

# REQUEST

## Project Update

21-03-2007

### *Samenstelling:*

Tessa Zaeyen, Jan de Koning

Uw bijdrage, nieuws, vragen of reacties naar:

[info@dekoningadvies.nl](mailto:info@dekoningadvies.nl)



Cursisten VrijBaan training, Sonneheerdt, Ermelo.

## REQUEST instrument getest

Eind vorig jaar was het instrument waarmee organisaties hun empowerende kwaliteit kunnen meten gereed. Het diagnose-instrument, een vragenlijst met 78 stellingen, geeft een indruk over de mate waarin een organisatie in staat is om empowerment bij cliënten te realiseren. De uitkomst is dan ook te beschouwen als een prestatie-indicator voor 'empowerende kwaliteit'. De eerste indrukken uit 'het veld'.

"De arbeidsadviseurs waren onverdeeld enthousiast." vertelt John Oeben, coördinator van de onafhankelijke arbeidsadviseurs. "In drie regio's hebben ze de vragenlijsten ingevuld; in Zuidoost, Oost en in Noordwest. De mensen herkenden direct wat er uit kwam. Wij kregen een sterke bevestiging van waar we al enige tijd mee bezig zijn." De vragenlijst is gebaseerd op zelfreflectie door professionals en leidinggevendenden. De deelnemende organisaties bepalen zelf bij welk onderdeel de vragenlijst wordt uitgezet; dit is de 'scope' van het instrument. Uiteindelijk vulden tussen de 10 en 20 personen per deelnemende organisatie de lijst in. Dit proces van zelfreflectie moet leiden tot consensus over die stellingen die het profiel van de organisatie bepalen, en tot individuele profielen van de mensen die de vragenlijst invulden.



### ***"Hoe ging dat met die vragenlijst en hoeveel mensen waren erbij betrokken?"***

Waar de arbeidsadviseurs laaiend enthousiast waren, bespeurde Theo Hermsen van UWV Nijmegen, enige aarzelingen: "We hebben er wel even op moeten hameren om die vragenlijst ingevuld te krijgen, maar uiteindelijk heeft meer dan de helft van het team meegedaan. Die scepsis aan het begin werd vooral ingegeven door angst: gaat mijn leidinggevende mijn persoonlijk profiel gebruiken bij mijn functioneringsgesprek? Wat gaat er met deze gegevens gebeuren? What is in it for me?"

Bij de Pluryn Werkenrode Groep was deze scepsis niet aanwezig. Jan Coenders, manager van Werkenrode Arbeidsintegratie: "Het was allemaal wat krap gepland voor de Kerst, maar op verzoek van de medewerkers hebben we de termijn voor het insturen van de ingevulde vragenlijsten verlengd. Daardoor krijgt iedereen toch zijn persoonlijk profiel."

Een interessante waarneming in de praktijk was dat niet iedereen de vragen betrok op de eigen directe werkomgeving. Hermsen: “Aan het begin zeg je natuurlijk dat het uitsluitend over je eigen organisatie-onderdeel gaat en niet het hele UWV, maar dat blijft bij de meeste niet zo sterk hangen. Je bent immers al snel geneigd om over anderen meer te weten en over jezelf iets minder kritisch na te denken. Als deze vragenlijst dat bewustzijn een beetje aan kan wakkeren is dat toch een pluspunt.”

***‘Hoe staan je medewerkers tegenover het idee van empowerende benadering?’***

De situaties bij zowel de PWG als het UWV en de arbeidsadviseurs zijn vergelijkbaar: “Nu de vragenlijst is ingevuld zitten onze mensen met spanning te wachten op het vervolg. Hoe zit het met mijn persoonlijk profiel, kan ik dit profiel nu ook gebruiken om mij verder te bekwamen. Zit er een vervolgtraining in, en kan ik ook eens in contact komen met de andere REQUEST-partners in de regio of misschien landelijk? Een bredere uitwisseling van gedachten en ideeën werkt verfrissend en zou onze zelfreflectie zeker ten goede komen.”



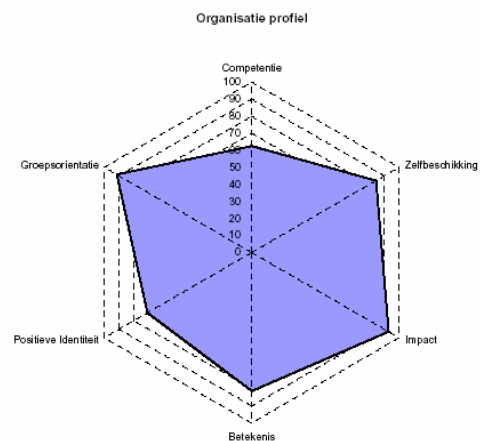
John Oeben daarover: “De vragenlijst gaf ons een bevestiging van onze plannen om aan de slag te gaan met individuele bijscholing en ontwikkeling van vaardigheden en competenties. In de praktijk blijkt dat verschillende medewerkers op een andere manier omgaan met het gedrag van klanten. Je zou daar meer lijn in willen brengen. Het was geweldig om te zien hoe het REQUEST instrument deze discussie aanwakkerde: Welk gedrag van een cliënt vind je wél en niet acceptabel? Een van de uitdagingen voor de komende tijd is hoe wij als arbeidsadviseurs omgaan met enkele specifieke, soms lastige doelgroepen.”

