoofd steeds meer toe. Zo erg, dat Falko nu echt uitvalt.

Bol.com stelt zich daarbij niet prettig op. Hij kan een maand verlof op eigen kosten nemen en daarna weer volledig aan de slag of vertrekken. Falko meldt zich bij de POH die een al jaren slimmerende burn-out constateert. De POH verwijst Falko naar het UWV. Zij bieden een oase van rust. Hij mag zijn ontslag indienen met behoud van WW, wordt vrijgesteld van alle sollicitatieverplichtingen en mag aan zichzelf werken totdat hij weer beter is.

De periode waarin Falko aan zichzelf werkt loopt al snel op. Tot wel anderhalf jaar. In die tijd neemt het UWV viermaal contact op om te kijken hoe het gaat. Na ruim anderhalf jaar krijgt Falko weer zin om wat te doen. Het traject met de POH loopt dan ook af. Hij besluit toch weer aan de slag te gaan als softwareontwikkelaar in loondienst en begint vol goede moed te solliciteren.

Het idee snel weer in zijn oude baan aan de slag te kunnen wordt ingehaald door de realiteit. Hij mag zelden op gesprek komen. Falko vermoedt dat het te maken heeft met het gat in zijn cv. Ook voelt hij zich oud. De meeste softwareontwikkelaars zijn jong en kennen de nieuwste systemen. Tijdens zijn ziekte zijn de laatste ontwikkelingen Falko vooruitgesneld.

Falko meldt zich opnieuw bij het NWD. Omdat hij nog altijd twijfelt over wat hij graag wil, zet het NWD hem een dag op stage bij een bedrijf waar hij technische handelingen kan verrichten. Het NWD hoopt op een mooie match, maar Falko vindt het werk niet passend. De WW loopt inmiddels af. We spreken over augustus 2023. Hij teert nu in op zijn spaargeld.

Dan lijkt het tij te keren. Falko blijft, net als de vorige keer, ook zelf zoeken naar werk. Hij loopt daarbij tegen een baan aan als taxichauffeur voor Wmo-voervoer. Dat lijkt hem leuk. Toch een beetje zorgen voor mensen en de hele dag in contact met mensen staan. Hij solliciteert en heeft een positief gesprek bij het taxibedrijf. Ze willen hem graag hebben. Echter, de constructie loopt via een detachingsbureau en de contactpersoon bij dat bureau is na het gesprek niet meer bereikbaar. Dit duurt enkele weken, en wanneer er een nieuwe contactpersoon is, blijkt de baan inmiddels vergeven.

Toch laat Falko zich nog niet uit het veld slaan. Hij solliciteert via het detachingsbureau bij een ander taxibedrijf voor Wmo-voervoer. Daar wordt hij aangenomen met een tijdelijke taxipas. Hij dient snel een opleiding te volgen om een officiële vaste taxipas te krijgen. Dit moet hij echter zelf te betalen. Het gaat om 1.400 euro, wat Falko niet meer heeft. Zijn spaargeld is op. Falko meldt zich weer bij het NWD. Zij zijn bereid de helft te vergoeden als het detachingsbureau de andere helft betaalt, maar zij weigeren dat te stellen.

Inmiddels rijdt Falko al enkele maanden op een tijdelijke taxipas. Hij ruizert met het detachingsbureau over de opleidingskosten. Ook komt hij nooit aan de beloofde 24 uur. Het vele wachten op telefoontjes voor ritten levert veel stress op. Hij draait nauwelijks uren, maar moet wel altijd beschikbaar zijn. Daarnaast kan het financieel niet uit. Falko schaamt zich en durft niet in contact te treden met het NWD om te zeggen dat het wéér geen goede match is gebleken. Hij twijfelt enorm aan zijn toekomst en weet niet wat te doen.

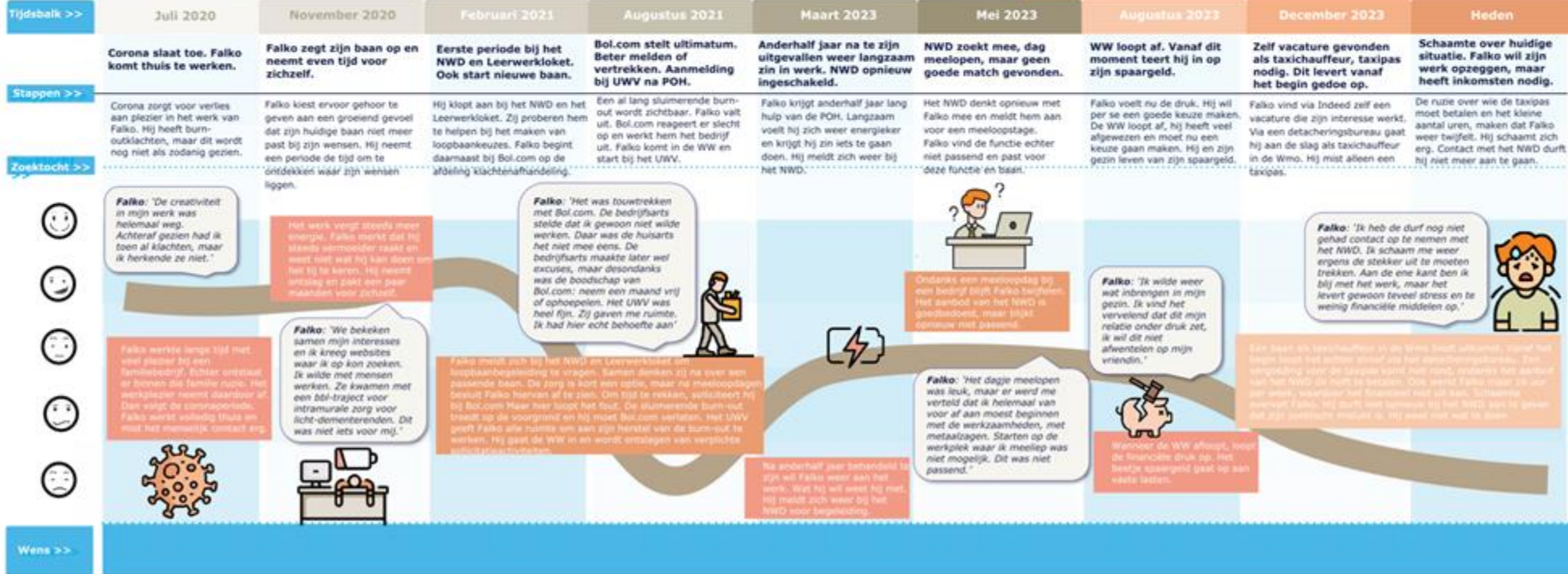
Inzichten vanuit het verhaal van Falko

Wat gaat goed?

- Bij de vraag wat er goed is gegaan, is het eerste dat Falko noemt de rust die het gaf toen het UWV hem sprak. Hij werd gezien voor wie hij was en voelde zich begrepen. Het UWV gaf hem alle tijd en ruimte en liet het aan hem om, indien gewenst, contact op te nemen voor vragen tijdens zijn herstel. Het feit dat hij geen sollicitatieactiviteiten hoefde uit te voeren bleef hierbij.
- Hiernaas gekoppeld is Falko tevreden met hoe het UWV de vinger aan de pols hield. Gedurende de periode dat hij aan zijn burn-out werkte nam het UWV vijfmaal contact op om te kijken hoe het ging. Meer behoefte aan contact had Falko ook niet, maar het contact verliep prettig.
- Daarnaast ervaart Falko dat hij door het NWD waar mogelijk ontzorgd werd. Zij gaven veel informatie en regelde meermaals een meeloopdag voor hem. Hij hoefde zich op die dagen alleen maar te melden.

Wat kan beter?

- Het is belangrijk om de vinger aan de pols te houden in lopende trajecten en daarin actief contact met klanten te initiëren als dit vanuit de klant niet gebeurt. Falko zelf schaamt zich om met het NWD te bespreken dat het werk niet bevat. Hierdoor loopt het traject nu dood, wordt er niets vergoed en lijkt Falko op termijn zijn baan te gaan verliezen. Ook voelt Falko een steeds grotere last om dit nog eens met het NWD te bespreken. Het is aan te raden dat het NWD dit contact initieert als zij niets horen.
- Het is lastig te duiden waarom de geboden oplossingen vanuit het NWD niet passend zijn gebleken. Mogelijk kan de aansluiting tussen Falko en het aanbod beter, want Falko mocht weliswaar een stagedag lopen, maar uiteindelijk bleek de stageplek niet de plek waar hij zelf zou komen te werken. Dit maakte het bij voorbaat geen optie voor Falko. Als dit al bekend was geweest bij Falko, had hij deze stagedag niet aangenomen. De communicatie tussen de wensen van Falko en het NWD zijn cruciaal.



Falko - inzichten BMC

Inzichten vanuit het verhaal van Falko

Wat gaat goed?

- Bij de vraag wat er goed is gegaan, is het eerste dat Falko noemt de rust die het gaf toen het UWV hem sprak. Hij werd gezien voor wie hij was en voelde zich begrepen. Het UWV gaf hem alle tijd en ruimte en liet het aan hem om, indien gewenst, contact op te nemen voor vragen tijdens zijn herstel. Het feit dat hij geen sollicitatieactiviteiten hoefde uit te voeren hielp hierbij.
- Hieraan gekoppeld is Falko tevreden met hoe het UWV de vinger aan de pols hield. Gedurende de periode dat hij aan zijn burn-out werkte nam het UWV vijfmaal contact op om te kijken hoe het ging. Meer behoefte aan contact had Falko ook niet, maar het contact verliep prettig.
- Daarnaast ervaart Falko dat hij door het NWD waar mogelijk ontzorgd werd. Zij gaven veel informatie en regelden meermaals een meeloopdag voor hem. Hij hoefde zich op die dagen alleen maar te melden.

Wat kan beter?

- Het is belangrijk om de vinger aan de pols te houden in lopende trajecten en daarin actief contact met klanten te initiëren als dit vanuit de klant niet gebeurt. Falko zelf schaamt zich om met het NWD te bespreken dat het werk niet bevalt. Hierdoor loopt het traject nu dood, wordt er niets vergoed en lijkt Falko op termijn zijn baan te gaan verliezen. Ook voelt Falko een steeds grotere last om dit nog eens met het NWD te bespreken. Het is aan te raden dat het NWD dit contact initieert als zij niets horen.
- Het is lastig te duiden waarom de geboden oplossingen vanuit het NWD niet passend zijn gebleken. Mogelijk kan de aansluiting tussen Falko en het aanbod beter, want Falko mocht weliswaar een stagedag lopen, maar uiteindelijk bleek de stageplek niet de plek waar hij zelf zou komen te werken. Dit maakte het bij voorbaat geen optie voor Falko. Als dit al bekend was geweest bij Falko, had hij deze stagedag niet aangenomen. De communicatie tussen de wensen van Falko en het NWD zijn cruciaal.

Behoeften Falko - uit spiegelsessies

- Vanaf dag 1, één begeleider/contactpersoon die de urgentie laat voelen dat Falko in beweging moet komen én blijven.
- Hij wilde rust, maar ook begeleiding bij carrièreswitch.
- Fulltime bsb en dan parttime baan zoeken zonder zekerheid (taxi).
- Help mij met mijn zoektocht. Wat wil ik? (Loopbaanadvies).
- (Te) veel tijd gekregen vanuit UWV. Er was amper contact. Te laat om iets te onderzoeken.
- Onduidelijke afspraken over wie gaat wat betalen. Geen goede afspraken vooraf gemaakt.
- Oriëntatie. Hoe is dat tot stand gekomen? (Zorg)
- Onafhankelijk loket, oordeelvrij.

