

# REQUEST

## Project Update

20-11-2007

### *Samenstelling:*

Tessa Zaeyen, Jan de Koning

Uw bijdrage, nieuws, vragen of reacties naar:

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



Deelnemers eindsymposium REQUEST

---

## Geslaagd eindsymposium

Op 15 november vond het eindsymposium plaats van het REQUEST-project in het Regardz Meeting Center Eenhoorn in Amersfoort. Zo'n 100 geïnteresseerden, voornamelijk afkomstig uit de re-integratiesector maakten kennis met empowerment en de empowerende omgeving, zoals die binnen het REQUEST project is uitgewerkt. In korte presentaties en een werkgroepen werden de betekenis en meerwaarde van de empowerende omgeving belicht en konden de deelnemers kennis maken met praktische instrumenten, die organisaties en professionals zouden moeten 'empoweren' tot een nieuwe benadering.



### *Voor de troepen uit*



'Als REA College zijn we al een aantal jaren bezig om het empowermentconcept uit te werken en te promoten' zegt Eric Demandt, directeur van de Pluryn Werkenrode Groep en projectleider. 'Voor onze cliënten betekende het eerste project, VrijBaan, al een aanzienlijke meerwaarde, maar in het REQUEST-project vond een belangrijke schaalvergroting plaats. We zijn blij en trots dat we het UWV, het CWI en een aantal bedrijven hebben meegekregen om na te denken over die empowerende omgeving. En daarmee lopen we in Nederland een end voor de troepen uit.'

Ook Tessa Zaeyen, de projectmanager van REQUEST, straalde trots uit over 'haar project'. In enkele heldere sheets presenteerde zij in de grote lijnen het REQUESTproject. Uitgaande van de drie kernvragen, 'Wat is een empowerende omgeving?', 'Hoe kunnen we de empowerende omgeving meten?' en 'Hoe kunnen we haar verbeteren?' liet zij zien welke concrete producten het project heeft opgeleverd: De Quick Scan die een de organisatie en de professionals een zelfreflectie geven leidend tot een profiel voor de mate van empowerend handelen en daaraan gekoppelde aanbevelingen voor verbetering. Ook de REQUEST ontwikkelingsmodules passeerden de revue. De nieuwste versie van deze trainings- en consultancymodules behandelt thema's zoals 'Empowerend handelen', 'Empowerende missie en visie', 'Empowerment en HRM' en 'Empowerende bedrijfsstrategieën'.



### *Theoretische achtergrond*



De theoretische achtergrond van het verhaal werden besproken door Brigitte van Lierop, onderzoeker van Vilans. Zij weet vooral de complexiteit van het onderzoek over het voetlicht te brengen. 'Niet alleen heb je te maken met de relatie tussen de professional en de cliënt, maar ook met die van de professional en de leidinggevende en met het leiderschap van de organisatie naar de leidinggevende en vervolgens naar de cliënt.' Om deze relationele kluiten te ontwarren, moesten duizenden wetenschappelijke artikelen en op 40.000 hits op Internet worden doorgenomen. Verder hielden de onderzoekers diepte-interviews en 'Delphi'-discussieronden met alle betrokkenen. Dat schrijven schrappen betekent is wel duidelijk: van de 1500 wetenschappelijke artikelen, duizenden 'hits', samenvattingen, gespreksverslagen en commentaren blijft uiteindelijk een eindrapport over met 10.000 woorden en één matrix. Geen geringe prestatie dus.