Reikhalzend kijkt men uit naar de persoonlijke profielen. “Het zou jammer zijn als er geen direct vervolg is en als het weg zou zakken. In de waan van alledag is maar weinig ruimte voor reflectie en nadenken over *‘waar we nu helemaal mee bezig zijn’*. Met REQUEST kunnen we hier iets aan doen, al is het een stevige belasting om de 78 vragen naar eer en geweten in te vullen.” Volgens Guus van Beek die het instrument heeft ontwikkeld, zijn vóór 1 april de individuele profielen gereed.

**Consensus en organisatieprofielen**

De REQUEST vragenlijst levert niet alleen een profiel van het individueel functioneren. Uit de analyse van alle individuele scores ontstaat ook een beeld over hoe een organisatie er in slaagt om elk van de zes empowerment-componenten bij cliënten te realiseren ofwel: *‘in hoeverre een organisatie zijn medewerkers in staat stelt, ondersteunt en de ruimte geeft om empowerment bij cliënten te realiseren.’*

In een consensusbijeenkomst stellen de deelnemers gezamenlijk een score vast voor de stellingen/beweringen die zij eerst ieder afzonderlijk hebben beoordeeld. Zij



onderbouwen de consensus met argumenten en verifieerbare informatie. Daardoor ontstaat het empowerend profiel van de organisatie in de vorm van een ‘spinnenweb diagram’ en komen een aantal aanbevelingen naar voren voor verdere ontwikkeling van de empowerende kwaliteit in de organisatie. Alle organisaties die tot nu toe een consensusvergadering hebben gehouden geven aan dat de punten die naar voren komen herkenbaar zijn.

Jan Coenders: ‘Punt één voor ons was dat wij meer werk moeten maken van empowerende expertise bij onze medewerkers. Het gaat vooral om instrumenten en middelen voor ontwikkeling en evaluatie van hun vaardigheden in het ondersteunen van cliënten bij het zelfstandig nemen van beslissingen.’

Ook bij het UWV en bij de arbeidsadviseurs kwam klantbenadering als een belangrijk punt naar voren.

Theo Hermesen: “De vergadering leverde zo’n zeven punten op. Die hadden vooral te maken met veiligheid en uitstraling. Voor mij is het een verworvenheid dat we in onze functioneringsgesprekken structureel aan de orde willen laten komen hoe onze professionals omgaan met klanten. Wij stellen dat je soms van de regels af moet kunnen wijken als het belang van de klant daarom vraagt. Maar het is soms lastig om dat in praktijk brengen als je voortdurend te maken krijgt met nieuwe regelgeving en bureaucratie.”



Voor John Oeben is het vooral een nieuwe en heel andere manier om de organisatie tegen zichzelf aan te laten kijken. “Maar in alle oprechtheid, het is niet eenvoudig om voor elkaar te krijgen dat een organisatie het eigen functioneren kritisch bekijkt. Veel hangt af van de expertise en vaardigheden van de begeleider van de consensusvergadering. Die moet in staat zijn om uiteenlopende discussiepunten toch bij elkaar te brengen. En in een wat groter organisatie liggen de verschillende belangen soms ver uiteen.

### Waar zie je een meerwaarde voor REQUEST?

Theo Hermesen: “Aan de ene kant praten we erover dat we klanten meer eigen keuzes moeten laten maken, aan de ander kant krijgen we voortdurend verplichtingen, deadlines en betutteling over ons heen. Dat gaat ergens een keer botsen, het drukt mensen in de weerstand en geeft innovatie, initiatief en eigen verantwoordelijkheid geen ruimte meer. Het REQUEST project zou onze missie *‘werk boven uitkering’* meer handen en voeten kunnen geven. Soms kun je bijvoorbeeld niet té krampachtig aan regels vasthouden, maar moet je juist de grenzen van die regels opzoeken. REQUEST kan ons een handvat geven om professionals beter om te laten gaan met de speelruimte binnen elke wet, als het belang van de klant dat vraagt.”

“Wat mij betreft blijft dit initiatief niet beperkt tot Nijmegen of de huidige REQUEST partners. Je zou dit over het landelijke UWV uit moeten breiden, in elk geval de politiek attent maken op hun verantwoordelijkheid om empowerment ook te realiseren binnen de eigen instituties.

Voor John Oeben geldt hetzelfde: “Het zou uitstekend kunnen werken, overal waar organisaties bezig zijn met het maken van de omslag, om meer te denken in het belang van de klant, wat uiteindelijk natuurlijk ook een stuk eigenbelang is. Wij gaan zeker ook uitzoeken wat REQUEST betekent voor individuele medewerkers, op het regionale niveau en voor de landelijke club. Mij lijkt ook dat we het REQUESTconcept bij de landelijke kopstukken en bij de UWV- / CWI-academie moeten neerleggen. Maar misschien loop ik nu wel erg hard van stapel, we zijn nu eenmaal afhankelijk van de politiek. Als ons project volgend jaar wordt voortgezet, kunnen wij als arbeidsadviseurs zeker een rol spelen, om REQUEST in het land uit te laten waaiëren.”