Aanknopingspunten verbetering en behoud Falko

- uit spiegelsessies

- Realistisch beeld scheppen bij omscholing. Bij het begin beginnen, lang traject.
- Meer afstemming tussen instanties.
- In het begin meer contact (UWV).
- Meer aandacht voor de achterliggende reden burn-out.
- Was carrièreswitch noodzakelijk of was een andere werkgever in ICT ook een oplossing geweest?
- Tijdens 'rust' einde WW duidelijk bespreken. Tijdig een stappenplan maken om voor einde WW weer aan de slag te zijn.
- Goed adviseren over rechten en mogelijkheden.
- Blijf contact houden/zoeken als iemand 'duikt'.
- Realistisch advies!
- Maatwerk kunnen toepassen.
- Cultuur waarin ruimte is voor verantwoordelijkheid en veiligheid (vertrouwen).
- Wat is financieel mogelijk? Wat is haalbaar?
- Traject inzetten over toekomst i.p.v. een enkele dag. Gedegen onderzoek inzetten en oriënteren.
- Eerste contactpersoon die een pad uitzet. Wat kan wel? Wat kan niet?

Maak kennis met Lieke, 45 jaar

Lieke is 45 jaar en zit sinds vijf jaar thuis als gevolg van een posttraumatische stressstoornis (PTSS). Lieke is slachtoffer van huiselijk geweld. Ook haar kinderen waren de dupe van de onveilige thuissituatie. In 2019 is jeugdzorg is ingeschakeld en is de scheiding ingezet. Lieke was werkzaam als jobcoach. Doordat er in die periode veel hulpverlening over de vloer kwam en zij continu naar therapie moest, kon zij het werk niet meer combineren met haar thuissituatie. Toen PTSS kwam opzette raakte zij haar focus kwijt. Met wederzijdse instemming is haar arbeidsovereenkomst beëindigd.

Vanuit haar bijstandsuitkering die zij ontvangt van de gemeente, is, in het kader van de Participatiewet, een re-integratiebedrijf ingeschakeld om haar weer richting werk te begeleiden. Omdat zij vanuit haar eigen werkervaring als jobcoach al veel kennis heeft over arbeidsinschakeling, leert zij niets nieuws van de geboden lessen. Wel blijkt zij van toegevoegde waarde te zijn voor medewerkers. In de groepssprekken en sollicitatietrainingen helpt zij de andere bijstandsgerechtigden verder op weg. Lieke merkt dat het re-integratiebedrijf zich voornamelijk richt op haar ogenschijnlijk kerntaak, het bijbrengen van competenties. Zij hebben te weinig oog voor en geen kennis van psychische belemmeringen en stoornissen.

In deze periode ontvangt Lieke ondersteuning van het Jeugd- en gezinsteam, de re-integratieconsulent van de gemeente en de medewerkers van het re-integratiebedrijf. Ze waardeert de persoonlijke aanpak van alle medewerkers. Maar tot haar ontsteltenis ontbreekt het aan een integrale aanpak. Ze had graag gezien dat een multidisciplinair team met overleg overleg een gemeenschappelijk plan op tafel had gelegd. Ze moedigt alle betrokkenen aan om haar als pilot te gebruiken voor een meer integrale samenwerking. De gemeente en het re-integratiebedrijf pakken dit welwillend op.

Lieke zet haar eigen netwerk in om in dienst te treden bij ProKompassie, een organisatie voor re-integratie en arbeidsbemiddeling. Dit in de vorm van een werkervaringsplaats, zodat ze met haar mentale belemmeringen weer kan wennen aan het werkniveau. Pastiel biedt tegelijkertijd ondersteuning.

Dit gaat aanvankelijk goed. Maar ondertussen is nog steeds niet duidelijk wat psychisch bij haar speelt. In verband met corona wordt er grotendeels vanuit huis gewerkt. Het ontbreken van fysiek contact vormt, samen met haar mentale problemen, een ongelukkige combinatie.

Wekelijks heeft Lieke een afspraak bij de psycholoog om haar traumatische ervaringen te bespreken. Als een van haar kinderen op een moment in meer detail vertelt over ervaren misstanden, krijgt ze een hevige terugval. In overleg met de huisarts ondergaat Lieke een meerdaagse behandeling op locatie in een traumacentrum. Sindsdien is haar herstel gestart. Door alles wat er gebeurt, stopt Lieke op aanraden met haar werk bij Kompasgroep, om zo de nodige rust te pakken. Vanaf begin 2022 ontvangt ze een ziektebewijstuitkering met aanvulling.

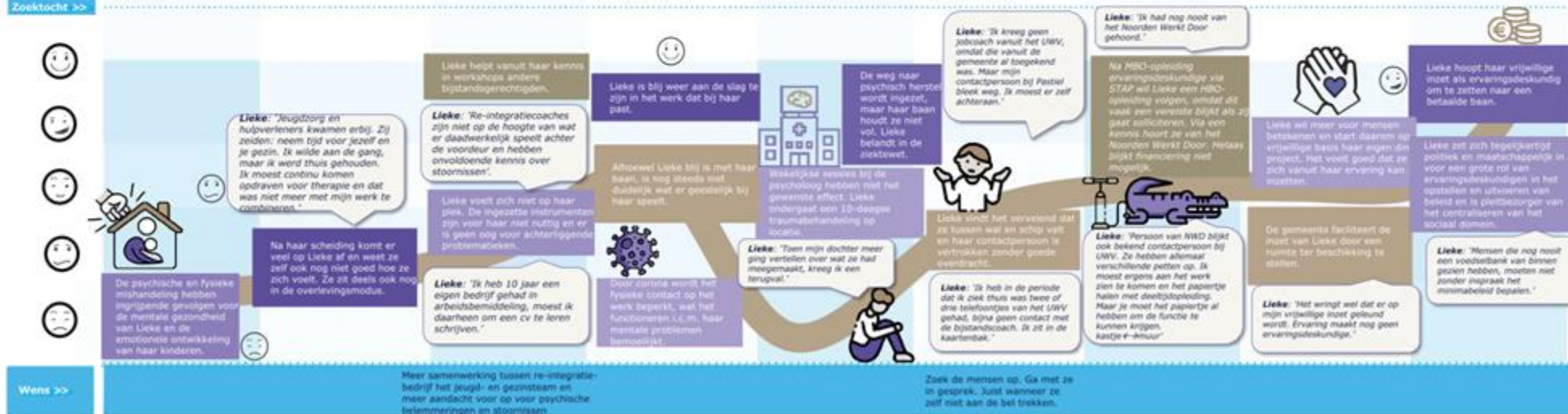
Ze krijgt geen begeleiding vanuit het UWV, omdat de gemeente al ondersteuning heeft toegewezen via Pastiel. Haar begeleider bij Pastiel bleek echter van haar casus afgehaald en niemand had het overgenomen. Ze viel tussen wal en schip. Toen is Stam, een ander re-integratiebedrijf ingevlogen om haar te helpen. De ondersteuning is volgens Lieke beperkt. Eerst had ze één in de vijf maanden contact. Op haar verzoek is dat wat meer geworden. Op eigen initiatief volgt Lieke vanuit het STAP-budget succesvol een opleiding tot ervaringsdeskundige. Lieke merkt tijdens het solliciteren dat men naar een hbo-opleiding vraagt. De kosten zijn een probleem. Aan de arbeids van het UWV vertelt Lieke dat ze graag die opleiding wil volgen. Via haar netwerk komt ze weten dat ze hiervoor bij het Noorden Werk Door (NWD) moet zijn. Ze meldt zich voor een intake. Als ze gebeld wordt door het NWD blijkt dit ook een contactpersoon van het UWV te zijn. Het volgen van een opleiding blijkt niet mogelijk, tenzij in functie met een deeltijdopleiding. Ze voelt zich van het kastje naar de muur gestuurd.

Lieke wil zich vanuit haar ervaring inzetten voor mensen en begint in 2024 een eigen project op basis van vrijwilligerswerk. Ze heeft vanuit de gemeente een ruimte toe haar beschikking waar ze een 50-tal mensen met PTSS als ervaringsdeskundige ondersteunt met rouwzorg, jeugdzorg, etc. Daarnaast zet ze zich op landelijk niveau politiek in, waar ze ervoor pleit om de zorg in Nederland weer meer te centraliseren. In de toekomst hoopt ze van haar vrijwillige inzet, haar werk te maken. Daar zet ze zich nu graag met veel passie voor in. Maar ergens vindt ze ook dat er makkelijk op haar vrijwillige inzet wordt geleund.

Inzichten vanuit het verhaal van Lieke

- Re-integratiebedrijven krijgen de opdracht om mensen weer aan het werk te krijgen, maar kijken volgens Lieke onvoldoende naar de achtergrond van de mensen. Wat zijn struikelblokken, maar ook waar ligt expertise, wat zijn drijfveren? Het ontbreekt re-integratiebedrijven aan kennis over stoornissen. Daarom is domeinoverstijgende samenwerking volgens haar zo belangrijk. Ze hoeft niet alle kennis in huis te hebben, maar werkt samen en voer niet blind de opdracht uit, is haar advies.
- Ervaringsdeskundigen kunnen volgens Lieke een belangrijke bijdrage leveren in het beter laten aansluiten van beleid op de leefwereld van de inwoner.
- Wanneer er wisselingen zijn in medewerkers die in hun functie contactpersoon zijn voor inwoners, dan is een goede overdracht essentieel. Dit geldt voor zowel voor medewerkers van gemeenten (Participatiewet, Jeugdhulp en Wmo) als re-integratiebedrijven, UWV en het NWD. Anders bestaat het gevaar dat inwoners tussen wal en schip belanden en zij in de vergetelheid raken wanneer zij daarin zelf niet het initiatief nemen.
- De bekendheid van het NWD kan volgens Lieke worden verbeterd. Zij is geen onbekende op het gebied van arbeidsinschakeling. Toch was zij niet op de hoogte van het bestaan ervan.
- Voor Lieke was het verwarrend dat de medewerker van het UWV ook werkzaamheden verrichtte vanuit zijn/haar functie bij het NWD. Vooral omdat de persoon in kwestie niet liet weten verschillende petten op te hebben.
- Lieke zet zich vanuit haar expertise, ervaring en maatschappelijke betrokkenheid graag in om inwoners op vrijwillige basis te ondersteunen. Alhoewel de gemeente haar initiatief ondersteunt, voelt het niet als een volwaardige eerlijke constructie. Liever wordt ze betaald voor haar inzet, waarmee ze financieel onafhankelijk wordt in plaats van vrijwilligerswerk met behoud van uitkering.