### *Weerbarstige praktijk*

Dat het in Nederland qua transport en verkeer niet zo lekker loopt, werd wel duidelijk in de presentatie van Fini de Paauw, directeur van de chronisch zieken en gehandicaptenraad. Maar ook op het re-integratievlak is de praktijk weerbarstig en een empowerende benadering soms nog ver te zoeken. Fini had zich vanuit Zeeland door de nodige files weten te worstelen en was, na wat strubbelingen met een kapotte lift en een vals brandalarm, blij in zijn rolstoel op de eerste verdieping te zijn aanbeland. Gelukkig bracht de vertraging hem de benodigde tijd om zijn speech voor te bereiden en kon het programma flexibel worden omgegooid. 'Ik heb toch een redelijke staat van dienst, als voorzitter van de ANGO en de nodige opleidingen. Maar toen ik tussen twee drukbezette banen in mij moest melden bij de ambtenaar van de WW, keurde deze mijn CV, mijn dossier en mijn referenties geen blik waardig. Hij zag mij in mijn rolstoel en keek vervolgens naar zijn formulier op een overigens brandschoon bureau. Ik deed mijn woord, maar had evengoed mijn mond kunnen houden, en kreeg mijn re-integratievonnis geveld: 'fase 4, niet-bemiddelbaar. Na enig aandringen kon ik deze uitspraak iets verzachten naar een aarzelend 'Nou vooruit dan, fase 3'. De Paauw besluit zijn verhaal: 'Ik ben toen maar weggegaan, een beetje ontmoedigd. Je moet al verdomd empowered zijn en weten wat je wilt om, na de file en de lift, je door dit soort bureaucratie te worstelen.'



## ***Kwaliteit***

Wat is de relatie tussen een empowerende organisatie en kwaliteit van dienstverlening op gebied van re-integratie? Bestaat er überhaupt een verband? Guus van Beek, executive manager van EQRM, is op zoek gegaan naar het ‘empowerend gehalte van de kwaliteitssystemen in Nederland en op Europees niveau. ‘Je mag toch verwachten dat uitgaan van de wensen en verwachtingen van de cliënt een belangrijk kwaliteitsaspect is. In REQUEST is immers een ‘empowerende omgeving’ gedefinieerd als een omgeving die iemand stimuleert om meer grip op zijn eigen situatie en zijn eigen (re)integratieproces te krijgen.’ En inderdaad vinden we in de Nederlandse keurmerken enkele empowerende aspecten terug zoals waarborgen van de privacy, registratie en afhandeling van klachten, vraaggestuurde dienstverlening en informatievoorziening aan de cliënt. Maar het resultaat is toch wat mager. Op Europese schaal zijn de kwaliteitskeurmerken wat meer gericht op het inrichten van een empowerende omgeving. Hier wordt gesproken over zaken als actieve participatie van cliënten in alle aspecten van dienstverlening, evaluatie van deze participatie, betrokkenheid van cliënten bij besluitvorming en waarborgen van de rechten van de cliënt. Ook spreken de Europese kwaliteitssystemen van de noodzaak en garantie voor de deskundigheid van personeel. ‘Bij empowerment is het al niet anders dan bij golfen. De vaardigheid van de golfer is een ding maar een goede conditie van het golfterrein is daarbij van wezenlijk belang om het balletje te kunnen putten,’ besluit van Beek.

## ***Nog maar eens zien!***

‘Na aanvankelijk grote scepsis, zijn wij als onafhankelijke arbeidsadviseurs enthousiast geraakt over het empowerment-concept.’ John Oeben, coördinator van de onafhankelijke arbeidsadviseurs, verhaalt over hoe zijn club bij het project is betrokken. ‘Via het CWI kregen wij empowerment als het ware in de schoenen geschoven. Maar als vooruitgeschoven posten in re-integratieland ondervonden wij al snel hoe raak deze benadering is.’ ‘Wie dagelijks met cliënten te maken heeft, weet waar en hoe hij de handvaten moet vinden om mensen aan het werk te krijgen. REQUEST bevestigt dat wij een tijd op de goede weg zitten, maar door dit project worden wij ons daar meer van bewust. Bovendien levert REQUEST ons een wetenschappelijke ‘evidence base’. Ook al blijf ik erbij: de praktijk is de belangrijkste leermeester, en dan hoeft al die theorie voor mij niet zozeer.’

