

# RE-INTEGRATIE VANUIT CLIËNTPERSPECTIEF

## Diensten en producten van het FSU

*Bij de start van een re-integratietraject hebben veel cliënten tijd nodig – zeker na langdurige werkloosheid - om "de knop om te draaien" en zich in te stellen op het zoeken naar een werksituatie. Aansluiting op de beleving en ideeën van de cliënt vormt een belangrijke vertrouwensbasis voor de begeleiding. Bij de start van zijn of haar re-integratie kan de cliënt fases als verwerking van de situatie en oriëntatie op de eigen mogelijkheden onvoldoende doorgemaakt hebben. Daarnaast kan de inkomenssituatie ook een sta-in-de-weg zijn voor een kansrijke re-integratie. Zitten cliënten eenmaal in een traject dan blijkt dat ze veelal het gevoel hebben dat ze zelf geen regie meer kunnen voeren: beoordelaars en begeleiders wijzen de weg en sturen de cliënt. Een situatie die kan leiden tot een passieve rol van de cliënt en een moeizame communicatie. Het FSU wil een bijdrage leveren om de kwaliteit van de begeleiding te verhogen en de positie van de cliënt te versterken. Daarvoor biedt het FSU de volgende diensten en producten aan:*

### **Instrumenten voor cliënten en begeleiders**

Het FSU heeft een *stappenplan* voor cliënten en een *checklist* voor begeleiders van re-integratiebedrijven ontwikkeld. Het stappenplan geeft aan hoe de cliënt van start tot plaatsing (uitstroom) zelf actie kan ondernemen. De checklist verstrekt tips en aanbevelingen voor een begeleiding vanuit cliëntperspectief. De checklist kan ook benut worden ten behoeve van de kwaliteitstoetsing door opdrachtgevers van de aanbesteding en uitvoering van trajecten (stappenplan en checklist zijn als bijlagen bijgevoegd).

Het FSU bepleit een begeleiding vanuit cliëntperspectief die uitgaat van een *volgorde in fases*:

1. verwerking gevolgen werkloosheid/arbeidsongeschiktheid 2. zelfanalyse, met oriëntatie op de eigen mogelijkheden 3. oriëntatie op de arbeidsmarkt of sociale activering 4. schakeling naar de arbeidsmarkt of naar vrijwilligerswerk 5. plaatsing op de arbeidsmarkt of in vrijwilligerswerk. De fasering lijkt op het intrappen van een open deur, maar de praktijk leert dat de eerste drie fases vaak (te) weinig aan bod komen.

### **Toetsing en evaluatie van lopende trajecten**

Het FSU kan het *verloop van trajecten kritisch toetsen* en daarmee bijdragen aan het kwaliteitsbeleid van re-integratiebedrijven. Het FSU signaleert niet alleen knelpunten op basis van cliëntervaringen en klachten, maar is ook leverancier van ideeën hoe het beter of anders zou kunnen. Het betekent dat het FSU een concrete rol kan spelen bij de *evaluaties* van de trajecten door gesprekken te voeren met de cliënten. Als cliëntorganisatie sluit het FSU aan op de belevingswereld van de cliënt en doet dat vanuit een onafhankelijke positie. De toetsing kan - steekproefsgewijs - verricht worden via *vragenlijsten of mondelinge interviews* met de cliënten in lopende trajecten (zie de bijgevoegde vragenlijst).

### **Effectmeting na trajecten**

Het FSU kan ook een rol spelen in het ontwikkelen en uitvoeren van het *natraject*: door na plaatsing in een werksituatie na een half jaar en na een jaar contact te leggen met de cliënt om te vragen hoe de situatie is. Het FSU wil daarmee bijdragen aan *effectmeting* na de afronding van een traject. Het natraject komt tot nu toe vaak weinig aan bod: opdrachtgevers en re-integratiebedrijven hebben nauwelijks zicht op de resultaten na plaatsing. Het FSU kan ingeschakeld worden bij het vormgeven en uitvoeren van de resultaatmeting.

### **Advies en hulp**

De 22 spreekuurpunten van het FSU bieden advies en hulp op de terreinen sociale zekerheid, re-integratie en minimabeleid. De spreekuurpunten zijn te vinden in alle regio's en worden gerund door zo'n 90 vrijwillige hulpverleners. De spreekuurpunten zijn zeer laagdrempelig en zijn ook de uitvalsbasis voor huisbezoek aan cliënten die niet naar het spreekuur kunnen of willen komen. Mensen met een laag inkomen worden ondersteund bij het opsporen en aanvragen van inkomensondersteunende regelingen en voorzieningen in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning. Het FSU heeft ook gespecialiseerde begeleiders die op verzoek van cliënten meegaan naar gesprekken bij instanties (een overzicht van de spreekuurpunten is bijgevoegd)

### **Cliëntparticipatie**

Het FSU bundelt de 14 lokale cliëntenraden WWB/Werk en Inkomen in Fryslan en ondersteunt deze bij hun advisering aan de gemeenten. De cliëntenraden richten zich op het gemeentelijke sociale beleid en toetsen hoe het beleid in de praktijk uitwerkt. Re-integratie is een belangrijk thema bij de gevraagde of ongevraagde advisering door de cliëntenraden: van aanbestedingsprocedure tot en met de nazorg na afloop van de trajecten. De cliëntenraden leveren een duurzame bijdrage aan de kwaliteitsbewaking van het re-integratiebeleid.

### **Workshops en cursussen**

Het FSU heeft een workshop 'Re-integratie en inkomenssteun' ten behoeve van begeleiders/coaches/consulenten ontwikkeld. Opdrachtgevers en aanbieders van re-integratie kunnen de workshop afnemen. Daarnaast biedt het FSU een cursus van 2 dagdelen aan over 'Cliëntvriendelijk denken en handelen' voor medewerkers van uitvoeringsinstanties die cliëntcontacten onderhouden (zie de bijlagen).

FSU,  
november 2009.