Tijdsbalk >>	<- 2019	2019	2020	2021	2022	2022	2023	2024	2024->	
		Van huiselijk geweld tot scheiding naar ondersteuning.	PTSS leidt tot verliezen baan.	Re-integratie via Pastiel.	Werkervaringsplaats bij ProKompassie.	Traumabehandeling en ziektebew.	Re-integratie via Stam.	Scholing via STAP-budget Contact met het NWD.	Vrijwilligerswerk	Heden en toekomst
Stappen >>		Na jarenlang in een geweldadige relatie gezeten te hebben, scheidt Lieke van haar man en wordt jeugdhulp ingeschakeld.	Arbeidscontract is beëindigd met wederzijdse instemming.	Vanuit de bijstandsuitkering komt Lieke in een re-integratietraject.	Via een werkervaringsplaats vindt Lieke weer een baan als jobcoach bij een organisatie voor re-integratie en arbeidsbemiddeling.	Lieke doet een PTSS-test, zoekt behandeling, krijgt een psychische terugval en ondergaat een opname om haar trauma te verwerken.	Contactpersoon Pastiel blijft betrokken. Beperkt ondersteuning vanuit UWV. Nieuw re-integratiebedrijf neemt contact over.	Lieke wil aan de slag als ervaringsdeskundige. Volgt en zoekt benodigde opleidingen.	Op eigen initiatief zet Lieke zich op vrijwillige basis in als ervaringsdeskundige. De gemeente faciliteert.	Van vrijwillige inzet naar betaalde baan.
Zoektocht >>										



Lieke - inzichten BMC

Inzichten vanuit het verhaal van Lieke

- Re-integratiebedrijven krijgen de opdracht om mensen weer aan het werk te krijgen, maar kijken volgens Lieke onvoldoende naar de achtergrond van de mensen. Wat zijn struikelblokken, maar ook waar ligt expertise, wat zijn drijfveren? Het ontbreekt re-integratiebedrijven aan kennis over stoornissen. Daarom is domeinoverstijgende samenwerking volgens haar zo belangrijk. Je hoeft niet alle kennis in huis te hebben, maar werk samen en voer niet blind de opdracht uit, is haar advies.
- Ervaringsdeskundigen kunnen volgens Lieke een belangrijke bijdrage leveren in het beter laten aansluiten van beleid op de leefwereld van de inwoner.
- Wanneer er wisselingen zijn in medewerkers die in hun functie contactpersoon zijn voor inwoners, dan is een goede overdracht essentieel. Dit geldt voor zowel voor medewerkers van gemeenten (Participatiewet, Jeugdhulp en Wmo) als re-integratiebedrijven, UWV en het NWD. Anders bestaat het gevaar dat inwoners tussen wal en schip belanden en zij in de vergetelheid raken wanneer zij daarin zelf niet het initiatief nemen.
- De bekendheid van het NWD kan volgens Lieke worden verbeterd. Zij is geen onbekende op het gebied van arbeidsinschakeling. Toch was zij niet op de hoogte van het bestaan ervan.
- Voor Lieke was het verwarrend dat de medewerker van het UWV ook werkzaamheden verrichtte vanuit zijn/haar functie bij het NWD. Vooral omdat de persoon in kwestie niet liet weten verschillende petten op te hebben.
- Lieke zet zich vanuit haar expertise, ervaring en maatschappelijke betrokkenheid graag in om inwoners op vrijwillige basis te ondersteunen. Alhoewel de gemeente haar initiatief ondersteunt, voelt het niet als een volwaardige eerlijke constructie. Liever wordt ze betaald voor haar inzet, waarmee ze financieel onafhankelijk wordt in plaats van vrijwilligerswerk met behoud van uitkering.

Behoeften Lieke - uit spiegelsessies

- Integrale aanpak. Lieke wil graag gezien en gehoord worden.
- Wil een hbo-opleiding vergoed krijgen.
- Wil graag maatwerk.
- Wil een vast contactpersoon.
- Wil betaald krijgen voor haar vrijwilligersfunctie.
- De mens als geheel zien/aandacht.
- Gebruikmaken van skills inwoner.
- Pro-actieve benadering.
- Integrale samenwerking.
- Iemand die de regie pakt.
- Integrale aanpak. Samenwerking betrokken instanties/afdelingen.
- 'Echt' luisteren oor. Ruimte voor maatwerk/flexibiliteit.
- Vast contactpersoon/regelmatig contact.
- Financiële ondersteuning (om volgende stap te kunnen maken).
- Iemand die meedenkt over volgende stap als financiële ondersteuning niet mogelijk is.

Aanknopingspunten verbetering en behoud Lieke - uit spiegelsessies

- Maatwerk en integrale aanpak. Professionele ondersteuning voor mensen met psychische problematieken. Eén vast contactpersoon.
- Kijken naar mogelijkheden om voor haar vrijwilligerswerk te betalen (vanuit gemeente).
- Minder mensen in de caseload is meer aandacht voor de klant.
- Expertise vanuit profession ontbreekt op 'zorgpunten'.
- Elkaar in de keten meer opzoeken/ontschotten.
- Verloop beter opvangen. Zorgen voor warme overdracht! Follow-up.
- Eerste contact is belangrijk. Meer verantwoord (SROI), in skills denkende gemeenten.
- Verbeteren rolregie, het geheel overziende in belang van inwoner.
- Diagnose nu niet goed, daardoor lang vermoeiend traject.
- Geen goede integrale samenwerking.
- Rode vlaggen herkennen in persoonssituatie. Proces voor lange termijn uitstippelen (casuïstiek) en afspraken wie regie houdt + vast contactpersoon.
- Beter weten van elkaar als organisaties wat iedereen kan bieden + netwerk/contactpersonen.
- Realistisch advies over baankansen bij opleiding. Bij negatief advies is er nog steeds een hulpvraag!
- Zoek contact als iemand van de radar verdwijnt. Volharden.

Inzicht in de ervaringen van werkenden/werkzoekenden

Maak kennis met Wilma (58 jaar)

Wilma heeft ongeveer 10 jaar geen betaald werk meer gehad. Daarvoor had ze diverse banen. Op jonge leeftijd heeft ze verschillende functies vervuld in de horeca, waaronder die van gastvrouw. Na het volgen van een opleiding werkt ze als receptioniste voor een autogarage en voor een groot logistiek bedrijf. Van 2010 tot 2014 heeft ze samen met haar toenmalige echtgenoot een eigen horecazaak gehad, hierdoor komt het organisatorische talent van Wilma nu goed van pas.

Door een aangeboren aandoening, die de zenuwen in haar lichaam aantast, verliest Wilma geleidelijk spierkracht in haar benen. In 2012 raakt zij hierdoor afhankelijk van een rolstoel. Alhoewel ze hierdoor minder mobiel is, maakt dit haar niet minder ondernemend. Strijdkundig zetten zij en haar echtgenoot zich in voor hun onderneming.

In 2014 overlijdt onverwacht haar man Jan. Een groot verlies wat voor een dramatische wending in haar leven zorgt. Wilma valt in een diep gat. De zaak moet ze noodgedwongen van de hand doen en door intense gevoelens van verdriet overziet ze de zaken niet meer, daar waar voorheen juist haar kracht lag. Er moest uitgezocht worden wat voor uitkering ze zou krijgen. Het duurde negen maanden voordat dit duidelijk was en ze een nabestaandenuitkering ontvangt. Ondertussen waren de rekeningen opgestapeld alsook de daaropvolgende boetes. Wilma neemt uiteindelijk contact op met de gemeente en komt in aanmerking voor schuldsanering. Als gevolg hiervan moet zij drie jaar rondkomen van een minimum inkomen.

In 2017 start Wilma met vrijwilligerswerk in een buurtcentrum. Hier bloeit ze weer op. Ze vindt het fijn weer onder de mensen te zijn. Al gauw wordt Wilma de organisatorische spil van het buurtcentrum. Ze regelt veel en is het aanspreekpunt als mensen vragen hebben. Het is fijn te merken dat haar inzet en kundigheid worden gewaardeerd. Wel stoot het Wilma dat sommige vrijwilligers het niet zo nou nemen met afspraken. Dit botst met haar hang naar structuur.

Wilma ontmoet in de periode dat zij vrijwilligerswerk doet haar nieuwe partner Adriaan. In 2022 trouwen ze en gaan ze samenwonen. Haar Anw-uitkering vervalt hiermee en ze leven van het salaris van haar man. Ze is blij niet meer van een uitkering afhankelijk te zijn.

Het inkomen van haar man Adriaan is voldoende om goed van te leven. Toch wil Wilma graag weer de arbeidsmarkt betreden. Ze wil ook een bijdrage leveren aan de maatschappij; daarnaast heeft ze het gevoel dat ze haar competenties onvoldoende benut. Wilma kijkt rond en solliciteert zonder succes. Ze heeft het idee dat ze ten onrechte wordt afgewezen door werkgevers vanwege haar rolstoelafhankelijkheid.

Bij toeval raakt ze in gesprek met een jobcoach van de gemeente die voor een collega-vrijwilliger het buurtcentrum bezoekt. De jobcoach van de gemeente is voor haar gaan zoeken. Hij kwam echter uitsluitend met een aanbod, gericht op gehandicapten. Dat is niet waar Wilma naar op zoek is. Daarnaast zegt de jobcoach haar minder goed te kunnen helpen, omdat zij niet in het doelgroepregister staat. Dat vindt ze een vreemde reden.

Omdat de jobcoach haar niet goed verder kan helpen, stuurt hij haar door naar het Noorden Werkt Door (NWD). Hij vertelt Samira, de medewerker van het NWD, wie Wilma is en daarna is de dienstverlening overgegaan.

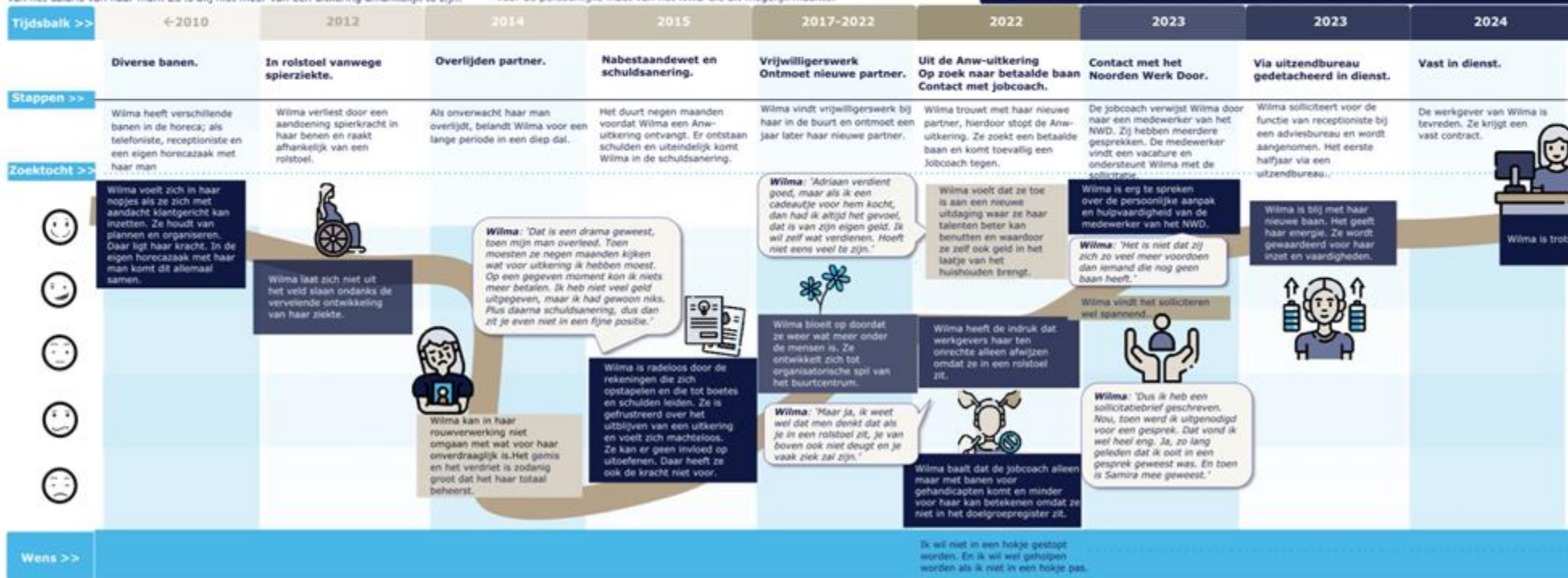
Samira belt Wilma om kennis te maken en daarna volgen er nog twee face-to-face gesprekken op locatie om de wensen van en mogelijkheden voor Wilma te onderzoeken. Er is meteen een goede klik. Wilma voelt zich serieus genomen en is blij met de persoonlijke aanpak van Samira.

Samira wijst Wilma op een interessante functie via een grote vacaturesite; een functie als receptioniste bij een adviesbureau. Wilma reageert op de vacature, maar vindt het daarop volgende sollicitatieproces wel spannend. Samen met Samira bereidt Wilma het sollicitatiegesprek voor. Hierdoor gaat ze met vertrouwen het gesprek in.