## ***Lawine***



Tegenover de man van de praktijk, stelt professor Frans Nijhuis een serie bespiegelingen over de impact van empowerende benadering op de maatschappij. ‘Zowel de cliënt in een moeilijke situatie, als de professional die daarvoor doorgeleerd heeft, hebben geen directe



reden of aanleiding om empowered op te treden of empowerend te handelen’, begint Nijhuis. ‘De cliënt niet, omdat deze wel wat anders aan zijn hoofd heeft en dol wordt van alle raadgevers om hem heen die vertellen wat hij moet doen, de professional niet omdat die het liefst heeft dat de cliënt doet wat hij als professional het beste vindt.’

Waarom dan toch al dat ge-empower? Nijhuis: ‘Omdat de cliënt uiteindelijk zelf de drager is van zijn probleem en de oplossing zelf moet waarmaken, omdat hij zijn eigen wereld het beste kent en omdat hij niet gemotiveerd is om de oplossing van iemand anders zijn leven lang uit te voeren.’ Maar er is meer. Om daadwerkelijk van empoweren te kunnen spreken, moeten de professionals empowerend zijn, en vervolgens ook de organisatie, het overheidsbeleid, de wet en regelgeving, kortom de hele maatschappij. Nijhuis schetst de consequenties van een ver doorgevoerde empowerende benadering: ‘een lawine die over ons heen komt, maar die noodzakelijk is voor het motiveren van werknemers, het vergroten van eigen verantwoordelijkheid, het ten volle benutten van talenten en het creëren van employability.’



### ***Wat goed dat u da so zeg!***

‘Wat goed van u dat u er rond voor uit komt, dat u een probleem heb, dattu gerust om hulp durf te vragen... nee ik kan u echt niet helpen. Ik sta hier alleen de saak effe af te stoffen ja. Maar u kunt altijd bij mijn u probleem neerleggen hoor, da’s echt geen punt hoor.’

Zo werd de lawine van Nijhuis door Annemarie Corjanus van Theater ID in een relativerende sketch tot staan gebracht. Na de zware theoretische kost was ook wel even een luchtig toetje nodig dat alles weer in ander perspectief plaatste.



### ***Aan de slag***

Na de lunch gingen de echte praktijkijgers aan de slag. In vier workshops, waarvan iedere deelnemer er twee kon volgen, waren het nieuwe leiderschap, de empowerende organisatie, de empowerende professional en de empowerende kwaliteit aan de orde. Sibó van Veen discussieerde met zijn toehoorders over de enige motiverende factor in de maatschappij, de economische drive, en hoe binnen dit kader zich een nieuw type leiderschap aan het ontwikkelen is. Hoewel niet iedereen het met hem eens was, leverde zijn betoog interessante gezichtspunten. Jammer genoeg was er steeds te weinig tijd om de discussies tot het einde toe af te ronden, maar wat wil je ook met zo’n complex thema.



Annemarieke Meelker ging met haar werkgroepen terug naar het begin: hoe wordt empowerment zichtbaar in de visie, missie en beleid van een organisatie?. In het verlengde van de empowermentlawine stelde zij dat de een organisatie als het ware ‘doordrenkt’ moet zijn empoweren. Aan de hand van zinsneden, zoals: ‘...dat onze cliënten zo normaal mogelijk moeten kunnen functioneren..’ konden de deelnemers concluderen dat organisaties vaak wel uitstekende voornemens en goede bedoelingen met empowerment, eigen regie en vraagsturing hebben, maar dat er ongemerkt veel overtuigingen, vooroordelen en misvattingen doorklinken in de missie en in de dagelijkse begeleidingspraktijk.



Ingrid Scheurink liet haar werkgroep proeven aan de verantwoordelijkheden, vaardigheden en competenties waarover een professional moet beschikken om empowerend te kunnen handelen.

Guus van Beek doorliep in zijn groepen de Quick Scan in vogelvlucht. De deelnemers konden na een korte inleiding en instructie zelf een profiel maken voor de empowerende kwaliteit van hun organisatie.