Het sollicitatiegesprek verloopt goed. Wilma krijgt de baan. Het eerste halfjaar werkt ze gedetacheerd via een uitzendbureau bij het adviesbureau. Het werkt bevalt Wilma goed. Ze heeft het idee dat ze beter haar vaardigheden kan inzetten. Ook vindt ze dat haar professionele inzet meer op waarde wordt geschat dan in het vrijwilligerswerk. Omdat het adviesbureau ook tevreden is over haar werk, zetten ze haar contract na een halfjaar om naar een vaste aanstelling. Wilma is trots weer een betaalde baan te hebben en dankbaar voor de persoonlijke inzet van het NWD die dit mogelijk maakte.

Inzichten vanuit het verhaal van Wilma

- Wilma wijdt het succes van haar toeleiding naar een betaalde baan voor een groot deel toe aan de persoonlijke en toegewijde begeleiding van haar contactpersoon. Iemand die de tijd neemt om goed te luisteren, rekening houdt met haar persoonlijke situatie en zich vervolgens op maat inzet om met adequate begeleiding en een passend aanbod te komen.
- Het verlies van een naaste is een ingrijpende gebeurtenis die een grote impact heeft op het leven van de achterblijvende rouwende. Het leven van ogenschijnlijk veerkrachtige mensen die hun zaakjes op orde hebben kan door een dergelijk verlies op de kop komen te staan. Wilma was tijdelijk niet bij machte om goed voor zichzelf te zorgen. Het rekening houden met de beperkte zelfredzaamheid van een rouwende in deze kwetsbare periode helpt mogelijk om langer (financieel) leed te voorkomen.
- Wilma heeft er moeite mee wanneer ze hoofdzakelijk beoordeeld wordt op basis van haar lichamelijke belemmering in plaats van op haar vaardigheden en gedrag. Er zijn volgens Wilma vooroordelen in de maatschappij over mensen in rolstoelen. Ook onder werkgevers. Dit belemmert volgens haar de arbeidsparticipatie. De beschikbare dienstverlening voor re-integratie zou wat haar betreft ook niet te afhankelijk moeten zijn van iemands toegeschreven achtergrond, maar toegespitst op de wensen en kansen van het individu.
- Er kunnen verschillende redenen zijn om een periode in het leven niet werkzaam te zijn. Het kan vervolgens spannend zijn om de arbeidsmarkt weer te betreden. Soms is dit een drempel waardoor de stap niet genomen wordt. Een kortstondige begeleiding kan net dat zetje geven waardoor een persoon weer zijn of haar werk kan uitoefenen.



Wilma - inzichten BMC

Inzichten vanuit het verhaal van Wilma

- Wilma wijdt het succes van haar toeleiding naar een betaalde baan voor een groot deel toe aan de persoonlijke en toegewijde begeleiding van haar contactpersoon. Iemand die de tijd neemt om goed te luisteren, rekening houdt met haar persoonlijke situatie en zich vervolgens op maat inzet om met adequate begeleiding en een passend aanbod te komen.
- Het verlies van een naaste is een ingrijpende gebeurtenis die een grote impact heeft op het leven van de achterblijvende rouwende. Het leven van ogenschijnlijk veerkrachtige mensen die hun zaakjes op orde hebben kan door een dergelijk verlies op de kop komen te staan. Wilma was tijdelijk niet bij machte om goed voor zichzelf te zorgen. Het rekening houden met de beperkte zelfredzaamheid van een rouwende in deze kwetsbare periode helpt mogelijk om langer (financieel) leed te voorkomen.
- Wilma heeft er moeite mee wanneer ze hoofdzakelijk beoordeeld wordt op basis van haar lichamelijke belemmering in plaats van op haar vaardigheden en gedrag. Er zijn volgens Wilma vooroordelen in de maatschappij over mensen in rolstoelen. Ook onder werkgevers. Dit belemmert volgens haar de arbeidsparticipatie. De beschikbare dienstverlening voor re-integratie zou wat haar betreft ook niet te afhankelijk moeten zijn van iemands toegeschreven achtergrond, maar toegespitst op de wensen en kansen van het individu.
- Er kunnen verschillende redenen zijn om een periode in het leven niet werkzaam te zijn. Het kan vervolgens spannend zijn om de arbeidsmarkt weer te betreden. Soms is dit een drempel waardoor de stap niet genomen wordt. Een kortstondige begeleiding kan net dat zetje geven waardoor een persoon weer zijn of haar werk kan uitoefenen.

Behoeften Wilma - uit spiegelsessies

- Psychische hulp in verband met rouwverwerking.
- Ondersteuning bij rouwverwerking/administratie.
- Hulp bij re-integratie.
- Snel duidelijkheid over rechten bij verlies van inkomen.
- Eén loket, één contactpersoon (regie).
- Arbeidsritme opbouwen rekening houdend met rouwverwerking én competenties.
- Betere ondersteuning bij het vinden van betaald werk, ongeacht situatie.
- Regulier werk op basis van competenties (niet op basis van beperkingen).
- Consulent die kijkt naar de mogelijkheden en niet naar de beperkingen.
- Werkgevers die verder kijken dan rolstoelafhankelijkheid.
- Maatwerk en persoonlijk contact.
- Duidelijkheid, weten waar je aan toe bent.
- Eerdere signalering (vroeg-). Bijvoorbeeld voor huisarts.
- 'Normaal' behandeld worden. Kijken naar mogelijkheden.
- Betere uitleg/informatie over problematiek.

Aanknopingspunten voor verbetering en behoud Wilma - uit spiegelsessies

- Vrijwilligerswerk inzetten als tussenstap (arbeidsritme en zelfvertrouwen opbouwen in een veilige werkomgeving zonder druk).
- Persoonlijke aanpak (op maat) van HNWD (voelt Wilma goed aan, gezien en gehoord voelen).
- Menselijke maat.
- De nieuwe werkgever ziet haar mogelijkheden en capaciteiten.
- Eén loket voorkant.
- Vindbaarheid aanbod.
- SVB: voorlichting re-integratie.
- Toekenning nabestaandenuitkering duurt te lang.
- Er moet voor professionals tijd zijn om te ondersteunen of warm door te verwijzen.
- Wilma werd in een hokje geduwd op basis van haar rolstoelafhankelijkheid.
- Geen aandacht voor rouw en schulden.
- Kennis over mogelijkheden van alle partijen in kaart brengen (scholing).
- Heel veel partijen/overleggen/verschillend aanbod.
- Werkgevers moeten verder kijken naar mogelijkheden (draagvlak creëren).
- Eén regisseur. Betere (warme) overdracht.
- Betere informatievoorziening.

Maak kennis met Tabe (35 jaar)

Tabe woont samen met zijn vrouw Nine. Zijn vrouw is fulltime werkzaam in de zorg. Zelf heeft hij lang in de schoonmaakbranche gewerkt. Na jaren in deze branche gewerkt te hebben, is hij toe aan iets anders. Tabe heeft autisme en is daarom gebaat bij vastigheid, een gestructureerde werplek waar iedereen volgens plan zijn of haar werk doet. Als alles goed loopt heeft Tabe naar eigen zeggen in zijn werk geen last van zijn autisme. Voor zijn werk in de schoonmaakbranche heeft hij vaak gebruikgemaakt van ondersteuning door Jados, een organisatie die begeleiding biedt aan mensen met autisme bij werk en wonen. Tabe is iemand die graag zelfstandig dingen uitprobeert en als het nodig is aan de bel trekt.

Na verschillende banen in de schoonmaakbranche, is in zijn laatste schoonmaakbaan de collegialiteit ver te zoeken. Tabe is toe aan iets anders, maar weet nog niet zo goed wat. Via een kennis vindt hij een baan als kassamedewerker bij een groenteboer. Al snel blijkt dat dit type werk niet goed bij hem past. Door het wisselende klantcontact raakt hij overprikkeld. Het sociale aspect van dit type werk levert stress op. Na een maand stopt hij met het werk en belandt Tabe in de WW. Dit geeft hem de gelegenheid om uit te zoeken wat voor werk hij wel zou willen doen.

Tabe zoekt weer contact op met Jados om samen te onderzoeken welk type werk wel bij hem zou kunnen passen. Omdat Jados als organisatie verhuist van Friesland naar Drenthe, kunnen ze hem niet verder helpen. Wel geven ze hem de tip om contact op te nemen met het Noorden Werkt Door (NWD). Hij heeft een telefonische intake met zowel het NWD als het UWV. Tabe was in de veronderstelling dat beide organisaties voor hem op zoek zouden gaan naar ander werk; dat was hem ook verteld. Een maand lang hoort hij echter niets. Als hij contact opneemt geven ze aan er wel mee bezig te zijn.

Als Tabe op Facebook een reclamespotje ziet voor leerwerktrajecten via het Leerwerkloket schrijft hij zich in. Nu wordt er wel snel contact met hem opgenomen om de mogelijkheden te verkennen en het traject in gang te zetten.

Ook het UWV raakt betrokken in de ondersteuning van Tabe richting het leerwerktraject. Zij helpen hem met het opstellen van een cv om voor het traject in aanmerking te komen. Dit zijn weer andere personen dan degene met wie hij aanvankelijk contact had in zijn zoektocht naar werk. Tabe vindt het ingewikkeld en onhandig dat de medewerkers onderling geen contact lijken te hebben. Het lijken allemaal losstaande onderdelen die niet met elkaar afstemmen. Over de bereikbaarheid is Tabe ook niet onverdeeld positief. Hij belt via een algemeen nummer, waar ze weliswaar zaken naar boven kunnen halen, maar liever zou hij direct naar een vast contactpersoon bellen.

Tabe heeft al een jaar of tien last van zijn polsen. Dit heeft in het verleden ook wel voor uitval in zijn werk gezorgd. In 2017 heeft hij onderzoek laten doen waaruit bleek dat hij het Carpaal Tunnel Syndroom heeft. Lang heeft hij er niets mee gedaan, omdat hij dat ook gedoe vond. Maar het laatste jaar kreeg hij er steeds meer last van. In december 2023 kan hij terecht in het ziekenhuis voor een nieuw onderzoek. Men constateert dat opereren mogelijk is. Aangezien Tabe toch nog in de WW zit, vindt hij dit een uitgelezen moment om zich in januari te laten opereren. Het UWV regelt dat Tabe in de ziektewet komt. Hoe zij dit precies organiseren weet hij niet meer, maar hij vindt het ook wel fijn dat hij er geen omkijken naar heeft. Hij heeft nu geen sollicitatieplicht meer, maar helaas ook geen opbouw van vakantiegeld, zoals in de WW.

Op Facebook ziet Tabe opnieuw een spotje van het Leerwerkloket en de mogelijkheden voor leerwerktrajecten bij het ziekenhuis. Hij schrijft zich in en er wordt snel contact met hem opgenomen. Tabe kan vrijwel direct solliciteren voor zo'n traject. Daar is hij erg blij mee. Het UWV wordt betrokken om hem te helpen bij het opstellen van een cv om in aanmerking te komen. De samenwerking is goed. Na een speeddate gaat Tabe door naar de volgende ronde en ook de daaropvolgende meeloopdag verloopt voorspoedig. Hij vindt het werk leuk. Tabe komt in aanmerking voor het leerwerktraject dat in mei zal starten. Begin maart laat Tabe zich opereren aan zijn andere pols met als doel om in mei zonder klachten aan de slag te kunnen.

In de tussentijd blijft Tabe zich oriënteren op de arbeidsmarkt en bezoekt een banenbeurs. Dit vanwege de onzekerheid van een baan na het leerwerktraject. De banenbeurs sluit echter niet aan bij Tabe. De banen zijn voornamelijk gericht op theoretisch geschoolden.

Inzichten vanuit het verhaal van Tabe

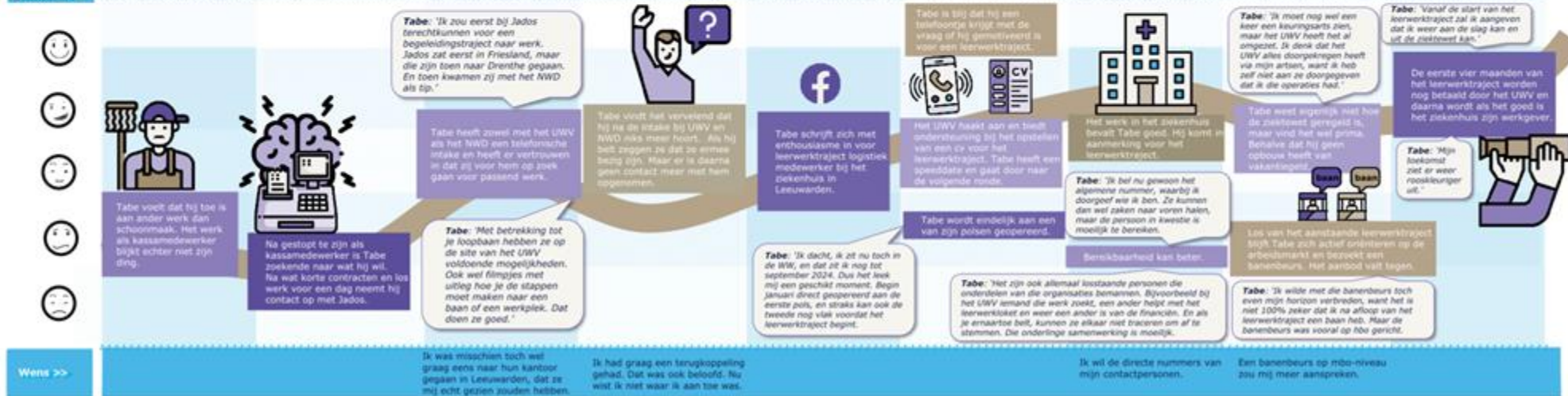
Wat gaat goed?

- Tabe is positief over de snelheid waarmee een leerwerktraject is opgestart nadat hij zijn interesse toonde. Het Leerwerkloket nam, zeker de tweede keer, snel contact op en organiseerde een speeddate en meeloopdag. Ook de betrokkenheid van het UWV was hier goed. Hij had baat bij de ondersteuning, het opstellen van een cv om in aanmerking te komen voor het leerwerktraject. De samenwerking tussen de verschillende partijen op dit vlak verloopt wat Tabe betreft soepel.

Wat kan beter?

- Na de telefonische intake bij het UWV en het NWD is Tabe in de veronderstelling dat zij op zoek gaan naar mogelijkheden voor werk. Hij zou hier over worden teruggebeld. Dat dit niet gebeurt is, vindt Tabe vervelend. Temeer omdat dit wel beloofd werd.
- Tabe had liever wat meer face-to-facecontact gehad met de verschillende organisaties. Nu was het veelal telefonisch. In veel gevallen volstaat dit volgens hem ook, maar een enkele keer persoonlijk contact kan ook een basis vormen waardoor je elkaar beter begrijpt.
- Voor telefonisch contact geeft Tabe de voorkeur aan het direct kunnen bellen met een vast contactpersoon. Bij algemene nummers zijn ze volgens hem vriendelijk en kunnen ze op basis van zijn dossier gegevens naar boven halen, maar wordt hij niet altijd volledig geholpen met zijn vraag.
- Tabe heeft de indruk dat het aanbod van banen op de Noordelijke Banenbeurs naar verhouding voor een te groot deel bestaat uit banen voor HBO-geschoolden. Voor hem persoonlijk zijn banen voor MBO-geschoolden interessanter. En misschien geldt dat wel voor meer inwoners.

Tijdsbaak >>	← September 2023	September 2023	Oktober 2023	November 2023	December 2023	Januari 2024	Februari 2024	Maart 2024	Mei 2024 →
Van schoonmaakwerk tot kassamedewerker.	Start WW-uitkering.	Bij UWV en het NWD gevraagd naar werk.	In afwachting.	Leerwerkloket.	Contact over leerwerktraject. Operatie pols carpaaltunnel-syndroom	Meeloopdag.	Ziektewet en Banenbeurs Martiniplaza.	Start leerwerktraject.	
Stappen >>	Na jarenlang in de schoonmaakbranche gewerkt te hebben maakt Tabe de overstap naar kassamedewerker bij een groenteboer.	Tabe stopt als kassamedewerker en belandt in de WW.	Vanuit de WW heeft Tabe contact met het UWV en via Jados vindt hij het NWD als ingang voor het vinden van een nieuwe baan.	Tabe is in de veronderstelling dat UWV en NWD voor hem op zoek zijn. Wacht eerst af en neemt dan telefonisch contact op.	Op Facebook ziet Tabe een spotje van het Leerwerkloket. Hij schrijft zich in voor een leerwerktraject.	Tabe wordt benaderd voor het leerwerktraject en krijgt ondersteuning vanuit het UWV. Hij laat zich opereren aan één van zijn polsen.	Tabe loopt een dag mee in het magazijn van het ziekenhuis en komt in aanmerking voor het leerwerktraject.	Tabe geeft bij UWV aan dat hij met zijn polsen zit. Zij adviseren hem om zich ziek te melden. Ook bezoekt hij een banenbeurs.	Tabe wordt in april geopereerd aan zijn andere pols. In mei gaat hij starten met het leerwerktraject.
Zoektocht >>									



Tabé - inzichten BMC

Inzichten vanuit het verhaal van Tabé

Wat gaat goed?

- Tabé is positief over de snelheid waarmee een leerwerktraject is opgestart nadat hij zijn interesse toonde. Het Leerwerkloket nam, zeker de tweede keer, snel contact op en organiseerde een speeddate en meeloopdag. Ook de betrokkenheid van het UWV was hier goed. Hij had baat bij de ondersteuning, het opstellen van een cv om in aanmerking te komen voor het leerwerktraject. De samenwerking tussen de verschillende partijen op dit vlak verloopt wat Tabé betreft soepel.

Wat kan beter?

- Na de telefonische intake bij het UWV en het NWD is Tabé in de veronderstelling dat zij op zoek gaan naar mogelijkheden voor werk. Hij zou hier over worden teruggebeld. Dat dit niet gebeurt is, vindt Tabé vervelend. Temeer omdat dit wel beloofd werd.
- Tabé had liever wat meer face-to-facecontact gehad met de verschillende organisaties. Nu was het veelal telefonisch. In veel gevallen volstaat dit volgens hem ook, maar een enkele keer persoonlijk contact kan ook een basis vormen waardoor je elkaar beter begrijpt.
- Voor telefonisch contact geeft Tabé de voorkeur aan het direct kunnen bellen met een vast contactpersoon. Bij algemene nummers zijn ze volgens hem vriendelijk en kunnen ze op basis van zijn dossier gegevens naar boven halen, maar wordt hij niet altijd volledig geholpen met zijn vraag.
- Tabé heeft de indruk dat het aanbod van banen op de Noordelijke Banenbeurs naar verhouding voor een te groot deel bestaat uit banen voor HBO-geschoolden. Voor hem persoonlijk zijn banen voor MBO-geschoolden interessanter. En misschien geldt dat wel voor meer inwoners.

Behoeften Tabe - uit spiegelsessies

- Eerst inventariseren welke mogelijkheden er zijn.
- Zoeken naar betaald werk, rekening houdend met autisme en carpaal tunnel syndroom.
- Totaal overzicht/situatieschets (inclusief autisme).
- Fysiek contact en vast telefoonnummer om contactpersonen te bereiken.
- Regelmatig updates en terugkoppeling.
- Meer regie en warme overdracht.
- Goede samenwerking tussen afdelingen UWV (WW en ZW).
- Een goed beeld vooraf wat hij kan verwachten op de banenbeurs.
- Duidelijkheid/overzicht.
- Eén contactpersoon.
- Passende baan.
- Overdracht Jados naar opvolger.

Aanknopingspunten voor verbetering en behoud Tabe - uit spiegelsessies

- Brede intake organiseren.
- De begeleiding op maat vanuit Jados, waarbij rekening werd gehouden met zijn autisme, was goed.
- Leerwerktraject komt onder de aandacht via reclame op Facebook. Goed gebruik van uiteenlopende kanalen van communicatie. Kan wel verwarrend zijn voor Tabe in verband met zijn autisme.
- Gebruik meerdere kanalen om aanbod onder de aandacht te brengen.
- Meeloopdag leerwerktraject blijkt goede methode om te toetsen of het werk passend is.
- Stimuleer in de regionale dienstverlening het eigen initiatief van inwoners, neem niet alles over.
- Zorg voor een plek waar je terechtkunt als je het als professional niet meer weet.
- Loketten houden onvoldoende rekening met Tabe's behoefte naar zekerheid.
- Behoefte aan fysieke locatie.
- Werkgever (in schoonmaakbranche) heeft Tabe onvoldoende begeleid ten aanzien van sectorale voorziening (onzekerheid baangarantie na leerwerktraject).
- Eén loket/één contactpersoon met eigen nummer.
- Eén volgsysteem of aansluitend volgsysteem.
- Standaard terugbelmomenten.
- Beslisboom met mogelijkheden.

Maak kennis met Hans, 56 jaar

Hans werkt al 40 jaar in de metaalindustrie. Hij is begonnen als frezer op zee, wat hij jarenlang gedaan heeft. Nadat hij na een reorganisatie in 2016 zijn baan verliest, wil hij eigenlijk iets anders gaan doen. Hij besluit te starten als taxichauffeur. Omdat hij nog meer uren moet krijgen van zijn baas, moet dit loon tijdelijk aangevuld moeten worden met een uitkering. Hij heeft hierover contact met het UWV. Zij vertellen hem dat hij weer terug in het metaal moet omdat u hier een opleiding voor heeft en uw brood in kunt verdienen. Zij maken een sollicitatieafpraak voor hem, waar hij heen moet. Hij legt zijn situatie uit aan de bedrijfsleider, waarna ze samen besluiten dat hij niet geschikt is voor deze functie en hij kan blijven werken als taxichauffeur.

Niet veel later ziet Hans een vacature voor een baan als voorbereider/operator in Hoogeveen bij een bedrijf dat veel met metaal werkt. Deze baan lijkt hem erg leuk en het past bij de eisen van het UWV. Hans solliciteert en krijgt de baan. Deze rol ligt hem goed: hij krijgt hier de kans afwisselend werk te doen, wat hem - zeker na zijn tijd als zee frezer - erg goed bevalt. Hij doet dit werk 8 jaar lang met veel plezier. Tijdens een reorganisatie wordt Hans in 2023 een nieuwe rol op een andere afdeling aangeboden. Omdat het wederom om een rol gaat waar Hans veel van hetzelfde werk zal gaan doen, weet hij meteen dat deze rol niet bij hem past. Na meerdere gesprekken met zijn werkgever blijkt dat ze hem helaas niets anders kunnen bieden. Hans voelt dat hij hier echt niet op zijn plek zit en besluit - als zijn werkgever hem een goede vertrekregeling aanbiedt - eind 2023 te stoppen.

Hans zou gemakkelijk weer aan de slag kunnen in het metaalvak. Maar na 40 jaar wil hij ook wel eens wat anders en weer aan de slag als zeevrezers ziet hij niet meer zitten. Hans ziet dit als een mooie mogelijkheid om het roer flink om te gooien. Hij gaat op het internet op zoek naar vacatures voor zij-instromers. Al vrij snel komt hij een vacature tegen voor facilitair medewerker bij een ziekenhuis in de buurt. Deze vacature spreekt hem erg aan: het komt overeen met zijn vorige functie als voorbereider/operator, lijkt afwisselend en biedt de vrijheid die Hans zoekt. Deze vacature staat op de website van het Leerwerkloket. Onder de vacature staan verschillende contactpersonen van het Leerwerkloket waarmee hij contact op kunt nemen, waaronder iemand van het UWV.

Hans heeft van zijn werkgever nog een aantal maanden salaris meegekregen, maar verwacht volgende maand wel een uitkering aan te moeten vragen. Omdat hij daarom toch verwacht binnenkort contact met het UWV moet opnemen, besluit hij deze contactpersoon een mail te sturen over deze functie.

Na twee dagen wordt Hans teruggebeld door de persoon van het Leerwerkloket. De contactpersoon stelt Hans een hoop vragen om te kijken of hij geschikt is voor de functie en of ze zijn profiel door kunnen sturen naar het ziekenhuis. Het gesprek voert voor Hans net als een sollicitatiegesprek. Hoewel hij hier niet op voorbereid was, vindt Hans het wel een prettig gesprek. Hij krijgt tijdens dit gesprek ook de ruimte om zelf vragen te stellen over de functie en wat meer hierover te weten te komen.

Zijn contactpersoon van het Leerwerkloket legt uit dat hij eigenlijk niet voor de vacature in aanmerking komt, omdat hij gemakkelijk aan de slag zou kunnen in zijn eigen vakgebied: frezers zijn erg gewild. Hans legt dat hij dit niet ziet zitten, dat hij denkt dat hij hier heel ongelukkig van zal worden en bang is dat hij dan uit zal vallen. Zijn contactpersoon begrijpt dit goed en belooft hem haar best te gaan doen om ervoor te zorgen dat het toch mogelijk is voor hem om dit traject te gaan doen, al vertelt ze hem duidelijk dat er een kans is dat dit niet zal lukken. Hans vindt dit - na zijn vorige ervaringen met het UWV - erg spannend.

Gelukkig voor Hans lukt dit haar uiteindelijk wel. Hans heeft het idee dat de contactpersoon hier ontzettend haar best voor heeft moeten doen en zich echt voor hem heeft ingezet. Het ziekenhuis heeft interesse in hem en hij mag op sollicitatiegesprek komen. Na een pittige sollicitatieprocedure, waarbij hij met verschillende mensen gesprekken voert en een dag meeloopt, krijgt Hans goed nieuws: hij heeft de baan gekregen! Over een maand start Hans met zijn nieuwe functie. Hij zal één dag per week naar school gaan en twee dagen per week werken. De opleiding zal een jaar duren en het UWV zal de eerste vier maanden zijn salaris betalen. Hans heeft er heel veel zin in en kan niet wachten om te starten.

Inzichten vanuit het verhaal van Hans

Wat gaat goed?

- Hans is heel tevreden over het contact met het Leerwerkloket. Zijn contactpersoon heeft zijn verhaal begrepen en zich voor hem ingezet. Vooral de bereidheid om buiten de regels te denken vond Hans erg prettig.
- De communicatie vanuit met de contactpersoon van het Leerwerkloket was tijdig, vriendelijk, professioneel en duidelijk. Er was de mogelijkheid via verschillende kanalen contact te hebben (telefonisch, via de mail en via WhatsApp).
- Hans is tevreden over de vindbaarheid van het Leerwerkloket. Hans vond deze vacature vrijwel meteen online toen hij begon met zoeken naar vacatures voor zij-instromers.
- De contactpersoon van het Leerwerkloket was goed bekend met de vacature. Daarom kon Hans in het eerste gesprek ook zijn vragen hierover aan haar stellen. Dit was prettig.

Wat kan beter?

- Hans had zijn contactpersoon van het Leerwerkloket ook graag een keer in het echt gezien en gesproken. Ze vragen je om veel informatie, het is niet een sollicitatiegesprek, en het is belangrijk dat je je verhaal goed kan overbrengen. Dat is telefonisch toch lastiger. Daarnaast had Hans het prettig gevonden om zijn contactpersoon persoonlijk te bedanken voor alle genomen moeite.
- Tijdens het eerste gesprek met zijn contactpersoon van het Leerwerkloket wilde de contactpersoon graag weten of zijn profiel bij de baan zou passen, om hem zo goed mogelijk te introduceren bij het ziekenhuis. Daarom werd Hans veel gevraagd. Ze vroegen me wat de reden was dat ik hierop solliciteerde, waarom ik vond dat ik bij de functie paste. Het leek wel een sollicitatiegesprek, dat was best pittig. Dit was van tevoren niet aangekondigd, waardoor dit voor Hans een beetje uit de lucht kwam vallen. Het was wel even schrikken. We gingen hartseffels zo de diepte in.

Tijdsbalk >>	Juni 2016	Juli 2016	Oktober 2016	December 2023	Februari 2024	Februari 2024	Februari 2024	Maart 2024	Heden
	Ontslag na reorganisatie, aan de slag als taxichauffeur.	Contact met UWV over aanvullende uitkering, sollicitatie metaalsector.	Start nieuwe baan voorbereider/operator.	Stopt bij oude werkgever na reorganisatie.	Zoekt contact met het UWV over vacature.	Eerste gesprek medewerker Leerwerkloket.	Medewerker checkt mogelijkheid tot solliciteren.	Sollicitatieprocedure nieuwe werkgever.	Binnenkort starten met nieuwe baan.
Stappen >>	Hans verliest na tientallen jaren als zeevrezers gewerkt te hebben zijn baan. Hij start als taxichauffeur omdat dit hem leuk lijkt.	Hans vraagt een aanvullende uitkering aan. Vanuit het UWV wordt aangegeven dat hij terug naar de metaalsector moet en zij regelen een sollicitatie voor hem.	Hans start als voorbereider/operator bij een metaalverwerker. Deze baan lijkt hem erg leuk en past bij de eisen van het UWV.	Na een reorganisatie vervalt de functie van Hans. Zijn werkgever biedt hem een nieuwe functie aan die hij niet ziet zitten. In overleg besluiten ze samen dat hij stopt.	Hans gaat online op zoek naar nieuwe vacatures voor zij-instromers. Hij vindt er een op de website van het Leerwerkloket.	De contactpersoon van het Leerwerkloket belt Hans en stelt hem een hoop vragen om te checken of de vacature bij hem past.	Hans komt eigenlijk niet in aanmerking voor de vacature, maar zijn contactpersoon belooft haar best te gaan doen.	Na het akkoord vanuit het UWV gaat Hans een pittige sollicitatieprocedure in. Uiteindelijk krijgt hij de baan.	Hans start over een maand met zijn nieuwe baan. Deze bestaat uit twee dagen per week werken en één dag per week naar school. De verwachting is dat hij binnen afzienbare tijd hier fulltime aan de slag zal kunnen gaan.
Zoektocht >>									
Wens >>	Ik zou willen dat ze bij het UWV hadden begrepen dat het niet werkt om mensen te vergelijken ergens te werken waar ze niet willen werken.				Dat eerste gesprek was net een sollicitatie. Het was best wel een pittig gesprek. Dat was van tevoren niet verteld, waardoor het een beetje uit de lucht kwam vallen. Ik had me er ook niet op voor kunnen bereiden.			Ik vind het jammer dat ik de medewerker nooit in het echt gezien heb. Ik had haar graag willen bedanken en een schouderklopje willen geven. Dat heb ik nu via de mail gedaan, maar dat voelt toch oppervlakkig.	

Hans - inzichten BMC

Inzichten vanuit het verhaal van Hans

Wat gaat goed?

- Hans is heel tevreden over het contact met het Leerwerkloket. Zijn contactpersoon heeft zijn verhaal begrepen en zich voor hem ingezet. Vooral de bereidheid om buiten de regels te denken vond Hans erg prettig.
- De communicatie vanuit met de contactpersoon van het Leerwerkloket was tijdig, vriendelijk, professioneel en duidelijk. Er was de mogelijkheid om via verschillende kanalen contact te hebben (telefonisch, via de mail en via WhatsApp).
- Hans is tevreden over de vindbaarheid van het Leerwerkloket: Hans vond deze vacature vrijwel meteen online toen hij begon met zoeken naar vacatures voor zij-instromers.
- De contactpersoon van het Leerwerkloket was goed bekend met de vacature. Daarom kon Hans in het eerste gesprek ook zijn vragen hierover aan haar stellen. Dit was prettig.

Wat kan beter?

- Hans had zijn contactpersoon van het Leerwerkloket ook graag een keer in het echt gezien en gesproken. *'Ze vragen je om veel informatie, het is net een sollicitatiegesprek, en het is belangrijk dat je je verhaal goed kan overbrengen. Dat is telefonisch toch lastiger.'* Daarnaast had Hans het prettig gevonden om zijn contactpersoon persoonlijk te bedanken voor alle genomen moeite.
- Tijdens het eerste gesprek met zijn contactpersoon van het Leerwerkloket wilde de contactpersoon graag weten of zijn profiel bij de baan zou passen, om hem zo goed mogelijk te introduceren bij het ziekenhuis. Daarom werd Hans veel gevraagd. *'Ze vroegen me wat de reden was dat ik hierop solliciteerde, waarom ik vond dat ik bij de functie paste. Het leek wel een sollicitatiegesprek, dat was best pittig.'* Dit was van tevoren niet aangekondigd, waardoor dit voor Hans een beetje uit de lucht kwam vallen: *'Het was wel even schrikken. We gingen hatseflats zo de diepte in.'*

Behoeften Hans - uit spiegelsessies

- Dat er goed naar hem geluisterd wordt, maar ook meegedacht.
- Als bewoner als eerste een persoonlijk gesprek zou hebben, had de medewerker van het UWV een beter beeld gehad.
- Meedenken in realistische kansen.
- Omscholing naar andere baan in een andere sector.
- Zo spoedig mogelijk vanwege zijn leeftijd.
- Persoonlijk contact.
- Meer begrip van instanties.
- Verdiepen in de klant (cultuur, situatie).
- Serieus genomen worden vanuit duidelijke wens. Niet blijven varen op automatismen.

Aanknopingspunten voor verbetering en behoud Hans - uit spiegelsessies

- Maatwerk - luisteren, levelen, niet star, kijk naar de mens en behoeften.
- Meer kennis van medewerker.
- Beter samenwerking onderling tussen alle verschillende partijen.
- Beter meedenken (realistisch), broodbaan versus droombaan.
- Alle vacatures op één centrale plek met één contactpersoon.
- Persoonlijk contact waar wenselijk/nodig.
- Inzet van sector voor leven lang ontwikkeling. Bijvoorbeeld outplacement, inzet vakbonden.
- Ook werkgevers informeren over dienstverlening. Werk naar werk.
- Bewust van de situatie en persoon van de klant. Zoek een connectie.
- Gelijkwaardige relatie tussen klant en professional. Dan bestaat de mogelijkheid om samen te werken.

Maak kennis met Henma (53 jaar)

Henma werkt sinds 2008 als doktersassistente bij een huisartsenpost. Ze heeft een heftig verleden met ouderverstoting en vechtscheidingen bij zowel haar ouders als zichzelf. Door haar getroebleerde jeugd en een zwangerschap op jonge leeftijd heeft zij pas op latere leeftijd een opleiding tot doktersassistente gevolgd en afgerond. Ze werkt sindsdien met wisselend plezier voor een huisarts. In de tweede helft van 2022 gaat het mis. Ze komt in conflict met haar werkgever, waarna ze wordt ontslagen en thuis komt te zitten.

Henma heeft al veel tegenslagen overwonnen en wil ook dit met opgeheven hoofd aangaan. In november 2022 start de WW en krijgt zij ondersteuning vanuit het UWV. Tegelijk meldt zij zich bij het Noorden Werkt Door (NWD) en krijgt daar een loopbaancoach toegewezen. Ze wil zich graag omscholen naar een andere sector, ze is klaar als doktersassistente.

Het UWV denkt daarin goed mee. Ze geven Henma de ruimte om na te denken over wat ze wil. Samen met de loopbaancoach van het NWD komt Henma uit op een baan als mediator. Ze heeft eigen ervaringen met vechtscheidingen en ouderverstoting en wil graag mensen helpen in vergelijkbare situaties. Mediator is volgens het UWV een kansrijk beroep. Ze zeggen toe dat een deel van de opleiding wordt vergoed. Aangezien mediator geen beschermd beroep is, zet Henma direct een eigen bedrijfje op in mediation. Ook meldt ze zich aan voor een opleiding om een keurmerk te behalen.

Van de een op de andere dag wordt de lijst kansrijke beroepen geüpdatet. Mediator staat er niet meer op. Er was nog niets vergoed en de boodschap is nu dat Henma dit volledig zelf moet betalen. Henma was al gestart, vastbesloten om door te gaan en heeft er na verloop van tijd duizenden euro's inzitten. Haar spaargeld gaat hier volledig aan op. Door deze moeilijkheden kan Henma geen normale woning meer betalen. Ze woont noodgedwongen in een caravan bij familie in de tuin. Het UWV komt haar tegemoet met een regeling waarbij ze niet 4, maar 2 sollicitatieverplichtingen per maand heeft. Zo kan ze zich richten op de studie en hopelijk snel in een functie als mediator geld verdienen.

De opleiding verloopt aanvankelijk voorspoedig, totdat ze zakt voor een praktijkexamen. Ze heeft geen budget om dit examen opnieuw te doen. Hiernee loopt ze een keurmerk mis, waardoor toevoegingszaken vanuit de rechtbank niet aan haar mogen toegewezen. Dit scheelt een hoop klandizie en inkomen. Kenmerkend voor het traject bij Henma is dat ze de ingangen goed weet te vinden en steeds iemand aan zich weet te binden die zich voor haar inzet. Ze meldt zich bijvoorbeeld, op advies van het NWD, voor een nieuwe poging tot vergoeding bij het Leerwerkloket. Daar wordt ze gehoord, maar een vergoeding komt er opnieuw niet. Verder meldt ze zich bij Sterk in je Werk en Zorgplein Noord. Ten slotte meldt Henma zich ten einde raad bij het Juridisch Loket om aan te vechten dat ze geen vergoeding krijgt. Immers, ze heeft zwart op wit staan dat het UWV dit een kansrijk beroep vond toen ze startte en dat ze een vergoeding kon krijgen. Ook dit traject loopt echter spaak. Er is geen geld beschikbaar om haar opleiding mede te financieren. Dit voelt oneerlijk voor Henma, omdat op andere plekken in Nederland deze opleiding nog wel als kansrijk wordt gezien.

Inmiddels zit Henma langere tijd in de WW. Ze ontvangt begin 2024 een bericht dat deze in mei 2024 wordt beëindigd. Ze neemt contact op met het UWV, waarmee het contact in de maanden tussen de afwijzing van een vergoeding en deze brief is verwaterd. Haar contactpersoon blijkt inmiddels uit dienst. Henma was hiervan niet op de hoogte gesteld. Gelukkig is een nieuwe contactpersoon snel aangesteld, en deze meneer legt het UWV-aanbod nog eens aan haar voor. Met de naderende afronding bij het UWV wil Henma nog snel gebruikmaken van wat cursussen en een netwerktraject. Dit kan gelukkig op korte termijn. Van januari tot aan april 2024 volgt Henma nog veel van de mogelijkheden uit het UWV-aanbod.

Nu het geld op is, de WW gaat stoppen en de opleiding definitief niet wordt vergoed, maakt Henma een moeilijke keuze. Ze pakt toch haar werk als doktersassistente weer op. Na enkele sollicitaties wordt ze aangenomen. Ze begint per 1 mei voor 32 uur per week. Ze gaat proberen te sparen, maar een eigen woning heeft voorrang. Ze wil deze baan eigenlijk niet, maar heeft de inkomsten nodig. In de toekomst gaat ze proberen alsnog haar opleiding af te ronden en hoopt de uren als doktersassistente dan te kunnen afbouwen.

Inzichten vanuit het verhaal van Henma

Wat gaat goed?

- Henma is, op de niet-verborgen vergoeding na, tevreden met alle partijen. Zij weet veel instanties te vinden, noemt de ondersteuning van de loopbaancoach 'fantastisch' en is erg blij met de sollicitatie- en cv-trainingen van het UWV. Het aanbod lijkt goed te passen.
- De contacten met de verschillende begeleiders hebben Henma geïnspireerd. Henma weet nu waar haar interesse ligt en waar ze naartoe wil werken om haar toekomstige draambaan te verwesenlijken.

Wat kan beter?

- De gevoels van onrecht bij Henma zijn te begrijpen. Ze heeft nu een positief advies (financieel) investering in zichzelf gedaan, maar de voorwaarden zijn nu dit advies ongepast. Wellicht was een tussenoplossing (gedeeltelijke vergoeding of andere maatwerkoplossing) het geweest.
- Vanuit organisatorisch oogpunt bekijken is de zoektocht van Henma interessant. Ze meldt zich bij een groot aantal partijen en probeert via al die wegen een vergoeding te krijgen bij het UWV. Sommige instanties gaven Henma daarbij hoop, door te benadrukken dat het niet eentje is gelopen. Echter was het antwoord van het UWV al vroeg duidelijk. Er is veel inzet en energie van instanties en Henma verloren gegaan, waar dit mogelijk eerder ingezet had kunnen/moeten worden bij een duidelijker overlegstructuur met het UWV.
- Het is opvallend dat het UWV de sollicitatieactiviteiten heeft vermindert van 4 naar 2 activiteiten per maand ten bate van de studie. De boodschap die hiernee wordt uitgedragen is: Richt je op de studie, terwijl het UWV die niet als kansrijk aanmerkt.

Tijdsbaak >>	September 2022	November 2022	November 2022 – April 2023	April 2023	September 2023	Oktober 2023	Januari 2024	Februari - April 2024	April - Mei 2024
	Conflict bij werkgever, ontslag volgt.	Na het ontslag volgt een start bij het UWV. Het NWD start met loopbaanbegeleiding.	Wens tot omscholing. UWV geeft ruimte bij kansrijke beroepen, loopbaancoach denkt mee.	Start opleiding tot mediator, maar ineens niet meer kansrijk. Vergoeding vervalt.	Na mislukte examens is het geld op. Nieuw contact met Leerwerkloket en andere partijen.	Stap naar Juridisch Loket om beslissing niet te vergoeden aan te vechten loopt op niets uit.	Er volgt een brief dat het einde van de WW nadert. Contactpersoon UWV uit dienst, contact verwaterd.	Henma volgt nog snel veel uit het aanbod van het UWV.	WW beëindigd, 1 april start nieuwe baan, zelfde functie als voorheen. Opleiding op laag pitje.
Stappen >>	Het conflict op het werk en het hierop volgende ontslag geven Henma de kans na te denken over wat zij echt wil.	Het UWV en NWD bieden aan Henma te helpen in haar zoektocht naar een nieuwe draambaan.	Vooraf de loopbaancoach helpt Henma de stap te zetten. Zo laat zij Henma woorden en werkzaamheden die aanspreken arceren, om te pinpointen wat ze leuk vindt.	Henma meldt zich aan. Ze betaalt zelf en verwacht het geld terug te kunnen krijgen via het UWV. Dat blijkt evenwel niet mogelijk. Ze zit daardoor vast.	Henma weet gebruik te maken van verschillende instanties en mensen om toch te strijden voor een vergoeding.	Zelfs een gang naar het Juridisch Loket zorgt echter voor hetzelfde antwoord: nee. Henma zal de opleiding echt zelf moeten betalen.	Doordat Henma het keurmerk nog niet heeft behaald, heeft zij nog niet voldoende inkomsten als mediator door te gaan. Dan volgt ook de mededeling dat de WW zal aflopen...	Hoewel het contact met het UWV verwaterd was, meldt Henma zich en volgt nog snel een rits trainingen en een netwerktraject...	Noodgedwongen kiest Henma eieren voor haar geld. Ze gaat toch weer aan de slag als doktersassistente. Hoe duurzaam deze keuze is, zal moeten blijken.
Zoektocht >>									

Henma: 'In principe zit je bij het UWV. Daar verwacht je eigenlijk helpeen dat nodig is. Van A tot Z. En dat is niet gebeurt bij mij.'

Na vele jaren trouwe dienst, waarbij er al wel geen sluisdeurde aanvragenbeheer speelde, wordt Henma bij een opvallend conflict ontslagen.

Henma: 'De loopbaancoach is fantastisch. Ze is gewoon heel goed.'

Henma: 'Wat deed dat met mij? Wanhoop. Het ene moment is het een kansrijk beroep. Dan passen ze die lijst in één keer aan en is het dat niet meer. En dan denk ik, ik heb het gewoon zwart op wit staan. Dat heb ik haar toen ook gemaakt. Maar ze konden niets meer. Het enige wat het UWV kon doen is dat ik niet vier keer per maand hoefde te solliciteren, maar slechts twee keer per maand.'

Henma: 'Ik heb altijd wel een doel voor ogen, iets met loyaliteit, crisis en ouderverstoting, oudervervreemding. Daar wilde ik eigenlijk altijd al wat mee doen. En toen ben ik op 'mediator' uitgekomen.'

Henma: 'Ik merkte dat doordat je in contact komt met andere mensen, er andere ingangen waren. En daar ben ik verder op gaan borduren en dan kom je inderdaad bij een Juridisch Loket en een Leerwerkloket door, etc.'

Henma: 'Voor mij is straks eerste prioriteit dat ik een vaste plek krijg om te wonen. En dan dus in combinatie met die nieuwe baan als doktersassistente. Want ik kan hier blijven zolang ik geen vaste woonplek heb. Maar dat is niet ideaal.'

Henma: 'Mijn begeleider bij het UWV heeft een afscheidsbrief gestuurd. En ik dacht dat ik vanzelf wel weer een mailtje zou krijgen van wie dan mijn nieuwe begeleider wordt, maar uiteindelijk heb ik daar zelf actie op ondernomen.'

Henma: 'Ja, ik vond de trainingen gewoon super. Het is nu heel wat anders dan dat wij vroeger een cv leerden maken.'

Henma: 'De opleiding tot mediator is momenteel 0%. Hoewel Henma opdrachten als zzp'er kan aanvragen als ze op haar zelf kan rekenen, is het zwaar naar een eigen woonruimte toe prikkelt.'

Wens >> 'Ga je de zorg in, of iets vergelijkbaars, dan kun je je laten omscholen in wat je wilt. Daar zijn allemaal mogelijkheden voor op mbo-niveau. Maar voor de hbo'ers is er gewoon niet zoveel.'

Henma - inzichten BMC

Inzichten vanuit het verhaal van Henma

Wat gaat goed?

- Henma is, op de niet verkregen vergoeding na, tevreden met alle partijen. Zij weet veel instanties te vinden, noemt de ondersteuning van de loopbaancoach 'fantastisch' en is erg blij met de sollicitatie- en cv-trainingen van het UWV. Het aanbod lijkt goed te passen.
- De contacten met de verschillende begeleiders hebben Henma geïnspireerd. Henma weet nu waar haar interesse ligt en waar ze naartoe wil werken om haar toekomstige droombaan te verwezenlijken.

Wat kan beter?

- De gevoelens van onrecht bij Henma zijn te begrijpen. Ze heeft na een positief advies een (financiële) investering in zichzelf gedaan, maar de voorwaarden zijn na dit advies aangepast. Wellicht was een tussenoplossing (gedeeltelijke vergoeding of andere maatwerkoplossing) fair geweest.
- Vanuit organisatorisch oogpunt bekeken is de zoektocht van Henma interessant. Ze meldt zich bij een groot aantal partijen en probeert via al die wegen een vergoeding te krijgen bij het UWV. Sommige instanties gaven Henma daarbij hoop, door te benadrukken dat het niet eerlijk is gelopen. Echter was het antwoord van het UWV al vroeg duidelijk. Er is veel inzet en energie van instanties en Henma verloren gegaan, waar dit mogelijk eerder stopgezet had kunnen/moeten worden bij een duidelijker overlegstructuur met het UWV.
- Het is opvallend dat het UWV de sollicitatieactiviteiten heeft verminderd van 4 naar 2 activiteiten per maand ten bate van de studie. De boodschap die hiermee wordt uitgedragen is: richt je op de studie, terwijl het UWV die niet als kansrijk aanmerkt.

Behoeften Henma - uit spiegelsessies

- Wil carrièreswitch door middel van een opleiding betaald door UWV/NWD.
- Duidelijkheid over verwachtingen en afspraken met betrekking tot het opleidingstraject.
- Een vast contactpersoon zodat er regie is.
- Een contactpersoon die een goed en realistisch beeld heeft van de huidige arbeidsmarkt.
- Betere communicatie.
- Beloftes die worden nagekomen.
- Duidelijkheid over kansrijke beroepen en wat als deze lijst gedurende het traject verandert. Wat heeft dat voor consequenties voor de klant/inwoner?
- Opvolging wanneer coach vertrekt/goede en warme overdracht.
- Veel eigen geld kwijt/van tevoren informeren.
- Financiële situatie van een persoon mee laten wegen in vervolgkeuzes.

Aanknopingspunten voor verbetering en behoud Henma - uit spiegelsessies

- Eén contactpersoon die heldere en concrete afspraken schetst. In plaats van dat de klant gaat 'shoppen' binnen de brede arbeidsmarktdienstverlening.
- Niet alleen in de droom van de werkzoekende meegaan. Realistisch beeld schepen.
- Duidelijke communicatie over wat wél mogelijk is, maar ook wat níet mogelijk is.
- Bij inschatting kansberoepen, de achtergrond qua cv + (werk)ervaring beter mee laten wegen in vervolgkeuzes.
- De voorwaarden voor scholingsbudget zijn in principe duidelijk. Er is niet gewacht op officieel akkoord. Consequenties zelf aanmelden opleiding hadden helder moeten zijn.
- Meer afstemming tussen instanties.

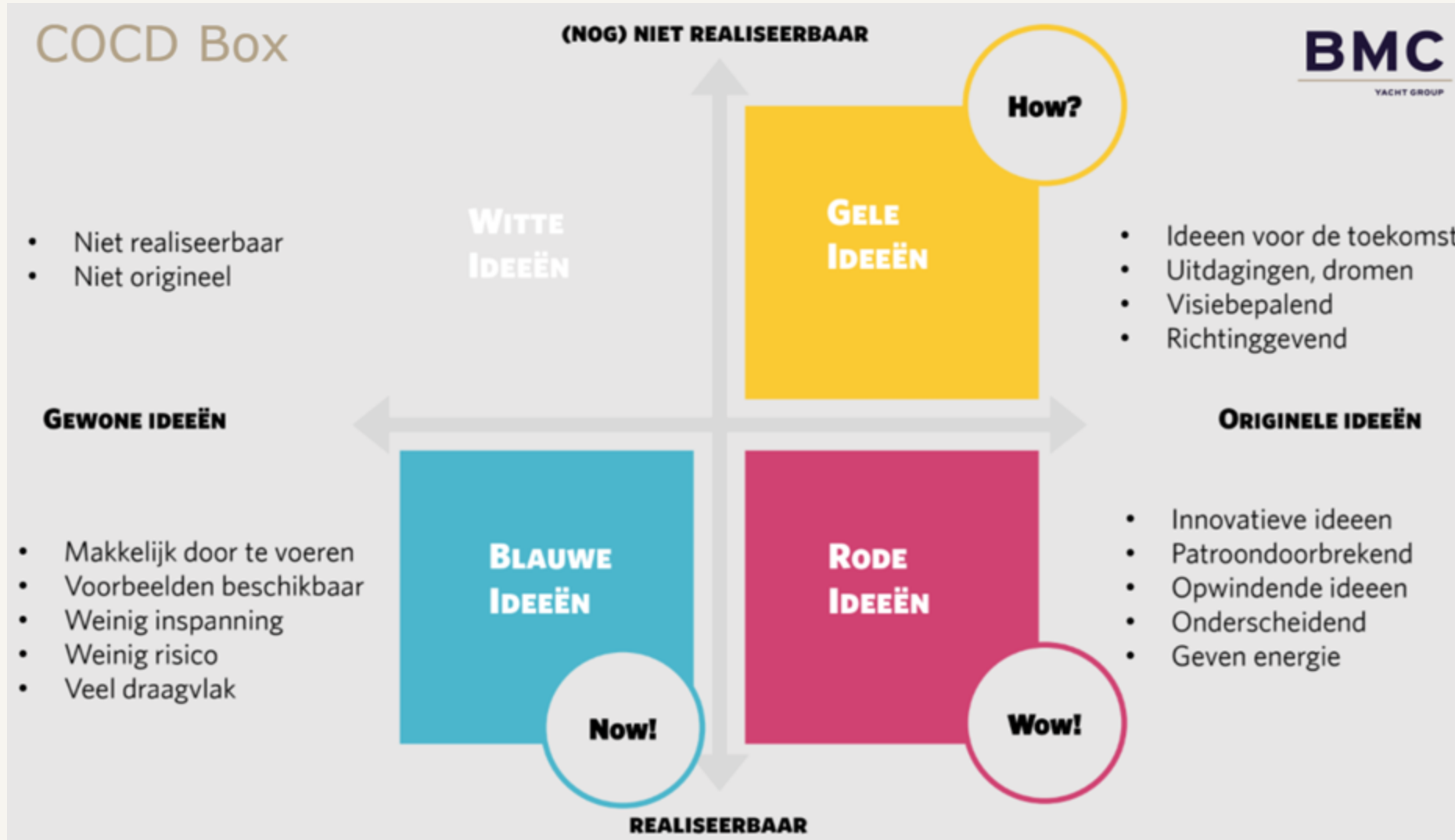
Rangschikken ideeën in COCD-Box

Plaatsen van ideeën in COCD-Box

- Na het per groepje aandachtig lezen van de klantreizen, het plakken van post-its met waargenomen behoeftes van de inwoner in de klantreis en het formuleren van aanknopingspunten voor verbetering en behoud, zijn de aanwezigen in de spiegelsessies aan de slag gegaan met het bedenken van ideeën voor de toekomst.
- Voortbordurend op de gesignaleerde inzichten per klantreis kregen aanwezigen de opdracht om ideeën te bedenken voor de inrichting van een regionale arbeidsmarktdienstverlening. *(Ook vanuit het perspectief van een toekomstig Werkcentrum Fryslân en de regionale dienstverlening die alle partijen gezamenlijk kunnen bieden.)*
- De ideeën konden zij plaatsen in de COCD-Box
 - gewone, realiseerbare ideeën (Now!)
 - originele, realiseerbare ideeën (Wow!)
 - originele, (nog) niet realiseerbare ideeën (How?)



Plaatsen van ideeën in COCD-Box



Blauwe ideeën, spiegelsessies werkenden/werkzoekenden

Gewone, realiseerbare ideeën (Now!)

- Eén regievoerder met persoonlijke begeleiding.
- Goede diagnose stellen, durven doorvragen op meerdere leefgebieden.
- Klant centraal stellen, minder werken vanuit proces.
- Goede overdracht bij wisselingen en overstap andere organisatie.
- Vrijwilligerswerk vaker omzetten in stage/leerwerkplek met leerdoelen en begeleiding.
- Meer (fysiek) persoonlijk contact dichtbij de klant; op gemeentehuis en door middel van huisbezoek.
- Meerdere regionale loketten op één plek onder één naam.
- Nazorg: nog contact nadat iemand aan het werk is gegaan.
- Stroomschema opstellen vanuit vertrekpunt klant/routes en diensten voor iedereen duidelijk.
- Bekendheid/zichtbaarheid vergroten van RWC.
- Eén website met de dienstverlening van alle partners.
- Ambassadeurs inzetten (kandidaten; iemand die dichtbij je staat).
- Meer banenbeurzen organiseren en hierbij Firda betrekken.
- Duidelijker afstemming tussen de verschillende betrokken partijen. Wie is wanneer in de lead?
- Dek dit bestuurlijk af door meer op hoofdlijn te beoordelen en sturen (collectief/regio).
- Durf een realitycheck bij inwoner te geven, soms kan iets niet.
- Voorlichting geven aan werkgevers en professionals.
- Ontschotten.

Rode ideeën, spiegelsessies werkenden/werkzoekenden

Originele, realiseerbare ideeën (Wow!)

- Community van gelijkgestemden opzetten die elkaar kunnen helpen (wo-niveau).
- Structurele nazorg inrichten indien dit nog niet geboden wordt.
- Klant centraal zetten. Regiehouder shopt bij alle partijen (vakbonden, UWV, LwL, gemeente, Brt, SROI), minder gericht op proces.
- Meer decentraal, meer wijken in, bus inzetten.
- Andere naam dan Werkcentrum bedenken.
- Eén klantvolgsysteem.
- Campagne op school: opzoeken van de samenwerking.
- Aanwezigheid in bibliotheken, sportscholen, supermarkten.
- Geld voor marketingcampagne verzamelen.
- Meer samen optrekken aan de voorkant m.b.t. onderwijs: wat zijn kansrijke beroepen.
- Eén loket voorkant.
- Hetzelfde kennisniveau verkrijgen onder partners m.b.t. mogelijke dienstverlening!
- Competentie-ontwikkeling van coaches.

Gele ideeën, spiegelsessies werkenden/werkzoekenden

Originele, (nog) niet realiseerbare ideeën (How?)

- Eén klantvolgsysteem, één loket (fysiek en digitaal).
- Alle werkcoaches helpen alle kandidaten (UWV, P-wet, werkenden).
- Eén regievoerder overkoepelend voor alle instanties.
- Ervaringsdeskundigen inzetten.
- Multidisciplinair team.
- Eén website 'ik zoek werk'. Stroomschema met vragen. Door erop te klikken kom je bij de mogelijkheden tot contact.
- Instellen van persoonlijk klantbudget.
- Elke regio een fysieke werkplein met alle partijen die een rol spelen op werk, scholing en ontwikkeling.
- Een digitale gids maken.
- 'Onbeperkte' pot met geld voor het kunnen vergoeden van trajecten/opleidingen et cetera.
- 'Keep it simple stupid': duidelijkheid over waar je moet zijn.
- Inzet kunstmatige intelligentie bij achterhalen van talenten (werkend perspectief in een wereld met oneindige keuzes).
- Studiefaciliteiten verruimen, zoals fiscale aftrekbaarheid van kosten.
- Gezamenlijke visie ontwikkelen met partners, met uitgangspunten van alle partijen.
- AVG ondervangen door toestemming te vragen bij eerste loket.

Hoe nu verder?

- De twaalf klantreizen en de in de spiegelsessies opgehaalde inzichten en ideeën voor de toekomst worden meegenomen in de eindanalyse van fase Inzicht van het meerjarenprogramma van Fryslân Werkt. Het kan als input dienen voor de gesprekken over de op te stellen meerjarenagenda, en dus de keuze over de regionale dienstverlening.

